

PENGARUH EFIKASI DIRI DAN PERILAKU KEWARGAAN ORGANISASIONAL TERHADAP STRES KERJA DENGAN *WELL-BEING* SEBAGAI VARIABEL MEDIASI

Mei Ie^{1*}, Henny²

¹Jurusan Manajemen, Universitas Tarumanagara Jakarta

Email: meii@fe.untar.ac.id

² Jurusan Akuntansi, Universitas Tarumanagara Jakarta

Email: henny@fe.untar.ac.id

*Penulis Korespondensi

Masuk : 12-07-2022, revisi: 20-08-2022, diterima untuk diterbitkan : 30-10-2022

ABSTRAK

Beberapa penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar karyawan menghadapi stres yang cukup tinggi dalam menjalankan pekerjaannya. Stres yang tinggi dapat mengakibatkan kesulitan untuk fokus terhadap pekerjaannya. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh efikasi diri, perilaku kewargaan organisasional, dan *well-being* terhadap stres kerja. *Purposive sampling* digunakan sebagai teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini. Sampel penelitian adalah sebanyak enam puluh dua orang karyawan pada beberapa perusahaan swasta di Jakarta Barat. Data penelitian diolah dengan menggunakan SmartPLS. Hasil penelitian yang didapat menunjukkan efikasi diri tidak memiliki pengaruh terhadap stres kerja, perilaku kewargaan organisasional memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap stres kerja, *well-being* memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap stres kerja. Selain itu dapat disimpulkan juga bahwa *well-being* tidak memberikan pengaruh dalam memediasi pengaruh efikasi diri terhadap stres kerja serta *well-being* memberikan pengaruh yang signifikan dalam memediasi pengaruh perilaku kewargaan organisasional terhadap stres kerja.

Kata Kunci: efikasi diri, perilaku kewargaan organisasional, *well-being*, stres kerja.

ABSTRACT

Several studies have shown that most employees face quite high stress in carrying out their work. High stress can make it difficult to focus on their work. The purpose of this study was to determine the effect of self-efficacy, organizational citizenship behavior, and *well-being* on work stress. *Purposive sampling* was used as a sampling technique used in this study. The study sample was sixty-two employees at several private companies in West Jakarta. The research data was processed using SmartPLS. The results of the study obtained showed that self-efficacy has no influence on work stress, organizational citizenship behavior has a negative and significant influence on work stress, *well-being* has a negative and significant influence on work stress. In addition, it can also be concluded that *well-being* does not have an influence in mediating the influence of self-efficacy on work stress and *well-being* has a significant influence in mediating the influence of organizational citizenship behavior on work stress.

Keywords: self-efficacy, organizational citizenship behavior, *well-being*, job stress.

1. PENDAHULUAN

Latar Belakang

Dalam praktek nyatanya, sebuah perusahaan juga dapat dikatakan berhasil jika dapat membuat karyawannya berinisiatif untuk melakukan pekerjaan diluar tugas pokoknya, melainkan juga melakukan pekerjaan ekstra (Rubiyandono, 2019). Hal inilah yang dapat disebut sebagai perilaku kewargaan organisasional atau *organizational citizenship behavior*. Perilaku kewargaan organisasional dapat menghasilkan suatu sikap sukarelawan dari karyawan terhadap perusahaannya, sehingga dapat meningkatkan produktivitas perusahaan, memaksimalkan efektivitas dalam bekerja, dan meningkatkan interaksi positif antara karyawan satu dengan yang lain, juga karyawan dengan pekerjaan dan manajemen perusahaan (Yu *et al.*, 2021).

Disamping itu, seorang karyawan juga perlu memiliki efikasi diri dalam dirinya sendiri. Seseorang yang merasa percaya diri bahwa ia mampu untuk menyelesaikan tugas ataupun pekerjaan yang diberikan kepadanya, maka orang tersebut dapat lebih melakukan tugas ataupun pekerjaannya dengan tenang dan menghasilkan hasil yang baik juga (Hitches *et al.*, 2022). Dengan adanya efikasi diri ini, seseorang juga dapat menghadapi tantangan dalam karirnya dengan tidak tergesa dan panik. Oleh karena itu, efikasi diri ini perlu untuk dimiliki oleh karyawan dan perusahaan seharusnya dapat membantu untuk menciptakan efikasi diri pada setiap karyawannya.

