

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perusahaan MM adalah perusahaan maskapai penerbangan Indonesia yang didirikan pada tahun 2013. Maskapai penerbangan yang berkantor pusat di Jakarta tersebut saat ini telah terbang ke 183 lebih rute penerbangan baik domestik maupun Internasional. Mengusung semboyan “*Journey Begins*” membuat maskapai ini terus menambah rute-rute penerbangan baru agar dapat dijangkau dan melayani masyarakat di seluruh wilayah lokal Indonesia ataupun Internasional. Sebagai perusahaan maskapai yang tergolong baru di Indonesia, maskapai MM memiliki visi untuk menjadi maskapai pilihan utama bagi masyarakat lokal Indonesia dan Internasional, dengan memberikan pelayanan prima serta pengalaman yang berbeda saat menggunakan jasa penerbangan maskapai ini (MM.com, 2018).

Berdasarkan data *Actual Passenger Boarding* (APB) perusahaan MM menunjukkan adanya peningkatan jumlah penumpang yang menggunakan jasa maskapai MM, antara semester satu dengan semester dua selama tahun 2017. Pada semester satu tahun 2017 data APB penumpang selama periode Januari – Juni, terhitung sejumlah 3,5 juta lebih penumpang yang menggunakan jasa maskapai MM. Sedangkan pada semester dua di tahun yang sama, terjadi peningkatan data APB penumpang sekitar 30-40 % atau lebih dari 1,3 juta penumpang selama periode Juli – Desember.

Untuk mendukung berkembangnya perusahaan, serta tercapainya visi perusahaan yang telah ditentukan, maka maskapai MM menetapkan berbagai strategi dan kebijakan, diantaranya untuk memberikan layanan penuh (*full service*) yang meliputi layanan hiburan seperti menonton film dan mendengarkan musik yang tersedia di setiap kursi pesawat, fasilitas *self check-in* bagi seluruh penumpang, layanan ruang tunggu / *exclusive lounge*, dan *premium gate* bagi penumpang bisnis, memberikan makanan (*inflight meals*) gratis dengan menu variatif bagi seluruh penumpang baik kelas ekonomi ataupun bisnis, serta menjanjikan *On Time Performance* / ketepatan waktu penerbangan di atas 90% (OAG Flightview Report). Selain layanan *full service* yang telah disediakan, maskapai MM juga menyiapkan tenaga sumber daya manusia (SDM) yang terampil dan diharapkan dapat menjalankan kebijakan perusahaan tersebut dengan sebaik-baiknya.

Sumber Daya Manusia (SDM) yang berkualitas merupakan salah satu faktor penentu agar perusahaan dapat bekerja maksimal untuk bersaing dalam pasar global (Nurofia, 2005). Kebutuhan akan sumber daya manusia yang berkualitas di maskapai MM menjadi sangat penting karena perusahaan ini dituntut untuk beroperasi selama 24 jam penuh yang terbagi dalam tiga *shift* kerja. Beroperasinya perusahaan dalam 24 jam penuh, menuntut seluruh karyawan untuk tetap bekerjasama antar tim dengan baik dan saling membantu sesama anggota tim.

Seperti halnya divisi reservasi yang bertanggung jawab dalam menerima pemesanan, serta bertanggung jawab untuk menginformasikan jumlah penumpang dengan akurat kepada divisi *catering* / penyedia makanan. Divisi *catering* bertanggung jawab dalam menyediakan *inflight meals* / makanan penumpang sesuai dengan jumlah penumpang yang telah diinformasikan dan diverifikasi bersama oleh tim reservasi dan catering. Tetapi dalam praktiknya dilapangan, tidak dapat dipungkiri masih sering ditemukannya kekeliruan dalam menyampaikan jumlah penumpang. Terutama dalam menyampaikan pesanan penumpang yang meminta makanan khusus yang ditawarkan maskapai MM seperti *vegetarian meals*.

