

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Permasalahan

Keberadaan pusat pembelanjaan modern berupa Mall merupakan representasi ekonomi kapitalis yang mampu mendorong terciptanya perubahan sosial, seperti merebaknya budaya konsumerisme, perubahan perilaku sosial, mode berpakaian, dan gaya hidup (Zamroni, 2007). Tatanan gaya hidup yang semakin modern menjadikan Mall tempat yang diminati oleh berbagai khalayak umum dari segi umur maupun status sosial yang berbeda-beda untuk sekedar melepas lelah, mencari makanan, maupun berbelanja (Sekarlangit, 2019). Kurniawan, Tisnawati, dan Yuliza (2018) menjelaskan bahwa semakin banyak masyarakat yang berkunjung ke Mall maka perkembangan pusat perbelanjaan modern ini tak dapat dipungkiri lagi keberadaannya dan salah satunya Mall X yang terdapat di Yogyakarta.

Mall X memiliki letak yang strategis yaitu berada di area kota Yogyakarta yang posisinya tepat menghadap jalan utama, dekat dengan perkantoran, dan area perkuliahan. Pendapat tersebut didukung dengan pernyataan Zamroni (2007) yang menjelaskan bahwa tata letak atau tempat sebuah usaha mampu mencerminkan keberhasilan usaha tersebut, sehingga konsumen dengan mudah untuk pergi mengakses Mall tersebut. Kurniawan, dkk. (2018) menjelaskan bahwa pusat pembelanjaan Mall

menyajikan berbagai store didalamnya untuk belanja mulai dari makanan, peralatan rumah tangga, perabotan, perhiasan, pakaian, dan masih banyak lagi yang ditawarkan kepada konsumen. Menurut Schwartz (2006) adanya pusat-pusat pembelanjaan tidak hanya dikendalikan oleh konsumen saja, melainkan dikendalikan juga oleh Sumber Daya Manusia (SDM) yang berperan untuk melayani agar konsumen merasakan kenyamanan dan kepuasan. Salah satu, SDM yang patut diperhitungkan adalah pramuniaga. Sekarlangit (2019) menjelaskan apabila pramuniaga tidak mampu bekerja dengan baik dalam melayani konsumen maka akan terjadi penurunan kunjungan konsumen terdapat Mall karena konsumen merasa kecewa terhadap pelayanan yang diberikan, merasa tidak dihargai, dan merasakan ketidaknyamanan. Zamroni (2007) juga menjelaskan dampak negatif ketika pramuniaga tidak mampu melayani dengan baik yaitu akan terjadi penurunan omset perusahaan, sehingga dibutuhkan pelayan terbaik dari pramuniaga.

Pramuniaga bertugas untuk melayani konsumen membersihkan area penjualan, merapikan, menyusun, dan memajang barang, memeriksa kelengkapan label harga, memeriksa persediaan barang, memperhatikan pengumuman maupun acara promosi, dan semua perlengkapan kerja sesuai SOP (Zyman, 2009). Schwartz (2006) menjelaskan bahwa pramuniaga memiliki posisi sebagai pondasi sebuah usaha karena jika pondasi tersebut tidak kokoh maka pramuniaga untuk menunjukkan kemampuan terbaiknya agar konsumen puas maka konsumen akan mencari tempat lain untuk berbelanja. Keadaan ini dapat menurunkan citra merek maupun menurunkan pendapatan. Menurut pihak manajemen yaitu bagian personalia *store* di Mall tersebut

