

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Permasalahan

Pada zaman ini organisasi di dalam perusahaan terus berkembang pesat, disisi lain semakin banyak pula perusahaan baru bermunculan dan bersaing ikut berlomba-lomba meningkatkan perekonomian industri. Perusahaan tidak dapat menjalankan program perusahaan demi kemajuan perusahaan dengan tidak adanya karyawan yang bekerja di perusahaan tersebut.

Organisasi dalam mewujudkan visi dan misi nya tentu saja harus didukung oleh sumber daya manusia yang handal karena sumber daya manusia merupakan sebuah aset berharga dari sebuah perusahaan. Untuk mencapai sebuah keberhasilan dari tujuan perusahaan tersebut, salah satu proses yang wajib dijalankan adalah bagaimana perusahaan dapat memanfaatkan secara efektif sumber daya manusia tersebut menjadi sebuah kekuatan yang superior sebagai salah satu faktor penting dalam mencapai tujuan perusahaan.

Untuk itu tidak menutup kemungkinan perusahaan berusaha mencari sumber daya manusia yang mampu menampilkan perilaku-perilaku tertentu yang positif, maka hal ini akan berdampak secara langsung terhadap efektifitas kinerja organisasi tersebut (Carlos dan Nisfiannoor, 2006).

Salah satu kunci keberhasilan dari tujuan perusahaan adalah pada sumber daya manusia yaitu perilaku karyawan, karyawan harus mampu melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan dalam mewujudkan tujuan visi dan misi organisasi (Moeheriono, 2010). Organisasi pada umumnya percaya

bahwa untuk mencapai keunggulan harus mengusahakan kinerja individual yang setinggi-tingginya, karena pada dasarnya kinerja individual mempengaruhi kinerja tim atau kelompok kerja dan pada akhirnya mempengaruhi kinerja organisasi secara keseluruhan.

Kinerja yang baik menuntut “perilaku sesuai” karyawan yang diharapkan oleh organisasi. Perilaku yang menjadi tuntutan organisasi saat ini adalah tidak hanya berkaitan dengan kualitas pelaksanaan atau tugas-tugas yang telah ditetapkan (*in-role*) namun lebih dari itu juga perilaku yang bersifat *extra-role* atau yang tidak digariskan dalam *job description* organisasi dan mampu memberikan kontribusi positif bagi efektifitas organisasi. Perilaku *extra-role* ini disebut juga dengan *Organizational Citizenship Behavior* (Organ, 2002).

Menurut Aldag dan Resche (2001) karyawan dengan kinerja yang tinggi akan melakukan tidak hanya tugas-tugas yang telah menjadi kewajibannya, tetapi dengan sukarela akan mengerjakan hal-hal yang dapat digolongkan sebagai usaha-usaha ekstra. *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* adalah sebuah kerelaan mengerjakan tugas melebihi tugas pokoknya atau kerelaan mengerjakan tugas diluar tugas atau peran formal yang telah ditetapkan tanpa adanya permintaan dan *reward* secara formal dari organisasi.

PT. X merupakan salah satu perusahaan yang sedang berkembang, bergerak di bidang jasa dan pelayanan pariwisata. Seiring dengan perkembangan dan kemajuan teknologi tantangan yang dihadapi PT. X tentu semakin berat. Perusahaan harus bahu membahu untuk melestarikan dan berinovasi pada

pengembangan berwawasan lingkungan agar perlu ditingkatkan sehingga perusahaan mampu menjawab tantangan zaman.

Karyawan portir merupakan karyawan lini depan yang lebih sering berinteraksi dengan pengunjung, sehingga kinerja karyawan portir berperan penting pada keberhasilan sebuah perusahaan pariwisata dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dan memuaskan bagi pengunjung. Hal ini dikarenakan kinerja karyawan pada saat itu akan menentukan apakah pengunjung akan menggunakan lagi jasa tersebut pada kesempatan berikutnya (Gronroos, 2000).

Karyawan portir termasuk dalam divisi operasional bagian rekreasi dan wahana. Karyawan portir bertugas menarik tiket masuk dengan menyobek tiket dan menghitung jumlah pengunjung yang masuk. Kinerja karyawan portir dalam melakukan pelayanan pengunjung merupakan hal yang sangat penting bagi perusahaan yang bergerak di bidang jasa dan pelayanan. Perusahaan dituntut untuk selalu memenuhi kebutuhan dan memberikan pelayanan yang baik atau optimal bagi pengunjung terlebih ketika pengunjung yang berkunjung ke PT. X.

Perilaku karyawan portir yang menjadi tuntutan PT. X saat ini tidak hanya menjalankan tugas yang sudah menjadi *job description* nya saja (*intra-role*) melainkan (*extra-role*) atau *OCB* yaitu kerelaan mengerjakan tugas melebihi tugas pokoknya atau kerelaan mengerjakan tugas diluar tugas atau peran formal yang telah ditetapkan tanpa adanya permintaan dan *reward* secara formal dari organisasi.