Seringkali kesalahan yang dilakukan tim reservasi berakibat caci maki penumpang terhadap pramugari yang kadang tidak mengerti permasalahan yang diakibatkan kelalaian departemen lain. Akibatnya tidak jarang Kapten Pesawat (Pilot) akan turun tangan langsung untuk menghadapi penumpang yang melakukan komplain tersebut. Dimana pada divisi inilah seluruh anggota tim baik pilot ataupun pramugari akan langsung berhadapan dengan penumpang, sehingga kemampuan dalam mengenali dan merasakan masalah yang dihadapi oleh orang lain sangat diperlukan oleh karyawan.

Dalam menjalankan operasionalisasinya, perusahaan MM membutuhkan sumber daya manusia yang berkualitas dan berkompeten, berkomitmen tinggi, dapat bekerjasama dan saling tolong menolong agar dapat mengatasi hambatan yang terjadi di lapangan (*irregularities*). Artinya diperlukan kemampuan untuk peduli, menolong orang lain, dan merasakan kesulitan orang lain serta perasaan orang lain atau disebut dengan empati. Batson dan Coke (dalam Taufik, 2012) mendefinisikan empati adalah suatu keadaan emosional yang dimiliki oleh seseorang yang sesuai dengan apa yang dirasakan oleh orang lain. Sedangkan Hogan (dalam Taufik, 2012) mendeskripsikan empati sebagai kemampuan intelektual atau imajinatif terhadap kondisi dan pikiran orang lain. Sementara itu Davis (1980) menyatakan bahwa empati sebagai kemampuan individu untuk masuk ke dalam situasi dan pikiran orang lain, dimana individu mampu untuk memahami perspektif dan memberikan respon emosi yang tepat untuk memahami situasi dan kondisi orang lain.

Karyawan maskapai MM yang memiliki empati tinggi dapat dengan mudah mengenali dan memahami apa yang dipikirkan dan dirasakan oleh orang lain, mereka mampu merasakan kesulitan yang dihadapi oleh orang-orang yang ada di sekitarnya. Selain itu karyawan yang memiliki empati yang tinggi akan mampu merasakan kesulitan dan beban yang sedang dirasakan oleh orang lain dengan mengenali pesan baik secara verbal maupun non-verbal. Ketika karyawan menyaksikan ada karyawan lain yang diduga sedang membutuhkan pertolongan idealnya karyawan tersebut memiliki rasa keprihatinan, kepedulian, dan mau mengambil peran untuk menangani atau membantu karyawan yang membutuhkan sebelumnya. Sehingga karyawan yang memiliki empati yang tinggi akan diikuti dengan perilaku prososial yang tinggi, yaitu akan secara sukarela memberikan

bantuan pada orang lain, bersedia melakukan pekerjaan orang lain, tanpa memikirkan keuntungan yang akan dia peroleh.

Berbeda dengan karyawan MM yang memiliki empati rendah, yang tidak mampu merasakan kesulitan orang lain, tidak peka dengan kebutuhan orang lain, dan tidak peduli dengan situasi yang ada maka karyawan tersebut juga tidak akan memiliki keinginan untuk membantu orang lain, acuh dengan apa yang sedang terjadi, menolak untuk membantu, bahkan cenderung lebih mengharapkan balasan dari orang lain atas bantuan yang diberikannya atau prososial rendah. Hal ini sejalan dengan yang dikatakan oleh Baron dan Byrne (2005) menyatakan bahwa perilaku prososial adalah suatu tindakan menolong yang menguntungkan orang lain tanpa harus menyediakan suatu keuntungan langsung pada orang yang melakukan tindakan tersebut, bahkan dapat melibatkan suatu resiko bagi orang yang menolong.

