SCIENTIFIC JOURNAL OF REFLECTION: p-ISSN 2615-3009
Economic, Accounting, Management and Business e-ISSN 2621-3389
Vol. 6, No. 4, October 2023

DAMPAK MEDIASI ORGANISATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOUR TERHADAP EMPLOYEE PERFORMANCE DENGAN ANTESEDEN CAREER JOURNEY, SELF-EFFICACY DAN QUALITY OF WORK LIFE PADA INSTANSI DIREKTORAT JENDERAL PAJAK

Lia Amsalia Amir[1], Anshar Daud[2], Hendrian[3]
[1,3]Universitas Terbuka, Indonesia
[2]Institut Teknologi dan Bisnis Nobel, Indonesia
myleeho33@gmail.com[1], admaleo@gmail.com[2], ian@ecampus.ut.ac.id[3]

Submitted: 09th July 2023/ **Edited**: 13th September 2023/ **Issued**: 01st October 2023
Cited on: Amir, L. A., Daud, A., & Hendrian, H. (2023). DAMPAK MEDIASI ORGANISATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOUR TERHADAP EMPLOYEE PERFORMANCE DENGAN ANTESEDEN CAREER JOURNEY, SELF-EFFICACY DAN QUALITY OF WORK LIFE PADA INSTANSI DIREKTORAT JENDERAL PAJAK. *SCIENTIFIC JOURNAL OF REFLECTION: Economic, Accounting, Management and Business, 6*(4), 943-954.

ABSTRACT

The purpose of this study was to examine the indirect effect of Organizational Citizenship Behavior (OCB) on employee performance by using the antecedents of Career Journey, Self Efficacy and Quality of Work Life. This study also examines the direct role of the variables Career Journey, Self Efficacy and Quality of Work Life on employee performance at the Directorate General of Taxes. This type of research is quantitative using a questionnaire research instrument to collect data. The sample for this research is all employees at the Directorate General of Taxes who are taken using probability sampling. The data analysis method used is Structural Equation Modeling Partial Least Square (SEM-PLS). The results showed that Career Journey, Self Efficacy, Quality of Work Life had a positive effect on Organizational Citizenship Behavior, then Career Journey, Quality of Work Life and OCB also had a positive effect on employee performance, but Self Efficacy had no significant effect on employee performance. In addition, Organizational Citizenship Behavior is also proven to be able to mediate the relationship between Career Journey, Self Efficacy and Quality of Work Life towards employee performance. The findings of this study contribute to the development of theories related to Organizational Citizenship Behavior and the importance of managing career paths, employee self-motivation and the quality of employee work life so that employees can provide maximum performance which will certainly support organizational performance.

Keywords: Career Journey, Self Eficacy, Quality of Work Life, Organisational Citizenship Behaviour, Employee Perfomance

PENDAHULUAN

Seiring berkembangnya era masyarakat menuju revolusi industri 4.0, pelayanan kepada publik semakin cepat dan praktis. Dukungan dari teknologi yang mulai

berkembang, membuat Direktorat Jenderal Pajak bersikap lebih responsif, adaptif, dan inovatif terhadap perkembangan. Salah satu komponen terbesar dalam suatu organisasi adalah sumber daya manusia, dalam hal ini adalah pegawai (Sakban, et al., 2019). Sumber daya manusia yang berkualitas diharapkan oleh Direktorat Jenderal Pajak. Sumber daya manusiayang memiliki motivasi dan kinerja yang baikmampu menjadikan Direktorat Jenderal Pajak semakin mudah mencapai target, yaitu penerimaan negara berupa pajak (Nafiah dan Warno, 2018).

Sumber daya manusia merupakan organ penting bagi sebuah perusahaan atau lembaga pemerintah. Suatu instansi tidak dapat berjalan dengan baik tanpa adanya sumber daya manusia di dalamnya. Sumber daya manusia adalah asset paling berharga dan paling penting yang dimiliki oleh suatu perusahaan, karena keberhasilan organisasi sangat ditentukan oleh unsur manusia yang dimiliki perusahaan (Sumadhinata, 2018). Perusahaan ataupun institusi yangbertujuanmencapai kinerja maksimal maka memerlukan sumber daya manusia yang berkualitas dalam melakukan operasional perusahaan.

