

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Permasalahan

Yogyakarta merupakan kota pariwisata yang tidak hanya menjajakan keindahan alam dan seni budayanya saja, melainkan terdapat jenis jasa maupun produk yang ditawarkan di dalamnya. Produk yang ditawarkan juga tidak jauh beragam yaitu produk karikatur, kesenian, aksesoris, pakaian, tas, kosmetik, dan masih banyak produk lainnya yang ditawarkan sehingga sangat cocok untuk dijadikan peluang bisnis (Kusudianto, 2017). Menurut Listyawati (2017) peluang bisnis di Yogyakarta sangat menjanjikan berdampak pada penghasilan dari pelaku usaha yang ada di sana yaitu peluang yang besar memungkinkan setiap usaha yang di banding di sana mendapatkan kesempatan untuk sukses. Hal tersebut karena Yogyakarta merupakan kota pariwisata, pelajar, dan tingkat konsumtif yang tinggi. As'ad (2015) menyatakan bahwa perilaku konsumtif yang tinggi membuat banyak berbagai bisnis di Yogyakarta yang terus berkembang dan tumbuh.

Beberapa tahun terakhir Pertumbuhan dan pembangunan ekonomi di dalam negeri salah satunya di Yogyakarta lebih banyak di dorong oleh *demand side* dan sektor konsumsi, hal ini membuat sektor perdagangan dan jasa khususnya bisnis ritel menjadi semakin diminati (Pratama, 2017). Ritel adalah aktivitas bisnis antara produsen dengan konsumen secara langsung tanpa perantara. Aktivitas ritel di dalam masyarakat selalu identik dan terbatas

pada aktivitas toko yang menjual barang kebutuhan sehari-hari seperti produk sembako, perawatan tubuh dan kebutuhan rumah tangga. (Adiwijaya, 2017) industri ritel yang terus berkembang pertumbuhannya saat ini ialah ritel modern yang berbasis *offline* seperti minimarket alasan ini pula yang dijadikan peneliti memilih jenis retail dan dibahas pada penelitiannya. Pertumbuhan minimarket di atas 15% per tahun. Salah satu minimarket terbesar di Indonesia adalah Indomaret, dengan total gerai >16.336 (per januari 2019) dan pertumbuhannya sampai dengan 7 gerai perharinya. Saat ini terdapat 28 kantor cabang tersebar diberbagai wilayah Indonesia (Listihana et al., 2014). Disisi lain yang saat ini terjadi seiring perkembangan retail yakni menurut hasil penelitian dari Nugraha (2018) bahwa risiko pembelian di industri retail modern yang berbasis *offline* cenderung lebih kecil apabila dibandingkan dengan industri retail online atau yang berbasis daring. Dengan demikian, banyak dari konsumen-konsumen lebih mempercayai kepada industri retail *offline* dengan mempercayakan semuanya kepada pekerja industri retail *offline* yang berkewajiban dan mempunyai tugas untuk menyambut atau melayani pelanggan disebut pula dengan istilah pramuniaga (Theodora & Ratnaningsih, 2018).

Perusahaan Retail *offline* sangat bergantung terhadap pentingnya sumber daya manusia yakni pramuniaga yang dimiliki retail *offline* sebagai perencana, pelaksana, pengendali dan berperan aktif untuk mencapai hasil maksimal, sehingga dapat mewujudkan tujuan perusahaan karena pramuniaga mampu membuat perusahaan retail *offline* bertahan sehingga dapat merebut hati konsumen melalui keunggulan dari pelayanan untuk berbagai produk yang

ditawarkan sehingga dampak dari pramuniaga yang memperlakukan secara baik terhadap konsumen, akan selalu diikuti meningkatnya angka penjualan serta minimnya complain konsumen terhadap perusahaan tersebut (Theodora & Ratnaningsih, 2018). Selain itu, dampak tersebut juga akan mempengaruhi kredibilitas perusahaan retail dalam meningkatkan citra atau image yang baik sehingga memicu perkembangan sebuah organisasi perusahaan retail *offline* menjadi lebih baik. Tercapainya suatu tujuan perusahaan selalu dilandasi oleh beberapa faktor, salah satu faktor tersebut ialah *organizational citizenship behavior* (OCB).

