



HUBUNGAN KOMPETENSI ERA INDUSTRI 4.0, BEBAN KERJA ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIORDAN KINERJA KARYAWAN

Suri Rama Caressa¹,
Devi Anggraeni²,
Nur Wening³

^{1,2,3} Magister Manajemen, Universitas Teknologi Yogyakarta
Korespondensi: surirama0@gmail.com

| Informasi Naskah | Abstrak |
|--|---|
| Diterima: 12 Maret | <i>The aim of study to analyze the correlation of competencies, workload, organizational citizenship behavior, and employee performance. The analysis technique used product moment correlation method. The analysis result show that competence has a significant relationship with employee performance. Workload has a significant relationship with employee performance. Organizational citizenship behavior has a significant relationship with employee performance. Competencies, workload, organizational citizenship behavior simultaneously have a significant influence on employee performance, its 64,1 %</i> |
| Revisi: 11 April | |
| Terbit: 16 Juni | |
| Kata Kunci: <i>Competencies, Workload, Organizational Citizenship Behavior, Employee Performance</i> | |

PENDAHULUAN

Sistem penyediaan air minum (SPAM) di wilayah kabupaten Sleman dimulai sejak tahun 1974 dengan dibangunnya prasarana dan sarana infrastruktur oleh Departemen Pekerjaan Umum (sekarang kementerian PU) bagi penyediaan air bersih sistem perpipaan. Salah satu lembaga yang didirikan untuk melaksanakan kegiatan SPAM adalah Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Sleman. Karyawan di PDAM Kabupaten Sleman terbagi menjadi 4 (empat) kategori yaitu karyawan outsourcing, pekerja harian lepas (PHL), karyawan kontrak dan karyawan tetap. Kompetensi sangat diperlukan dalam memenuhi tanggung jawab terutama dalam menghadapi berbagai tantangan di era industry 4.0 yang serba menuntut kecepatan dan critical thinking.

Kompetensi merupakan perilaku yang dapat diamati dan dilakukan untuk mencapai hasil yang diinginkan (Itika, 2011). Sistem pengembangan kompetensi pada setiap organisasi wajib untuk dikembangkan seluas-luasnya.

Kompetensi menjadi salah satu acuan bagi PDAM Kabupaten Sleman dalam menetapkan beban kerja karyawan. Menurut Sunarso (dalam Rolos, Sambul dan rumawas, 2018) beban kerja adalah sekumpulan atau sejumlah kegiatan yang harus diselesaikan oleh suatu unit organisasi atau pemegang jabatan dalam jangka waktu tertentu. Kewajiban karyawan PDAM Kabupaten Sleman untuk menyelesaikan tugas pada saat saat tertentu terkadang membuat karyawan harus melakukan lembur bahkan tak jarang pekerjaan yang belum terselesaikan tersebut harus dikerjakan dirumah. Kondisi ini tentu memerlukan kesadaran dan kesukarelaan karyawan untuk bekerja diluar tugas pokoknya (extra role).

Perilaku extra role dalam organisasi dikenal dengan istilah organizational citizenship behavior (OCB). OCB merupakan kebiasaan yang dilakukan oleh individu yang menguntungkan organisasi (Kumar dalam Sena, 2016). OCB tidak hanya memberikan manfaat bagi organisasi tetapi juga kepada karyawan. Penelitian tedahulu menunjukkan bahwa OCB mampu meningkatkan kinerja karyawan (Triana dalam Pratama, 2016).

Menurut Hasibuan (dalam Sudarijati dan Kartiwi, 2018) kinerja merupakan sebuah hasil pekerjaan yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugasnya terkait kemampuan, usaha dan peluang. Kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen dan memberikan kontribusi ekonomi (Armstrong dan Baron dalam Wibowo, 2017).

KAJIAN PUSTAKA DAN HIPOTESIS

Kompetensi

Kompetensi adalah kemampuan (ability) atau kapasitas seseorang untuk mengerjakan berbagai tugas dalam suatu pekerjaan, dimana kemampuan ini ditentukan oleh 2 (dua) faktor yaitu kemampuan intelektual dan kemampuan fisik (Robbin dalam Rohida, 2018). Kompetensi merupakan salah satu elemen penting dalam menentukan kualitas sumber daya manusia terutama dalam menghadapi tantangan di era revolusi industri 4.0 yang serba mengandalkan teknologi dan kecepatan. Mengutip dari Mastering The Fourth Industrial Revolution, pada 2016 lalu, revolusi industri 4.0 ini akan menyebabkan disrupsi atau gangguan bukan hanya dibidang bisnis namun juga pada pasar tenaga kerja.

