

Pengaruh Trait Kepribadian *Big Five* Terhadap Persepsi pada Beban Kerja Kasir Toserba X di Bandung

Big Five Personality Trait Influence on The Perception of The Workload of The Cashier
Department Store X in Bandung

¹Shabrina, ²Yuli Aslamawati

^{1,2}Fakultas Psikologi Universitas Islam Bandung Jl. Tamansari No. 1 Bandung 40116

Email : ¹shabrinashabrina@rocketmail.com, ²yuli_aslamawati@yahoo.com

Abstract. Department store X is one of the biggest commerce company in Bandung. Since last year, one of the branch which located in east Bandung is getting complaint from the customer about the cashier. Based on the interview, cashier think the machine if often broken and affect to their job. Besides, cashier also complaining about their job, they think that their job is overload when its time to closed but the queue still long. This influenced by the perception of the workload. Based on Robbins theory, perception is affected by personality. In this case, cashier personality are variour, there's friendly, panic when get a complain from customer and some cashier who work diligently. This study is using causality methods. Respondent in this research are 27 cashier in department store X. Big five inventory measurement is used in this research as many as 40 items to measure big five personality, while the perception of workload measurement tools using a perceptual scale workload as much as 43 items. Statistical data processing using multiple regression, the result shows that the personality trait extraversion, neuroticism and conscientiousness are influence the cashier perception about the workload, while the personality trait openness and agreeableness not affect the cashier perception about the workload.

Keywords : Big Five Personality Trait, Perception Workload, Cashier

Abstrak. Toserba X merupakan perusahaan yang bergerak di bidang perdagangan terbesar di kota Bandung. Salah satu cabang dari Toserba X berada di wilayah Bandung Timur. Selama kurang lebih satu tahun terakhir ini banyak mendapatkan keluhan dari konsumen mengenai pelayanan kasirnya. Berdasarkan hasil wawancara, kasir merasa mesin yang digunakan sering mengalami gangguan sehingga menghambat pekerjaan, kasir pun mengeluhkan bahwa pekerjaan terasa berat ketika Toserba sudah waktunya tutup dan antrian di meja kassa masih panjang. Hal ini dipengaruhi oleh persepsi beban kerja. Menurut teori Robbins bahwa persepsi dipengaruhi oleh kepribadian, dalam hal ini kepribadian beberapa kasir yang menunjukkan sikap ramah, memperlihatkan kepanikan ketika ada konsumen yang komplain, dan ada beberapa kasir yang bekerja dengan teliti. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kausalitas. Subjek penelitian adalah seluruh karyawan kasir Toserba X Bandung sebanyak 27 orang. Alat ukur kepribadian *big five* menggunakan *Big Five Inventory* (BFI) sebanyak 40 item, sedangkan alat ukur persepsi beban kerja menggunakan skala persepsi beban kerja sebanyak 43 item. Pengolahan data menggunakan statistik *multiple regression*, diperoleh hasil bahwa pada trait kepribadian *extraversion*, *neuroticism*, dan *conscientiousness* terdapat pengaruh terhadap persepsi beban kerja kasir, sedangkan pada trait kepribadian *openness* dan *agreeableness* tidak terdapat pengaruh terhadap persepsi beban kerja kasir.

Kata kunci : Trait Kepribadian *Big Five*, Persepsi Beban Kerja, Kasir

A. Pendahuluan

Toserba X merupakan perusahaan yang bergerak di bidang perdagangan atau ritel terbesar di kota Bandung. Salah satu cabang dari Toserba X berada di wilayah Bandung Timur. Selama kurang lebih satu tahun terakhir ini banyak mendapatkan keluhan dari konsumen mengenai pelayanan kasirnya. Konsumen mengeluhkan bahwa pelayanan dan ekspresi wajah kasirnya tidak ramah. Selain itu, kasir pun seringkali memberikan jumlah nominal uang kembalian yang salah, dan mengetik jumlah kuantitas barang yang tidak sesuai dengan jumlah barang yang dibelanjakan. Adapun kasir yang ketika sedang memasukkan barang ke dalam kantong belanjaan, tidak dilakukan secara hati-hati, melainkan dengan keras sehingga terkesan membanting barang tersebut dan tidak merapikannya.

