BAB I

PENDAHULUAN

Sumber tenaga, energi maupun kekuatan (*power*), yang dibutuhkan untuk menciptakan gerakan, daya, kegiatan, aktivitas, dan tindakan disebut dengan sumber daya. Tujuan yang ingin dicapai perusahaan dan sasarannya tentu harus bisa mengelola maupun memanfaatkan sumber daya baik. Sumber daya manusia disebut sebagai suatu bagian signifikan karena memiliki pengaruh besar dalam meningkatkan kualitas dan eksistensi dari sebuah perusahaan. Salah satu faktor signifikan dalam suatu organisasi maupun perusahaan yaitu SDM (Sunyoto, 2015)

Dunia bisnis yang sedang berkembang masa kini dituntut selalu berkompetisi yaitu perusahaan harus mampu mengurus diri di persaingan dunia bisnis yang sangat kompetitif dan semakin ketat. Seiring dengan perkembangan zaman ketatnya persaingan bisnis, juga mengakibatkan SDM diharuskan untuk menampilkan performa kinerja yang terbaik. Pengembangan potensi-potensi sumber daya manusia harus mampu dilakukan oleh perusahaan agar dalam organisasi tercapai keberhasilan (Hapsari, 2015). Keberhasilan ataupun kegagalan dalam suatu perusahaan sangat berhubungan dengan perilaku karyawan. Bila karyawan tersebut berperilaku negatif maka akan berdampak buruk pada kinerja perusahaan, sedangkan bila karyawan tersebut berperilaku positif maka akan berdampak baik pula pada kinerja perusahaan.

Sayangnya saat ini masih banyak ditemukan karyawan yang kurang memiliki perilaku kerja untuk pemberian kontribusi lebih pada efektivitas dan efisiensi fungsi organisasi karena karyawan hanya memandang bahwa tugas dan tanggung jawab mereka hanya berdasarkan deskripsi pekerjaan saja. Hasil survey peneliti melakukan wawancara dan observasi pada perusahaan PT Megamas Plaza Bangunan Medan yang beroperasi dalam bidang hypermarket material *building* dan *home furnishing*, ditemukan bahwa ada beberapa karyawan yang cenderung memilih pulang sesuai jam kerja yang telah ditetapkan dan menghindari lembur walaupun uang tambahan intensif lembur diperoleh.

Dalam pekerjaan karyawan, hal tersebut menjadi penyebab menumpuknya pekerjaan dan tugas karyawan tidak dapat diselesaikan tepat waktu. Karyawan juga sering membebankan pekerjaannya kepada karyawan lain yang tidak berhubungan dengan pekerjaan tersebut seperti karyawan departemen pajak yang sering meminta tolong pada salah satu karyawan purchasing untuk mengambil dokumen dengan supplier di lantai bawah dikarenakan malas untuk naik turun tangga. Perilaku lain yang timbul yaitu sering adanya keluhan karyawan saat diberi pekerjaan ekstra dan sering terdapat keluhan mengenai penghasilan karena anggapan karyawan bahwa pendapatan dan beban dalam pekerjaan dilakukan tidak sepadan. Jika dalam bekerja terdapat persoalan, kesalahan yang dilakukan sering tidak diakui dan tidak adanya tanggung jawab penuh dalam mencari solusi masalah oleh karyawan.

Berdasarkan hasil survey yang diuraikan di atas, dapat dilihat bahwa perilaku-perilaku kerja para karyawan tersebut terdapat indikasi perilaku *Organization Citizenship Behavior* (OCB) yang kurang dicerminkan. Perilaku karyawan tersebut menyebabkan organisasi tidak dapat berjalan dengan efektif, dengan demikian kinerja akan menurunkan produktifitas organisasi.

Organ (2006) OCB merupakan kebebasan memilih yang dimiliki perilaku individu, yang diakui oleh sistem *reward* formal secara tidak langsung dan berkontribusi pada efektivitas peran organisasi. OCB memiliki sifat sukarela dan bebas, yaitu dalam persyaratan peran atau deskripsi jabatan perilaku tersebut tidak dituntut dan belandaskan pilihan personal bukan kontrak bersama organisasi yang secara jelas dituntut.

Schultz dan Schultz (2006), OCB dinyatakan upaya tambahan dilibatkan lebih dari syarat minimal dari kerjaan atau jobdesk. Anggota organisasi memenuhi kegiatan di luar posisi karyawan dan sukarela dalam melakukan hal diluar pekerjaannya. OCB merupakan suatu perilaku diluar kewajiban resmi karyawan untuk mendukung berfungsinya organisasi secara aktif.

Perilaku OCB dapat mencakup usaha karyawan membantu rekan kerja yang lain, menjadi sukarela untuk pekerjaan tambahan, menghindari masalah yang tidak krusial, dengan sabar melaksanakan pekerjaan yang sulit, dan memajukan kinerja melebihi standar paling rendah karyawan (Organ, 2006). Contoh perilaku

OCB adalah menolong rekan kerja, menghargai peraturan perusahaan, toleransi, membagi saran yang membangun, juga tidak menyia-nyiakan waktu dalam tempat kerja (Robbins & Judge, 2008).

OCB yang dicerminkan oleh perilaku kerja terhadap perusahaan dapat berkontribusi keefektifan bagi organisasi (Rahayu & Matchasin, 2016). Borman dan Motowidlo (dalam Novliadi, 2006) mengatakan setiap anggota organisasi yang memiliki perilaku OCB mampu menaikkan performance organisasi, dikarenakan korelasi sosial antar karyawan dalam organisasi lebih lancar serta menekan perselisihan karena adanya perilaku OCB.

