

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Permasalahan**

Yogyakarta merupakan kota pariwisata yang tidak hanya menjajikan keindahan alam dan seni budayanya saja, melainkan terdapat jenis jasa maupun produk yang ditawarkan di dalamnya. Jasa dan produk yang ditawarkan sangat beragam mulai dari jasa perhotelan, pariwisata, transportasi dan lain sebagainya. Sedangkan produk yang di tawarkan juga tidak jauh beragam yaitu produk karikatur, kesenian, aksesoris, pakaian, tas, kosmetik, dan masih banyak produk lainnya yang ditawarkan (Kusdianto, 2017). Selain itu, harga yang di tawarkan sangat beragam mulai dari yang termurah hingga yang termahal sekalipun ada disana. Kota tersebut juga terkenal dengan kualitas produk yang baik (Listyawati, 2017).

Produk-produk yang ditawarkan sangat mudah dijumpai oleh konsumen di berbagai toko di sudut kota (Listyawati, 2017). Salah satunya di toko X Yogyakarta yang menjual berbagai jenis barang yaitu mulai dari pakaian untuk pria maupun wanita, topi, tas, sepatu dan masih banyak lainnya. Selain itu, model barang-barang di toko X selalu mengikuti tren yang ada, sehingga hal tersebut menjadi daya tarik agar konsumen datang berbelanja ke toko tersebut. Menurut Kusdianto (2017) konsumen yang menggunakan produk tersebut juga beragam mulai dari masyarakat sekitar, turis domestik maupun mancanegara, dan pelajar.

Terlebih lagi Yogyakarta merupakan kota pelajar dimana banyak pelajar yang memiliki tingkat konsumtif yang tinggi (Kusdianto, 2017).

Menurut Listyawati (2017) peluang bisnis di Yogyakarta sangat menjanjikan berdampak pada penghasilan dari pelaku usaha yang ada di sana yaitu peluang yang besar memungkinkan setiap usaha yang di banding di sana mendapatkan kesempatan untuk sukses. Hal tersebut karena Yogyakarta merupakan kota pariwisata, pelajar, dan tingkat konsumtif yang tinggi. Margrit (2016) menyatakan bahwa perilaku konsumtif yang tinggi membuat banyak berbagai bisnis di Yogyakarta yang terus berkembang dan tumbuh. Hal tersebut dapat dilihat dari Riset yang dilakukan Jogja Digital Valley, yang mengemukakan bahwa Yogyakarta merupakan pusat start-up nasional, yang menjadi tempat lahirnya 190 *start-up* dalam lima tahun terakhir, dimana Sebanyak 32.33% *start-up* (perusahaan yang baru dibangun atau masa rintisan) mengaku memilih Yogyakarta sebagai tempat sasaran karena biaya operasionalnya terbilang murah. Selain itu, Yogyakarta memiliki sumber daya manusia yang berkualitas dan akses internet yang mendukung. Hal tersebut membuat lingkup bisnis semakin kompetitif yang berdampak pada fluktuasi (naik-turunnya pendapatan) pelaku bisnis di Yogyakarta, sehingga perusahaan dituntut untuk tetap mempertahankan eksistensinya (keberadaannya). Salah satunya Toko x di Yogyakarta juga harus mempertahankan eksistensinya.

Mempertahankan sebuah perusahaan pastinya membutuhkan unsur manusia didalamnya. Pentingnya sumber daya manusia dalam organisasi karena unsur manusia sebagai perencana, pelaksana, pengendali dan berperan aktif untuk

mencapai hasil maksimal, sehingga dapat mewujudkan tujuan perusahaan (Hasibuan, 2008). Dengan demikian, unsur manusia mampu membuat perusahaan bertahan sehingga dapat merebut hati konsumen melalui keunggulan dari pelayanan untuk berbagai produk yang ditawarkan (As'ad, 2004).

Produk yang di tawarkan kepada konsumen tentunya tidak lepas dari peran unsur manusia didalamnya yaitu pramuniaga. Menurut Agja (2016) pramuniaga memiliki tugas-tugas pekerjaan yaitu melakukan *display* (penempatan) barang sesuai dengan pengelompokkan yang disesuaikan ukuran dan warna (*grouping*), memasang label harga (*price tag*), menjaga kerapihan dan kebersihan barang. Karyawan juga harus mampu melakukan monitoring (*pencatatan*) terhadap kesedian stok produk kemudian dilaporkan kepada supervisor. Selain itu, pramuniaga juga dituntut siap sedia untuk melayani konsumen dengan bersikap ramah agar konsumen menjadi loyal pada tempatnya bekerja. Pramuniaga juga memainkan peran penting di dalam industri dan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap pengalaman belanja konsumen. Pramuniaga menjadi unsur manusia yang menentukan keberlangsungan jalannya suatu bisnis, karena *pramuniaga* sebagai pengendali *customer* yang menjadi sasaran untuk meningkatkan pemasukan perusahaan (Dawson, 2017).

