BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Bahan bakar minyak adalah sumber daya terpenting yang dibutuhkan untuk setiap negara dalam menjalankan roda perindustrian dan kebutuhan rumah tangga. Untuk memenuhi kebutuhan bahan bakar di kalangan masyarakat luas, PT. Pertamina selaku BUMN penyedia energi bahan bakar dalam negeri, menyediakan prasarana umum yang dikenal dengan SPBU (Stasiun Pengisian Bahan Bakar untuk Umum). Pada umumnya SPBU menjual bahan bakar jenis premium, solar, pertamax dan pertamax plus. SPBU merupakan ujung tombak pemasaran jaringan distribusi bahan bakar untuk umum, dimana pemerintah sebagai pemilik perusahaan berusaha untuk memenuhi kebutuhan bahan bakar kepada masyarakat umum melalui SPBU.

Adanya pasar global, menjadikan bisnis Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum (SPBU) semakin marak dan bersaing karena semakin banyak perusahaan pengisian bahan bakar dari luar yang masuk dan beroperasi di Indonesia. Iklim persaingan ini cukup dirasakan oleh PT. Pertamina (Persero) terhadap berbagai kompetitor asing dalam bisnis bahan bakar. Saat ini persaingan antar Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum (SPBU) Pertamina dan SPBU asing dirasa semakin ketat pasca pembatasan BBM subsidi. Pembatasan Bahan Bakar Minyak (BBM) bersubsidi ini dimulai pada akhir kuartal pertama tahun 2011, hal ini membuat SPBU Pertamina harus siap bersaing dengan SPBU kompetitor asing.

Kompetitor yang dimaksud adalah perusahaan yang bergerak di bisnis hilir BBM non subsidi, mereka antara lain Shell (Belanda), Petronas (Malaysia) dan Total (Prancis) (Harian-global.com).

Pertamina menyiapkan diri untuk menghadapi kompetitor-kompetitor asing dalam persaingan di negara sendiri, dengan melakukan usaha-usaha dalam hal pembenahan dan perbaikan untuk memperbaiki citra dalam dunia energi. Usaha PT.Pertamina (Persero) tersebut yaitu dengan mengelola SPBU COCO (*Corporate Owned Corporate Operated*) dan *Bright*, yang memiliki komitmen untuk selalu memberikan produk dan pelayanan terbaik bagi pelanggannya. SPBU COCO di kota Bandung hanya ada di 3 lokasi, yaitu di jalan Soekarno-Hatta, jalan Ibrahim Ajie dan di Kota Baru Parahyangan. Perbedaan SPBU COCO dengan SPBU lain yaitu SPBU COCO dimiliki dan dioperasikan langsung oleh Pertamina, sehingga bahan bakar tidak boleh kosong supaya kebutuhan akan bahan bakar tidak terhambat. SPBU COCO Pertamina merupakan salah satu program yang di unggulkan Pertamina, yang menjadi komitmen bagi Pertamina untuk terus maju di tengah kompetisi bisnis hilir migas yang semakin kompetitif.

Program SPBU COCO ini merupakan proyek percontohan untuk meningkatkan pelayanan agar semakin baik sehingga mampu bersaing. Program yang menjamin kepuasan pelanggan dengan fokus pada ketepatan takaran, kualitas, serta pelayanan dari operator ini sejalan dengan strategi Pertamina yang ingin memberikan kenyamanan dan pelayanan yang lebih kepada pelanggan. Strategi ini tidak lain bertujuan supaya pelanggan tetap setia pada SPBU Pertamina. Dalam pelaksanaannya, agar program unggulan ini bisa mencapai

sasaran, maka perlu di dukung oleh sumber daya manusia yang handal dan memiliki kedisiplinan kerja yang baik. Dalam hal ini, SDM yang di maksud adalah mereka yang memiliki komitmen terhadap perusahaan.

Berdasarkan survey awal yang dilakukan melalui wawancara kepada pengawas SPBU COCO kota Bandung, didapatkan informasi bahwa jumlah operator di masing-masing SPBU COCO berjumlah 10 sampai 16 orang. Operator ini bekerja berdasarkan tiga shift, shift tersebut diberlakukan bergilir sehingga setiap petugas merasakan semua shift baik pagi, sore dan malam. Calon operator SPBU melamar kepada kantor pertamina pusat Bandung, akan diseleksi dan kemudian diberi training kerja. Operator akan bekerja berdasarkan kontrak tahunan (*Outsourcing*) yang kontraknya harus diperpanjang setiap tahunnya dan akan dipertimbangkan oleh perusahaan dengan melihat kinerja petugas tersebut. Gaji rata-rata operator SPBU COCO adalah batas UMK kota Bandung yaitu Rp 1.271.625 (sumber : Surat Keputusan Gubernur Jawa Barat, tentang UMK Jawa Barat 2012). Selain itu, ada juga insentif per tiga bulan sesuai dengan jumlah penjualan BBM di tiap SPBU COCO tersebut. Operator mendapatkan kesempatan jenjang karir yang adil tergantung dari kinerjanya. Hal ini tidak dijumpai di SPBU selain COCO karena pengelolaannya berada di tangan pengelola langsung.

