**HUBUNGAN ANTARA *GRIT* (KEGIGIHAN) DENGAN *OCB (ORGANISATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR)* PADA PRAMUNIAGA TOKO PAKAIAN DI MALL X YOGYAKRTA**

Ricco putra kopita s dan Nur Fachmi Budi Setiawan, M.Psi.,Psikolog

Universitas Mercu Buana Yogyakarta

[ricco.kopita12@gmail.com](mailto:ricco.kopita12@gmail.com), [setyawanfachmi1@gmail.com](mailto:setyawanfachmi1@gmail.com)

082223307876

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara *grit* dengan *OCB* pada pramuniaga di Mall X Yogyakarta. Karakteristik Subjek penelitian ini memiliki umur minimal 18 tahun dan sudah bekerja minimal 6 bulan. Pengambilan subjek menggunakan sampling purporsive dengan data yang dikumpulkan menggunakan Sakala OCB dan Skala Grit. Data dianalisis menggunakan korelasi product moment. Berdasarkan analisis data, diperoleh nilai korelasi sebesar 0.675 dengan p = 0.000 (p<0.005), sehingga hipotesis dapat diterima. Penelitian ini juga menunjukkan koefisien determinasi (R²) 0.456, hal tersebut menunjukkan bahwa variabel *grit* memberikan sumbangan efektif sebesar 45.6% terhadap variabel *OCB* dan sisanya 54.4% dipengaruhi oleh faktor-faktor lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini seperti persepsi keadilan, karakteristik kepemimpinan organisasi, dan lingkungan kerja, karakteristik individu, karakteristik pekerjaan, dan karakteristik organisasi.

**Kata kunci :** OCB, grit, pramuniaga

***ABSTRACT***

*This study aims to determine the relationship between grit and OCB in salespeople at Mall X Yogyakarta. Characteristics The subjects of this study have a minimum age of 18 years and have worked at least 6 months. Taking subjects using purporsive sampling with data collected using Sakala OCB and Grit Scale. Data were analyzed using product moment correlation. Based on the data analysis, the correlation value was 0.675 with p = 0.000 (p <0.005), so that the hypothesis can be accepted. This study also shows the coefficient of determination (R²) 0.456, this shows that the grit variable provides an effective contribution of 45.6% to the OCB variable and the remaining 54.4% is influenced by other factors not examined in this study such as perceptions of fairness, organizational leadership characteristics, and work environment, individual characteristics, job characteristics, and organizational characteristics.*

***Keywords:*** *OCB, grit, sales assistant*

**PENDAHULUAN**

Keberadaan pusat pembelanjaan modern berupa Mall merupakan representasi ekonomi kapitalis yang mampu mendorong terciptanya perubahan sosial, seperti merebaknya budaya konsumerisme, perubahan prilaku sosial, mode berpakaian, dan gaya hidup (Zamroni, 2007).

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 penyataan 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.

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 hargai, dna merasakan ketidak nyamanana. Zamroni (2007) juga menjelaskan dampak negatif ketika pramuniga 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, merapihkan, menyusun, dan memajang barang, memeriksa kelengkapan label harga, memeriksa persediaan barang, memperhatikan pengumuman maupun acara promosi, dan semua perlengkapan kerja sesuai SOP (Zyman, 2009).

Menurut pihak manajemen *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.

Schwartz (2006) juga menjelaskan bahwa pramuniaga yang berkulitas akan menunjukkan *Organizational Citizenship Behavior* (*OCB*) dalam dirinya, sehingga agar bersedia bekerja diluar dari deskripsi pekerjaan sebagai perilaku yang tidak ada di deskripsi pekerjaan untuk merebut hati konsumen.

Organ (2006) mendefinsikan *organizational citizenship behavior* (OCB)sebagai perilaku seseorang yang bersedia memberikan performa melebihi ketentuan deskripsi tugas maupun diluar dari deskripsi kerjanya.

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). Diperoleh 8 dari 11 subjek yang 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* 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*, subjek tidak merekomendasikan barang lain ketika barang yang dicari kosumen tidak ada dan jika minta pendapat oleh konsumen subjek menjawabnya dengan sekedarnaya tau asal menjawab saja.

Pada aspek *courtesy*, 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*, subjek mengatakan bahwa dirinya tidak mau berpendapat apapun unutk kemajuan perusahaan dan tidak mau belajar dari rekan kerja yang sudah lama untuk meningkatkan kemampuannya.

Dari hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa 8 dari 11 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.

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 nayamn berada disana sehingga ingin mencari pekerjaan yang baru dan ketika bekerja subjek kurang fokus seperti melayani konsumen yang berakhir pada kesalahan yaitu pengambilan barang mauapun salah menempatkan barang ketempatnya.

