

HUBUNGAN ANTARA PSYCHOLOGICAL CAPITAL DENGAN INDIVIDUAL WORK PERFORMANCE PADA KARYAWAN BANK X DI SURABAYA

Annisa Dewi Arsanti¹, Aldani Putri Wjiayanti¹

¹Fakultas Psikologi, Universitas Diponegoro

Jl. Prof. Mr. Sunario, Tembalang, Semarang, Jawa Tengah 50275

annisaarsantii@gmail.com

ABSTRAK

Sektor perbankan Indonesia menghadapi tantangan persaingan yang intensif di era digital saat ini, sehingga memerlukan karyawan dengan kemampuan adaptasi tinggi dan kinerja yang optimal. Situasi tersebut mendorong pentingnya penguatan kondisi psikologis karyawan, salah satunya melalui *psychological capital*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara *psychological capital* dengan *individual work performance* pada karyawan Bank X di Surabaya. Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan segmen bisnis Bank X di Surabaya. Sampel penelitian ini berjumlah 266 yang diperoleh melalui teknik *proportionate stratified random sampling*. Metode pengumpulan data dilakukan menggunakan skala *psychological capital* (22 aitem, $\alpha = 0.921$) dan skala *individual work performance* (20 aitem, $\alpha = 0.880$). Uji hipotesis menggunakan analisis regresi linear sederhana dengan hasil yang menunjukkan adanya hubungan yang signifikan dan positif antara kedua variabel dengan nilai koefisien korelasi sebesar 0.701 dan signifikansi $p < 0.001$ ($p < 0.05$). Nilai korelasi yang positif dan kuat menandakan bahwa *psychological capital* yang tinggi diikuti dengan tingkat *individual work performance* yang juga tinggi. *Psychological capital* mampu menjelaskan 49.1% variasi dari *individual work performance* ($R^2 = 0.491$; $F = 255.059$; $p < 0.001$). Selain itu, *psychological capital* pada karyawan bank X juga dapat memprediksi *individual work performance* ($\beta = 34.157$; $p < 0.001$).

Kata Kunci: *psychological capital*; *individual work performance*; karyawan bank.

THE RELATIONSHIP BETWEEN PSYCHOLOGICAL CAPITAL AND INDIVIDUAL WORK PERFORMANCE AMONG EMPLOYEES OF BANK X IN SURABAYA

Annisa Dewi Arsanti¹, Aldani Putri Wijayanti¹

¹Faculty of Psychology, Diponegoro University

Prof. Mr. Sunario Street, Tembalang, Semarang, Central Java 50275

annisaarsantii@gmail.com

ABSTRACT

The Indonesian banking sector faces intensive competitive challenges in the current digital era, requiring employees with high adaptability and optimal performance. This situation emphasizes the importance of strengthening employees' psychological conditions, particularly through psychological capital. This study aims to examine the relationship between psychological capital and individual work performance among Bank X employees in Surabaya. The population of this study consists of business segment employees at Bank X in Surabaya. The research sample comprised 266 participants obtained through proportionate stratified random sampling technique. Data collection was conducted using the psychological capital scale (22 items, $\alpha = 0.921$) and the individual work performance scale (20 items, $\alpha = 0.880$). Hypothesis testing employed simple linear regression analysis, revealing a significant and positive relationship between both variables with a correlation coefficient of 0.701 and significance level of $p < 0.001$ ($p < 0.05$). The positive and strong correlation indicates that high psychological capital is accompanied by high levels of individual work performance. Psychological capital explains 49.1% of the variance in individual work performance ($R^2 = 0.491$; $F = 255.059$; $p < 0.001$). Furthermore, psychological capital among Bank X employees can predict individual work performance ($\beta = 34.157$; $p < 0.001$).

Keywords: *psychological capital; individual work performance; bank employees.*

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Industri perbankan memiliki keterkaitan dengan kehidupan sehari-hari karena memiliki peran penting dalam aktivitas ekonomi, serta memegang peran krusial dalam meningkatkan kondisi perekonomian suatu negara (Srivastava & Pathak, 2019). Pada konteks perbankan di Indonesia, Bank X ini merupakan salah satu institusi keuangan terkemuka. Bank ini dinobatkan oleh Forbes Global 2000 sebagai *World Largest Company in Indonesia*, peringkat satu di Indonesia dan dinobatkan sebagai *Best Service* di Asia Pasifik oleh Euronomy (CNBC Indonesia, 2024). Dengan jaringan yang luas mencakup ribuan kantor cabang, unit mikro, dan agen di seluruh Indonesia, Bank X telah membuktikan komitmennya dalam mendukung pembangunan ekonomi nasional.