Melalui wawancara terhadap 15 orang operator dari tiga SPBU COCO di kota Bandung, didapatkan data bahwa 60% alasan untuk terus bekerja di SPBU COCO ini karena mereka memiliki kebutuhan terhadap pekerjaan tersebut dan bertahan bekerja karena merasa nyaman dengan pekerjaan tersebut. Sebanyak 26,7% bertahan bekerja dengan alasan sulit mencari pekerjaan lain yang sesuai

dengan kemampuan. Sebanyak 13,3% operator bertahan bekerja di SPBU karena merasa yakin mendapatkan pekerjaan yang berjenjang di perusahaan tersebut dan senang dengan pekerjaan yang berhubungan dengan banyak orang.

Operator yang bekerja hanya satu tahun kontrak sekitar satu sampai dua orang, sedangkan yang lain bertahan bekerja sampai delapan tahun. Menurut pengawas SPBU COCO, operator kurang ada kesediaan dalam menanggapi keluhan pelanggan dengan baik karena merasa tidak berdaya dan hanya menanggapinya sebagai keluhan biasa. Hal yang selalu di tegaskan setiap *briefing* yaitu sikap saat melayani konsumen untuk memberi salam, senyum dan sapa sesuai slogan pertamina 3S (salam, senyum, sapa) karena 50% operator sering lupa menerapkannya ketika sibuk melayani antrian konsumen atau terkadang melayani sambil bergurau dengan teman. Operator SPBU juga sering menukar shift kerjanya dengan teman lainnya karena berbagai alasan. Dari tiga SPBU COCO kota Bandung, pengawas sering mengetahui adanya petugas "nakal" (menurut pengawas SPBU COCO) yang sering menjual struk pembelian BBM orang lain kepada supir untuk menambah pendapatannya. Tahun 2011-2012 di SPBU COCO di Jl Soekarno-Hatta, operator yang akan keluar berjumlah tiga orang dengan usia sekitar 22 tahun-29 tahun dan di SPBU Jl. Ibrahim Ajie, operator yang akan berencana mengundurkan diri sebanyak dua orang, alasan pengunduran diri mereka adalah ingin mencari kerja yang lebih baik lagi.

Data juga didapat melalui "Suara Pengalaman SPBU" yang merupakan layanan konsumen resmi dari *website* PT. Pertamina. Dari *website* ini diketahui bahwa konsumen mengeluhkan sikap operator SPBU yang dingin, acuh kepada

pelanggan, tidak menerapkan salam, senyum, sapa dan juga berbicara terus dengan temannya ketika melayani konsumen. Hasil observasi juga menunjukan hasil serupa pada beberapa petugas yang tidak menerapkan salam, senyum, dan sapa, juga berbicara dengan operator lain sehingga konsumen terlihat seperti di acuhkan.

Dari data-data tersebut, dapat dilihat bahwa operator SPBU banyak yang bertahan bekerja dengan waktu sampai 8 tahun. Sesuai data survei, 60% operator bertahan karena kebutuhan dan merasa nyaman dengan pekerjaannya. Dari fenomena tersebut, terlihat bahwa operator SPBU memiliki komitmen terhadap organisasi dengan dasar yang berbeda-beda. Operator yang memiliki komitmen pada perusahaan seharusnya akan bersikap profesional dalam bekerja seperti tetap bekerja di tempat itu walaupun dengan kekurangan yang terdapat pada perusahaan, mencurahkan perhatian, pikiran, tenaga, usaha dan waktunya, serta mengerjakan apa yang diharapkan oleh perusahaan yang pada akhirnya akan memberikan keuntungan dan kemajuan bagi perusahaan.

Menurut Meyer & Allen (1991), Komitmen organisasi dilihat sebagai suatu keadaan psikologis dengan karakteristik relasi antara karyawan dengan organisasi dan memiliki implikasi dalam memutuskan untuk melanjutkan keanggotaannya di dalam organisasi. Komitmen mempengaruhi perilaku individu, individu-individu yang sangat komit terhadap karir mereka, akan menunjukkan bahwa mereka membaktikan waktu lebih banyak dalam pengembangan keahlian mereka, dan menunjukkan niat yang rendah untuk menarik diri dari karir dan pekerjaan

mereka. Komitmen ini memungkinkan orang membawa ‘hati’ mereka pada pekerjaan.

