

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Permasalahan

Perkembangan terhadap kebutuhan *fashion* semakin diminati banyak kalangan untuk menunjang penampilan, ekspresi diri, dan gaya hidup (Dikkar, 2021). Trisnawati (2011) menjelaskan bahwa *fashion* bukan hanya sekedar pakaian seperti baju melainkan apapun yang digunakan oleh seseorang bisa berupa alas kaki, tas, aksesoris, dan penunjang penampilan lainnya. Menurut data Statista (2023) pendapatan di pasar Fashion diproyeksikan mencapai US\$6,02 miliar pada tahun 2023. Pendapatan diperkirakan menunjukkan tingkat pertumbuhan tahunan sebesar 5,22%, dengan proyeksi volume pasar sebesar US\$265,50 miliar pada tahun 2023, sebagian besar pendapatan dihasilkan di Tiongkok. Di Indonesia sendiri, menurut data Badan Pusat Statistik (BPS), pada 3 bulan pertama tahun 2019 produksi industri pakaian jadi tumbuh sebesar 29,19% secara tahunan (Kemenprin, 2019).

Data pada tahun 2013, berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS), konsumsi pakaian melesat 7,02% pada kuartal II-2023 dan pertumbuhan setinggi itu belum pernah dicatat oleh BPS (Cnbc, 2023). Aguslim (2021) menjelaskan bahwa kebutuhan *fashion* yang terus diminati membuat bisnis dibidang tersebut terus menunjukkan inovasi agar mampu bersaing. Ghebreab dan Heale (2023) menyatakan untuk bersaing di bidang *fashion* tidak hanya mengutamakan kualitas barang saja, melainkan kualitas sumber daya manusia yang menyalurkan dan melayani konsumen perlu diperhitungkan.

Zyman (2009) menjelaskan melayani konsumen dengan baik dapat meningkatkan pengalaman bagi konsumen untuk berbelanja berulang ditempat tersebut. Ghebreab dan Heale (2023) menyebutkan pelayanan tersebut bisa didapatkan melalui peran

pramuniaga karena pramuniaga bertugas untuk melayani konsumen secara langsung, 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). Choi (2016) berpendapat apabila pramuniaga tidak bisa memberikan kepuasan pada konsumen maka konsumen akan memiliki pengalaman belanja yang tidak menyenangkan dan pada akhirnya akan beralih ke toko lain. Menurut Contreras, Abid, dan Rank (2023) karyawan yang berada di bidang pelayanan membutuhkan performa yang tidak hanya berdasarkan deskripsi kerja saja melainkan banyak karakter konsumen yang membuatnya harus bekerja *extra role* di luar dari deskripsi pekerjaan atau biasa disebut *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).

Cooper dan Barling (2008) menyatakan bahwa OCB bisa membuat pramuniaga mampu bekerja dengan baik walaupun tanpa pengawasan dan bersedia melakukan upaya-upaya untuk meningkatkan penjualan. Contreras, dkk. (2023) berpendapat permasalahan OCB pada pramuniaga akan dapat menurunkan kualitas pelayanan dengan tidak sigap membersihkan area yang berantakan, kurangnya kesadaran terhadap kebutuhan konsumen, dan tidak bersedia menolong rekan kerja yang sedang kesulitan dalam menemukan informasi seputar barang maka permasalahan ini dapat menurunkan pendapatan perusahaan. Dampak yang terjadi ketika OCB menjadi permasalahan dalam diri karyawan menurut Motowidlo dan Borman (2014) yaitu OCB berdampak pada efisiensi organisasi dalam mencapai tujuan yang membutuhkan waktu lebih lama karena karyawan yang tidak bersedia memperlihatkan OCB akan mudah mengeluh saat diberikan tugas yang rumit, tidak memiliki inisiatif untuk mencari berbagai informasi yang menunjang pekerjaan, dedikasi yang rendah, tidak bersedia membantu tim, dan

sulit untuk menerima pekerjaan di luar dari kapasitas kerja, walaupun menerima tugas tersebut namun tidak akan menunjukkan hasil kerja yang maksimal.

Cázares (2012) menyatakan bahwa OCB merupakan permasalahan yang penting untuk dikaji pada kalangan pekerja terutama pada jenis pekerjaan dibidangpelayanan, karena bidang tersebut bersifat sangat dinamis dan berhadapan langsung dengan orang lain yang tentunya memiliki karakter serta keperluan berbeda-beda. Menurut Organ, dkk. (2006) OCB berperan penting bagi berjalannya kehidupan organisasi karena dapat meningkatkan produktivitas karyawan dan mempertahankan stabilitas kinerja organisasi, sehingga organisasi bisa bertahan dan beradaptasi dengan perubahan lingkungan. Motowidlo dan Borman (2014) menjelaskan OCB sebagai permasalahan yang urgen bagi setiap institusi maupun perusahaan karena jika pekerja tidak menunjukkan OCB maka akan berdampak pada kesuksesan organisasi karena dalam lingkup kerja pasti ada hal-hal yang membutuhkan pekerja melakukan perilaku *extra-role* (bekerja diluar deskripsi) tanpa adanya imbalan maupun pengawasan, dimana jika pekerja tidak melakukan OCB maka sulit bagi organisasi mendapatkan hasil tugas yang berkualitas.