Aspek kedua yaitu ketahanan dalam berusaha, subjek mangatakan 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 ditanyaakn subjek, dan rendahnya semangat untuk menjalankan pekerjaannya dnegan baik. Oleh karena itu, *grit* menjadi faktor dominan dan variabel bebas dalam penelitian ini.

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 efekktif.

Hal ini juga di dukung 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 hadinya *grit* dapat menjadi variabel yang dapat membpengaruhi seberapa besar *OCB* yang dimiliki seseorang.

**METODE**

Terdapat dua variabel yaitu variabel bebas dalam penelitian ini adalah (*grit*) dan variabel terikat dalam penelitian ini adalah (OCB). Adapun subjek dalam penelitian ini adalah pramuniaga di Mall X Yogyakarta masing masing Tryout sebanyak 35 dan Penelitian sebanyak 40 subjek. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling dengan ciri ciri batasan umur 19 -25 tahun dan masa lama kerja selama 1-3 tahun.

. Skala OCB pada penelitian ini menggunakan skala model Likert. Likert pada penelitian ini disajikan dengan 4 alternatif jawaban, yaitu : Sangat Sesuai (SS), Sesuai (S), Tidak Sesuai (TS), dan Sangat Tidak Sesuai (STS). Skala ini terdiri dari OCB 30 aitem. Koefisien daya beda aitem bergerak dari angka antara 0.283- 0.606 dan reabilitasnya adalah a= 0.861.

Skala Grit pada penelitian ini menggunakan format skala likert dengan menggunakan 4 alternatif jawaban, yaitu : Sangat Sesuai (SS), Sesuai (S), Tidak Sesuai (TS), dan Sangat Tidak Sesuai (STS). Skala ini terdiri dari Grit 20 aitem. Koefisien daya beda aitem bergerak dari angka antara 0.293- 0.799 dan reabilitasnya adalah a= 0.936.

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

Hasil penelitian ini diperoleh koefisien korelasi (rxy) = 0.675 dengan p = 0.000. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara variabel *grit* dengan *OCB*, sehingga hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini diterima. Hasil koefisien korelasi (rxy) = 0.675 dengan p = 0.000 juga menunjukkan bahwa kategorisasi *grit* dengan *OCB* merupakan tingkat hubungan yang kuat*.* Artinya, semakin kuat tingkat hubungan antara variabel bebas dengan terikat menandakan bahwa variabel bebas mampu memberikan pengaruh yang besar terhadap tingkat hubungannya dengan variabel terikat, sehingga akan menghasilkan sumbangan efektif yang lebih besar. Hasil koefesien determinasi (R²) yang diperoleh dalam penelitian ini sebesar 0.456, hal tersebut menunjukkan bahwa variabel *grit* memberikan sumbangan efektif sebesar 45.6% terhadap variabel *OCB* dan sisanya 54.4% dipengaruhi oleh faktor-faktor lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini seperti persepsi keadilan, karakteristik kepemimpinan organisasi, dan lingkungan kerja, karakteristik individu, karakteristik pekerjaan, dan karakteristik organisasi.

Hasil analisis *product moment* menunjukkan koefisien korelasi (rxy) sebesar 0.675 dengan p = 0.000. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif yang signifikan antara *grit* dengan *OCB*.

Hasil penelitian Sudarji dan Priskila (2019) mengungkap bahwa *grit* dapat memberikan pengaruh terhadap *OCB*. Hasil penelitian Arifin, Herri, Amali, Elfindri, dan Puteri (2019) mengungkapkan bahwa *grit* dapat berkorelasi dengan *OCB*. Penelitian öztürk (2010) menjelaskan bahwa *grit* yang tinggi menjadikan seseorang lebih tekun dan konsisten untuk mencapai kesuksesan sehingga bersedia membeirikan *OCB* -nya walaupun tidak berikan penghargaan. Sebaliknya, rendahnya *grit* menjadikan seseorang mudah putus asa dan tidak mau berusaha untuk mencapai keberhasilan sehingga tidak bersedia menunjukkan *OCB* untuk bekerja di luar dari deskripsi pekerjaan.

Hasil kategorisasi Skala *OCB* menunjukkan bahwa subjek yang berada dalam katagori tinggi sebesar 25% (10 subjek), katagori sedang sebesar 30% (12 subjek), dan kategori rendah sebesar 45% (18 subjek).