Menurut Hecklau, Galeitzke, Flachs & Khol (2016) terdapat 4 (empat) kategori deduksi logis dari kompetensi inti yang diperlukan bagi karyawan di revolusi industri 4.0 yaitu: kompetensi teknik, kompetensi metodologi, kompetensi sosial dan kompetensi personal. Hasil survei World Economic Forum menunjukkan bahwa terdapat top ten skill demand ditahun 2018 yang sekaligus digunakan sebagai dimensi dalam penelitian ini. Adapun top ten skill demand (WEForum, 2018) adalah sebagai berikut:

1. Analytical thinking and innovation
2. Complex problem solving
3. Chritical thinking and analysis
4. Active learning and learning strategies
5. Creativity, originality, and initiative

6. Attention to detail, thrustworthiness
7. Emotional intelligence
8. Reasoning, problem solving and ideation
9. Leadership and social influence
10. Coordination and time management

Beban Kerja

Beban kerja adalah sekumpulan atau sejumlah kegiatan yang harus diselesaikan oleh suatu unit organisasi atau pemegang jabatan dalam jangka waktu tertentu (Sunarso dalam Rolos, Sambul & Rumaws, 2018). Tulangow, Saerang dan Rumokoy (2018) menyatakan bahwa beban kerja mengacu pada jumlah pekerjaan yang dialokasikan untuk dilakukan seorang karyawan atau intensitas pekerjaan. Berdasarkan Permendagri No 12 tahun 2008, beban kerja adalah besaran pekerjaan yang harus dipikul oleh suatu jabatan/unit organisasi dan merupakan hasil kali antara volume kerja dan norma waktu. Putra (dalam Rolos, Sambul, Rumawas, 2018) mengungkapkan bahwa terdapat 4 (empat) dimensi dalam beban kerja yaitu sebagai berikut:

1. Target yang harus dicapai
Pandangan individu mengenai besarnya target kerja yang diberikan untuk menyelesaikan pekerjaannya dan pandangan mengenai hasil kerja yang harus diselesaikan dalam jangka waktu tertentu.
1. Kondisi pekerjaan
Mencakup tentang bagaimana pandangan yang dimiliki oleh individu mengenai kondisi pekerjaannya.
2. Penggunaan waktu kerja
Waktu yang digunakan dalam kegiatan-kegiatan yang langsung berhubungan dengan produksi.
3. Standar pekerjaan
Kesan yang dimiliki oleh individu mengenai suatu pekerjaan.

Organizational Citizenship Behavior

Organ, Podsakof & Mackenzie (dalam Kusumajanti, 2014) mendefinisikan bahwa organizational citizenship behavior (OCB) merupakan kebebasan perilaku individu yang secara tidak langsung atau eksplisit diakui oleh sistem reward dan memberi kontribusi pada keefektifan dan keefesienan fungsi organisasi. OCB dikategorikan dalam 5 (lima) dimensi yaitu sebagai berikut:

1. Altruism
Atruism merupakan perilaku karyawan dalam menolong rekan kerja yang mengalami kesulitan dalam situasi yang sedang dihadapi baik mengenai tugas dalam organisasi maupun masalah pribadi orang lain.
2. Conscientiousness
Perilaku yang ditunjukkan dengan berusaha melebihi yang diharapkan perusahaan.
3. Sportmanship

Perilaku yang memberikan toleransi terhadap keadaan yang kurang ideal dalam organisasi tanpa mengajukan keberatan-keberatan.

4. *Courtesy*

Courtesy ditunjukkan dengan cara menjaga hubungan baik dengan rekan kerjanya agar terhindar dari masalah interpersonal.

5. *Civic virtue*

Perilaku yang mengindikasikan tanggung jawab pada kehidupan organisasi.

