

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Manajemen sumber daya manusia ialah rangkaian aktivitas organisasi yang diarahkan untuk menarik, mengembangkan, dan mempertahankan tenaga kerja yang efektif. Keberhasilan organisasi tidak lepas dari kerja keras karyawan untuk menghasilkan output. Karyawan yang memiliki kompetensi handal dan cakap akan membawa perubahan pada organisasi. Menurut (Simamora, 2004) bahwa “aset yang paling penting yang harus dimiliki oleh perusahaan dan sangat diperhatikan oleh manajemen adalah aset manusia dalam organisasi tersebut”. Disisi lain sumber daya manusia mempunyai peranan yang signifikan untuk membawa perusahaan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Dengan pengelolaan sumber daya manusia secara profesional, diharapkan karyawan bekerja secara efektif dan meningkatkan efisiensi.

Namun persaingan dunia kerja yang semakin meningkat dan adanya permasalahan pandemic covid-19 yang telah terjadi dalam beberapa tahun ini membuat organisasi harus terus melakukan inovasi agar proses perusahaan tetap beroperasi dengan baik walaupun dalam kondisi yang tidak normal. Banyaknya dampak yang ditimbulkan akibat adanya covid-19 ini, terutama bagi para perusahaan yang harus memperkerjakan karyawan dirumah, mengurangi kompensasi, hingga pemutusan hubungan kerja. Dan dikarenakan adanya pengurangan kompensasi tersebut membuat perilaku *organizational citizenship behavior* karyawan menurun.

Faktor keberhasilan dari sebuah perusahaan bukan saja hanya dari factor permodalan ataupun profit namun factor sumber daya manusia (SDM) juga menjadi salah satu faktor yang penting dalam mendukung keberhasilan sebuah perusahaan atau organisasi. Dengan adanya pandemic *covid-19* sumber daya yang menjadi salah satu faktor penting dalam sebuah keberhasilan organisasi pun ikut terganggu. Salah satunya dampak yang terjadi ialah bertambahnya beban kerja yang dirasakan karyawan untuk menyeimbangkan keadaan.

Bertambahnya beban pekerjaan tetapi tidak diikuti oleh kompensasi yang seimbang, membuat keterikatan terhadap perusahaan yang dirasakan karyawan menjadi rendah, karyawan yang tidak merasakan hal tersebut akan berakibatkan

munculnya perilaku negative seperti malas bekerja, tidak menaati aturan, dan menurunnya perilaku *extra role*. Susanti (2018) mengatakan bahwa *organizational citizenship behavior* menjadi factor penting dalam menunjang keefektifan fungsi-fungsi organisasi, terutama dalam jangka panjang. *Organizational citizenship behavior* tidak menjadi bagian dari kewajiban kerja formal yang harus dimiliki oleh karyawan dalam suatu organisasi, tetapi perilaku *organizational citizenship behavior* yang dimiliki karyawan mendukung berfungsinya sebuah perusahaan dengan efektif.

Organizational citizenship behavior merupakan perilaku yang bersifat *diskresioner* yang berarti seseorang bebas mengambil keputusan sendiri dalam situasi yang sedang dihadapi (Zellars, 2002). Tingkat kesulitan kerja yang tinggi serta *client* yang dihadapi karyawan memiliki sifat yang beragam setiap individunya, akan membuat tingkat kesulitan karyawan meningkat. Karyawan dengan sikap *organizational citizenship behavior* yang tinggi akan dapat bertahan dengan baik, namun berbeda dengan karyawan yang memiliki tingkat *organizational citizenship behavior* rendah hal tersebut akan membuat semakin sulit karyawan tersebut.

Berdasarkan hasil *preliminary* terhadap 5 karyawan mengenai *organizational citizenship behavior* masih ditemukan beberapa aspek yang belum terpenuhi. Hal tersebut didapatkan dari hasil *preliminary* yaitu 3 dari 5 karyawan merasa terganggu dengan jam kerja yang melebihi batas waktu dan mengganggu kegiatan pribadi maka hal tersebut tidak terpenuhinya aspek *civic cirtue*.

Selain itu dari hasil tersebut juga ditemukan bahwa karyawan tidak pernah mengerjakan pekerjaan yang diluar standarnya dikarenakan mereka memilih hanya fokus pada pekerjaan yang ada maka dari itu hal tersebut juga mempengaruhi tidak terpenuhinya aspek *conscientiousness* dan *Courtesy*. Mereka mengatakan bahwa setiap bidang pekerjaan sudah mempunyai pekerjaan dan tanggung jawab masing-masing dan mereka beranggapan jika mengerjakan tugas diluar *job desk* akan menambah beban tersendiri karena tidak sesuai dengan kemampuan.