Skala *Grit* menunjukkan bahwa subjek yang berada dalam katagori tinggi sebesar 25% (10 subjek), katagori sedang sebesar 35% (14 subjek), dan kategori rendah sebesar 40% (16 subjek), sehingga dapat disimpulkan pada penelitian ini sebagian besar subjek memiliki *OCB* dan *grit* dalam kategori rendah. Menurut Duckworth, dkk. (2007) *grit* terbagi menjadi dua aspek yaitu konsistensi minat dan ketahanan dalam berusaha.

Penelitian ini menunjukkan hasil analisis korelasi *product moment* (*pearson correlation*)diperoleh koefisien korelasi (rxy) = .675 dengan p = 0.000 juga menunjukkan bahwa kategorisasi *grit* dengan *OCB* merupakan tingkat hubungan yang kuat*.* Artinya, semakin kuat tingkat hubungan antara variabel bebas dengan terikat menandakan bahwa variabel bebas mampu memberikan pengaruh yang besar terhadap tingkat hubungannya dengan variabel terikat, sehingga akan menghasilkan sumbangan efektif yang lebih besar.

Hasil koefesien determinasi (R²) yang diperoleh dalam penelitian ini sebesar 0.456, hal tersebut menunjukkan bahwa variabel *grit* memberikan sumbangan efektif sebesar 45.6% terhadap variabel *OCB* dan sisanya 54.4% dipengaruhi oleh faktor lainnya.

**KESIMPULAN**

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif yang signifikan antara *grit* dengan OCB pada pramuniaga di Mall X Yogyakarta. Hal tersebut dapat di lihat dari hasil analisis *product moment* yang menunjukkan koefisien korelasi (rxy) sebesar 0.675 dengan p = 0.000. Artinya, semakin tinggi *grit* maka pramuniaga akan mampu berkonsentrasi dengan baik saat bekerja dan bersungguh-sungguh mengerjakan tugas-tugasnya, sehingga usaha tersebut membuat pramuniaga dapat memberikan OCB-nya dengan bersedia membersihkan area yang bukan menjadi daerahnya dan tetap melayani konsumen walaupun waktu kerja sudah habis, Sebaliknya, *grit* yang rendah membuat pramuniaga mudah tertekan ketika diberikan tugas yang berat, sulit bertahan ketika terdapat masalah yang menjadikan masalah tersebut mengganggu fokus kerjanya, dan tida bersungguh-sungguh melaksanakan pekerjaan, sehingga rendahnya kesungguhan menjadikan pramuniaga sulit menunjukkan OCB-nya yang membuatnya tidak bersedia membantu rekan kerja yang sedang kesulitan saat melayani konsumen dan idak bersedia mencari lebih banyak tentang produk yang ada di tempat kerjanya.

Hasil koefesien determinasi (R²) yang diperoleh dalam penelitian ini sebesar 0.456. Hal tersebut menunjukkan bahwa variabel *grit* memberikan sumbangan efektif sebesar 45.6% terhadap variabel OCB. Sisanya 54,4% dipengaruhi oleh faktor-faktor lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini seperti persepsi keadilan, karakteristik kepemimpinan organisasi, dan lingkungan kerja, karakteristik individu, karakteristik pekerjaan, dan karakteristik organisasi.

**DAFTAR PUSKATA**

Arifin, M., Herri, Amali, H., Elfindri, & Puteri, H.E. (2019). Personality, Grit and Organizational Citizenship Behavior at Vocational Higher Education: The Mediating Role of Job Involvement. *Journal of Social Studies Education Research, 10*(2), 168-187.

Azwar, S. (2015). *Reliabilitas dan validitas edisi keempat.* Yogyakarta : Pustaka Pelajar.

Azwar, S. (2016). *Penyusunan skala psikologi*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.

Bacrach, D.G., MacKenzie. S.B., & Paine, J.B. (2000). Organizational citizenship behaviors: a critical review of the theoretical and empirical literature and suggestions for future research. *Journal of Management,* *26*(2), 513-563.

Choi, J., Sohn, Y.W., & Lee, S. (2010). *The Effect of Corporate Social Responsibility on Employees’ Organizational Citizenship Behavior: A Moderated Mediation Model of Grit and Meaning Orientation.* Diakses tanggal 18 September 2020 dari <https://yonsei.pure.elsevier.com/en/publica-tions/the-effect-of-corporate-social-responsibility-on-employees-organization>.

Duckworth, A.I., Peterson, C., Matthews, M.D., & Kelly. D.R. (2007). Grit : perseverance and passion for long term goals. *Journal of Personality and Social Psychology*, *92*(6), 1087–1101.

Hadi, S. (2015). *Metodologi riset*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.