Para operator SPBU menjadi ujung tombak dari program Pertamina sebagai bagian dalam perusahaan yang berhubungan langsung dengan masyarakat, oleh karena itu para operator perlu memiliki komitmen organisasi untuk bisa menjalankan tugasnya sesuai yang diharapkan perusahaan sehingga akan memberikan keuntungan bagi perusahaan. Komitmen organisasi, mempengaruhi sikap para operator ketika bekerja dan menjalankan program perusahaan.

Meyer dan Allen (1991) merumuskan tiga dimensi komitmen dalam berorganisasi, yaitu : *affective, continuance,* dan *normative*. Ketiga hal ini lebih tepat dinyatakan sebagai komponen atau dimensi dari komitmen berorganisasi, daripada jenis-jenis komitmen berorganisasi. Hal ini disebabkan karena setiap orang memiliki ketiga dimensi ini namun derajat tiap dimensi tersebut berbeda-beda. *Affective commitment* terjadi apabila karyawan ingin menjadi bagian dari organisasi karena adanya ikatan emosional, *Continuance commitment* muncul apabila karyawan tetap bertahan pada suatu organisasi karena membutuhkan gaji dan keuntungan lain, atau karena tidak menemukan pekerjaan lain, *Normative commitment* timbul dari nilai-nilai dalam diri karyawan.

Karyawan bertahan menjadi anggota organisasi karena adanya kesadaran bahwa komitmen terhadap organisasi merupakan hal yang seharusnya dilakukan. Dari penjelasan teori komitmen di atas, ternyata setiap orang memiliki komitmen terhadap organisasi, namun dasar seseorang untuk tetap bertahan di dalam

perusahaan berbeda-beda. Kecenderungan pada salah satu dimensi komitmen inilah yang akan memunculkan perilaku yang berbeda-beda.

Operator SPBU bertahan pada pekerjaannya dengan berbagai alasan, tentunya alasan ini dipengaruhi oleh beberapa faktor, baik faktor eksternal yaitu dari organisasi maupun internal yaitu karakteristik pribadi. Kepribadian adalah salah satu faktor internal yang turut menentukan komitmen terhadap perusahaan, sebab pembentukan komitmen pada perusahaan tidak lepas dari proses operator SPBU yang menjadi anggota perusahaan. Pada saat karyawan terlibat dalam suatu perusahaan, karyawan membawa serta kepribadiannya yang unik, kemampuan, sifat, nilai – nilai dan aspirasi kerja yang berupa harapan, tujuan, atau cita – cita mengenai pekerjaan yang telah direncanakan bagi dirinya.

Pengaruh kepribadian terhadap komitmen organisasi, telah diteliti oleh Esther M Kembaren tahun 2002 dengan judul "Pengaruh trait kepribadian, komitmen pekerjaan dan *perceived organizational support* terhadap komitmen dosen pada perguruan tinggi". Dari penelitian tersebut didapatkan hasil bahwa ada pengaruh trait kepribadian terhadap komitmen organisasi. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Liche Seniati (2006) bahwa adanya pengaruh trait kepribadian terhadap komitmen dosen. Penelitian tersebut adalah penelitian mengenai pengaruh trait terhadap komitmen secara menyeluruh, sehingga dalam penelitian selanjutnya ingin diketahui lebih dalam mengenai kontribusi trait terhadap masing-masing dimensi komitmen.

Menurut Allport, kepribadian adalah organisasi yang dinamis pada individu di dalam sistem psikofisis yang menentukan keunikan penyesuaian diri terhadap

lingkungan. Istilah organisasi yang dinamis disini berarti bahwa kepribadian selalu berkembang dan berubah walaupun ada sistem yang mengikat dan menghubungkan komponen kepribadian. Psikofisis berarti bahwa kepribadian meliputi mental dan neural (susunan syaraf) atau keseluruhan fisik-psikologis yang dimiliki seseorang. Istilah "menentukan" mengandung arti bahwa kepribadian memainkan peran aktif dalam tingkah laku individu. "unik" berarti tidak ada 2 orang yang benar-benar sama dalam caranya menyesuaikan diri terhadap lingkungan, sehingga tidak ada 2 orang yang mempunyai kepribadian yang sama.

Untuk melihat kepribadian manusia, terdapat suatu pendekatan dari teori kepribadian yang digunakan dalam psikologi, pendekatan ini melihat kepribadian melalui trait. Trait (sifat) adalah sistem neuropsikis yang digeneralisasikan dan diarahkan dengan kemampuan untuk menghadapi bermacam-macam perangsang secara bersamaan, memulai serta membimbing tingkah laku adaptif dan ekspresif.

