

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Permasalahan

Masyarakat Indonesia memang sudah dikenal sebagai masyarakat konsumtif karena cenderung membeli barang-barang baru walaupun barang yang di milikinya masih berfungsi. Dasarnya adalah mengikuti *trend* (perkembangan terbaru) tanpa mempertimbangkan fungsinya. Produk-produk dari mode memiliki banyak model sehingga menarik perhatian konsumen, mulai dari jenis pakaian, tas, sepatu, alat *make up*, dan lainnya (Hidayah, 2015). Mode menjadi bagian yang tidak dapat dilepaskan dari gaya hidup yang bukan sekadar penutup tubuh maupun hiasan, lebih dari itu mode juga menjadi alat komunikasi untuk menyampaikan identitas pribadi pemakainya (Hendariningrum, 2008).

Produsen pun berlomba untuk membuat produk mode terbaru dan memperkenalkan produknya melalui berbagai strategi, salah satunya strategi pameran (Hendariningrum & Susilo, 2008). Pameran merupakan suatu kegiatan yang dilakukan oleh seorang, beberapa seniman, maupun perusahaan untuk menyampaikan gagasan atau idenya, sehingga dapat memperkenalkan produknya kepada masyarakat melalui media karya seni sesuai dengan bidang yang ditekuni. Kegiatan ini sangat diharapkan dapat menjalin komunikasi antara seniman atau perusahaan yang diwakili oleh karya seninya dengan apresiator dari penikmat seni. Adapun tujuan dari diselenggarakannya pameran ada beberapa aspek yaitu tujuan sosial, tujuan kemanusiaan dan tujuan komersial (Markaz, 2016).

Pameran secara komersial adalah untuk menghasilkan keuntungan atau profit bagi seniman maupun penyelenggara (Gracia, 2009). Pameran komersial juga menawarkan mode dari suatu produk dipusat keramaian atau *exhibition* mall yang dilakukan secara tunggal atau bersama-sama dengan brand lainnya (Markaz, 2016). Pameran mode ini dapat masyarakat jumpai di berbagai tempat salah satunya di Mall X Yogyakarta. Menurut Fitri (2018) Mall X tergolong Mall yang sangat lengkap, dimana para pengunjung bisa menemukan berbagai macam kebutuhannya. Melissa (2017) menyatakan bahwa Mall X termasuk 10 shopping Mall terbesar di Yogyakarta. Konsep bangunan depan yang begitu menarik dan tempat yang strategis karena berada di salah satu jalan utama Yogyakarta sehingga banyak pengunjung yang betah berada disana. Hal tersebutlah yang membuat penyelenggara pameran mode dapat menjual barang-barang mode dengan mudah dan efisien.

Menjual barang-barang mode tentunya tidak lepas dari unsur manusia di dalamnya yaitu karyawan kontrak. Menurut Smilet (2017) dalam kondisi tertentu perusahaan seringkali membutuhkan karyawan kontrak, di mana arus pekerjaan begitu padat maupun bersifat sementara. International Labour Organization (2010) menyatakan bahwa karyawan kontrak hanya dilibatkan untuk bekerja dalam jangka waktu terbatas, termasuk kontrak dalam jangka waktu tertentu, proyek atau tugas, pekerjaan musiman, termasuk kerja harian. Kesempatan kerja sebagai karyawan kontrak memungkinkan seseorang bekerja dalam waktu yang relatif singkat sekitar 2 bulan atau 3 bulan atau bahkan bisa beberapa hari saja.

