

**PENGARUH BEBAN KERJA DAN STRESS KERJA
TERHADAP KINERJA KARYAWAN DIMEDIASI
ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR
STUDI PADA KARYAWAN UNIVERSITAS
MUHAMMADIYAH BENGKULU**



TESIS

Oleh:

**ALEK SULAIMAN EFINDI
NPM. 2361101002**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH BENGKULU
2025**

**PENGARUH BEBAN KERJA DAN STRESS KERJA
TERHADAP KINERJA KARYAWAN DIMEDIASI
ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR
STUDI PADA KARYAWAN UNIVERSITAS
MUHAMMADIYAH BENGKULU**



TESIS

**Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Magister
Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Bengkulu**

Oleh:

**ALEK SULAIMAN EFINDI
NPM. 2361101002**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH BENGKULU
2025**

LEMBAR PERSETUJUAN

**PENGARUH BEBAN KERJA DAN STRES KERJA TERHADAP
KINERJA KARYAWAN DIMEDIASI ORGANIZATIONAL
CITIZENSHIP BEHAVIOR
STUDI PADA KARYAWAN UNIVERSITAS
MUHAMMADIYAH BENGKULU**



TESIS

Oleh

**ALEK SULAIMAN EFINDI
2361101002**

Disetujui Oleh :

Dosen Pembimbing 1,

**Dr. Drs Onsardi, M.M
NIDN.0201056501**

Dosen Pembimbing 2,

**Dr. Ririn Harini, M.P
NIDN.196807271993022001**

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



**Furqonti Ranidiah, S.E, M.M
NIDN: 0208047301**

LEMBAR PENGESAHAN

**PENGARUH BEBAN KERJA DAN STRES KERJA TERHADAP
KINERJA KARYAWAN DIMEDIASI ORGANIZATIONAL
CITIZENSHIP BEHAVIOR
STUDI PADA KARYAWAN UNIVERSITAS
MUHAMMADIYAH BENGKULU**

Oleh

ALEK SULAIMAN EFINDI
2361101002

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada hari Kamis tanggal **7 Agustus 2025**

dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima

Susunan Dewan Penguji

Tanda Tangan

1. Dr. Drs Onsardi, M.M
NIDN. 0201056501

2. Dr. Ririn Harini, M.M
NIDN. 196807271993022001

3. Dr. Islamuddin, S.E., M.M
NIDN. 0226058802

4. Dr. Ahmad Junaidi, S.E, M.Si
NIDN. 0271710102

.....
.....
.....
.....

Bengkulu, 7 Agustus 2025

Dekan



Furqoni Ranidiah, S.E, M.M
NIDN: 0208047301

PERNYATAAN

Saya, Alek Sulaiman Efindi, NPM. 2361101002, menyatakan bahwa;

1. Tesis saya ini adalah asli dan benar-benar hasil karya saya sendiri, dan bukan hasil karya orang lain dengan mengatasnamakan saya, serta bukan merupakan hasil peniruan atau penjiplakan (plagiarisme) dari karya orang lain. Tesis ini belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik baik di Universitas Muhammadiyah Bengkulu, maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Di dalam tesis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis tesis ini, serta sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan norma dan peraturan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Bengkulu.

Bengkulu, Agustus 2025



Alek Sulaiman Efindi
NPM. 2361101002

DECLARATION

I am Alek Sulaiman Efindi, NPM. 2361101002, declare that:

1. This thesis is original and truly my work, and is not the work of another person using my name, nor is it a copy or plagiarism of another person's work. This thesis has never been submitted for an academic degree at Muhammadiyah University of Bengkulu or any other university.
2. This thesis contains no works or opinions written or published by others, except where cited in writing as references, with the author's name and listed in the bibliography.
3. I make this statement truthfully, and if any deviations or inaccuracies are found in the future, I am willing to accept academic sanctions, including revocation of the degree I have received for this thesis, as well as other sanctions in accordance with the norms and regulations applicable at Muhammadiyah University of Bengkulu.