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa kasir, bahwa mereka merasa lelah, letih, terlebih lagi jika banyaknya pengunjung yang berdatangan ke Toserba, dan sedang diadakannya program diskon pada saat *weekend*. Selain itu, kasir seringkali melakukan tugas yang seharusnya dikerjakan oleh karyawan bagian lapangan. Hal ini menunjukkan adanya beban pekerjaan atau tugas lain yang tidak termasuk sebagai tugas seorang kasir. Kasir pun merasa mesin kasir yang digunakan sering mengalami gangguan sehingga menghambat pekerjaan mereka. Meja kassa yang terlalu sempit membuat kasir mengalami kesulitan untuk bergerak. Kasir pun mengeluhkan bahwa pekerjaan mereka terasa berat ketika Toserba sudah waktunya tutup dan antrian di meja kassa masih panjang. Hal ini berkaitan dengan persepsi beban kerjanya.

Persepsi dipengaruhi oleh faktor kepribadian. Berdasarkan hasil observasi yang telah dilakukan, dalam hal ini kepribadian karyawan kasir menunjukkan bahwa ada beberapa kasir yang bekerja dengan menampilkan ekspresi wajah yang judes, ada beberapa kasir yang menunjukkan sikap ramah dan menyenangkan kepada konsumen begitu pula saat menghadapi konsumen yang komplain. Ada beberapa kasir yang bekerja dengan teliti saat melayani konsumen. Saat bekerja meskipun terdapat banyak gangguan atau hambatan seperti, panjangnya antrian, komplain dari konsumen, mesin yang sering *error*, kesalahan dalam harga, kasir tetap dapat menyelesaikan tugasnya. Namun ada juga kasir yang memperlihatkan kepanikan ketika ada konsumen yang komplain.

Pada dasarnya karyawan kasir tersebut adalah individu yang memiliki kemampuan untuk mengerjakan pekerjaan sebagai seorang kasir. Karena adanya faktor eksternal seperti kebisingan, situasi Toserba yang ramai atau adanya tekanan dari konsumen untuk melayani secara cepat mengakibatkan kasir tersebut mempersepsi beban kerjanya sebagai suatu hal yang berat. Persepsi dipengaruhi oleh faktor kepribadian. Seseorang akan mempersepsi suatu objek tertentu berdasarkan pengaruh *trait* kepribadian dari tiap individu. Sehingga, masih saja ada karyawan kasir yang bekerja dengan menampilkan perilaku yang dapat menimbulkan kerugian bagi Toserba. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk meneliti "Pengaruh *Trait* Kepribadian *Big Five* Terhadap Persepsi Pada Beban Kerja Kasir Toserba X di Bandung". Selanjutnya, tujuan dari penelitian ini adalah untuk melihat seberapa erat pengaruh antara *trait* kepribadian *big five* terhadap persepsi pada beban kerja kasir Toserba X di Bandung.

B. Landasan Teori

Dimensi *big five* pertama kali diperkenalkan oleh **Goldberg** pada tahun 1981. Dalam teori *big five* kepribadian adalah dimensi perbedaan individu dalam kecenderungan untuk menunjukkan pola konsisten dari pikiran, perasaan, dan tindakan. Kombinasi karakteristik internal yang stabil tersebut memberi arti pada seseorang dan memotivasinya untuk bertindak laku dengan cara tertentu. Teori ini merupakan pendekatan disposisional yang berfokus pada *trait* bukan merupakan tipe kepribadian. Pada pendekatan tipe kepribadian, maka seseorang akan masuk kedalam tipe kepribadian tertentu. Sebaliknya dengan pendekatan *trait* individu dibedakan pada kadar tiap *trait*, seseorang digambarkan dapat memiliki banyak atau sedikit pada *trait* yang dimilikinya. Penggolongan *trait* kepribadian *big five*, (1) *Extraversion*, (2) *Neuroticism*, (3) *Openness*, (4) *Agreeableness*, (5) *Conscientiousness*.

Menurut **Robbins** (2006:169) persepsi adalah proses yang digunakan individu mengelola dan menafsirkan kesan indera mereka dalam rangka memberikan makna kepada lingkungan mereka. Terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi yaitu,

(1) pelaku persepsi, (2) objek atau target, (3) konteks situasi itu dilakukan.