Visi Direktorat Jenderal Pajak adalah menjadi institusi penghimpun penerimaan negara yang terbaik demi menjamin kedaulatan dan kemandirian negara. Sedangkan misi Direktorat Jenderal Pajak adalah mengumpulkan penerimaan berdasarkan kepatuhan pajak sukarela yang tinggi dan penegakan hokum yang adil, pelayanan berbasis teknologi modern untuk kemudahan pemenuhan kewajiban perpajakan, aparatur pajak yang berintegritas, kompeten, dan professional, serta kompensasi yang kompetitif berbasis sistem manajemen kinerja. Keempat misi Direktorat Jenderal Pajak ini menjadi pedoman utama institusi untuk mencapai visi Direktorat Jenderal Pajak.

Berdasarkan data pencapaian pajak, maka fenomena yang ada masih adanya realisisasi pajak yang tidak sesuai target hal ini disebabkan karena serapan insentif pajak yang masih rendah dan kondisi ekonomi yang masih melemah, dikarenakan masih banyaknya wajib pajak yang belum patuh, selain itu kinerja pegawai dituntut untuk bisa maksimal, guna pencapaian target yang lebih baik, Adapun Fenomena yang terjadi masih banyaknya ditemukan kinerja pegawai yang kurang karena disebabkan beberapa hal seperti masih banyaknya pegawai yang melakukan pelanggaran, masih terdapat pegawai yang memberikan pelayanan kurang memuaskan kepada wajib pajak atau bisa juga karena kurangnya rasa “ menjadi bagian dari Direktorat Jenderal Pajak” yang

p-ISSN 2615-3009
e-ISSN 2621-3389

seutuhnya sehingga pegawai bekerja hanya untuk memenuhi tugas tanpa inisiatif meningkatkan kualitas kinerja. Penerimaan pajak akan terus meningkat apabila wajib pajak merasa puas atas pelayanan yang diberikan kepadanya, salah satu langkah penting yang harus dilakukan pemerintah sebagai wujud nyata kepedulian pada pentingnya pelayanan yang prima adalah dengan kinerja pegawai pajak yang senantiasa memberikan pelayanan untuk memuaskan stakeholder maka dapat mengoptimalkan harapan dan tujuan negara (Octavia, 2022). Kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi (Dama & Ogi, 2018). Masalah kinerja serius dihadapi oleh jajaran Direktorat Jenderal Pajak salah satunya diukur dengan pencapaian target penerimaan negara, selain itu Direktorat Jenderal Pajak harus memberikan pelayanan kepada wajib pajak.

Kinerja karyawan dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu Career Journey, self-efficacy dan quality of work life. Faktor Career Journey, menurut (Putra, 2020) menyatakan bahwa career development bukan faktor utama yang memengaruhi employee performance, namun terdapat hal utama lainnya yang paling berpengaruh pada employee performance diantaranya, kerjasama tim, dedikasi dalam diri, loyalitas, dan komitmen dalam bekerja. Selain itu, dukungan yang diberikan oleh organisasi dalam bentuk seperti fasilitas pekerjaan dan tunjangan dalam bekerja mampu memberikan pengaruh terhadap employee performance menjadi lebih baik. Sehingga walaupun career development di perusahaan kurang berjalan dengan baik, tidak akan memengaruhi employee performance. Pegawai mengungkapkan terdapat karyawan yang dari segi pekerjaan memiliki pelayanan lebih terhadap pelanggan menjadi kurang mendapat prioritas dalam mendapatkan promosi jabatan. Career development di perusahaan kurang objektif dalam promosi jabatan, employee performance tetap sesuai dengan KPI (Key Performance Indicator) (Simbolon, et al., 2021).

