

ABSTRAK

Peran penting seorang *Account Officer* (AO) sebagai tenaga pemasaran bank menuntut kehandalan dalam mencapai target, yang tidak hanya berkontribusi pada kesuksesan perusahaan tetapi juga meningkatkan kompensasi mereka, namun tekanan akibat tuntutan layanan berkualitas, perubahan teknologi, efisiensi, serta pengurangan tenaga kerja dapat memicu stres dan ketidakpuasan, yang berpotensi menyebabkan perilaku menyimpang di tempat kerja (CWB) seperti menghindari pekerjaan, sabotase, hingga pencurian, sehingga penelitian ini berfokus pada pemahaman akar penyebab perilaku menyimpang yang dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti *Role Ambiguity*, *organizational constraint*, dan *Job Burnout*.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan aktif bagian *Account Officer* PT XYZ Cabang Kota Semarang. Pemilihan sampel dalam penelitian ini menggunakan *quota sampling* dengan menyesuaikan total pegawai *Account Officer* PT XYZ Tbk Cabang Kota Semarang sebanyak 56 orang. Data diperoleh dengan melakukan penyebaran kuesioner melalui *via Google Form*. Data yang telah terkumpul selanjutnya akan dianalisis secara kuantitatif dengan menggunakan *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan *software SmartPLS* versi 4.0.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Role Ambiguity*, *Organizational Constraints*, dan *Job Burnout* terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *Counterproductive Work Behaviour* (CWB), di mana ketidakjelasan peran yang dialami *Account Officer* (AO) meningkatkan kemungkinan pengabaian tugas atau konflik internal, keterbatasan sumber daya organisasi dalam bentuk fasilitas dan dukungan mendorong perilaku kontraproduktif, serta kelelahan kerja mengurangi keterlibatan AO dalam pekerjaan dan meningkatkan potensi tindakan yang merugikan organisasi, dengan temuan ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa ketidakjelasan peran, hambatan organisasi, dan tingkat burnout yang tinggi memiliki korelasi signifikan terhadap perilaku menyimpang di tempat kerja.

Kata Kunci : *Account Officer*; *Role Ambiguity*; *Organizational Constraints*; *Job Burnout*; *Counterproductive Work Behaviour* (CWB).