

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Bagi perusahaan sumber daya manusia (SDM) merupakan suatu komponen penting dalam perusahaan, jika tidak ada SDM perusahaan tidak beroperasi. Menurut Mathis dan Jackson (dalam Wibowo, 2020) SDM adalah rancangan sistem formal yang ada dalam setiap organisasi yang bertujuan untuk memastikan keahlian yang dimiliki oleh individu untuk mencapai tujuan organisasi. SDM memberikan dampak yang signifikan bagi kemajuan dan perkembangan perusahaan. SDM yang dibutuhkan adalah SDM yang memiliki keterampilan yang dapat memengaruhi kemajuan dan perkembangan perusahaan. Dalam perusahaan/organisasi SDM disebut dengan karyawan, staf, pegawai, personil, atau tenaga kerja (Wibowo, 2020).

Tenaga kerja terdiri dari beberapa generasi/golongan salah satunya adalah pekerja dari gen Z. Saat ini generasi Z banyak memasuki dalam dunia kerja. Negara Indonesia terdapat angkatan kerja yang didominasi oleh generasi Z. Hal ini sesuai dengan data dari Badan Pusat Statistik (BPS) Januari 2021, terdapat populasi penduduk sebanyak 270,20 juta jiwa, Kelompok demografis terbesar didominasi oleh generasi Z sebanyak 27,94% (74,93 juta jiwa) dan generasi milenial sebanyak 25,87% (69,38 juta jiwa) dari total populasi (Statistik, 2021). Hasil presentase tersebut dapat dilihat bahwa dunia kerja didominasi oleh generasi Z. Hal ini dikarenakan generasi Z termasuk dalam usia produktif. Terdapat karakteristik yang ada pada generasi Z di antaranya adalah: Generasi Z merupakan generasi yang mahir dalam menggunakan teknologi, sehingga mudah dalam mencari informasi yang diinginkan dan mereka lebih memprioritaskan pekerjaan dan uang (Mukhlis, Annisa, & dkk, 2022).

Generasi Z merupakan generasi yang memiliki angka kelahiran dari tahun 1997-2012. Pada umumnya generasi Z lahir dan tumbuh pada masa teknologi yang semakin hari semakin canggih, dari masa anak-anak, remaja, sampai dewasa generasi Z sudah melekat dengan dunia digital. Dapat dikatakan bahwa

generasi Z sangat menguasai kecanggihan teknologi. Sehingga generasi Z dibutuhkan di dunia kerja (Utari, 2018). Adapun permasalahan yang dialami oleh generasi Z salah satunya adalah banyaknya yang mengatakan bahwa generasi Z merupakan generasi yang dianggap tidak dapat diajak kerjasama. Hal ini dapat dilihat dari hasil survei Resume Builder pada tahun 2023, terdapat 74% manajer dan pimpinan perusahaan menyatakan Gen Z sulit diajak kerjasama. Sebanyak 40% menyatakan Gen Z kurang terampil, kurang motivasi, dan mudah bosan (Hutary, 2023). Perusahaan membutuhkan karyawan yang dapat diajak kerjasama dan bersedia berpartisipasi dalam kelompok/tim kerja untuk bersama-sama mencapai tujuan organisasi, perilaku tersebut sering disebut dengan perilaku *extra role* atau *Organizational Citizenship Behavior* (Suzana, 2017).

*Organizational Citizenship Behavior (OCB)* adalah perilaku seseorang yang memiliki inisiatif tinggi diluar pekerjaan. OCB merupakan keinginan yang muncul dari diri individu untuk memberikan kontribusi terhadap perusahaan. Keinginan tersebut didasarkan pada individu yang memiliki komitmen untuk memberikan yang terbaik bagi perusahaan atau organisasi (Muhdar, 2015). Tenaga kerja yang menerapkan perilaku OCB akan menguntungkan bagi perusahaan ataupun organisasi, karena perilaku ini dapat menuntun individu untuk melakukan tindakan-tindakan positif. Perilaku OCB ditandai dengan tenaga kerja yang tidak hanya mengerjakan tugasnya saja, akan tetapi bersedia dalam membantu teman kerja yang mengalami kesusahan dalam menyelesaikan tugas dari pimpinan, mereka selalu menerapkan kedisiplinan. Tenaga kerja yang menerapkan perilaku OCB juga memiliki rasa tanggung jawab yang besar terhadap perusahaan dengan prinsip ingin memajukan dan melindungi perusahaan atau organisasi dan selalu berkata positif mengenai organisasi kepada orang lain (Naway, 2017).

