

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh *Compulsory Citizenship Behavior* (CCB) terhadap stres kerja di industri *E-Commerce* Indonesia. Penelitian ini juga menganalisis efek mediasi dari kelelahan emosional dalam pengaruh CCB terhadap stres kerja. Responden yang berpartisipasi dalam penelitian ini sejumlah 250 orang yang telah memenuhi kriteria penelitian, antara lain: bekerja di salah satu perusahaan *E-Commerce* Indonesia (Tokopedia, Shopee, Bukalapak, Lazada, Blibli, dan JD ID), memiliki masa kerja minimal 3 (tiga) bulan, telah berinteraksi dengan atasan minimal 3 (bulan) atau lebih di perusahaan, dan merupakan karyawan *full time* dari perusahaan tersebut. Analisa data yang telah didapatkan menggunakan teknik *Structural Equation Modeling* (SEM) dan menggunakan pendekatan metode analisis *Partial Least Squares* (PLS). Penelitian ini menemukan bahwa CCB memiliki pengaruh positif terhadap stres kerja karyawan dan kelelahan emosional sebagai variabel pemediasi yang menjembatani secara parsial keterkaitan kedua variabel.

Kata Kunci: Compulsory Citizenship Behavior (CCB), Kelelahan Emosional, Stres Kerja

ABSTRACT

The purpose of this study is to analyze the effect of compulsory citizenship behavior (CCB) on job stress in Indonesia E-Commerce industry. This study also analyzes the mediating effect of emotional exhaustion on CCB towards job stress. Total respondents who participated in this study were 250 people who already met research criteria, namely: working in one of Indonesia's E-Commerce companies (Tokopedia, Shopee, Bukalapak, Lazada, Blibli, and JD ID), have a minimum service period of 3 (three) months, have interacted with superiors for at least 3 (months) or more at the company, and full time employees of the company. The data obtained were analyzed using the Structural Equation Modeling (SEM) technique using the Partial Least Squares (PLS) approach. This study found that CCB has a positive effect towards job stress and emotional exhaustion was found as a mediating variable to elucidate the relation of those 2 (two) variables.

Keywords: Compulsory Citizenship Behavior (CCB), Emotional Exhaustion, Job Stress