Menurut Organ OCB dimaknai sebagai perilaku individu yang bersifat diskresioner tidak secara langsung atau eksplisit diakui oleh sistem penghargaan formal, dan secara agregat akan mendorong fungsi organisasi lebih efektif. Lebih lanjut Organ mengatakan bahwa OCB merupakan perilaku karyawan perusahaan yang ditujukan untuk meningkatkan efektifitas kinerja perusahaan tanpa mengabaikan tujuan produktifitas individual karyawan (Podsakoff et al., 2000). *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada perusahaan retail *offline* kebanyakan didasari pada tindakan pramuniaga yang mana dapat menimbulkan keuntungan tersendiri bagi perusahaan atau organisasi yang dilakukan oleh pramuniaga. Tuntutan pada masa kini terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) yakni hanya dapat berjalan dengan baik jika ada kesesuaian antara individu, perusahaan dan pekerjaannya (Robbins & Timothy A, 2008). Sedangkan, sisi lain Dampak yang terjadi dari efek negative dan kerugian bagi perusahaan retail *offline* dapat muncul akibat dari adanya rendahnya perilaku

OCB tersebut yakni produktivitas dalam perusahaan akan terhambat, dan kurang efisien pada penggunaan sumber daya perusahaan untuk tujuan-tujuan produktif. *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) terbagi dalam lima aspek yaitu *altruism* merupakan perilaku membantu meringankan pekerjaan yang ditujukan kepada individu dalam organisasi, aspek *sportsmanship* yaitu toleransi pada situasi yang kurang ideal di tempat kerja tanpa mengajukan keberatan, aspek *conscientiousness* yaitu perilaku yang ditunjukkan dengan usaha karyawan melakukan kewajibannya melebihi persyaratan perusahaan, aspek *courtesy* yaitu perilaku baik dan hormat yang menunjuk pada tindakan pengajaran kepada orang lain sebelum mereka mengambil keputusan dalam menyelesaikan masalah, aspek *civic virtue* yaitu perilaku yang mengindikasikan tanggung jawab karyawan pada kehidupan organisasi (Organ et al., 2006). *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) berperan penting didalam sebuah perusahaan karena dengan OCB karyawan dapat melakukan tugas diluar kewajibannya tanpa adanya paksaan dan imbalan dari perusahaan. Didukung menurut Kaswan, (2017) menyatakan OCB dapat membuat karyawan memiliki kemauan untuk bekerja diluar dari deskripsi tugasnya. Karyawan juga akan sukarela memberikan bantuan kepada rekan kerjanya sehingga terciptalah perilaku warga organisasi yang baik. Hal tersebut dapat meningkatkan keefektifan organisasi dalam mencapai tujuannya. Dalam tinjauan literasi ditemukan bahwa OCB menjadi bagian faktor penting yang berpengaruh pada efektivitas dan kesuksesan organisasi (Deery et al., 2017). Akan tetapi pada kenyataannya, berdasarkan survey yang dilakukan Maulani & Dewi (2015) mengungkapkan bahwa OCB karyawan di PT Masscom Graphy Semarang

