

## BAB I PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang Masalah

Indonesia terkenal dengan budaya saling tolong menolong dalam masyarakatnya. Budaya tolong menolong ini termasuk dalam nilai-nilai dasar masyarakat Indonesia yang meliputi sifat dan perilaku sopan santun, kebersamaan, gotong royong, dan tolong menolong (Vidyanto, 2017). Budaya tolong menolong, juga diharapkan tumbuh dalam kehidupan kerja, terutama dalam pekerjaan yang menawarkan jasanya seperti misalnya karyawan operasional *golfcar assistant* yang bekerja di bandara.

PT. SAA adalah salah satu perusahaan penyedia tenaga kerja yang bergerak di bidang industri jasa pelayanan yang telah berdiri sejak tahun 1985 dan memiliki unit-unit kerja yang tersebar di Terminal 1, Terminal 2, dan Terminal 3 *Ultimate* Bandara Soekarno-Hatta. Salah satu unit kerja PT. SAA yaitu *golfcar assistant* (selanjutnya disebut dengan singkatan GCA) yang memiliki wilayah operasional kerja di Terminal 3 *Ultimate* Bandara Soekarno Hatta. Saat ini PT. SAA Memiliki tenaga kerja sebanyak 95 karyawan *outsourcing* yaitu karyawan yang terikat dalam perjanjian kontrak kerja untuk waktu tertentu. (UU Ketenagakerjaan Nomor 13 Tahun 2003) yang dipekerjakan sebagai karyawan operasional GCA, dengan komposisi karyawan 41 perempuan dan 54 laki-laki. (Data Personalia Karyawan PT. SAA bulan Desember, 2019).

Karyawan *golfcar assistant* ini bekerja dengan sistem *shift* yang dibagi menjadi 3 *shift*, yaitu: Pagi (P), Siang (S), dan Malam (M) selama 8 jam operasional dengan pola kerja (*roster*) 2 hari kerja dan 1 hari libur. Fasilitas-fasilitas yang diberikan oleh perusahaan kepada karyawan tersebut meliputi gaji pokok karyawan dengan nominal diatas upah minimum regional (UMR), BPJS Kesehatan, BPJS Ketenagakerjaan, dan cuti tahunan selama 12 hari, dengan harapan setiap karyawan operasional GCA merasa sejahtera, terpenuhi kebutuhan hidupnya sehingga dapat meningkatkan mutu pelayanan kepada penumpang. (Data Personalia PT. SAA bulan Desember, 2019)

*Golf Car Assistant (GCA)* menyediakan *golfcar (buggy car)* di area keberangkatan dan kedatangan domestik internasional Terminal 3 *Ultimate* Bandara Soekarno-Hatta. Tugas utama karyawan operasional *golfcar assistant* adalah mengantarkan penumpang dari *gate* ke *gate* dengan menggunakan mobil *golfcar (buggy car)* serta memberikan pelayanan yang terbaik dan memuaskan para konsumen/penumpang. Dengan jarak *gate* Terminal 3 *Ultimate* cukup yang jauh yaitu sekitar 3 kilometer, maka para karyawan operasional GCA dituntut untuk siap setiap hari, baik secara fisik maupun psikologis untuk bekerja mengendarai *golfcar* guna melayani kebutuhan penumpang yang ingin terbang (*boarding*) dan landas (*landing*). Ada dua area penumpang yang harus dilayani

yaitu area angkut penumpang (*pick up point*) yang disediakan oleh manajemen Terminal 3 *Ultimate* di *gate* 13 untuk kategori prioritas seperti: lansia, ibu hamil, ibu membawa batita, dan disabilitas, dan area angkut penumpang (*pick up point*) di *gate* 15 untuk kategori umum.