Bengkulu, Agustus 2025



Alek Sulaiman Efindi
NPM. 2361101002

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Moto

Tesis ini adalah pengingat bahwa perjuangan **bukanlah soal siapa yang cepat**, tetapi siapa yang tidak pernah berhenti meski terasa sangat sulit. Setiap kata yang kutulis adalah hasil dari perjuangan dan pengorbanan yang tidak ternilai harganya. Aku tahu aku tidak sempurna, tapi aku sudah berusaha dengan segenap tenaga dan hati untuk sampai di titik ini.

Persembahan

Dengan penuh rasa syukur, karya ini kupersembahkan kepada:

- Sang Pencipta, sumber segala ilmu dan hikmah, yang telah menuntun setiap langkah dalam perjalanan ini.
- Kedua orang tuaku tercinta, pahlawan tanpa tanda jasa dalam hidupku, yang tak pernah lelah mendoakan dan memberi semangat.
- Dosen pembimbing, yang dengan sabar membimbing, mengarahkan, dan memberi wawasan yang tak ternilai.
- Keluarga besar, yang selalu menjadi rumah tempat aku kembali.
- Rekan seperjuangan dan sahabat setia, yang telah menjadi bagian dari setiap proses, tawa, dan air mata.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT karena atas rahmat dan karunia-Nya, penulisan tesis yang berjudul “Pengaruh Beban Kerja dan Stress Kerja terhadap Kinerja Karyawan Dimediasi Organizational Citizenship Behavior Studi pada Karyawan Universitas Muhammadiyah Bengkulu” ini dapat diselesaikan dengan baik. Tesis ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister pada Program Pascasarjana Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Bengkulu.

Penulis menyadari bahwa penyusunan tesis ini tidak lepas dari bantuan, bimbingan, serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. Susiyanto, M.Si selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Bengkulu.
2. Furqonti Ranidiah, SE., MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Bengkulu
3. Ibu Dr. Meilaty Finthariasari, S.E., M.M Selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen
4. Dr. Drs. Onsardi, M.M dan Dr. Ir. Ririn Harini, M.P selaku Dosen Pembimbing yang telah membimbing, memotivasi dan memberikan masukan-masukan yang bermanfaat kepada peneliti dalam menyusun Tesis ini.
5. Bapak Dr. Islamudin, M.M dan Dr. Ahmad Junaidi, S.E., M.si Selaku Dosen Penguji yang telah memberikan bekal pengetahuan kepada Peneliti.

6. Bapak atau Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Bengkulu.
7. Tenaga Tendik Universitas Muhammadiyah Bengkulu selaku responden, atas kerja sama dan kesempatan yang diberikan dalam pengumpulan data.
8. Terkhusus kedua Orang Tua dan Teman-teman yang telah memberikan dukungan penuh untuk menyelesaikan Studi Magister ini.
9. Rekan-rekan dan sahabat seperjuangan, yang selalu menjadi tempat berbagi semangat, ide, dan motivasi selama masa perkuliahan dan penyusunan tesis ini.

Penulis menyadari bahwa tesis ini masih jauh dari sempurna, baik dari segi isi maupun penyajiannya. Oleh karena itu, penulis sangat terbuka terhadap saran dan kritik yang membangun demi perbaikan di masa yang akan datang. Semoga tesis ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca, akademisi, dan pihak-pihak yang berkepentingan dalam pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang manajemen.

Bengkulu, Agustus 2025

Alek Sulaiman Efindi
Peneliti

**Pengaruh Beban Kerja dan *Stress Kerja* terhadap Kinerja Karyawan
Dimediasi *Organizational Citizenship Behavior* Studi pada Karyawan
Universitas Muhammadiyah Bengkulu**

ABSTRAK

Alek Sulaiman Efindi¹, Onsardi², Ririn Harini³

Perguruan tinggi dituntut untuk meningkatkan kualitas layanan dalam era persaingan global yang semakin ketat, tidak hanya melalui tenaga pendidik, tetapi juga tenaga kependidikan dalam mendukung kelancaran proses akademik dan administratif. Kinerja tenaga kependidikan sangat dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk beban kerja, stres kerja, dan perilaku kerja ekstra-rol seperti *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh beban kerja dan stres kerja terhadap kinerja tenaga kependidikan, baik secara langsung maupun melalui mediasi OCB.

Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei dan teknik analisis PLS-SEM. Responden sebanyak 92 orang tenaga kependidikan Universitas Muhammadiyah Bengkulu.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB dan kinerja, serta berpengaruh positif terhadap stres kerja. Stres kerja terbukti berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja, namun tidak berpengaruh signifikan terhadap OCB. Selanjutnya, OCB terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja, dan secara signifikan memediasi pengaruh beban kerja terhadap kinerja. Sebaliknya, OCB tidak memediasi pengaruh stres kerja terhadap kinerja.

Temuan ini mengindikasikan bahwa beban kerja yang terukur dan dikelola dengan baik dapat meningkatkan kinerja secara langsung maupun melalui peningkatan OCB. Namun, ketika beban kerja menimbulkan stres, maka dampaknya menjadi negatif terhadap kinerja dan tidak menghasilkan efek positif terhadap perilaku OCB.

Kata Kunci: Beban Kerja, Stress Kerja, Kinerja Karyawan, *Organizational Citizenship Behavior*

**Mahasiswa
Pembimbing Utama
Pembimbing Pendamping**

**The Effect of Workload And Work Stress on Employee Performance
Mediated by Organizational Citizenship Behavior Study on Employees of
Muhammadiyah University of Bengkulu**

ABSTRACT

Alek Sulaiman Efindi¹, Onsardi², Ririn Harini³

Universities are required to improve the quality of services in an era of increasingly fierce global competition, not only through teaching staff, but also through administrative staff in supporting the smooth running of academic and administrative processes. The performance of educational staff is significantly influenced by various factors, including workload, job stress, and extra-role work behaviors such as Organizational Citizenship Behavior (OCB). This study aims to analyze the influence of workload and job stress on educational staff performance, both directly and through the mediation of OCB.

The study used a quantitative approach using a survey method and PLS-SEM analysis techniques. Respondents were 92 educational staff from the University of Muhammadiyah Bengkulu.

The results showed that workload had a positive and significant effect on OCB and performance, and a positive effect on job stress. Job stress was shown to have a negative and significant effect on performance, but not a significant effect on OCB. Furthermore, OCB was shown to have a positive and significant effect on performance, and significantly mediated the effect of workload on performance. Conversely, OCB did not mediate the effect of job stress on performance.

These findings indicate that a well-measured and managed workload can improve performance both directly and through increased OCB. However, when workload is stressful, it negatively impacts performance and does not produce a positive effect on OCB behavior.

Keywords: Workload, Job Stress, Employee Performance, Organizational Citizenship Behavior

Student

Main Supervisor

Assisting Supervisor

DAFTAR ISI

HALAMAN COVER.....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
PERNYATAAN.....	v
DECLARATION.....	vi
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
ABSTAK	x
ABSTRACT.....	xi
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	6
1.3 Rumusan Masalah.....	7
1.4 Tujuan Penelitian	7
1.5 Manfaat Penelitian	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA	10
2.1 Landasan Teori.....	10
2.1.1 Kinerja Karyawan.....	10
2.1.2 <i>Organizational Citizenship Behavior (OCB)</i>	15
2.1.3 Beban Kerja	21
2.1.4 Stres Kerja	27
2.2 Penelitian Terdahulu	36
2.3 Kerangka Penelitian.....	39
2.4 Pengembangan Hipotesis	40
2.5 Definisi Operasional	50