Kinerja

Kinerja diartikan sebagai hasil evaluasi terhadap pekerjaan yang dilakukan individu dibandingkan dengan kriteria yang telah ditetapkan bersama (Robbin dalam Sinambela, 2016). Kinerja adalah nilai serangkaian perilaku pekerja yang memberikan kontribusi baik secara positif maupun negatif pada penyelesaian tujuan organisasi. Adapun dimensi kinerja yang dideskripsikan dan digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut (Edison, Anwar & Komariyah, 2016) :

1. *Target*

Target merupakan indikator terhadap pemenuhan jumlah barang, pekerjaan atau jumlah uang yang dihasilkan

2. *Kualitas*

Kualitas terhadap hasil yang dicapai

3. *Waktu penyelesaian*

Penyelesaian yang tepat waktu dan/atau penyerahan pekerjaan menjadi pasti

4. *Taat asas*

Tidak hanya harus memenuhi target kualitas, dan tepat waktu tapi juga harus dilakukan dengan cara yang benar, transparan dan dapat dipertanggungjawabkan

METODE PENELITIAN

Penelitian dilakukan pada kantor pusat PDAM Kabupaten Sleman dengan populasi berjumlah 72 karyawan, teknik penyampelan yaitu simple random sampling menggunakan pendekatan Isaac dan Michael dengan sampling error 5% diperoleh jumlah sampel sebanyak 61 karyawan. Variabel dalam penelitian ini terdiri dari 4 variabel yaitu kompetensi (X1), beban kerja (X2), *organizational citizenship behavior* (X3) dan kinerja (Y).

Data yang digunakan dalam penelitian ini berupa data primer dan sekunder. Data primer diperoleh dengan teknik wawancara dan memberikan kuisioner kepada masing-masing sampel. Data sekunder berupa bukti tertulis yang diperoleh dari pihak PDAM Kabupaten Sleman. Kuisioner terbagi dalam 4 (empat) kategori jawaban dengan masing masing skor jawaban berdasarkan skala Likert. Data yang telah diperoleh kemudian dianalisis dengan pendekatan korelasi product moment yaitu menggunakan IBM Statistic Program of Social Science Versi 21.0.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini menggunakan 61 karyawan sebagai responden. Responden terdiri dari 37 pria dan 24 wanita. Berikut ini disajikan data demografis responden.

Tabel 1. Profil Responden

| | | Frequency | Percent |
|---------------------|----------------------|-----------|---------|
| Jenis Kelamin | Pria | 37 | 60.7 |
| | Wanita | 24 | 39.3 |
| Usia | 18-27 tahun | 17 | 41,0 |
| | 28-37 tahun | 20 | 32.8 |
| | 38-47 tahun | 11 | 18.0 |
| | >47 tahun | 13 | 21.3 |
| | | | |
| Pendidikan Terakhir | SMA/SMK | 25 | 41.0 |
| | Sarjana | 36 | 59.0 |
| Masa Kerja | <2 tahun | 7 | 11.5 |
| | 2-4 tahun | 22 | 36.1 |
| | 4-6 tahun | 11 | 18.0 |
| | >6 tahun | 21 | 34.4 |
| Status | Pegawai tetap | 34 | 55.7 |
| | Pegawai kontrak | 20 | 32.8 |
| | Pegawai harian lepas | 1 | 1.6 |
| | Outsourcing | 6 | 9.0 |
| | | | |

Tabel 2. Statistik Deskriptif

| | KOMPETENSI | BEBAN_KERJA | OCB | KINERJA |
|-----------|------------|-------------|------|---------|
| N Valid | 61 | 61 | 61 | 61 |
| N Missing | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Mean | 3,18 | 2,94 | 3,26 | 3,20 |
| Median | 3,06 | 2,86 | 3,20 | 3,00 |
| Mode | 3 | 4 | 3 | 3 |

Rata rata kompetensi karyawan yaitu sebesar 3,18 sehingga berdasarkan kriteria analisis deskriptif dapat dinyatakan rata-rata kompetensi karyawan dalam kategori baik. Pada variabel beban kerja rata-rata bernilai 2,94 (kategori kurang baik). Rata-rata *organizational citizenship behavior* karyawan bernilai 3,26 maka dapat dikatakan daam kategori baik. Rata-rata kinerja karyawan berada dalam kategori baik yang ditunjukkan dari nilai rata-rata sebesar 3,20.

Uji Normalitas

Tabel 3. Uji Normalitas Kolmogorov Smirnov

| | Unstandardized Residual |
|------------------------|-------------------------|
| Kolmogorov-Smirnov Z | 1,015 |
| Asymp. Sig. (2-tailed) | ,254 |

Berdasarkan tabel uji normalitas nilai signifikansi sebesar 0,254 > 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa data yang digunakan dalam penelitian ini berdistribusi normal.

