

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Indonesia merupakan negara yang memiliki heterogenitas yang tinggi. Hal ini menyebabkan gegar budaya atau *culture shock* ketika individu dilingkungan baru. Menurut Levine, (2020) mengungkapkan bahwa keberagaman budaya mendorong munculnya inovasi dan bahwa keberagaman merupakan suatu komponen penting dari kesuksesan dalam sebuah platform global. Sementara itu, menurut penelitian dari Puente-Diaz et al., (2020) terbukti bahwa memiliki jaringan multibudaya memicu kreativitas. Keanekaragaman meningkatkan partisipasi karyawan dan meningkatkan antusiasme individu. Semakin tinggi antusiasme yang dimiliki tim, semakin kreatif dan efisien kinerjanya. Individu yang memiliki *cultural intelligence* yang tinggi, lebih dapat menyesuaikan diri dalam lingkungan lintas budaya. *Cultural intelligence* merupakan kemampuan seseorang untuk bekerja dan mengatasi masalah dalam lingkungan sosial budaya dengan upaya yang berbeda (Kwon & Kim, 2020).

Menurut Shepherd, (2019) terdapat konsekuensi potensial menggunakan mentalitas yang mengutamakan budaya. Perilaku atau kesalahpahaman apa pun dapat dianggap berorientasi budaya padahal sebenarnya tidak. Interaksi lintas budaya yang merugikan dapat disebabkan oleh sejumlah besar masalah antarpribadi atau lingkungan yang juga berdampak pada pertemuan intra-budaya. Fokus pada budaya tidak perlu mengalihkan perhatian dari pengaruh

berpotongan yang berpotensi lebih signifikan pada sikap, perilaku dan gaya komunikasi (yaitu, usia, jenis kelamin, kelas, tingkat pendidikan, kemampuan bahasa, ketidakmampuan kognitif, tipe kepribadian, psikologis). Kesehatan, dll).

Menurut Presbitero (2020) setiap organisasi sebenarnya membutuhkan jalur yang sejalan dengan nilai-nilai bisnisnya, jadi dapat diukur dalam setiap laju pertumbuhan dan perkembangan. Di sinilah urgensi budaya atau iklim organisasi didefinisikan, dibangun dan dijaga. Kesadaran akan perbedaan dalam nilai-nilai budaya menawarkan prinsip yang tidak memadai untuk pemahaman antarbudaya mengingat bahwa hubungan antara nilai-nilai budaya nasional dan perilaku individu tidak terlalu kuat (Azevedo & Shane, 2019). Menurut penelitian Mangla, (2021) memiliki *cultural intelligence* yang tinggi lebih mampu menggunakan *emotional intelligence* individu untuk meningkatkan *innovative work behavior*. Memiliki pengetahuan *cultural intelligence* membantu individu mengantisipasi dan memahami kesamaan dan perbedaan di antara mereka sendiri dan dari latar belakang budaya yang berbeda (Bogilović et al., 2017). Menurut Hu et al., (2020) aspek budaya dari situasi dapat memengaruhi perilaku pribadi dan perilaku orang lain.

Cultural intelligence memanfaatkan kemampuan analitis abstrak karena seseorang harus menganalisis situasi yang tidak seperti banyak masalah praktis, kecerdasan budaya mengacu pada kemampuan kreatif karena masalah yang dihadapi seseorang lebih baru daripada yang dihadapi dalam ujian biasa serta situasi kehidupan (Sternberg et al., 2021). Peningkatan mobilitas global dan

interaksi lintas budaya menyebabkan orang untuk mengembangkan *cultural intelligence*, pengalaman dalam lingkungan lintas budaya dapat meningkatkan kreativitas (AlEssa & Durugbo, 2022). Inovasi merupakan kegiatan yang melibatkan kebaruan, kreativitas, penelitian dan kecenderungan organisasi untuk mendukung ide-ide baru untuk mencapai keunggulan kompetitif dalam konteks yang berkelanjutan (Afsar et al., 2019). Kreatifitas dan perilaku inovatif dapat meningkat oleh kualitas pribadi dan faktor lingkungan kerja. *Innovative work behavior* mengacu pada serangkaian tindakan kompleks yang dimaksudkan untuk menghasilkan, mengembangkan, dan mewujudkan ide-ide baru dalam organisasi yang dapat meningkatkan kualitas dan kinerja layanan secara keseluruhan. Organisasi yang memiliki tenaga kerja yang beragam dan tim biasanya terdiri dari orang-orang dengan kebangsaan, budaya, etnis, latar belakang, agama dan perspektif yang berbeda mendorong munculnya inovasi (Berraies, 2020). Organisasi memaksa manajer untuk lebih beradaptasi dengan menginovasi teknik dan pendekatan dalam produk serta perilaku, untuk mencapai hasil yang bermanfaat.