Mc Crae & Costa mengembangkan teori trait ini yang kemudian mengemukakan *the big five personality* yang tersusun dalam lima buah domain kepribadian yang telah dibentuk dengan menggunakan analisis faktor, yaitu meliputi *extraversion, agreeableness, conscientiousness, neuoriticism,* dan *openness.* Setiap orang memiliki lima trait kepribadian tersebut namun dengan derajat yang berbeda. Setiap trait menjelaskan kecenderungan yang berbeda-beda dalam diri seseorang untuk bertingkah laku. Kelima trait ini akan membentuk kepribadian seseorang, namun trait yang paling atau lebih dominan akan lebih terlihat dalam perilaku sehari-hari.

Operator dengan trait kepribadian dominan *Extraversion* cenderung menunjukkan sifat-sifat mudah menyesuaikan diri dengan lingkungan sosial, aktif, banyak berbicara, orientasi pada hubungan bersama, penuh kasih sayang, senang mencintai, ramah, energik, dan tertarik pada banyak hal. Operator dengan trait kepribadian dominan *Agreeableness* cenderung menunjukkan sifat-sifat suka menolong, pemaaf, penurut, dan dapat dipercaya. Operator dengan trait kepribadian dominan *Conscientiousness* cenderung memiliki sifat-sifat teratur, pekerja keras, dapat diandalkan, disiplin, tepat waktu, rapi dan hati-hati. Operator dengan trait kepribadian dominan *Neuroticism* cenderung memiliki sifat-sifat mudah cemas, gugup, emosional, merasa tidak aman, merasa tidak mampu, dan mudah panik. Operator dengan trait kepribadian yang dominan *Openness* cenderung memiliki sifat-sifat rasa ingin tahu yang besar, minat luas, kreatif, imajinatif, dan terbuka terhadap pengalaman.

Trait kepribadian akan menjadi dasar seseorang dalam usahanya menyesuaikan diri dengan lingkungan. Trait kepribadian yang sesuai dengan tuntutan lingkungan sekitarnya, akan lebih mempermudah melakukan penyesuaian diri dan akan memunculkan tingkah laku yang selaras. Rasa adaptif ini turut berperan menjadi dasar untuk bertahan dalam perusahaan.

Berdasarkan fenomena yang terjadi, peneliti tertarik untuk mengetahui bagaimana kontribusi trait kepribadian dengan menggunakan *Big Five Personality* terhadap dimensi komitmen organisasi pada petugas operator SPBU Pertamina COCO.

1.2 Identifikasi Masalah

Dari penelitian ini ingin diketahui bagaimana kontribusi trait kepribadian terhadap komitmen organisasi pada operator SPBU Pertamina COCO di kota Bandung.

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui gambaran trait kepribadian operator SPBU Pertamina COCO Bandung dan mengetahui gambaran komitmen organisasi yang dimiliki petugas operator SPBU Pertamina COCO di kota Bandung.

1.3.2 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui bagaimana kontribusi trait kepribadian terhadap dimensi komitmen organisasi pada operator SPBU Pertamina COCO di kota Bandung.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Teoretis

1. Memberikan informasi mengenai kontribusi trait kepribadian dengan teori *big five personality* terhadap komitmen organisasi dalam bidang ilmu Psikologi, khususnya Psikologi Industri dan Organisasi.

2. Memberi masukan bagi peneliti lain yang berminat untuk melakukan penelitian lanjutan mengenai trait kepribadian dan komitmen organisasi, juga mendorong dikembangkannya penelitian yang berhubungan dengan hal tersebut.

1.4.2 Kegunaan Praktis

1. Memberikan informasi khususnya pada pengawas SPBU Pertamina COCO, mengenai kontribusi trait kepribadian terhadap komitmen organisasi agar dapat lebih mudah memberikan konsultasi dan masukan kepada operator.
2. Memberikan informasi kepada pengawas SPBU Pertamina COCO, khususnya HRD Pertamina, untuk mempertimbangkan juga tipe kepribadian dalam perekrutan, seleksi, training dan konseling operator SPBU agar lebih optimal dalam memberikan program.
3. Memberikan informasi kepada HRD dan pengawas SPBU Pertamina COCO mengenai hal-hal yang mempengaruhi komitmen organisasi pada operator SPBU Pertamina COCO

1.5 Kerangka Pemikiran

PT. Pertamina (Persero) selaku BUMN penyedia energi bahan bakar dalam negeri, dalam melakukan usahanya mendapatkan pesaing berupa perusahaan sejenis dari pihak asing. Persaingan ini terlihat jelas pada unit terdepan yaitu SPBU (Stasiun Pengisian Bahan Bakar untuk Umum). Berkembang atau tidaknya

SPBU ini sangat ditentukan oleh sumber daya manusia yang memiliki komitmen terhadap SPBU, yang tentunya akan mendukung keberhasilan SPBU tersebut.

