

## **HUBUNGAN ANTARA *PSYCHOLOGICAL CAPITAL* DENGAN *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* PADA PRAMUNIAGA PT. X CABANG TANGERANG**

**Therry Hana Theodora, Ika Zenita Ratnaningsih**

Fakultas Psikologi, Universitas Diponegoro  
Jl. Prof. Soedarto, SH, Kampus Undip Tembalang, Semarang, Indonesia 50275

therryhana@gmail.com  
ikazenita@yahoo.com

### **Abstrak**

Pramuniaga sebagai garda utama dan menjadi citra dari perusahaan yang bergerak dalam pelayanan barang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara *psychological capital* dengan *organizational citizenship behavior* pada pramuniaga PT. X cabang Tangerang. *Psychological capital* adalah sikap individu terhadap keadaan perkembangan psikologis yang positif pada dengan karakteristik memiliki keyakinan diri (*self efficacy*), dapat membentuk atribusi positif (*optimism*), menentukan arah dalam mencapai tujuan (*hope*), dan mampu bertahan dalam usaha mencapai tujuan kesuksesan dalam situasi menyulitkan (*resilience*). *Organizational citizenship behavior* merupakan perilaku sukarela individu yang terlepas dari tanggung jawab organisasi dan berdampak pada peningkatan kerja dan pencapaian tujuan organisasi. Subjek penelitian ini adalah pramuniaga PT. X cabang Tangerang. Jumlah sampel pada penelitian ini 66 orang pramuniaga yang didapatkan dengan teknik sampel jenuh. Penelitian ini menggunakan alat ukur Skala *Psychological Capital* (31 aitem valid,  $\alpha=0,900$ ) dan Skala *Organizational Citizenship Behavior* (23 aitem valid,  $\alpha=0,862$ ). Hasil analisis regresi sederhana menunjukkan adanya hubungan positif yang signifikan antara *psychological capital* dengan *organizational citizenship behavior* pada pramuniaga PT. X cabang Tangerang ( $r_{xy}=0,608$ ;  $p=0,000$ ,  $p<0,005$ ). Hipotesis dalam penelitian ini dapat diterima. Sumbangan efektif *psychological capital* terhadap *organizational citizenship behavior* sebesar 36,9% dan 63,1% ditentukan oleh faktor yang tidak diukur dalam penelitian ini.

**Kata kunci:** *psychological capital*; *organizational citizenship behavior*; pramuniaga; Jurnal Empati; Undip

### **Abstract**

Sales attendant is known as the main guard and becomes the image of retail's company. This study aims to determine the relationship between *psychological capital* and *organizational citizenship behavior* in sales attendant of PT. X Subdivision of Tangerang. *Psychological capital* is individual's attitude about psychological capacity that develop positively which characterized by self-efficacy, optimism, hope), and resilience. *Organizational citizenship behavior* was known as individual's voluntary behavior regardless of organizational responsibility and impact on improving work and achieving organizational goals. The subjects of this research were sales attendant of PT. X Subdivision of Tangerang. The researcher used 66 people as the sample saturation sampling. This study used scale of *psychological capital* (consisted of 31 items,  $\alpha=0,900$ ) and scale of *Organizational Citizenship Behavior* (consisted of 23 items,  $\alpha=0,862$ ). The data obtained by simple regression analysis which showed there was a significantly positive relationship between *psychological capital* and *organizational citizenship behavior* on sales attendant of PT. X Subdivision of Tangerang ( $r_{xy}=0,608$ ;  $p=0,000$ ,  $p<0,005$ ). The hypothesis was accepted. *Psychological capital* contributed 36,9% on *organizational citizenship behavior* and the other 63,1% influenced by other factors outside of this study.

