



**MEDIASI *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR*
PADA PENGARUH STRES KERJA DAN DISIPLIN KERJA
PEGAWAI TERHADAP KINERJA PEGAWAI *CONTACT
CENTER PT BANK “X”(PERSERO) TBK.***



RAMA SETIAJI PRATAMA
MERCU BUANA
55117120051

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MERCU BUANA
2020**



**MEDIASI *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR*
PADA PENGARUH STRES KERJA DAN DISIPLIN KERJA
PEGAWAI TERHADAP KINERJA PEGAWAI *CONTACT
CENTER PT BANK "X" (PERSERO) TBK.***

TESIS

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Program
Pascasarjana Program Studi Magister Manajemen

UNIVERSITAS
RAMA SETIAJI PRATAMA
MERCU BUANA
55117120051

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MERCU BUANA
2020**

ABSTRACT

This study aims to examine and analyze the effects of employee job stress and employee discipline on the performance of employees, as mediated by employee Organizational Citizenship Behavior (OCB). This is a quantitative research. There were 109 respondents were taken as sample from a population of 150 employees of Contact Center PT Bank "X" (Persero)Tbk. by using Slovin's formula with 5% error tolerance. The technique used a convenience sampling. Data were analyzed using SEM-PLS with the help of SmartPLS version 3.2.8 software for Windows. The results of this study show that (1) employee job stress has a significant but negative effect on employee performance; (2) employee job stress has a significant but negative effect on Organizational Citizenship Behavior; (3) employee discipline has a significant and positive effect on employee performance; (4) employee discipline has a significant and positive effect on Organizational Citizenship Behavior; and (5) Organizational Citizenship Behavior has a significant and positive effect on employee performance. The indirect effect of employee job stress on employee performance is greater than the direct effect; therefore, there is a mediating role of Organizational Citizenship Behavior on increasing the influence of employee job stress on employee performance. The direct effect of employee discipline on employee performance is greater than the indirect effect. Therefore, the implications for Contact Center PT Bank "X" (Persero)Tbk. are the management is suggested to reduce the employee job stress and to increase the employee discipline, so it will improve the employee performance.

Keywords: *Job Stress, Work Discipline, Organizational Citizenship Behavior (OCB), Employee Performance.*



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh stres kerja pegawai dan disiplin kerja pegawai terhadap kinerja pegawai *Contact Center* PT Bank "X" (Persero) Tbk. yang dimediasi oleh variabel *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*. Ini adalah penelitian kuantitatif. Ada 109 responden yang diambil sebagai sampel dari populasi 150 Pegawai *Contact Center* PT Bank "X" (Persero) Tbk. dengan menggunakan rumus Slovin dengan toleransi kesalahan 5%. Teknik pengambilan sampel menggunakan *convenience sampling*, data dianalisis menggunakan SEM-PLS dengan bantuan perangkat lunak *SmartPLS* versi 3.2.8 untuk *Windows*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) stres kerja pegawai memiliki pengaruh signifikan tetapi negatif terhadap kinerja pegawai; (2) stres kerja pegawai berpengaruh signifikan tetapi negatif terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*; (3) disiplinan pegawai berpengaruh signifikan dan positif terhadap kinerja pegawai; (4) disiplinan pegawai berpengaruh signifikan dan positif terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*; dan (5) *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* berpengaruh signifikan dan positif terhadap kinerja pegawai. Efek tidak langsung dari stres kerja pegawai pada kinerja pegawai lebih besar daripada efek langsungnya. Oleh karena itu, terdapat peran mediasi *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* pada pengaruh stres kerja pegawai terhadap kinerja pegawai. Sementara itu, efek langsung pengaruh disiplin pegawai terhadap kinerja pegawai sedikit lebih besar daripada efek tidak langsungnya. Implikasi bagi *Contact Center* PT Bank "X" (Persero) Tbk. adalah manajemen disarankan untuk mengurangi stres kerja pegawai dan meningkatkan disiplin pegawai hal ini akan meningkatkan kinerja pegawai.

Kata kunci: stres kerja, disiplin kerja, *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*, kinerja pegawai

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

PERNYATAAN *SIMILARITY CHECK*

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan, bahwa karya ilmiah yang ditulis oleh:

Nama : Rama Setiaji Pratama

NIM : 55117120051

Program : Magister Manajemen

dengan judul “ MEDIASI *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* PADA PENGARUH STRES KERJA DAN DISIPLIN KERJA PEGAWAI TERHADAP KINERJA PEGAWAI *CONTACT CENTER* PT BANK “X” (PERSERO) TBK. Telah dilakukan pengecekan *similarity* dengan sistem Turnitin pada tanggal 11 Mei 2020, didapatkan nilai persentase sebesar 27%

Jakarta, 11 Mei 2020

Administrator Turnitin



Arie Pangudi, A. Md

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Mediasi *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*

Pada Pengaruh Stres Kerja dan Disiplin Kerja Pegawai Terhadap
Kinerja Pegawai *Contact Center PT BANK "X" (Persero) Tbk.*

Bentuk Tesis : Penelitian

Nama : Rama Setiaji Pratama

NIM : 55117120051

Program : Magister Manajemen

Tanggal :



Direktur Program Pascasarjana

(Prof. Dr.-Ing Mudrik Alaydrus)

Ketua Program Studi Magister Manajemen

(Dudi Permana,ST., MM., Ph.D.)