Menurut Agja (2016) karyawan kontrak yang bekerja di pameran memiliki tugas-tugas pekerjaan yaitu melakukan penempatan barang sesuai pengelompokkannya seperti ukuran dan warna. Memasang label harga, menjaga kerapihan serta kebersihan barang, dan melakukan pencatatan stok produk kemudian dilaporkan kepada supervisor. Sedangkan *owner* pameran mode mall x menuntut karyawan kontrak untuk melakukan penempatan barang sesuai kelompoknya seperti baju, celana, harga, dan warna. Karyawan kontrak ditugaskan mencatat stok barang yang masuk dan keluar, memberikan label harga, merapihkan barang, dan membersihkan area stan. Selain itu, karyawan dituntut siap sedia untuk melayani konsumen dengan sikap ramah agar konsumen menjadi loyal pada stan tempatnya bekerja. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara yang dilakukan peneliti kepada 2 *owner* pameran mode mall x pada tanggal 25 April 2018 di Yogyakarta. International Labour Organization (2010) menyatakan bahwa hadirnya karyawan kontrak dapat membawa tantangan bagi perusahaan, karena bersifat sementara membuat karyawan kurang diberikan inovasi sehingga produktivitasnya lebih rendah.

Tantangan-tantangan bagi perusahaan dalam menghadapi karyawan kontrak berdampak pada emosi negatif karyawan dengan menunjukkan bentuk ekspresi ketidakcintaan atas pekerjaan sehingga kinerjanya memburuk (Robbins & Judge, 2008). Karyawan akan mengabaikan peraturan, prosedur, melalaikan tugas jika tidak diawasi, dan tidak berusaha mencapai hasil yang baik (Podsakoff, ddk., 2001). Pencapaian hasil yang baik bisa didapatkan perusahaan melalui *organizational citizenship behavior* (OCB) yang dimiliki karyawannya. Menurut

Cascio (2006) OCB dapat membuat karyawan menunjukkan kinerja melebihi harapan perusahaan. OCB juga akan membawa karyawan secara sukarela melakukan segala hal untuk mewujudkan tujuan perusahaan (Kaswan, 2017).

OCB merupakan bentuk perilaku yang melibatkan pilihan dan inisiatif individual yang tidak berkaitan dengan sistem penghargaan formal organisasi yang dapat meningkatkan efektivitas organisasi. Hal ini berarti, perilaku tersebut tidak termasuk ke dalam deskripsi kerja karyawan sehingga jika tidak ditampilkan pun tidak diberikan hukuman (Organ, 2006). 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 sehingga dapat mencegah terjadinya konflik. 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.

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

menyelesaikan masalah. Aspek sikap tanggungjawab (*civic virtue*) yaitu perilaku yang mengindikasikan tanggungjawab karyawan pada kehidupan organisasi (Organ, 2006).

Newstrom (2007) menyatakan bahwa 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. Menurut Organ, dkk. (2006) OCB dapat meningkatkan produktivitas karyawan, rekan kerja dan manajer, menghemat SDM yang dimiliki manajemen dan organisasi secara keseluruhan. OCB juga dapat menjadi cara untuk mengkoordinasi kegiatan tim kerja yang efektif serta meningkatkan kemampuan organisasi untuk merekrut dan mempertahankan karyawan terbaik. Selain itu, OCB berperan penting bagi perusahaan dalam mempertahankan stabilitas kinerja organisasi, membantu kemampuan organisasi untuk bertahan dan beradaptasi dengan perubahan lingkungan yang dinamis.

Idealnya seseorang memiliki OCB didalam dirinya agar menunjukkan perilaku sukarela diluar 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). OCB merupakan perilaku positif dimana karyawan melakukan tugas diluar kewajibannya tanpa adanya paksaan dan imbalan dari perusahaan (Sumarni, 2008). Menurut Graham (dalam Marlinda & Turnip, 2015) seseorang yang memiliki OCB akan menerima dan mematuhi peraturan dan prosedur organisasi sehingga karyawan dapat

berpartisipasi secara aktif mengembangkan seluruh aspek kehidupan organisasi, sehingga organisasi akan dapat mencapai segala hal melebihi tujuan yang telah ditetapkan.

Akan tetapi pada kenyataannya, berdasarkan survey yang dilakukan Maulani, Widiartanto, dan Dewi (2015) 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 kepada rekan kerja. Hasil penelitian Susanti (2015) mengungkapkan bahwa OCB karyawan yang bekerja di perusahaan tergolong rendah yaitu di bawah 50%. Artinya, data tersebut memperlihatkan bahwa masih banyak karyawan yang belum menunjukkan OCB di dalam dirinya.

