

## GAMBARAN ALTRUISME PADA KARYAWAN OPERASIONAL GOLFCAR ASSISTANT PT. SAA TANGERANG

Tuty Setyowati, Wiwin Marliany, Sulis Mariyanti  
Fakultas Psikologi, Universitas Esa Unggul  
Jl. Arjuna Utara no. 9 Kebun Jeruk, Jakarta 11510  
[tutysetyowati.fpsi@gmail.com](mailto:tutysetyowati.fpsi@gmail.com)  
[wiwinmarliany73@gmail.com](mailto:wiwinmarliany73@gmail.com)

### Abstract

PT. SAA is a labor provider company engaged in the service industry with one of its golfcar assistant working units. Golfcar assistant operational employees are required to have high altruistic behavior in order to serve passengers with excellent service. **Purpose:** The purpose of this study was to describe the altruism of PT SAA's operational golf car assistant employees who work at the Soekarno-Hatta Ultimate Terminal 3 Airport in Tangerang. **Methods:** This research design uses quantitative research methods with descriptive type, with saturated sample technique, the number of samples is 65 respondents. Altruism measuring instrument with 19 valid items and a reliability coefficient ( $\alpha$ ) of 0.880. **Results:** The results showed that more golfcar assistant operational employees had low altruism (52, 3%) and the dominant dimension in the aspect of willingness to provide assistance, those with SMK/SMA and D3 education are more likely to have low altruism, while those with S1 education are more likely to have high levels of altruism. From the age range of late adolescence and early adulthood, more people have low altruism.

**Keywords:** Altruism, Operational employees of golf car assistant, PT. SAA Tangerang

### Abstrak

PT. SAA adalah salah satu perusahaan penyedia tenaga kerja yang bergerak di bidang industri jasa pelayanan dengan salah satu unit kerjanya *golfcar assistant*. Karyawan operasional *golfcar assistant* dituntut untuk memiliki perilaku altruisme yang tinggi agar dapat melayani penumpang dengan *service excellent*. **Tujuan:** Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran altruisme pada karyawan operasional *golfcar assistant* PT SAA yang bekerja di bandara terminal 3 ultimate Soekarno-Hatta Tangerang. **Metode:** Rancangan penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan jenis deskriptif, dengan teknik sampel jenuh, jumlah sampel 65 responden. Alat ukur altruisme dengan 19 aitem valid dan koefisien realibilitas ( $\alpha$ ) 0,880. **Hasil:** Hasil penelitian menunjukkan lebih banyak karyawan operasional *golfcar assistant* yang memiliki altruisme rendah (52,3%) dan dimensi dominan pada aspek keinginan memberi bantuan, mereka yang berpendidikan SMK/SMA dan D3 lebih banyak yg memiliki altruisme rendah, sedangkan yang memiliki pendidikan S1 lebih banyak yang memiliki tingkat altruisme tinggi. Dari rentang usia remaja akhir dan dewasa awal lebih banyak yg memiliki altruisme rendah.

Kata kunci: Altruisme, Karyawan operasional *golf car assistant*, PT. SAA Tangerang

### Pendahuluan

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 assisstant* 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.

Karyawan *golfcar assisstant* 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.

*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 (dalam Arifin, 2015) 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 (2012) altruisme dapat didefinisikan sebagai hasrat untuk

menolong orang lain tanpa memikirkan kepentingan diri sendiri. Sementara itu, menurut Sears (dalam Arifin, 2015) 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. Seperti hasil wawancara yang dilakukan pada karyawan operasional GCA berinisial PC yang mengatakan:

Menurut cerita pengalaman kerja PC selama menjadi karyawan *golfcar assistant* melalui wawancara pribadi yang dilakukan oleh peneliti pada tanggal 9 Desember 2019. PC setiap hari membawa *golfcar non-stop* di area keberangkatan domestik dan sering menghadapi komplain penumpang kalau *golfcarnya* rusak dan *lowbat* sehingga PC sering mengalami pusing dan mual karena terlalu lama berdiri mendengarkan keluhan penumpang ketika *standby* di *pick up point*. PC juga mengeluhkan kondisi penumpang kategori lansia, ibu hamil, ibu bawa batita, dan disabilitas ketika hendak naik *golfcar* di *pick up point 13* yang tidak memilih memakai kursi roda (*wheelchair*) yang sudah termasuk dalam harga tiket pesawat. Ditambah lagi dengan penumpang yang merasa sudah *boarding* dan *last call* yang *complain* dan sambil marah-marah menanyakan *golfcar* yang lama datang. PC melayani keluhan penumpang dengan seadanya dan mencari alasan serta meminta bantuan temannya yang lain untuk menggantikannya *standby* di *pick up point golfcar*.