Perilaku OCB diterapkan semata karena rasa pengabdian yang kuat terhadap organisasi dan keinginan mencapai tujuan organisasi. Colcuitt dan Wesson (dalam Rostiawati, 2020) menyatakan terdapat tiga contoh perilaku (OCB) seperti menghormati, menolong, dan sportif. Adapun manfaat dari

perilaku OCB di antaranya adalah dapat meningkatkan produktivitas manajer dan karyawan, melestarikan SDM yang dimiliki organisasi dengan menghindari keterlibatan manajer dalam pemecahan masalah, dan membantu organisasi dapat beradaptasi dalam menghadapi perubahan (Rostiawati, 2020). Adapun urgensi perilaku OCB dalam organisasi adalah dapat meningkatkan keefektifan fungsi organisasi, seperti halnya dengan membantu teman kerja sehingga akan mewujudkan kerjasama tim dengan baik, menghindari konflik yang tidak perlu, dan memberikan dukungan kepada rekan kerja sehingga hal ini akan memudahkan tercapainya tujuan organisasi (Biswan, 2021).

Bentuk-bentuk yang ada dalam perilaku OCB yakni kepatuhan, Loyalitas, dan partisipasi. Kepatuhan ditandai dengan karyawan yang memiliki sikap dan perilaku yang sesuai dengan kebijakan dan peraturan dalam organisasi. Berikut ini merupakan bentuk dari kepatuhan yakni, Karyawan mematuhi setiap aturan yang telah ditetapkan misalnya pada jam kerja, etika kerja, kedisiplinan, menghormati orang lain, dan melakukan setiap instruksi yang diberikan. Loyalitas dapat diartikan sebagai kesetiaan yang dimiliki seorang pegawai kepada sebuah organisasi, biasanya mereka akan berusaha untuk mempertahankan sebuah organisasi. Kemudian partisipasi yakni ditandai dengan karyawan yang terlibat secara aktif dengan proses perkembangan dan kemajuan, hal ini dilakukan dengan memberikan masukan/pendapat dan membantu perencanaan (Agustina, Hesti, & dkk, 2020).

Menurut Greenberg dan Baron (dalam Biswan, 2021) terdapat beberapa tips meningkatkan perilaku OCB dalam organisasi di antaranya adalah memperbanyak membantu rekan kerja, karena hal tersebut dapat membangun jaringan kerja yang baik sehingga dapat menciptakan hal-hal positif baik dalam suasana kerja maupun kinerja. Kemudian menjadi teladan yang baik bagi karyawan lain, seorang pemimpin dapat menjadi contoh yang baik dengan menerapkan perilaku positif sehingga hal ini akan mendorong karyawan untuk mencontoh perilaku atasannya. Selanjutnya adalah menciptakan suasana yang ceria dan bahagia, lingkungan yang menyenangkan dapat memicu motivasi karyawan untuk semangat dalam bekerja. Tips terakhir yang dapat dilakukan

yakni dengan menunjukkan rasa hormat kepada orang lain, hal ini ditandai dengan menyikapi permasalahan yang ada dengan sabar dan tenang sehingga akan menimbulkan suasana kerja yang tenang dan permasalahan akan teratasi dengan baik (Biswan, 2021).

Adapun data yang menunjukkan bahwa karyawan memiliki tingkat OCB yang rendah. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Sholikhah, dkk, (2021) menunjukkan bahwa karyawan PT Top Karir Indonesia memiliki tingkat OCB dalam kategori rendah dengan presentase 54,63%. Sebesar 62,34% memiliki semangat kerja dalam kategori rendah, 64,94% menganggap pekerjaan yang diberikan bukan menjadi prioritas (Sholikhah, Suherman, & Zulvie, 2021). Sebelum melakukan penelitian, peneliti melakukan wawancara kepada 2 informan dengan pedoman pertanyaan yang terdiri dari aspek perilaku OCB yakni, *altruism, conscientiousness, sportsmanship, courtesy*, dan *civic virtue*.