yang memiliki pramuniaga OCBnya tergolong rendah yaitu di bawah 50%. Hasil survey menunjukkan 13.3% karyawan pramuniaga bersedia membantu rekan kerja, 10% membantu rekan kerja baru, 20% pekerjaan terselesaikan tepat waktu, 13.3% mengemukakan pendapat untuk perusahaan, 20% mengikuti perkembangan organisasi, 10% mengajak rekan kerja berdiskusi dan 13.3 % memberikan saran. Artinya data tersebut menunjukkan bahwa masih banyak karyawan yang belum memiliki OCB didalam dirinya. Sejalan dengan data tersebut, berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti pada 10 pramuniaga yang mana diketahui berdasarkan aspek *altruisme*, ada yang menjelaskan bahwa ia enggan untuk menolong pekerjaan rekannya jika bukan terkait dengan tanggungjawab kerjanya, sebagian menyampaikan akan menolong tergantung dengan kondisi pekerjaan yang perlu ditolong. Pada aspek *civic virtue*, diketahui sebagian pramuniaga enggan jika memberikan waktu lebih ditempat kerja dan menyatakan bahwa tidak bersedia membantu perusahaan diluar waktu kerja. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian pramuniaga masih kurang bersedia memberikan kontribusi penuh pada kesuksesan tempat kerja. Pada aspek *courtesy* sebagian pramuniaga menjelaskan bahwa rasa saling menghormati dan menghargai rekan kerja masih kurang. Dari hasil wawancara dapat disimpulkan sejumlah 10 orang karyawan Pramuniaga yang berdomisili di Daerah Istimewa Yogyakarta ditemukan bahwa sejumlah 7 dari 10 pramuniaga belum menunjukkan perilaku OCB yang diharapkan. Dari data hasil penelitian terdahulu dan didukung dengan hasil wawancara peneliti Maka dari itu, disimpulkan bahwa masih rendahnya OCB yang dimiliki karyawan pramuniaga di Indonesia dan hal ini juga dijadikan alasan peneliti untuk

melakukan penelitian OCB sangat penting dilakukan, khususnya di Indonesia karena akhir-akhir ini banyak perusahaan di Indonesia menerapkan sistem kerja tim serta dapat dilihat dari banyaknya syarat-syarat lowongan pekerjaan yang salah satunya menyebutkan adanya kompetensi untuk dapat bekerja sama dalam sebuah tim.

Salah satu yang menjadi penyebab rendahnya perilaku OCB adalah kurangnya kesadaran dan penerimaan perhatian karyawan untuk menjalankan kegiatan-kegiatan yang berhubungan dengan pekerjaan karyawan. Ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi munculnya OCB, diantaranya adalah kepuasan kerja, budaya dan iklim organisasi, kepribadian dan suasana hati, persepsi terhadap dukungan sosial, masa kerja, dan jenis kelamin (Adiwijaya, 2017). George & Brief (1992), berpendapat bahwa kesediaan seseorang untuk membantu orang lain dipengaruhi oleh suasana hati dan suasana hati yang positif dapat meningkatkan peluang seseorang untuk membantu orang lain. Kepribadian seseorang cenderung bersifat tetap, sedangkan mood (suasana hati) seseorang cenderung berubah-ubah sesuai dengan situasi yang sedang dialami oleh individu. Suasana hati juga merupakan suatu hal yang disadari oleh setiap individu. Apabila individu tersebut sadar sedang mengalami hal yang menyenangkan ditempat bekerja, maka pikiranpun akan menjadi positif sehingga akan timbul perilaku-perilaku yang positif pula seperti perilaku yang terdapat dalam aspek-aspek OCB yaitu *altruism, civic virtue, courtesy, conscientiousness dan sportmanship*. (Bies & Organ, 1989). Dijelaskan oleh Hoffman & Novak (1997) bahwa untuk menjelaskan mengenai perilaku *altruisme*, diperlukan penelitian-penelitian

mengenai empati sosial dan bagaimana cara meningkatkannya. Maka, salah satu faktor yang dapat meningkatkan kepedulian empatik terhadap mitra kerja adalah *Mindfulness* (Black et al., 2012).

