

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Perusahaan *Startup* adalah perusahaan rintisan yang baru beroperasi dan masih dalam tahap pengembangan dengan tujuan untuk tumbuh dan berkembang dengan cepat. Graham (2012) menyatakan bahwa *startup* merupakan perusahaan yang didesain untuk berkembang secara cepat. Selain itu *Startup* juga dapat diartikan sebagai sebuah institusi yang didesain untuk memberikan sesuatu yang baru dalam situasi ketidakpastian yang tinggi (Ries, 2011). Perusahaan *Startup* di Indonesia kemunculannya dikaitkan dengan adanya perkembangan teknologi digital yang terjadi, perkembangan yang terjadi membuat banyak perusahaan *startup* yang mengintegrasikan teknologi sebagai inti dari model bisnis mereka. fenomena ini terlihat dari semakin banyaknya perusahaan berbasis digital yang menggunakan identitas online, ditandai dengan akhiran ".com" atau awalan "e-" seperti pada istilah *e-commerce* dan *e-wallet* (Shiba, 2022).

Menurut data dari *Startup Ranking* (2025), Indonesia menempati peringkat ke-6 sebagai negara dengan jumlah perusahaan *Startup* terbanyak di dunia, dengan total mencapai 2.911 *Startup*. Indonesia juga menjadi satu-satunya negara di Asia Tenggara yang masuk dalam 10 besar. Sementara itu, hingga awal tahun 2025, ekosistem *Startup* di Kota Bandung menempati peringkat kedua terbaik setelah Jakarta dan ke-249 secara global, beberapa

perusahaan bahkan masuk dalam daftar perusahaan *Startup* terbaik di asia bahkan di dunia, beberapa diantaranya adalah perusahaan *Evermos* yang bekerja dibidang perdagangan. Kemudian perusahaan *Waste4Change* yang menyediakan pengelolaan limbah di Indonesia dan *Finansialku.com* yang bergerak pada perencanaan keuangan untuk individu dan keluarga di Indonesia yang membantu pengguna mengelola keuangan dan mencapai tujuan finansial mereka melalui berbagai perangkat dan sumber daya (*StartupBlink*, 2025).

Walaupun masih berbentuk rintisan dan berskala kecil, namun perusahaan *Startup* banyak diminati dan disukai oleh anak muda khususnya *fresh graduate* karena memiliki lingkungan kerja dan aturan yang tidak kaku dan mengikat, seperti kebebasan dalam berpakaian dan memiliki kelonggaran regulasi seperti fleksibilitas waktu kerja (Thompson, 2019). Perusahaan *Startup* juga banyak diminati karena sifat pekerjaan yang penuh kebaruan dan memungkinkan ide dan inovasi dikembangkan dalam perusahaan, menjadikan pekerja *Startup* secara personal dapat mengembangkan kemampuan baru di luar tugas pokok fungsi pekerjaannya (Ramadhanti et al., 2022). Selain itu perusahaan *Startup* memiliki karakteristik yang cukup berbeda dengan model perusahaan lainnya. Perbedaan yang membedakan *Startup* dengan model perusahaan lain adalah *Startup* memiliki pendapatan < \$100.000/tahun, memiliki jumlah pegawai < 20 orang, perusahaan dengan usia < 3 tahun dan masih dalam tahap perkembangan. Umumnya, *Startup* beroperasi melalui website dan fokus dalam bidang teknologi serta memiliki produk berupa aplikasi berbentuk digital (Widodo, 2020).

Di sisi lain, meskipun memiliki berbagai kelebihan, perusahaan *startup* juga menghadapi sejumlah tantangan yang tidak bisa diabaikan. Menurut Ismi (2025) salah satu risiko yang harus dihadapi oleh karyawan di perusahaan *startup* adalah tingginya beban kerja. Hal ini menjadi tantangan tersendiri mengingat model operasional perusahaan *startup* berbeda dengan perusahaan konvensional. Putri dan Gischa (2021) turut menguatkan pandangan ini dengan menyebutkan bahwa beban kerja yang tinggi disebabkan oleh tuntutan adaptasi terhadap perubahan pasar yang sangat cepat. Selain itu, perusahaan *startup* sering kali beroperasi dengan sumber daya yang terbatas, baik dari segi modal, waktu, maupun tenaga kerja. Hasil survei pendahuluan yang dilakukan terhadap karyawan perusahaan *startup* di Kota Bandung memperkuat pernyataan tersebut dengan menunjukkan bahwa kondisi kerja yang mereka alami dirasakan kurang ideal. Beban kerja yang tinggi menimbulkan permasalahan karena membuat karyawan kewalahan dalam menyelesaikan tugas. Permasalahan lainnya muncul dari perubahan posisi yang menjadikan jobdesk yang dikerjakan tidak relevan dengan keahlian yang dimiliki. Situasi ini semakin diperburuk dengan adanya tumpang tindih pekerjaan (*overlap*), di mana karyawan kerap kali harus menangani tugas di luar jobdesk pekerjaan mereka.