Namun selain membuat karyawan memiliki perilaku kewargaan organisasional serta memiliki efikasi diri, perusahaan juga perlu memperhatikan kinerja para perusahaannya. Hal ini dikarenakan kinerja perusahaan inilah yang berpengaruh erat dengan kinerja karyawan. Dengan kata lain, perusahaan harus dapat memperhatikan kenyamanan serta kesehatan baik mental ataupun psikis para karyawan, yang mana hal ini sebenarnya terkandung dalam kesejahteraan karyawan atau *well-being* (Sirgy, 2017).

Sayangnya, perilaku kewargaan organisasional serta efikasi diri tidak dapat terjadi jika terdapat stres kerja yang merupakan pemicu dari menurunnya perilaku kewargaan organisasional dan efikasi diri dari seorang karyawan. Masih rendahnya kepekaan pihak perusahaan untuk dapat memperhatikan efikasi diri yang dimiliki oleh para karyawannya serta menciptakan perilaku kewargaan organisasional guna membantu keberlangsungan karyawan dapat menjadi senjata dimasa yang akan datang. Terlebih Chee *et al.* (2019) dapat membuktikan dalam penelitiannya bahwa efikasi diri dan stres kerja memiliki pengaruh yang negatif. Apabila efikasi diri dalam diri seseorang meningkat maka kemudian stres kerja yang dirasakan oleh orang tersebut dapat menurun dan begitu juga sebaliknya. Serta Yu *et al.* (2021) yang juga dapat membuktikan dalam penelitiannya bahwa jika stres kerja meningkat maka perilaku kewargaan organisasional yang dimiliki oleh karyawan akan menurun. Hal ini perlu diwaspadai, karena stres kerja tidak hanya melanda tingkatan manajemen level atas, melainkan pada keseluruhan tingkatan perusahaan dapat merasakan stres kerja (Ripaldi, 2017).

Stres yang dirasakan oleh karyawan dalam tingkat yang rendah sebenarnya bisa saja memicu karyawan untuk termotivasi dalam menghasilkan prestasi, namun akan lain halnya jika tingkat stres yang dirasakan oleh karyawan merupakan tingkatan yang tinggi. Hal ini dapat mengakibatkan kelalaian dalam menyelesaikan pekerjaan bahkan mengganggu lingkungan kerja karyawan. Bahkan dalam beberapa penelitian, dapat dibuktikan bahwa lebih dari setengah karyawan telah berjuang melawan stres berat yang mengakibatkan kesulitan menaruh fokus terhadap pekerjaannya (Karatepe *et al.*, 2018).

Telaah Kepustakaan

Efikasi Diri

Efikasi diri merupakan suatu keyakinan yang dimiliki oleh individu terkait dengan kemampuannya dalam melakukan atau menyelesaikan suatu tugas (Mugiono *et al.*, 2020). Efikasi diri dapat juga didefinisikan sebagai suatu tindakan yang diperlukan guna mencapai hasil dari tujuan yang telah ditetapkan baik itu oleh orang lain, perusahaan ataupun diri sendiri. Menurut Mugiyatun & Khafid (2020) efikasi diri merupakan tindakan memberikan kontribusi yang besar terhadap tindakan seseorang dalam berbagai cara. Efikasi diri menggambarkan pemahaman individu mengenai kemampuan yang dimilikinya, yang terkait dengan

pengalamannya dan kemampuannya untuk bertindak. Jadi, efikasi diri adalah keyakinan diri seseorang bahwa dirinya mampu menjalankan dan menyelesaikan suatu pekerjaan.

Perilaku Kewargaan Organisasional

Perilaku kewargaan organisasional merupakan salah satu aspek yang unik untuk dimiliki oleh para karyawan saat melakukan pekerjaannya. Perilaku kewargaan organisasional jugalah yang kemudian dapat membantu untuk menurunkan tingkat stres kerja yang dirasakan oleh karyawan, karena tidak semua permasalahan ataupun konflik yang terjadi dapat diselesaikan secara individu (Rubiandono, 2019). Ripaldi (2017) mendefinisikan perilaku kewargaan organisasional sebagai suatu perilaku konstruktif yang dilakukan atas dasar kemauan karyawan atau inisiatif karyawan sendiri, yang tidak terdapat sanksi khusus apabila karyawan tidak melakukan perilaku tersebut. Menurut Kim & Park (2019), perilaku kewargaan didefinisikan sebagai perilaku karyawan yang mengambil peran dalam suatu sistem kerja formal, bukan hanya dalam pekerjaannya langsungnya saja dan secara agregat mampu meningkatkan efektifitas organisasi. Dari keseluruhan pernyataan yang dipaparkan dapat disimpulkan bahwa perilaku kewargaan organisasional merupakan suatu perilaku yang didasarkan atas kemauan karyawan sendiri yang dapat memberikan dampak positif atau keuntungan bagi perusahaan, namun di sisi lain jika karyawan tidak memberikan perilaku tersebut, ia tidak akan dikenakan sanksi.