Dari hasil wawancara 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* berinisial SA melalui wawancara pribadi yang dilakukan oleh peneliti pada tanggal 4 April 2020. SA berusaha untuk membantu penumpang yang pingsan di area keberangkatan dengan memutar balik arah laju *golfcar* untuk membantu dengan sukarela tanpa mengharapkan imbalan bahkan ia rela mendapatkan teguran dan juga surat peringatan dari atasannya karena membantu penumpang tetapi dianggap melanggar SOP

Dari hasil wawancara 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 melalui wawancara dengan peneliti pada tanggal 4 April 2020 menceritakan pengalaman kerjanya membantu penumpang. Pada saat melayani penumpang asing yang tiba-tiba marah karena EP mengangkat bagasi penumpangnya sesuai SOP yang ternyata didalamnya terdapat laptop. Penumpang asing tersebut memakinya di depan umum hingga

menangis dan mengancam melaporkan EP ke atasannya. Awalnya EP berniat membantu penumpang namun EP tidak menyangka mendapatkan respon agresif dari penumpang asing tersebut.

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 yang ditolong dan berkesempatan menuliskan komentarnya di media sosial *twitter* melalui akun *@contactap2*. Pada tanggal 26 Jul 2018 *@melly21dane* menceritakan tentang pengalamannya di bandara terminal 3 *ultimate* yang ditolong oleh karyawan operasional *golfcar assistant* untuk menemukan *passport* anaknya yang hilang.

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 altruisme 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.

Penelitian ini bertujuan untuk melihat gambaran *Altruisme* pada karyawan *Golfcar Assistant* PT. SAA, Tangerang. Kemudian, untuk melihat gambaran secara mendalam *altruisme* tinggi dan *altruisme* rendah pada karyawan *Golfcar Assistant* PT. SAA, Tangerang berdasarkan data penunjang. Selain itu, untuk melihat dimensi dominan yang ada dalam gambaran *altruisme* pada karyawan *Golfcar Assistant* PT. SAA, Tangerang.

### Metode Penelitian

Metode penelitian ini menggunakan metode penelitian kombinasi kuantitatif dan kualitatif dengan jenis deskriptif. Penelitian ini menggunakan satu variabel *altruisme*. Dengan menggunakan metoda analisis statistika dengan teknik pengambilan sampel menggunakan sampel jenuh untuk pengolahan data kuantitatif dan metoda wawancara mendalam (*in depth interview*) untuk pengolahan data kualitatif.

Subyek penelitian ini adalah seluruh karyawan operasional *golfcar assistant* PT. SAA, Tangerang.

Untuk pengambilan data, penelitian ini menggunakan kuesioner. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi berbagai pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk mendapatkan jawaban Sugiyono (2013).

Alat ukur *altruisme* peneliti akan mengacu teori *altruisme* menurut Myers (dalam Savitri & Purwaningtyastuti, 2020) dengan aspek-aspek: empati, sukarela, dan keinginan memberi bantuan. Alat ukur diadaptasi dari penelitian Ridsalwan (2011) terdiri dari 40 aitem kemudian dimodifikasi oleh peneliti dengan menyesuaikan karakteristik dalam penelitian ini.

Uji validitas dapat dilakukan dengan melihat korelasi antara skor masing-masing item dalam kuesioner dengan total skor yang ingin diukur yaitu menggunakan Korelasi *Pearson Product Moment*. Dalam penelitian ini aitem dikatakan valid jika  $r \geq 0,3$  dan aitem dikatakan tidak valid jika  $r < 0,3$ .

Adapun aitem valid dalam penelitian ini sejumlah 19 aitem untuk alat ukur *altruisme*. Uji reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan rumus *Cronbach alpha* ( $\alpha$ ), dimana suatu konstruk/variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *alpha* ( $\alpha$ )  $> 0,70$  (Sugiyono, 2013). Adapun reliabilitas alat ukur *altruisme* sebesar ( $\alpha$ ) = 0,880.

Untuk mendapatkan gambaran secara detail mengenai subjek penelitian, peneliti membuat frekuensi dalam bentuk usia, jenis kelamin, pendidikan terakhir, pertimbangan utama karyawan dalam membantu penumpang, alasan membantu penumpang yang tiba-tiba mengalami masalah, alasan menjadi karyawan operasional GCA, dan karyawan operasional GCA mendapatkan tips dari penumpang.

Lokasi penelitian ini dilakukan di area Terminal 3 Ultimate, Bandara Soekarno-Hatta, Tangerang.