**Keywords:** *psychological capital*; *organizational citizenship behavior*; sales attendant; Jurnal Empati; Undip

## **PENDAHULUAN**

Memasuki era globalisasi para pelaku industri mengalami persaingan yang ketat. Data Badan Pusat Statistik (DBPS) menyatakan bahwa terjadi penurunan 0,19 persen pada konsumsi rumah tangga non makanan, dalam triwulan II tahun 2017 dibandingkan dengan konsumsi rumah tangga triwulan II tahun 2016 (dalam Kompas, 2017). Ditengah penurunan konsumsi pada masyarakat dan munculnya berbagai penjualan ritel berbasis daring (*online*), beberapa industri retail *offline* global telah memutuskan untuk menutup beberapa toko yang dimiliki. Hal ini mendorong masing-masing dari perusahaan yang tetap bertahan untuk gencar dalam menempati hati khalayak luas. Terlepas dari berbagai inovasi dan bentuk pemasaran yang bersifat satu arah, perusahaan dibidang retail *offline* tetap mengandalkan cara konvensional dengan melakukan pelayanan langsung kepada konsumen melalui pramuniaganya. Pelayanan pada perusahaan yang bergerak dalam bidang industri terpusat pada peran pramuniaga yang bertatap muka dengan konsumen. Tjiptono, Fandy, dan Gregorius (2005) mendefinisikan pelayanan sebagai setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak ke pihak lain, yang pada dasarnya bersifat *intangible* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. Menurut KBBI (2017), pramuniaga diartikan sebagai karyawan perusahaan dagang yang bertugas melayani konsumen, atau yang dikenal sebagai pelayan toko. Utami (2008) menjabarkan pelayanan yang dilakukan pramuniaga memiliki indikator perilaku yaitu keramahan, memberi bantuan informasi terkait produk, penyediaan informasi terbaru, pemberian ungkapan persetujuan dan solusi atas keluhan dan pelayanan konsumen yang menakjubkan.

Sebagai pelopor, PT. X sudah dikenal baik kinerjanya oleh khalayak luas. Hal ini ditunjukkan melalui berbagai penghargaan yang telah didapatkan oleh perusahaan sebagai supermarket bahan bangunan terbaik dan menjadi pilihan dari para konsumen. Dewasa ini, semakin banyak perusahaan yang bergerak dibidang industri retail bahan bangunan. Para pesaing terdorong untuk memberikan fasilitas-fasilitas seperti ragam potongan harga dan melakukan penjualan daring (*online*). Namun, ditengah persaingan yang tinggi, PT. X dapat tetap mempertahankan hasil penjualan yang meningkat. Peningkatan penjualan juga diikuti dengan minimnya angka komplain dari para konsumen dan minimnya tingkat kehilangan barang. Pencapaian tersebut tidak lepas dari peran serta pramuniaga untuk melayani para konsumen.

Pentingnya fungsi dari pramuniaga mengharuskan perusahaan untuk mencari sumber daya manusia dengan kriteria yang mampu menunjukkan perilaku *in-role* secara maksimal. Namun, tidak dipungkiri bahwa perusahaan juga membutuhkan perilaku *extra-role*. Perilaku *in-role* hanya berpusat pada tugas pramuniaga yang telah disetujui dan tertera dalam *job description*. Disisi lain, perilaku *extra-role* keluar dari zona *in-role* dengan berpartisipasi pada tugas yang bukan menjadi kewajiban dari pramuniaga. Istilah perilaku *extra-role* dikenal sebagai *organizational citizenship behavior* (OCB). Menurut Organ dkk (2006), *organizational citizenship behavior* adalah sejumlah perilaku bermanfaat yang dilakukan oleh karyawan, terlepas dari ketentuan yang telah ditetapkan dan bertujuan untuk membantu orang lain dalam mencapai tujuan organisasi. Perilaku tersebut bersifat spontan dan tidak mendapatkan penghargaan (*reward*) secara resmi. Walaupun perilaku tersebut tidak

diwajibkan, tetapi perilaku tersebut menjadi tolak ukur dalam peningkatan fungsi organisasi secara signifikan.

*Organizational citizenship behavior* diindikasikan dari berbagai perilaku, salah satunya yaitu dengan membantu rekan kerja atau atasan. Bantuan yang diberikan kepada rekan atau atasan untuk menyelesaikan tugasnya membuat karyawan lebih produktif dan efisien sehingga berdampak pada peningkatan efektivitas perusahaan. Perilaku tersebut juga berdampak pada pengorganisasian aktivitas antar karyawan, membantu menarik dan mempertahankan karyawan yang terbaik dan menciptakan modal sosial (Organ dkk, 2006). Organ dkk juga menambahkan bahwa interaksi sosial pada anggota organisasi yang didalamnya terdapat perilaku *organizational citizenship behavior* menjadi lebih lancar, mengurangi adanya perselisihan, dan meningkatkan efisiensi.