OCB memiliki lima dimensi penting menurut Organ (2006), terdiri dari; 1) *Altruism* (perilaku menolong) merupakan sifat membantu partner kerja sebagai sesama karyawan dan menghadapi hambatan atau kemerosotan tanpa memikirkan keuntungan pribadi; 2) *Courtesy* (bersikap sopan) merupakan perilaku dengan tujuan untuk menghindari masalah interpersonal dengan menjaga relasi yang baik sesama karyawan; 3) *Civic virtue* (mementingkan kepentingan kelompok) berupa kontribusi individu tentang suatu tindakan organisasi serta kepedulian atas organisasi.; 4) *Sportmanship* (toleransi yang tinggi) merupakan dalam menghadapi keadaan yang kurang ideal toleransi diberikan oleh perilaku dalam organisasi dengan ikhlas.; 5) *Conscientiousness* (kesungguhan dalam bekerja) merupakan terdapatnya kesungguhan dalam bekerja dari perilaku yang ditunjukkan karyawan, pekerjaan yang telah dilakukan lebih dari yang ditetapkan.

Kecerdasan budaya atau *Cultural Intelligence* (CQ) mempengaruhi OCB. Dibuktikan dengan hasil penelitian dari Narayanan dan Nirmala (2016) dengan tujuan untuk menemukan korelasi antara CQ dengan OCB karyawan di perusahaan multinasional di Singapura. Hasilnya menunjukkan ada koneksi yang relevan antara CQ dan OCB. Kedua variabel tersebut merupakan aspek penting dari manajemen SDM dalam suatu organisasi karena membantu organisasi dalam menggerakkan strategi bisnis lebih berhasil.

Ang, *et al.*, (2006) mendefinisikan CQ sebagai kapabilitas suatu orang untuk mengatur dan mengelola budaya yang berbeda secara efektif. Dimana lingkungan multikultural menjadikan keharusan individu untuk bisa beradaptasi dengan kultur yang berbeda.

Kecerdasan budaya juga mengacu pada keterampilan dan keluwesan dalam memahami suatu budaya dan juga secara perlahan kembali membentuk pemikiran seseorang untuk lebih bersimpati pada budaya maupun perilaku orang lain, sehingga menjadi semakin tepat dan terampil ketika bersosialisasi dengan individu lain (Thomas & Inkson 2017).

Stenberg (dalam Ang *et al*, 2008) , bahwa CQ memakai empat aspek yang saling berhubungan, kecerdasan metakognisi (*CQ drive*), yaitu kesadaran kultur individu maupun kesadaran selama bersosialisasi dengan individu lain yang memiliki motif kultur yang berbeda; kecerdasan kognisi (*CQ Knowledge*), mencakup rekognisi akan pikiran untuk mengoptimalkan dan menemukan kaidah dan sistem aturan baru bagi hubungan sosial; kecerdasan motivasi (*CQ Strategy*), yaitu kesanggupan individu untuk memusatkan perhatian dan energi terhadap perbedaan budaya, dan; kecerdasan perilaku (*CQ Action*) merupakan kesanggupan individu dalam memperlihatkan perilaku yang pantas saat bersosialisasi dengan individu lain yang memiliki kultur yang beraneka ragam baik dengan cara verbal maupun non verbal .

Berdasarkan beberapa penelitian sebelumnya mengungkapkan bahwa kecerdasan budaya terkait dengan OCB, misalnya yang dilakukan oleh Shafieihassanabadi dan Pourrashidi (2019); Mehdipour *et al.* (2019). Penelitian terbaru yang dilakukan oleh Alifuddin dan Widodo (2022) mengklaim bahwa kecerdasan budaya mempengaruhi OCB dengan hasil penelitian yang ditunjukkan bahwa kecerdasan budaya berhubungan signifikan dengan OCB pada guru SMP se-Indonesia ($\beta = .16, p < 0,01$).

Hipotesis penelitian ini dapat dikemukakan bahwa adanya korelasi positif *Cultural Intelligence* dengan *Organizational Citizenship Behavior* pada karyawan. Asumsinya yaitu semakin tinggi *Cultural Intelligence* semakin tinggi juga *Organizational Citizenship Behavior* pada karyawan, dan sebaliknya.

Berdasarkan penjelasan berikut serta fenomena yang berhubungan dengan OCB dan *Cultural Intelligence*, alhasil peneliti terdorong untuk mengadakan penelitian “Hubungan antara *Cultural Intelligence* dengan *Organizational Citizenship Behavior* pada karyawan PT. Megamas Plaza Bangunan Medan”.

Rumusan penelitian yakni “Apakah ada hubungan antara *Cultural Intelligence* dengan *Organizational Citizenship Behavior* karyawan di PT. Megamas Plaza Bangunan Medan?”. Penelitian berikut bermaksud agar mengetahui korelasi antara *Cultural Intelligence* dengan *Organizational Citizenship Behavior* pada pekerja PT. Megamas Plaza Bangunan Medan. Terdapat dua manfaat di dalam penelitian berikut yakni manfaat teoritis dan praktis. Manfaat teoritis, diharapkan mampu membagikan donasi kepada ilmu Psikologi untuk masyarakat umum, Psikologi Industri dan Organisasi pada khususnya. Manfaat praktis adalah bahan evaluasi diri yang dapat diterapkan oleh karyawan untuk terus meningkatkan potensi, kemampuan dan kompetensi yang dimiliki agar mampu mencapai kesuksesan dalam lingkungan kerja maupun untuk diri sendiri; Bagi pihak perusahaan, hasil penelitian yang dilakukan dalam upaya mengevaluasi perilaku OCB karyawan dapat menjadi masukan maupun bahan pertimbangan agar dapat mengembangkan produktivitas dan kualitas kinerja yang dimiliki karyawan.