Setiap karyawan operasional *golfcar assistant* dituntut untuk selalu memberikan pelayanan yang terbaik kepada para penumpang, dengan cara menyediakan *golfcar (buggy car)* bagi seluruh penumpang yang membutuhkan, terutama bagi penumpang dengan kategori prioritas seperti: lansia, ibu hamil, ibu membawa batita, dan disabilitas. Dengan tugas utama melayani penumpang, maka karyawan operasional *golfcar assistant* dituntut untuk bisa bekerja sesuai prosedur, bekerja dengan hati yang tulus ikhlas, peka terhadap kebutuhan penumpang, membantu meringankan penumpang tanpa imbalan dan melayani penumpang tanpa membedakan, atau dengan kata lain karyawan operasional *golfcar assistant* dituntut mampu menunjukkan perilaku altruisme. Menurut Batson (Meinarno dan Sarwono, 2018) menyatakan bahwa altruisme adalah perilaku atau tindakan seseorang untuk memberikan bantuan pada orang lain yang bersifat tidak mementingkan diri sendiri (*selfless*), bukan untuk kepentingan diri sendiri (*selfish*) dengan motivasi untuk meningkatkan kesejahteraan orang lain. Sedangkan menurut Myers (dalam Sarwono 2002) altruisme dapat didefinisikan sebagai hasrat untuk menolong orang lain tanpa memikirkan kepentingan diri sendiri. Sementara itu, menurut Sears (2009) altruisme adalah suatu tindakan sukarela guna membantu orang lain tanpa pamrih atau ingin sekedar beramal baik. Dengan demikian dari definisi diatas dapat dikatakan bahwa altruisme adalah tindakan menolong dengan ikhlas yang lebih mengutamakan kepentingan dan kesejahteraan orang yang ditolong.

Karyawan operasional *golfcar assistant* memiliki *job desc* yang sudah disebutkan, tetapi ada kemungkinan dalam mengerjakan pekerjaannya di bandar udara terminal 3 ultimate Soekarno Hatta para karyawan operasional *golfcar assistant* ini mengalami atau menemukan keadaan atau kondisi yang tidak sesuai atau di luar dari *job desc*nya sehingga mengharuskan karyawan operasional *golfcar assistant* untuk dapat bertindak mengikuti naluri dan rasa kemanusiaannya. Misalnya saja ketika karyawan operasional *golfcar assistant* melihat penumpang dengan barang bawaan atau bagasi yang banyak dan berat serta penumpang yang mengeluh sedang sakit dan tidak mampu berjalan jauh, karyawan operasional *golfcar assistant* dengan sigap membantu penumpang dengan membantu mengangkat bagasi dan mengantarkan penumpang tersebut ke *gate* tujuan meskipun hal-hal tersebut tidak termasuk di dalam *Standart Operation Procedure (SOP)* kerja dan semata-mata dilakukan atas dasar naluri dan rasa kemanusiaan karyawan operasional *golfcar assistant* yang besar.

Dari hasil laporan petugas di area keberangkatan dan kedatangan domestik maupun internasional Terminal 3 Bandara Soekarno-Hatta, ada beberapa karyawan *golfcar assistant* yang mengeluhkan jumlah *golf car* yang terbatas, ada

beberapa yang sudah rusak dan tidak ada inisiatif dari karyawan *golfcar assistant* yang melaporkan ke *Group Leader* (GL) dan *Supervisor* (SPV) sehingga akibatnya mereka mendapat komplain dari penumpang yang akhirnya ditanggapi oleh karyawan *golfcar assistant* dengan perilaku agresif verbal kepada penumpang. Mereka yang tidak melayani penumpang dengan memuaskan telah mendapatkan peringatan keras dari *leader*, bahkan 33 karyawan operasional *golfcar assistant* yang dinilai sering menuai komplain dan tidak mampu melayani penumpang dengan memuaskan, akhirnya dirumahkan karena dinilai kinerjanya tidak memuaskan. Diketahui bahwa divisi *golfcar assistant* lah yang paling banyak “merumahkan” karyawannya, hal ini terjadi karena PT. SAA mengutamakan kualitas dan disiplin kerja. Setiap bulan terdapat rekapan kedisiplinan karyawan yang diperhatikan oleh PT. SAA. Menurut data, selama periode Januari-Oktober, PT. SAA telah “merumahkan” 33 karyawannya. (*Data Personalia Karyawan PT. SAA bulan Desember, 2019*). Seperti hasil wawancara yang dilakukan pada karyawan operasional GCA berinisial PC yang mengatakan:

*“Setiap hari bawa golf car non-stop di area keberangkatan domestik, sayaangkut penumpang 200-1000 penumpang, mana penumpang suka komplain kalau golf car pada rusak atau lowbat. Saya jadi suka pusing dan mual karena kelamaan berdiri di pick up point, apalagi kalau standby di pick up point 13 tuh suka lihat penumpang kategori lansia, ibu hamil, ibu bawa batita, dan disabilitas mau naik golf car ya. Suka mikir aja sih, kenapa gak pakai kursi roda (wheelchair)? Itu fasilitas kan juga sudah termasuk dalam harga tiket pesawat. Terus ditambah lagi penumpang marah-marah sambil complain kaya gini “mas, kok golf carnya lama banget ya? saya udah boarding dan last call bla bla bla nih!” penumpang gak mau tau kondisi di operasional gimana? Udah tua ga sabaran kan kesel! rasanya ingin marah balik ke penumpang haha. Ehm... biasanya kalo penumpang ada komplain nih ke saya tetap saya layani tapi seadanya saja terus kalau ada rekan kerja yang lain sampe pick up point, langsung deh cari alesan ke dia buat gantian soalnya gak kuat sama keluhan penumpang haha (PC, wawancara pribadi, 9 Desember 2019).*

Dari wawancara di atas diduga bahwa PC memiliki altruisme yang rendah bila dilihat dari aspek sukarela. Ia menyikapi komplain dengan agresif, menolong dengan terpaksa dan seadanya, tidak ikhlas serta mengeluh saat penumpang yang ditolong tidak bersikap seperti harapannya.

Berbeda dengan karyawan operasional *golfcar assistant* berusaha untuk membantu penumpang dengan sukarela tanpa mengharapkan imbalan bahkan ia rela mendapatkan teguran dan juga surat peringatan dari atasannya karena membantu penumpang tetapi dianggap melanggar SOP dengan kutipan wawancara sebagai berikut:

*“waktu itu ada pax (penumpang) gate jauh yang pingsan, saya samperin buat diangkut pake golf car sampe ke gate boardingnya. Abis itu saya kena*

*semprot atasan karena dianggap melanggar SOP. Kan itu pingsannya bukan di tempat angkut golf car, jadi seharusnya gak boleh angkut pax (penumpang). Tapi kan saya kasihan ngeliat dia pingsan kaya gitu. Atasan tetap gak mau tau dan ngasih saya SP (surat peringatan) karena saya dianggap mengada-ngada dan gak ada bukti dan melanggar SOP. Gimana mau ada bukti, lah wong pax (penumpang)-nya abis sadar langsung boarding. Yah..mau gimana lagi, saya terima aja deh dapet SP, yang penting Allah tau kalo saya ngelakuinnya beneran karena kasihan bukan ngada-ngada.” (SA, wawancara pribadi, 4 April 2020).*

Dari wawancara di atas diduga bahwa SA memiliki altruisme yang tinggi. Ia menolong dengan sukarela, ikhlas, menyenangkan orang yang ditolongnya, bahkan rela mendapatkan risiko hukuman yang mana perilaku SA mencerminkan aspek empati dan sukarela dalam definisi altruisme.