Menurut Dane dan Brummel (2013) *Mindfulness* adalah kesadaran dimana perhatian difokuskan pada fenomena saat ini atau yang sedang dilakukan saat itu. *Mindfulness* telah banyak memberikan manfaat pada sejumlah penelitian, beberapa penelitian kecil meneliti *mindfulness*. *Mindfulness* disini lebih menekankan pada kesadaran kerja yang mempengaruhi hasil kerja (Dane dan Brummel, 2013). Pentingnya *mindfulness* menjadi alasan mengapa perusahaan harus memperdulikan dengan kesejahteraan psikologis karyawan Sebuah studi menunjukkan bahwa *mindfulness* adalah hal yang baik untuk kegiatan berbisnis apalagi dalam perusahaan retail *offline*. Dalam studi tersebut ditemukan bahwa *mindfulness* mengurangi absensi karyawan dan turnover, meningkatkan fungsi kognitif yaitu, konsentrasi, memori, dan kemampuan belajar; meningkatkan produktivitas karyawan, meningkatkan hubungan antara karyawan, atasan, dan klien; dan meningkatkan kepuasan kerja (Schaufenbue, 2014). Para ahli juga mulai meneliti peran kesadaran, yang menyimpulkan bahwa kesadaran menjadi salah satu hal penting dari aktivitas individu. Para ahli ini telah mengusulkan bahwa *mindfulness* memungkinkan individu dalam perusahaan lebih baik dalam bekerja, bahkan dapat dilakukan di lingkungan kerja yang yang membutuhkan kecepatan tinggi (Reb et al., 2014). Selain itu para ahli juga menyarankan bahwa menjadi sadar untuk membantu karyawan dan mengatur diri sendiri, merupakan perilaku yang lebih baik untuk mencapai hubungan sosial (Glomb et al., 2011).

Menurut hasil penelitian Salsabila et al., (2021) diketahui bahwa 46,15% subjek memiliki *mindfulness* tinggi, 53,84% memiliki *mindfulness* rendah yang mana mempengaruhi OCB pada karyawan tersebut dibuktikan dengan data bahwa dari 91 karyawan lebih banyak (54,94%) memiliki OCB rendah dan sebagian kecil (45,05%) memiliki OCB yang tinggi Berdasarkan penelitian ini diketahui bahwa sebagian besar Karyawan mempunyai *mindfulness* yang rendah. Hal tersebut menyebabkan karyawan tidak memiliki kesadaran yang penuh terhadap pekerjaannya yang mengakibatkan turunnya produktifitas karyawan yang diketahui bahwa tersebut lebih banyak mempengaruhi OCB karyawan sehingga hasilnya pun rendah. OCB yang rendah menunjukkan bahwa indikator *altruism*, *courtesy*, *sportsmanship*, *civic virtue*, dan *conscientiousness* yang dimiliki oleh karyawan masih rendah juga. Karyawan dalam bekerja sehari-hari masih kurang dalam saling tolong menolong antar karyawan. Karyawan juga kurang mencegah timbulnya konflik antar karyawan yang berhubungan dengan pekerjaan selain itu berdasarkan analisis data yang telah dilakukan, diketahui bahwa terdapat hubungan antara *mindfulness* dengan OCB pada karyawan dalam hal ini berarti *mindfulness* merupakan faktor yang mempengaruhi OCB pada karyawan terbukti dari *mindfulness* karyawan yang rendah mempengaruhi OCB pada karyawan yang menjadi rendah pula.

Dengan demikian, peneliti menganggap pentingnya meneliti *mindfulness* yang memiliki hubungan terhadap OCB karena *mindfulness* yang mana disebutkan dapat mempengaruhi hasil kerja karyawan menjadi lebih baik. Selain itu dengan memiliki *mindfulness* yang tinggi karyawan dapat sepenuhnya fokus

dan dapat berkonsentrasi tinggi terhadap pekerjaan yang sedang dikerjakan, dan juga karyawan dapat lebih peka terhadap pekerjaannya. Karyawan akan lebih waspada terhadap kesalahan-kesalahan yang mungkin dilakukan, sehingga karyawan dapat menghindari kesalahan tersebut. Selain itu karyawan juga lebih sadar dan peka pula terhadap lingkungan bekerja sehingga dapat saling peduli antar karyawan dan membantu karyawan dengan sukarela.