Meyer dan Allen (1991) merumuskan suatu definisi mengenai komitmen dalam berorganisasi sebagai suatu konstruk psikologis yang merupakan karakteristik hubungan anggota organisasi dengan organisasinya dan memiliki implikasi terhadap keputusan individu untuk melanjutkan keanggotaannya dalam berorganisasi. Meyer dan Allen (1997) mengembangkan tiga dimensi komitmen dalam berorganisasi, yaitu : *affective, continuance,* dan *normative*. *Affective commitment* berkaitan dengan hubungan emosional operator terhadap SPBU COCO, identifikasi dengan organisasi, dan keterlibatan diri dengan kegiatan di organisasi. Operator SPBU dengan *affective commitment,* bertahan menjadi karyawan di SPBU karena didasari rasa keterlibatan secara emosional dengan SPBU, karyawan SPBU lainnya dan terhadap pekerjaannya melayani konsumen. Operator ini melakukan tugas dengan sepenuh hati dan dengan senang hati memberikan pelayanan yang baik pada pelanggan.

Continuance commitment berkaitan dengan kesadaran operator terhadap kerugian yang dialami jika meninggalkan organisasi (Allen & Meyer, 1997). Operator SPBU dengan *continuance commitment* bertahan menjadi karyawan dalam perusahaan karena didasari kebutuhannya terhadap pekerjaan tersebut. Mereka terus bekerja karena memikirkan gaji juga insentif yang lebih besar supaya dapat terus memenuhi kebutuhan hidupnya dan bertahan bekerja karena tidak ada pekerjaan lainnya. Operator dengan komitmen seperti ini akan meninggalkan SPBU jika mendapat tawaran kerja dengan gaji lebih baik.

Normative commitment menggambarkan perasaan keterikatan untuk terus berada dalam organisasi karena rasa tanggungjawab (Allen & Meyer, 1997). Operator SPBU dengan *normative commitment* bertahan menjadi karyawan dalam perusahaan karena merasa dirinya harus memberikan kontribusi yang baik kepada perusahaan yang memberikan kesempatan kerja dan membayarnya. Operator memandang bekerja dengan baik adalah suatu kewajiban dan tugasnya untuk bekerja dengan sebaik-baiknya, sehingga akan bekerja dengan disiplin.

Setiap operator memiliki ketiga dimensi komitmen tersebut, namun derajatnya berbeda-beda. Dimensi komitmen yang paling tinggi pada setiap operator menunjukkan dasar dari operator tersebut untuk tetap bertahan di perusahaan. Menurut Meyer dan Allen terdapat beberapa faktor yang dapat berperan pembentukan tipe komitmen organisasi, baik dari organisasi, maupun dari individu sendiri (Allen & Meyer, 1997). Dalam penelitian ini, yang akan diteliti yaitu kontribusi dari karakteristik pribadi individu yang dilihat melalui kepribadian. Kepribadian turut menentukan bagaimana komitmen karyawan terhadap perusahaan, sebab pembentukan komitmen pada perusahaan tidak lepas dari proses karyawan yang menjadi anggota perusahaan. Pada saat karyawan terlibat dalam suatu perusahaan, karyawan membawa serta kepribadiannya yang unik, kemampuan, sifat, nilai – nilai dan aspirasi kerja yang berupa harapan, tujuan, atau cita – cita mengenai pekerjaan yang telah direncanakan bagi dirinya.

Untuk melihat kepribadian, dapat dilihat melalui traitnya. Trait kepribadian merupakan dimensi dari kepribadian yang merupakan kecenderungan emosional, kognitif, dan tingkah laku, yang bersifat menetap dan ditampilkan individu

sebagai respons terhadap berbagai situasi lingkungan. Salah satu pendekatan yang melihat kepribadian melalui trait disebut *Big Five Personality*. Teori ini didasarkan pada model lima faktor kepribadian sebagai representasi struktur trait yang merupakan dimensi utama dari kepribadian. Trait kepribadian tersebut adalah *extraversion, agreeableness, conscientiousness, neuoriticism,* dan *openness to experiences.*

Faktor pertama adalah *extraversion*, faktor ini merupakan dimensi yang penting dalam kepribadian, dimana *extraversion* ini dapat memprediksi banyak tingkah laku sosial. Operator SPBU yang memiliki trait kepribadian dominan *Extraversion* menunjukkan sifat-sifat mudah menyesuaikan diri dengan lingkungan sosial baik dengan sesama karyawan SPBU maupun dengan konsumen. Operator aktif, lebih tertarik berbicara, berorientasi pada hubungan dengan orang lain, menunjukkan kepeduliannya saat bekerja baik kepada teman kerja maupun saat melayani konsumen dan ramah.

Trait *Agreebleness* dapat disebut juga *social adaptibility atau likability*. Operator SPBU COCO dengan trait kepribadian dominan *Agreeableness* menunjukkan sifat-sifat suka menolong, pemaaf, menghindari konflik, penurut, dan dapat dipercaya, sehingga mereka akan menunjukkan sifat suka membantu, menaati semua peraturan perusahaan tanpa rasa keberatan dan berusaha menciptakan situasi kerja yang tenang.