Well-Being

Kesejahteraan atau *well-being* dalam bekerja merupakan suatu kondisi dimana kehidupan seseorang mengalami peningkatan dalam kualitas hidupnya, mulai dari kenyamanan, kesehatan, kebahagiaan serta ketenangan dalam melakukan pekerjaannya (Yu *et al.*, 2021). Saat seorang karyawan dapat merasakan kesejahteraan dalam pekerjaannya, maka kemudian dapat dipastikan bahwa akan ada peningkatan dalam pelayanan dan produktivitas bahkan kinerja yang dapat diberikan (Edgar *et al.*, 2017). *Employee well-being* dinyatakan juga sebagai hasil evaluasi mengenai perasaan senang yang dialami karyawan dalam menjalankan pekerjaannya (Otalora, *et al.*, 2020). Adapun beberapa dimensi yang dapat diukur dari variabel ini adalah *life well-being* (aspek keluarga dan kesehatan fisik), *job well-being* (aspek pekerjaan), *psychological well* (kesehatan mental) (Zheng *et al.*, 2015).

Stres Kerja

Rubiandono (2019) memaparkan dalam penelitiannya terkait sumber yang dapat menyebabkan seseorang merasakan stres kerja didalam perusahaan yaitu, terlalu beratnya beban kerja yang dirasakan saat melakukan pekerjaannya, kurangnya waktu atau durasi saat melakukan pekerjaan, pengawasan yang dilakukan dalam perusahaan tergolong rendah, lingkungan kerja yang tidak sehat, konflik kerja yang kerap terjadi, adanya perbedaan antara karyawan dengan pimpinannya. Selain itu, Tongchaiprasit & Ariyabuddhiphongs (2016) mendefinisikan stres kerja sebagai suatu kondisi dimana kemunduran psikis juga emosi yang terjadi akibat kebutuhan kerja tidak mencukupi atau tidak sesuai dengan kemampuan karyawan, sumber daya, bahkan kebutuhan karyawan.

Kaitan Efikasi Diri dengan Stres Kerja

Yu *et al.* (2015) menyatakan bahwa terdapat pengaruh secara langsung efikasi diri terhadap stres kerja, yang mana efikasi diri dapat membantu seseorang untuk dapat lebih percaya pada dirinya sendiri sehingga dapat mengurangi tingkat stres yang akan atau yang sedang dirasakan.

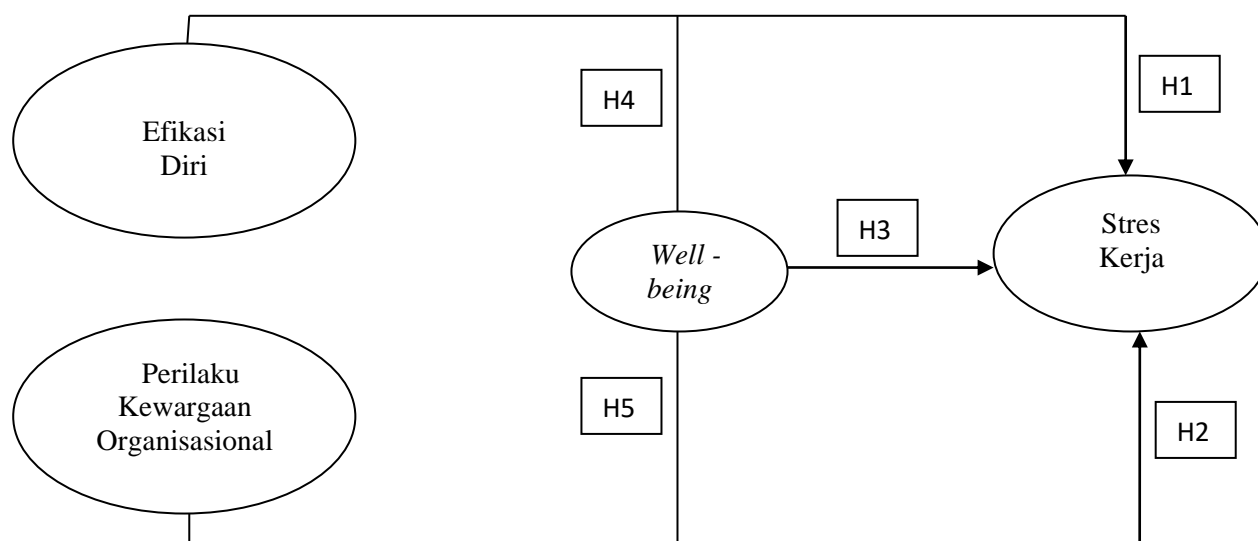
Kaitan Perilaku Kewargaan Organisasional dengan Stres Kerja