Sebelum karyawan melakukan suatu perilaku tersebut, ada penyebab atau faktor-faktor yang membuat karyawan rela melakukan hal tersebut. Ada banyak factor yang dapat mempengaruhi perilaku *organizational citizenship behavior* karyawan, salah satunya ialah *self efficacy*. Karyawan yang merasa percaya akan kemampuannya maka mereka akan merasa mampu bekerja diluar *job desk* yang

sudah diberikan maka karyawan tersebut akan menerapkan *organizational citizenship behavior*. Menurut (Choi, 2003) *self efficacy* memiliki peran positif terhadap *organizational citizenship behavior*. Jika rasa *self efficacy* tinggi maka akan tinggi pula rasa *organizational citizenship behavior* seseorang. *Self efficacy* merupakan rasa keyakinan yang secara signifikan memprediksi perilaku untuk memilih mencapai tujuan, serta dapat dilihat dari perilaku karyawan secara kolektif akan meningkatkan serta membangun perilaku ideal baik secara individual atau kelompok.

Berdasarkan hasil *preliminary* terhadap 5 orang karyawan mengenai *self efficacy* atau efikasi diri masih ditemukan beberapa karyawan yang kurang peduli terhadap hal tersebut. Hal ini ditunjukkan dengan hasil *preliminary* yakni 3 dari 5 karyawan tidak memiliki kepercayaan diri mengenai kemampuan mereka dalam mengerjakan pekerjaannya, hal tersebut yang mengakibatkan tidak terpenuhinya aspek *level* yaitu tidak terdapatnya keyakinan menyelesaikan tugas yang diberikan akibatnya beberapa karyawan yang memiliki pengalaman yang kurang baik selama mereka mengerjakan pekerjaan mereka. Tidak terpenuhinya aspek tersebut membuat beberapa pekerjaan yang seharusnya dapat dilakukan dengan cepat menjadi jauh lebih lama dari yang seharusnya.

Selain *self efficacy* namun ada pula perilaku *employee engagement* atau keterikatan antar karyawan dengan perusahaan juga menjadi faktor penting dalam membangun *organizational citizenship behavior* di lingkungan kerja. Menurut Mujiasih (2015) *employee engagement* merupakan sikap positif pegawai dan perusahaan (komitmen, keterlibatan, dan keterikatan) terhadap nilai budaya dan pencapaian keberhasilan perusahaan. Berdasarkan hasil *preliminary* terhadap 5 orang karyawan mengenai *employee engagement*, hal ini ditunjukkan dengan hasil 4 dari 5 mereka merasakan apa yang telah diberikan oleh perusahaan sudah seimbang dan adil dengan kontribusi yang telah mereka berikan, namun ada salah 1 dari 5 karyawan mengatakan terhambatnya kegiatan pribadi karena adanya tuntutan pekerjaan yang lebih maka hal ini tidak terpenuhinya *absorption* dan *vigor*. Perlakuan perusahaan yang baik terhadap karyawan tidak hanya berdampak baik pada prestasi kerja namun juga pada kualitas kerja sama antar karyawan.

Berdasarkan fakta di lapangan terdapat latar belakang masalah yang sesuai dengan situasi saat ini yaitu karena covid-19 yang menjadikan banyaknya karyawan yang perlu bekerja jauh diluar tugasnya, yang menyebabkan adanya

karyawan yang merasa tidak puas dengan hasil kerja mereka sendiri dan adanya rasa kurangnya keterikatan karyawan dengan perusahaan yang menyebabkan karyawan yang hanya fokus dengan tugas mereka masing-masing tanpa memperdulikan tim ataupun individu lain. Oleh karena itu peneliti tertarik untuk mengangkat penelitian dengan judul “Pengaruh *Self Efficacy* dan *Employee Engagement* terhadap *Organizational Citizenship Behavior*”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah dijelaskan diatas, maka yang menjadi perumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana gambaran *self efficacy*, *employee engagement*, dan *organizational citizenship behavior* di PT. Helios?
2. Apakah terdapat pengaruh *self efficacy* terhadap *organizational citizenship behavior*?
3. Apakah terdapat pengaruh *employee engagement* terhadap *organizational citizenship behavior*?
4. Apakah terdapat pengaruh *self efficacy* dan *employee engagement* terhadap *organizational citizenship behavior*?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui gambaran mengenai *self efficacy*, *employee engagement*, dan *organizational citizenship behavior* di PT. Helios.
2. Untuk mengetahui pengaruh *self efficacy* dengan *organizational citizenship behavior*.
3. Untuk mengetahui pengaruh *employee engagement* dengan *organizational citizenship behavior*.
4. Untuk mengetahui pengaruh *self efficacy* dan *employee engagement* terhadap *Organizational Citizenship Behavior*.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat teoritis

Penelitian ini dapat memberikan manfaat pada bidang teoritis, sebagai berikut :

- a. Psikologi Positif

1. Membuktikan dan memperkuat teori *self efficacy* dan *employee engagement* untuk meningkatkan *organizational citizenship behavior*.
2. Sebagai pengembangan ilmu psikologi positif mengenai pengaruh *self efficacy* dan *employee engagement* terhadap *organizational citizenship behavior*.
3. Menjadi penelitian kuantitatif yang dapat dikembangkan kembali oleh para peneliti selanjutnya yang ingin meneliti mengenai pengaruh.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah kajian ilmu pengetahuan mengenai pengaruh *self efficacy* dan *employee engagement* terhadap *organizational citizenship behavior*.