Karyawan portir di PT. X kerap kali dihadapkan pada situasi dimana karyawan portir harus *OCB*, situasi tersebut berhubungan dengan pengunjung,

dimana karyawan portir selalu menjadi pusatnya keluhan-keluhan pengunjung, sebagai tempatnya pengunjung untuk menanyakan informasi, kehilangan barang bawaan pengunjung dan ketika karyawan portir tidak memberikan pelayanan pengunjung dengan baik, karyawan portir lah yang menjadi sasaran untuk selalu disalah-salahkan pengunjung. Dapat dikatakan karyawan portir adalah “ujung tombak” bagi perusahaan penyedia jasa khususnya dibidang pariwisata. Kinerja karyawan portir selalu menjadi sorotan dari PT. X itu sendiri, karena setiap hari para pengunjung yang datang selalu berinteraksi dengan karyawan portir.

Seorang karyawan portir harus mampu memberikan pelayanan yang baik bagi pengunjung, meskipun tugas karyawan portir adalah menarik tiket masuk dengan menyobek tiket dan menghitung jumlah pengunjung yang masuk saja, namun karyawan portir adalah karyawan yang setiap harinya selalu berinteraksi dengan pengunjung sehingga karyawan portir dituntut harus mampu berperilaku ekstra diluar dari tugas formalnya.

Hasil wawancara HRD pada tanggal 5 Juni 2015 mengatakan keluhan dari pengunjung yaitu rendahnya *OCB* pada karyawan portir contoh nya : ketika ada pengunjung yang menanyakan lokasi yang dituju karyawan tidak cepat tanggap memberi tahu melainkan karyawan portir mengabaikannya, sehingga pengunjung kebingungan dengan mencari-cari lokasi yang dituju, kemudian ketika pengunjung mengeluhkan tentang sarana dan prasaran yang ada di lokasi kepada karyawan portir, portir hanya menampung saja keluhan pengunjung, tidak menyampaikan keluhan itu kepada bagian rekreasi dan wahana, dalam kondisi yang lelah karyawan portir terkadang terbawa suasana dengan mengesampingkan

keramahan dalam menghadapi pengunjung. Ditambah lagi masih ada karyawan portir yang kerap kali tidak menggunakan waktunya secara efektif dengan datang terlambat, masih ada karyawan yang melakukan hal-hal tidak perlu, contoh : ketika portir sedang melayani pengunjung sambil berbincang-bincang dengan karyawan portir lain. Hal ini menurut manager HRD perilaku karyawan portir tersebut mempengaruhi kinerja tim dan pada akhirnya mempengaruhi kinerja organisasi secara keseluruhan sehingga perilaku karyawan tidak sesuai yang diharapkan perusahaan.

Karyawan portir dituntut perusahaan untuk tidak hanya pintar, dan memiliki *skill* saja melainkan dalam menghadapi situasi yang sering dialami karyawan portir dalam bekerja, karyawan portir harus memiliki empati dengan mampu mengatasi hal-hal tersebut dengan berperilaku sukarela melayani pengunjung sesuai dengan keinginan pengunjung meskipun perilaku tersebut bukan peran formal nya, namun karyawan portir melakukan pekerjaan tersebut untuk kepentingan perusahaan itu sendiri. Pada kenyataannya sebagian besar karyawan portir merasa ragu atau tidak yakin terhadap kemampuannya dalam membantu memberikan penjelasan kepada pengunjung ketika pengunjung menanyakan sesuatu tentang lokasi dan barang bawaan pengunjung yang hilang, maupun memberikan solusi ketika menghadapi keluhan pengunjung tentang sarana dan prasarana yang ada di perusahaan. Hal ini diperparah oleh tidak adanya pelatihan khusus yang menunjang tugas karyawan portir.

Seorang karyawan harus mampu menjalankan tugasnya dengan sebaik-baiknya agar dapat mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Organisasi

yang sukses membutuhkan karyawan yang akan melakukan lebih dari sekedar tugas formal mereka dan mau memberikan kinerja yang melebihi harapan, menginginkan karyawan yang bersedia melakukan tugas yang tidak tercantum dalam deskripsi pekerjaan mereka, yakni perilaku membantu pengunjung yang sedang membutuhkan bantuan portir, mau bekerja sama dengan karyawan portir lain, menjadi volunter untuk tugas-tugas ekstra, menggunakan waktu kerjanya dengan efektif serta meyakini bahwa ia mampu melakukan berbagai perilaku tersebut untuk mencapai tujuan perusahaan sehingga organisasi juga akan berfungsi secara efektif dan efisien (Aldag dan Resche, dalam Hardaningtyas, 2007).