Pemayun & Wibawa (2017) menyatakan bahwa jika tingkat stres kerja yang dirasakan oleh karyawan rendah, maka perusahaan dapat merasakan peningkatan perilaku kewargaan organisasional yang diberikan oleh karyawannya sendiri. Serta sebagai tambahan, untuk dapat meningkatkan perilaku kewargaan organisasional karyawan, perusahaan seharusnya mempertimbangkan untuk menurunkan tingkat stres kerja dengan memberikan perhatian dan kebutuhan serta mengurangi tuntutan juga tekanan kepada karyawan selama bekerja.

Kaitan *Well-Being* dengan Stres Kerja

Ripaldi (2017) menyatakan bahwa terdapat pengaruh *well-being* terhadap stres kerja seorang karyawan. Lebih lanjut, pengaruh ini ternyata juga dibarengi dengan sifat yang negatif, sehingga dapat diartikan jika *well-being* yang dirasakan oleh karyawan dalam perusahaannya meningkat, maka stres kerja yang dirasakannya akan menurun dan begitu juga sebaliknya.

Berdasarkan uraian dan penjelasan diatas mengenai kaitan antar variabel-variabel di atas, maka model penelitian yang digunakan dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 1 Model Penelitian

Hipotesis:

- H1: Efikasi diri mempengaruhi secara negatif terhadap stres kerja.
- H2: Perilaku kewargaan organisasional mempengaruhi secara negatif terhadap stres kerja.
- H3: *Well-being* memiliki pengaruh secara negatif terhadap stres kerja.
- H4: *Well-being* dapat memediasi pengaruh efikasi diri terhadap stres kerja.
- H5: *Well-being* dapat memediasi pengaruh perilaku kewargaan organisasional terhadap stres kerja.

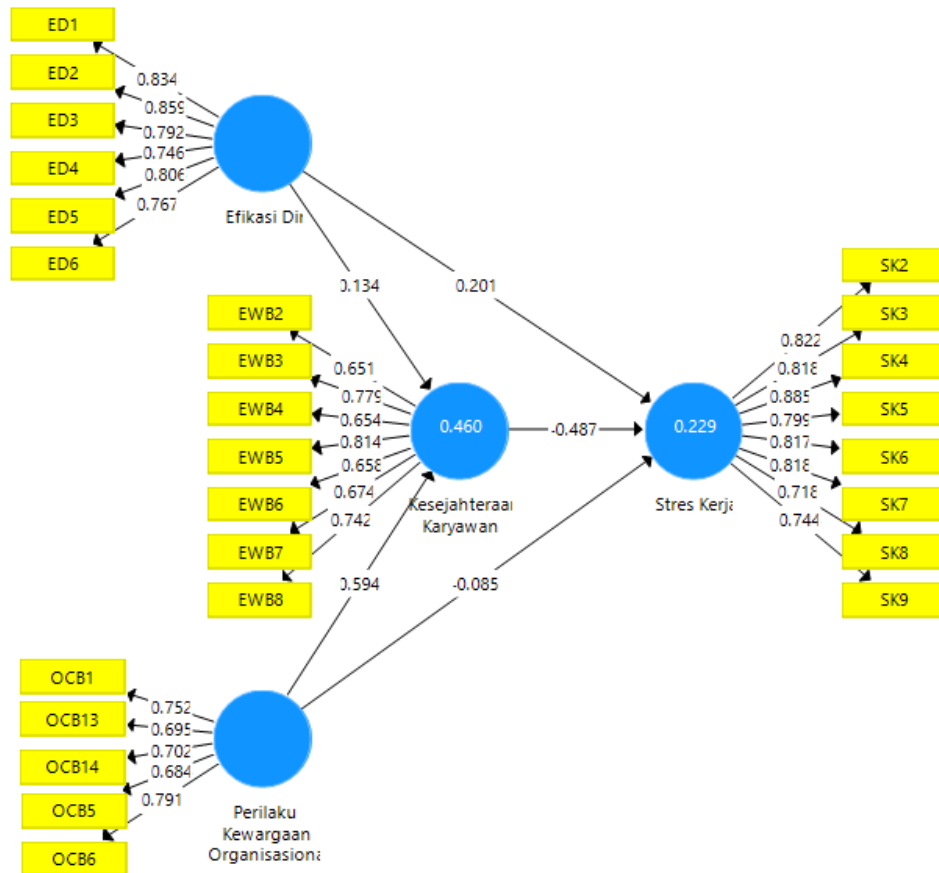
2. METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini, metode yang digunakan merupakan metode kuantitatif dan desain penelitian ini adalah penelitian kausal dengan tujuan untuk dapat menyatakan bahwa variabel independen mempengaruhi variabel dependen (Sekaran & Bougie, 2016). Dalam penelitian ini, populasi yang digunakan oleh peneliti adalah karyawan di beberapa perusahaan swasta di Jakarta Barat. Sampel penelitian berjumlah 62 responden, sesuai dengan syarat atau kriteria minimal