Pada penelitian ini variabel organisational citizenship behaviour menjadi variabel pembeda dari penelitian lain sekaligus menjadi kebaruan pada penelitian ini, dikarenakan organisational citizenship behaviour pada penelitian ini untuk melihat sejauh mana para karyawan melakukan optimalisasi kinerja yang berfungsi untuk meningkatkan kinerja, karyawan yang memiliki etos kerja yang tinggi mampu membuat suatu terobosan yang bagus bagi perusahaan demi citra perusahaan/institusi yang baik.

Teori Organizational Citizenship Behavior menurut Podsakoff (2000) memberikan kontribusi bagi organisasi berupa peningkatan produktivitas rekan kerja, peningkatan produktivitas manajer, menghemat sumber daya yang dimiliki manajemen dan organisasi secara keseluruhan, membantu memelihara fungsi kelompok, menjadi sangat efektif untuk mengoordinasikan kegiatan-kegiatan kelompok kerja, meningkatkan kemampuan organisasi untuk menarik dan mempertahankan karyawan terbaik, meningkatkan stabilitas organisasi, meningkatkan kemampuan organisasi untuk beradaptasi dengan perubahan lingkungan.

Selain itu Menurut (Kurniawan, et al., 2019), Organizational Citizenship Behavior (OCB) merupakan kontribusi seorang individu yang melebihi tuntutan peran di tempat kerja dan diberi penghargaan berdasarkan hasil kinerja individu. Organizational Citizenship Behavior (OCB) ini melibatkan beberapa perilaku meliputi perilaku menolong orang lain, menjadi sukarelawan untuk tugas-tugas ekstra, patuh terhadap aturan-aturan dan prosedurprosedur di tempat kerja. Perilakuperilaku ini menggambarkan nilai tambah karyawan.

Dari hasil identifikasi penelitian-penelitian terdahulu, penelitian-penelitian yang ada hanya melibatkan dua hingga tiga variabel dan belum ada penelitian yang menjadikan OCB sebagai varibel mediasi pada hubungan self-efficacy, career journey, dan quality of work terhadap performance.Oleh karena itu, penelitian ini melibatkan variabel OCB, self-efficacy, career journey, quality of work, danperformance. Selain itu, penelitian ini akan dilakukan pada karyawan Kantor Pelayanan Pajak se-Nasisonal DJP.

LANDASAN TEORI

Employee Performance

Kinerja merupakan hasil kerja baik kualitas maupun kuantitas yang dicapai karyawan selama periode tertentu sesuai dengan standar kerja yang ditetapkan dan disepakati bersama (Fitriani, et al., 2020). Menurut (Utomo, 2019), kinerja atau performance diterjemahkan menjadi kinerja, juga berarti prestasi kerja, pelaksanaan kerja, pencapaian kerja atau hasil kerja/unjuk kerja/penampilan kerja. Adapun indikator dari employee performance menurut (Kuswati, 2020) adalah kualitas kerja, kuantitas, produktivitas, tanggung jawab dan Efektivitas.

Career Journey

Menurut (Pranitasari, et al.,2019) karier adalah aktivitas dan pengalaman yang berhubungan dengan pekerjaan (seperti, tugas-tugas dalam posisi jabatan, penafsiran subyektif pada peristiwa-peristiwa yang berhubungan dengan suatu pekerjaan dan keputusan) sepanjang kehidupan pekerjaan seseorang. bahwa perkembanngan karier dapat siartikan suatu keadaan yang menggambarkan adanya peningkatan status seseorang dalam organisasi dan jalan karier yang sudah ada dalam organisasi yang berhubungan. Adapun indikator dari career journey menurut (Yusuf & Hasnidar, 2019) adalah Education(Pendidikan),Training(Pelatihan), Reward and punishment (Penghargaan dan Hukuman), Family support (Dukungan keluarga), Rotation (Rotasi).