OCB merupakan perilaku yang penting karena memberikan keuntungan pada organisasi, organisasi harus memiliki karyawan yang bersedia melakukan pekerjaan melebihi *job description*nya, hal ini terbukti melalui penelitian yang dilakukan oleh Williams dan Anderson (dalam Wicaksono, 2013) menemukan bahwa *OCB* meningkatkan efisiensi dan efektifitas organisasi dengan memberikan kontribusi terhadap transformasi sumber daya, inovasi dan daya adaptasi. Maka dari itu keberadaan *OCB* sangat diperlukan dalam suatu organisasi. Begitu juga di PT. X, *OCB* sangat penting untuk kemajuan perusahaan yang berkembang, dimana sekarang banyak persaingan perusahaan baru yang bergerak di bidang pariwisata bermunculan, hal ini sangat membahayakan bagi PT. X yang sudah lama menjadi tempat wisata dan rekreasi, ketika perusahaan tidak mampu mengikuti persaingan yang terjadi, secara tidak langsung perusahaan akan mengalami penurunan pengunjung hal ini dapat diakibatkan karena kinerja

karyawan dalam memberikan pelayanan kepada pengunjung. Hal ini dapat diselamatkan jika karyawan portir mampu menampilkan *OCB* karena perilaku *OCB* dipercaya mendukung inovasi dan peningkatan ketanggapan pada pengunjung dan kebutuhan organisasi.

Bandura (1994) efikasi diri merupakan keyakinan seseorang terhadap kemampuannya untuk melakukan perilaku tertentu. Efikasi diri dalam penelitian ini adalah efikasi dalam lingkungan sosial dimana kondisi atau situasi yang sering dialami karyawan portir pada saat bekerja atau melakukan tugas formalnya yang biasa disebut efikasi diri sosial. Bandura (1994) efikasi diri sosial adalah bagian dari kepribadian prososial karyawan sehingga mendorong *organizational citizenship behavior*. Karyawan portir akan memiliki empati untuk sukarela membantu pengunjung maupun rekan kerja portir jika merasa bantuan mereka dapat efektif dalam pengerjaan tugas. Efikasi diri sosial menurut Smith dan Betz (2000) merupakan kepercayaan individu dalam menggunakan kemampuan yang dimiliki untuk memenuhi tugas-tugas dalam interaksi sosial yaitu membentuk dan mengelola dengan baik hubungan interpersonal. Sehingga efikasi sosial sangat penting dimiliki karyawan portir, dimana karyawan portir dalam melaksanakan tugasnya selalu berinteraksi dengan pengunjung, secara tidak langsung adanya respon yang dinyatakan dengan hubungan timbal balik antara karyawan portir dengan pengunjung.

Efikasi diri sosial ini dapat dikembangkan dan dipelajari oleh individu, keyakinan yang kuat akan kemampuan diri menyebabkan seseorang terus berusaha agar tujuannya tercapai, namun keyakinan akan kemampuan diri akan

cenderung mengurangi usahanya bila menemui masalah, baik yang datang dari luar dirinya maupun dari dalam dirinya. Ketika individu dibebankan dengan tugas kerja yang melebihi tugas formalnya, dimana di lingkungan kerja karyawan dihadapkan pada perilaku yaitu dengan kereelaan melakukan tugas pekerjaan yang bukan merupakan job deskripsinya melainkan demi kepentingan organisasi itu sendiri maupun kepentingan pribadi, hal ini akan mempengaruhi cara individu dalam bereaksi terhadap situasi menekan (Rahman, 2009). Dalam situasi menekan tersebut, individu akan bereaksi untuk melakukan usaha agar dirinya yakin untuk melakukan pekerjaan tersebut meskipun bukan merupakan job deskripsinya.

Oleh karena besarnya peran karyawan portir dalam mencapai target perusahaan, maka perlu dilakukan upaya lebih lanjut untuk mengatasi permasalahan tersebut sehingga ditemukan intervensi yang tepat untuk mengatasinya. Pelatihan atau *training* merupakan salah satu intervensi yang bisa digunakan dalam dunia kerja, pelatihan merupakan proses mengajar keterampilan yang dibutuhkan karyawan untuk melakukan pekerjaannya (Dessler, 2006). Wexley dan Latham (1991) menjelaskan bahwa tujuan dari pelatihan dan pengembangan adalah adanya peningkatan pengetahuan dan keahlian. Perilaku *OCB* dapat ditingkatkan melalui metode pelatihan, pelatihan efikasi diri sosial diharapkan mampu meningkatkan perilaku *OCB* pada karyawan. Pelatihan efikasi diri sosial ini bertujuan untuk memberikan pemahaman dan pengetahuan terhadap karyawan bahwa efikasi diri sosial sangat mempengaruhi individu dalam menentukan suatu tindakan yang akan dilakukan untuk mencapai suatu tujuan termasuk di dalam perkiraan berbagai kejadian yang akan dihadapi. Pelatihan

