

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Permasalahan

Pertumbuhan teknologi pada zaman modern ini membuat banyak sekali transformasi terhadap suatu industri atau organisasi. Perihal ini membuat industri dituntut untuk bisa menjajaki berkembangnya zaman dalam memajukan bisnisnya. Oleh karena itu, organisasi memerlukan tenaga kerja ataupun Sumber Daya Manusia yang bisa mengoperasikan teknologi dengan baik, dan dapat berperan secara responsif terhadap perubahan-perubahan pada teknologi itu sendiri. Menurut Limawandoyo dan Simanjuntak (2013) Sumber Daya Manusia atau tenaga kerja ialah aspek yang berarti dalam aktivitas bisnis apapun karena mutu dari perihal tersebut sangat menentukan kinerja dari suatu organisasi ataupun industri. Menurut data Badan Pusat Statistik (BPS) pada tahun 2020, jumlah angkatan kerja pada Februari 2020 sebanyak 137,91 juta jiwa, dan jumlah ini naik 1,73 juta jiwa dibandingkan dengan Februari 2019. Tingkat Partisipasi Angkatan Kerja turun yaitu sebesar 0,15% poin jumlah penduduk pada tahun 2018 sebanyak 265 juta jiwa dan pada tahun 2035 akan bertambah menjadi 305,7 juta jiwa. Oleh karena itu dengan meningkatnya sumber daya manusia tentunya jumlah tenaga kerja di Indonesia juga akan meningkat. Penduduk yang bekerja sebanyak 131,03 juta jiwa, bertambah 1,67 juta jiwa dari Februari 2019.

Menurut Mangkunegara (2009) karyawan merupakan sumber daya yang penting bagi perusahaan atau organisasi karena memiliki akal, bakat, tenaga,

keinginan, pengetahuan, perasaan dan kreatifitas yang sangat dibutuhkan oleh perusahaan untuk mencapai visi dan misi. Darto (2014) mengatakan meningkatnya kinerja sebuah perusahaan sangat dipengaruhi oleh kualitas perilaku yang ditunjukkan karyawan atau anggota di dalamnya, dimana perilaku ini diharapkan tidak hanya berkaitan dengan kualitas pelaksanaan atau tugas-tugas yang telah ditetapkan (*in-role*), namun lebih dari itu juga perilaku yang bersifat *extra-role* atau yang tidak digariskan dalam *job description* organisasi dan mampu memberikan kontribusi positif bagi efektifitas organisasi. Pada kenyataannya pada penelitian yang dilakukan Martha (2014) menunjukkan bahwa karyawan terkadang masih melakukan pekerjaannya belum sesuai waktu yang ditentukan dan masih sering terlambat masuk kerja, karyawan yang belum pernah mengerjakan pekerjaan di luar pekerjaan pokoknya, hanya menjalankan tugasnya dengan menunggu perintah dari atasannya saja, dengan kata lain karyawan tidak mempunyai inisiatif sendiri untuk melakukan pekerjaannya dan melakukan pekerjaan lain atau di luar tugas pokoknya.

Kemudian salah satu angkatan kerja di Indonesia adalah generasi milenial. Lutungan (2014) mengemukakan bahwa populasi generasi milenial dalam organisasi telah mencapai 50% - 75%. Generasi milenial adalah generasi yang lahir antara tahun 1980 dan 2000, jumlahnya terus meningkat di dunia kerja dan merupakan kontributor utama bagi organisasi (Gong dkk., 2018). Generasi milenial memiliki perbedaan dengan generasi sebelumnya dalam dunia kerja yaitu memiliki kemampuan yang sangat baik dalam mengoperasikan teknologi dan lebih mudah menerima perubahan dalam organisasi (Cran, 2014). Ciri-ciri yang

ada pada generasi milenial menurut Oktariani, Hubeis dan Sukandar (2017) yaitu memiliki sifat individualistik yang menimbulkan egosentris pada diri sendiri, tidak nyaman dan mudah bosan, tidak sabar, dan tidak bertanggung jawab penuh atas pekerjaannya. Milenial hanya akan menghormati orang lain juga menunjukkan rasa hormat kepadanya (Nurhasan, 2017).