Self-Efficacy

Self-efficacy adalah keyakinan bahwa seseorang mampu melakukan suatu perilaku dengan baik. Seseorang yang memiliki persepsi efikasi diri akan dapat menentukan jenis perilaku penyelesaian, seberapa tekun usaha yang dilakukan individu untuk mengatasi persoalan atau menyelesaikan tugas, dan berapa lama individu akan mampu berhadapan dengan hambatan-hambatan yang tidak diinginkan (Wahdaniah & Ghozali, 2022).

Berdasarkan (Diawati, et al., 2019), adapun indikator dari self-efficacy adalah Keyakinan akan kemampuan. Keyakinan akan kemampuan untuk meningkatkan kompetensi diri, Keyakinan untuk mengikuti perkembangan informasi dan teknologi, Keyakinan untuk meningkatkan kualitas pekerjaan, Keyakinan untuk memecahkan kesulitan pekerjaan, Percaya diri untuk mengatasi kesulitan pengembangan diri

Quality of Work Life

Quality of work life didefinisikan sebagai tinggi rendahnya para pegawai dapat meningkatkan kehidupan pribadi mereka di lingkungan kerjanya melalui melaksanakan tugas dalam pekerjaannya. QWL menunjukkan menyenangkan atau tidak menyenangkannya pekerjaan dan lingkungan kerjanya bagi karyawan yang bekerja di lingkungan tempat mereka bekerja (Ikhsan, et al., 2021).

Berdasarkan (Husyein, 2018), adapun indikator dari quality of work adalah Job and career satisfaction (Kepuasan kerja dan karir), General well-being(Kesejahteraan umum), Home-work interface(Bekerja tatap muka dari rumah), Stress at work(Stress di

tempat kerja), Control at work(Pengedalian di tempat kerja), Working conditions (Kondisi pekerjaan)

Organisational Citizenship Behaviour

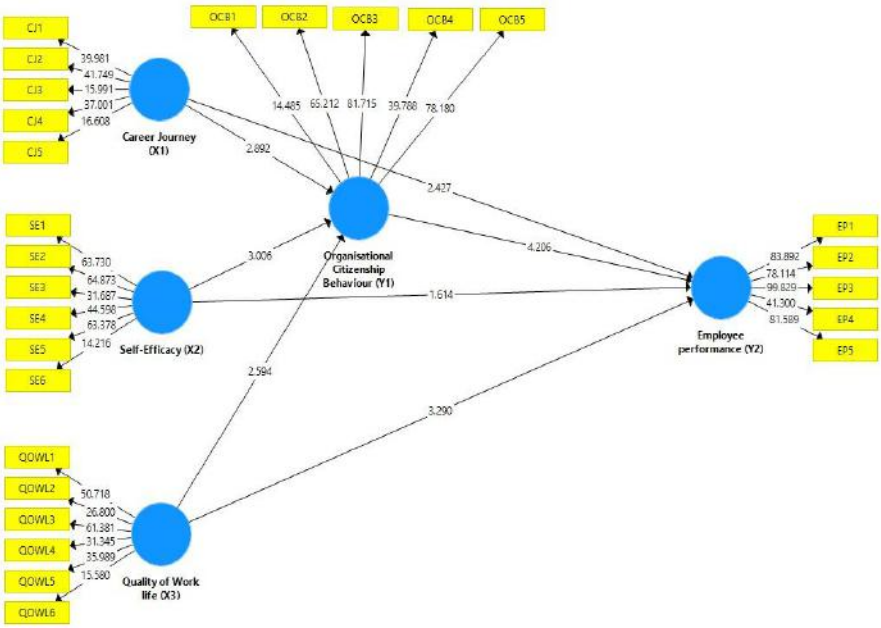
Organisational Citizenship Behaviour (OCB) diartikan sebagai perilaku memberikan kontribusi lebih kepada performa orang lain diatas diri sendiri. organizational citizenship behavior sebagai perilaku karyawan yang melampaui persyaratan peran yang tidak secara langsung atau secara eksplisit diakui oleh sistem reward formal dan memfasilitasi fungsi organisasi. Perilaku positif karyawan yang mau bekerja melebihi job description formalnya dapat memberikan nilai tambah dan kontribusi positif bagi efektifitas organisasi.