Budaya inovasi adalah aktualisasi orang-orang yang dapat beradaptasi secara sosial yang memberi bobot pada nilai-nilai yang tidak dapat dibandingkan, seperti hasrat, mimpi, dan paranoia, karena dalam agen inovasi terbuka, rasionalitas ekonomi dan antisipasi imajinatif hidup berdampingan (Li et al., 2021). Adanya kemampuan dalam mengatasi tekanan menyesuaikan budaya asing bagi individu mempermudah individu untuk melihat sisi baru dan dimanfaatkan untuk ide atau inovasi yang disesuaikan dengan budaya. Hal ini

akan memberi pengaruh lebih besar kepada lingkungan yang akan diberi inovasi karena inovasi yang diterapkan sesuai dengan budaya yang ada. Karyawan yang bertanggung jawab dalam mengembangkan dan melakukan ide-ide baru mempengaruhi pembentukan dan pengembangan inovasi dalam organisasi (Panyiwi Kessi et al., 2022). Inovasi merupakan kunci bagi perusahaan untuk bertahan dan berkembang sebelum intensitas persaingan yang semakin meningkat dan kompleksitas pasar yang semakin tinggi.

Innovative work behavior melibatkan pengembangan ide, teknik dan teknologi baru dengan pengujian dan penerapan metode bisnis baru di kelompok kerja tertentu. Tahap pengembangan inovasi memberikan kekuatan pada ide-ide yang dihasilkan dan berusaha untuk menghilangkan resistensi dan hambatan organisasi untuk membawa perubahan (Elia et al., 2019). *Innovative work behavior* karyawan akan muncul bila karyawan dihadapkan pada kondisi mendesak dan menantang pada saat menyelesaikan pekerjaannya (Hadi et al., 2020). Selain itu manajer dapat memberikan kebebasan dan kesempatan bagi karyawan untuk mewujudkan gagasannya untuk menyelesaikan masalah tugasnya. Organisasi yang mampu membangun iklim organisasi yang dianggap positif oleh individu, hal ini akan menghasilkan tingkat motivasi, komitmen dan *work engagement* karyawan meningkat, yang mengarah pada peningkatan *innovative work behavior*. Perusahaan perlu menciptakan lingkungan yang aman dan dapat dipercaya. Lingkungan yang aman dan nyaman tidak hanya memunculkan *interpersonal trust*, tetapi juga secara langsung mempengaruhi *innovative work behavior*. Organisasi juga dapat menumbuhkan kepercayaan

dengan menciptakan empati dan saluran komunikasi yang efektif bagi karyawan.

Dari empat dimensi *cultural intelligence*, dimensi metakognitif sebagai variabel yang paling menonjol, yang mendorong *knowledge sharing* dan kinerja inovasi perusahaan (Berraies, 2020). Menurut penelitian (Afsar et al., 2020) menunjukkan bahwa *cultural intelligence* berpengaruh signifikan dan positif terhadap *innovative work behavior*. Namun, hasil menunjukkan berbeda oleh penelitian yang dilakukan Nurlaela et al., (2022) mengidentifikasi bahwa *cultural intelligence* terhadap *innovative work behavior* tidak berpengaruh secara signifikan tanpa adanya mediasi untuk mendorong kreatifitas *innovative work behavior*.

Melalui pengamatan yang telah diamati peneliti pada PT Acset Indonusa Tbk dengan mewawancarai salah satu karyawan yang terdapat di perusahaan tersebut. Peneliti mendapati bahwa pengalaman dan pengendalian diri yang tinggi lebih terampil dalam beradaptasi pada perusahaan ini membantu karyawan untuk berkomunikasi dengan manager dan klien asing. Kemampuan beradaptasi ini dapat membantu karyawan untuk berinteraksi dengan partner kerjanya ketika dihadapkan budaya yang berbeda dengan apa yang mereka pelajari. Hal ini dapat mendorong *innovative work behavior* karyawan ditempat kerja untuk terus memberi pengaruh terhadap organisasi Oleh karena itu, penelitian ini akan menganalisis bagaimana pengaruh *cultural intelligence* karyawan pada PT Acset Indonusa Tbk terhadap *innovative work behavior* yang dimediasi oleh *work engagement*, *interpersonal trust*, dan *personality traits*.