Halliday, L., Walker, A., Vig, S., Hines, J., & Brecknell, J. (2017). Grit and burnout in UK doctors: a cross-sectional study across specialties and stages of training. *Postgraduate Medical Journal, 93*(1101),389-394.

[Jimmy, CHR., & Gaol](https://www.google.co.id/search?tbo=p&tbm=bks&q=inauthor:%22CHR.+Jimmy+L.+Gaol%22&source=gbs_metadata_r&cad=3), L. (2014). *A To Z Human Capital.* Jakarta: Grasindo

Larkin, P. (2016). Does grit influence sport-specific engagement and perceptual-cognitive expertise in elite youth soccer. *Journal of Applied Sport Psychology, 28*(2), 129-138.

Lior, O., Aharon, T., & Gil, S. (2013). Relations Between Ocbs, Organizational Justice, Work Motivation And Self-Efficacy. *Amfiteatru Economic Journal, 15*(34), 505-517.

Kaswan. (2017). *Psikologi industri dan organisasi*. Bandung : Alfabeta.

Kurniawan, M.A., Tisnawati, E., & Yuliza, E. (2018). Status Dan Peran Malioboro Mall Sebagai Objek Wisata Belanja Di Kawasan Malioboro Yogyakarta. *Inersia, 615*(1), 75-89.

Newstrom. (2007). *Organizational behavior: human behavior at work*. New York: McGraw-Hill.

Organ, D.W. (2006). *Organizational Citizenship behavior: The good soldier* *syndrome. Lexington*. MA: Lexington Books.

Öztürk, F. (2010). *Determinants Of Organizational Citizenship Behavior Among Knowledge Workers: The Role Of Job Charcteristics, Job Satisfaction, And Organizational Commitment.* Ankara, Turkey : Middle East Technical University.

Peleașă (2018). Grit Utility In Explaining Job And Contextual Performance. *Psychology and Educational Science, 15*, 54-64.

Popescua, A.M., Deaconua, A., & Popescu, T. (2014). The Impact Of Gender Difference At Romanian Small And Medium Enterprises (SME) Management Level, Analyzed By Organizational Citizenship Behavior (OCB). *Procedia Economics and Finance, 8* (2), 563-569.

Podsakoff, P. M., Bachrach, D. G. & Bendoly (2001). Attributions of the causes of group performance as an alterna- tive ekplanation of the relationship netween organizational citizenship behavior dan organizational performance. *Journal of Applied psychology, 6*(4), 1285-1293.

Sugiyono. (2016). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan r & d.* Bandung : Alfabeta.

Qiu, Y., Lou, M., Zhang, L., & Wang, Y. (2020). *Organizational Citizenship Behavior Motives and Thriving at Work: The Mediating Role of Citizenship Fatigue.* Basel Switzerland : Licensee MDPI.

Quzwini, M.(2012). *Organizational Citizenship Behavior Pada Pegawai Lapas Kelas 1   Lowokwaru Malang.* Diakses tanggal 18 September 2020 dari <http://eprints.umm-.ac.id/29952/2/jiptummpp-gdl-muhammadqu-30065-1-pendahul-n.pdf>.

Schwartz, M. (2006). *Fundamentals Of Sales Management.* New York : A division of American Management Association.

Robbins, S.P. (2008). *Perilaku organisasi edisi kedelapan*. Jakarta : Prenhallindo.

Robbins, S.P., & Judge, T. A. (2008). *Perilaku organisasi edisi ke 12*. Jakarta : Salemba Empat.

Sekarlangit, N. (2019). Keterkaitan Desain Ruang Publik Dengan Perilaku Pengunjung Mal di Yogyakarta (Kasus: Ambarrukmo Plaza dan Galeria Mall). *Jurnal RUAS, 17*(2), 42-49.

Sudarji, S., & Priskila, V. (2019). Hubungan Grit Dengan Organizational Citizenship Behavior Pada Karyawan Di Universitas X. *Personifikasi, 10*(2), 114-122.

Upadhyay, S.R. (2018). *Manager Recognition: Impact On Employee Citizenship Behaviors And Perceptions Of Transformational Leadership*. San Francisco, California: San Francisco State University.

Weikamp, J.G., & Göritz, A.S. (2016). Organizational Citizenship Behaviour And Job Satisfaction: The Impact Of Occupational Future Time Perspective. *Human relations, 69*(11), 2091–2115.

Zamroni, M.I. (2007). Mall, Masyarakat Yogya Dan Budaya Konsumsi. Jurnal *Aplikasi llmu-ilmu Agama, 8* (1), 14-29.

Zyman, S. (2009). *Marketing Builder: Handbook of Marketing*. US: Jian Business Power Tools LLC