### Hasil dan Pembahasan

Dalam mendeskripsikan responden didasarkan pada usia, jenis kelamin, pendidikan, dan data penunjang.

Berdasarkan usia responden, didominasi oleh karyawan berusia 22-40 tahun. Berdasarkan jenis kelamin, didominasi oleh karyawan berjenis kelamin laki-laki. Berdasarkan pendidikan responden, didominasi oleh lulusan SMA/SMK sebanyak 90,8%. Berdasarkan data penunjang dibagi menjadi dua faktor, yaitu: faktor situasional dan faktor di dalam diri. Berdasarkan faktor situasional, dalam memilih membantu penumpang pertimbangan karyawan dalam membantu penumpang didominasi dengan alasan penumpang yang cacat sebanyak 66,2%. Berdasarkan pertimbangan karyawan karyawan yang membantu penumpang karena tiba-tiba mengalami masalah didominasi dengan alasan inisiatif sendiri sebanyak 60%. Selain itu ada faktor di dalam diri yang berkaitan dengan alasan memutuskan menjadi karyawan *golfcar assistant* didominasi dengan alasan ekonomi sebanyak 43,1%. Berdasarkan karyawan menerima tips dari penumpang didominasi dengan pernah menerima tips dari penumpang sebanyak 50,8%.

Hasil uji reliabilitas alat ukur *altruisme* memperoleh nilai *Cronbach's Alpha* sebesar ( $\alpha$ ) = 0.880 ( $\alpha \geq 0,70$ ). Hasil uji validitas pada skala *Altruisme* terdapat 19 item valid dari 40 item.

Tabel 1  
*Kategorisasi Altruisme*

Skor	Kategorisasi	Jumlah	%
$X \geq 57,7385$	Tinggi	31	47,7%
$X < 57,7385$	Rendah	34	52,3%
Total		100	100%

Skor  $\geq 57,7385$  maka *altruisme* tinggi dan skor  $< 57,7385$  yang artinya *altruisme* rendah. Terdapat 31 responden dengan *altruisme* yang tinggi dan 34 responden dengan *altruisme* rendah. Dapat disimpulkan bahwa lebih banyak responden dengan *altruisme* rendah sebanyak 52,3%.

Untuk mengetahui dimensi dominan dari dukungan sosial yang dilakukan pengujian dengan menggunakan analisis *crosstabulation* dan *Z-Score* diperoleh nilai sebanyak 40% adalah dimensi memberi bantuan instrumental.

Berdasarkan hasil *crosstabulation* altruisme dengan Usia 22-40 tahun lebih banyak yang merasakan dukungan sosial tinggi sebanyak dibandingkan yang rendah, usia 12-21 tahun sama banyak tinggi dan rendah. Dalam penelitian ini mayoritas berusia 22-40 tahun.

Berdasarkan hasil *crosstabulation* altruisme dengan Pendidikan, karyawan dengan pendidikan S1 lebih banyak yang mempunyai altruisme tinggi, SMA/SMK dan Diploma lebih banyak responden yang mempunyai altruisme rendah, dalam penelitian ini mayoritas dengan pendidikan terakhir SMA/SMK (50,8%) dan yang paling sedikit berpendidikan Diploma dan S1.

Berdasarkan hasil *crosstabulation* altruisme dengan pertimbangan utama karyawan operasional *golfcar assistant* membantu penumpang dengan alasan cacat mempunyai altruisme rendah, dan dengan alasan pertimbangan utama usia tua memiliki jumlah respon yang sama antara yang tinggi dan rendah masing-masing berjumlah 11 orang (50,0%).

Berdasarkan hasil *crosstabulation* karyawan operasional *golfcar assistant* yang membantu penumpang karena tanggung jawab saat bekerja mempunyai altruisme tinggi sebanyak (61,5%) daripada yang altruisme rendah sebanyak (38,5%), dan karena inisiatif diri sendiri lebih banyak yang memiliki tingkat altruisme rendah berjumlah (61,5%) daripada yang altruisme tinggi sebanyak (38,5%).

Berdasarkan hasil *crosstabulation* bahwa alasan responden menjadi karyawan operasional *golfcar assistant* karena alasan ekonomi lebih banyak yang memiliki tingkat altruisme yang tinggi sebanyak (53,6%) daripada yang rendah sebanyak (46,4%), dan alasan keterbatasan keterampilan yang dimiliki lebih banyak yang memiliki tingkat altruisme yang rendah sebanyak (62,5%) daripada yang tinggi sebanyak (37,5%). Sementara itu responden yang memilih menjadi karyawan operasional *golfcar assistant* karena keinginan untuk menolong orang lain lebih banyak yang memiliki tingkat altruisme yang rendah sebanyak (52,4%) daripada yang tinggi sebanyak (47,6%).