Negoro dalam (Kurniyadi, Wicaksana dan Asrunputri, 2020) mengatakan karakteristik yang ada pada generasi milenial tentunya tidak menunjukkan perilaku membantu sesama pekerja karena cenderung individualis, selain itu kepedulian yang rendah terhadap organisasi dapat membuat operasional organisasi kurang efektif. Negoro dalam (Kurniyadi, Wicaksana dan Asrunputri, 2020) menyatakan bahwa hal tersebut mengidentifikasi bahwa perilaku yang diperlihatkan oleh generasi milenial cenderung memiliki *organizational citizenship behavior (OCB)* yang rendah, bahkan jika dibandingkan dengan generasi sebelumnya. Hasil riset juga menyimpulkan bahwa milenial membutuhkan kepuasan bersifat instan setelah berhasil menyelesaikan pekerjaan mereka (Jang & Juliana, 2020). Milenial diduga memiliki OCB yang rendah karena adanya kebutuhan akan pujian dan penghargaan terlepas dari performa kerja sebenarnya (Gong dkk. (2018). Pada hasil penelitian yang dilakukan oleh Mishra, Yavagal dan Bagwe (2018) 54,9% milenial merasa penting untuk menerima pujian dari orang lain ketika melakukan pekerjaannya, atau dengan kata lain penghargaan penting bagi milenial. Organ, Podsakoff dan MacKenzie (2006) menyatakan *OCB* di tempat kerja dapat ditampilkan dalam bentuk perilaku sukarela untuk membantu dan menjaga keberlangsungan organisasi.

Organ, Podsakoff dan MacKenzie (2006) mendefinisikan *OCB* sebagai perilaku diskresioner yang melampaui deskripsi pekerjaan dan bukan bagian dari persyaratan peran formal karyawan, tetapi mempromosikan berfungsinya organisasi secara efektif. Organ, Podsakoff dan MacKenzie (2006) menyatakan ada lima aspek *OCB* yaitu; Aspek *altruism* yaitu perilaku memberikan bantuan kepada rekan kerja yang sedang mengalami kesulitan baik mengenai tugas dalam organisasi maupun masalah pribadi orang lain. Aspek *courtesy*, yaitu perilaku individu yang menjaga hubungan baik dengan rekan kerjanya secara interpersonal agar terhindar dari konflik antar karyawan atau mengambil tindakan untuk mengurangi masalah dalam organisasi. Aspek *sportsmanship*, perilaku yang memperlihatkan toleransi yang tinggi tanpa mengeluh, dan mampu beradaptasi dengan perubahan-perubahan yang terjadi di organisasi meskipun tidak setuju dengan perubahan tersebut. Aspek *conscientiousness*, perilaku seseorang yang menjalankan tugasnya melebihi standar yang diharapkan oleh organisasi dan merupakan perilaku sukarela yang dilakukan oleh karyawan melebihi dari kewajiban serta tanggung jawabnya. Aspek *civic virtue*, perilaku karyawan yang turut berperan aktif dalam organisasi, berpartisipasi dalam mengembangkan organisasi serta sukarela memecahkan masalah yang ada pada organisasi demi perkembangan organisasi.

Fakta secara umum mengenai *OCB* yaitu pada penelitian yang dilakukan oleh Saputra (2019), pada pegawai sebuah unit pelaksana teknis pendidikan di Yogyakarta menunjukkan bahwa 86.7% karyawan memiliki *OCB* yang rendah, 10% karyawan memiliki *OCB* sedang, 3.3% karyawan yang memiliki *OCB* tinggi.

Penelitian lain yang dilakukan oleh Novitri (2016) pada RSCM yang subjeknya didominasi milenial usia 20-40 tahun sebanyak 163 subjek dari total 200 subjek menunjukkan bahwa 126 subjek (63%) memiliki *OCB* yang rendah, 10 subjek (5%) memiliki *OCB* sedang, dan 64 subjek (32%) memiliki *OCB* tinggi.

Sejalan dengan itu peneliti melakukan wawancara online pada tanggal 24 Desember 2020 pada karyawan milenial yang bekerja di Yogyakarta dengan responden sebanyak 10 karyawan. Peneliti melakukan wawancara dengan menggunakan pedoman wawancara dari aspek-aspek *OCB* yaitu *altruism*, *civic virtue*, *conscientiousness*, *courtesy* dan *sportsmanship*. Berdasarkan hasil wawancara 7 dari 10 menunjukkan pada aspek *altruism*, karyawan kesal dan malas saat mengerjakan tugas rekan kerja yang tidak masuk karena menganggap itu bukan pekerjaannya. Pada *aspek civic virtue*, karyawan berperilaku tidak menghadiri acara atau pertemuan jika tidak wajibkan dan jika datang di rapat karyawan cenderung diam dan tidak memberikan pendapat untuk organisasi. Pada aspek *conscientiousness*, karyawan mengatakan sering mengeluh jika diminta bekerja lembur oleh atasan. Pada aspek *courtesy*, karyawan mengatakan sering terjadi kesalahpahaman karena kurang interaksi antara rekan kerja. Pada aspek *sportsmanship*, karyawan mengatakan sulit menyesuaikan diri dengan perubahan-perubahan yang terjadi dalam organisasi atau perusahaan.

