

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pertumbuhan ekonomi yang pesat berdampak pada meningkatnya persaingan karena menyebabkan semakin banyak pelaku bisnis masuk ke pasar. Hal tersebut ditunjukkan dalam indeks persaingan usaha dalam situs resmi Komisi Pengawas Persaingan Usaha Indonesia (KPPU) bahwa di tahun 2023 persaingan berada di level 4,91 dari rentang indeks 1-7 yang dalam hal ini berarti bahwa persaingan usaha di Indonesia berada di rentang paling tinggi dari 4 tahun terakhir (Heriani, 2024). Persaingan usaha yang tinggi ini menuntut seluruh lembaga usaha termasuk sektor industri untuk mampu bersaing dengan terus meningkatkan kualitas sumber daya yang dimilikinya.

Dari berbagai sumber daya perusahaan, yang utama perlu ditingkatkan adalah sumber daya manusianya, sebab sebagaimana menurut Kasmir (2016), sumber daya manusia merupakan motor penggerak dari seluruh aktivitas perusahaan. Sumber daya manusia juga merupakan salah satu aset penting dalam sebuah organisasi dalam mencapai tujuannya dan apabila seorang karyawan tidak dapat mencapai kinerja yang optimal, maka akan memunculkan permasalahan di perusahaan (Rachmawati, 2014). Permasalahan yang mungkin terjadi karena karyawan tersebut perlu diperhatikan karena berhubungan langsung dengan keberhasilan perusahaan. Oleh karena itu dengan memiliki sumber daya

manusia yang berkualitas, maka akan memudahkan perusahaan untuk mencapai kinerja yang efektif dan efisien.

Menurut Podsakoff, et al., (2000), efektivitas kerja suatu organisasi dapat dipengaruhi oleh perilaku kewargaorganisasian karyawan yang mana karyawan bersedia secara sukarela untuk terlibat dengan kegiatan organisasi bahkan jika diluar konteks pekerjaan dengan maksud mendukung kemajuan organisasi. Perilaku kewargaorganisasian ini dikenal juga dengan istilah *Organizational Citizenship Behavior*. Secara istilah, *Organizational Citizenship Behavior* atau yang biasa disingkat OCB merupakan kebebasan perilaku individu yang bersedia dan mampu untuk melakukan hal yang mendukung organisasi di luar tugas pokoknya dengan partisipasi sukarela dan tidak berdasarkan penghargaan formal atau pengharapan reward (Podsakoff, et al., 2000; Organ, et al., 2006). Robbins & Judge (2015), juga menjelaskan bahwa organisasi yang memiliki karyawan dengan OCB yang baik, maka akan memiliki kinerja yang lebih baik dibandingkan dengan organisasi lain. Karena hal itulah, dapat dikatakan perilaku tersebut menjadi tolak ukur dalam peningkatan fungsi organisasi secara signifikan.

Menurut Organ et al., (2006) *Organizational Citizenship Behavior* dapat meningkatkan produktivitas karyawan, meningkatkan produktivitas pemimpin, dapat membantu mengkoordinasikan aktivitas antar karyawan, membebaskan sumber daya, hingga membantu mempertahankan karyawan yang terbaik serta menciptakan modal sosial. Sejalan dengan hasil temuan oleh Mahayasa dan Suartina (2019), OCB memang memprediksi berbagai kriteria

efektivitas organisasi. Maka dapat dikatakan bahwa OCB mampu memberikan kontribusi terhadap efisiensi dan dapat menciptakan lingkungan kerja yang positif dan kolaboratif sehingga mudah dalam mencapai tujuan di tengah persaingan industri yang tinggi.

Organ et al., (2006) juga memaparkan bahwa interaksi sosial yang terjadi diantara karyawan yang memiliki *Organizational Citizenship Behavior* menjadi lebih lancar, menghindari munculnya konflik, dan mampu meningkatkan efisiensi. Sehingga *Organizational Citizenship Behavior* yang dimunculkan karyawan tidak hanya dapat memberikan dampak pada performa dirinya sendiri, namun juga berdampak pada performa timnya, yang dimana performa tim dapat memberikan dampak langsung terhadap performa perusahaan, hingga perusahaan dapat berjalan secara efektif dan efisien.