OCB merupakan suatu perilaku sukarela dan pilihan yang bukan menjadi bagian tugas formal karyawan tapi hal itu meningkatkan efektifitas organisasi. Peran di luar tugas formal contohnya seperti kerjasama, menolong, memberikan saran, dan contoh-contoh lain yang bisa dianggap sebagai perilaku OCB. OCB dianggap sebagai aspek penting untuk mengembangkan layanan kualitas, hasil umum dalam organisasi publik, efektivitas, keadilan, dan dengan demikian menciptakan iklim organisasi yang sehat (Hartono, et al., 2022). Adapun indikator dari organizational citizenship behavior berdasarkan (Hartono, et al., 2022) adalah Altruisme ,Sopan santun , Kebajikan sipil , Kesadaran , dan Sportivitas

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini adalah asosiatif kausal dengan teknik kuantitatif dengan pengambilan sampel pegawai Direktorat Jenderal Pajak sebanyak 168 orang responden. Sedangkan instrumen penelitian menggunakan kuisioner dengan menggunakan skala likert yang memiliki bobot antara 1 (Sangat Tidak Setuju) sampai bobot 5 (Sangat Setuju). Pengolahan data menggunakan analisis statistic deskriptif untuk menetahui jabaran dari masing-masing variabel penelitian dan analisis jalur (Path Analisys) dengan menggunakan aplikasi Smart PLS ver3.0.

p-ISSN 2615-3009
e-ISSN 2621-3389



Sumber: Hasil olah data Primer, 2022

Gambar 1. Model Pengukuran dan Structural dengan PLS- Inner Model

HASIL PENELITIAN

Berdasarkan olah data yang telah dilakukan, hasilnya dapat digunakan untuk menjawab hipotesis pada penelitian ini. Uji hipotesis pada penelitian ini dilakukan dengan melihat nilai T-Statistics dan nilai P-Values. Hipotesis penelitian dapat dinyatakan diterima apabila nilai P-Values < 0,05 (Hair et al., 2019). Nilai t statistik untuk signifikansi 5% adalah 1,96. Berikut ini adalah hasil uji hipotesis yang diperoleh dalam penelitian ini melalui inner model:

Tabel 1. Hasil Pengujian Hipotesis

Hipotesis	Variabel	Original Sample (O)	T Statistics (|O/STDEV/)	P Values	Keterangan
H1	Career Journey (X1) -> Organisational Citizenship Behaviour (Z)	0.365	2.892	0.004	Diterima
H2	Self-Efficacy (X2) -> Organisational Citizenship Behaviour (Z)	0.344	3.006	0.003	Diterima
H3	Quality of Work life (X3) -> Organisational Citizenship Behaviour (Z)	0.229	2.594	0.010	Diterima

p-ISSN 2615-3009
e-ISSN 2621-3389

Hipotesis	Variabel	Original Sample (O)	T Statistics (|O/STDEV/)	P Values	Keterangan
H4	Career Journey (X1) -> Employee performance (Y)	0.212	2.427	0.016	Diterima
H5	Self-Efficacy (X2) -> Employee performance (Y)	0.138	1.614	0.107	Ditolak
H6	Quality of Work life (X3) -> Employee performance (Y)	0.244	3.290	0.001	Diterima
H7	Organisational Citizenship Behaviour (Z) -> Employee performance (Y)	0.400	4.206	0.000	Diterima