Peningkatan pemasukan perusahaan tidak akan terjadi ketika karyawannya sulit untuk menunjukkan ekspresi kecintaan, loyalitas dan rasa memiliki yang tinggi terhadap perusahaannya, sehingga akan berdampak pada perilaku pelayanan yang buruk (Robbins & Judge, 2008). Pelayanan yang buruk tentunya tidak akan terjadi ketika karyawan mempromosikan fungsi perusahaan secara efektif dan

efisien yaitu melalui *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) yang dimilikinya. Adanya OCB dalam diri karyawan membuatnya bekerja secara sukarela dan melebihi kewajiban yang telah ditetapkan perusahaannya (Kaswan, 2017).

*Organizational Citizenship Behavior* (OCB) merupakan bentuk perilaku yang merupakan pilihan dan inisiatif individual, tidak berkaitan dengan sistem penghargaan formal organisasi yang dapat meningkatkan efektivitas organisasi. Hal ini berarti, perilaku tersebut tidak termasuk ke dalam persyaratan kerja atau deskripsi kerja karyawan sehingga jika tidak ditampilkan pun tidak diberikan hukuman (Organ, 2006). Greenberg dan Robert (2003) menyatakan bahwa OCB adalah tindakan yang dilakukan oleh anggota organisasi yang melebihi ketentuan formal dari pekerjaannya yang dapat menguntungkan bagi organisasi. Menurut Organ, Podsakoff, dan Mackenzie (2006) OCB merupakan wujud dari *extra-role behavior* yang meningkatkan pengaruh ikatan di antara anggota organisasi. Ikatan antara setiap anggota akan muncul dari emosi positif, kemudian emosi positif dapat menghasilkan anggota serikat untuk persetujuan umum dari pada konflik.

*Organizational Citizenship Behavior* (OCB) terbagi dalam lima aspek yaitu *altruism* merupakan perilaku membantu meringankan pekerjaan yang ditujukan kepada individu dalam organisasi. Aspek *sportsmanship* yaitu toleransi pada situasi yang kurang ideal di tempat kerja tanpa mengajukan keberatan. Aspek *conscientiousness* yaitu perilaku yang ditunjukkan dengan usaha karyawan melakukan kewajibannya melebihi persyaratan perusahaan. Aspek *courtesy* yaitu perilaku baik dan hormat yang menunjuk pada tindakan pengajaran kepada orang

lain sebelum mereka mengambil keputusan dalam menyelesaikan masalah. Aspek *civic virtue* yaitu perilaku yang mengindikasikan tanggung jawab karyawan pada kehidupan organisasi (Organ, 2006).

*Organizational Citizenship Behavior* (OCB) berperan penting didalam sebuah organisasi karena dengan OCB karyawan dapat melakukan tugas diluar kewajibannya tanpa adanya paksaan dan imbalan dari perusahaan (Sumarni, 2008). Kaswan (2018) menyatakan OCB dapat membuat karyawan memiliki kemauan untuk bekerja diluar dari deskripsi tugasnya. Karyawan juga akan sukarela memberikan bantuan kepada rekan kerjanya sehingga terciptalah perilaku warga organisasi yang baik. Hal tersebut dapat meningkatkan keefektifan organisasi dalam mencapai tujuannya. Akan tetapi pada kenyataannya, berdasarkan survey yang dilakukan Maulani, Widiartanto, dan Dewi (2015) mengungkapkan bahwa OCB karyawan di PT Masscom Graphy Semarang tergolong rendah yaitu di bawah 50%. Hasil survey menunjukkan 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. Artinya data tersebut menunjukkan bahwa masih banyak karyawan yang belum memiliki OCB didalam dirinya.