Organizational Citizenship Behavior juga melibatkan beberapa perilaku, meliputi perilaku menolong orang lain, perilaku bersedia mengikuti kegiatan/*project* perusahaan diluar dari teknis pekerjaan, patuh terhadap aturan perusahaan, hormat terhadap atasan maupun rekan sesama karyawan, dan memiliki toleransi terhadap perubahan. Yang mana perilaku-perilaku tersebut dapat memberikan nilai lebih bagi karyawan dan merupakan bentuk perilaku sosial yang positif, konstruktif, dan bermakna membantu (Sarmawa et al., 2015). Dengan demikian, dalam upaya menghadapi era persaingan usaha yang ketat ini, setiap perusahaan memerlukan karyawan yang mampu menunjukkan OCB.

Cikarang merupakan suatu wilayah di Jawa Barat yang berstatus sebagai salah satu kota/kabupaten dengan wilayah kawasan industri terbesar di Indonesia dengan banyak kawasan industri di dalamnya, yakni sekitar 10 kawasan (Maulani, 2024). Adapula dengan PT X yang merupakan perusahaan pengelola infrastruktur Kawasan Industri X di Cikarang yang telah berdiri sekitar tahun 80an. Kawasan Industri X dikenal sebagai Kawasan industri terbesar dan paling beragam di Cikarang. PT X ini menyediakan beragam produk, mulai dari pengolahan air bersih, pengolahan air limbah, pengelolaan telekominaksi, penyediaan gas, dan lainnya yang mana pengelolaan tersebut menangani lebih dari 1600 tenant perusahaan nasional hingga multinasional beserta perumahan sekitar. PT X juga mengelola tata kota, penerangan jalan umum, lingkungan, hingga taman.

Selain itu, PT X memiliki *Plant* atau pabrik yang lebih dari satu, yaitu *Water Treatment Plant* (WTP), *Waste Water Treatment Plant* (WWTP), FabLab sebagai tempat pengembangan inovasi dan bisnis, hingga JMO, dengan berbagai departemen yang tersebar di setiap *plant* tersebut. Dengan skala dan kompleksitas tersebut, PT X tentu memiliki dinamika hubungan pekerja yang unik sehingga memunculkan kebutuhan perusahaan untuk memiliki sumber daya manusia yang mampu bekerja secara optimal, dapat bekerjasama, hingga memiliki keinginan untuk selalu berkontribusi memajukan perusahaan.

Kebutuhan tersebut secara tidak langsung menjadi harapan perusahaan yang tertuang dalam *tagline* PT X yaitu “Transformasi, Kolaborasi, dan Inovasi”. *Tagline* ini dimaksudkan agar seluruh civitas PT X dapat selalu siap

menghadapi transformasi yang muncul, mampu mengaplikasikan nilai kolaborasi dengan senantiasa bekerjasama dan menjaga hubungan yang baik antar karyawan, serta dapat memberikan kontribusi dengan melakukan inovasi-inovasi yang dapat memajukan perusahaan.

Hal ini sejalan dengan beberapa aspek *Organizational Citizenship Behavior* dimana karyawan yang memiliki OCB akan bersedia melakukan hal-hal yang menguntungkan organisasi sebagaimana pengertian dari aspek *conscientiousness*, karyawan akan senantiasa menekankan pada aspek-aspek positif yang ada di organisasi daripada aspek negatifnya yang berarti memiliki aspek *Sportmanship*, mampu berkolaborasi dengan mempererat hubungan antar karyawan sehingga mampu bekerja sama dan menumbuhkan rasa saling bertoleransi diantara satu departemen dengan departemen yang lainnya, yang mana maksud perilaku tersebut secara tidak langsung menunjukkan harapan bahwa karyawan akan memiliki perilaku senantiasa memberi pertolongan pada rekan meskipun bukan kewajibannya atau yang biasa dikenal dengan istilah *Altruism* dan selalu berperilaku berbuat baik atau hormat kepada orang lain seperti pengertian dari aspek *Courtesy*, hingga memiliki keinginan akan keterlibatan diri pada kegiatan perusahaan dengan maksud mendukung kemajuan perusahaan yang dikenal dengan istilah *civic virtue* dengan senantiasa melakukan inovasi.

