

Hubungan antara kepedulian empatik dan perilaku kewargaan antarpribadi: pelatihan empathy at work untuk karyawan Direktorat A pada Bank XYZ = Relationship between empathic concern and interpersonal citizenship behavior: empathy at work training for employees at Directorate A of XYZ Bank

Bunga Indira Artha, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20498947&lokasi=lokal>

Abstrak

Perilaku membantu rekan kerja di luar uraian pekerjaan utama berdampak positif pada pencapaian organisasi. Perilaku ini dalam penelitian psikologi industri sebagai perilaku kewargaan antarpribadi. Perilaku kewargaan antarpribadi merupakan tindakan karyawan yang bukan merupakan bagian dalam uraian tugas utamanya yang difokuskan untuk membantu menyelesaikan permasalahan pribadi atau menyelesaikan tugas rekan kerja. Untuk itu dilakukan penelitian guna mengetahui faktor yang berhubungan dengan perilaku tersebut. Kepedulian empatik merupakan salah satu faktor penting yang berhubungan dengan munculnya perilaku kewargaan antarpribadi. Kepedulian empatik adalah respons emosional belas kasih dan keprihatinan yang dialami karyawan ketika melihat rekan kerja yang sedang membutuhkan. Penelitian ini merupakan penelitian terapan yang terdiri dari Studi 1 dan Studi 2. Studi 1 dilakukan untuk mengetahui hubungan antara kepedulian empatik dan perilaku kewargaan antarpribadi pada karyawan Direktorat A Bank XYZ. Data dikumpulkan dari 40 karyawan menggunakan kuesioner yang terdiri atas Interpersonal Citizenship Behavior Scale (Settoon & Mossholder, 2002) dan Empathic Concern Subscale dari Interpersonal Reactivity Index (Davis, 1980). Diketahui terdapat hubungan positif yang signifikan antara kepedulian empatik dan perilaku kewargaan antarpribadi ($r = 0,54, p < 0,01$). Hasil Studi 1 ditindaklanjuti melalui Studi 2 dengan melaksanakan pelatihan Empathy at Work. Berdasarkan evaluasi terhadap lima peserta diketahui program ini efektif. Terdapat peningkatan yang signifikan pada pemahaman peserta mengenai kepedulian empatik ($Z = -2,03, p < 0,05$). Peserta juga menunjukkan sikap yang lebih positif terhadap kepedulian empatik ($Z = -2,06, p < 0,05$) dan perilaku kewargaan antarpribadi ($Z = -2,03, p < 0,05$). Berdasarkan pengamatan rekan kerja dan atasan langsung diketahui peserta mampu menunjukkan kepedulian empatik dan perilaku kewargaan antarpribadi dengan memenuhi lebih dari 60 persen indikator perilaku yang diharapkan.

<hr>

Helping coworkers outside ones main job description has a positive impact on organizational achievement this behavior in industrial psychology research known as interpersonal citizenship behavior. Interpersonal citizenship behavior is an employees activities that are not part of their main tasks, focused on helping to solve personal problems or complete the work of colleagues. For this reason, research is conducted to determine the factors associated with these behaviors. Empathic care is an important factor related to the emergence of interpersonal citizenship behavior. Empathic care is the emotional response of compassion and concern experienced by employees when they see colleagues in need. This research is applied research consisting of Study 1 and Study 2. Study 1 was conducted to determine the relationship between empathic concern and interpersonal citizenship behavior among XYZ Bank Directorate A employees. Data were collected from 40 employees using a questionnaire consist of the Interpersonal Citizenship Behavior Scale

(Settoon & Mossholder, 2002) and the Empathic Concern Subscale of the International Reactivity Index (Davis, 1980). There is a significant positive relationship between empathic care and interpersonal citizenship behavior ($r = 0,54, >p <0,01$). Study 1 results were followed up through Study 2 by conducting Empathy at Work training. Based on the evaluation of five participants, it was found that the program was effective. There was a significant increase in participants understanding of empathic care ($Z = -2.03, p <0.05$). Participants also showed a more positive attitude towards empathic care ($Z = -2.06, p <0.05$) and interpersonal citizenship behavior ($Z = -2.03, p <0.05$). From the observations of coworkers and direct supervisors, the research found that participants were able to demonstrate empathic concern and interpersonal citizenship behavior by meeting more than 60 percent of expected indicators.