Sumber: Hasil olah data, 2022

Hasil uji hipotesis dalam penelitian dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Hasil uji hipotesis menunjukkan Pengaruh Anteseden Career Journey Terhadap Organisational Citizenship behaviour memiliki nilai T statistic sebesar 2,892 dan nilai P value sebesar 0,004. Nilai T statistic lebih besar dari T tabel (2,892 >1,96) serta P value sebesar 0,004 lebih kecil dari standar alpha 5% (0,000<0,05), menunjukkan terdapat pengaruh signifikan pada Anteseden Career Journey terhadap Organisational Citizenship Behaviour.
2. Hasil uji hipotesis menunjukkan pengaruh Self Efficacy terhadap Organisational Citizenship Behaviour memiliki nilai T statistic sebesar 3,006 dan nilai P value sebesar 0,003. Nilai T statistic lebih besar dari T tabel (3,006 >1,96) serta P value sebesar 0,003 lebih kecil dari standar alpha 5% (0,003<0,05), menunjukkan terdapat pengaruh signifikan pada Self Efficacy terhadap Organisational Citizenship Behaviour.
3. Hasil uji hipotesis menunjukkan pengaruh Quality of Work life terhadap Organisational Citizenship Behaviour memiliki nilai T statistic sebesar 2,594 dan nilai P value sebesar 0,010. Nilai T statistic lebih besar dari T tabel (2,594 >1,96) serta P value sebesar 0,010 lebih kecil dari standar alpha 5% (0,010<0,05), menunjukkan terdapat pengaruh signifikan pada variabel pengaruh Quality of Work life terhadap Organisational Citizenship Behaviour.

4. Hasil uji hipotesis menunjukkan pengaruh Anteseden Career Journey terhadap Employee performance memiliki nilai T statistic sebesar 2,427 dan nilai P value sebesar 0,016. Nilai T statistic lebih besar dari T tabel (2,427 >1,96) serta P value sebesar 0,016 lebih kecil dari standar alpha 5% (0,000<0,05), menunjukkan terdapat pengaruh signifikan pada variabel Anteseden Career Journey terhadap Employee Performance. itu artinya Anteseden Career Journey yang semakin baik mampu meningkatkan Employee Performance.
5. Hasil uji hipotesis menunjukkan pengaruh Self-Efficacy terhadap Employee Performance memiliki nilai T statistic sebesar 1,614 dan nilai P value sebesar 0,107. Nilai T statistic lebih kecil dari T tabel (1,614 <1,96) serta P value sebesar 0,107 lebih besar dari standar alpha 5% (0,107 > 0,05), Menunjukkan Variabel Self-Efficacy Terhadap Employee performance tidak berpengaruh. Sehingga dapat disimpulkan bahwa Self-Efficacy tidak berpengaruh terhadap Employee Performance.
6. Hasil uji hipotesis menunjukkan pengaruh Quality of Work life terhadap Employee Performance memiliki nilai T statistic sebesar 3,290 dan nilai P value sebesar 0,001. Nilai T statistic lebih besar dari T tabel (3,290 >1,96) serta P value sebesar 0,001 lebih kecil dari standar alpha 5% (0,000 < 0,05), menunjukkan terdapat pengaruh signifikan pada variabel Quality of Work life terhadap Employee Performance.
7. Hasil uji hipotesis menunjukkan pengaruh Organisational Citizenship Behaviour terhadap Employee Performance memiliki nilai T statistic sebesar 4,206 dan nilai P value sebesar 0,000. Nilai T statistic lebih besar dari T tabel (4,206 >1,96) serta P value sebesar 0,000 lebih kecil dari standar alpha 5% (0,000 < 0,05), menunjukkan terdapat pengaruh signifikan pada variabel Organisational Citizenship Behaviour terhadap Employee Performance.