Begitu pula yang dilakukan oleh karyawan EP saat membantu penumpang yang diungkapkannya di bawah ini:

*“Pernah ada bule (penumpang asing) yang gue bantu angkut tasnya dari bagasi. Padahal gue udah lakuin sesuai SOP loh, tapi dia malah marah-marah ke gue. Dia gak terima gue angkut tasnya dia. Dia bilang dalem tasnya ada laptop, mungkin dia takut kali ya kalo laptopnya rusak atau gimana. Gue dimaki-maki sama dia, gue sampe nangis depan umum, malu banget. Bulenya sampe mau laporin gue ke atasan. Tapi untungnya yang lain (karyawan operasional GCA lainnya) banyak yang liat kalo gue udah kerja sesuai SOP, dan barang di tasnya pun ga ada yang rusak, termasuk laptopnya. Jadi dia gak jadi lapor ke atasan. Namanya kerja mah pasti ada gaenaknya, harus diterima baik buruknya. Itu namanya risiko kerjaan, mungkin gue lagi apes aja kali.” (EP, wawancara pribadi, 4 April 2020).*

Dari wawancara di atas dapat diduga bahwa EP memiliki altruisme yang tinggi yang terlihat dari aspek keinginan memberi. Ia menolong dengan sukarela, lapang dada, dan ikhlas walaupun orang yang ditolongnya menaruh curiga, bahkan rela mendapatkan tindakan agresif verbal dari penumpang yang dilayaninya.

Selain menerima keluhan dari penumpang atas kinerja *golfcar assistant*, masih ada beberapa penumpang yg ditolong berkesempatan menuliskan komentarnya di media sosial, tentang pengalamannya ditolong oleh karyawan operasional *golfcar assistant* seperti pemilik akun (@melly21dane via twitter @contactap2, 26 Juli 2018, Singapura): *“Terima kasih informasinya. Puas dengan pelayanan di bandara terminal 3. Tadi passport anak saya sempat hilang (terjatuh di Golf Car). Alhamdulillah cepat diumumkan dan saya dibantu.”*

Dari hasil ketiga wawancara dan komentar penumpang melalui media sosial tersebut diatas, terlihat bahwa para karyawan operasional *golfcar assistant* menunjukkan perilaku altruisme yang berbeda-beda. Ada yang memiliki perilaku altruisme tinggi dan ada yang memiliki altruis rendah. Karyawan operasional *golfcar assistant* yang memiliki perilaku altruisme yang tinggi akan menolong

penumpang secara sukarela, tanpa paksaan, berorientasi untuk kebaikan, kebahagiaan, kepuasan bagi para penumpang dan tidak menginginkan imbalan apapun. Sedangkan karyawan *golfcar assistant* yang memiliki perilaku altruisme rendah akan menolong karena sekedar menjalankan kewajiban tugas, menolong dengan harapan mendapatkan imbalan serta akan mengeluh jika yang ditolong tidak sesuai dengan harapan.

Hasil ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Iryana (2015) mengenai “*Altruisme dengan kebahagiaan pada petugas PMI.*” yang menunjukkan tingginya altruisme pada petugas PMI sejalan dengan tingginya tingkat kebahagiaan yang didapatnya. Hal serupa dapat dilihat dari hasil penelitian Kamilah dan Erlyani (2017) mengenai “*Gambaran Altruisme Anggota Komunitas 1000 Guru di Kalimantan Selatan*” pun menunjukkan gambaran altruisme dipengaruhi oleh aspek empati dan tanggung jawab sosial. Hal ini dapat menjelaskan bahwa rasa empati dapat menjadi salah satu aspek munculnya perilaku Altruisme. Dengan demikian dapat diduga, karyawan *golfcar assistant* yang memiliki altruisme tinggi akan bekerja melayani dan menolong penumpang dengan penuh tanggung jawab dan peduli terhadap kebutuhan penumpang.

Berdasarkan penjelasan dan uraian di atas, maka peneliti tertarik untuk mengetahui Gambaran *Altruisme* pada Karyawan *Golf Car Assistant* PT. SAA, Tangerang.

## **1.2. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana gambaran *Altruisme* pada karyawan *Golfcar Assistant* PT. SAA, Tangerang?
2. Bagaimana gambaran secara mendalam altruisme tinggi dan altruisme rendah pada karyawan *Golfcar Assistant* PT. SAA, Tangerang berdasarkan data penunjang?
3. Dimensi manakah yang dominan dari altruisme pada karyawan *Golfcar Assistant* PT. SAA, Tangerang?