Berbagai dampak telah dihasilkan dari munculnya *organizational citizenship behavior*. Pada penelitian yang dilakukan Andriani, Djalali, dan Sofiah (2012), *organizational citizenship behavior* berdampak pada munculnya kepedulian terhadap rekan kerja, adanya kepedulian terhadap perkembangan perusahaan, membantu mengembangkan citra perusahaan, mempunyai pandangan positif terhadap perusahaan, dan disiplin dalam bekerja. Hapsari (2010) juga menemukan bahwa *organizational citizenship behavior* berpengaruh pada munculnya kepuasan konsumen dan tingginya performansi pekerjaan (*job performance*). Perilaku altruistik sebagai bagian dari *organizational citizenship behavior* mendorong individu untuk berperan dalam kelompok dan menciptakan suasana kerja secara kompak dan efektif untuk saling melengkapi kekurangan masing-masing. Penelitian yang telah dilakukan Anvari, Chikaji, dan Mansor (2015) juga ditemukan bahwa *organizational citizenship behavior* mendorong pencapaian dari tujuan organisasi dan meningkatkan performa organisasi. Munculnya *organizational citizenship behavior* juga mampu memaksimalkan efisiensi dan efektivitas fungsi dari organisasi.

Penelitian dari dampak *organizational citizenship behavior* juga telah dilakukan oleh Podsakoff dkk (2000) dalam jurnal *organizational citizenship behaviors: a critical review of the theoretical and empirical literature and suggestions for future search*. Menurut Podsakoff dkk (2000), *organizational citizenship behavior* memiliki manfaat vital dalam peningkatan kinerja organisasi, yang meliputi peningkatan produktivitas rekan kerja, peningkatan produktivitas pimpinan, menghemat sumber daya yang dimiliki manajemen dan organisasi/lembaga secara keseluruhan, membantu menghemat energi sumber daya yang langka untuk memelihara fungsi kelompok, menjadi sarana efektif untuk mengkoordinasi kegiatan dalam kelompok kerja, meningkatkan kemampuan organisasi untuk menarik dan mempertahankan pegawai terbaik, meningkatkan stabilitas kinerja organisasi, dan meningkatkan kemampuan organisasi untuk beradaptasi dengan perubahan lingkungan.

PT. X sebagai salah satu perusahaan retail bahan bangunan tentunya mengharapkan adanya perilaku *organizational citizenship behavior* yang dilakukan pramuniaga. Pada supermarket didapati berbagai jenis produk yang memiliki karakteristik, fungsi dan cara kerja yang beragam. Hal tersebut tidak secara keseluruhan menjadi kewajiban dari pramuniaga, tetapi perusahaan memiliki harapan agar pramuniaga melakukan pemahaman lebih terhadap barang-barang yang ditawarkan perusahaan. Selain itu, pramuniaga akan berhadapan dengan berbagai karakteristik konsumen dengan berbagai jenis kebutuhan pelayanan yang berbeda

sehingga memungkinkan adanya pelayanan yang diberikan kepada konsumen melampaui tanggung jawab yang dimiliki pramuniaga. Perilaku *organizational citizenship behavior* yang diharapkan dapat muncul berdasarkan pada keinginan individu untuk berafiliasi (keinginan untuk memiliki hubungan yang positif dengan orang lain), kekuatan (yang diharapkan orang lain), dan loyalitas terhadap organisasi (Organ dkk, 2006). Motivasi ini bisa dilandasi oleh ketulusan ataupun sejumlah motivasi negatif, seperti keinginan untuk mendapatkan citra yang baik dihadapan atasan ataupun mendapatkan promosi, akan tetapi perilaku yang dimunculkan merupakan perilaku yang positif yang bermanfaat bagi efektifitas organisasi.

Pencapaian tujuan suatu organisasi akan lebih mudah bila dilandasi oleh *organizational citizenship behavior*. Salah satu penyebab munculnya *organizational citizenship behavior* adalah ketika karyawan merasakan afek positif. Organ dkk (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 dkk, 2007). Salah satu bentuk kemampuan dan ketrampilan individu dalam mencapai kesuksesan muncul dalam perilaku *psychological capital* (Psycap).

