

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan dunia saat ini memasuki 5.0 yaitu kembali pada peran sumber daya manusia. Hal ini menjadi sebuah momen untuk perusahaan mengelola sumber daya manusia untuk meningkatkan kinerja karyawan secara maksimal yang dapat berkontribusi meningkatkan kinerja tim hingga kinerja perusahaan secara keseluruhan (Dunlop, P, D., & Lee, 2004). Organisasi yang sukses membutuhkan karyawan yang memiliki kinerja yang baik dan dapat bekerja lebih dari kewajiban pekerjaan mereka (Robbins, S., P., & Judge, T., 2015).

Organizational Citizenship Behavior (OCB) adalah perilaku yang dilakukan oleh karyawan dengan dasar sukarela dan bukan bagian dari sistem gaji formal tetapi dapat berguna untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas perusahaan (Organ, D., W., Podsakoff, P., M., MacKenzie, S., 2006). OCB merupakan perilaku sukarela atas aktivitas pada pekerjaan, memberikan bantuan pada rekan kerja yang mengalami kesulitan, dan memberikan tanggapan positif bagi organisasi pekerjaannya (F Luthans, 2015). OCB dapat dimiliki oleh karyawan disebabkan oleh tiga faktor yang mempengaruhinya yaitu afek positif, disposisi, dan evaluasi kognitif. Bentuk afek/emosi positif yang dapat memberikan pengaruh pada pekerjaan adalah perasaan bahagia (*happiness*) (Jex, S., M., & Britt, T., 2008).

Kebahagiaan merupakan bagian hidup yang penting bagi kebanyakan orang dan menjadi tujuan yang berharga bagi sebagian besar masyarakat (Diener, 2000). Para peneliti menyadari pentingnya mempertimbangkan tidak hanya kondisi fisik tetapi juga emosional, aspek budaya dan aspirasi dari karyawan, oleh karena dalam dunia kerja juga perlu untuk memperhatikan aspek emosional salah satunya adalah kebahagiaan (Brannigan, A., & Zwerman, 2001). Baru-baru ini, pada

akhir 1990-an dan awal 2000-an, studi kebahagiaan telah berkembang seiring dengan munculnya Psikologi Positif. Topik penelitian psikologi yang berfokus pada pengalaman positif, sifat individu yang positif, dan institusi yang positif dapat meningkatkan kebahagiaan (Seligman, 2022).

Hal ini juga berlaku dalam dunia kerja, orang bekerja juga menginginkan kebahagiaan di tempat kerja (*happiness at work*). Baru-baru ini, konsep *Happiness at Work* telah berkembang menjadi konstruksi sendiri (Lutterbie, S., & Pryce-Jones, 2013) (Singh, S., & Aggarwal, 2018) (Salas-Vallina, A., L'opez-Cabrales, A'., Alegre, J., & Fern'andez, 2017) (Salas-Vallina, A., Alegre, J., & Fern'andez Guerrero, 2018). *Happiness at work* mewakili masalah penting yang dialami oleh kebanyakan manusia yang bekerja dikarenakan kebutuhan dan keinginan yaitu sebagai sumber pendapatan dan juga menawarkan peluang untuk menerapkan kemampuan, menghadapi tantangan, dan mencapai pemenuhan pribadi (Moyano Diaz, E., Castillo Guevara, R., & Lizana Lizana, 2008), dan merupakan pola pikir yang memungkinkan untuk memaksimalkan kinerja dan mencapai potensi yang dilakukan oleh karyawan dengan penuh perhatian saat bekerja sendiri ataupun bersama orang lain (Pryce, 2010). Hal ini juga di perjelas lagi, jika *Happiness at work* dapat didefinisikan sebagai psikologi yang positif (Deci, E. L., & Ryan, 2008) (Macey, W. H., & Schneider, 2008) yang dipengaruhi oleh antesenden dan mengarah pada konsekuensi (Deci, E. L., & Ryan, 2008) (Macey, W. H., & Schneider, 2008).

Globalisasi terjadi sangat cepat, menciptakan peluang dan tantangan bagi bisnis global (Luthans, 2006). PT Industri Kereta Api Persero (INKA) adalah salah satu perusahaan Badan Umum Milik Negara (BUMN) berhasil menembus pasar luar negeri. INKA sudah sukses di beberapa negara. Namun demikian, banyak tantangan yang dihadapi oleh INKA untuk menembus dan bertahan di pasar global. Agar INKA mampu mengatasi perubahan karena dampak globalisasi yang terjadi saat ini, maka diperlukan Sumber Daya Manusia (SDM) yang optimal. Salah satu upaya INKA untuk menciptakan SDM yang unggul dan terampil, INKA memiliki banyak kerja sama dengan 24 SMK di

Indonesia untuk di bina agar mereka paham mengenai kereta api (Alessandrina, 2021).