untuk menetapkan ukuran sampel penelitian yang efektif adalah berkisar lebih dari 30 responden dan kurang dari 500 responden (Sekaran & Bougie, 2016). Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling*, dengan kriteria masa kerja minimal satu tahun. Data penelitian ini dianalisis dengan menggunakan SmartPLS versi 3.2.9.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam penelitian ini dilakukan uji validitas konvergen dan validitas diskriminan (Hair Jr *et al*, 2017).



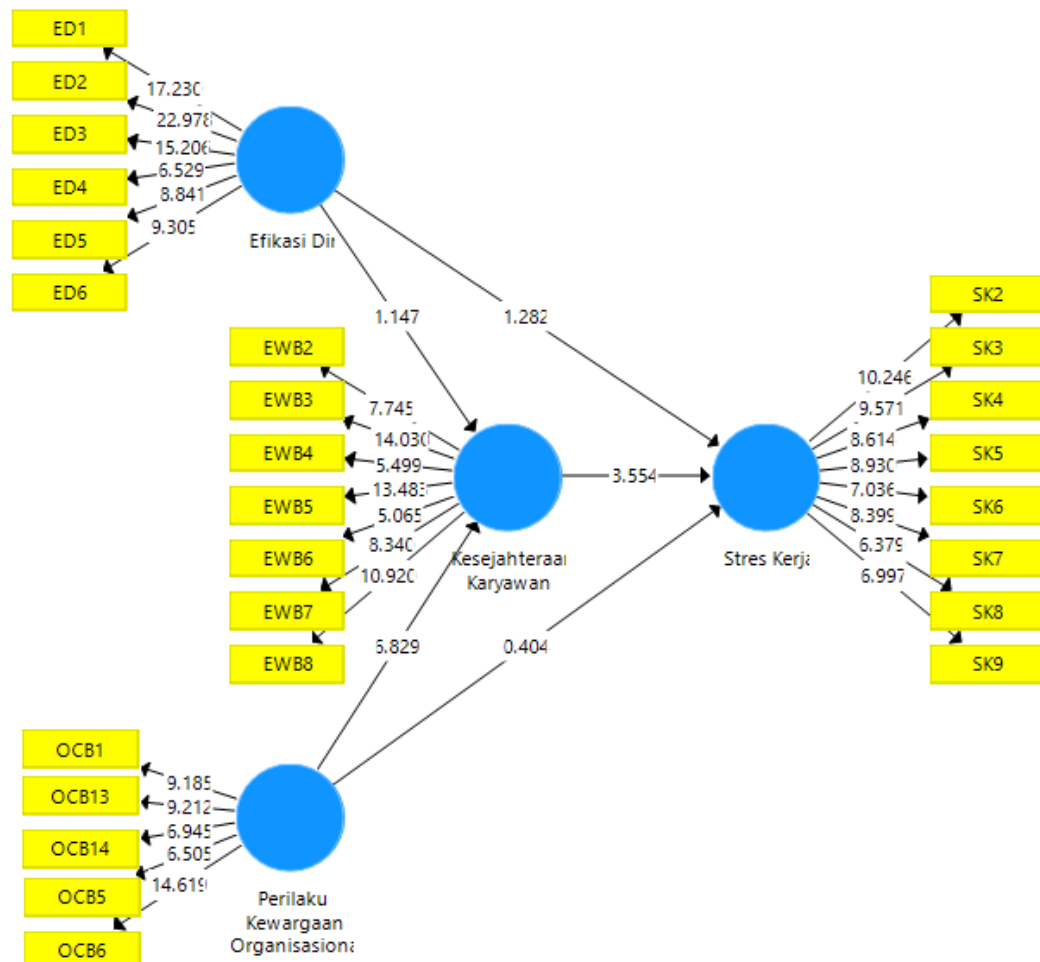
Gambar 2 Nilai Outer Loadings
 Sumber: Hasil Pengolahan SmartPLS 3.2.9 (2022)