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. Inti dari *psychological capital* adalah 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.

Peran pramuniaga sebagai garda utama perusahaan sangatlah penting untuk dapat mempertahankan kredibilitas dan peningkatan penjualan dengan tingkat persaingan yang ketat dan penurunan konsumsi rumah tangga. Ditengah ragam tantangan global dan minimnya tuntutan perusahaan terhadap pramuniaga menjadi alasan untuk meneliti hubungan antara *psychological capital* dengan *organizational citizenship behavior* pada pramuniaga PT. X cabang Tangerang. Hasil dari penelitian tentang *psychological capital* dan *organizational citizenship behavior* dapat menjadi acuan dari kebutuhan perusahaan yang bergerak dalam bidang industri dan jasa/pelayanan untuk mengevaluasi proses pencapaian tujuan dalam perusahaan.

## **METODE**

Populasi dalam penelitian ini adalah pramuniaga toko PT. X cabang Tangerang dengan karakteristik telah menjadi karyawan tetap PT. X dan telah bekerja selama minimal satu tahun dalam perusahaan. Berdasarkan karakteristik tersebut, populasi dalam penelitian berjumlah 66 orang, terdiri dari 54 orang pramuniaga laki-laki dan 12 orang pramuniaga perempuan. Adanya keterbatasan jumlah populasi dalam penelitian ini berdampak pada penggunaan teknik pengambilan sampel yang digunakan yaitu teknik sampling jenuh sehingga keseluruhan dari populasi digunakan sebagai subjek dalam penelitian (Sugiyono, 2013).

Penelitian ini menggunakan model skala Likert yang meliputi dua bagian yaitu skala *psychological capital* (31 aitem valid,  $\alpha=0,900$ ) dan skala *organizational citizenship behavior* (23 aitem valid,  $\alpha=0,862$ ). Skala *psychological capital* disusun berdasarkan dimensi *self-efficacy*, *optimism*, *hope* dan *resilience* yang disampaikan oleh Luthans, Yusef dan Avolio (2007) dengan menggunakan rentang jawaban SS (Sangat Setuju), S (Setuju), TS (Tidak Setuju), STS (Sangat Tidak Setuju). Skala *organizational citizenship behavior* disusun berdasarkan dimensi *altruism*, *conscientiousness*, *courtesy*, *sportmanship* dan *civic virtue* yang disampaikan oleh Organ dkk (2006) dengan menggunakan rentang jawaban TP (Tidak Pernah), J (Jarang), SR (Sering), dan SL (Selalu). Kedua skala mengandung *favorable item* (aitem yang mendukung atau memihak pada objek sikap) dan *unfavorable item* (aitem yang tidak mendukung objek sikap). Metode analisis yang digunakan untuk menguji hipotesis penelitian adalah analisis regresi sederhana dengan menggunakan SPSS versi 21.0.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pada penelitian ini, sebaran data hasil penelitian dikenakan analisis regresi sederhana meliputi uji normalitas, uji linearitas dan uji hipotesis. Berdasarkan uji normalitas yang telah dilakukan, didapatkan nilai *Kolgomorov-Smirnov of Fit Test* pada *organizational citizenship behavior* sebesar 0,572 dengan nilai  $p=0,899$  ( $p>0,05$ ) dan nilai *Kolgomorov-Smirnov of Fit Test* pada *psychological capital* sebesar 0,701 dengan nilai  $p=0,709$  ( $p>0,05$ ). Uji linearitas dari variabel *psychological capital* dengan *organizational citizenship behavior* menunjukkan koefisien F sebesar 37,482 dengan nilai signifikansi sebesar  $p=0,000$  ( $p<0,005$ ). Hasil dari uji hipotesis yang telah dilakukan menunjukkan bahwa antara *organizational citizenship behavior* dengan *psychological capital* memiliki koefisien korelasi  $r_{xy}=0,608$  dengan tingkat signifikansi  $p=0,000$  ( $p<0,005$ ) dan persamaan garis regresi  $Y = 29,656 + (0,491)X$ . Nilai  $r_{xy}$  yang positif menunjukkan arah hubungan kedua variabel yang positif, yaitu semakin tinggi tingkat *psychological capital* pada pramuniaga, maka semakin tinggi juga *organizational citizenship behavior* yang dimiliki oleh pramuniaga tersebut. Sebaliknya, semakin rendah tingkat *psychological capital*, maka semakin rendah juga *organizational citizenship behavior* yang dimiliki. Hal ini menandakan bahwa hipotesis penelitian ini dapat diterima. Berdasarkan tingkat signifikansi  $p=0,000$  diperoleh hasil adanya hubungan yang sangat signifikan antara kedua variabel. Pada penelitian ini, nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,369 yang merupakan sumbangan efektif dari *psychological capital* dengan *organizational citizenship behavior* sebesar 36,9%, sedangkan 63,1% ditentukan oleh faktor lain yang tidak diungkap