Menurut **Cohen (1980)** beban kerja merupakan kondisi pekerjaan yang dirasakan oleh pekerja yang berkaitan dengan faktor situasional yang terdiri dari faktor lingkungan fisik dan lingkungan psikis. Beban kerja lingkungan fisik terdiri dari, (1) rancangan ruang kerja, (2) rancangan pekerjaan, (3) kondisi lingkungan kerja, (4) tingkat *visual privacy* dan *acoustical privacy*. Beban kerja lingkungan psikis terdiri dari, (1) pekerjaan yang berlebihan, (2) waktu yang mendesak/terbatas, (3) sistem pengawasan yang tidak efisien, (4) ketidakstabilan suasana politik, (5) kurangnya umpan balik prestasi kerja, (6) kurang tepatnya pemberian wewenang terhadap tanggung jawab yang diberikan, (7) ketidakjelasan peran, (8) frustrasi, (9) perbedaan antara nilai – nilai perusahaan dengan nilai – nilai yang dimiliki pekerja, (10) perubahan – perubahan dalam pekerjaan, (11) konflik antar pribadi dan antar kelompok.

C. Hasil Penelitian

Tabel 1. Hasil Perhitungan Tabulasi Silang Antara Trait Kepribadian dengan Persepsi Terhadap Beban Kerja

Trait Kepribadian	Persepsi terhadap beban kerja	
	Tinggi	Rendah
<i>Agreeableness</i>	1 3.7%	3 11.1%
<i>Conscientiousness</i>	0 0.0%	4 14.8%
<i>Extraversion</i>	0 0.0%	5 18.5%
<i>Neuroticism</i>	9 33.3%	1 3.7%
<i>Openness</i>	2 7.4%	2 7.4%

Berdasarkan **Tabel 1.** hasil perhitungan, tampak bahwa kasir yang memiliki trait kepribadian *neuroticism* dan persepsi terhadap beban kerja yang tinggi sebanyak 9 orang (33.3%), kasir yang memiliki trait kepribadian *extraversion* dan persepsi terhadap beban kerja yang rendah sebanyak 5 orang (18.5%), kasir yang memiliki trait kepribadian *conscientiousness* dan persepsi terhadap beban kerja yang rendah sebanyak 4 orang (14.8%), kasir yang memiliki trait kepribadian *agreeableness* dan persepsi terhadap beban kerja yang rendah sebanyak 3 orang (11.1%), serta kasir yang memiliki trait kepribadian *openness* dan persepsi terhadap beban kerja yang rendah sebanyak 2 orang (7.4%).

Tabel 2. Perhitungan Uji t

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	184.277	54.168		3.402	.003
Extraversion	-1.636	.756	-.324	-2.165	.042
Neuroticism	2.203	.890	.396	2.476	.022
Openness	-.315	.655	-.043	-.481	.635
Agreeableness	-.453	.647	-.074	-.699	.492
Conscientiousness	-2.124	.961	-.256	-2.209	.038

a. Dependent Variable: Persepsi Beban Kerja

Pengaruh trait kepribadian *extraversion* secara parsial terhadap persepsi beban kerja. Berdasarkan hasil perhitungan, diperoleh nilai t hitung sebesar -2.165 dengan nilai Sig. sebesar $0.042 < 0.05$ artinya terdapat pengaruh trait kepribadian *extraversion* secara parsial terhadap persepsi terhadap beban kerja. Nilai t hitung negatif artinya semakin memadai trait kepribadian *extraversion* maka kasir mempersepsikan beban kerjanya sebagai suatu hal yang wajar. Dilihat dari fenomena yang ada di lapangan, ada beberapa kasir yang menunjukkan trait kepribadian *extraversion* yang tinggi terlihat dari sikap ramah dan menyenangkan dengan selalu tersenyum dan berbicara dengan cara yang sopan kepada konsumen begitu pula saat menghadapi konsumen yang komplain. Meskipun mereka harus bekerja lembur dan melayani banyak konsumen kasir juga menunjukkan semangat kerja yang tinggi terlihat dari cara mereka melayani konsumen dengan cepat dan sesuai dengan prosedur. Saat kasir mengalami kesulitan atau ada peraturan yang tidak jelas mereka tidak segan untuk bertanya kepada *supervisor*. Dengan trait kepribadian *extraversion* yang dimiliki oleh kasir, mereka mempersepsikan beban kerja sebagai seorang kasir itu merupakan hal yang wajar karena mereka dituntut berinteraksi dengan banyak orang dan itu merupakan hal yang menyenangkan bagi orang yang memiliki trait kepribadian *extraversion*, sifat penuh energi dan bekerja keras dari kasir mempengaruhi persepsi beban kerja menjadi ringan meskipun mereka mengerjakan tugas yang banyak.