Hal di atas menunjukkan bahwa dalam rangka menanamkan *Tagline* demi mewujudkan perilaku yang mendukung kemajuan organisasi, perusahaan memerlukan karyawan yang memiliki *Organizational Citizenship Behavior*.

Munculnya *Organizational Citizenship Behavior* sendiri dipengaruhi oleh dua faktor, yaitu faktor internal dan eksternal. Dimana faktor eksternal yang meliputi gaya kepemimpinan, kepercayaan pada pimpinan, budaya organisasi, dll. (Titisari, 2014). Namun demikian faktor eksternal dikatakan lebih sulit dikendalikan karena melibatkan pihak-pihak lain. Dalam faktor internalnya sendiri OCB meliputi faktor kepuasan kerja, komitmen organisasi, moral karyawan, hingga motivasi (Organ, et al., 2006). Motivasi ini sendiri dianggap sebagai hal yang paling berkontribusi dalam menentukan kualitas kerja (Ryan & Deci, 2017). Karena, karyawan dengan motivasi dalam dirinya cenderung akan memiliki dorongan internal untuk memberikan yang terbaik dalam pekerjaannya (Herzberg dalam Gitosudarmo & Sudita, 2000). Hal ini sejalan dengan yang dikemukakan oleh Organ et al. dalam Titisari (2014), bahwa peningkatan OCB dapat dipengaruhi oleh faktor internal diri karyawan.

Dalam hasil penelitian oleh Jung&Yoon (2015) yang dilakukan di Korea berdasarkan fenomena persaingan Industri Hotel mewah menunjukkan hasil bahwa aspek *Psychological Capital* yaitu *Hope* dan *Resilience* memang mempengaruhi bagaimana OCB karyawan. Sedangkan dalam penelitian oleh Nursyahbana (2020) menunjukkan hasil bahwa *Optimism* dan *Efficacy* lah yang berpengaruh secara signifikan terhadap OCB. Keempat aspek *Hope*, *Resilience*, *Optimism* hingga *Efficacy* dikenal sebagai sebuah kesatuan konstruk bernama *Psychological Capital* atau modal psikologis yang merupakan keadaan perkembangan psikologi positif individu. Menurut Luthans & Yousseff dalam Annisa (2017) *Psychological Capital* sebagai upaya

dari membangun POB (*Positive Organization Behavior*) merupakan modal atau kekuatan dari sumber daya manusia yang berorientasi secara positif, dapat diukur, dikembangkan, dan dapat dikelola dalam meningkatkan kinerja organisasi secara efektif.

Meningkatkan *Psychological Capital* yang merupakan aset atau modal positif individu merupakan satu cara yang dapat dilakukan sebagai upaya peningkatan sumber daya manusia. *Psychological Capital* ini jugalah yang kemudian akan menyempurnakan potensial sumber daya manusia tersebut (Luthans, Youssef, & Avoilio, 2007). Dengan mekanisme penyebaran positivities *Psychological Capital* yang dapat menular dari satu anggota lain kepada anggota lainnya (Luthans et.al., 2015), akan mempengaruhi juga bagaimana *Organizational Citizenship Behavior* karyawan dalam suatu organisasi.

Menurut Hobfoll dalam Siu (2013), *Psychological Capital* merupakan karakter personal yang memungkinkan seorang individu untuk dapat mengatasi pekerjaannya sendiri sehingga dapat berdampak pada kemampuannya dalam menyelesaikan permasalahan yang dihadapinya, bahkan jika di luar konteks pekerjaan biasanya. Peningkatan pada konsep *Psychological Capital* ini juga dapat memungkinkan karyawan memiliki citra positif terhadap organisasi, yang akhirnya menghasilkan peningkatan dalam *Organizational Citizenship Behavior* (Luthans et.al., 2008).