Demikian pula dengan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh Astuti (2014), mengenai *Hubungan antara empati dengan perilaku prososial pada Karang Taruna di Desa Jetis, Kecamatan Baki, Kabupaten Sukoharjo*. Menunjukkan hasil bahwa terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara empati dan perilaku prososial pada karang taruna di wilayah tersebut. Anggota karang taruna yang memiliki empati yang tinggi, mampu berperilaku prososial dengan baik di lingkungan sekitarnya. Begitupun sebaliknya, semakin rendah empati pada karang taruna, rendah pula perilaku prososial yang ditampilkan di lingkungannya. Selain itu juga penelitian yang lain dari Oktaviani (2016) dengan judul *Hubungan antara empati dengan perilaku prososial pada siswa smk batik Surakarta*. Menunjukkan ada hubungan positif yang sangat signifikan antara empati dengan perilaku prososial pada siswa SMK Batik Surakarta. Semakin tinggi empati pada siswa, tinggi pula perilaku prososialnya. Begitupun sebaliknya, semakin rendah empati pada siswa, rendah pula perilaku prososial yang ditunjukkannya. Karyawan yang memiliki prososial yang tinggi akan mudah diterima di lingkungannya, merasakan kepuasan didalam dirinya, sehingga akan merasa nyaman dalam menjalani kehidupannya.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang sudah dilakukan adalah permasalahan yang diangkat, serta karakteristik subyek penelitian ini, yaitu melihat empati dan prososial pada karyawan maskapai penerbangan. Maka berdasarkan penjabaran fenomena dan penjelasan di atas peneliti tertarik untuk menelaah mengenai hubungan antara empati dengan perilaku prososial pada karyawan perusahaan maskapai MM.

1.2 Identifikasi Masalah

Sebagai salah satu maskapai penerbangan yang profesional, maskapai MM membutuhkan sumber daya manusia yang dapat meminimalisir hambatan kerja/irregularities. Penyebab dari irregularities diduga akibat lemahnya sikap kerjasama, kurangnya kepekaan dalam memberikan pertolongan tolong-menolong dan berbagi tanggung jawab dalam bekerja.

Perilaku prososial adalah perilaku yang bertujuan memberikan keuntungan kepada penerima, tetapi tidak secara langsung memiliki keuntungan yang jelas bagi pelakunya (Baron & Byrne, 2005). Karyawan yang memiliki perilaku prososial yang tinggi, mampu untuk menyisihkan waktu dan tanggung jawab untuk karyawan lain untuk saling mengisi posisi kerja, serta dapat secara sukarela membantu dan bekerjasama dengan anggota tim lain dalam melayani penumpang. Sedangkan karyawan maskapai MM yang memiliki perilaku prososial yang rendah akan sulit dalam membagi waktu dan tanggung jawab dengan orang lain karena lebih sibuk pada tuntutan dirinya sendiri, kurang peka dalam menolong karyawan yang lelah membersihkan sisa makanan penumpang di kabin, dan bekerjasama dengan anggota tim lain untuk menangani penumpang yang bermasalah.

Salah satu faktor yang mempengaruhi perilaku prososial adalah empati. Karyawan maskapai MM yang memiliki empati tinggi dapat dengan mudah mengenali dan memahami apa yang dipikirkan dan dirasakan oleh orang lain, serta mampu bersikap secara tepat di tengah lingkungan kerjanya. Oleh karenanya, ia pun akan secara sukarela memberikan pertolongan kepada orang lain, mau mengurangi kesulitan orang lain, serta secara spontanitas akan bertindak sesuai dengan dibutuhkan oleh lingkungannya. Berbeda dengan karyawan yang memiliki empati yang rendah, ia tidak memiliki rasa kepedulian, tidak peka terhadap orang lain, lebih mementingkan diri sendiri, dan cenderung menghindari orang lain. Sehingga ia pun sulit untuk diterima secara harmonis di lingkungannya.

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang telah dirumuskan, maka tujuan penelitian ini sebagai berikut

1. Mengetahui hubungan antara empati dan perilaku prososial pada karyawan perusahaan maskapai MM.
2. Untuk melihat tinggi rendahnya perilaku prososial dengan mengetahui tinggi rendahnya empati dan data penunjang pada karyawan maskapai MM.

1.3.2 Manfaat Penelitian

1. Manfaat teoritis

Memberikan sumbangan secara ilmiah dalam bidang psikologis, lebih khususnya dalam bidang Psikologi Industri dan Organisasi. Serta menambah referensi yang dapat digunakan untuk penelitian yang berkaitan dengan empati dan perilaku prososial.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini dapat memberikan kontribusi kepada perusahaan ataupun bagi karyawan perusahaan penerbangan maskapai MM dalam meningkatkan empati dan perilaku prososial di lingkungan kerja maskapai MM