OCB didefinisikan sebagai perilaku yang bersifat individual yang menunjukkan ketersediaan untuk melakukan aktivitas tugas-tugas di luar deskripsi pekerjaan tanpa adanya pemberian imbalan dari organisasi (Organ, 2006). Spector (2022) berpendapat bahwa OCB ialah perilaku sukarela dengan bekerja melebihi persyaratan formal yang berkaitan dengan sistem kerja atau berdasarkan kewajiban pekerjaan secara resmi. Aspek-aspek OCB menurut Organ (2006) yaitu *altruism* ialah perilaku membantu meringankan pekerjaan orang lain. *Sportsmanship* ialah kesediaan menerima apapun yang ditetapkan meskipun dalam keadaan mendesak. *Conscientiousnes* ialah dedikasi dalam melakukan pekerjaan dan keinginan

menunjukkan hasil melebihi standar. *Courtesy* ialah perilaku menghargai hak-hak orang lain sebagai tujuan mencegah munculnya konflik. *Civic virtue* ialah perilaku yang berkaitan dengan partisipasi aktif saat berorganisasi.

Harapannya seseorang yang memiliki OCB dapat membuat seseorang lebih senang, puas, dan bersemangat sehingga tidak terlalu merasakan beban yang berat untuk menyelesaikan berbagai tugas-tugas rumit (Schmid, 2004). Cooper dan Barling (2008) berpendapat seharusnya OCB ada pada diri seseorang terlebih lagi dibidang pelayanan dapat meningkatkan kesediaan untuk memberikan performa dan informasi secara terperinci walaupun tanpa pengawasan, maka bisa menarik konsumen dengan kontribusi yang besar walaupun tidak diberikan imbalan dari perusahaan.

Survei perihal perilaku sukarela (OCB) yang dilakukan oleh Maulani, Widiartanto, dan Dewi (2015) memperlihatkan hasil bahwa terdapat 13.3% karyawan mau memberikan pertolongan pada rekan kerja, 10% bersedia memberi bantuan pada rekan kerja baru, 20% pekerjaan selesai tepat waktu, 13.3% memberikan pendapat untuk organisasi, 20% mengikuti perkembangan organisasi, 10% mengajak rekan kerja berdiskusi, dan 13.3 % memberikan saran untuk rekan kerja. Hasil penelitian tentang OCB pada pramuniaga sendiri dilakukan Sari (2019) yang memperlihatkan hasil dari penelitiannya yaitu OCB subjek yang merupakan pramuniaga pada kategori tinggi sebesar 27% dan kategori sedang sebesar 73%. Berdasarkan data yang sudah dijelaskan menunjukkan bahwa masih terdapat pramuniaga yang belum berada dalam kategori OCB yang tinggi, sehingga sebaiknya lebih ditingkatkan kembali.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada tanggal 07 Juni sampai 08 Juni 2023 dengan pramuniaga yang bekerja di bidang *fashion* di berbagai kota menggunakan aspek-aspek OCB menurut Organ (2006). Diperoleh 11 dari 14 subjek yang mengatakan

pada aspek *altruism* yaitu subjek menolak ketika temannya meminta bantuan untuk mengambil barang dan ketika konsumen meminta bantuan untuk mencari barang baru di gudang subjek mengatakan hanya mengambil satu barang saja atau konsumen tidak bisa memilih barang. Pada aspek

sportsmanship, 9 subjek memberikan berbagai alasan ketika dirinya diberikan tugas lembur secara mendadak walaupun subjek menyanggupi namun hasilnya tidak optimal mengelola barang dan subjek juga menghindari konsumen ketika sudah memasuki waktu istirahat. Pada aspek *conscientiousness*, 12 subjek mengatakan malas melayani konsumen yang hanya bertanya-tanya saja namun tidak terlihat ingin membeli barang dan jika barang yang dicari konsumen tidak ada maka subjek tidak merekomendasikan barang lainnya. Pada aspek *courtesy*, 8 subjek mengatakan tidak mau bertukar pikiran dengan rekan kerja untuk meningkatkan penjualan dan subjek akan memarahi rekan kerja atau perhitungan dalam pembagian tugas artinya jika subjek membereskan beberapa barang maka rekan kerjanya juga harus bekerja sesuai nominal apa saja yang dilakukan subjek. Pada aspek *civic virtue*, 12 subjek mengatakan bahwa dirinya tidak berinisiatif untuk mengutarakan pendapat agar penjualan meningkat dan hanya bekerja secara formal saja terlebih jika tidak ada yang mengawasi subjek lambat dalam membereskan atau membersihkan barang-barang di toko. Dari hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa subjek memiliki permasalahan pada OCB yang didasarkan pada aspek-aspek Organ (2006), yaitu *altruism*, *sportsmanship*, *conscientiousness*, *courtesy*, dan *civic virtue*.