Penelitian terdahulu oleh Theodora & Ratnaningsih (2018) menunjukkan hasil yang mendukung hasil penelitian sebelumnya bahwa

Psychological Capital memang berkorelasi positif dengan *Organizational Citizenship Behavior* (Adestyani & Nurtjahjanti, 2013; Wicaksana & Sjabadhyni, 2012). Hasil penelitian oleh Theodora & Ratnaningsih ini menunjukkan bahwa keempat aspek *Psychological Capital* meliputi *Hope*, *Efficacy*, *Resilience*, dan *optimism* mempengaruhi munculnya aspek aspek OCB. Begitupula dengan penelitian oleh Deswarta (2022) yang menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif yang signifikan antara *Psychological Capital* dan OCB karyawan. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa jika *Psychological Capital* pada karyawan naik, maka OCB pun akan naik, begitupula sebaliknya.

Selain itu, didukung oleh penelitian lain yang mengungkapkan hasil bahwa *Psychological Capital* memang memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada karyawan dan *Psychological Capital* ditemukan mampu memprediksi perilaku OCB (Pradhan, Jena, & Bhattacharya, 2016). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa memang *Psychological Capital* memiliki hubungan yang signifikan dengan munculnya OCB pada karyawan.

Berdasarkan hasil interview yang dilakukan kepada tim HR PT X, ditemukan bahwa beberapa karyawan telah menunjukkan sebagian perilaku OCB seperti bersedia berkontribusi dalam mengikuti program-program yang diadakan perusahaan meski tidak berhubungan dengan pekerjaannya. Dikatakan pula bahwa beberapa karyawan antusias dan mau mengikuti program yang dirasa dapat menunjang kemajuan perusahaan, dikuatkan oleh

hasil survey yang menyatakan bahwa karyawan bersedia mengikuti kegiatan yang diadakan perusahaan meski tidak berhubungan dengan pekerjaannya sebagai bentuk pembelajaran dan menambah wawasan lebih.

Namun di sisi lain, tim HR PT X juga menjelaskan bahwa masih terdapat banyak karyawan yang belum menunjukkan perilaku *Organizational Citizenship Behavior* lainnya. Seperti bagaimana karyawan PT X yang mayoritas masih bekerja sesuai dengan apa yang menjadi kewajibannya saja dengan menunggu perintah yang diberikan, kebanyakan karyawan belum menunjukkan adanya inisiatif lebih untuk menyelesaikan pekerjaannya tersebut. Juga belum menunjukkan perilaku yang menunjukkan bahwa karyawan memiliki perilaku bersedia mengerjakan pekerjaan yang tidak tertera pada *job description* dengan sukarela.

Padahal sebagaimana yang telah dipaparkan sebelumnya bahwa perusahaan mengharapkan karyawannya dapat menunjukkan hal yang lebih dari sekedar menerima perintah dan mengerjakan pekerjaan seadanya saja. Pihak HR menjelaskan bahwa perilaku tersebut kemungkinan dapat muncul karena faktor demotivasi yang terjadi pada karyawan. Hal tersebut secara tidak langsung menunjukkan bagaimana faktor internal (motivasi), yang terdapat pada diri karyawan memiliki pengaruh terhadap munculnya OCB.

Berdasarkan fenomena yang telah dipaparkan di atas, peneliti ingin mengetahui lebih jauh mengenai bagaimana pengaruh *Psychological Capital* secara keseluruhan aspek/dimensi yang meliputi; *Hope, Efficacy, Resilience,*

dan *Optimism* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada karyawan di PT X.