Pengaruh Tidak Langsung

Hasil pengujian hipotesis pengaruh tidak langsung melalui Organisational Citizenship Behaviour sebagai variabel mediasi dengan menggunakan program bantu Sobel test Calculator dapat disajikan pada tabel berikut:

Tabel 2. Pengujian Hipotesis Pengaruh Tidak Langsung

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation	T Statistics (|O/STDEV|)	P Values
Career Journey (X1) -> Organisational Citizenship Behaviour (Y1) -> Employee performance (Y2)	0.146	0.139	0.060	2.453	0.015
Quality of Work life (X3) -> Organisational Citizenship Behaviour (Y1) -> Employee performance (Y2)	0.092	0.098	0.045	2.026	0.043
Self-Efficacy (X2) -> Organisational Citizenship Behaviour (Y1) -> Employee performance (Y2)	0.138	0.134	0.057	2.419	0.016

Sumber: Hasil olah data, 2022

Hasil uji hipotesis dalam penelitian dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Hasil Uji hipotesis menunjukan Organisational Citizenship Behaviour memediasi pengaruh Anteseden Career Journey terhadap Employee Performance memiliki nilai T statistic sebesar 2,453 dan nilai P value sebesar 0,015. Nilai T statistic lebih besar dari T tabel (2,453 >1,96) serta P value sebesar 0,000 lebih kecil dari standar alpha 5% (0,015 < 0,05), menunjukkan Organisational Citizenship Behaviour memediasi pengaruh Anteseden Career Journey terhadap Employee Performance secara signifikan. Artinya Anteseden Career Journey yang semakin baik mampu meningkatkan Employee Performance melalui Organisational Citizenship Behaviour.
2. Hasil Uji hipotesis menunjukan Organisational Citizenship Behaviour memediasi pengaruh Self Efficacy terhadap Employee Performance memiliki nilai T statistic sebesar 2,419 dan nilai P value sebesar 0,016. Nilai T statistic lebih besar dari T tabel (2,419 >1,96) serta P value sebesar 0,016 lebih kecil dari standar alpha 5% (0,016 < 0,05), menunjukkan terdapat pengaruh signifikan pada variabel Self Efficacy terhadap Employee Performance dimediasi oleh variabel Organisational Citizenship Behaviour. Artinya Organisational Citizenship Behaviour memediasi pengaruh Self Efficacy terhadap Employee Performance.
3. Hasil Uji hipotesis menunjukan Organisational Citizenship Behaviour memediasi pengaruh Quality of Work Life terhadap Employee Performance memiliki nilai T

statistik sebesar 2,026 dan nilai P value sebesar 0,043. Nilai T statistic lebih besar dari T tabel (2,026>1,96) serta P value sebesar 0,043lebih kecil dari standar alpha 5% (0,043< 0,05), menunjukkan terdapat pengaruh signifikan pada Organisational Citizenship Behaviour memediasi pengaruh Quality of Work Life terhadap Employee Performance. Artinya Organisational Citizenship Behaviour memediasi pengaruh Quality of Work Life terhadap Employee Performance.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai Dampak Mediasi Organisational Citizenship Behaviour Terhadap Employee Performance Dengan Anteseden Career Journey, Self-Efficacy Dan Quality Of Work Life Pada Instansi Direktorat Jenderal Pajak**,** dapat disusun kesimpulan hasil penelitian bahwa Variabel Career Journey, Self Efficacy dan Quality of Work life berpengaruh positif terhadap Organisational Citizenship Behaviour.

Kemudian Career Journey, Quality of Work life dan Organisational Citizenship Behaviour berpengaruh positif terhadap employee performance sedangkan Self Efficacy tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap employee performance.

DAFTAR PUSTAKA

Dama, J., & Ogi, I. W. (2018). Pengaruh inovasi terhadap dan kreativitas terhadap kinerja karyawan pada PT Bank Mandiri (Persero) Tbk. Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, *6*(1).

Diawati, H., Komariah, K., & Norisanti, N. (2019). Peran Motivasi Kerja dan Efikasi Diri (Self-Efficacy) dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan. *Journal of Management and Bussines (JOMB)*, *1*(1), 99-108.

Fitriani, I. D., Zulkarnaen, W., Sadarman, B., & Yuningsih, N. (2020). Evaluasi Kinerja Distribusi Logistik KPU Jawa Barat Sebagai Parameter Sukses Pilkada Serentak 2018. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi)*, *4*(2), 244-264.

