

Change-Oriented OCB: Bagaimana Psychological Capital Menunjang Generasi Z Ditempat Kerja?

Rey Anwar Fachry

Psikologi, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Diah Sofiah

Psikologi, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Yanto Prasetyo

Psikologi, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

E-mail: akureyyyy@gmail.com

Abstract

Current cafes are usually filled with young employees, The young generation of this era is usually called generation Z is often known as the strawberry generation or the generation that is passionate and enthusiastic but cannot face social pressure and easily gives up when faced with problems. This research was conducted on generation Z who were working in cafes/coffeeshops in the Dukuh Pakis area and aged 18-28 years with a total of 127 out of 142 participants. This research used a quantitative method approach. Data collection was carried out using measurement instruments adapted to the Change-Oriented OCB scale (OCB-CH) and PCQ-24. Data analysis used the Spearman's Rho analysis technique with results showing a strong positive correlation between the two variables studied with a correlation coefficient of 0.469 with a significance level of 0.000 ($p < 0.01$). This means that the higher the level of Psychological Capital, the higher the level of OCB-CH behavior and otherwise, the lower the level of Psychological Capital, the lower the level of OCB-CH behavior.

Keywords: *Psychological Capital, OCB-CH, Cafe, Coffeeshop, Gen Z*

Abstrak

Kafe yang ada pada saat ini biasanya diisi oleh karyawan-karyawan muda. Generasi muda pada zaman ini biasa disebut dengan generasi Z yang sering dikenal dengan istilah generasi strawberry atau generasi yang menggebu-gebu dan bersemangat namun tidak dapat menghadapi tekanan sosial dan mudah menyerah ketika menghadapi masalah. Penelitian ini dilakukan terhadap generasi Z yang sedang bekerja pada kafe di area Dukuh Pakis dan berusia 18-28 tahun dengan jumlah partisipan sebanyak 127 dari 142. Penelitian ini menggunakan pendekatan metode kuantitatif. Pengumpulan data yang dilakukan menggunakan instrumen pengukuran adaptasi skala *Change-Oriented OCB* (OCB-CH) dan PCQ-24. Analisis data menggunakan teknik analisis *Spearman's Rho* dengan hasil yang menunjukkan adanya korelasi positif yang kuat antara kedua variabel yang diteliti dengan koefisien korelasi adalah 0.469 dengan tingkat signifikansi sebesar 0.000 ($p < 0.01$). Artinya, semakin tinggi tingkat Psychological Capital, semakin tinggi pula tingkat perilaku OCB-CH dan sebaliknya, semakin rendah tingkat Psychological Capital, semakin rendah pula tingkat perilaku OCB-CH.

Kata Kunci: *Psychological Capital, OCB-CH, Kafe, Coffeeshop, Gen Z*

Pendahuluan

Bisnis kafe saat ini sedang berkembang dengan pesat. Menurut Badan Pusat Statistik (BPS) kota surabanya terdapat kenaikan jumlah kafe pada tahun 2020 bertambah sebanyak 31 kafe dan pada 2021 menjadi 33 kafe. Masih di kota Surabaya, khususnya kecamatan Gubeng terdapat kenaikan dengan jumlah 3 kafe pada tahun 2020 dan jumlah ini naik bertambah 10 pada tahun 2021. Bertambahnya jumlah ini, disebabkan oleh faktor bahwa kafe merupakan salah 1 bisnis yang menjanjikan di kota Surabaya. Oleh karena pesatnya pertumbuhan ini, kafe yang ada tentunya membutuhkan inovasi-inovasi dari karyawannya agar dapat mengikuti persaingan yang ketat. Inovasi yang diberikan karyawan bisa diawali dengan inisiatif yang tinggi untuk melakukan pekerjaan yang bahkan diluar tugas formalnya. Perilaku pengerjaan tugas diluar tanggung jawab formalnya ini biasa disebut dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). OCB merupakan perilaku altruistik dalam organisasi sebagai perilaku karyawan yang mengerjakan pekerjaannya melebihi porsinya (Bateman & Organ, 1983). Perilaku ini sangat penting dimiliki oleh karyawan untuk mencapai tujuan serta menyejahterakan kafe.