yang di wawancarai peneliti pada tanggal 07 Oktober 2020 menjelaskan bahwa pramuniaga memiliki deskripsi pekerjaan yaitu melayani konsumen dengan baik, memasang produk di *display*, membantu konsumen dalam mencari barang, memberikan informasi tentang barang yang sedang promo, menjaga kebersihan barang, mengecek stok barang, bahkan beberapa pramuaga ditugaskan untuk membuat laporan perihal barang. Pihak Manajemen juga menjelaskan bahwa bekerja sebagai pramuniaga memiliki tugas yang besar karena berhubungan dengan konsumen, dimana terkadang pramuniaga harus bersedia memberikan perlakuan *ekstra roll* atau bekerja di luar deskripsi pekerjaan seperti tetap melayani pembeli ketika sudah memasuki waktu istirahat, masih melayani pembeli ketika jam kerja sudah habis, bahkan membantu rekan kerja ketika terjadi kesulitan saat bekerja seperti kesalahan pada penataan maupun sistem komputer yang kadang terjadi eror, sehingga ketika pramuniaga bersedia menjalani tugas-tugas di luar dari pekerjaan tersebut maka perusahaan telah mendapatkan sumber daya manusia yang berkualitas untuk dapat meningkatkan pendapatan.

Schwartz (2006) juga menjelaskan bahwa pramuniaga yang berkualitas akan menunjukkan *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* dalam dirinya, sehingga dapat bersedia bekerja di luar dari deskripsi pekerjaan sebagai perilaku yang tidak ada di deskripsi pekerjaan untuk merebut hati konsumen. Zyman (2009) menjelaskan dampak yang terjadi ketika pramuniaga tidak memberikan *OCB* nya maka tidak bersedia menjalankan tugas di luar dari deskripsi pekerjaan yaitu tidak bersedia melayani pembeli ketika jam shifnya habis atau justru terburu-buru melayani yang

membuat konsumen kurang nyaman. Selain itu, Zyman (2009) juga menjelaskan bahwa dampaknya juga pada kredibilitas usaha yaitu pramuniaga enggan mengecek setiap saat tata letak produk dan jika terdapat bagian yang kotor maka enggan untuk membersihkannya pada saat itu karena merasa bukan bagiannya, sehingga konsumen merasa pelayanan yang diberikan buruk bahkan tidak mau berbelanja di tempat tersebut lagi.

Organ (2006) mendefinisikan *organizational citizenship behavior (OCB)* sebagai perilaku seseorang yang bersedia memberikan performa melebihi ketentuan deskripsi tugas maupun di luar dari deskripsi kerjanya. Podsakoff, Bachrach, dan Bendoly (2001) menjelaskan bahwa *OCB* sebagai bentuk perilaku yang merupakan yang dipilih secara bebas oleh individu, tidak secara langsung atau secara eksplisit dari sistem *reward* (hadiah) formal tetapi berdasarkan kesediaan individu untuk melakukan tugasnya di luar dari deskripsi pekerjaan yang telah ditetapkan. Robbins (2008) memberikan arti *OCB* sebagai perilaku pilihan yang tidak menjadi bagian dari kewajiban kerja formal seorang karyawan, namun mendukung berfungsinya organisasi tersebut secara efektif dan efisien.

Organ (2006) menjelaskan bahwa *OCB* terbagi menjadi lima aspek yaitu pertama *altruism* merupakan merupakan perilaku membantu meringankan pekerjaan orang lain dalam organisasi. Kedua, aspek *sportsmanship* merupakan perilaku yang mengindikasikan adanya kesediaan menerima apapun yang ditetapkan oleh organisasi meskipun dalam keadaan yang tidak sewajarnya. Ketiga, aspek *conscientiousness* merupakan pengabdian atau dedikasi yang tinggi pada pekerjaan dan keinginan untuk

melebihi standar pencapaian. Keempat, aspek *courtesy* merupakan perilaku yang menunjukkan adanya penghargaan seseorang terhadap hak-hak orang lain yang bertujuan untuk mencegah munculnya masalah-masalah pekerjaan yang berkaitan dengan karyawan lainnya. Kelima, aspek *civic virtue* merupakan perilaku yang berhubungan dengan partisipasi aktif karyawan dalam hubungan keorganisasian seperti tanggung jawab pada kehidupan organisasi.