Berdasarkan hasil *crosstabulation* bahwa karyawan operasional *golfcar assistant* yang tidak pernah mendapatkan tips dari penumpang lebih banyak yang memiliki tingkat altruisme yang rendah sebanyak (58,1%) daripada yang tinggi sebanyak (41,9%), dan yang pernah mendapatkan tips dari

penumpang lebih banyak yang memiliki tingkat altruisme yang tinggi sebanyak (51,5%) daripada yang rendah sebanyak (48,5%). Sementara itu responden yang menjadi karyawan operasional *golfcar assistant* dengan alasan sering mendapatkan tips dari penumpang hanya memiliki 1 orang (100,0%) tingkat altruisme yang tinggi.

Berdasarkan hasil *crosstabulation* altruisme dengan dimensi dominan, responden dengan dimensi memberi bantuan lebih banyak yang mempunyai altruisme tinggi sebanyak 40%, dan dimensi sukarela sebanyak 33,8% dan empati sebanyak 26,2% yang mempunyai altruisme rendah.

## Pembahasan

Penelitian ini bertujuan untuk melihat gambaran tinggi dan rendahnya altruisme pada karyawan operasional GCA PT. SAA Tangerang. Berdasarkan hasil pengolahan data dari jumlah 65 responden dapat diketahui bahwa lebih banyak karyawan operasional GCA yang memiliki altruisme rendah yaitu sebanyak 34 responden (52,3%). Karyawan operasional GCA dengan perilaku altruisme rendah cenderung menolong karena sekedar menjalankan kewajiban tugas, menolong dengan harapan mendapatkan imbalan serta akan mengeluh jika yang ditolong tidak sesuai dengan harapan. Hal ini bisa terjadi karena para karyawan operasional GCA yang bekerja di lapangan terbiasa bekerja melayani penumpang hanya mengikuti SOP (*Standard Operation Procedure*) yang diberikan perusahaan yaitu memberikan pertolongan pada lansia, ibu hamil, ibu membawa anak, dan disabilitas, serta SOP itu dilaksanakannya dengan kaku dan tanpa adanya fleksibilitas. Kondisi keterbatasan “ruang gerak” ini pada akhirnya membuat para karyawan tidak terbiasa untuk berinisiatif menolong penumpang-penumpang lain yang “diluar SOP”. Seperti yang dinyatakan oleh AH yang menceritakan pengalamannya bahwa dirinya lebih mengutamakan pelayanan *golfcar* kepada 4 kategori penumpang prioritas (lansia, ibu hamil, ibu membawa anak, dan disabilitas) di dalam antrian pickup point mengikuti *Standard Operation Procedure* (SOP).

Menurut Arifin (2015) perilaku altruisme salah satunya ditandai oleh adanya inisiatif. Artinya, apabila karyawan GCA memiliki inisiatif yang tinggi, maka mereka akan terdorong untuk bergerak menolong orang yang membutuhkan tanpa mempedulikan siapa yg ditolong dan juga tidak berharap apa pun dengan menolong. Begitu pula dengan kondisi keterbatasan jumlah armada yang beroperasi serta *golf car* yang tiba-tiba rusak juga dapat menyebabkan terhambatnya mobilitas dan pelayanan *golf car* kepada penumpang yang

membutuhkan. Salah satu karyawan operasional *golfcar assistant* yang berinisial AS menyatakan bahwa keterbatasan jumlah armada dan *golfcar* yang tiba-tiba rusak menjadi salah satu hambatan dalam pekerjaannya melayani penumpang.

Selain itu, rendahnya altruisme pada karyawan operasional GCA besar kemungkinan karena para karyawan di lapangan lebih banyak yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 46 responden (70,8%). Seperti diketahui menurut Deux, Dane, dan Rightsman (1993) laki-laki cenderung akan berperilaku menolong pada situasi darurat yang banyak memerlukan tenaga dan membahayakan dalam prosesnya, dan hal itu berbeda dengan perempuan yang lebih banyak menolong pada situasi yang bersifat memberi dukungan emosional dan memiliki empati yang lebih besar. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa dengan jumlah karyawan operasional GCA laki-laki lebih banyak, maka mereka akan menolong bila penumpang dalam keadaan bahaya saja dan akan “cuek”, kurang sensitif dan tidak empati terhadap keluhan-keluhan penumpang yang dinilainya “ringan” dan tidak darurat. Hal itu senada dengan 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. Dengan adanya rasa empati dapat menjadi salah satu aspek pemicu munculnya perilaku altruisme.