Sejalan dengan data tersebut, berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan tanggal 25 April 2018 pada karyawan kontrak di pameran mode Mall X Yogyakarta. Diperoleh 5 dari 8 subjek mengatakan ketika rekan kerja meminta bantuan untuk mengambil stok barang maka subjek mengatakan sedang sibuk bahkan menghindarinya. Ketika rekan kerja meminta bertukar *shif* (waktu kerja) maka subjek menolak dan mengeluh ketika rekan kerja izin untuk pulang lebih dulu. Subjek menaruh barang sekekuatnya saja walaupun tidak terlihat rapih dan tidak menjelaskan lebih rinci tentang bahan serta penggunaan barang kepada *costumer*. Terkadang subjek menghiraukan rekan yang mengajak berdiskusi dan menunjukkan ekspresi kecewa ketika *costumer* tidak jadi membeli barang. Stok barang diletakan di mana saja dan belum pernah memberikan pendapat seperti

merekomendasikan barang yang terbaru. Dari hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa 5 dari 8 subjek belum menunjukkan OCB di dalam dirinya yang dilihat dari aspek *altruism, sportsmanship, conscientiousness, courtesy*, dan *civic virtue*.

Menurut Bacrach, dkk. (2000) terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi OCB yaitu karakteristik individu, karakteristik pekerjaan, karakteristik organisasi, dan karakteristik kepemimpinan. Berdasarkan faktor-faktor tersebut, maka peneliti memilih faktor karakteristik organisasi. Lebih lanjut, OCB dapat terjadi karena karakter organisasi yang mendukung keberadaan dan pengembangan karyawan. Menurut Kaswan (2017) adanya karakter organisasi dapat melalui *quality of work life* (QWL) yaitu kebijakan perusahaan sebagai perwujudan harapan karyawan. Harapan yang sesuai keinginan akan menimbulkan OCB sebagai bentuk timbal balik atas apa yang diberikan organisasi (Bacrach, dkk., 2000). Hal tersebut, di dukung hasil penelitian Aini, dkk. (2013) yang mengungkapkan bahwa QWL dapat mempegaruhi OCB. Hasil penelitian Susanti (2015) juga menunjukan terdapat hubungan antara QWL dengan OCB pada karyawan.

Hal tersebut di dukung berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada tanggal 25 April 2018 pada karyawan kontrak di pameran mode Mall X Yogyakarta subjek mengatakan bahwa belum pernah diberikan kesempatan dalam menyampaikan saran dan mengutarakan pendapat tentang pekerjaannya. Subjek belum diberikan pelatihan yang formal melainkan hanya diberitahukan tugasnya saja dan buku referensi mengenai tugasnya belum tersedia di tempat kerja. Bonus yang didapatkan tidak terlalu besar dan gaji yang diberikan belum memadai karena tidak jauh dari UMR Yogyakarta. Tempat duduk untuk istirahat tidak

begitu nyaman dan subjek belum diberikan tunjangan kesehatan. Dari uraian tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa OCB akan tumbuh dalam diri seseorang karena adanya peran penting QWL (Kaswan, 2017).

QWL merupakan konsep yang mengungkapkan pentingnya penghargaan terhadap unsur manusia dalam lingkungan kerja agar dapat mempertahankannya (Wibowo, 2017). Cascio (2006) menyatakan bahwa ada dua cara dalam menjelaskan QWL. Pertama, QWL dipandang sebagai persepsi karyawan mengenai rasa aman dan kepuasan bekerja. Kedua, QWL sebagai sekumpulan sasaran yang ingin dicapai melalui kebijakan organisasi. Kaswan (2017) mendefinisikan QWL sebagai proses organisasi dalam mengembangkan potensi karyawannya dengan melibatkannya dalam keputusan-keputusan yang mempengaruhi kehidupan kerjanya. Permana, Hamid, dan Iqbal (2015) menyatakan bahwa QWL adalah upaya yang dilakukan manajemen terhadap peningkatan mutu karyawan dengan menghargai dan memerhatikan segala faktor kondisi kerja, agar tercipta keselarasan antara pekerjaan dengan berbagai faktor yang memengaruhi pekerjaan tersebut.