Harapannya seseorang memiliki *OCB* didalam dirinya agar dapat menunjukkan perilaku sukarela di luar deskripsi kerja yang telah ditetapkan untuk meningkatkan kemajuan kinerja organisasi. Seseorang akan menunjukkan bentuk dari ekspresi kecintaan, loyalitas dan rasa memiliki yang tinggi dari anggota organisasi terhadap perusahaannya (Robbins dan Judge, 2008). Kaswan (2017) menyatakan bahwa karyawan yang memiliki *OCB* akan menunjukkan kemauan untuk bekerja di luar dari deskripsi tugasnya, menunjukkan kinerja terbaik, lebih berkomitmen, dan terikat dengan pekerjaannya. Karyawan juga akan sukarela memberikan bantuan kepada rekan kerjanya sehingga terciptalah perilaku warga organisasi yang baik. Menurut Newstrom (2007) *OCB* merupakan unsur penting dalam keberlangsungan jalannya sebuah organisasi dengan tindakan yang dipilih karyawan secara bebas dan melebihi panggilan tugas yang dapat meningkatkan kesuksesan organisasi. Newstrom (2007) juga menjelaskan pentingnya *OCB* karena apabila karyawan tidak bersedia melakukan tugas di luar pekerjaan maka sulit untuk berdedikasi lebih dalam menjalani perannya untuk mempercepat keberhasilan perusahaan.

Berdasarkan data survey yang dilakukan Quzwini (2012) perihal *OCB* yang menggunakan 55 partisipan yaitu terdapat 33 orang (60%) memiliki *OCB* sedang, 8 orang (15%) memiliki *OCB* rendah, 6 orang (11%) pegawai memiliki *OCB* sangat tinggi, 5 orang (9%) memiliki *OCB* tinggi, sedangkan sisanya 3 orang (5%) pegawai yang memiliki *OCB* sangat rendah. Selain itu, hasil berdasarkan survey yang dilakukan Maulani, Widiartanto, dan Dewi (2015) menunjukkan bahwa 13.3% karyawan bersedia membantu rekan kerja, 10% membantu rekan kerja baru, 20% pekerjaan terselesaikan tepat waktu, 13.3% mengemukakan pendapat untuk organisasi, 20% mengikuti perkembangan organisasi, 10% mengajak rekan kerja berdiskusi dan 13.3% memberikan saran kepada rekan kerja. Dari data tersebut dapat diketahui bahwa masih terdapat karyawan yang memiliki permasalahan *OCB*, sehingga tidak bersedia memberikan usaha secara maksimal di luar pekerjaannya.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pramuniaga di Mall X Yogyakarta pada tanggal 13 September sampai 14 September 2020 dengan menggunakan aspek-aspek *OCB* menurut Organ (2006). Pramuniaga yang di wawancarai sebanyak 11 subjek dan 8 dari 11 subjek tersebut mengatakan pada aspek *altruism* ketika subjek dimintai bantuan temannya untuk mengambil barang maka subjek menolak dengan mengatakan sedang sibuk urusan lainnya dan apabila terdapat rekan kerja yang kesulitan menemukan barang maka subjek pura-pura tidak mengetahuinya. Pada aspek *sportsmanship* 7 dari 11 subjek mudah mengeluh ketika terdapat stok barang baru maka subjek menaruhnya di bagian gudang tidak terlalu rapih dan ketika masih terdapat konsumen di jam pulang kerja subjek memberikan ekspresi yang tidak ramah kepada