Kafe dituntut untuk menyesuaikan dengan perubahan yang ada agar tetap bisa bersaing kompetitor-kompetitor lainnya. Karyawan bertanggung jawab sebagai perencana, pelaksana sekaligus pengelola berjalannya sebuah kafe. Keberlangsungan sebuah kafe tergantung pada sumber daya manusia atau karyawan yang dimilikinya karena sumber daya manusia merupakan indikator utama yang sangat vital untuk mencapai kesuksesan sebuah kafe. Karyawan yang rela bekerja melebihi porsi dari *jobdesc*-nya merupakan hal yang sangat dibutuhkan oleh sebuah kafe terlebih kafe yang sedang menyesuaikan diri dengan era globalisasi. Perilaku ini biasa disebut dengan *Change-Oriented Organizational Citizen Behavior* (OCB-CH). Kata *Change-Oriented* dalam OCB, mengindikasikan seorang karyawan ingin mengubah sesuatu yang sudah ada didalam sebuah organisasi, baik budaya sampai tata cara kerja dan semua itu dilakukan dengan mengerjakan kegiatan yang diluar *jobdesc*-nya (MORRISON & PHELPS, 1998). Perilaku ini dilakukan oleh karyawan untuk kemajuan sebuah kafe dan secara suka rela.

Tidak hanya pertumbuhan dan perkembangan dunia bisnis, pada era globalisasi ini terjadi pergantian generasi dari generasi milenial atau generasi Y ke generasi Z. Generasi Z merupakan mereka yang lahir pada tahun 1995-2010 atau pada saat ini berusia 11-28 tahun (Bencsik et al., 2016). Berdasarkan badan pusat statistik (BPS), generasi Z mendominasi penduduk diindonesia pada akhir tahun 2021 dengan jumlah sekitar 68 juta jiwa atau sekitar 27.94%. Di jawa timur sendiri, berada di peringkat ke 2 dengan jumlah generasi Z terbanyak yakni sekitar 9 juta jiwa. Dengan dominasi generasi Z ini, kafe otomatis membuka peluang yang besar untuk peluang kerja generasi ini.

Dominasi generasi z pada masa kini, kafe otomatis akan membuka peluang yang besar untuk generasi ini ikut andil dalam kafeya. Untuk mengikuti perkembangan yang pesat, kafe membutuhkan karyawan yang bersedia untuk mengerahkan tenaganya untuk mengikuti perubahan yang ada sehingga dapat meningkatkan produk dan layanan agar dapat menjaga daya saing kafe. Perilaku ini bisa disebut

dengan *Change-Oriented Organizational Citizen Behavior* (OCB-CH). OCB-CH ditemukan oleh Morrison dan Phelps dan mendefinisikannya sebagai perilaku kerja yang bertujuan untuk memberikan perubahan dan perbaikan dalam sistem kerja (Morrison & Phelps, 1999). Perilaku ini merupakan perilaku yang menentang dan mempertanyakan sistem kerja yang tidak produktif serta melakukan perbaikan sistem kerja untuk kemajuan sebuah kafe.

Generasi Z sering dikenal dengan istilah generasi *strawberry* atau generasi yang menggebu-gebu dan bersemangat namun tidak dapat menghadapi tekanan sosial dan mudah menyerah ketika menghadapi masalah. Hal ini dapat dibuktikan dari hasil wawancara yang dilakukan dengan beberapa narasumber. Wawancara pertama dilakukan bersama dengan *headbar* kafe di sekitar Surabaya pusat bernama mas A, beliau berkecimpung di dunia kopi sudah sekitar 6 tahun hingga saat ini. Beliau berpendapat bahwa terdapat perbedaan antara barista generasi Y dengan generasi Z dimana generasi Z memiliki inisiatif pada saat operasional dan rasa keterikatan dengan tempat kerja yang kurang dibanding dengan generasi Y. Hal yang sejalan dikemukakan oleh seorang *Supervisor* berinisial F di salah satu kafe dan resto di sekitar Surabaya Barat. Beliau sudah berkecimpung di dunia kafe sekitar 10 tahun hingga saat ini. Beliau berpendapat bahwa generasi Z memang memiliki semangat yang membara namun mereka mudah untuk menyerah ketika mendapat teguran. Selain itu, generasi Z juga kurang memiliki inisiatif ketika saat bekerja dan lebih banyak menghabiskan waktunya di balik layar hp dibanding memperhatikan tempat kerjanya. Dolot A dalam penelitiannya terhadap 1162 responden Generasi Z menyebutkan bahwa generasi Z menginginkan umpan balik atau *feedback* dari atasannya untuk hasil pekerjaan mereka (Dolot, 2018).

