

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Dalal (2005) dalam penelitiannya ia menyatakan, performa kerja merupakan aspek yang menjadi fokus utama untuk ditingkatkan bagi psikolog industri dan organisasi. Performa kerja diukur dari sebaik apakah kinerja individu dalam mengerjakan pekerjaannya. Performa kerja pekerja yang baik akan membawa dampak positif bagi perusahaannya, begitupun sebaliknya. Dalam dunia kerja terkadang kita menemui perilaku yang tergolong ke dalam kekerasan, pencurian, ketidakhadiran, atau bermalas-malasan. Perilaku tersebut tentu akan membawa dampak negatif terhadap kinerja individu dan menurunkan performa kerjanya. Perilaku yang membawa dampak negatif terhadap performa kerja tersebut dikenal dengan istilah perilaku kontraproduktif.

Perilaku kontraproduktif atau *Counterproductive Work Behavior (CWB)* adalah sebuah tindakan yang merugikan ataupun bermaksud merugikan perusahaan dan orang-orang yang berpengaruh terhadap perusahaan (Spector & Fox, 2005). Perilaku kontraproduktif dalam dunia kerja dapat berbentuk seperti tindak kekerasan, bersikap agresif (baik verbal maupun fisik) terhadap rekan kerja, dengan sengaja tidak mengerjakan pekerjaan dengan baik, melakukan sabotase, pencurian, *withdrawal* (seperti telat masuk, ketidak-hadiran, sampai pengunduran diri yang disengaja). Perilaku yang bersifat merugikan tersebut baru dapat disebut sebagai perilaku kontraproduktif jika mengandung unsur kesengajaan (Spector & Fox, 2005). Teori mengenai perilaku kontraproduktif sebelumnya dikemukakan oleh Robinson dan Bennett (1995) dan disebut sebagai penyimpangan di tempat kerja.

Pengertian penyimpangan di tempat kerja yang dikemukakan oleh Robinson dan Bennett (1995) adalah perilaku yang dilakukan secara sukarela oleh pekerja yang bersifat melanggar norma perusahaan dan mengancam *well-being* perusahaan maupun orang-orang yang terlibat didalamnya.

Perilaku kontraproduktif terdiri atas lima dimensi yaitu *abuse against others, production deviance, sabotage, theft, dan withdrawal*. Berdasarkan kelima dimensi dari perilaku kontraproduktif, bentuk-bentuk perilaku kontraproduktif yang dapat ditemui dalam perusahaan adalah seperti datang terlambat, bolos, dengan sengaja tidak mengerjakan pekerjaan dengan baik, pencurian, pertengkaran antar sesama rekan kerja, dan lain-lain (Spector & Fox, 2006). Perilaku seperti yang disebutkan, menyebabkan kerugian yang kecil bagi perusahaan, namun jika sebagian besar pekerja melakukan perilaku yang sama, maka perusahaan akan mengalami kerugian yang sangat besar. Perilaku kontraproduktif yang dapat menyebabkan kerugian besar bagi perusahaan walaupun hanya dilakukan oleh satu orang adalah pencurian atau sabotase. Berdasarkan wawancara antara peneliti dengan *General Manager* dari sebuah perusahaan besar di Indonesia, perusahaan bisa mengalami kerugian sampai beratus-ratus juta akibat seseorang mencuri hasil produksi perusahaan atau merusak peralatan-peralatan perusahaan (Komunikasi Personal, 2017).

Fenomena perilaku kontraproduktif tidak hanya terjadi di perusahaan tersebut, namun banyak juga terjadi di Indonesia. Kompas (2014) mencatat dari 4,2 juta kasus penyalahgunaan narkoba, terdapat 70% kasus penyalahgunaan yang terjadi di lingkungan kerja (setara dengan 2.940.000 orang). Kasus ini mewakili dimensi *production deviance* dari perilaku kontraproduktif. Pada tahun 2013,