Dalam kondisi tersebut, karyawan tentu dituntut untuk mampu bekerja secara multitasking, memiliki inisiatif tinggi, serta sanggup menghadapi tekanan dan ketidakpastian. Kondisi ini tidak hanya menimbulkan tekanan bagi individu, tetapi juga menuntut perusahaan *startup* untuk mampu mengelola

sumber daya manusia secara lebih strategis. Untuk mengatasi hal tersebut, perusahaan *startup* dituntut untuk menciptakan lingkungan kerja yang kondusif terhadap kreativitas dan produktivitas, sekaligus menarik untuk mempertahankan talenta-talenta terbaik di tengah persaingan pasar tenaga kerja yang semakin kompetitif (Meria, 2024).

Salah satu pendekatan yang dapat memperkuat daya saing perusahaan dalam situasi tersebut adalah dengan mendorong perilaku kerja positif dari karyawan yang bersifat sukarela namun berdampak besar terhadap organisasi. Karyawan yang memiliki sifat sukarela akan menunjukkan perilaku menolong rekan kerjanya yang mengalami kesulitan baik mengenai tugas dalam organisasi maupun masalah pribadi, menjaga hubungan baik dengan rekan kerjanya agar terhindar dari masalah-masalah interpersonal, toleransi terhadap keadaan yang kurang ideal dalam organisasi tanpa mengajukan keberatan-keberatan. Selain itu mereka juga akan menunjukkan usaha untuk melebihi apa yang diharapkan organisasi dan menunjukkan partisipasi sukarela dan dukungan terhadap fungsi-fungsi organisasi baik secara profesional maupun sosial alamiah (Hendrawan et al., 2020).

Perilaku yang ditunjukkan tersebut biasa dikenal dengan sebutan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), yaitu perilaku sukarela karyawan yang melebihi tanggung jawab formal mereka dan berkontribusi terhadap keefektifan organisasi secara keseluruhan (Organ, 1988). Perilaku OCB sangat dibutuhkan dalam konteks perusahaan *startup*, terutama karena keterbatasan

sumber daya yang dimiliki. Dalam situasi seperti ini, perilaku karyawan yang bersedia mengambil peran di luar deskripsi kerja formal dapat menjadi aset yang sangat berharga bagi perusahaan. Hal ini sejalan dengan karakteristik lingkungan kerja *startup* yang dinamis, penuh tekanan, serta menuntut adaptasi cepat terhadap perkembangan teknologi dan permintaan pasar (Chao, 2021).

Oleh karena itu, karyawan yang bersedia mengambil tanggung jawab tambahan atau mempelajari keterampilan baru di luar peran formal mereka membuat organisasi lebih tangguh dalam merespon perubahan pasar maupun teknologi. Mengingat perusahaan *startup* sangat bergantung pada kepuasan pelanggan untuk mendorong pertumbuhan, perilaku OCB juga dapat berkontribusi signifikan terhadap peningkatan kualitas layanan. Karyawan yang proaktif dalam membantu pelanggan serta dalam mengidentifikasi dan menyelesaikan masalah dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan (Meria, 2024).

Perilaku OCB yang dilakukan oleh karyawan dipengaruhi oleh berbagai faktor dan salah satu faktor penting pendorong OCB adalah *Happiness at Work* (HAW), yang didefinisikan sebagai perasaan senang terhadap pekerjaan itu sendiri, karakteristik pekerjaan, dan organisasi secara keseluruhan, yang kemudian tercermin dalam sikap dan perilaku karyawan di tempat kerja (Fisher, 2010). Pryce-Jones (2010) juga menyatakan bahwa karyawan yang merasa bahagia cenderung memberikan kontribusi lebih besar, memaksimalkan kinerja mereka, dan mencapai potensi terbaik di tempat kerja. Sejalan dengan itu, Kun