Uji Homogenitas

Tabel 4. Uji Homogenitas Data

| Levene Statistic | df1 | df2 | Sig. |
|------------------|-----|-----|------|
| 4,194 | 3 | 240 | ,006 |

Berdasarkan tabel uji homogenitas nilai signifikansi sebesar $0,06 > 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa data yang digunakan dalam penelitian ini homogenitas varians data skor variabel adalah sama atau homogen.

Analisis Korelasi *Product Moment*Tabel 5. Analisis Korelasi *Product Moment*

| | | KOMPETENSI | BEBAN_KERJA | OCB | KINERJA |
|-------------|-----------------|------------|-------------|--------|---------|
| KOMPETENSI | Pearson | 1 | ,696** | ,842** | ,787** |
| | Correlation | | | | |
| | Sig. (2-tailed) | | ,000 | ,000 | ,000 |
| | N | 61 | 61 | 61 | 61 |
| BEBAN_KERJA | Pearson | ,696** | 1 | ,680** | ,634** |
| | Correlation | | | | |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | | ,000 | ,000 |
| | N | 61 | 61 | 61 | 61 |
| OCB | Pearson | ,842** | ,680** | 1 | ,721** |
| | Correlation | | | | |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | ,000 | | ,000 |
| | N | 61 | 61 | 61 | 61 |
| KINERJA | Pearson | ,787** | ,634** | ,721** | 1 |
| | Correlation | | | | |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | ,000 | ,000 | |
| | N | 61 | 61 | 61 | 61 |

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Selanjutnya untuk mengetahui hubungan antar variabel nilai r hitung kemudian dibandingkan dengan nilai r tabel, apabila r hitung $>$ r tabel maka terdapat hubungan antara variabel. Sedangkan untuk mengetahui signifikansi, apabila nilai $p < 0,05$ maka hubungan antara variabel tersebut bernilai signifikan sebaliknya apabila nilai $p > 0,05$ maka hubungan tersebut tidak bernilai signifikan.

Berdasarkan hasil analisis nilai korelasi antara X_1 (kompetensi) dan X_2 (beban kerja) adalah r hitung $>$ r tabel ($0,696 > 0,2521$) dengan signifikansi $0,000 < 0,05$ maka terdapat hubungan yang signifikan antara variabel X_1 dan X_2 . Nilai korelasi X_1 dan X_3 (OCB) adalah r hitung $>$ r tabel ($0,842 > 0,2521$) dengan signifikansi $0,000 < 0,05$ maka terdapat hubungan yang signifikan antara variabel X_1 dan X_3 . Nilai korelasi X_2 dan X_3 r hitung $>$ r tabel ($0,680 > 0,2521$) dengan signifikansi $0,000 < 0,05$ maka terdapat hubungan yang signifikan antara variabel X_2 dan X_3 .

Korelasi antara X_1 dan Y (kinerja) sebesar $0,787$ dimana r hitung $>$ r tabel ($0,787 > 0,2521$) sedangkan $p = 0,000 < 0,005$ hal ini menunjukkan bahwa X_1 dan Y memiliki hubungan yang signifikan. Nilai korelasi X_2 dan Y r hitung $>$ r tabel ($0,634 > 0,2521$) dan $p = 0,000 < 0,005$ maka terdapat hubungan yang signifikan

antara variabel X_2 dan Y. Korelasi X_3 dan Y r hitung $>$ r tabel ($0,721 > 0,2521$) sedangkan $p = 0,000 < 0,05$ ini berarti bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara variabel X_3 dan Y.

Tabel 6. Analisis Korelasi Ganda

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate | Change Statistics | | | | |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|-------------------|----------|-----|-----|---------------|
| | | | | | R Square Change | F Change | df1 | df2 | Sig. F Change |
| 1 | ,801 ^a | ,641 | ,622 | 3,643 | ,641 | 33,927 | 3 | 57 | ,000 |

Korelasi berganda antara X_1 , X_2 , X_3 dan Y secara bersama-sama terhadap Y sebesar 0,801 r hitung $>$ r tabel ($0,801 > 0,2521$) dan $p = 0,000 < 0,005$ hal ini menunjukkan bahwa X_1, X_2 dan X_3 bersama sama memiliki hubungan yang signifikan dengan variable Y. Koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,641 artinya pengaruh variabel X_1 , X_2 , X_3 terhadap Y adalah sebesar 64,1% sedangkan sisanya (35,9%) dipengaruhi oleh variabel lain selain variabel independen.