Perilaku OCB-CH merupakan perilaku yang secara sukarela untuk melakukan pekerjaan yang diluar tugas formalnya yang berarti adanya dorongan dari dalam diri individu untuk melakukan hal itu. Hal ini selaras dengan *Psychological Capital* yang merupakan sebuah perkembangan psikologis positif dari dalam individu yang terdiri dari *self efficacy* (percaya diri), *optimism* (keyakinan positif), *hope* (harapan) dan *resiliency* (ketahanan individu) (Youssef & Luthans, 2007) yang merupakan faktor-faktor yang mempengaruhi kemampuan Generasi Z untuk terlibat dalam OCB-CH. *PsyCap* didefinisikan sebagai bagian atau kemampuan individu dan organisasi yang bisa dikembangkan dan diarahkan. Luthans juga menyebutkan bahwa *PsyCap* terdiri atas 4 komponen penting dalam diri individu dan menyebutnya dengan HERO atau 1) *Hope*, 2) *Self-Efficacy*, 3) *Resiliency* dan 4) *Optimism* (Luthans, 2002). Harapan yang kuat dapat memotivasi karyawan untuk berpartisipasi dalam perilaku yang positif di tempat kerja, tingkat efikasi diri yang tinggi dapat meningkatkan kemungkinan mereka untuk berkontribusi pada perilaku organisasional yang positif, optimisme membantu karyawan untuk melihat sisi terang dari situasi dan mengatasi tantangan dengan lebih baik. Ini dapat membantu mereka tetap fokus pada tujuan organisasional dan berpartisipasi dalam OCB-CH sebagai bentuk dukungan terhadap organisasi, Ketekunan yang tinggi dapat meningkatkan kemampuan mereka untuk mengatasi ketidakpastian dan tetap produktif di tempat kerja.

OCB-CH dapat di katakan sebuah perilaku positif individu dalam organisasi. Hal ini selaras dengan *Psychological Capital* yang merupakan sifat positif dari dalam diri individu. Penelitian yang dilakukan oleh Jung-Min Park dan Dong-Hyun Ha (2016) dengan judul “*Effects of Authentic Leadership on Positive Psychological Capital and Change-Oriented Organizational Citizenship Behavior in Flight Attendants*” dan menunjukkan hasil ($\beta = 0,539$, $t\text{-value} = 7,743$) membuktikan bahwa terdapat hubungan positif yang signifikan antara *Psychological Capital* terhadap *Change-Oriented Organizational Citizenship Behavior*. Penelitian tersebut dilakukan pada pramugari maskapai penerbangan Korea. Hal ini menarik diteliti pada generasi Z di Jawa Timur khususnya yang sedang bekerja. Karena generasi Z merupakan generasi yang akan menjadi penerus keberlangsungan bisnis di Indonesia.

Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan metode kuantitatif, yang berfokus pada analisis hubungan antara *Psychological Capital* dengan OCB-CH pada generasi Z yang bekerja di kafe. Peneliti melakukan penelitian terhadap sejumlah 142 karyawan *barista* dan *waiters* sebagai partisipan yang digunakan. Peneliti menyebarkan alat ukur OCB-CH adaptasi dari skala yang dikembangkan oleh Morrison & Phelps (1999) sejumlah 23 butir dengan contoh pernyataan, 1. Saya memenuhi tanggung jawab yang ditentukan dalam uraian tugas, 2. Saya jarang melaksanakan tugas-tugas yang diharapkan sebagai bagian dari pekerjaan, 3. Saya jarang memenuhi ekspektasi kinerja dan sebagainya serta adaptasi dari skala PCQ-24 sejumlah 24 butir dengan contoh butir, 1. Saat ini, saya sedang mencapai tujuan yang telah saya tetapkan, 2. Ada banyak cara untuk menyelesaikan masalah, 3. Jika saya menghadapi masalah, saya dapat mencari solusi untuk mengatasinya dan sebagainya. Peneliti membagikan kuisisioner berupa *google form* kepada seluruh partisipan yang ada.

Hasil

Sebelum melakukan uji analisis data, peneliti melakukan uji asumsi klasik guna menentukan teknik analisis data yang akan digunakan. Uji asumsi klasik terdiri dari uji normalitas dan linieritas dan dilakukan menggunakan bantuan aplikasi SPSS 26.0 for windows. Hasil dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1

Hasil Uji Normalitas

Variabel	Kolmogorov-Smirnov ^a	
	Sig.	Keterangan
<i>Change-Oriented Organizational Behavior Citizenship</i>	0,000	Tidak Normal

Sesuai dengan hasil uji normalitas menggunakan SPSS 26.0 for windows mendapatkan signifikansi sebesar 0.000 atau $p < 0.05$ yang berarti data berdistribusi secara tidak normal.