Berdasarkan dimensi dominan dari perilaku altruisme karyawan operasional GCA adalah memberi bantuan yaitu sebanyak 26 responden (40%) artinya rendahnya altruisme para karyawan ini karena tidak adanya atau kurang adanya keinginan memberi bantuan yang menguntungkan bagi orang lain. Hal ini dapat terjadi karena adanya hambatan keterbatasan jumlah fasilitas *golf car* yang memadai dan “sehat” yang menjadi alat bantu utama untuk meringankan penumpang, mengingat jarak tempuh cukup jauh dan melelahkan bila menolong tanpa menggunakan *golf car*. Diperkuat juga dengan jumlah personal karyawan operasional GCA yang terbatas pada setiap *shift* nya yang membuat karyawan tidak bisa secara menyeluruh dalam memberikan bantuan kepada penumpang di terminal 3 utimate bandara Soekarno-Hatta. Dalam hasil wawancara dengan petugas operasional GCA berinisial AH yang menceritakan pengalaman kerjanya pada saat penumpang kehilangan boarding pass dan hasil rapid antigen. EP menganggap bahwa masalah kehilangan barang penumpang bukan menjadi tanggung jawabnya. Diketahui bahwa rendahnya keinginan memberi bantuan yang dimiliki oleh AH terjadi karena ia menilai pekerjaan diluar

dari *job desc* yang dimilikinya bukanlah tanggung jawabnya. Dari hasil wawancara menunjukkan bahwa rendahnya tingkat altruisme terjadi karena AH tidak melihat ada hal yang menguntungkan bagi dirinya bila ia membantu penumpang tersebut.

Karyawan pada usia antara 12-21 tahun (remaja) dan usia 22-40 tahun (dewasa awal) semuanya lebih banyak yang memiliki tingkat altruisme yang rendah atau dapat disimpulkan karyawan operasional GCA baik usia remaja dan dewasa awal lebih banyak pada tingkat altruisme rendah. Hal ini dapat dijelaskan bahwa menolong tidak berkaitan dengan usia kronologis, namun perilaku menolong lebih erat kaitannya dengan kematangan emosi seseorang. Menurut Hurlock (2000) kematangan emosi merupakan suatu kondisi dan reaksi perasaan yang stabil terhadap suatu permasalahan sehingga untuk mengambil suatu keputusan atau tingkah laku harus didasari oleh suatu pertimbangan dan tidak mudah berubah-ubah dari satu suasana hati ke suasana hati yang lain. Dengan adanya kematangan emosi para karyawan GCA dapat diduga mereka akan lebih peka dan mampu menyesuaikan diri dengan tuntutan sosialnya. Pernyataan ini sesuai dengan penelitian Haryati (2013) mengenai “*Kematangan emosi, religiusitas dan perilaku prososial perawat di Rumah Sakit*” yang menunjukkan ada hubungan positif dan signifikan antara kematangan emosi dengan perilaku prososial perawat di Rumah Sakit Bunda Surabaya.

Karyawan operasional GCA dengan tingkat pendidikan SMA/SMK lebih banyak yang memiliki tingkat altruisme yang rendah (50,8%), sedangkan pada karyawan operasional GCA yang memiliki gelar S1 lebih banyak memiliki tingkat altruisme yang tinggi sebanyak (66,7%). Menurut Siwardjono (dalam Taufiq, 2018) mengenai “*Paradigma baru pendidikan tinggi dan makna kuliah bagi mahasiswa*”, mengatakan bahwa mahasiswa sebagai pembelajar di perguruan tinggi dituntut tidak hanya memiliki keterampilan teknis. Mereka seharusnya mempunyai daya dan kerangka pikir serta sikap mental dan kepribadian tertentu, yang disebut sebagai kepribadian keserjanaan atau kecendikiaan. Dengan kepribadian ini, lulusan perguruan tinggi cenderung mempunyai wawasan yang luas, berbeda dengan mereka yang tidak mengenyam pendidikan tinggi, dalam menghadapi persoalan di masyarakat. Sehingga karyawan dengan latar belakang pendidikan sarjana lebih mampu membuat pertimbangan untuk mengambil keputusan menolong daripada karyawan dengan pendidikan hanya sampai lulusan SMA/SMK.