BAB III METODE PENELITIAN.....	52
3.1 Jenis Penelitian	52
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	52
3.3 Populasi dan Sampel.....	52
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	53
3.5 Teknik Analisis Data	53
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	57
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	57
4.2 Tingkat Pengembalian Kuesioner	58
4.3 Deskripsi Identitas Responden.....	59
4.4 Deskripsi Tanggapan Responden.....	61
4.5 Evaluasi Model Pengukuran	70
4.6 Evaluasi Model Struktural	77
4.7 Uji Signifikansi Jalur	78
4.8 Pengujian Mediasi.....	80
4.9 Pembahasan	82
4.10 Implikasi Penelitian	95
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	98
5.1 Kesimpulan	98
5.2 Saran	99
DAFTAR PUSTAKA	101
LAMPIRAN.....	108

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	36
Tabel 2.2 Definisi Operasional.....	50
Tabel 4.1 Tingkat Pengembalian Kuesioner.....	59
Tabel 4.2 Deskripsi Identitas Responden.....	59
Tabel 4.3 Deskripsi Tanggapan terhadap Beban Kerja	61
Tabel 4.4 Deskripsi Tanggapan terhadap Stres Kerja	63
Tabel 4.5 Deskripsi Tanggapan terhadap OCB	65
Tabel 4.6 Deskripsi Tanggapan terhadap Kinerja Karyawan	68
Tabel 4.7 <i>Average Variance Extracted</i> (AVE).....	72
Tabel 4.8 Pengujian <i>Fornell-Larcker Criterion</i>	73
Tabel 4.9 <i>Cross Loading</i>	74
Tabel 4.10 Pengujian Reliabilitas dengan <i>Composite Reliability</i> dan <i>Cronbach's Alpha</i>	76
Tabel 4.11 Evaluasi Model Struktural Melalui Uji Koefisien Determinasi (R^2)...	77
Tabel 4.12 Hasil Pengujian Hipotesis Signifikansi Jalur (<i>Path Coefficients</i>).....	78
Tabel 4.13 Pengujian Variabel Mediasi (<i>Specific Indirect Effect</i>).....	81

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Analisis	39
------------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner.....	109
Lampiran 2. Pedoman Wawancara.....	114
Lampiran 3. Transkrip Wawancara Penelitian	116
Lampiran 4. Data Identitas Responden	122
Lampiran 5. Tabulasi Data Variabel Beban Kerja.....	125
Lampiran 6. Tabulasi Data Variabel Stres Kerja	128
Lampiran 7. Tabulasi Data Variabel OCB.....	131
Lampiran 8. Tabulasi Data Variabel Kinerja	134
Lampiran 9. Statistik Deskriptif.....	137
Lampiran 10. Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden	138
Lampiran 11. Evaluasi Model Pengukuran	144
Lampiran 12. Evaluasi Model Struktural	147

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kinerja karyawan merupakan komponen mendasar dalam menilai efektivitas organisasi secara keseluruhan. Dalam konteks akademik, kontribusi staf administrasi dan pendidikan muncul sebagai penentu penting dalam mewujudkan tujuan lembaga, yang meliputi peningkatan kualitas pendidikan, mengoptimalkan efisiensi layanan, dan menumbuhkan kepuasan siswa (Daniali et al., 2021). Untuk mencapai kinerja yang optimal, banyak faktor yang memengaruhinya, baik yang berasal dari dalam diri karyawan maupun dari lingkungan kerja organisasi (Lestari, 2023).

Salah satu faktor penting adalah beban kerja, yang harus dikelola dengan baik agar tidak menimbulkan stres berlebihan dan dapat meningkatkan kinerja karyawan (Hikmah et al., 2024). Pengelolaan beban kerja yang efektif dapat menciptakan keseimbangan antara tuntutan pekerjaan dan kemampuan individu, sehingga memungkinkan karyawan untuk berkontribusi secara maksimal tanpa mengorbankan kesehatan mental mereka (Anugrah et al., 2024).