efikasi diri sosial akan mengarahkan kepada pemilihan tindakan, penggerakan usaha, serta keuletan individu (Sholichah, 2002). Keyakinan yang didasari oleh batas-batas kemampuan yang dirasakan akan menuntut individu berperilaku secara mantap dan efektif (Prakosa, 1996). Diharapkan pelatihan efikasi diri sosial ini sebagai motivasi awal para karyawan portir untuk memiliki keyakinan diri untuk meningkatkan *OCB* dan mampu menerapkan dalam dunia kerja sehingga secara tidak langsung akan berdampak sangat positif pada kinerja organisasi secara keseluruhan.

Berdasarkan uraian tersebut di atas, maka peneliti tertarik untuk mengetahui pengaruh pelatihan Efikasi Diri Sosial terhadap *Organizational Citizenship Behavior* karyawan Portir di PT. X

B. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pelatihan Efikasi Diri Sosial terhadap *Organizational Citizenship Behavior* karyawan Portir di PT. X

C. Manfaat Penelitian

Penelitian ini memiliki dua manfaat, yaitu manfaat secara teoritis dan manfaat secara praktis.

1. Manfaat Teoritis, manfaat yang diharapkan dari penelitian ini untuk menambah informasi dan khasanah keilmuan psikologi khususnya di bidang magister psikologi profesi industri dan organisasi yang berkaitan tentang pelatihan efikasi diri sosial karyawan Portir.
2. Manfaat Praktis, jika hipotesis dari penelitian ini terbukti bahwa ada pengaruh terhadap *organizational citizenship behavior* maka penelitian ini dapat

direkomendasikan untuk diterapkan sebagai upaya organisasi khususnya di bidang Rekreasi dan Wahana dan para karyawan Portir untuk meningkatkan *organizational citizenship behavior* nya yang diperoleh melalui pelatihan Efikasi Diri Sosial.

D. Keaslian Penelitian

Penelitian mengenai Pelatihan Efikasi Diri dan pengaruhnya terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada karyawan Portir di PT. X, sepengetahuan peneliti belum ada yang melakukannya, sedangkan penelitian sebelumnya mengenai variabel Efikasi Diri dan *Organizational Citizenship Behavior* sudah pernah dilakukan, diantaranya :

1. Ulfiani Rahman (2009) adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan teknik analisis faktor konfirmatori (CFA) dengan program AMOS 5 didapatkan hasil melalui koefisien jalur adalah 0,32, $k < 0,001$. Ini berarti *self efficacy* mempengaruhi *organizational citizenship behavior* guru di MAN.
2. Desy Ratna Purwaningsih (2015) adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan teknik analisis regresi linier berganda dengan metode enter menunjukkan bahwa efikasi diri bersama dengan persepsi kualitas interaksi atasan bawahan terbukti mampu memprediksi *OCB* sebesar 48,8% ($p=0,000$). Lebih lanjut lagi diketahui bahwa efikasi diri (39,1%, $p=0,000$) memiliki kemampuan prediksi yang lbh besar dari pada persepsi kualitas interaksi atasan bawahan (9,8%, $p=0,012$) terhadap sikap *OCB*.

3. Susi Wijayani, Mia Rahmawati, dan Joko Wiyono (2009) adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan teknik analisis faktor konfirmatori (CFA) dengan program AMOS 18 didapatkan hasil melalui koefisien jalur adalah 2,095 berdasar kriteria yang ditetapkan yaitu $C.R \geq 1,96$ (pada tingkat signifikansi 0,05), maka hipotesis ini diterima. Hasil ini mengindikasikan bahwa *self efficacy* berpengaruh signifikan terhadap *OCB* level individu dan level organisasi karyawan Rumah Sakit.

Berdasarkan uraian tersebut diatas menunjukkan bahwa efikasi diri dan *organizational citizenship behavior* pada karyawan sangat menarik untuk diteliti karena pengaruhnya penting untuk pencapaian tujuan organisasi. Peneliti berkeyakinan bahwa penelitian yang dilakukan oleh peneliti berbeda dengan penelitian yang dilakukan diatas.

Adapun perbedaan dalam penelitian ini adalah penelitian yang akan dilakukan merupakan pelatihan dengan metode eksperimental dengan memberikan perlakuan berupa pelatihan efikasi diri sosial. Penelitian ini menggunakan teknik analisis data *Mann Whitney* dan *Wilcoxon* yang bertujuan untuk menguji perbedaan di antara dua kelompok data yang berhubungan (berasal dari subjek yang sama).