Conscientiousness dapat disebut juga *dependability, impulse control, dan will to achieve*, yang menggambarkan perbedaan keteraturan dan *self discipline* seseorang. Operator dengan trait kepribadian dominan *Conscientiousness*

memiliki sifat-sifat teratur, pekerja keras, dapat diandalkan, disiplin, tepat waktu, rapi dan hati-hati sehingga operator akan cenderung bekerja sesuai peraturan perusahaan.

Neuroticism menggambarkan seseorang yang memiliki masalah dengan emosi yang negatif seperti mudah cemas, gugup, emosional, merasa tidak aman, merasa tidak mampu, dan mudah panik. Secara emosional mereka labil. Petugas yang memiliki trait *neurotic* memiliki kesulitan dalam menjalin hubungan dan berkomitmen, mereka juga memiliki tingkat kepercayaan diri yang rendah, mudah khawatir dan kurang dapat memberikan pelayanan yang selalu ramah saat kondisi perasaannya kurang baik.

Openness, mengacu pada bagaimana seseorang bersedia melakukan penyesuaian pada suatu ide atau situasi yang baru. *Openness* mempunyai ciri memiliki sifat-sifat rasa ingin tahu yang besar, minat luas, kreatif, imajinatif, mudah bertoleransi dan terbuka terhadap pengalaman. Operator yang *openness* akan cenderung menerima feedback dan melakukan perbaikan pada dirinya.

Berdasarkan teori tersebut, dapat diasumsikan bahwa trait dengan dominan *ekstraversion* akan lebih besar pengaruhnya pada dimensi *affective commitment* karena dimensi komitmen ini juga lebih banyak mengutamakan masalah emosional. Operator SPBU COCO yang dominan *ekstraversion* lebih tertarik dengan hubungan sosial yang melibatkan orang-orang di sekitarnya sehingga cenderung merasa senang dengan keanggotannya dalam bekerja dan berinteraksi dengan orang banyak karena pekerjaan operator SPBU ini adalah pekerjaan yang berhubungan dengan orang banyak.

Trait *aggreablenes* lebih cenderung pengaruhnya pada dimensi *normative commitment* yang bekerja berdasarkan rasa tanggungjawab dan memberikan loyalitas terhadap perusahaan tempat mereka bekerja karena berpikir seharusnya memberikan timbal balik yang sewajarnya terhadap perusahaan. Sifat trait yang menghindari konflik dan penurut menjadi dasar untuk bekerja dengan rasa tanggung jawab.

Trait c*onscientiousness* cenderung membentuk dimensi *normative commitment.* Dengan dasar sifat yang disiplin dan dapat diandalkan maka operator SPBU dengan trait ini akan bekerja berdasarkan keyakinan dalam diri untuk memberikan loyalitas dan bekerja dengan rasa tanggungjawab.

Trait *neurotic* cenderung membentuk dimensi *continuance commitment* karena dasar dari sifat yang sulit menjalin hubungan sosial dan sulit meregulasi emosi sehingga lebih cenderung bekerja karena memikirkan untung-rugi dalam bekerja. Operator ini bertahan bekerja hanya untuk mendapatkan gaji, dan lebih mudah mengundurkan diri jika ada pekerjaan lain sebagai upaya untuk mengurangi kecemasan karena harus selalu bersikap ramah. Trait ini bisa juga menjadi dasar pembentuk dimensi *normative commitment* karena memiliki sifat mudah cemas maka akan bekerja dengan disiplin untuk meredakan kecemasannya.

Trait *openess* cenderung membentuk dimensi komitmen *continuance* karena memiliki minat yang luas dan terbuka untuk mencari pengalaman kerja baru.

Trait kepribadian sifatnya unik sehingga berbeda antara satu operator dengan operator lain. Perbedaan trait akan membentuk dimensi komitmen yang

berbeda-beda pula antar operator SPBU. Selain dari faktor kepribadian individu sendiri, komitmen organisasi juga dipengaruhi oleh beberapa faktor lain yaitu karakteristik organisasi, pengalaman kerja, investasi, alternative pekerjaan, proses *consideration*, sosialisasi awal dan kontrak psikologis.