Sejalan dengan data tersebut, berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti pada hari jumat tanggal 01 Juni 2018 pada pramuniaga yang bekerja di toko x Yogyakarta dengan menggunakan aspek-aspek OCB yang dikemukakan oleh Organ (2006). Diperoleh 8 dari 11 subjek pada aspek *altruism*, mengatakan

ketika rekan kerja meminta bantuan mengambil barang subjek menolak karena memiliki pekerjaan lain, padahal pada saat itu subjek sedang tidak ada pekerjaan dan bersantai memainkan handphone-nya. Aspek *sportsmanship*, ketika rekan kerja meminta tolong mengambil barang di gudang, maka subjek menolak karena menurut subjek itu bukan termasuk kedalam tanggung jawab pekerjaannya. Aspek *conscientiousness*, ketika pembeli mencari barang yang tidak ada di toko maka subjek tidak memberikan alternatif lain dan tidak memberikan senyuman. Aspek *courtesy*, subjek mengacuhkan rekan kerja ketika bertanya tentang produk maka subjek akan mengatakan lihat saja sendiri di stok gudang. Aspek *civic virtue*, subjek membereskan barang dengan menaruhnya sesuai tempatnya saja walaupun tidak terlihat rapi. Dari hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa 8 dari 11 subjek belum memiliki OCB didalam dirinya.

Menurut Anjari, dkk (2017) terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi OCB yaitu kepemimpinan, lingkungan kerja, dan budaya organisasi. berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti pada tanggal 11 Juni 2018 dengan pramuniaga di toko X Yogyakarta dengan menggunakan aspek-aspek persepsi terhadap lingkungan kerja fisik yang dikemukakan oleh Sedamaryanti (2001). Diperoleh 8 dari 11 subjek pada aspek lingkungan kerja langsung yaitu mengatakan kurang bersedia bekerja diluar dari deskripsi tugasnya karena terkendala dengan lingkungan yang kurang nyaman sehingga subjek ingin cepat pulang ke rumah. Subjek menilai pengaturan letak display barang-barang toko dan fasilitas istirahat terlalu sempit sehingga ruang geraknya terbatas bahkan subjek sering bersenggolan dengan rekan kerja, konsumen, bahwa menaprak meja yang

ada di toko. Pada aspek lingkungan kerja perantara, subjek menilai bahwa minimnya ventilasi menyebabkan sirkulasi udara menjadi pengap dan bau beraneka ragam yang menyebabkan aktivitasnya terganggu, sehingga sulit berkonsentrasi saat bekerja. Terlebih lagi tidak ada AC atau pendingin ruangan selain kipas angin sehingga tidak dapat menyeimbangi cuaca di Yogyakarta yang panas, dimana hal tersebut membuat subjek kurang bersemangat dalam bekerja lebih giat seperti sigap dalam membereskan pakaian yang tidak sesuai dengan *display*. Sihombing (2004) menyatakan bahwa lingkungan kerja fisik adalah salah satu unsur yang harus digunakan perusahaan sehingga dapat menimbulkan rasa aman, tenang dan dapat meningkatkan kinerja karyawan, dengan demikian karyawan akan menjadi warga organisasi yang baik (OCB). Hal ini didukung berdasarkan hasil penelitian Anjari, dkk. (2017) yang mengungkapkan bahwa lingkungan kerja fisik dapat mempengaruhi OCB pegawai. Selain itu, terdapat hasil penelitian Nurhayati, dkk., (2016) yang mengungkapkan bahwa terdapat hubungan positif yang signifikan antara lingkungan kerja fisik maupun non fisik dengan OCB pada karyawan. Oleh karena itu, persepsi lingkungan kerja fisik akan menjadi faktor dominan dan sebagai variabel bebas dalam penelitian.

Persepsi adalah kesan yang diperoleh oleh individu melalui panca indra kemudian di analisa, diinterpretasi dan dievaluasi, sehingga memperoleh makna (Robbins, 2008). Menurut Wexley dan Yukl (2003) seseorang dapat mempresepsikan apa saja yang dikehendakinya. Salah satunya persepsi terhadap lingkungan kerja fisik. Sedamaryanti (2009) menjelaskan bahwa lingkungan kerja fisik adalah semua keadaan berbentuk fisik yang terdapat disekitar tempat kerja

yang dapat mempengaruhi karyawan baik secara langsung maupun tidak langsung. Moekijat (2005) mendefinisikan lingkungan kerja fisik sebagai lingkungan kerja yang terdiri dari perlengkapan, mesin-mesin kantor yang dipergunakan dan tata ruang kantor yang mempengaruhi lingkungan kerja fisik kantor serta kondisi-kondisi kerja fisik dalam kondisi-kondisi mana pekerjaan harus dilakukan. Berdasarkan berbagai pendapat yang telah dikemukakan oleh beberapa ahli, maka dapat disimpulkan bahwa persepsi lingkungan kerja fisik adalah penilaian karyawan melalui panca inderanya terhadap lingkungan kerja yang dirasakannya seperti perlengkapan kerja, tata letak ruanga, sirkulasi udara dan lain sebagainya, lingkungan tersebut kemudian diinterpretasikan dan dievaluasi sehingga memperoleh sebuah makna tersendiri bagi karyawan.