Berdasarkan nilai *outer loadings* yang lebih besar dari 0,7, nilai *average variance extracted* (AVE) yang lebih besar sama dengan dari 0,5, dan nilai *composite reliability* melebihi 0,6, maka seluruh pernyataan dinyatakan sudah valid secara konvergen dan diskriminan. Pengujian terakhir adalah dengan melalui uji analisis reliabilitas, yang dilihat dari *Cronbach's Alpha*, dengan nilai syarat minimum, yaitu di atas 0,6.

Tabel 1. Hasil Uji Reliabilitas pada Nilai *Composite Reliability*
 Sumber: Hasil Pengolahan SmartPLS 3.2.9 (2022)

Variabel	Composite Reliability
Efikasi Diri	0.915
Perilaku Kewarganegaraan Organisasional	0.846
Employee Well-Being	0.878
Stres Kerja	0.936

Hasil dari pengujian reliabilitas ini menunjukkan bahwa semua variabel yang digunakan dalam penelitian adalah reliabel, sehingga dapat diartikan bahwa semua pernyataan dari masing-masing variabel dapat mengukur variabel efikasi diri, perilaku kewarganegaraan organisasional, *employee well-being*, stres kerja.



Gambar 3 Hasil *bootstrapping*
 Sumber: Hasil pengolahan SmartPLS 3.2.9 (2022)

Untuk nilai *R-square* (R^2) hasil dari pengujian R^2 yang bernilai 0,460 atau 46%. Yang dapat diartikan bahwa sebesar 46% variabel mediasi (kesejahteraan karyawan) dipengaruhi dan dapat dijelaskan oleh variabel independen (efikasi diri dan perilaku kewargaan organisasional). Sedangkan sebesar 22.9% variabel dependen (stres kerja) dipengaruhi dan dapat dijelaskan oleh variabel mediasi yang dipengaruhi oleh variabel independen. Dan hasil dari pengujian f^2 pada setiap variabel independen bahwa perilaku kewargaan organisasional merupakan prediktor yang memberikan efek paling besar terhadap kesejahteraan karyawan, sedangkan efikasi diri merupakan prediktor yang memberikan efek paling kecil terhadap kesejahteraan karyawan. Selain itu, hasil dari pengujian *path coefficient*, yang mana pada seluruh pengaruh pada variabel terkait adalah positif terkecuali pengaruh perilaku kewargaan organisasional dengan stres kerja dan kesejahteraan karyawan dengan stres kerja.

Tabel 2. Hasil Pengujian Hipotesis (*t-statistics* dan *p-values*)
 Sumber: Hasil Pengolahan SmartPLS 3.2.9 (2022)

Variabel	Original Sample	<i>t-statistics</i>	<i>p-values</i>	Keterangan
Efikasi Diri → Stres Kerja	0.201	0.799	0.425	Ditolak
Perilaku Kewargaan Organisasional → Stres Kerja	-0.085	2.125	0.034	Diterima
Well-Being → Stres Kerja	-0.487	3.554	0.000	Diterima
Efikasi Diri → Well-Being → Stres Kerja	0.134	1.147	0.252	Ditolak
Perilaku Kewargaan Organisasional → Well-Being → Stres Kerja	0.594	6.829	0.000	Diterima

Dilihat dari hasil pengujian hipotesis pertama, efikasi diri tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap stress kerja, yang dapat dilihat dari nilai *p-values* (0.425) dan *t-statistic* (0.799) yang tidak sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Dilihat dari nilai *original sample* sebesar 0,201, dapat dinyatakan bahwa jika efikasi diri yang dirasakan oleh karyawan dalam suatu perusahaan meningkat, maka stress kerja yang dirasakan oleh karyawan juga meningkat, namun peningkatan stress tersebut tidak terlalu tinggi.