terdapat 80.000 buruh di Jakarta dan 90% dari angka tersebut merupakan buruh wanita dan 75% dari angka tersebut pernah mengalami pelecehan. Kasus ini mewakili dimensi *abuse against others* dari perilaku kontraproduktif. Perilaku kontraproduktif tidak hanya membawa dampak negatif bagi kondisi psikologis pekerja, namun juga dampak negatif secara material. Perilaku kontraproduktif ini terjadi juga di perusahaan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) di Indonesia. Kasus lainnya berupa pencurian listrik oleh salah satu karyawan di perusahaan listrik milik BUMN untuk sebuah kafe di Jakarta (Suryowati, 2016). Kasus ini termasuk dimensi *theft* dari perilaku kontraproduktif. Perilaku kontraproduktif seperti ini dapat membawa kerugian yang cukup besar bagi perusahaannya. Terlihat dari kasus yang pernah dialami perusahaan pariwisata di Indonesia, dimana perusahaan tersebut harus mengalami kebangkrutan karena pencurian yang dilakukan oleh pihak didalam perusahaan tersebut (Praditya, 2017). Kebangkrutan perusahaan juga dialami sebuah perusahaan di Indonesia yang terjerat kasus korupsi di KPK (Sari, 2017). Dampak dari perilaku kontraproduktif tidak hanya dirasakan oleh perusahaan, namun bisa sampai memengaruhi negara Indonesia. Bentuk perilaku kontraproduktif yang memengaruhi negara Indonesia yang paling sering dijumpai adalah kasus korupsi. Saputri dan Aini (2018) menuliskan pada tahun 2017, kerugian negara akibat kasus korupsi mencapai 6.5 trilliun rupiah. Kerugian yang dialami negara Indonesia akibat perilaku kontraproduktif memang belum bisa membuat negara ini jatuh bangkrut, namun dampak negatif perilaku kontraproduktif sudah cukup menghambat perkembangan negara Indonesia.

Menurut peneliti, salah satu dimensi perilaku kontraproduktif yang sulit ditemukan kasusnya di Indonesia adalah *withdrawal* dan *sabotage*. Untuk sebuah

kasus bisa masuk ke berita dibutuhkan hal yang unik, biasanya berupa kerugian dalam jumlah yang besar. Namun, perilaku kontraproduktif yang termasuk ke dalam dimensi *withdrawal* dan *sabotage* cenderung membawa dampak kerugian yang relatif kecil bagi perusahaan. Contoh perilaku dari dimensi *withdrawal* adalah datang ke kantor telat, pulang lebih cepat, dan lain-lain. Contoh perilaku dari dimensi *sabotage* adalah merusak mesin fotokopi, merusak meja, merusak kursi, dan lain-lain. Dimensi perilaku kontraproduktif yang paling sering ditemui kasusnya adalah *theft* karena seringkali melibatkan nominal yang besar.

Penyebab individu melakukan tindakan kontraproduktif yang paling signifikan adalah emosi negatif (Robinson & Bennett, 1995; Spector & Fox, 2005). Emosi yang dirasakan oleh individu berdasarkan kejadian tertentu yang ia alami akan menyebabkan individu melakukan tindakan tertentu. Emosi negatif akan mendorong individu untuk melakukan tindakan kontraproduktif (Spector, Fox, & Domagalski, 2005).

Emosi diartikan sebagai respon yang timbul dari kejadian tertentu, baik itu internal maupun eksternal, yang memiliki nilai positif atau negatif bagi individu. (Salovey & Mayer, 1990). Emosi adalah faktor penting yang menjadi penentu kecerdasan emosional individu. Salovey dan Mayer (1990) mengemukakan bahwa kecerdasan emosional adalah bagian dari kecerdasan sosial yang mengatur kemampuan individu untuk memonitor perasaan dan emosi baik itu miliknya sendiri atau orang lain, dan menggunakan informasi yang didapat untuk menentukan tindakan dan pemikiran individu. Goleman (2005) membagi kecerdasan emosional ke dalam lima dimensi yaitu *self-awareness*, *self-control*, *self-motivation*, *empathy*, dan *social skills*. Masing-masing dimensi mengukur aspek tertentu dari kemampuan

individu dalam menangani emosinya. *Self-awareness* mengukur bagaimana individu bisa mengerti emosi yang dirasakan. *Self-control* mengukur bagaimana individu bisa mengatur emosinya. *Self-motivation* mengukur bagaimana individu bisa menjaga motivasi dalam berbagai situasi. *Empathy* mengukur bagaimana individu bisa mengerti apa yang dirasakan orang lain. *Social skills* mengukur bagaimana individu bisa mengatur perilakunya di lingkungan sosial.