Menilik pentingnya INKA untuk memiliki SDM yang unggul dibutuhkan karyawan yang memiliki *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) yang dipengaruhi oleh kebahagiaan di tempat kerja (*happiness at work*). Beberapa penelitian mempertimbangkan *happiness at work* sebagai konsep payung yang mencakup konstruksi yang terkait kebahagiaan lainnya seperti kepuasan kerja (*job satisfaction*), komitmen organisasi (*organizational commitment*), dan keterlibatan karyawan (*employee engagement*) (Fisher, 2010) (Sousa, J. M. De, & Porto, 2015) (Sender, G., & Fleck, 2017).

Ada tiga dimensi *happiness at work*. Dimensi pertama adalah kepuasan kerja (*work satisfaction*) yang berkaitan dengan perasaan orang tentang pekerjaan, dan aspek pekerjaan itu sendiri. Dimensi kedua adalah komitmen organisasi afektif (*afektif organizational commitment*), suatu kondisi di mana karyawan mengakui diri mereka sendiri ke organisasi tertentu dan tujuannya dan dicirikan oleh kesediaan untuk tinggal di organisasi lebih lama. Dimensi ketiga adalah keterlibatan kerja (*work engagement*) yaitu perasaan positif, dan kepuasan kerja yang digambarkan oleh tiga komponen, yaitu vigor, dedikasi, dan penyerapan (Fisher CD, 2010)

Ketiga dimensi *happiness at work* tersebut, dapat dijelaskan bahwa antar dimensi memiliki hubungan yang dapat membentuk kebahagiaan ditempat kerja (*happiness at work*). Banyak kalangan berpendapat bahwa *work engagement* harus menjadi perhatian serius oleh eksekutif bidang Sumber Daya Manusia (SDM) maupun eksekutif puncak agar perusahaan dapat bertahan dari dampak krisis yang dihadapi (Mujiasih & Ratnaningsih, 2011). Berbagai penelitian telah dilakukan dan menunjukkan *work engagement* merupakan kontributor yang sangat penting dari keberhasilan suatu perusahaan. Studi dari Gallup (2006) terhadap ratusan perusahaan menunjukkan 54% dari karyawan termasuk kategori *disengaged* (tidak memiliki “keterikatan” dengan pekerjaannya), dan 17% dalam kategori *actively disengaged*, yaitu tidak

memiliki keterikatan, bahkan lebih jauh lagi, tidak secara aktif untuk menularkan sikap negatif, bersikap destruktif dan memusuhi organisasi, serta 29% karyawan memiliki keterikatan dengan tempat kerjanya. Menurut penelitian yang dilakukan Gallup tersebut, tingkat *engagement* yang tinggi akan memberikan keuntungan kepada perusahaan tempatnya bekerja sebesar 12%. Akan menjadi masalah, jika di suatu perusahaan memiliki keterikatan karyawan rendah. Pada masa kemerosotan ekonomi, karyawan yang “*engaged*” dengan bekerja secara totalitas dapat membawa perbedaan secara signifikan kelangsungan hidup atau keberhasilan pengorganisasian bisnis (Soon, 2015).

Pengelolaan *employee engagement* pada PT INKA perlu menjadi fokus perhatian pimpinan saat ini, karena berhubungan erat dengan kepuasan kerja karyawan. Karyawan yang memperoleh kepuasan kerja mempunyai potensi besar untuk memiliki *engagement* yang tinggi dengan perusahaannya. Kepuasan kerja merupakan suatu perasaan positif dari individu (karyawan) terkait pekerjaan yang dilakukan dimana persepsi tersebut didapatkan melalui serangkaian evaluasi terhadap seluruh aspek pekerjaannya (Robbins & Judge, 2017).

Pengaruh tingkat kepuasan kerja terhadap tingkat *engagement* karyawan berpengaruh positif, artinya semakin tinggi tingkat kepuasan kerja karyawan, maka semakin tinggi tingkat *employee engagement* (Kari, 2013). Karyawan yang puas dan termotivasi akan peduli, merasa memiliki, atau mengabdikan diri terhadap bisnis organisasi secara maksimal dan bekerja secara tim guna meningkatkan *performance* bagi perusahaan (Yuswardi, 2019). Garg et al. (2018) menyatakan bahwa kepuasan kerja mempunyai hubungan yang positif dengan *employee engagement*. Jika karyawan merasa puas di tempatnya bekerja maka akan menimbulkan perasaan *engaged* pada karyawan tersebut sehingga dapat bekerja secara optimal (Kertiasih et al., 2018). Selain karyawan menjadi *engaged*, kepuasan kerja juga dapat meningkatkan komitmen organisasi pada karyawan. Hal ini didukung penelitian terdahulu yang menunjukkan dampak positif *work engagement* pada dua dimensi komitmen organisasional yaitu komitmen afektif

dan komitmen *normative* (Rameshkumar, 2020). Karyawan yang memiliki *engaged* yang tinggi juga berdampak pada peningkatan *organizational citizenship behavior* (OCB) (Kasinathan & Rajee, 2016).