Hasil wawancara yang di dapatkan pada informan pertama menunjukkan bahwa sikap yang dimiliki cenderung individual hal ini di dasari dengan kurangnya keterlibatan dan partisipasi dalam membantu kegiatan organisasi. Informan pertama tidak memiliki keinginan untuk membantu rekan kerja yang tidak hadir karena tidak ingin menambah beban pekerjaan dan hanya ingin menyelesaikan tugasnya sendiri, selain itu informan pertama sering datang terlambat ke tempat kerja. Sementara informan kedua menunjukkan perilaku yang memiliki keterlibatan dalam perilaku OCB meskipun dengan berat hati. Hal ini di tandai dengan ketersediaan dalam menolong karyawan lain yang membutuhkan bantuan meskipun memiliki sedikit rasa malas. Informan kedua ikut berpartisipasi dalam kegiatan organisasi meskipun sedikit terlibat dan motivasi yang kurang. Informan kedua cenderung sering terlambat dan menghindari konflik akan tetapi memiliki keinginan untuk terlibat dalam kegiatan organisasi. Salah satu faktor yang mempengaruhi kurangnya tingkat OCB pada karyawan dapat disebabkan oleh beban kerja dan stres kerja. Hal ini menyebabkan kemampuan karyawan untuk menunjukkan perilaku positif (OCB) akan berkurang (Biswan, 2021).

Negara Indonesia memiliki karyawan yang mengalami stres kerja yang di sebabkan dari berbagai faktor. Menurut Wulan Gallacher (dalam Wulandari, 2023) menyatakan, di Jakarta dari 26% karyawan Indonesia mengalami stres kerja, maka 78%-nya mengaku stres akibat tekanan di tempat kerja, 65% karena gaya kepemimpinan yang buruk, 55% di sebabkan *toxic culture*, 44% karena lingkungan kerja, dan 41% karena *job security* (Wulandari, 2023). Menurut *American Psychological Association* (APA) 71% generasi milenial AS mengalami Stres karena pekerjaan, sedangkan generasi Z mengalami tingkat stres sebesar 69% (Jager, 2024).

Berdasarkan data tersebut menunjukkan bahwa tingkat stres karyawan cukup tinggi. Adapun faktor lingkungan kerja yang menjadi pemicu terjadinya stres kerja diantaranya adalah tempat kerja, hubungan interpersonal, dan beban kerja. Tempat kerja merupakan tempat dimana tenaga kerja melakukan semua aktivitas pekerjaan. Jika tempat kerja memiliki suhu ruang yang panas, sempit, ramai, dan minim penerangan dapat membuat pekerja tidak nyaman. Kemudian hubungan interpersonal yang tidak seimbang antara atasan dan bawahan seperti atasan yang terlalu banyak menuntut dan tidak pernah memberikan *reward* atau apresiasi kepada pekerja dan tidak merasa cocok dengan rekan kerja dapat membuat pekerja terbebani dan akan menimbulkan stres kerja. Beban kerja juga menjadi faktor yang menimbulkan stres, hal ini dapat dilihat dari pekerja yang memiliki tugas pekerjaan yang menumpuk dengan batas waktu yang singkat (Izzati & Olievia, 2019).

Stres kerja adalah kondisi dimana individu mengalami gangguan baik secara psikis maupun fisik. Menurut Robbins (2017) seseorang dengan stres kerja adalah kondisi dimana seseorang merasa tegang akibat dari kondisi yang memengaruhi dirinya (seperti di kutip dalam Buulolo, Paskalis, & Erasma, 2021). Tidak semua stres menimbulkan dampak negatif akan tetapi juga dapat menimbulkan dampak positif. Tenaga kerja yang mengalami stres kerja positif dapat menyelesaikan tugas tepat waktu meskipun banyak tugas yang di berikan oleh pimpinan. Tenaga kerja dengan stres positif di tandai dengan motivasi yang tinggi dengan menjadikan stres kerja menjadi motivator untuk bisa

menyelesaikan pekerjaan. Kemudian menjadikan tugas sebagai tantangan bukan tekanan (Asih, Hardani, & Rusmalia, 2018).