Tabel 2

Hasil Uji Linieritas

Variabel	F	p	Keterangan
OCB-CH – <i>Psychological Capital</i>	0,769	0,766	Linier

Sesuai dengan hasil uji linieritas yang dilakukan, menunjukkan hasil yang signifikan yakni sebesar 0.766 ($p > 0.05$) yang artinya terdapat hubungan yang linier terhadap variabel yang digunakan.

Dikarenakan hasil uji asumsi menunjukkan data tidak memenuhi syarat parametric yakni data bersifat tidak normal namun menunjukkan arah yang linier, analisis data dilakukan dengan menggunakan teknik analisis data *Spearman's Rho*, menggunakan perangkat lunak IBM SPSS versi 26.0 *for windows*.

Tabel 3

Hasil Uji Analisis Spearman's Rho

Spearman's Rho Corelation	p	Keterangan
0,469	0,000	Sangat Signifikan

Berdasarkan hasil uji hipotesis mengenai hubungan antara *Psychological Capital* dengan *Change-Oriented Organizational Behavior Citizenship*, ditemukan bahwa koefisien korelasi adalah 0.469 dengan tingkat signifikansi sebesar 0.000 ($p < 0.01$). Hasil ini menunjukkan adanya hubungan yang kuat dan sangat signifikan antara *Psychological Capital* dengan *Change-Oriented Organizational Behavior Citizenship*. Artinya, semakin tinggi *Psychological Capital*, semakin tinggi pula kecenderungan perilaku *Change-Oriented Organizational Behavior Citizenship*.

Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan adanya korelasi positif yang kuat antara kedua variabel yang diteliti. Artinya, semakin tinggi tingkat *Psychological Capital*, semakin tinggi pula tingkat perilaku *Change-Oriented Organizational Citizenship Behavior* (OCB-CH) dan sebaliknya, semakin rendah tingkat *Psychological Capital*, semakin rendah pula tingkat perilaku *Change-Oriented Organizational Citizenship Behavior* (OCB-CH). Dengan demikian, hipotesis dari penelitian ini yang menyatakan bahwa *Psychological Capital* dengan perilaku *Change-Oriented Organizational Citizenship Behavior* (OCB-CH) memiliki hubungan positif dapat diterima.

PsyCap merupakan sebuah konsep psikologis individu yang terdiri atas beberapa dimensi penting dalam psikologi positif yakni harapan (*hope*), efikasi diri (*self-efficacy*), ketahanan diri (*resiliency*) dan keyakinan diri (*optimism*) (Youssef &

Luthans, 2007). Hal ini memperkuat bahwa individu dengan modal psikologi positif akan memiliki inisiatif untuk melakukan pekerjaan diluar pekerjaan formal (*extra-role*) dan membawa perubahan ke arah yang lebih baik dalam sebuah organisasi. karyawan yang memiliki tingkat *PsyCap* yang tinggi merasakan kepuasan yang lebih tinggi terhadap pekerjaan, karier, dan kehidupan mereka. Hal ini disebabkan oleh sifat optimis, penuh harapan, ketangguhan, dan rasa percaya diri yang dimiliki oleh karyawan tersebut. Dalam lingkungan kerja yang dinamis saat ini, *PsyCap* dianggap lebih penting daripada modal manusia dan modal sosial, karena karyawan dengan tingkat *PsyCap* yang tinggi mampu memahami potensi dan kekuatan karyawan saat ini, serta mampu meramalkan kemungkinan yang akan mereka capai di masa depan (Luthans et al., 2013). Hal ini berkaitan erat dengan perilaku karyawan yang berfokus pada perubahan dan perkembangan sebuah perusahaan pada era globalisasi ini. Harapan yang kuat dapat memotivasi karyawan untuk berpartisipasi dalam perilaku yang positif di tempat kerja, tingkat efikasi diri yang tinggi dapat meningkatkan kemungkinan mereka untuk berkontribusi pada perilaku organisasional yang positif, optimisme membantu karyawan untuk melihat sisi terang dari situasi dan mengatasi tantangan dengan lebih baik.

OCB-CH terdiri dari beberapa dimensi, termasuk perilaku dalam peran, kebajikan sipil, altruisme, dan mengambil inisiatif. Mereka juga menekankan bahwa OCB-CH melibatkan inisiatif individu untuk melakukan tindakan di luar lingkup pekerjaan formal mereka, dengan fokus pada perubahan yang menghormati aturan yang berlaku. Seseorang yang memiliki harapan yang tinggi, kepercayaan diri yang baik serta memiliki rasa optimisme yang tinggi akan memiliki motivasi untuk menyelesaikan pekerjaan yang ia jalani (MORRISON & PHELPS, 1998). Dalam hal ini, *Psychological Capital* berkaitan erat dengan OCB-CH.