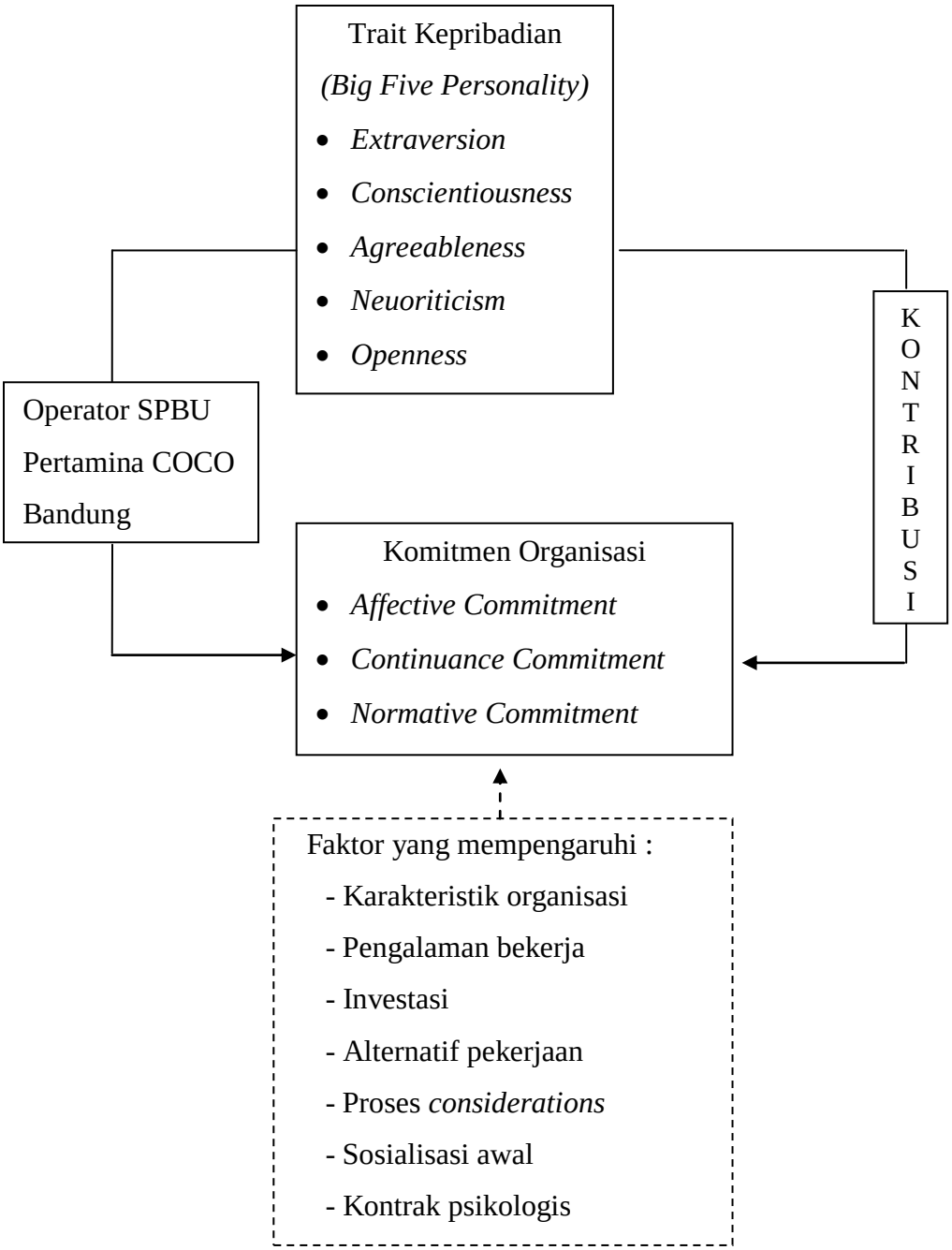
Karakteristik organisasi yang terdiri dari struktur organisasi, komunikasi, dan persepsi mengenai keadilan pemberian hak dalam organisasi. Struktur organisasi yang bersifat desentralisasi akan mempertimbangkan pendapat yang disampaikan karyawan dalam pembuatan keputusan. Komunikasi yang terbentuk dapat mempengaruhi persepsi karyawan terhadap organisasi. Perusahaan yang memiliki tipe komunikasi dua arah dan melibatkan karyawan dalam pengambilan keputusan akan membentuk persepsi yang positif pada karyawannya dan hal akan mempengaruhi pembentukan *affective commitment* (Meyer dan Allen, 1997 hal. 42-43).

Karyawan yang beranjak ke usia yang lebih tua dan memiliki masa kerja yang cukup lama, akan mempengaruhi pembentukan *affective commitment*. Karakteristik dari pekerjaan, kesesuaian posisi dengan minat dan tantangan yang ditemui karyawan selama menjalani pekerjaannya juga mempengaruhi komitmen. Karyawan yang menemukan pekerjaan yang memiliki karakteristik yang sesuai dengan minat karyawan, serta tantangan yang ditemukan karyawan selama bekerja akan membentuk pengalaman kerja menyenangkan, Jika karyawan merasakan pengalaman kerja yang menyenangkan selama di perusahaan, akan mempengaruhi pembentukkan *affective commitment*.