Karyawan operasional GCA yang memilih membantu penumpang dengan pertimbangan utama

karena cacat, lebih banyak dengan tingkat altruisme yang rendah yaitu sebanyak (53,5%), dan dengan pertimbangan utama usia tua memiliki jumlah respon yang sama antara yang tinggi dan rendah (50,0%). Dengan kata lain, penumpang cacat dan lansia tetap akan kurang terlayani dengan baik oleh petugas GCA. Hal ini dapat terjadi akibat keterbatasan alat bantu yang ada seperti misalnya kursi roda (*wheelchair*) bagi penumpang prioritas (penumpang lansia, hamil, ibu membawa anak, dan disabilitas) dan juga ketersediaan *golfcar* bagi penumpang prioritas yang terkadang rusak atau mengalami baterai lemah membuat karyawan seringkali 'dihujani' komplain oleh para penumpang, sehingga karyawan merasa enggan untuk membantu penumpang prioritas. Kendala pada ketersediaan alat yang memadai ini tergolong dalam hambatan faktor situasional dalam bekerja. Sejalan dengan ini penelitian dari Syafruddin, Hariadi, dan Wastituningsih (2013) mengenai "Kinerja penyuluh pertanian berdasarkan faktor personal dan situasional" pun menyebutkan bahwa faktor situasional merupakan faktor yang menentukan perilaku manusia. Watson mengemukakan bahwa manusia berkorelasi terhadap lingkungan. Faktor situasional akan memberi pengaruh yang bermakna terhadap kinerja penyuluh pertanian, karena memiliki kekuatan besar dalam menentukan perilaku manusia.

Alasan karyawan operasional GCA membantu penumpang yang tiba-tiba mengalami masalah dengan karena tanggung jawab saat bekerja, lebih banyak dengan tingkat altruisme yang tinggi yaitu sebanyak 16 responden (61,5%), dan dengan alasan inisiatif diri sendiri memiliki tingkat altruisme yang rendah sebanyak 24 responden (61,5%). Hal ini terjadi karena dalam bekerja karyawan operasional GCA sangat mengedepankan SOP, sehingga perilaku menolong penumpang yang dilakukan oleh mereka hanya sebatas karena mengikuti SOP pekerjaan saja bukan karena keinginan yang timbul dari dalam diri sendiri atau inisiatif diri sendiri. Karyawan operasional GCA yang memiliki tingkat altruisme yang tinggi akan menampilkan perilaku seperti bersedia mengerjakan tugas diluar dari *job desc* dan SOP yang dimilikinya, memiliki inisiatif yang tinggi dalam menolong penumpang dan teman sejawat, serta tanpa dimintai tolong ia akan langsung cekatan dan sigap dalam menolong orang lain. Seperti yang dikemukakan oleh AS (laki-laki, 27 tahun), yang menyebutkan "kalau ada teman yang sedang sibuk dengan antrian penumpang saya ikut membantu teman saya itu mba, apalagi kalau bawaan penumpangnya banyak dan berat mba, saya bantu angkatin ke bagasi golf carnya teman saya". Pernyataan AS menunjukkan

bahwa ia memiliki aspek sukarela dan memberi bantuan yang tinggi dalam altruisme.

Alasan responden menjadi karyawan GCA karena alasan ekonomi lebih banyak dengan tingkat altruisme yang tinggi yaitu (53,6%), dan dengan alasan keterbatasan keterampilan yang dimiliki dan keinginan untuk menolong orang lain sama-sama memiliki tingkat altruisme yang rendah. Dengan kata lain, dalam menolong orang lain para karyawan tersebut didorong oleh faktor untuk memenuhi kebutuhan pribadi yang dalam hal ini adalah mendapatkan imbalan berupa gaji dari pekerjaannya sebagai karyawan operasional GCA. Karyawan operasional GCA dalam bekerja hanya akan melakukan pekerjaan sesuai dengan tanggung jawab yang dimilikinya, mereka mendapatkan gaji sesuai dengan pekerjaan dan tanggung jawab yang mereka lakukan. Hal itu senada dengan penelitian Ashar, Maria dan Victoriana (2017) mengenai "*Studi deskriptif mengenai motivasi prososial pada relawan komunitas berbagi nasi di kota Bandung*" pun menunjukkan ada relawan komunitas berbagi nasi di Kota Bandung dalam perilaku menolongnya, lebih didasari oleh tujuan untuk memenuhi kebutuhan yang bersifat pribadi yaitu mendapatkan *reward*.