Menurut Organ, Podsakoff dan MacKenzie (2006) karyawan harusnya memiliki perilaku menolong orang lain, menjaga rahasia organisasi, tidak mengeluh dan secara sukarela menjalankan pekerjaannya sehingga terdapat *OCB*. Soegandhi, Sutanto, dan Setiawan (2013) *OCB* yaitu karyawan melakukan

pekerjaan yang bukan tugas pokoknya, seperti memberikan pelayanan ekstra, memberikan bantuan, mau bekerjasama dengan karyawan lain, memberi masukan kepada organisasi dan berpartisipasi aktif. Markozy (Titisari, 2014) mengatakan bahwa karyawan yang baik adalah karyawan yang menunjukkan *OCB* di lingkungan kerjanya dan dengan perilaku tersebut organisasi akan menjadi lebih baik.

Pada penelitian yang dilakukan oleh Erturk (2007) rendahnya perilaku *OCB* dapat menyebabkan menurunkan citra organisasi. Hal ini sejalan dengan pendapat Fatima dkk. (2015) yang mengungkapkan bahwa rendahnya perilaku *OCB* dapat mengakibatkan berbagai dampak negatif seperti permasalahan-permasalahan personal yang terjadi antar rekan kerja, tidak adanya tanggung jawab etnis dan menurunnya efektivitas sebuah organisasi. Oleh karena itu diharapkan karyawan dapat memiliki *OCB* yang tinggi. Menurut Podsakoff dkk. (dalam Kusumajati, 2014) manfaat *OCB* bagi kinerja perusahaan adalah dapat meningkatkan produktivitas rekan kerja, meningkatkan produktivitas manajer, menghemat sumber daya yang dimiliki organisasi secara keseluruhan, membantu menekan sumber daya energi yang langka untuk mencari fungsi kelompok, menjadi sarana yang efisien untuk mengkoordinasikan kegiatan kelompok kerja, meningkatkan kemampuan organisasi untuk menarik dan mempertahankan karyawan terbaik, meningkatkan stabilitas kinerja organisasi, dan meningkatkan kemampuan organisasi untuk beradaptasi perubahan lingkungan.

OCB pada karyawan muncul karena ada faktor yang mempengaruhinya. Mathumbu dan Dod (2013) mengemukakan terdapat dua faktor potensial yang

mempengaruhi *OCB* yaitu *perceived organizational support (POS)* dan *work engagement*. Berdasarkan penjelasan tersebut maka peneliti memilih *work engagement* sebagai variabel independen dalam penelitian ini. Handayani (2016) dalam penelitiannya mengemukakan bahwa terdapat hubungan positif yang signifikan antara *work engagement* dengan *OCB*. Dale Carnegie (2017) dalam situsnya mengemukakan mengenai *work engagement* pada generasi milenial. Karyawan milenial kelahiran 1986-2000 terdapat 25% yang terlibat penuh dengan perusahaan tempat mereka bekerja. Hasil menunjukkan 9% karyawan milenial menolak untuk terlibat lebih atau *disengagement* terhadap perusahaan, 66% karyawan milenial hanya terlibat sebagian. Survei juga menunjukkan hanya 1 dari 4 milenial *engaged* dan 64% diantaranya terlibat penuh akan bertahan setidaknya sampai dengan tahun depan. Sebaliknya 60% karyawan milenial berencana untuk mengundurkan diri apabila merasa mereka *disengaged*.