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar – benarnya bahwa semua pernyataan dalam tesis ini :

Judul : Mediasi *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*

Pada Pengaruh Stres Kerja dan Disiplin Kerja Pegawai Terhadap Kinerja Pegawai *Contact Center PT BANK “X” (Persero) Tbk.*

Nama : Rama Setiaji Pratama

NIM : 55117120051

Program : Magister Manajemen

Tanggal : 04 Mei 2020

Merupakan hasil studi pustaka, penelitian lapangan, dan karya saya sendiri dengan bimbingan Komisi Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Program Studi Magister Manajemen Universitas Mercu Buana.

Karya ilmiah ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data, dan hasil pengolahan yang digunakan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya

Jakarta, 04 Mei 2020



(Rama Setiaji Pratama)

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur kehadirat Allah SWT serta atas segala rahmat dan karunia-Nya pada penulis, dan junjungan besar Nabi Muhammad SAW, akhirnya penulis dapat menyelesaikan penyusunan tesis yang berjudul : Mediasi *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Pada Pengaruh Stres Kerja dan Disiplin Kerja Pegawai Terhadap Kinerja Pegawai *Contact Center* PT BANK “X” (Persero) Tbk.

Tesis ini ditulis dalam rangka memenuhi sebagian persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program Studi Magister Manajemen diprogram Pascasarjana Universitas Mercu Buana Jakarta. Penulis menyadari bahwa tesis ini dapat diselesaikan berkat dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang secara langsung dan tidak langsung memberikan kontribusi dalam penyelesaian Tesis ini. Secara khusus pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada Dr. Singmin Johanes Lo, BS.Ch.E., MSOD, selaku dosen pembimbing, Dr. Lenny C Nawangsari, MM., selaku penguji pada seminar hasil.

1. Orang Tua Penulis yang telah membimbing dan membesarakan penulis
2. dr.Isnawati Taryono, Sp.KK *the love of my life*
3. Adik adik penulis, chiko, ikky dan dado yang sudah mensupport penulis dalam penulisan tesis ini,

Tak lupa penulis berterima kasih kepada Ketua Program Studi Dudi Permana, ST., MM., Ph.D. Demikian juga penulis menyampaikan terima kasih kepada seluruh dosen dan staf administrasi Program Studi Magister Manajemen, termasuk rekan rekan mahasiswa yang telah menaruh simpati dan bantuan sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini. Kiranya hasil penulisan ini dapat memberi sumbangsih dalam pengembangan manajemen sumber daya manusia di Indonesia.

Penulis

DAFTAR ISI

ABSTRACT.....	i
ABSTRAK.....	ii
LEMBAR PERNYATAAN <i>SIMILARITY CHECK</i>	iii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iv
LEMBAR PERNYATAAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii

BAB I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi, Pembatasan dan Perumusan Masalah Penelitian	6
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	7

BAB II. KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA KONSEPTUAL, DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Teori.....	10
2.2 Penelitian Terdahulu.....	35
2.3 Kerangka Konseptual.....	47
2.4 Hipotesis.....	50

BAB III. METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian.....	51
3.2 Definisi Operasional	52
3.3 Populasi dan Sampel.....	60
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	61
3.5 Metode Analisis Data.....	62

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Perusahaan.....	71
4.1.1 Sejarah Perusahaan.....	71
4.1.2 Lingkup & Bidang usaha.....	71
4.1.3 Sumber Daya.....	72
4.1.4 Tantangan Bisnis.....	72
4.1.5 Proses / Kegiatan Fungsi Bisnis.....	73
4.2 Hasil Penelitian.....	74
4.2.1 Analisis Deskriptif Responden.....	75
4.2.1.1 Deskriptif Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	75
4.2.1.2 Deskriptif Responden berdasarkan Umur....	76
4.2.1.3 Deskriptif Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	76
4.2.1.4 Deskriptif Responden berdasarkan Lama kerja.....	76
4.2.2 Analisis Deskriptif Variabel.....	77
4.2.3 <i>Structural Equation Modeling (SEM)</i>	88
4.2.3.1 Pengujian Validitas.....	88
4.2.3.2 Pengujian Reliabilitas.....	98
4.2.3.3 Uji Hipotesis.....	100
4.3 Analisis <i>Loading Factor</i>	109
4.3.1 Stress Kerja.....	109
4.3.2 Disiplin Kerja.....	110
4.4 Pembahasan	
4.4.1 Pengaruh Stres kerja terhadap Kinerja Pegawai (Hipotesis 1).....	110
4.4.2 Pengaruh Stres Kerja terhadap OCB (Hipotesis 2).....	111