Karyawan operasional GCA yang tidak pernah mendapatkan tips dari penumpang memiliki tingkat altruisme yang rendah (58,1%), sedangkan karyawan yang pernah dan sering mendapatkan tips dari penumpang memiliki tingkat altruisme yang tinggi. Hal ini menunjukkan, kinerja karyawan operasional GCA akan meningkat apabila penumpang memberikan imbalan berupa uang tips kepada dirinya, yang berarti juga dalam melakukan pekerjaannya para karyawan ini tidak ikhlas dan sukarela dalam membantu, melainkan harus diberi imbalan terlebih dahulu baru mau membantu dengan sungguh-sungguh. Padahal terdapat peraturan "*no tipping*" yang berlaku di lingkungan karyawan operasional GCA, sehingga seharusnya semua karyawan operasional GCA seharusnya tidak menerima uang tips yang diberikan oleh penumpang. Namun demikian masih ada beberapa karyawan yang tetap menerima uang tips yang diberikan penumpang, seperti yang diucapkan oleh AH (laki-laki 22 tahun) bahwa, "*sebelumnya sudah saya tolak dengan baik sesuai SOP namun penumpang memaksa, daripada terjadi keributan dan penumpang marah akibat merasa tidak dihormati akhirnya saya terima tipsnya*". Uang tips yang diperoleh dari penumpang oleh karyawan operasional GCA kemudian dilaporkan kepada atasannya untuk menghindari hal-hal yang tidak diinginkan di masa mendatang. Setelah mendapatkan uang tips, perilaku altruisme yang

ditunjukkan oleh karyawan operasional GCA menjadi lebih tinggi. Hal itu senada pula dengan penelitian Ashar, Maria dan Victoriana (2017) mengenai “*Studi deskriptif mengenai motivasi prososial pada relawan komunitas berbagi nasi di kota Bandung*” pun menunjukkan ada relawan komunitas berbagi nasi di Kota Bandung dalam perilaku menolognya, lebih didasari oleh tujuan untuk memenuhi kebutuhan yang bersifat pribadi yaitu mendapatkan *reward*.

### Simpulan

Hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti mengenai *Gambaran Altruisme Pada Karyawan Operasional Golf Car Assistant PT. SAA Tangerang* menunjukkan hasil bahwa karyawan operasional GCA cenderung memiliki altruisme yang rendah sebanyak 52,3%.

Berdasarkan tiga dimensi variabel altruisme, yaitu aspek empati, sukarela, dan memberi bantuan didapatkan hasil bahwa dimensi yang paling dominan adalah aspek memberi bantuan sebesar 40%, sukarela sebesar 33,8%, dan empati sebesar 26,2% dengan nilai *Z-score* lebih dari 0,5. Selanjutnya, berdasarkan hasil *crosstabulation* pada dimensi aspek memberi bantuan cenderung memiliki altruisme yang rendah. Dimana, semakin rendahnya keinginan seseorang untuk memberikan bantuan semakin rendah pula perilaku seseorang untuk memberikan bantuan.

Penelitian ini mengalami keterbatasan satu variabel yang diteliti. Untuk penelitian selanjutnya diharapkan untuk menambahkan variabel, aspek-aspek, faktor-faktor dan profesi lainnya yang berkaitan dengan altruisme untuk melengkapi penelitian selanjutnya. Apabila pada penelitian selanjutnya peneliti ingin mengadaptasi alat ukur yang sama, maka diharapkan peneliti selanjutnya mengembangkan aitem pertanyaan yang ada serta menambahkan aitem *favorable* pada alat ukur altruisme ini.

Saran peneliti bagi karyawan operasional *golfcar assistant* untuk lebih meningkatkan ibadah sesuai dengan agama yang dianutnya (misal: Islam perbanyak sholat, Kristen perbanyak beribadah ke gereja, dan lain-lain) agar tumbuh rasa empati dan ikhlas dalam dirinya sehingga membuatnya memiliki rasa ingin menolong yang tinggi.

Saran peneliti bagi perusahaan untuk lebih memberikan pelatihan (*workshop*) yang rutin serta memberikan kegiatan bimbingan keagamaan untuk karyawan operasional GCA. Selanjutnya Perusahaan dapat menambah jumlah *golfcar* atau *buggy car* yang “sehat” agar tidak lagi terdengar *complain* penumpang terhadap pelayanan GCA di bandara

terminal 3 Ulitimate Soekarno-Hatta. Perusahaan juga dapat mengkaji ulang SOP terkait dengan jam pergantian kerja karyawan dengan tujuan tidak ada lagi penumpang yang “terpaksa” menunggu jadwal masuk kerja karyawan operasional GCA selanjutnya untuk bisa menggunakan jasa GCA.