Schaufeli dkk. (2002) mengartikan *work engagement* sebagai keadaan pikiran yang positif, memuaskan, dan berhubungan dengan pekerjaan yang dicirikan adanya semangat tinggi, dedikasi dan konsentrasi penuh. Bakker, Albrecht dan Leiter (2011) menjelaskan bahwa *work engagement* adalah bagaimana karyawan melaksanakan pekerjaannya, dengan semangat yang tinggi, memiliki keterlibatan dan makna bagi pekerjaannya, serta mencurahkan konsentrasi penuhnya untuk bekerja. Menurut Schaufeli dkk. (2002), terdapat tiga aspek *work engagement*, yaitu: aspek *Vigor*, artinya karyawan menunjukkan dengan energi yang tinggi dan ketahanan mental saat bekerja, bersedia memberikan usaha lebih saat bekerja, giat dalam bekerja bahkan saat menghadapi

kesulitan. Aspek *dedication*, yang mengacu pada keterlibatan terhadap pekerjaan, antusias dalam bekerja, memiliki kreativitas tinggi, bangga dengan pekerjaannya dan merasa tertantang saat bekerja. Aspek *Absorption* ditandai konsentrasi penuh saat bekerja, merasa senang dengan pekerjaannya dan merasa waktu berlalu dengan cepat, dan individu merasa sulit untuk berhenti atau tidak mau meninggalkan pekerjaannya.

Menurut Bakker (2011) karyawan yang *engagement* akan lebih mungkin untuk bekerja lebih keras lagi dengan melalui peningkatan tingkat upaya kebijaksanaan daripada mereka yang tidak terlibat. Sridhar dan Thiruvankadam (2014) mengemukakan bahwa perilaku karyawan yang *engaged* akan melakukan upaya yang lebih untuk meningkatkan kinerja organisasi, bukan hanya meningkatkan kinerjanya sendiri, melainkan juga fokus dalam mengembangkan keseluruhan organisasi. Karimi, Enayati dan Shahtalebi (2014) menunjukkan adanya hubungan yang positif antara *work engagement* dengan *OCB* karyawan. Artinya semakin tinggi tingkat *work engagement* maka semakin tinggi juga tingkat *OCB* pada karyawan. Bowles dan Cooper (2009) mengemukakan bahwa karyawan yang *engaged* akan melakukan tindakan seperti merekomendasikan tempat kerjanya, merekomendasikan barang dan jasa yang dibuat, tidak langsung pulang saat jam kerja sudah selesai, mengupayakan kebutuhan pelanggan terpenuhi, sukarelawan dalam menyelesaikan pekerjaan yang ada dan memperlihatkan rendahnya perselisihan. Mustofa (2017) mengatakan karyawan yang *engaged* akan merasa bangga terhadap pekerjaannya, ketika karyawan bangga dengan pekerjaannya maka karyawan akan sulit untuk meninggalkan

pekerjaan tersebut, sehingga akan berupaya bekerja melebihi dari yang diharapkan, tenaga serta waktu bekerja. Karyawan yang *engaged* akan memiliki dedikasi yang kuat kepada organisasi sehingga akan memunculkan keterlibatan usaha-usaha yang tinggi dalam kemajuan organisasi dan memiliki ketangguhan dalam melaksanakan pekerjaan (Schaufeli, Bakker & Salanova, 2006).

Pada penelitian yang dilakukan oleh Mustofa (2017) menunjukkan bahwa karyawan yang memiliki tingkat *engagement* yang tinggi akan diikuti juga dengan tingkat *OCB* yang tinggi. Sedangkan menurut Khan (1990), karyawan yang *disengaged* akan menarik diri secara fisik, kognitif dan emosional yang berakibat pada penurunan tingkat produktivitas suatu organisasi. Organ, Podsakoff dan MacKenzie (2006) menyatakan bahwa karyawan yang menarik diri akan memunculkan *OCB* yang rendah dan menjadikan pegawai tidak memiliki sikap tanggung jawab, tidak aktif dalam bekerja, tidak memiliki inisiatif untuk terlibat dalam perbaikan organisasi. Jadi karyawan memiliki tingkat *work engagement* yang rendah maka akan diikuti dengan *OCB* yang rendah juga.

Berdasarkan uraian di atas peneliti mengajukan rumusan masalah dalam penelitian ini apakah ada hubungan antara *work engagement* dengan *OCB* pada karyawan milenial di Yogyakarta.

B. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara *work engagement* dengan *OCB* pada karyawan milenial di Yogyakarta.

C. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan ilmu psikologi, khususnya di bidang Psikologi Industri dan Organisasi, serta memperkaya kepustakaan yang sudah ada sebelumnya dengan mengungkap lebih dalam tentang *work engagement* dan *OCB* pada karyawan milenial di Yogyakarta.

2. Manfaat Praktis

Untuk mengetahui seberapa besar tingkat *work engagement* dilihat dari *OCB* pada karyawan milenial di Yogyakarta, sehingga pada akhirnya akan mampu mendorong para karyawan milenial untuk meningkatkan *OCB* dengan meningkatkan *work engagement*.