Faktor-faktor yang mempengaruhi OCB menurut Wheeler, Halbesleben, dan Buckley (2018), yaitu *skills gap*, *work pressure*, *behavioral flexibility*, dan *organizational support*. Dari faktor-faktor tersebut, maka peneliti memilih *skills gap*.

Menurut Tarique (2021) salah satu *skills* yang dimiliki seseorang yaitu *learning agility*. Dubrin (2022) menyampaikan bahwa *learning agility* termasuk kedalam *soft skills* yang bersifat subjektif untuk menunjukkan kemampuan dan kecepatan belajar. Göker (2021) menjelaskan bahwa seseorang yang memiliki *learning agility* akan bersungguh-sungguh untuk mempelajari hal-hal yang berkaitan dengan tugasnya, sehingga kesungguhan tersebut dapat menimbulkan OCB melalui perilaku bersedia bekerja di luar dari deskripsi yang tertera secara formal dan tidak ragu untuk membantu memberikan upaya agar perusahaan mencapai tujuan dengan lebih cepat. Hal ini di dukung hasil penelitian Min dan Ahjeong (2022) yang memperlihatkan bahwa *learning agility* dapat mempengaruhi OCB. Hasil penelitian Simatupang, Muharsih, Hemasti, Sadijah, Gozali, dan Pratiwi (2023) juga menunjukkan bahwa *learning agility* dapat menjadi salah satu faktor dominan yang mempengaruhi OCB. In dan Sesilia (2018) memperlihatkan hasil penelitian bahwa *learning agility* bisa berkorelasi dengan OCB. Oleh karena itu, *learning agility* dipilih sebagai variabel bebas penelitian ini.

Learning agility merupakan kemampuan individu untuk terlibat lebih jauh dalam pembelajaran agar bisa meningkatkan keterampilannya dan menerapkan pembelajaran yang didapatkan dari aktivitas pengalaman untuk tampil dengan sukses di berbagai situasi maupun pada kondisi baru yang berubah-ubah (Gravett & Caldwell, 2016). Meuse dan Harvey (2021) mendefinisikan *learning agility* sebagai kemampuan melakukan upaya ketangkasan diri dalam mempelajari segala sesuatu dan mampu belajar dengan cepat untuk menghindari apa saja yang membahayakan serta belajar dari pengalaman untuk mengambil makna yang telah terjadi agar dapat menciptakan hasil yang lebih baik. Aspek-aspek *learning agility* menurut Gravett dan Caldwell (2016) yaitu *people agility* adalah individu yang

mengenal diri sendiri dengan baik dan mampu belajar dari pengalaman. Aspek *result agility* adalah individu yang mendapatkan hasil walaupun dalam kondisi sulit dan memiliki karakteristik yang banyak akal. Aspek *mental agility* adalah individu yang memikirkan masalah dari sudut pandang baru dan cenderung memeriksa masalah dengan cermat. Aspek *change agility* adalah individu yang suka bereksperimen dan dapat mengatasi ketidaknyamanan perubahan dengan cepat secara efektif.

Dai, Meuse, dan Tang (2013) berpendapat bahwa *learning agility* merupakan kemampuan seseorang untuk bisa belajar hal baru dengan cepat dan tepat agar dapat menyesuaikan dengan setiap kondisi. In dan Sesilia (2018) menyatakan bahwa *learning agility* dapat berkorelasi dengan berbagai variabel, salah satunya adalah OCB. Dubrin (2022) menyatakan bahwa *learning agility* yang dimiliki seseorang membuatnya mampu berada di bawah tekanan, cepat dalam menangani masalah, dan kemampuan untuk belajar hal-hal baru agar bisa menunjang tugas-tugasnya, sehingga seseorang yang mempunyai keinginan kuat untuk belajar dapat menunjukkan OCB dengan bersedia melakukan pekerjaan yang tidak tertulis dalam kontrak kerja serta tanpa adanya imbalan dan berusaha untuk memberikan berbagai pendapat agar meningkatkan pendapatan perusahaan (Ritz & Rimanoczy, 2021). Hal ini didukung hasil penelitian Min dan Jeong (2022) yang menunjukkan korelasi signifikansi sebesar $p < 0,001$ antara *learning agility* dengan OCB, sehingga *learning agility* dapat dikatakan mempunyai peranan dalam mempengaruhi variabel OCB.

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut: “Apakah terdapat hubungan antara *learning agility* dengan OCB pada pramuniaga di toko penjualan *fashion* ?”

B. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara *learning agility* dengan OCB pada pramuniaga di toko penjualan *fashion*.

2. Manfaat Penelitian

a. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dalam bidang psikologi industri dan organisasi yang berhubungan dengan Sumber Daya Manusia khususnya pada pramuniaga di bidang *fashion*, *learning agility*, dan OCB.

b. Manfaat praktis

1) Bagi Pramuniaga

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi tentang pentingnya *learning agility* yang dapat menunjukkan seberapa besar tingkat OCB yang dimiliki pramuniaga.

2) Bagi Pihak Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran tentang peran *learning agility* sebagai faktor yang dapat mempengaruhi OCB pramuniaga agar bersedia melakukan tugas-tugas di luar deskripsi yang dapat meningkatkan penjualan dan citra perusahaan.