dalam penelitian ini. Dengan demikian hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini dapat diterima.

Setelah kategorisasi, hasil yang tampak pada variabel *psychological capital* menunjukkan bahwa 57,58% pramuniaga memiliki tingkat *psychological capital* yang sangat tinggi dan 42,42% pramuniaga dengan tingkat *psychological capital* yang tinggi. Berdasarkan hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa tingkat *psychological capital* pramuniaga PT. X cabang Tangerang berada pada kategorisasi “Sangat Tinggi”. Kategorisasi pada variabel *organizational citizenship behavior* menunjukkan hasil bahwa 86,36% pramuniaga memiliki tingkat *organizational citizenship behavior* yang sangat tinggi dan 13,64% pramuniaga dengan tingkat *organizational citizenship behavior* yang tinggi. Berdasarkan hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa tingkat *organizational citizenship behavior* pramuniaga PT. X cabang Tangerang berada pada kategorisasi “Sangat Tinggi”.

Wawancara yang dilakukan terhadap pramuniaga PT. X cabang Tangerang mengungkap bahwa terdapat beberapa faktor yang lain yang menyebabkan munculnya *organizational citizenship behavior*. Hasil wawancara mengungkap adanya kesadaran pramuniaga akan peran dan tanggung jawab yang dimiliki dan adanya kesadaran untuk menumbuhkan kehidupan sosial (komitmen organisasi) sehingga mendorong munculnya perilaku sigap untuk melayani pelanggan pada bagian/divisi lain, dan mengutamakan untuk memberikan bantuan kepada rekan (*altruism* dimensi dari *organizational citizenship behavior*). Penelitian ini memperkuat penelitian terdahulu yang mengungkap bahwa terdapat pengaruh komitmen organisasi, khususnya komitmen normatif (Kurniawan, 2015) dan *continuance* (Subejo, Troena, Thoyib & Aisjah, 2013), terhadap *organizational citizenship behavior*.

Selain itu, wawancara tersebut mengungkap bahwa ada keterkaitan antara iklim organisasi dengan *organizational citizenship behavior*. Hadirnya iklim organisasi semakin diperkuat oleh *psychological capital* yang dimiliki pramuniaga dalam menjalankan pekerjaannya. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan sebelumnya ditemukan bahwa iklim organisasi secara tidak langsung memiliki peran penting dalam menentukan kehadiran *organizational citizenship behavior* (Qadeer & Jaffrey, 2014; Lather & Kaur, 2015). *Psychological capital* sebagai perantara yang memiliki pengaruh sangat besar untuk menciptakan iklim organisasi yang suportif dan hadirnya *organizational citizenship behavior*. Iklim keterbukaan dalam perusahaan yang muncul dari adanya komunikasi yang baik dan dukungan sosial terkhusus antarpramuniaga dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab masing-masing, melalui diskusi atau saran yang diberikan ketika dalam *briefing* yang dilakukan dengan rekan dan atasan. Adanya kedekatan yang terjalin mendorong timbulnya keyakinan diri pramuniaga untuk berjuang dan menghadapi kendala (*self efficacy*), akan ada masa depan yang baik dalam perusahaan (*optimism*), memiliki dorongan untuk berprestasi (*hope*), dan berpandangan positif tentang hidup (*resilience*). *Psychological capital* sebagai prediktor dari *organizational citizenship behavior* mendorong pramuniaga untuk melakukan perilaku sukarela untuk menolong pekerjaan rekan yang sedang *off* atau sedang tidak di tempat, mematuhi peraturan kerja, menciptakan komunikasi yang baik dalam lingkungan kerja, dan meningkatkan kualitas dalam pekerjaan.