konsumen. Pada aspek *conscientiousness* 9 dari 11 tidak merekomendasikan barang lain ketika barang yang dicari konsumen tidak ada dan jika minta pendapat oleh konsumen subjek menjawabnya dengan sekedarnya tau asal menjawab saja. Pada aspek *courtesy* 7 dari 11 subjek mengatakan bahwa dirinya membicarakan hal buruk atasannya dengan rekan kerja lainnya namun didepan atasan subjek terlihat diam saja dan jika rekan kerja sulit diajak bekerja sama dalam menata barang subjek mudah marah bahkan mendiamkannya. Pada aspek *civic virtue* 8 dari 11 subjek mengatakan bahwa dirinya tidak mau berpendapat apapun untuk kemajuan perusahaan dan tidak mau belajar dari rekan kerja yang sudah lama untuk meningkatkan kemampuannya. Dari hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa sebagian besar subjek memiliki permasalahan *OCB* di dalam dirinya yang dilihat dari aspek-aspek dari Organ (2006) yaitu sikap menolong, sikap toleransi, sikap sukarela, sikap hormat, dan sikap tanggungjawab.

Cázares (2012) menjelaskan bahwa terdapat faktor-faktor yang dapat mempengaruhi *OCB* yaitu kegigihan individu, persepsi keadilan, karakteristik kepemimpinan organisasi, dan lingkungan kerja. Dari faktor-faktor tersebut, maka peneliti memilih untuk menggunakan faktor kegigihan individu atau biasa disebut sebagai *grit*. pemilihan faktor karena menurut Upadhyay (2018) *grit* merupakan ketekunan seseorang yang penuh usaha untuk bertahan serta mampu keluar dari kesulitan agar mampu mencapai tujuan, sehingga ketekunan tersebut membuatnya bersedia melakukan berbagai upaya untuk kemajuan organisasi dengan menunjukkan

OCB -nya bekerja di luar deskripsi pekerjaan maupun bersedia memberikan performa terbesar untuk kemajuan organisasi.

Hal ini didukung hasil wawancara dengan pramuniaga di Mall X Yogyakarta pada tanggal 13 September sampai 14 September 2020 dengan menggunakan aspek-aspek *grit* yang dijelaskan Duckworth, dkk. (2007). Diperoleh 8 dari 11 subjek yang mengatakan pada aspek konsistensi minat yaitu awalnya memiliki minat untuk bekerja karena suhu ruangan baik dan tempatnya bersih, namun setelah berjalannya waktu subjek merasa tidak nyaman berada disana sehingga ingin mencari pekerjaan yang baru dan ketika bekerja subjek kurang fokus seperti melayani konsumen yang berakhir pada kesalahan yaitu pengambilan barang maupun salah menempatkan barang ke tempatnya. Aspek kedua yaitu ketahanan dalam berusaha, subjek mengatakan bahwa sulit mengontrol emosinya saat melayani konsumen yang banyak bertanya sehingga menjawabnya dengan singkat terkadang dengan ekspresi angkuh, subjek juga mudah marah kepada temannya ketika tidak bisa menjawab seputar produk yang ditanyaakan subjek, dan rendahnya semangat untuk menjalankan pekerjaannya dengan baik. Hal ini juga didukung hasil penelitian Arifin, Herri, Amali, Elfindri, dan Puteri (2019) yang menunjukkan bahwa *grit* dapat mempengaruhi *OCB*. Hasil penelitian Öztürk (2010) menjelaskan bahwa *grit* merupakan unsur yang dapat mempengaruhi seberapa besar *OCB* dalam diri seseorang. Hasil penelitian Sudarji dan Priskila (2019) mengungkap bahwa *grit* dapat berkorelasi dengan *OCB*. Oleh karena itu, *grit* menjadi faktor dominan dan variabel bebas dalam penelitian ini.

Duckworth, Peterson, Matthews, dan Kelly (2007) menjelaskan bahwa *grit* merupakan kemampuan seseorang untuk mempertahankan ketekunan dan semangat dalam mencapai tujuan jangka panjang secara konsisten. Robert (2009) memberikan arti bahwa *grit* merupakan kegigihan seseorang untuk terdorong mencapai keinginan yang telah ditetapkannya yang ditandai dengan peningkatan berbagai keterampilan diri yang bertujuan bagi tercapainya hasil yang optimal yang dapat menuju kepada keberhasilan meraih keinginannya tersebut. Halliday, Walker, Vig, Hines, dan Brecknell (2017) memberikan arti *grit* sebagai kemampuan seseorang untuk bertahan selama kesulitan dan mempertahankan upaya berkelanjutan selama periode waktu yang panjang, sehingga seseorang akan terus melakukan upaya terbaiknya secara konsisten walaupun membutuhkan waktu sulit diprediksi.