### Daftar Pustaka

- Arikunto, S. (2012). *Prosedur penelitian suatu pendekatan praktek*. Jakarta: Rineka Cipta
- Ashar, P. M., Maria, C., & Victoriana, E. (2017). Studi deskriptif mengenai motivasi prososial pada relawan komunitas berbagi nasi di kota Bandung. *Humanitas*, 1(3).
- Azwar, S. (2017). *Metode penelitian psikologi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Hurlock, E. B. (2000). *Psikologi perkembangan: suatu pendekatan sepanjang rentang kehidupan (edisi 5)*. Jakarta: Erlangga
- Haryati, T., D. (2013). Kematangan emosi, religiusitas dan perilaku prososial perawat di Rumah Sakit. *Persona, Jurnal Psikologi Indonesia*. 2(2), hlm 162-172
- Iryana, I. (2015). *Altruisme dengan kebahagiaan pada petugas PMI*. (Skripsi, Universitas Muhammadiyah Surakarta, Surakarta, Indonesia). Diambil dari [https://scholar.google.co.id/scholar?hl=id&as\\_sdt=0%2C5&q=Altruisme+dengan+kebahagian+pada+petugas+PMI.&btnG=](https://scholar.google.co.id/scholar?hl=id&as_sdt=0%2C5&q=Altruisme+dengan+kebahagian+pada+petugas+PMI.&btnG=)
- Kamilah C. & Erlyani, N. (2017). Gambaran altruisme anggota komunitas 1000 guru Kalimantan Selatan. *Jurnal Ecopsy*, 4(1).
- Krisworo, S. D. A. & Winahyu, G. S. (2017). Beban kerja dan perilaku altruistik pada pegawai puskesmas. Diambil dari <https://adoc.tips/beban-kerja-dan-perilaku-altruistik-pada-pegawai-puskesmas-s.html>
- Lestari, I. D. T., & Rozali, Y. A. (2020). Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Perilaku Altruisme Pada Penumpang Transjakarta. *JCA of Psychology*, 1(02)
- Mahmuliana, D. (2017). Analisis Perilaku Altruisme pada Santri di Pondok Pesantren Modern Babun Najah Banda Aceh. *Jurnal Bimbingan Konseling*, 2(2), hlm 14-2.

- Mesa, N. M. R., Aspin, & Rudin, A. (2020). Pengaruh layanan bimbingan kelompok terhadap perilaku altruisme siswa. *Junal BENING*, 1(4)
- Myers, D. G (2012). *Psikologi sosial*. Jakarta: Salemba Humanika
- Periantalo, J. (2016). *Penelitian kuantitatif untuk psikologi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Savitri, A. D. & Purwaningtyastuti (2020). Perilaku altruisme pada relawan konselor remaja. *PERSONIFIKASI*, 11(1)
- Sugiyono, (2013), *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: ALFABETA
- Syafruddin, Hariadi, S. S., & Wastutiningsih, S. P., (2014). Kinerja penyuluh pertanian berdasarkan faktor personal dan situasional. *Jurnal Psikologi*. 40(2), hlm 240-257
- Tanau, F., O. (2017). Perbedaan Tingkat Kecenderungan Perilaku Altruisme Pada Dewasa Awal dan Dewasa Madya (Skripsi). Diambil dari: [https://repository.usd.ac.id/8814/2/129114015\\_full.pdf](https://repository.usd.ac.id/8814/2/129114015_full.pdf)
- Taufiq, A. (2018). Paradigma baru pendidikan tinggi dan makna kuliah bagi mahasiswa. *MADANI Jurnal Politik dan Sosial Kemasyarakatan*. 10(1), 34-52. ISSN 2085-143X
- Vidyanto, M. H. (2017). *Hubungan antara kecerdasan emosi dan perilaku altruis pada remaja*. (Skripsi, Universitas Muhammadiyah Surakarta, Surakarta, Indonesia. Diambil dari [https://scholar.google.co.id/scholar?hl=id&as\\_sdt=0%2C5&q=Hubungan+antara+kecerdasan+emosi+dan+perilaku+altruis+pada+remaja&btnG=](https://scholar.google.co.id/scholar?hl=id&as_sdt=0%2C5&q=Hubungan+antara+kecerdasan+emosi+dan+perilaku+altruis+pada+remaja&btnG=)
- Yunico, A., Lukmawati, & Botty, M. (2016). Hubungan antara kecerdasan emosi dengan perilaku altruistik pada mahasiswa fakultas ekonomi dan bisnis Islam jurusan DIII perbankan syariah angkatan 2013 UIN Raden Fatah Palembang. *PSIKIS-Jurnal Psikologi Islami*. 2(2), hlm 181-194