Hartono, S. Y., Parimita, W., & Handaru, A. W. (2022). Pengaruh Iklim Organisasi, Motivasi Kerja dan Keadilan Organisasi Terhadap Organizational Citizenship Behaviour Pada Karyawan Perusahaan Umum di Jakarta dan Banten. *Jurnal Bisnis, Manajemen, dan Keuangan-JBMK*, *3*(1), 1-15.

Husyein, A. K. A. R. (2018). The relationships between quality of work life, school alienation, burnout, affective commitment and organizational citizenship: A study on teachers. *European Journal of Educational Research*, *7*(2), 169-180.

Ikhsan, I., Hadidu, A., & Randy, M. F. (2021). PENGARUH RESTRUKTURISASI KERJA DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI STUDI KASUS PADA BADAN PENGAWASAN KEUANGAN DAN

PEMBANGUNAN PROVINSI SULAWESI SELATAN. *MACAKKA Journal*, *2*(3), 291-299.

Kurniawan, R. A., Qomariah, N., & Winahyu, P. (2019). Dampak organizationlal citizenship behavior, motivasi kerja, dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan. *Jurnal Penelitian IPTEKS*, *4*(2), 148-160.

Kuswati, Y. (2020). The effect of motivation on employee performance. *Budapest International Research and Critics Institute-Journal (BIRCI-Journal)*, *3*(2), 995-1002.

Nafiah, Z., & Warno, W. (2018). Pengaruh sanksi pajak, kesadaran wajib pajak, dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan (Study Kasus Pada Kecamatan Candisari Kota Semarang Tahun 2016). *Jurnal STIE Semarang*, *10*(1), 86-105.

Octavia, J., & Alpadizami, R. (2022). Analisis Kinerja Pegawai Pajak Yang Dideterminasi Oleh Sistem Perpajakan Dan Gaya Kepemimpinan: Studi Kasus Pada KPP Pratama Majalaya Bandung. *Jurnal Bina Bangsa Ekonomika*, *15*(1), 9-19.

Pranitasari, D., Akbar, M., & Hamidah. (2019). Key Success Factors Of Lecturer's Work Engagement at College of Economics. Journal Of Engineering And Applied Science, 4(11), 3615–3619. https://doi.org/http://medwelljournals.com/abstract/?doi=jeasci.2019.3615. 3619.

Putra, J. Y. P. (2020). Pengaruh career development dan organizational culture terhadap job satisfaction serta dampaknya pada employee performance. *Jurnal Ilmu Manajemen*, *8*(4), 1185.

Sakban, S., Nurmal, I., & Ridwan, R. B. (2019). Manajemen sumber daya manusia. *Journal Of Administration and Educational Management (ALIGNMENT)*, *2*(1), 93-104.

Simbolon, A. S., Padliansyah, R., & Karunia, E. (2021). Hubungan Praktik Manajemen Sumber Daya Manusia pada Kinerja Perguruan Tinggi di Kalimantan. *Jurnal Ecodemica: Jurnal Ekonomi, Manajemen dan Bisnis*, *5*(1), 69-78.

Sumadhinata, Y. E. (2018). Pengaruh disiplin kerja dan motivasi terhadap kinerja karyawan non edukatif di salah satu universitas swasta di bandung. *Sustainable Competitive Advantage (SCA)*, *8*(1).

Utomo, S. (2019). Pengaruh beban kerja dan stres kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Mega Auto Central Finance Cabang di Langsa. *PARAMETER*, *4*(2).

Wahdaniah, W., & Ghozali, G. (2022). Hubungan Antara Self Efficacy dengan Pencegahan COVID-19 pada Mahasiswa UMKT. *Borneo Studies and Research*, *3*(2), 1804-1809.

Yusuf, R. M., & Hasnidar, H. (2020). Work-family conflict and career development on performance of married women employees: Case of Bank Employees, Indonesia. *International Journal of Research in Business and Social Science (2147-4478)*, *9*(1), 151-162.