Hasil dalam penelitian ini juga mendukung hasil dari penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa *psychological capital* berkorelasi positif dengan *organizational citizenship behavior* (Adestyani & Nurtjahjanti, 2013; Wicaksana & Sjabadhyni, 2012). Pada penelitian Adestyani dan Nurtjahjanti (2013) ditemukan bahwa karyawan yang optimis tidak mudah kecewa dalam pengalaman kurang menyenangkan dalam pekerjaan. Karyawan membangun emosi positif dan memiliki keyakinan akan hasil baik yang akan diperoleh. Masing-masing dimensi yang dimiliki *psychological capital* yang tinggi akan mempengaruhi tingginya tingkat *organizational citizenship behavior* yang ditampilkan oleh para karyawan. Sejalan dengan penelitian tersebut, Wicaksana & Sjabadhyni (2012) menemukan bahwa dimensi *self-efficacy*, resiliensi, dan optimisme memiliki asosiasi yang signifikan terhadap skor total *organizational citizenship behavior*. Pada kedua penelitian tersebut, terdapat kesimpulan yang sama bahwa *psychological capital* merupakan salah satu prediktor dari munculnya perilaku *organizational citizenship behavior*.

Pada pramuniaga PT. X hubungan antara *psychological capital* dengan *organizational citizenship behavior* hadir melalui adanya keyakinan pramuniaga akan kemampuan pelayanannya dan kemauan pramuniaga untuk mempelajari informasi mengenai produk di luar dari divisi (*self efficacy*) mendorong perilaku membantu memberikan informasi kepada konsumen diluar divisinya (*altrusim*) dan memberikan saran untuk perusahaan ketika *briefing* dilaksanakan (*civic virtue*). Para pramuniaga juga menyadari tantangan akan ketatnya persaingan penjualan dan menerima kritik dari rekan (resiliensi). Hal ini mendorong pramuniaga untuk memberikan kehadiran yang tepat waktu (*conscientiousness*) dan tidak ragu bertanya dan berdiskusi dengan rekan dan atasan mengenai pengalaman keberhasilan (*courtesy*). Hasil juga menunjukkan bahwa pramuniaga mampu memahami kendala di luar wewenangnya (optimisme) dan kemauan untuk mengembangkan ketrampilannya (*hope*) mendorong adanya toleransi pramuniaga terhadap kendala tersebut (*sportmanship*) dan berkontribusi dalam kegiatan perusahaan (*civicvirtue*).

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang positif ( $r_{xy}=0,608$ ,  $p=0,000$ ) antara *psychological capital* dengan *organizational citizenship behavior* pada pramuniaga PT. X cabang Tangerang. Hal ini menyebabkan semakin tinggi tingkat *psychological capital* pada pramuniaga, maka semakin tinggi juga tingkat *organizational citizenship behavior* yang dimiliki pramuniaga tersebut. Sebaliknya, semakin rendah tingkat *psychological capital* pada pramuniaga, maka semakin rendah juga tingkat *organizational citizenship behavior* pramuniaga tersebut. Saran yang dapat dikemukakan oleh peneliti bagi pramuniaga dapat mempertahankan sangat tingginya *psychological capital* dengan mengikuti pelatihan kerja, membuat daftar pencapaian yang ingin dipenuhi dalam perusahaan, dan membuat tahapan-tahapan keberhasilan yang telah dicapai untuk dipelajari kembali. Saran bagi perusahaan yaitu agar sangat tingginya tingkat *organizational citizenship behavior* dapat dipertahankan dengan menjaga sangat tingginya tingkat *psychological capital* dengan melakukan pelatihan untuk mengembangkan *psychological capital* dengan tahapan pengembangan yang disampaikan oleh Luthans, Luthans, dan Luthans (2004), meliputi penguasaan terhadap pengalaman atau pencapaian kerja, memberikan percontohan terhadap

