



SKRIPSI

Judul:

Pengaruh Pelanggaran Kontrak Psikologis Terhadap Service Innovation Behavior Karyawan Ritel dengan Modal Psikologis sebagai Moderator

Disusun oleh:

ANDHINI SITA DEWANTI
NIM. 705190074

PROGRAM STUDI PSIKOLOGI
FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS TARUMANAGARA
2023

 UNTAR Tarumanagara University FAKULTAS PSIKOLOGI	FR-FP-04-06/R0	HAL. 1/1
	SURAT PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH	
05 NOVEMBER 2010		

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : **Andhini Sita Dewanti**

NIM : **705190074**

Dengan ini menyatakan bahwa karya ilmiah yang diserahkan kepada Fakultas Psikologi Universitas Tarumanagara, berjudul:

Pengaruh Pelanggaran Kontrak Psikologis Terhadap *Service Innovation Behavior* Karyawan Perusahaan Ritel dengan Modal Psikologis sebagai Moderator

Merupakan karya sendiri yang tidak dibuat dengan melanggar ketentuan plagiarisme dan otoplagiarisme. Saya menyatakan memahami tentang adanya larangan plagiarisme dan otoplagiarisme tersebut, dan dapat menerima segala konsekuensi jika melakukan pelanggaran menurut ketentuan peraturan perundang-undangan dan peraturan lain yang berlaku di lingkungan Universitas Tarumanagara.


Pernyataan ini dibuat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari pihak mana pun.

Jakarta, 14 Januari 2023

Yang Memberikan Pernyataan



Andhini Sita Dewanti

 UNTAR Tarumanagara University FAKULTAS PSIKOLOGI	FR-FP-04-07/R0	HAL. 1/1
	SURAT PERNYATAAN EDIT NASKAH	
05 NOVEMBER 2010		

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : **Andhini Sita Dewanti**

N I M : **705190074**

Alamat : **Jl. Gatot Subroto Kav 53B, Apartemen Semanggi, Petamburan
Jakarta Pusat, 12190**

Dengan ini memberi hak kepada Fakultas Psikologi Universitas Tarumanagara untuk menerbitkan sebagian atau keseluruhan karya penelitian saya, berupa skripsi yang berjudul:

Pengaruh Pelanggaran Kontrak Psikologis Terhadap *Service Innovation Behavior* Karyawan Perusahaan Ritel dengan Modal Psikologis sebagai Moderator

Saya juga tidak keberatan bahwa pihak editor akan mengubah, memodifikasi kalimat-kalimat dalam karya penelitian saya tersebut dengan tujuan untuk memperjelas dan mempertajam rumusan, sehingga maksud menjadi lebih jelas dan mudah dipahami oleh pembaca umum sejauh perubahan dan modifikasi tersebut tidak mengubah tujuan dan makna penelitian saya secara keseluruhan.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh, secara sadar, dan tanpa paksaan dari pihak manapun.

Jakarta, 14 Januari 2023

Yang Membuat Pernyataan



Andhini Sita Dewanti

Pengesahan

Nama : ANDHINI SITA DEWANTI
NIM : 705190074
Program Studi : PSIKOLOGI
Judul Skripsi : Pengaruh Pelanggaran Kontrak Psikologis Terhadap Service Innovation Behavior Karyawan Ritel dengan Modal Psikologis sebagai Moderator
Title : Impact of Psychological Contract Breach on Service Innovation Behavior of Employees in the Retail Industry with Psychological Capital as a Moderator

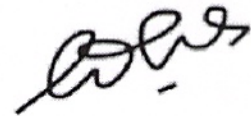
Skripsi ini telah dipertahankan di hadapan Dewan Penguji Program Studi PSIKOLOGI Fakultas Psikologi Universitas Tarumanagara pada tanggal 10-Januari -2023.

Tim Penguji:

1. ROSTIANA, S.Psi., M.Si., Dr., Psikolog
2. JESSICA , M.Psi, Psikolog
3. KIKY DWI HAPSARI S., S.Psi., M.Psi., Psikolog

Yang bersangkutan dinyatakan: **LULUS.**

Pembimbing:
KIKY DWI HAPSARI S., S.Psi., M.Psi.,
Psikolog
NIK/NIP: 10715002



Jakarta, 10-Januari-2023

Ketua Program Studi



ZAMRALITA, Dr.M.M., Psikolog

ABSTRAK

Andhini Sita Dewanti (705190074)

Pengaruh Pelanggaran Kontrak Psikologis Terhadap *Service Innovation Behavior* Karyawan Perusahaan Ritel dengan Modal Psikologis sebagai Moderator; Kiky Dwi Hapsari, S.Psi., M.Psi., Psikolog. Program Studi S-1 Psikologi, Universitas Tarumanagara, (i-xii; halaman 1-50, P1-P10, L1-L10)

Salah satu dampak dari pandemi COVID-19 adalah pergerakan perilaku konsumen, sebagai contoh pergantian preferensi untuk berbelanja secara *online*. Hal ini menuntut perusahaan-perusahaan ritel untuk berinovasi, dan faktor penting dalam proses inovasi ini adalah SDM pada perusahaan tersebut. Kemampuan karyawan untuk menghasilkan inovasi serta keahliannya dalam pengimplementasian produk jasa baru disebut sebagai *service innovation behavior* (SIB). Penelitian sebelumnya menemukan bahwa pelanggaran kontrak psikologis (PKP), atau keadaan dimana karyawan merasa bahwa kontrak psikologisnya tidak terpenuhi, dapat mempengaruhi SIB karyawan. Hubungan antara PKP dan SIB ini dikatakan lemah, sehingga diasumsikan terdapat variabel lain yang berpengaruh pada hubungan ini. Pada penelitian ini, variabel moderator tersebut adalah modal psikologis. Penelitian dilaksanakan untuk mengetahui peran PKP terhadap SIB, serta peran modal psikologis sebagai moderator di bidang ritel. Penelitian dilaksanakan dengan mendistribusikan kuesioner kepada 105 partisipan yang memenuhi kriteria melalui media sosial (Linked.in, Instagram, dan sebagainya). Kuesioner menggunakan skala *Service Innovation Performance Scale* (SIP), namun penelitian akan fokus kepada dimensi *Employee Service Innovation Behavior* dengan 6 item ($\alpha=0.895$), *PsyCap Questionnaire* (PCQ) dengan 12 item ($\alpha=0.943$), dan terakhir *Psychological Contract Breach Scale* (PCB) dengan 5 item ($\alpha=0.807$). Hasil penelitian menemukan bahwa PKP berpengaruh negatif terhadap SIB, modal psikologis secara keseluruhan tidak dapat menjadi moderator hubungan PKP dan SIB ($p = 0.154 > 0.05$), namun dimensi *resilience* dan *optimism* ditemukan dapat memoderasi hubungan tersebut ($p < 0.05$).

Kata Kunci: *service innovation behavior*, pelanggaran kontrak psikologis, modal psikologis, industri ritel