Beberapa penelitian yang pernah dilakukan terhadap variabel ini pernah dilakukan oleh (Park & Ha, 2016), (Lee, 2014), (Byeong-seong, 2020) menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang positif antara *Psychological Capital* dengan *Change-Oriented Organizational Citizenship Behavior* (OCB-CH) yang berarti apabila individu memiliki *Psychological Capital* yang baik maka semakin besar kemungkinan individu tersebut akan menjadi *Change-Oriented Organizational Citizenship Behavior* (OCB-CH).

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, ditemukan bahwa koefisien korelasi adalah 0.469 dengan tingkat signifikansi sebesar 0.000 ($p < 0.01$). Hasil ini menunjukkan adanya hubungan yang kuat dan sangat signifikan antara *Change-Oriented Organizational Behavior Citizenship* dengan *Psychological Capital*. Artinya, semakin tinggi *Psychological Capital*, semakin tinggi pula kecenderungan perilaku *Change-Oriented Organizational Behavior Citizenship*. Begitupun sebaliknya, semakin rendah *Psychological Capital*, semakin rendah pula kecenderungan perilaku *Change-Oriented Organizational Behavior Citizenship*.

Bagi kafe dapat meningkatkan perilaku OCB-CH pada karyawan gen z dengan cara meningkatkan *Psychological Capital* pada karyawannya. Kafe dapat

meningkatkan *Psychological Capital* pada karyawannya dengan cara menetapkan tujuan yang realistis dan selalu belajar dari kesalahan agar dapat meningkatkan keyakinan diri, selalu berfikir positif terhadap tujuan yang ingin di capai sehingga tetap menjaga optimisme karyawannya, selalu membuat rencana dan membuat strategi candangan agar karyawannya selalu memiliki harapan yang kuat dan selalu menghadapi masalah dengan sikap yang proaktif dan melihatnya sebagai peluang untuk berkembang sehingga ketahanan diri pada karyawannya dapat terbangun.

Referensi

- Bateman, T. S., & Organ, D. W. (1983). Job Satisfaction and the Good Soldier: The Relationship Between Affect and Employee "Citizenship". *Academy of Management Journal*. <https://doi.org/10.2307/255908>
- Bencsik, A., Csikos, G. H., & Juhasz, T. (2016). Y and Z Generations at Workplaces. *Journal of Competitiveness*.
- Byeong-seong, L. K. (2020). The impact of authentic leadership on change-oriented organizational citizenship behavior: Focusing on the multiple serial mediating effects of grit and positive psychological capital. *Doctoral Dissertation, Department of Business Administration, Graduate School of Ulsan University*.
- Dolot, A. (2018). The characteristics of Generation Z. *E-Mentor*. <https://doi.org/10.15219/em74.1351>
- Lee, M.-H. (2014). The Effect of Authentic Leadership on Change-Oriented Organizational Citizenship Behavior: The Mediator Effects of Psychological Capital and Job Engagement. *Chosun University Doctoral Thesis*.
- Luthans, F. (2002). Positive organizational behavior: Developing and managing psychological strengths. *Academy of Management Executive*. <https://doi.org/10.5465/AME.2002.6640181>
- Luthans, F., Youssef-Morgan, C. M., & Avolio, B. J. (2013). PSYCHOLOGICAL CAPITAL AND BEYOND. *Journal of Chemical Information and Modeling*.
- Morrison, E. W., & Phelps, C. C. (1999). Taking Charge At Work: Extrarole Efforts to Initiate Workplace Change. *Academy of Management Journal*. <https://doi.org/10.5465/257011>
- MORRISON, E. W., & PHELPS, C. C. (1998). Taking Charge At Work: Understanding Voluntary Change Initiative. *Academy of Management Proceedings, 1998(1)*, B1–B7. <https://doi.org/10.5465/apbpps.1998.27658099>
- Park, J.-M., & Ha, D.-H. (2016). Effects of Authentic Leadership on Positive Psychological Capital and Change-Oriented Organizational Citizenship Behavior in Flight Attendants -Focusing on the Mediating Effect of Positive Psychological Capital-. *The Journal of the Korea Contents Association*. <https://doi.org/10.5392/jkca.2016.16.09.051>
- Youssef, C. M., & Luthans, F. (2007). Positive organizational behavior in the workplace: The impact of hope, optimism, and resilience. *Journal of Management*. <https://doi.org/10.1177/0149206307305562>