pengalaman, melakukan persuasi sosial, dan memberikan stimulasi fisiologis atau psikis, serta mempertahankan komunikasi terbuka antarelemen untuk menjaga harmonisasi dan kepedulian dalam tubuh perusahaan. Disarankan kepada peneliti yang akan mengambil penelitian yang lebih lanjut mengenai tema yang serupa disarankan untuk lebih mencermati faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi munculnya *psychological capital* dan *organizational citizenship behavior* sertamemiliki populasi yang lebih luas.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Adestyani, F. A. & Nurtjahjanti, H. (2013). Hubungan *psychological capital* dengan *organizational citizenship behavior* pada karyawan PT. PLN (Persero) distribusi Jawa Tengah dan Daerah Istimewa Yogyakarta. *Jurnal Empati Fakultas Psikologi Vol.2 No. 3*.
- Andriani, G., Djalali, M. & Sofiah, D. (2012). *Organizational citizenship behavior* dan kepuasan kerja pada karyawan. *Jurnal Penelitian Psikologi Vol. 03, No. 01*, 341-354.
- Anvari, R., Chikaji, A., dan Mansor, N. (2015). Relationship between *organizational citizenship behavior* and job performance among engineers. *Jurnal Teknologi (Sciences and Engineering) Vol. 77, No. 13*, 159-164.
- Hapsari, D. (2010). Peranan *organizational citizenship behavior* dalam memediasi pengaruh kepuasan pegawai dan praktik manajemen sumber daya manusia terhadap kualitas pelayanan hotel bintang lima di Jakarta Pusat. *Jurnal Manajemen dan Pemasaran Jasa Vol. 3*, 13-26.
- Ivancevich, J. M., dkk. (2007). *Perilaku dan manajemen organisasi*. Jakarta: Erlangga.
- Kemendikbud. (2017). Kamus Besar Bahasa Indonesia [Online]. Tersedia di <http://bahasa.kemdiknas.go.id/kbbi.index.php>. Diakses Mei 2017.
- Kompas. (2017, September) *Daya beli turun atau orang malas belanja*. Diperoleh Februari 2018, dari <https://ekonomi.kompas.com/read/2017/09/20/060000026/daya-beli-turun-atau-orang-malas-belanja>.
- Kurniawan, A. (2015). Pengaruh komitmen organisasi terhadap *organizational citizenship behavior* (ocb). *Jurnal Manajemen Vol. 11, No.1*.
- Lather, A. & Kaur, S. (2015). *Psychological capital* as predictor of *organizational commitment* and *organizational citizenship behavior*. *The International Journal of Indian Psychology Vol. 2, No.4*.
- Luthans, F., Luthans, K., & Luthans, B. (2004). Positive *psychological capital*, beyond human and social capital. *Business Horizon Vol. 41*, 45-50.
- Luthans, F., Yousef, C. M. & Avolio, B. J. (2007). *Psychological capital: Developing the human competitive edge*. New York: Oxford Univeristy Press.
- Organ, D. W., dkk. (2006). *Organizational citizenship behavior*. London: Sage Publications.



- Podsakoff, P. M., dkk. (2000). Organizational citizenship behaviors: a critical review of the theoretical and empirical literature and suggestions for future search. *Journal of Management Vol. 26, No. 3*, 513-563.
- Qadeer, F. & Jaffrey, H. (2014). Mediation of psychological capital between organizational climate and organizational citizenship behavior. *Pakistan Journal of Commerce and Social Sciences Vol 8 (2)*, 453-470.
- Subejo, Troena, E., Thoyib, A. & Aisjah, S. (2013). The effect of organizational commitment and organizational identity strength to organizational citizenship behavior (ocb) impact on fire department and disaster employee performance in Jakarta Indonesia. *IOSR Journal Of Business and management Vol. 10, No. 3*, 30-36.
- Sugiyono. (2013). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan r&d*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Tjiptono, F. & Gregorius C. (2005). *Service, quality and satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Utami, C. W. (2008). *Manajemen barang dagangan dalam bisnis*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Wicaksana, Y. A. & Sjabadhyni, B. (2012). Hubungan antara psychological capital dan organizational citizenship behavior pada perawat di rumah sakit x. *Skripsi Fakultas Psikologi Universitas Indonesia*.