Selain *Mindfulness*, terdapat pula penyebab munculnya *organizational citizenship behavior* adalah ketika karyawan merasakan afek positif. Organ (2006) menjabarkan dimensi *organizational citizenship behavior* yang menunjukkan afek positif yaitu perilaku menolong rekan kerjanya yang mengalami kesulitan (*altruism*), perilaku usaha melebihi yang diharapkan (*conscientiousness*), perilaku toleransi terhadap keadaan yang kurang ideal (*sportmanship*), menjaga hubungan baik dengan rekan kerja (*courtesy*), dan perilaku bertanggung jawab (*civic virtue*). Sikap positif yang hadir dalam perilaku *organizational citizenship behavior* tersebut didorong oleh berbagai faktor yaitu karakteristik individu, karakteristik tugas, karakteristik organisasi dan karakteristik kepemimpinan. Karakteristik individu sebagai salah satu faktor *organizational citizenship behavior* terdiri atas faktor keturunan dan keragaman (demografis), kepribadian, kemampuan dan ketrampilan, persepsi dan sikap (Ivancevich et al., 2007). Salah satu karakteristik individu dapat berbentuk kemampuan dan keterampilan individu dalam mencapai kesuksesan muncul dalam perilaku *psychological capital* (Psycap).

Psychological capital didefinisikan sebagai kapasitas positif yang dimiliki oleh setiap individu yang berguna untuk dapat membantu individu tersebut untuk

dapat berkembang dan yang ditandai oleh percaya diri (*self-efficacy*) untuk menyelesaikan pekerjaan, memiliki pengharapan positif (*optimism*) tentang keberhasilan saat ini dan di masa yang akan datang, tekun dalam berharap (*hope*) untuk berhasil, dan tabah dalam menghadapi berbagai permasalahan (*resiliency*) hingga mencapai sukses (Luthans et al., 2007). *Psychological capital* merupakan konstruksi individu yang positif yang berorientasi pada keberhasilan tujuan melalui kemampuan seseorang untuk menemukan berbagai jalan untuk sukses. OCB diklasifikasikan sebagai perilaku positif dalam organisasi, sehingga ada kemungkinan bahwa *psychological capital* secara positif berhubungan dengan OCB. *Psychological capital* dapat memunculkan perilaku kerja yang diinginkan baik yang ditetapkan dalam deskripsi pekerjaan (*job description*) karyawan maupun yang tidak ditetapkan (*extra-role*). Selain itu, Luthans, Yousef, dan Avolio (2007) mendefinisikan *psychological capital* sebagai sikap individu pada perkembangan psikologi positif yang memiliki karakteristik yaitu adanya kepercayaan diri (*self efficacy*) untuk mengambil dan memberikan usaha menuju sukses untuk menghadapi tugas, memberikan atribusi positif (*optimisme*) untuk mencapai kesuksesan sekarang dan di masa yang akan datang, berusaha keras untuk mencapai tujuan dan akan mengerahkan pergerakan ke arah tujuan untuk mencapai sukses, dan bertahan dan berusaha lebih baik ketika menghadapi masalah agar mencapai kesuksesan (*resiliensi*). Karakteristik *psychological capital* yang terdiri atas perilaku dalam psikologi positif. Berdasarkan paradigma psikologi positif, termasuk di dalamnya kondisi psikologis yang berdasarkan kriteria perilaku positif organisasi, melampaui teori human capital dan social

capital, dan mengembangkan investasi dan pengembangan untuk mengembalikan peningkatan kerja dan menghasilkan keuntungan yang kompetitif hal tersebut merupakan inti dari *psychological capital*.