Pengaruh trait kepribadian *neuroticism* secara parsial terhadap persepsi beban kerja. Berdasarkan hasil perhitungan, diperoleh nilai t hitung sebesar 2.476 dengan nilai Sig. sebesar $0.022 < 0.05$ artinya terdapat pengaruh trait kepribadian *neuroticism* secara parsial terhadap persepsi terhadap beban kerja. Nilai t hitung positif artinya semakin memadai trait kepribadian *neuroticism* maka kasir mempersepsikan beban kerjanya sebagai suatu hal yang berat. Dilihat dari fenomena yang ada di lapangan, kasir yang memiliki trait kepribadian *neuroticism* dan persepsi beban kerja yang tinggi menunjukkan bahwa pada saat melayani konsumen kasir banyak melakukan kesalahan, seperti mengembalikan jumlah kembalian uang yang tidak sesuai, dan mengetik jumlah kuantitas barang yang tidak sesuai dengan jumlah barang yang dibelanjakan, hal ini memperlihatkan bahwa kasir memiliki sikap mudah cemas, gelisah, gugup sehingga tidak teliti dalam bekerja. Dalam melayani konsumen pun kasir terlihat bekerja dengan lambat. Ketika ada konsumen yang komplain, kasir memperlihatkan kepanikan sehingga masalah yang ada tidak terselesaikan. Hal ini mempengaruhi kasir mempersepsikan beban kerjanya berat karena kasir yang

memiliki trait kepribadian *neuroticism* tinggi memiliki sifat cemas, gugup, dan tidak bergairah sehingga dalam menghadapi situasi kerja sebagai kasir mereka mempersepsikan pekerjaan yang dilakukan berat.

Pengaruh trait kepribadian *openness* secara parsial terhadap persepsi beban kerja. Berdasarkan hasil perhitungan, diperoleh nilai t hitung sebesar -0.481 dengan nilai Sig. sebesar $0.635 > 0.05$ artinya tidak terdapat pengaruh trait kepribadian *openness* secara parsial terhadap persepsi terhadap beban kerja kasir, karena pekerjaan seorang kasir tidak memerlukan imajinasi, kreatif, sensitif, dan memiliki keingintahuan. Seorang kasir telah memiliki aturan-aturan dan pekerjaan yang jelas sedangkan orang-orang dengan trait kepribadian *openness* cenderung lebih tertarik dengan hal-hal yang berhubungan dengan seni yang membutuhkan kreatifitas dan imajinasi. Seorang kasir memiliki pekerjaan yang monoton, sedangkan untuk orang-orang yang memiliki trait kepribadian *openness* senang mencoba aktivitas yang berbeda dan masuk ke suasana yang baru.

Pengaruh trait kepribadian *agreeableness* secara parsial terhadap persepsi beban kerja. Berdasarkan hasil perhitungan, diperoleh nilai t hitung sebesar -0.699 dengan nilai Sig. sebesar $0.492 > 0.05$ artinya tidak terdapat pengaruh trait kepribadian *agreeableness* secara parsial terhadap persepsi terhadap beban kerja kasir, karena aspek-aspek dalam hubungan sosial yang terdapat dalam trait kepribadian *agreeableness* tidak berpengaruh dengan pekerjaan seorang kasir. Walaupun seorang kasir memiliki trait kepribadian *agreeableness* yang dianggap sebagai orang yang dominan dalam hubungan sosial seperti menolong orang lain, bersimpati dengan kesulitan orang lain dan memiliki keinginan untuk menolongnya dan mereka juga percaya bahwa orang lain akan melakukan hal yang sama terhadap dirinya dari apa yang telah mereka lakukan kepada orang lain, seorang kasir tetap harus mengikuti aturan yang seharusnya dalam melayani konsumen, misalnya ketika ada konsumen yang ingin mendahului antrian dikarenakan konsumen tersebut memiliki keperluan yang mendesak, seorang kasir tidak seharusnya menyetujui keinginan konsumen tersebut.