PEMBAHASAN

Kompetensi Memiliki Hubungan dengan Kinerja Karyawan

Penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara variabel kompetensi dengan kinerja karyawan dimana r hitung $>$ r tabel ($0,787 > 0,2521$) sedangkan $p = 0,000 < 0,005$. Hal ini diperkuat oleh Spencer (dalam Moeheriono, 2010) yang menyatakan bahwa hubungan antara kompetensi karyawan dengan kinerja karyawan adalah sangat erat dan penting, relevansinya ada dan kuat akurat, bahkan karyawan apabila ingin meningkatkan kinerja seharusnya mempunyai kompetensi yang sesuai dengan tugas pekerjaannya. Berdasarkan penelitian Rahmat (2015) kompetensi memiliki hubungan dengan kinerja karyawan, kompetensi membentuk kontribusi sebesar 77,3 % dengan kinerja karyawan. Pada abad ini pasar tenaga kerja sedang menghadapi tantangan terkait revolusi industri 4.0, dalam menyikapi tantangan tersebut karyawan perlu memiliki kesesuaian keterampilan yang memungkinkan mereka untuk berkembang ditempat kerja pada masa dating (WEForum, 2018).

Beban Kerja Memiliki Hubungan dengan Kinerja Karyawan

Pada penelitian ini didapatkan hasil bahwa nilai korelasi beban kerja dan kinerja karyawan r hitung $>$ r tabel ($0,634 > 0,2521$) dan $p = 0,000 < 0,005$ maka terdapat hubungan yang signifikan antara variabel beban kerja dengan kinerja karyawan. Menurut Shah, Jaffari, Aziz, Ejaz, Ul-Haq, dan Raza (2011) beban kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, selain itu peningkatan atau penurunan beban kerja yang tiba-tiba menyebabkan kinerja menurun. Hal ini juga diperkuat oleh Lisnayetti dan Hasanbasri (dalam Rolos, Sambul & Rumawas, 2018) yang menyatakan bahwa beban kerja tinggi akan menyebabkan kurangnya kinerja, hal ini dapat terjadi dikarenakan beban kerja yang berlebihan secara tidak langsung akan menimbulkan kelelahan fisik maupun mental karyawan. Penelitian yang dilakukan oleh Febriyanti dan Fasliah (2013) menunjukkan bahwa ada hubungan yang positif dan signifikan antara beban kerja dan kinerja karyawan, adapun 20,81 % kinerja pada

karyawan ditentukan oleh beban kerja.

Organizational Citizenship Behavior Memiliki Hubungan dengan Kinerja

Pada penelitian ini didapatkan hasil bahwa korelasi OCB dan kinerja karyawan r hitung $>$ r tabel ($0,721 > 0,2521$) sedangkan $p = 0,000 < 0,05$ ini berarti bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara *organizational citizenship behavior* dan kinerja karyawan. OCB tidak hanya memberikan manfaat bagi organisasi tetapi juga kepada karyawan. Penelitian yang dilakukan oleh Triana (dalam Pratama, 2016) menunjukkan bahwa OCB mampu meningkatkan kinerja karyawan. Ticoalu (2013) dalam hasil penelitiannya mengungkapkan bahwa OCB sangat penting dalam meningkatkan kinerja karyawan. Hal ini didukung dengan hasil penelitian Ahdiyana (dalam Darto, 2014) yang menunjukkan bahwa perilaku positif karyawan atau anggota organisasi yang memiliki OCB mampu mendukung kinerja individu dan kinerja organisasi dalam perkembangan organisasi yang lebih baik.

Kompetensi, Beban Kerja, Organizational Citizenship Behavior secara bersama-sama memiliki hubungan dengan Kinerja

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kompetensi, beban kerja dan *organizational citizenship behavior* secara bersama-sama memiliki hubungan yang signifikan dengan variabel kinerja karyawan dimana r hitung $>$ r tabel ($0,801 > 0,2521$) dan $p = 0,000 < 0,05$. Koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,641 artinya variabel kompetensi, beban kerja, dan *organizational citizenship behavior* bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan.

PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan beberapa hal. Pertama, terdapat hubungan yang signifikan antara kompetensi dengan kinerja karyawan. Kedua, terdapat hubungan yang signifikan antara beban kerja dengan kinerja karyawan. Ketiga, terdapat hubungan yang signifikan antara *organizational citizenship behavior* dengan kinerja karyawan. Keempat, terdapat hubungan yang signifikan secara bersama-sama antara kompetensi, beban kerja, *organizational citizenship behavior* dengan kinerja karyawan. Kelima, koefisien determinasi sebesar 0,641 atau 64,1 % artinya kompetensi, beban kerja, dan *organizational citizenship behavior* bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan.

REFERENSI

- Darto, Mariman. 2014. Peran Organizational Citizenship Behavior (OCB) dalam Peningkatan Kinerja Individu di Sektor Publik: Sebuah Analisis, Teoritis dan Empiris. *Jurnal Borneo Administrator Vol 10 No 1*.
- Edison, Emron, Yohni Anwar, Imas Komariyah. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Alfabeta.
- Febriyanti, Bahirah Mustika, Roni Faslah. 2013. Hubungan Antara Beban Kerja dan Kinerja Karyawan Balai Perumahan Masyarakat Kelas I Jakarta

- Selatan (BAPAS) di Jakarta Timur. *Jurnal Pendidikan Ekonomi dan Bisnis (JPBE)* Vol 1 No 2.
- Harini, Sri Sudarijati, Niken Kartiwi. 2018. Workload, Work Environment and Employee Performance of Housekeeping. *Injetnational Journal of Latest Engineering and Mangement Research Vol 03 No 10*.
- Hecklau, Fabian, Mila Galeitzke, Sebastian Flachs, Holger Kohl. 2016. Holistic Approach for Human Resource Management in Industry 4.0. *6th CLF-6th CIRP Conference on Larning Factories*. Elseiver B.V.
- Itika, Stephen Josephat. 2011. *Fundamental of Human Resource Management Emerging Experience From Africa*. Afrika: African Studies Centre.
- Kementerian Dalam Negeri RI. 2008. *Peraturan Menteri Dalam Negeri No 12 Tahun 2008 Tentang Pedoman Analisis Beban Kerja Dilingkungan Departemen Dalam Negeri Dan Pemerintah Daerah*. Jakarta: Kementerian dalam Negeri RI.
- Kusumajanti, Dian Anggraini. 2011. Organizational Citizenship Behavior (OCB) Karyawan Pada Perusahaan. *Hummaniora Vol 5 No 1*.
- Moehersono. 2010. *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Pratama, Ferdiansyah Ari. 2016. Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan melalui Organizational Citizenship Behavior pada Perusahaan bersatu Sukses group Surabaya. *Jurnal Ilmu Manajemen Vol 4 No 2*.
- Rahmat, Abdul. 2015. Hubungan Kompetensi dan Lingkungan Kerja dengan Kinerja Pegawai Dinas Pemuda dan Olah raga di Kota Gorontalo. *Jurnal Manajemen Vol 19 No 01*.
- Rohida, Leni. 2018. Pengaruh Era Revolusi Industri 4.0 terhadap Kompetensi Sumber Daya Manusia. *Jurnal Manajemen Bisnis Indonesia vol 6 No 1*.
- Sena, Tei Fadhila. 2011. Variabel Antiseden Organizational Citizenship Behavior. *Jurnal Dinamika Manajemen Vol 2 No 1*.
- Shah, Syed Saad Hussain, Ahsan Raza Jaffari, et al. 2011. Workload and Performance Of Employees. *Interdiciplinary Journal of Contemporary Research in Business Vol 3 No 5*
- Sinambela, Lijan Poltak. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bui Aksara.
- Ticoalu, Linda Kartini. 2013. Organizational Citizenship Behavior (OCB) dan Komitmen Organisasi Pengaruhnya Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal EMBA Vol 1 No 4*.
- Tulangow, J Margaritha, David. P. E. Saerang, Farlane S. Rumokoy. 2018. The Influence Of Job Stress, Work Environment and Workload on Employee Turn Over Intention. *Jurnal EMBA Vol 6 No 2*.
- Wibowo. 2017. *Manajemen Kinerja*. Depok: RajaGrafindo Persada.
- World Economic Forum. 2018. *The Future Of Jobs Report 2018*. Switzerland.