Adapun pengaruh antara *psychological capital* dengan OCB dibuktikan dari hasil penelitian Adestyani & Nurtjahjanti.(2013) yang menyatakan ada hubungan positif antara *psychological capital* dengan OCB dapat diterima yakni *psychological capital* memberikan sumbangan efektif sebesar 55,3% terhadap OCB. Nilai ini menunjukkan tingkat konsistensi variabel OCB diprediksi oleh variabel *psychological capital*. Sisanya 44,7% ditentukan oleh faktor lain yang tidak diungkap dalam penelitiannya yang mana dapat dinyatakan terhadap hubungan antara *psychological capital* dengan Salah satu caranya adalah dengan mempertahankan *psychological capital* yang tinggi dalam diri individu karyawan. Selanjutnya diperkuat dengan penelitian yang sama dilakukan oleh Theodera dan Ratnaningsih (2018), menyatakan bahwa terdapat hubungan antara *psychological capital* dengan *organizational citizenship behavior*. Semakin tinggi *psychological capital* maka makin tinggi pula keterikatan kerja pada pegawai. (Golestaneh, 2014) menambahkan bahwa *psychological capital* pada pegawai akan menimbulkan perilaku sikap percaya diri, optimis dalam berkerja, memiliki motivasi yang tinggi dalam berkerja serta memiliki sikap tidak mudah putus asa sehingga apapun masalah yang muncul dalam perkerjaan dapat diatasi oleh pegawai. Adanya sikap-sikap tersebut maka akan mendorong pegawai satuan polisi pamong praja untuk bekerja secara *extra role* yang tercermin dalam *organizational citizenship behavior*.

Maka dapat disimpulkan berdasarkan data diatas bahwa *tingginya psychological capital* akan mempengaruhi *tingginya OCB*. Adapun Dimensi-dimensi *psychological capital* memberikan pengaruh pada OCB yang ditampilkan karyawan. Karyawan yang optimis tidak akan mudah kecewa dengan pengalaman yang kurang menyenangkan dalam pekerjaan. Karyawan akan membangun emosi yang positif dan yakin bahwa sesuatu yang baik akan diperoleh, sehingga karyawan akan menampilkan perilaku kerja yang positif termasuk untuk terlibat dalam OCB. Karyawan yang yakin dengan kemampuannya (*self efficacy*) memiliki motivasi yang tinggi dan ingin berkembang sehingga pengetahuan dan kemampuannya juga semakin berkembang, yang dapat memberikan sumbangan ide pengembangan dan perbaikan bagi perusahaan. *Resiliency* akan menjadikan karyawan lebih tangguh (*resilient*) dalam menghadapi kegagalan dalam pekerjaan sehingga tidak mudah membuat mereka menyerah. Karyawan akan berusaha untuk mencari inovasi dan cara bekerja baru yang dapat mengatasi kegagalan tersebut. Karyawan yang penuh harapan (*hopeful*) akan lebih termotivasi untuk mampu menunjukkan kinerja yang melebihi standar minimal perusahaan.

Berdasarkan fenomena-fenomena yang telah dipaparkan mencerminkan pentingnya diadakan penelitian yang terkait dengan hubungan *mindfulness* dan *psychological capital* terhadap pada pramuniaga di Daerah Istimewa Yogyakarta yang diprediksi mungkin akan mempengaruhi etos kerja dari pramuniaga di Daerah Istimewa Yogyakarta.

B. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara *mindfulness* dan *psychological capital* terhadap *organizational behavior citizenship* pada Pramuniaga di Daerah Istimewa Yogyakarta.

C. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis dari penelitian ini adalah:

- a. Memberikan sesuatu yang baru bagi perusahaan terkait Psikologi Industri dan Organisasi khususnya masalah Organizational Citizenship Behavior (OCB) yang berhubungan *mindfulness* dan *psychological capital* ;
- b. Menjadi referensi atau acuan untuk penelitian selanjutnya.;

2. Manfaat Praktis

Manfaat praktis dari penelitian ini adalah:

- a. Secara praktis penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi tentang OCB, sehingga karyawan yang bekerja sebagai pramuniaga dapat mengetahui cara meningkatkan OCB yang dimilikinya.
- b. Penelitian ini diharapkan dapat menambah informasi dan wawasan dan masukan bagi perusahaan agar lebih memperhatikan OCB karyawannya dengan membantu meningkatkan *mindfulness* dan *psychological capital* dilingkup perusahaan.