Beban kerja yang tinggi menjadi tantangan utama di lingkungan akademik. Beban kerja tidak hanya berkaitan dengan tugas administratif, tetapi juga berbagai kegiatan akademik dan non-akademik. Karyawan dihadapkan pada situasi di mana mereka harus menyelesaikan pekerjaan dengan tenggat waktu yang ketat dan standar yang tinggi (Anggraeny et al., 2024). Beban kerja yang terus meningkat,

apabila tidak dikelola dengan baik, dapat memicu stres kerja, yang pada akhirnya berdampak negatif terhadap kinerja individu dan organisasi (Victor et al., 2023).

Studi Sulastri dan Onsardi (2020) menunjukkan bahwa beban kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Artinya, beban kerja yang diberikan kepada karyawan dapat meningkatkan kinerja mereka, asalkan beban tersebut masih dalam batas yang wajar dan dapat dikelola dengan baik. Berbeda dengan penelitian oleh Claudia et al. (2024) menemukan bahwa beban kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan beban kerja yang berlebihan dapat menurunkan kinerja karyawan. Namun penelitian oleh Hasibuan et al. (2022) menunjukkan bahwa beban kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Faktor lainnya yang mempengaruhi kinerja adalah stres kerja (Zurnizam et al., 2024). Stres kerja adalah kondisi yang timbul ketika seseorang merasa tidak mampu memenuhi tuntutan pekerjaan yang diberikan kepadanya. Faktor-faktor seperti tekanan waktu, konflik dalam tim, kurangnya dukungan dari atasan, hingga ketidakpastian karier dapat menjadi pemicu stres kerja (Sharma & Mathew, 2024). Kondisi ini dapat berdampak negatif pada kesehatan mental dan fisik individu (Hasin et al., 2023; Sarkar et al., 2024), mengurangi produktivitas (Sharma & Mathew, 2024), serta mempengaruhi suasana kerja secara keseluruhan (Gomathi & Rajeswari, 2024).

Stres kerja dalam domain akademik yang terkait dengan kewajiban profesional, tidak hanya mengganggu produktivitas individu tetapi juga menimbulkan lingkungan kerja yang merugikan (Cabezas-Heredia et al., 2023).

Karyawan universitas memiliki tanggung jawab kompleks dalam mendukung kegiatan akademik dan administratif, rentan mengalami stres kerja. Stres ini dapat muncul akibat tekanan kerja, tuntutan yang tidak realistis, konflik interpersonal, atau kurangnya keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi (Mukhlis et al., 2024).

Studi Manaf et al. (2021) menemukan bahwa prevalensi gejala stres yang dirasakan di antara staf di universitas negeri Malaysia adalah 14,8%. Lebih dari seperempat (26,5%) peserta menunjukkan gejala dua atau lebih gangguan mental, menunjukkan tumpang tindih yang signifikan antara stres dan masalah kesehatan mental lainnya. Mátó et al. (2020) juga mendapatkan gejala stres kerja karyawan di universitas termasuk tingkat kecemasan dan agresi yang tinggi, terutama terkait dengan apresiasi finansial dan moral yang rendah. Ketegangan pekerjaan jauh lebih tinggi untuk wanita, dan apabila tidak ditangani dengan baik, stres kerja dapat menyebabkan penurunan kinerja individu, suasana kerja yang tidak kondusif, dan bahkan *turnover* karyawan yang tinggi.

Berbagai penelitian telah dilakukan untuk memahami bagaimana stres kerja mempengaruhi kinerja karyawan, dengan hasil yang beragam. Studi Wardani dan Yohanes (2022) pada PT. Sucofindo Cabang Pekanbaru menunjukkan bahwa stres kerja memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Semakin tinggi tingkat stres yang dialami, semakin rendah kinerja yang ditunjukkan oleh karyawan. Studi lainnya oleh Rossa et al. (2024) pada PT. ETB menemukan bahwa stres kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal ini menunjukkan bahwa faktor lain mungkin lebih dominan dalam

mempengaruhi kinerja karyawan, dan juga menurut Triatmaja et al. (2022) mengindikasikan bahwa karyawan mampu mengelola stres kerja sehingga tidak mempengaruhi kinerja mereka secara signifikan.