Bank X selalu mengupayakan untuk terus beradaptasi dan berinovasi guna memenuhi berbagai kebutuhan layanan perbankan bagi masyarakat Indonesia. Pada saat ini transaksi perbankan sudah banyak yang dapat dilakukan secara *online* melalui platform digital, sehingga sektor perbankan harus bersaing tidak hanya dengan institusi keuangan lainnya, tetapi juga dengan perusahaan teknologi yang menyediakan layanan keuangan modern, cepat, dan mudah diakses.

Pekembangan zaman dan terjadinya globalisasi ekonomi mengakibatkan persaingan antar perusahaan dari seluruh dunia meningkat (Koopmans, 2014). Perubahan yang ada di era digital ini menimbulkan banyak sekali inovasi sehingga menciptakan persaingan (Baharsyah & Nugrohoseno, 2021). Oleh karena itu, perusahaan perlu menjaga dan meningkatkan daya saing mereka guna memastikan keberlanjutan bisnis di tengah berbagai perubahan. Keberadaan sumber daya manusia yang berkualitas menjadi salah satu faktor utama untuk meningkatkan daya saing perusahaan (Waterkamp dkk., 2017).

Idris dkk. (2024) menyatakan bahwa Sumber Daya Manusia (SDM) adalah salah satu faktor yang memainkan peran penting dalam perusahaan agar mencapai keberhasilan dari tujuan perusahaan. Sumber daya manusia ialah aset dengan fungsi non-material dalam organisasi bisnis yang dapat dikelola menjadi suatu kemampuan atau kompetensi yang aktual, baik secara fisik maupun non-fisik guna meningkatkan keberlangsungan organisasi (Yani, 2012). Dalam mewujudkan visi, misi, dan tujuan perusahaan juga memastikan keberlangsungan organisasi yang baik, diperlukan kinerja karyawan yang optimal (Rufino, 2023). Seorang karyawan dengan kinerja kerja yang tinggi dapat membantu organisasinya mencapai tujuannya dan memperoleh keunggulan kompetitif (Ngo., 2021).

Individual work performance adalah salah satu indikator utama kinerja tim dan perusahaan yang secara langsung mempengaruhi produktivitas dan daya saing perusahaan (Koopmans, 2014). *Individual work performance* dapat didefinisikan sebagai tindakan nyata yang dilakukan seseorang dalam pekerjaannya dan berkontribusi terhadap tujuan organisasi (Campbell & Wiernik, 2015). *Work performance* karyawan perbankan meliputi kemampuan mereka dalam mencapai target, menyelesaikan suatu masalah, serta memberikan pelayanan yang memuaskan kepada nasabah. Oleh sebab itu perusahaan selalu berusaha mencari metode yang efektif untuk meningkatkan kinerja karyawannya.

Dalam menghadapi dinamika lingkungan kerja yang terus berkembang, karyawan Bank X dituntut untuk memiliki kemampuan adaptasi yang tinggi, ketahanan mental yang kuat, dan motivasi yang berkelanjutan untuk mencapai target yang telah ditetapkan. Kemampuan untuk tetap produktif dan memberikan kinerja optimal di tengah tuntutan pekerjaan yang dinamis memerlukan kekuatan psikologis dari masing-masing individu. Hal ini menjadi penting karena pekerjaan di sektor perbankan memerlukan ketelitian, kemampuan analisis yang tajam, dan kemampuan komunikasi yang efektif dengan berbagai jenis nasabah.

Bank X menunjukkan komitmen yang kuat dalam mengembangkan sumber daya manusia yang kuat melalui berbagai program dan inisiatif strategis contohnya, yaitu program dimana karyawan dapat mengakses bantuan *human capital* dengan mudah dan nyaman. Bank X juga menyadari

pentingnya membangun *great culture* dan *great leader*, sehingga setiap orang dapat memberikan upaya yang optimal untuk mencapai tujuan. Selain itu, Bank X berusaha untuk menciptakan lingkungan kerja yang menyenangkan, kreatif, dan dinamis yang kondusif untuk pengembangan pribadi.

Berdasarkan observasi awal yang telah dilakukan peneliti, teridentifikasi bahwa karyawan Bank X di Surabaya memiliki profil kerja yang menuntut tingkat konsentrasi tinggi, kemampuan *multitasking*, dan kemampuan beradaptasi dengan perubahan regulasi serta teknologi perbankan yang terus berkembang. Dalam menghadapi tantangan ini, diperlukan kekuatan psikologis internal yang dapat mendukung karyawan untuk tetap termotivasi, optimis, dan resiliensi dalam menjalankan tugas-tugasnya. *Psychological capital* bisa menjadi salah satu faktor yang dapat membantu karyawan mengelola tekanan kerja secara efektif, sehingga dapat berdampak positif pada peningkatan kinerja (Chen dkk., 2024). Karyawan dengan *psychological capital* yang tinggi umumnya mampu mencapai target lebih baik dan lebih efektif dalam menangani tekanan kerja sehari-hari yang pada akhirnya dapat meningkatkan performa kerja secara keseluruhan (Joo dkk., 2016).