dan Gadanecz (2022) menggambarkan *Happiness at Work* sebagai pengalaman karyawan yang bersemangat dan antusias dalam menjalani pekerjaan, menemukan makna serta tujuan dalam apa yang mereka lakukan, memiliki hubungan yang baik dengan rekan kerja, serta menunjukkan komitmen tinggi terhadap pekerjaan dan organisasi mereka. Kebahagiaan yang dirasakan di tempat kerja tidak hanya berdampak pada individu, tetapi juga memberikan keuntungan besar bagi organisasi. Penelitian oleh Oswald et al. (2015) menunjukkan bahwa perasaan bahagia yang dirasakan karyawan dapat meningkatkan produktivitas perusahaan hingga 12%. Peningkatan ini terjadi karena kebahagiaan karyawan berkontribusi pada meningkatnya fokus dan motivasi kerja (Jain & Sharma, 2019). Selain itu, karyawan yang bahagia cenderung lebih terlibat secara emosional dengan pekerjaan mereka dan menunjukkan loyalitas yang lebih tinggi terhadap organisasi (Alzain et al., 2023). Mereka juga memperlihatkan kinerja yang lebih baik dibandingkan rekan kerja yang kurang bahagia, dengan menghasilkan kualitas kerja yang lebih tinggi serta lebih sering menunjukkan perilaku membantu di lingkungan kerja (Boehm & Lyubomirsky, 2008).

Dampak positif dari kebahagiaan di tempat kerja ini tidak terlepas dari kaitannya dengan munculnya perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Karyawan yang memiliki perasaan bahagia terdorong untuk menunjukkan perilaku OCB, seperti yang ditemukan dalam penelitian Prakoso & Listiara (2017), yang menyatakan bahwa *Happiness at Work* merupakan salah satu faktor penting yang membentuk OCB. Artinya, semakin tinggi

tingkat kebahagiaan karyawan dalam bekerja, semakin besar kemungkinan mereka untuk terlibat dalam perilaku yang mendukung organisasi di luar tugas formalnya. Penelitian lain oleh Stone et al (2019) juga mendukung temuan ini, dengan menyatakan bahwa ketiga aspek dalam *Happiness at Work* yaitu kepuasan terhadap pekerjaan, hubungan sosial yang positif, dan rasa memiliki makna dalam pekerjaan berkontribusi signifikan terhadap kecenderungan munculnya perilaku OCB. Perasaan puas yang dirasakan oleh karyawan terhadap berbagai aspek pekerjaan, seperti gaji, pengawasan, rekan kerja, dan peluang pengembangan diri, mendorong karyawan untuk lebih *engaged* dan menunjukkan loyalitas terhadap organisasi (Ashfaq, 2021; Mohsin, 2015). Karyawan yang merasa cocok dengan pekerjaannya serta dihargai kesejahteraannya oleh organisasi akan merespons secara positif melalui perilaku-perilaku yang melampaui deskripsi kerja mereka. Salah satu bentuk tanggapan tersebut adalah perilaku OCB yang diwujudkan dalam partisipasi aktif untuk mendukung tujuan organisasi. Komitmen karyawan terhadap organisasi juga merupakan hasil dari rasa puas dan keterlibatan yang tinggi.

Sejumlah penelitian sebelumnya telah dilakukan untuk meneliti atau mengidentifikasi tentang variabel *Happiness at Work* dan *Organizational Citizenship Behaviour*. Misalnya, studi yang dilakukan oleh Kittinorarat (2023) menunjukkan bahwa karyawan yang merasa bahagia di tempat kerja lebih cenderung menunjukkan sikap kooperatif, bersedia membantu rekan kerja, serta memiliki ketekunan dan tekad dalam bekerja demi kepentingan organisasi. Selain itu, Al-Shami et al. (2023) menemukan bahwa karyawan yang bahagia

memiliki tingkat motivasi, kreativitas, dan inovasi yang lebih tinggi. Mereka merasa didukung oleh rekan dan atasan, sehingga mampu menciptakan suasana kerja yang positif dan kolaboratif. Lingkungan seperti ini mendukung munculnya ide-ide baru dan perilaku proaktif yang merupakan karakteristik utama dari OCB. Penelitian oleh Mousa et al (2020) yang dilakukan di rumah sakit umum di Mesir juga menunjukkan bahwa perhatian terhadap kebahagiaan karyawan berdampak positif terhadap kemunculan OCB di kalangan tenaga medis. Hal ini memperlihatkan bahwa strategi meningkatkan *Happiness at Work* dapat menjadi cara yang efektif untuk memperkuat perilaku OCB secara luas.

Penelitian lainnya yang dilakukan oleh Nuraferazan et al (2024) turut menegaskan bahwa meningkatkan kebahagiaan karyawan berkontribusi langsung terhadap keberfungsian organisasi melalui perilaku OCB yang ditunjukkan oleh karyawan. Sejalan dengan itu, Agustina et al (2020) menemukan bahwa *Happiness at Work* memengaruhi OCB karena karyawan yang merasa puas dengan pekerjaannya dan merasa menjadi bagian dari "keluarga" di tempat kerja lebih terdorong untuk membantu rekan, menyelesaikan konflik secara konstruktif, dan menunjukkan kepedulian terhadap organisasi. Hal ini memperkuat bahwa kebahagiaan di tempat kerja tidak hanya bermanfaat bagi kesejahteraan individu, tetapi juga memainkan peran krusial dalam membangun budaya kerja yang suportif dan produktif melalui perilaku OCB.