Pengaruh trait kepribadian *conscientiousness* secara parsial terhadap persepsi beban kerja. Berdasarkan hasil perhitungan, diperoleh nilai t hitung sebesar -2.209 dengan nilai Sig. sebesar $0.038 < 0.05$ artinya terdapat pengaruh trait kepribadian *conscientiousness* secara parsial terhadap persepsi terhadap beban kerja. Nilai t hitung negatif artinya semakin memadai trait kepribadian *conscientiousness* maka kasir mempersepsikan beban kerjanya sebagai suatu hal yang wajar. Dilihat dari fenomena yang ada di lapangan, terlihat ada beberapa kasir yang bekerja dengan teliti di mana saat melayani konsumen kasir bekerja secara rapi, teratur, dan terencana sehingga tidak melakukan kesalahan. Kasir selalu mengikuti perintah dari supervisor dengan benar. Saat bekerja meskipun terdapat banyak gangguan atau hambatan seperti, panjangnya antrian, komplain dari konsumen, mesin yang sering *error*, kesalahan dalam harga, kasir tetap dapat menyelesaikan tugasnya. Karena sifat dari trait kepribadian *conscientiousness* yang rapi, teratur, teliti, terencana dan memiliki prinsip yang kuat terhadap perintah atasan, serta disiplin kerja yang baik maka kasir mempersepsikan beban kerjanya sebagai sesuatu yang wajar, sehingga seberat apapun tugas yang dihadapi akan selalu mereka selesaikan sesuai dengan prosedur kerja kasir.

D. Simpulan

Adanya pengaruh negatif antara trait kepribadian *extraversion* terhadap persepsi beban kerja sehingga hipotesis penelitian dapat diterima. Adanya pengaruh positif antara trait kepribadian *neuroticism* terhadap persepsi beban kerja sehingga

hipotesis penelitian dapat diterima. Tidak adanya pengaruh antara trait kepribadian *openness* terhadap persepsi beban kerja sehingga hipotesis penelitian ditolak. Tidak adanya pengaruh antara trait kepribadian *agreeableness* terhadap persepsi beban kerja sehingga hipotesis penelitian ditolak. Adanya pengaruh negatif antara trait kepribadian *conscientiousness* terhadap persepsi beban kerja sehingga hipotesis penelitian dapat diterima. Banyak kasir yang dominan memiliki trait kepribadian *neuroticism* dan memiliki persepsi terhadap beban kerja yang rendah.

E. Saran

Pihak manajemen Toserba X lebih selektif dalam menerima karyawan yang sesuai dengan trait kepribadian kasir dengan menggunakan *big five personality*.

Mengadakan sistem *rolling* karyawan. Dalam permasalahan ini, apabila kasir tidak dapat bekerja sesuai dengan tugas yang telah diberikan, maka sebaiknya pihak Toserba memindahkan karyawan tersebut pada jabatan yang lain.

Daftar Pustaka

- Aamodt, Michael. G. (1999). *Applied Industrial Organization Psychology*. Wadsworth, Belmont. Publishing Company.
- Hudori, Tb. Nanang (2001). *Hubungan Antara Persepsi Terhadap Beban Kerja Dengan Kepuasan Kerja Pada Perawat Ruang di RSUD. Dt.II Serang*. Skripsi Sarjana, Fakultas Psikologi Universitas Islam Bandung.
- John, O. P., & Srivastava, S. (1999). *The Big-Five trait taxonomy: History, measurement, and theoretical perspectives*. In L. A. Pervin & O. P. John (Eds.), New York: Guilford Press.
- McCrae, R.R. & Costa, P.T (1999). *A Five-Factor Theory of Personality*. In L.A. Pervin & O.P. John (eds) *handbook of personality*, New York: The Guilford Press.
- Ramdhani, Neila. (2012). *Jurnal Psikologi: Adaptasi Bahasa dan Budaya Inventori Big Five*, 39(2), 189-207.
- Robbins, Stephen. P. (2006). *Perilaku Organisasi Edisi Kesepuluh*. Jakarta, PT Indeks Kelompok Gramedia.