Penelitian-penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa pengaruh beban kerja dan stres kerja terhadap kinerja karyawan tidak bersifat universal dan dapat bervariasi tergantung pada konteks organisasi, jenis pekerjaan, dan individu karyawan itu sendiri. Hal ini menciptakan ruang untuk mengembangkan model penelitian yang lebih kompleks dengan melibatkan variabel mediasi yang relevan. Peneliti memasukkan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) sebagai variabel mediasi, pengaruh antara beban kerja, stres kerja, dan kinerja karyawan. Model penelitian ini dapat mengungkap bagaimana OCB dapat mengubah dinamika hubungan antara variabel-variabel tersebut, sehingga memberikan wawasan yang lebih luas tentang cara meningkatkan kinerja karyawan meskipun mereka menghadapi beban kerja dan stres kerja yang tinggi.

OCB merupakan perilaku sukarela yang tidak secara langsung diatur dalam deskripsi pekerjaan tetapi berkontribusi pada efektivitas organisasi, misalnya membantu rekan kerja, menunjukkan loyalitas kepada organisasi, dan mengambil inisiatif tanpa diminta. OCB telah terbukti memiliki efek yang signifikan pada kinerja karyawan, bertindak sebagai mediator antara faktor organisasi dan hasil kinerja (Sitepu et al., 2024). Sementara beban kerja dapat meningkatkan kinerja karyawan, kehadiran OCB dapat lebih meningkatkan hubungan ini dengan mempromosikan perilaku yang melampaui persyaratan pekerjaan formal (Abell et al., 2024). OCB juga dapat membantu karyawan mengelola stres dan beban kerja

dengan lebih efektif, yang mengarah pada peningkatan kinerja (Al Asyqy et al., 2024).

Berdasarkan observasi yang dilakukan terhadap karyawan Universitas Muhammadiyah Bengkulu, ditemukan sejumlah fenomena yang mencerminkan perlunya peningkatan kinerja karyawan tersebut:

1. Beberapa karyawan lambat dalam menanggapi permintaan data atau dokumen, seperti kartu hasil studi (KHS), surat keterangan, atau pengajuan administrasi akademik lainnya. Hal ini menciptakan ketidakpuasan di kalangan mahasiswa dan dosen, serta menurunkan citra pelayanan universitas.
2. Karyawan terlihat kurang fokus saat bekerja, baik karena beban kerja yang berat maupun lingkungan kerja yang kurang kondusif. Hal ini menyebabkan kesalahan berulang, seperti pengarsipan dokumen yang salah atau kelalaian dalam memenuhi permintaan mahasiswa dan dosen.
3. Observasi juga menunjukkan bahwa beberapa karyawan menunjukkan sikap acuh terhadap pelayanan mahasiswa. Mereka terlihat kurang termotivasi untuk memberikan yang terbaik dalam pekerjaan mereka, yang terlihat dari kurangnya keinginan untuk meningkatkan keterampilan atau berpartisipasi dalam kemajuan universitas.

Fenomena rendahnya kinerja ini memiliki dampak yang signifikan pada keberlangsungan dan reputasi Universitas Muhammadiyah Bengkulu. Kinerja yang rendah dalam pelayanan menyebabkan ketidakpuasan di kalangan mahasiswa dan dosen, yang dapat memengaruhi hubungan kerja antara staf dan