Wibowo (2017) mengungkapkan bahwa QWL terdiri atas beberapa dimensi yang di kembangkan dengan pendekatan validitas isi, yaitu partisipasi adalah keterbukaan penyampaian gagasan dan keterlibatan pegawai dalam proses pembuatan kebijakan. Dimensi restrukturisasi kerja adalah kesempatan mengembangkan diri dalam meningkatkan kemampuan dalam penyelesaian pekerjaan dengan program pelatihan, karir dan ketersediaan pendukung buku referensi. Dimensi sistem imbalan adalah kejelasan dan keadilan dalam hal

pemberian tambahan kompensasi, dan termasuk fasilitas kesehatan. Dimensi lingkungan kerja adalah kenyamanan yang dirasakan karyawan pada saat menjalani pekerjaan dalam organisasi.

QWL merupakan kualitas hubungan antara karyawan dengan lingkungan organisasi tempatnya bekerja (Nanjundeswaraswamy, 2013). QWL dapat berkorelasi dengan berbagai variabel, salah satunya adalah OCB. Menurut Bacrach, dkk. (2000) OCB dapat terjadi karena karakter organisasi yang mendukung keberadaan dan pengembangan diri karyawan. Karakter organisasi di dapatkan melalui QWL yang merupakan proses kebijakan perusahaan sebagai perwujudan harapan karyawannya (Pratiwi, 2017). Harapan yang sesuai keinginan karyawan akan menimbulkan OCB sebagai bentuk timbal balik atas apa yang diberikan organisasi (Bacrach, dkk., 2000). Cascio (2006) menyatakan bahwa QWL akan menumbuhkan rasa puas karyawan terhadap perlakuan perusahaan dengan berkeinginan untuk tetap tinggal dan bertahan di sana. Karyawan yang terpuaskan dalam menjalani berbagai tugas pekerjaannya akan menunjukkan OCB-nya dengan memberikan loyalitas dan menunjukkan kinerja melebihi harapan perusahaan (Organ, dkk., 2006). Menurut Riggio (dalam Aryansah & Kusumaputri, 2013) adanya QWL akan menimbulkan dampak positif bagi perusahaan yaitu menurunkan ketidakhadiran dan mengurangi *turnover* (perputaran karyawan). Dampak positif akan menimbulkan OCB yang membuat karyawan bertanggungjawab, aktif, dan berinisiatif merekomendasi operasi organisasi (Organ, 2006) .

Riggio (dalam Aryansah & Kusumaputri, 2013) mengemukakan bila QWL pada diri karyawan buruk maka akan menimbulkan dampak negatif bagi perusahaan yaitu karyawan merasa tidak puas, dengan begitu karyawan akan meningkatkan *absenteeism* (kemangkiran) dan terjadinya *turnover* (perputaran karyawan). Ketidakpuasan karyawan 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 setiasp anggota (Organ, dkk., 2006). Hal ini di dukung hasil penelitian Aini, dkk. (2013) yang mengungkapkan bahwa QWL dapat memberikan sumbangan efektif sebesar 53.39 % terhadap OCB. Kontribusi tersebut mengindikasikan bahwa variabel QWL memiliki peranan penting dalam membentuk OCB karyawan. Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah : “apakah terdapat hubungan antara QWL dengan OCB pada karyawan kontrak di pameran mode Mall X Yogyakarta?”

B. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara QWL dengan OCB pada karyawan kontrak di pameran mode Mall 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 bidang pameran mode, QWL dan OCB pada karyawan kontrak.

b. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi informasi dan gambaran bagi pelaku penyelenggara pameran mode di Yogyakarta untuk lebih memahami tingkat QWL pada karyawan kontrak, sehingga pelaku usaha dapat meningkatkan OCB melalui peran yang diberikan dari QWL.