Kepuasan pekerjaan (*work satisfaction*) berkorelasi positif dengan komitmen organisasi (*organization commitment*) (Mathieu, J. E. & Zajac, 1990). Peneliti lain menemukan hubungan langsung antara kepuasan kerja (*work satisfaction*) dengan komitmen organisasi, dimana kepuasan kerja merupakan antesenden dari komitmen organisasional (Williams, L.J., & Hazer, 1986). Proses berpikir ini mengasumsikan bahwa suatu orientasi karyawan terhadap pekerjaan tertentu mendahului orientasinya terhadap seluruh organisasi. Kepuasan kerja adalah salah satu konstruksi sikap yang terbukti terkait dengan komitmen organisasi (Steers, 1977) dan juga berdampak positif pada OCB (Affandi, Patrisia, Syahrizal, & Abror, 2019). Pada beberapa kajian empiris lainnya, menunjukkan adanya pengaruh Berdasarkan dinamika diatas, bahwa kepuasan kerja, komitmen organisasi dan keterikatan kerja menjadi dimensi penting untuk meningkatkan kebahagiaan di tempat kerja, mengingat kebahagiaan di tempat kerja sangat penting bagi individu karena individu yang bahagia di tempat kerja memiliki perasan positif yang membuat individu puas, produktif, dan turnover rendah sehingga menciptakan sumber daya manusia yang berkualitas (Ningsih, 2013). Intinya individu yang bahagia di tempat kerja akan berdampak positif bagi organisasi sehingga terbentuklah OCB. Oleh sebab itu peneliti ingin mengembangkan alat ukur OCB, dan *happiness at work* dengan menggunakan dimensi kepuasan kerja, komitmen organisasi, dan keterikatan karyawan, serta menguji pengaruh *happiness at work* terhadap OCB.

1.2 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Mengembangkan alat ukur *happiness at work* yang didasarkan dimensinya yaitu: *job satisfaction*, *organizational commitment*, dan *work engagement* dan juga OCB (*Organizational Citizenship Behavior*) pada karyawan PT.

INKA (Persero).

2. Memberikan gambaran pengaruh *happiness at work* yang didasarkan dimensi *work satisfaction*, *organizational commitment*, dan *work engagement* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada karyawan PT. INKA (Persero).

1.3 Manfaat dan Penerapan Hasil Penelitian

Manfaat teoritis dari penelitian ini adalah penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan alat ukur *happiness at work* kajian ilmu Psikologi khususnya pengembangan alat ukur perilaku organisasi positif, serta pengembangan model penelitian tentang dampak *happiness at work* pada perilaku extra-role karyawan di organisasi atau yang biasa disebut OCB.

Manfaat praktis dari penelitian ini adalah bagi karyawan PT. INKA yang menjadi responden penelitian ini mendapat gambaran bagaimana pengaruhnya *happiness at work* dilihat dari *work satisfaction*, *organizational commitment* dan *work engagement* terhadap *Organizational citizenship behavior* pada karyawan PT. INKA (Persero). Bagi peneliti sendiri adalah peneliti mendapat gambaran *happiness at work* pada karyawan PT. INKA sehingga dapat menentukan upaya-upaya dalam mempertahankan kebahagiaan di tempat kerja sehingga dapat memberikan intervensi positif bagi karyawan PT. INKA. Hal ini sesuai dengan nilai-nilai keutamaan Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya yaitu Peduli, Komitmen dan Antusias yang tercermin melalui penelitian ini.

Nilai Peduli tercermin dari peneliti untuk memberikan perhatian pada permasalahan yang ada disekitar masyarakat kota Madiun yaitu kepedulian peneliti untuk mengembangkan Sumber Daya Manusia (SDM) untuk dapat meningkatkan OCB dan *Happiness at work* pada karyawan PT. INKA (Persero).

Nilai Komitmen tercermin dari peneliti untuk bersedia melakukan Tridharma perguruan tinggi yaitu pengajaran, penelitian, dan pengabdian masyarakat. Keterkaitan dengan penelitian ini, peneliti menjunjung nilai komitmen untuk berkontribusi memberikan manfaat bagi PT.INKA (Persero) khususnya untuk meningkatkan OCB dan *Happiness at work*.

Nilai Antusias tercermin dari peneliti memiliki sikap amat bergairah, sangat berminat, dan bersemangat berapi-api dalam setiap tugas dan kegiatan yang diemban. Melalui penelitian ini, peneliti memiliki semangat untuk memberikan kontribusi positif pada karyawan PT. INKA (Persero).