Dilihat dari hasil pengujian hipotesis kedua, perilaku kewargaan organisasional memiliki pengaruh yang signifikan terhadap stress kerja, yang dapat dilihat dari nilai *p-values* (0.034) dan *t-statistic* (2.125) yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Dilihat dari nilai *original sample* sebesar -0,085, dapat dinyatakan bahwa jika perilaku kewargaan organisasional meningkat, maka tingkat stress kerja yang dirasakan oleh karyawan akan menurun.

Dilihat dari hasil pengujian hipotesis ketiga, perilaku *well-being* memiliki pengaruh negatif terhadap stress kerja yang dapat dilihat dari nilai *original sample* (-0.487) antara *well-being* dengan stress kerja. Selain itu, pengaruh ini juga merupakan pengaruh yang signifikan yang dapat dilihat dari nilai *p-values* (0.000) dan *t-statistic* (0.3554) yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Oleh karena itu, dalam pengujian hipotesis ini dibuktikan bahwa jika kesejahteraan karyawan dalam suatu perusahaan meningkat, maka tingkat stress kerja dalam suatu perusahaan yang dirasakan oleh karyawan akan menurun.

Dilihat dari hasil pengujian hipotesis keempat, *well-being* tidak memberikan pengaruh yang signifikan dalam memediasi pengaruh efikasi diri terhadap stress kerja. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai *p-values* (1.147) dan *t-statistic* (0.252) yang tidak sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Dilihat dari hasil pengujian hipotesis kelima, *well-being* dapat memediasi pengaruh positif perilaku kewargaan organisasional terhadap stress kerja yang dapat dilihat dari nilai *original sample* (0.594) antara pengaruh *well-being* yang memediasi efikasi diri dengan stress kerja. Selain itu, pengaruh ini juga merupakan pengaruh yang signifikan yang dapat dilihat dari nilai *p-values* (0.000) dan *t-statistic* (6.829) yang tidak sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

4. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan dalam penelitian ini adalah efikasi diri tidak memiliki pengaruh terhadap stres kerja, perilaku kewargaan organisasional memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap stres kerja, *well-being* memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap stres kerja. Selain itu dapat disimpulkan juga bahwa *well-being* tidak memberikan pengaruh dalam memediasi pengaruh efikasi diri terhadap stres kerja serta *well-being* memberikan pengaruh yang signifikan dalam memediasi pengaruh perilaku kewargaan organisasional terhadap stres kerja.

Implikasi dari penelitian ini adalah agar perusahaan dapat lebih memperhatikan tingkatan stres kerja karyawannya serta tingkatan kesejahteraan yang dapat diberikan kepada karyawan. Hal ini dapat dipengaruhi oleh efikasi diri yang dirasakan oleh karyawan serta perilaku kewargaan organisasional. Keterbatasan dalam penelitian ini adalah ukuran sampel yang tidak besar, sehingga sangat disarankan untuk peneliti selanjutnya dapat menggunakan ukuran sampel yang lebih besar dan menggunakan variabel penelitian yang lebih bervariasi terkait dengan stress kerja dan kesejahteraan karyawan. Sedangkan saran bagi perusahaan adalah agar dapat lebih memperhatikan stress kerja dan pemicunya yang dirasakan oleh karyawan dengan cara meningkatkan efikasi diri dalam diri setiap karyawan serta membantu meningkatkan perilaku kewargaan organisasional, sehingga secara natural kesejahteraan karyawan dalam suatu perusahaan juga akan meningkat.

Ucapan Terima Kasih

Peneliti mengucapkan terima kasih kepada Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat Universitas Tarumanagara yang telah mendanai penelitian ini serta kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam pelaksanaan penelitian ini, mulai dari awal hingga selesai, khususnya pada pihak-pihak yang telah membantu proses pengumpulan data dan yang telah memberikan dukungan, saran dan motivasi kepada penulis.