4.4.3 Pengaruh Disiplin Kerja terhadap Kinerja Pegawai (Hipotesis 3).....	111
4.4.4 Pengaruh Disiplin Kerja terhadap OCB (Hipotesis 4).....	112
4.4.5 Pengaruh <i>Organizational Citizenship Behaviour</i> Terhadap Kinerja Pegawai (Hipotesis 5).....	112
4.4.6 <i>Organizational Citizenship Behaviour</i> mampu memediasi Stres Kerja terhadap Kinerja Pegawai. (Hipotesis 6).....	113
4.4.7 <i>Organizational Citizenship Behaviour</i> mampu memediasi Stres Kerja terhadap kinerja pegawai. (Hipotesis 7).....	113
4.5 Pembahasan Implikasi Manajerial.....	113
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan.....	115
5.2 Saran.....	116
DAFTAR PUSTAKA.....	118
LAMPIRAN.....	123

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Rata-Rata Penilaian Tahunan PT Bank "X" Tbk	
Tahun 2016-2018	2
Tabel 1.2 Rekap Absensi Pegawai PT Bank "X" Tbk tahun 2016-2018	3
Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel Stres Kerja.....	54
Tabel 3.2 Operasionalisasi Variabel Disiplin Kerja.....	56
Tabel 3.3 Operasionalisasi Variabel <i>Organization Citizenship Behavior</i> ... Tabel 3.4 Operasionalisasi Variabel Kinerja Pegawai.....	57
Tabel 3.5 Parameter Uji Validitas dalam Model Pengukuran PLS.....	59
Tabel 4.1 Deskripsi Responden Pegawai PT Bank "X" . Tbk.....	66
Tabel 4.2 Deskripsi Statistik per Variabel.....	75
Tabel 4.3 Respon Responden Terhadap Variabel Stres Kerja (X1).....	83
Tabel 4.4 Respon Responden Terhadap Variabel Disiplin Kerja (X2).....	84
Tabel 4.5 Respon Responden Terhadap Variabel Kinerja (Y).....	85
Tabel 4.6 Respon Responden Terhadap Variabel OCB (Z).....	87
Tabel 4.7 AVE (<i>Average Variance Extraction</i>).....	94
Tabel 4.8 Nilai <i>Cross Loading</i> dari setiap Variabel dan Konstruk Model Penelitian.....	95
Tabel 4.9 Nilai <i>Cronbach's Alpha</i> dari Model Penelitian.....	99
Tabel 4.10 Nilai <i>Composite Reliability</i> dari Model Penelitian.....	100
Tabel 4.11 Nilai <i>R Square</i> (R^2) dari Model Penelitian.....	101
Tabel 4.12 Nilai <i>Path Coefficient</i> , <i>t-Statistics</i> , dan <i>P – Values</i>	105
Tabel 4.13 Nilai <i>Path Coefficient</i> , <i>t-Statistics</i> , dan <i>P – Values</i>	108

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual.....	49
Gambar 3.1 Model Struktural <i>SmartPLS</i>	68
Gambar 4.1 <i>Outer Model</i> -Variabel Stres Kerja Sumber: <i>Output SmartPLS</i> (2019).....	90
Gambar 4.2 <i>Outer Model</i> -Variabel Disiplin Kerja Sumber: <i>Output SmartPLS</i> (2019).....	91
Gambar 4.3 <i>Outer Model</i> -Variabel OCB Sumber: <i>Output SmartPLS</i> (2019).....	92
Gambar 4.4 <i>Outer Model</i> -Variabel Kinerja Pegawai Sumber: <i>Output SmartPLS</i> (2019).....	93
Gambar 4.5 <i>Output Inner Model – Bootstrapping</i>	107



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Ijin Penelitian.....	123
Lampiran 2. Kuesioner Penelitian	124
Lampiran 3. Tabulasi Data Stres Kerja dan Disiplin Kerja.....	129
Lampiran 4. Tabulasi Data Kinerja dan OCB.....	132
Lampiran 5. <i>Outer Model</i>	133
Lampiran 6. <i>Bootstrapping</i>	135
Lampiran 7. <i>Outer Loading</i>).....	136
Lampiran 8 Crossloading.....	137
Lampiran 9. <i>Reliability and Validity</i>	139
Lampiran 10 Nilai R ² (<i>R Square</i>).....	139
Lampiran 11 Nilai <i>Path Coefficient, t-Statistics, dan P-Values</i>	139
Lampiran 12. Tabel Penelitian Terdahulu.....	140
Lampiran 13 Biodata Diri.....	146