Meskipun sebelumnya sudah terdapat beberapa penelitian yang membahas tentang pengaruh *Happiness at Work* terhadap *Organizational Citizenship Behaviour*. Pada penelitian sebelumnya para peneliti menggunakan responden karyawan yang bekerja di bidang khusus seperti pendidikan ataupun di bidang Kesehatan dan masih jarang ada peneliti yang melakukan penelitian pada karyawan perusahaan *Startup*. Oleh karena itu pada penelitian ini peneliti tertarik untuk mengetahui apakah *Happiness at Work* memiliki pengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* pada responden yang bekerja sebagai karyawan perusahaan *Startup* di Bandung.

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dipaparkan diatas, peneliti menduga bahwa *Organizational Citizenship Behaviour* karyawan dipengaruhi oleh *Happiness at Work*. Dengan demikian peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: “Pengaruh *Happiness at Work* terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* pada karyawan perusahaan *Startup* di Bandung “.

## 1.2 Identifikasi Masalah

Perusahaan *startup* di Indonesia mengalami pertumbuhan pesat seiring dengan perkembangan teknologi digital, termasuk di Kota Bandung yang menempati posisi kedua dalam ekosistem *startup* nasional. Meskipun menjanjikan dengan memberikan lingkungan kerja yang fleksibel dan inovatif, perusahaan *startup* juga menghadapi tantangan besar yang harus mereka hadapi, seperti beban kerja yang tinggi, ketidakpastian bisnis, serta keterbatasan

sumber daya manusia dan finansial (Putri dan Gischa, 2021). Dalam situasi tersebut, perusahaan membutuhkan kontribusi karyawan yang tidak hanya menjalankan tugas formalnya, tetapi juga menunjukkan perilaku kerja sukarela seperti *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) untuk menjaga efektivitas organisasi.

Salah satu faktor penting yang diduga berkontribusi terhadap munculnya perilaku OCB adalah *Happiness at Work* (HAW). Karyawan yang merasa bahagia dalam bekerja cenderung lebih loyal, produktif, serta terdorong untuk membantu rekan kerja dan mendukung organisasi di luar peran formal mereka. Namun demikian, dalam konteks perusahaan *startup* yang penuh tekanan dan ketidakpastian, tingkat kebahagiaan karyawan dapat terancam, sehingga berpotensi menurunkan munculnya perilaku OCB.

Meskipun telah banyak penelitian yang menunjukkan hubungan positif antara HAW dan OCB, masih terdapat keterbatasan kajian khususnya dalam konteks industri *startup* di Indonesia, khususnya di Kota Bandung. Oleh karena itu, perlu dilakukan penelitian lebih lanjut untuk mengidentifikasi apakah *Happiness at Work* berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada karyawan perusahaan *startup* di Kota Bandung.

Berdasarkan uraian tersebut maka timbul masalah yang menjadi pertanyaan dalam penelitian yaitu bagaimana pengaruh *Happiness at work* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada karyawan perusahaan *startup* yang bekerja di Kota Bandung?

### 1.3 Maksud Dan Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah terpaparkan diatas maka dapat disimpulkan tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh *Happiness at Work* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada karyawan perusahaan *startup* yang bekerja di Kota Bandung.

### 1.4 Manfaat Penelitian

#### 1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat pada perkembangan ilmu pengetahuan, khususnya psikologi industri dan organisasi, dan sumber daya manusia. Selain itu, penelitian ini dapat dijadikan sebagai landasan dan bukti empiris untuk peneliti selanjutnya khususnya pada topik penelitian yang berkaitan dengan *Happiness at Work* dan *Organizational Citizenship Behavior*

#### 1.4.2 Manfaat Praktis

##### 1.4.2.1 Bagi Responden

Penelitian ini diharapkan memberikan wawasan mengenai *Happiness at Work* dan dampaknya terhadap *Organizational Citizenship Behavior*.

##### 1.4.2.2 Bagi Perusahaan *Startup*

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu referensi bagi perusahaan *startup* untuk lebih memperhatikan pentingnya *Happiness at Work* dan *Organizational Citizenship Behavior* bagi keberhasilan perusahaan.

#### **1.4.2.3 Bagi peneltian Selanjutnya**

Penelitian ini diharapkan mampu menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya yang akan meneliti variabel *Happiness at Work* dan *Organizational Citizenship Behavior*.