Lingkungan kerja fisik terbagi dalam dua aspek menurut Sedarmayanti (2009) yaitu aspek lingkungan kerja langsung yang merupakan kondisi kerja yang berhubungan langsung dengan para karyawan di tempat kerjanya. Hal tersebut meliputi pusat kerja, kursi, meja dan tata letak atau dekorasi yang baik. Selain itu, berkaitan pula dengan hasil ruang kerja saja tetapi berkaitan juga dengan cara mengatur tata letak, maupun perlengkapan perlengkapan kerja lainnya. Selanjutnya, aspek lingkungan kerja perantara atau biasa disebut juga lingkungan kerja umum yang merupakan lingkungan kerja yang mempengaruhi kondisi manusia, seperti temperatur, kelembapan, sirkulasi udara, pencahayaan, kebisingan, getaran mekanis, bau tidak sedap, maupun warna ruangan.

Wulandari (2017) menyatakan bahwa lingkungan kerja fisik yang baik akan membuat para pegawai berpersepsi positif terhadap lingkungan kerjanya. Persepsi

tersebut membuat karyawan menunjukkan penilaian positif dalam memandang lingkungan kerjanya yang membuat karyawan lebih loyal dan setia pada organisasi sehingga karyawan dapat memajukan serta membela organisasinya. Selain itu, karyawan juga akan menunjukkan kinerja melebihi persyaratan yang ada di perusahaan dengan OCB yang di milikinya (Graham dalam Marlinda & Turnip, 2015). Adanya OCB membuat karyawan memiliki sikap tanggungjawab seperti mengikuti perubahan dalam organisasi, mengambil inisiatif untuk merekomendasikan bagaimana operasi atau prosedur, dan melindungi sumber-sumber yang dimiliki organisasi (Organ,2006).

Syafmarini (2010) menyatakan jika karyawan bekerja dalam lingkungan kerja fisik yang tidak memadai akan membuat karyawan menjadi malas, cepat lelah, sehingga kinerjanya akan menurun. Wulandari (2017) juga menyatakan bahwa lingkungan kerja yang tidak memadai dapat menurunkan kinerja pegawai dan akhirnya produktivitas kerja pegawai, sehingga karyawan akan mempersepsikan bahwa lingkungan kerjanya tidak dapat memuaskan kebutuhannya (Wexley & Yukl, 2003). Ketidakpuasan seseorang dalam bekerja akan menimbulkan OCB yang rendah dan membuat karyawan kurang bertanggungjawab, pasif dalam hubungan keorganisasian dan tidak adanya inisiatif untuk merekomendasi bagaimana operasi atau prosedur-prosedur organisasi dapat diperbaiki (Organ, 2006). OCB yang rendah juga akan menimbulkan emosi negatif pada diri karyawan yang dapat membuat konflik sulit teratasi dengan baik dan kurang adanya ikatan antara setiap anggota (Organ, dkk., 2006). Hal tersebut didukung berdasarkan hasil penelitian Anjari, dkk. (2017)

yang menunjukkan bahwa lingkungan kerja memberikan sumbangan efektif terhadap OCB sebesar 79%. Kontribusi tersebut mengindikasikan bahwa lingkungan kerja fisik mampu mempengaruhi OCB karyawan.

Berdasarkan uraian di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah : “apakah terdapat hubungan antara persepsi terhadap lingkungan kerja fisik dengan OCB pada pramuniaga di toko X Yogyakarta ?”

## **B. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara persepsi terhadap lingkungan kerja fisik dengan OCB pada pramuniaga di toko x Yogyakarta.

### **2. Manfaat Penelitian**

#### **a. Manfaat Teoritis**

Hasil penelitian ini diharapkan memberikan manfaat dalam bidang psikologi industri dan organisasi, yang berhubungan dengan Sumber Daya Manusia khususnya dalam berbagai lingkup bisnis di Yogyakarta, persepsi terhadap lingkungan kerja fisik dan OCB pada pramuniaga.

#### **b. Manfaat Praktis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi tentang pentingnya persepsi terhadap lingkungan kerja fisik, sehingga karyawan yang merasakan lingkungan kerja yang nyaman akan bersedia melakukan tugas diluar dari deskripsi pekerjaannya (OCB).