Luthans dkk. (2014) mengartikan *psychological capital* atau modal psikologis sebagai suatu kondisi psikologis positif yang dapat berkembang pada diri individu. Kondisi ini dapat ditandai dengan keyakinan pada kemampuan diri (*self-efficacy*) dalam menghadapi tantangan dan mencapai

keberhasilan dalam tugas-tugas yang menantang, sikap optimis terhadap keberhasilan yang telah diraih serta harapan yang kuat terhadap pencapaian di masa mendatang (*optimism*), ketekunan dalam mencapai tujuan serta fleksibilitas untuk menyesuaikan strategi apabila diperlukan untuk menggapai suatu keberhasilan (*hope*), serta kemampuan untuk bertahan, bangkit, dan bahkan melampaui hambatan serta kesulitan dalam mencapai keberhasilan (*resilience*). *Psychological capital* merupakan sebuah konsep inti yang didasarkan pada bukti dan pendekatan psikologi positif yang dapat dimanfaatkan oleh para akademisi maupun praktisi untuk mengeksplorasi area yang belum banyak dieksplorasi terkait dengan kekuatan, pengempangan, dan potensi unggul manusia (Luthans & Morgan, 2017). Investasi dan pengembangan modal psikologis (*psychological capital*) membawa banyak manfaat, seperti meningkatkan kinerja pekerjaan dan membangun keunggulan kompetitif (Peterson dkk., 2011).

Penelitian terbaru menunjukkan bahwa terdapat keterhubungan antara *psychological capital* pada kinerja pekerjaan karyawan (Liu dkk., 2024). *Job performance* dapat meningkat secara signifikan oleh *psychological capital*, seseorang dengan tingkat *psychological capital* yang lebih tinggi menunjukkan tingkat *job performance* yang lebih tinggi. (Fahmi dkk., 2023). Pegawai dengan tingkat *psychological capital* yang tinggi cenderung memiliki harapan positif, keyakinan diri terhadap kemampuan mereka, memiliki peningkatan dalam usaha, serta memiliki tingkat kinerja pekerjaan yang tinggi (Anggriani & Tiarapuspa, 2023). Karyawan yang memiliki

psychological capital dengan skor yang tinggi lebih mampu menyesuaikan diri dengan perubahan dan mengembangkan strategi baru (Huang dkk., 2021).

Meskipun begitu, sebagian besar penelitian tentang *individual work performance* masih berfokus pada faktor eksternal seperti kepemimpinan, kompensasi, dan lingkungan kerja, dan cenderung mengabaikan kekuatan psikologis internal individu. Padahal, dalam beberapa tahun terakhir, pendekatan positif dalam psikologi kerja telah menyoroti *psychological capital* sebagai salah satu modal psikologis yang berperan penting dalam meningkatkan performa kerja. Walaupun *psychological capital* telah terbukti memiliki dampak positif terhadap *individual work performance*, penelitian yang mengangkat topik ini dalam konteks sektor perbankan di Indonesia masih sangat terbatas. Selain itu mayoritas penelitian mengenai *psychological capital* dilakukan pada sektor industri kesehatan dan pariwisata. Padahal, sektor bisnis perbankan dikenal sebagai lingkungan kerja yang penuh tekanan dan target tinggi, sehingga memahami peran *psychological capital* menjadi sangat penting. Oleh sebab itu, penelitian dengan judul hubungan antara *psychological capital* dan *individual work performance* pada karyawan Bank X di Surabaya perlu untuk dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui apakah terdapat hubungan antara *psychological capital* dengan *individual work performance* pada karyawan Bank X di Surabaya.

B. Rumusan Masalah

Mengacu pada latar belakang yang telah dijelaskan diatas, rumusan masalah dalam penelitian ini ialah “Apakah terdapat hubungan antara *psychological capital* dengan *individual work performance* pada karyawan Bank X di Surabaya?”

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui apakah terdapat hubungan antara *psychological capital* dengan *individual work performance* pada karyawan Bank X di Surabaya, sesuai dengan rumusan masalah yang telah dipaparkan sebelumnya.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoretis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dalam pengembangan literatur mengenai *psychological capital* dan *individual work performance* khususnya dalam sektor perbankan. Selain itu, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan serta pemahaman yang bermanfaat bagi penelitian di masa depan.

2. Manfaat Praktis

1. Manfaat bagi karyawan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menunjukan *psychological capital* memiliki hubungan dengan *individual work performance* sehingga dapat mendorong karyawan untuk

mengembangkan perilaku positif agar mencapai kinerja yang optimal.

2. Manfaat bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi manajemen bank dalam mengembangkan program pelatihan dan intervensi yang berfokus pada peningkatan *psychological capital* pada karyawan. Perusahaan dapat merancang strategi yang lebih efektif untuk meningkatkan motivasi, komitmen, dan juga produktivitas karyawan.