Penelitian ini merupakan penelitian modifikasi dari penelitian yang dilakukan (Afsar et al., 2020) yang dan (Woods et al., 2018). Penelitian oleh (Afsar et al., 2020) menguji mekanisme mediasi berjudul *Cultural intelligence and innovative work behavior: the role of work engagement and interpersonal trust*. Penelitian ini akan dimodifikasi dengan memberi variabel personality traits terhadap cultural intelligence dan innovative work behavior. Hal ini berdasarkan penelitian oleh Woods et al., (2018) yang berjudul *Innovative work behavior and personality traits: Examining the moderating effects of organizational tenure*. Peneliti menguji secara empiris serangkaian hipotesis yang diturunkan secara teoritis mengenai *work engagement, interpersonal trust* dan *personality traits* sebagai mediasi antara *cultural intelligence* terhadap *innovative work behavior*.

Inovasi bersifat rumit yang mengharuskan organisasi bertahan dengan menguras ide-ide baru dari eksternal (Dahlander et al., 2021). Jadi sangat mungkin bahwa *cultural intelligence* tidak berpengaruh secara langsung terhadap *innovative work behavior*. Adanya interaksi antara tuntutan dan sumber daya, kombinasi keduanya dan pengaruhnya yang khas *cultural intelligence* dan *innovative work* (Kwon & Kim, 2020). Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan dan adanya gap yang terjadi maka dirasa penting untuk melakukan penelitian yang menguji peran *cultural intelligence* dalam meningkatkan *innovative work behavior* melalui mediasi *work engagement, interpersonal trust* dan *personality traits*.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan dalam proposal ini, maka dalam penelitian yang berbentuk proposal ini dapat dirumuskan pokok-pokok permasalahan pada PT. Acset Indonusa Tbk sebagai berikut:

1. Apakah *cultural intelligence* berpengaruh positif terhadap *innovative work behavior*?
2. Apakah *cultural intelligence* berhubungan positif dengan *work engagement*?
3. Apakah *work engagement* berhubungan positif dengan *innovative work behavior*?
4. Apakah *cultural intelligence* dan *innovative work behavior* yang dimediasi oleh *work engagement* berpengaruh positif?
5. Apakah *cultural intelligence* berhubungan positif dengan *interpersonal trust*?
6. *Interpersonal trust* berhubungan positif dengan *innovative work behavior*?
7. Apakah *cultural intelligence* dan *innovative work behavior* yang dimediasi oleh *interpersonal trust* berpengaruh positif?
8. Apakah *cultural intelligence* berhubungan positif dengan *personality traits*?
9. Apakah *personality traits* berhubungan positif dengan *innovative work behavior*?
10. Apakah *cultural intelligence* dan *innovative work behavior* yang dimediasi oleh *personality traits* berpengaruh positif?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah disajikan, maka tujuan penelitian yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah menguji pengaruh antar variabel sebagai berikut:

1. Menganalisis pengaruh *cultural intelligence* terhadap *innovative work behavior*
2. Menganalisis pengaruh *cultural intelligence* terhadap *work engagement*
3. Menganalisis pengaruh *work engagement* terhadap *innovative work behavior*
4. Menganalisis pengaruh *cultural intelligence* terhadap *innovative work behavior* yang dimediasi oleh *work engagement*
5. Menganalisis pengaruh *cultural intelligence* terhadap *interpersonal trust*
6. Menganalisis pengaruh *interpersonal trust* terhadap *innovative work behavior*
7. Menganalisis pengaruh *cultural intelligence* terhadap *innovative work behavior* yang dimediasi oleh *interpersonal trust*
8. Menganalisis pengaruh *cultural intelligence* terhadap *personality traits*
9. Menganalisis pengaruh *personality traits* terhadap *innovative work behavior*
10. Menganalisis pengaruh *cultural intelligence* terhadap *innovative work behavior* yang dimediasi oleh *personality traits*

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian di atas, peneliti berharap penelitian ini dapat memberikan manfaat, baik secara teoritis maupun praktis. Manfaat dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Manfaat teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi kajian empiris pada ilmu manajemen sumber daya manusia, terkait *cultural intelligence* individu dan khususnya yang berkaitan dengan *innovative work behavior* yang dimediasi oleh *work engagement*, *interpersonal trust*, dan *personality traits*. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat membagikan sumber literatur ataupun menjadi rujukan peneliti, maupun pihak-pihak yang membutuhkan informasi mengenai kajian dan penelitian yang peneliti lakukan.

2. Manfaat praktis

Melalui penelitian pengaruh *cultural intelligence* terhadap *innovative work behavior* yang dimediasi oleh *work engagement*, *interpersonal trust*, dan *personality traits* yang peneliti susun dan teliti, diharapkan mampu memberikan perusahaan maupun pihak-pihak yang berkepentingan untuk menerapkan serta menjadi rujukan dalam melakukan pelatihan dan pengembangan sumber daya perusahaan atau pihak-pihak berkepentingan yang membutuhkan individu untuk memiliki *cultural intelligence* serta *innovative work behavior* untuk organisasinya.