REFERENSI

- Chee, C. L., Shorty, G., & Kurpius, S. E. R. (2019). Academic stress of Native American undergraduates: The role of ethnic identity, cultural congruity, and self-beliefs. *Journal of Diversity in Higher Education*, 12(1), 65–73. <https://doi.org/10.1037/dhe0000094>
- Edgar, F., Geare, A., Saunders, D., Beacker, M., & Faanunu, L. (2017). A transformative service research agenda: a study of workers' well-being. *The Service Industries Journal*, 37(1), 84–104. <https://doi.org/10.1080/02642069.2017.1290797>
- Hair, J., Hult, G., Ringle, C. & Sarstedt, M. (2017). *A primer on partial least squares structural equation modelling (PLS-SEM)*. 2nd edition. London: SAGE.
- Hitches, E., Woodcock, S., & Ehrich, J. (2022). Building self-efficacy without letting stress knock it down: stress and academic self-efficacy of university students. *International Journal of Educational Research Open*, 3, 100124.
- Karatepe, O. M., Yavas, U., Babakus, E., & Deitz, G. D. (2018). The effects of organizational and personal resources on stress, engagement, and job outcomes. *International Journal of Hospitality Management*, 74, 147–161. <https://10.1016/j.ijhm.2018.04.005>.
- Kim, Eun-Jee dan Park, Sunyoung (2019). The role of transformational leadership in citizenship behavior organizational learning and interpersonal trust as mediators. *International Journal of Manpower*, 40 (7). 1347-1360.
- Mugiono, M., Purwoko, B. H., Soelton, M., & Yuvitasari, R. (2020). Recognizing how the job involvement, burnout, and self-efficacy work influences the work stress at international hospitals. In *4th International Conference on Management, Economics and Business (ICMEB 2019)*, 2, 264-270.

- Mugiyatun, M. & Khafid, M. (2020). Pengaruh prakerin, pendidikan kewirausahaan, dan lingkungan keluarga dengan self efficacy sebagai variabel intervening terhadap minat berwirausaha. *Economic Education Analysis Journal*, 9(1), 100-118. <https://doi.org/10.15294/eeaj.v9i1.37233>
- Otalora, M. L., Garcia, N. P., Sanchez, I. D. (2020). Interpersonal conflict at work and knowledge hiding in service organizations: the mediator role of employee well-being. *International Journal of Quality and Service Sciences*, 13(1), 63-90. <https://doi.org/10.1108/IJQSS-02-2020-0023>
- Pemayun, I. N. G. T., & Wibawa, I. M. A. (2017). Pengaruh stres kerja dan budaya organisasi terhadap organizational citizenship behavior. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 6(9), 5088-5115.
- Ripaldi, A., Marnis, M., & Restu, R. (2017). Pengaruh kepuasan kerja dan organizational citizenship behavior terhadap stres kerja dan retensi karyawan di PT Multi Auto Intrawahana Pekanbaru. *JOM FEKON*, 4(1), 518-532.
- Rubiyandono, A. P. (2019). Analisis efek organizational citizenship behavior dan komunikasi organisasi terhadap stres kerja. *Jurnal Akuntansi Bisnis*, 17(1), 30-44.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). *Research methods for business: A skill building approach*. John Wiley & Sons.
- Tongchaiprasit, P., & Ariyabuddhiphongs, V. (2016). Creativity and turnover intention among hotel chefs: The mediating effects of job satisfaction and job stres. *International Journal of Hospitality Management*, 55, 33–40. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2016.02.009>
- Yu, J., Park, J., & Hyun, S. S. (2021). Impacts of the COVID-19 pandemic on employees' work stres, well-being, mental health, organizational citizenship behavior, and employee-customer identification. *Journal of Hospitality Marketing & Management*, 30(5), 529-548. <https://doi.org/10.1080/19368623.2021.1867283>
- Yu, X., Wang, P., Zhai, X., Dai, H., & Yang, Q. (2015). The effect of work stres on job burnout among teachers: The mediating role of self-efficacy. *Social Indicators Research*, 122(3), 701-708.
- Zheng, X., Zhu, W., Zhao, H. and Zhang, C. (2015). Erratum: Employee well-being in organizations: Theoretical model, scale development, and cross-cultural validation. *Journal of Organizational Behavior*, 36 (5), 645–647. <https://doi.org/10.1002/job.1990>