1.2 Identifikasi Masalah

Persaingan industri yang semakin meningkat seiring berjalannya waktu menyebabkan perusahaan memerlukan peningkatan kualitas sumber daya manusianya. Termasuk PT X, yang merupakan perusahaan pengelola infrastruktur Kawasan Industri X di Cikarang yang telah berdiri sekitar tahun 80an. Kawasan Industri X dikenal sebagai Kawasan industri terbesar dan paling beragam di Cikarang, yang dengan skala dan kompleksitas tersebut, PT X tentu memiliki dinamika hubungan pekerja yang unik sehingga memunculkan kebutuhan perusahaan untuk memiliki sumber daya manusia yang mampu bekerja secara optimal, dapat bekerjasama, hingga memiliki keinginan untuk selalu berkontribusi memajukan perusahaan atau yang biasa disebut *Organizational Citizenship Behavior*. Namun demikian, diperoleh informasi bahwa belum semua karyawan PT X memiliki perilaku tersebut, padahal di tengah persaingan yang semakin ketat ini perusahaan tentu memerlukan karyawan yang mampu menunjukkan perilaku *citizenship*.

Organizational Citizenship Behavior sendiri dapat muncul karena faktor internal, yang kemunculannya dapat diprediksi oleh *Psychological Capital* sebagai modal positif yang dimiliki setiap individu. *Psychological Capital*, merupakan modal psikologis positif karyawan akan dapat memunculkan perilaku positif yaitu perilaku OCB yang dapat memberikan dampak pada performa tim, dan performa tim yang baik tersebut akan

berdampak pada performa divisi, departemen, hingga pada performa perusahaan.

Oleh karena itu peneliti berasumsi bahwa *Psychological Capital* yang dimiliki individu dapat mempengaruhi kemunculan *Organizational Citizenship Behavior* sebagai perilaku positif karyawan yang diperlukan agar dapat mendukung perusahaan untuk dapat bertahan. Untuk menguji asumsi yang muncul tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu “Bagaimanakah pengaruh *Psychological Capital* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada karyawan di PT X?”

1.3 Tujuan

Berdasarkan pertanyaan penelitian yang telah dipaparkan sebelumnya, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui secara empiris bagaimana pengaruh *Psychological Capital* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada karyawan di PT X.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat pada perkembangan ilmu pengetahuan, khususnya Psikologi Industri dan Organisasi. Selain itu, penelitian ini dapat dijadikan sebagai landasan dan bukti empiris untuk peneliti selanjutnya khususnya pada topik penelitian yang berkaitan dengan *Psychological Capital* dan *Organizational Citizenship Behavior*.

1.4.2 Manfaat Praktis

a. Manfaat bagi peneliti

Sebagai pengimplementasian teori dan ilmu yang telah didapat selama perkuliahan dalam bidang psikologi industri dan organisasi, serta sebagai pemecahan masalah terhadap fenomena yang ditemukan dengan memahami bagaimana gambaran pengaruh *Psychological Capital* terhadap *Organizational citizenship Behavior* pada karyawan di PT X.

b. Manfaat bagi Perusahaan

Hasil penelitian dapat berguna sebagai bahan evaluasi sekaligus referensi untuk pengembangan sumber daya manusia di PT X kedepannya melalui peningkatan *Psychological Capital* dan *Organizational Citizenship Behavior* pada karyawan, juga dapat sebagai bahan pertimbangan pembuatan strategi perusahaan ketika dihadapkan dengan tantangan dan kondisi sulit agar dapat bertahan.

c. Manfaat bagi Responden

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan terkait gambaran perilaku yang diperlukan untuk menunjang kerja yang optimal seperti meningkatkan rasa optimis, memiliki harapan dan kepercayaan diri, serta ketahanan dalam menghadapi situasi yang sulit agar karyawan mampu menyikapi berbagai keadaan di perusahaan atau organisasi tempatnya bekerja sehingga dapat berperan aktif dalam mencapai tujuan perusahaan.

d. Manfaat bagi pembaca dan peneliti selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan dapat berperan sebagai referensi terkait perilaku organisasi terkhusus *Organizational Citizenship Behavior* dan modal positif individu (*Psychological Capital*).