Stres di tempat kerja di kalangan karyawan akan menimbulkan dampak bagi perusahaan, dampak yang ditimbulkan tidak hanya dampak negatif akan tetapi dapat menimbulkan dampak positif. Dampak positif disebabkan oleh karyawan yang dapat menghadapi stres kerja dengan baik. Jika karyawan tidak dapat mengolah stres dengan baik maka akan memberikan dampak yang merugikan pada perusahaan, diantara dampak negatif yang dapat ditimbulkan menurut Muhammad Surya (dalam Izzati & Olievia, 2019) adalah: 1) Aspek psikologis, karyawan cenderung mudah marah, cemas, agrrsif, tidak bergairah, dan kurang percaya diri. 2) Aspek jasmani, biasanya terjadi pada gangguan fisik seperti jantung berdetak lebih cepat, sulit bernafas, dan gangguan pencernaan. 3) Aspek perilaku, ketidakmampuan mengambil keputusan, pasif, sensitif, dan ceroboh. 4) Aspek lingkungan, seperti kurang produktif dalam lingkungan pekerjaan, dan renggangnya hubungan dengan rekan kerja (Izzati & Olievia, 2019). Berdasarkan dampak negatif yang ditimbulkan dapat menunjukkan bahwa karyawan yang memiliki stres kerja maka dapat mengurangi perilaku positif di perusahaan. Perilaku positif yang diterapkan di perusahaan disebut perilaku OCB (Setiawan, 2022).

Berdasarkan data yang di uraikan dapat disimpulkan jika terdapat karyawan yang memiliki tingkat OCB kurang dan stres kerja yang dapat berpengaruh pada karyawan. Adapun hubungan antara stres kerja dan perilaku OCB ialah jika karyawan memiliki stres kerja yang tinggi maka akan mengurangi perilaku OCB, hal ini di tandai dengan kurangnya semangat dan motivasi pada karyawan. Sebaliknya, apabila karyawan memiliki stres rendah memungkinkan untuk melakukan perilaku OCB (Prasasti & Ahyar, 2017). Pada penelitian ini peneliti menggunakan subjek generasi Z, karena kebanyakan penelitian terdahulu meneliti pada karyawan, pegawai, dan generasi milineal. Berdasarkan latar belakang maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “ Pengaruh Stres Kerja Terhadap Perilaku *Organizational Citizenship Behavior* Pada Generasi Z”, dengan maksud peneliti ingin

mengetahui apakah stres kerja dapat berpengaruh pada generasi Z dan ingin mengetahui tingkat OCB yang dialami oleh generasi Z.

## **1.2 Identifikasi masalah**

Dari latar belakang masalah, memungkinkan identifikasi sebagai berikut:

1. Generasi Z yang memiliki *problem* pada dunia kerja dapat memungkinkan tidak menerapkan perilaku *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*.
2. Kemungkinan besar tenaga kerja terutama generasi Z yang sudah bekerja banyak yang mengalami stres kerja karena tuntutan yang di berikan oleh perusahaan atau organisasi. Berdasarkan latar belakang yang di uraikan jika generasi Z kurang toleran dengan tuntutan kerja sehingga dapat memengaruhi tingkat *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*

## **1.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan permasalahan dapat ditentukan hal-hal sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh antara stres kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada Gen Z?
2. Bagaimana tingkat OCB pada generasi Z?

## **1.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah , maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui apakah stres kerja berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada Gen Z.
2. Untuk mengetahui bagaimana tingkat OCB pada generasi Z.

## **1.5 Manfaat Penelitian**

Adapun tiga manfaat dilakukannya penelitian ini di antaranya, adalah:

- 1) Manfaat Teoritis

Penelitian ini memiliki harapan dapat memberikan informasi mengenai teori OCB dan stres kerja. Serta untuk memberikan wawasan atau

informasi mengenai ada-tidaknya pengaruh dari stres kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*.

2) Manfaat Praktis

a. Bagi Pekerja Generasi Z

Untuk membeikan wawasan atau informasi kepada pekerja generasi Z mengenai perilaku OCB yang memiliki dampak positif dan stres kerja yang dapat memberikan dampak negatif bagi diri individu jika tidak dapat mengolah stres dengan baik..

b. Bagi perusahaan

Dapat memberikan informasi mengenai karyawan yang mengalami stres kerja dapat berdampak buruk bagi perusahaan salah satunya dapat berpengaruh pada menurunnya perilaku OCB, sehingga perusahaan dapat mengambil langkah atau solusi untuk menyikapi karyawan yang mengalami stres kerja.

c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Dapat memberikan informasi kepada peneliti berikutnya jika ingin melakukan penelitian yang sama maka dapat menambahkan variabel lain dalam meneliti perilaku OCB pada generasi Z