pengguna layanan. Ketidaktepatan waktu dalam menyelesaikan tugas administrasi mengganggu proses akademik, seperti penjadwalan mata kuliah, pengelolaan data mahasiswa, dan proses akreditasi. Selain itu, ketidakkonsistenan hasil penelitian menimbulkan kesenjangan dalam literatur akademik yang perlu dijembatani. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan pemahaman yang lebih komprehensif dengan melibatkan variabel mediasi berupa OCB, yang berperan penting dalam menghubungkan variabel-variabel tersebut. Penelitian ini diyakini tidak hanya memberikan kontribusi pada pengembangan teori dalam bidang manajemen sumber daya manusia, tetapi juga memberikan manfaat praktis bagi Universitas Muhammadiyah Bengkulu. Hasil penelitian dapat digunakan untuk merancang strategi peningkatan kinerja karyawan melalui pengelolaan beban kerja, pengurangan stres kerja, dan penguatan OCB.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian sebelumnya dapat diidentifikasi permasalahan bahwa terdapat fenomena kinerja karyawan Universitas Muhammadiyah Bengkulu yang menyebabkan ketidakpuasan di kalangan mahasiswa ketidaktepatan waktu dalam menyelesaikan tugas administrasi mengganggu proses akademik, seperti penjadwalan mata kuliah, pengelolaan data mahasiswa, dan proses akreditasi. Selain itu, ketidakkonsistenan hasil penelitian menimbulkan kesenjangan dalam literatur akademik yang perlu dijembatani.

1.3 Rumusan Masalah

Adapun permasalahan penelitian ini dibuat dalam bentuk pertanyaan sebagai berikut:

1. Apakah beban kerja berpengaruh terhadap OCB?
2. Apakah beban kerja berpengaruh terhadap stres kerja?
3. Apakah stres kerja berpengaruh terhadap OCB?
4. Apakah beban kerja berpengaruh terhadap kinerja?
5. Apakah stres kerja berpengaruh terhadap kinerja?
6. Apakah OCB berpengaruh terhadap kinerja?
7. Apakah OCB memediasi pengaruh beban kerja terhadap kinerja?
8. Apakah OCB memediasi pengaruh stres kerja terhadap kinerja?

1.4 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah, maka penelitian ini bertujuan:

1. Untuk menganalisis pengaruh beban kerja terhadap OCB
2. Untuk menganalisis pengaruh beban kerja terhadap stres kerja
3. Untuk menganalisis pengaruh stres kerja terhadap OCB
4. Untuk menganalisis pengaruh beban kerja terhadap kinerja
5. Untuk menganalisis pengaruh stres kerja terhadap kinerja
6. Untuk menganalisis pengaruh OCB terhadap kinerja
7. Untuk menganalisis peran OCB dalam memediasi pengaruh beban kerja terhadap kinerja.
8. Untuk menganalisis peran OCB dalam memediasi pengaruh stres kerja terhadap kinerja.

1.5 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini berkontribusi pada pengembangan teori manajemen sumber daya manusia, khususnya mengenai hubungan antara beban kerja, stres kerja, dan kinerja karyawan. Penelitian ini memberikan perspektif baru dengan memasukkan OCB sebagai variabel mediasi, yang belum banyak diteliti secara mendalam dalam konteks institusi pendidikan tinggi, seperti universitas.

2. Manfaat Praktis

- a. Penelitian ini dapat menjadi pedoman bagi Universitas Muhammadiyah Bengkulu dan institusi pendidikan lainnya dalam merancang kebijakan sumber daya manusia yang berfokus pada peningkatan kinerja, pengelolaan stres, dan perilaku kewargaan organisasi.
- b. Hasil penelitian ini dapat mendukung pencapaian tujuan strategis universitas, seperti meningkatkan kinerja individu dan kolektif yang diperlukan dalam proses akreditasi. Dengan kinerja karyawan yang lebih baik, proses administratif dan operasional universitas juga dapat berjalan lebih efisien.
- c. Dengan kebijakan yang didasarkan pada temuan penelitian ini, universitas dapat menciptakan lingkungan kerja yang lebih mendukung, sehingga meningkatkan kepuasan kerja karyawan.

Karyawan yang puas cenderung lebih loyal dan produktif dalam pekerjaannya.