## **1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1.3.1. Tujuan Penelitian**

1. Melihat gambaran *Altruisme* pada karyawan *Golfcar Assistant* PT. SAA, Tangerang.
2. Melihat gambaran secara mendalam altruisme tinggi dan altruisme rendah pada karyawan *Golfcar Assistant* PT. SAA, Tangerang berdasarkan data penunjang
3. Melihat dimensi dominan yang ada dalam gambaran altruisme pada karyawan *Golfcar Assistant* PT. SAA, Tangerang

### **1.3.2. Manfaat Penelitian**

#### **a. Manfaat Teoritis**

Secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dalam perkembangan ilmu pengetahuan di bidang psikologi, khususnya psikologi industri dan organisasi mengenai gambaran *Altruisme* pada karyawan *Golfcar Assistant* PT. SAA, Tangerang. dan dapat dijadikan informasi dan referensi bagi perusahaan.

#### b. Manfaat Praktis

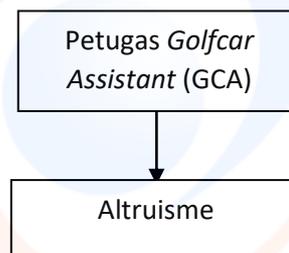
Hasil penelitian ini diharapkan karyawan dapat melakukan inisiatif untuk meningkatkan kinerja serta performanya dalam bekerja sebagai karyawan operasional *golfcar assistant*, dan untuk perusahaan hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sarana informasi mengenai *Altruisme* bagi karyawan dan perusahaan dalam hal peningkatan perilaku altruis serta kualitas pelayanan jasa petugas *golfcar assistant* PT. SAA Tangerang.

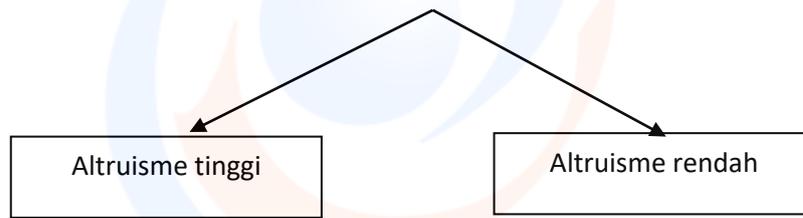
#### 1.4. Kerangka Berpikir

Karyawan *golfcar assistant* (GCA) di bandara Soekarno-Hatta Tangerang memiliki tugas utama melayani penumpang jasa Bandar udara dan mengantarkan penumpang ke *gate* tujuannya serta dituntut bekerja berdasarkan SOP dan memberikan bantuan kepada penumpang dengan sukarela, senang hati, dan ikhlas melayani. Di dalam melaksanakan tugasnya karyawan *golfcar assistant* akan menghadapi berbagai komplain, teguran sampai makian baik dari atasan maupun dari penumpang, sehingga memungkinkan untuk bertindak agresif, menolong penumpang yang membutuhkan bantuan dengan terpaksa dan seadanya. Namun sebaliknya, ada pula karyawan yang tetap mampu bekerja secara profesional dan menolong penumpang dengan tulus dan ikhlas tanpa membedakan mengharapkan imbalan.

Karyawan operasional *golfcar assistant* yang memiliki sikap altruisme yang tinggi diduga akan melakukan pekerjaannya dengan sukarela tanpa mengharapkan imbalan, giat dan tidak akan membanding-bandingkan siapa yang akan dibantunya, serta tidak hanya akan bekerja giat apabila ada atasan yang melihatnya. Sedangkan karyawan operasional *golfcar assistant* dengan altruisme yang rendah diduga akan melaksanakan tugasnya dengan bermalas-malasan, memilih penumpang untuk dibantu, mengeluhkan pekerjaannya, dan hanya akan bekerja giat apabila ada atasan yang memantau.

Adapun bagan alur kerangka berpikir pada penelitian ini adalah sebagai berikut:





Gambar 1.1 Bagan kerangka berfikir