Duckworth, dkk. (2007) menjelaskan bahwa *grit* terbagi menjadi dua aspek. Pertama, aspek konsistensi minat yang merupakan kemampuan seseorang dalam mempertahankan suatu minat yang telah ditetapkannya pada satu tujuan dengan memilih hal-hal yang penting di dalam hidupnya dan tetap konsisten walaupun terdapat hal lain yang lebih menguntungkan bagi dirinya. Kedua, aspek ketahanan dalam berusaha yaitu kemampuan untuk menunjukkan kesungguhan mencapai tujuan dengan ketekunan dalam berusaha walupun terus-menerus terdapat kesulitan di kehidupannya.

Larkin (2016) berpendapat bahwa *grit* sebagai ketekunan seseorang ketika dihadapkan dengan tantangan yang sama maupun lebih sulit maka seseorang dapat dengan mudah menyelesaikannya dengan menggunakan cara yang efektif. Weikamp dan Göritz (2016) menjelaskan seseorang yang memiliki *grit* maka lebih berorientasi

pada minatnya dan terus berusaha saat dihadapkan masalah yang berat, sehingga seseorang akan melakukan berbagai upaya untuk mencapai keberhasilan dan bersedia memberikan *OCB* -nya dengan bersedia menunjukkan dedikasi, lebih berkomitmen, dan bekerja melebihi target maupun di luar dari deskripsi tugas agar dapat mencapai kesuksesan. Öztürk (2010) menyatakan apabila *grit* rendah maka seseorang mudah putus asa, sulit berkonsentrasi saat bekerja, dan tidak mau berusaha meningkatkan kemampuan untuk lebih cepat mencapai tujuan, sehingga seseorang yang sulit menunjukkan usahanya membuat dirinya sulit memperlihatkan *OCB* -nya. Popescua Deaconua, dan Popescu (2014) menyatakan bahwa *OCB* yang rendah menjadikan seseorang tidak bersedia bekerja di luar waktu kerjanya, tidak bersedia membantu rekan kerjanya ketika sedang kesulitan, dan menimbulkan pelayanan yang buruk karena performa kerja semakin menurun. Hal ini juga didukung hasil penelitian terdahulu yang dilakukan Arifin, Herri, Amali, Elfindri, dan Puteri (2019), Öztürk (2010), serta Sudarji dan Priskila (2019) yang menunjukkan hasil yang sama yaitu *grit* dapat berkorelasi dengan *OCB*, sehingga hadirnya *grit* dapat menjadi variabel yang dapat mempengaruhi seberapa besar *OCB* yang dimiliki seseorang.

Berdasarkan uraian di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: “apakah terdapat hubungan antara *grit* dengan *OCB* pada pramuniaga di Mall X Yogyakarta?”

B. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui hubungan antara *grit* dengan *OCB* pada pramuniaga di Mall X Yogyakarta

2. Manfaat Penelitian

a. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan penambahan masukan bagi pengetahuan ilmu Psikologi Industri dan Organisasi, dengan mengungkap lebih jauh tentang *grit* dan *OCB* serta hubungan antara kedua variabel tersebut pada pramuniaga

b. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi tentang permasalahan *grit* dan *OCB* bagi pramuniaga sehingga diharapkan pramuniaga tetap tekun dan lebih gigih menjalani pekerjaannya sehingga menimbulkan *OCB* untuk bersedia bekerja di luar dari deskripsi pekerjaan karena bagian pelayanan harus menghadapi banyak karakter konsumen yang memerlukan pelayanan berbeda-beda pula dan belum tentu terdapat di deskripsi tugas yang tertera.