Investasi berharga bagi karyawan dapat berupa, waktu, materi dan usaha yang telah dimiliki karyawan selama bekerja diperusahaan. Karyawan yang meninggalkan perusahaan akan kehilangan investasi yang telah mereka miliki di perusahaan, keengganan karyawan kehilangan hal tersebut memiliki peranan dalam pembentukan *continuance commitment*. Ketersediaan alternatif pekerjaan di luar perusahaan turut berperan dalam pembentukan komitmen, sedikitnya alternatif pekerjaan yang dimiliki karyawan akan berperan dalam pembentukan *continuance commitment*. Terdapat *prosses consideration*, dimana karyawan mempertimbangkan investasi dan alternatif, yang akan berdampak pada pembentukan *continuance commitment* (Meyer dan Allen, 1997 hal. 56-58).

Masa sosialisasi adalah proses pembelajaran dimasa awal karyawan mengenai tingkah laku dan sikap yang sesuai dengan aturan perusahaan. Pembelajaran tersebut dilakukan melalui *conditioning* (punishment dan reward) dan *modeling* (observasi dan meniru). Masa sosialisasi awal yang dirasa menyenangkan oleh karyawan, akan berperan dalam pembentukan *normative commitment.* Kontrak psikologis yang dirasakan karyawan terhadap perusahaan juga turut berperan terhadap pembentukan *normative commitment*. Karyawan memiliki keyakinan bahwa ada keterkaitan yang erat dengan perusahaan, dengan keyakinan tersebut karyawan akan berusaha memberikan kinerja terbaik (Meyer dan Allen, 1997 hal. 60-65).

Dari penjelasan tersebut, secara sistematis dapat dilihat melalui bagan berikut :



Bagan 1.1 Kerangka Pikir

1.6 Asumsi Penelitian

1. Saat Operator SPBU Pertamina COCO melakukan proses adaptasi terhadap perusahaan, ia akan melibatkan kepribadiannya yang unik.
2. Trait kepribadian yang dominan pada setiap Operator SPBU Pertamina COCO berbeda-beda sehingga dapat membentuk dimensi komitmen yang berbeda-beda.
3. Trait Kepribadian memiliki potensi untuk berkontribusi membentuk *affective commitment.*
4. Trait Kepribadian memiliki potensi untuk berkontribusi membentuk *continuance commitment*.
5. Trait Kepribadian memiliki potensi untuk berkontribusi membentuk *normative commitment*.

1.7 Hipotesis Penelitian

Hipotesis Mayor

Berdasarkan penjelasan pada kerangka pemikiran, maka hipotesis penelitian yang diajukan adalah :

1. Trait Kepribadian secara simultan memiliki kontribusi terhadap pembentukan *affective commitment*.
2. Trait Kepribadian secara simultan memiliki kontribusi terhadap pembentukan *continuance commitment*.
3. Trait Kepribadian secara simultan memiliki kontribusi terhadap pembentukan *normative commitment*.

Hipotesis Minor

Rumusan hipotesis penelitian di atas dapat diuraikan secara rinci ke dalam hipotesis minor, yaitu :

1. Trait Kepribadian *extraversion* memiliki kontribusi terhadap pembentukan *affective commitment*.
2. Trait Kepribadian *agreeableness* memiliki kontribusi terhadap pembentukan *affective commitment*.
3. Trait Kepribadian *concientiousness* memiliki kontribusi terhadap pembentukan *affective commitment*.
4. Trait Kepribadian *neuroticism* memiliki kontribusi terhadap pembentukan *affective commitment*.
5. Trait Kepribadian *openness* memiliki kontribusi terhadap pembentukan *affective commitment*.
6. Trait Kepribadian *extraversion* memiliki kontribusi terhadap pembentukan *continuance commitment*.
7. Trait Kepribadian *agreeableness* memiliki kontribusi terhadap pembentukan *continuance commitment*.
8. Trait Kepribadian *concientiousness* memiliki kontribusi terhadap pembentukan *continuance commitment*.
9. Trait Kepribadian *neuroticism* memiliki kontribusi terhadap pembentukan *continuance commitment*.
10. Trait Kepribadian *openness* memiliki kontribusi terhadap pembentukan *continuance commitment*.

11. Trait Kepribadian *extraversion* memiliki kontribusi terhadap pembentukan *normative commitment*.
12. Trait Kepribadian *agreeableness* memiliki kontribusi terhadap pembentukan *normative commitment*.
13. Trait Kepribadian *concientiousness* memiliki kontribusi terhadap pembentukan *normative commitment*.
14. Trait Kepribadian *neuroticism* memiliki kontribusi terhadap pembentukan *normative commitment*.
15. Trait Kepribadian *openness* memiliki kontribusi terhadap pembentukan *normative commitment*.