Jung dan Yoon (2011) meneliti mengenai hubungan emosi dengan perilaku kontraproduktif. Hasil penelitian Jung dan Yoon (2011) menunjukkan bahwa emosi memiliki korelasi negatif dengan perilaku kontraproduktif. Korelasi negatif yang dimaksud adalah semakin negatif emosi yang dirasakan individu, semakin tinggi juga perilaku kontraproduktif individu. Sebaliknya, semakin positif emosi yang dirasakan individu, semakin rendah perilaku kontraproduktif individu. Martin (2014) meneliti mengenai hubungan antara kekerasan dalam tempat kerja, yang merupakan salah satu bentuk perilaku kontraproduktif, dengan kecerdasan emosional dan menemukan bahwa kecerdasan emosional berkorelasi negatif dengan perilaku kontraproduktif. Penelitian mengenai hubungan antara perilaku kontraproduktif kecerdasan emosional diluar Indonesia sudah dilakukan oleh Ying dan Ting (2013). Dalam penelitiannya, Ying dan Ting (2013) menemukan bahwa kecerdasan emosional memiliki korelasi negatif dengan perilaku kontraproduktif. Abraham (1999; dalam Ying & Ting, 2013) menuliskan, individu yang memiliki kecerdasan emosional tinggi cenderung lebih mudah dalam mengerti perasaan rekan kerjanya, sehingga individu akan lebih memunculkan perilaku positif yang bersifat altruistik. Tindakan yang bersifat altruistik membawa dampak positif bagi lingkungan sekitarnya sehingga hal tersebut bertentangan dengan perilaku

kontraproduktif dilihat dari definisi masing-masing kedua variabel tersebut. Kelemahan kedua penelitian sebelumnya, baik penelitian Jung dan Yoon, maupun Ying dan Ting, adalah hasil kedua penelitian sulit untuk di generalisasi (Jung & Yoon, 2012; Ying & Ting, 2013). Kedua penelitian sama-sama memilih pekerja di industri perhotelan sebagai partisipan penelitian. Sedangkan, pekerja yang dapat melakukan perilaku kontraproduktif tidak hanya sebatas pekerja yang bekerja di bidang perhotelan. Oleh karena itu, penelitian ini akan lebih difokuskan kepada kaitan antara perilaku kontraproduktif dengan kecerdasan emosional pekerja perusahaan pada umumnya tidak terbatas pada industri perhotelan.

Faktor lain yang membedakan penelitian ini dengan penelitian yang pernah dilakukan adalah perbedaan budaya Indonesia dengan budaya negara kedua penelitian sebelumnya yaitu Malaysia. Perbedaan dan keunikan negara Indonesia khususnya Jakarta menjadi keunikan dari penelitian ini. Jakarta adalah negara dengan tingkat kemacetan nomor 2 di Asia setelah Bangkok (Ramadhiani, 2018). Indonesia memiliki jumlah penduduk yang paling banyak se Asia Tenggara yaitu 266,79 juta jiwa dan menduduki peringkat ke empat sebagai negara dengan jumlah penduduk terbanyak di dunia (Anonim, 2018). Angka pengangguran di Indonesia mencapai 30,08% (Anonim, 2018). Lapangan pekerjaan tentu menjadi hal yang cukup langka mengingat hampir sepertiga penduduk di Indonesia tidak bisa mendapatkan lapangan pekerjaan. Permasalahan ekonomi juga dirasakan masyarakat Indonesia. Gaya hidup dan biaya hidup di Jakarta cenderung lebih tinggi dibanding dengan upah minimum di Jakarta (Sekar, 2018; Karir.com, 2016). Permasalahan-permasalahan yang dituliskan bisa memberikan tantangan tersendiri bagi pekerja-pekerja di Indonesia terutama dalam menjaga emosi ketika bekerja.

Seperti yang sebelumnya sudah dituliskan, penyebab terbesar perilaku kontraproduktif adalah emosi. Tingginya tantangan dan kesulitan yang harus dihadapi masyarakat Indonesia, khususnya Jakarta, setiap harinya bisa menyebabkan masalah emosi. Hal ini terbukti dari peringkat Jakarta sebagai kota ke 18 dengan tingkat stres tertinggi di dunia (Ramadhiani, 2018). Tingginya tingkat stres tersebut jika tidak diimbangi dengan kemampuan individu untuk mengatasinya akan bisa mengarah kepada perilaku kontraproduktif di tempat kerja

Peneliti melihat bahwa jumlah badan usaha milik swasta (BUMS) di Indonesia lebih banyak dibanding dengan badan usaha milik negara (BUMN). BUMN juga lebih diminati dibanding pekerja dibanding dengan BUMS. BUMN di Indonesia mendapat dukungan secara langsung dari pemerintah, khususnya secara finansial. Pemerintah memelihara kesejahteraan baik perusahaan maupun pegawai BUMN. Melihat fenomena ini, peneliti beranggapan bahwa tingkat kenyamanan pegawai yang bekerja di BUMN akan lebih tinggi dibanding dengan yang bekerja di BUMS. Tingginya tingkat kenyamanan pekerja yang bekerja di BUMN akan menurunkan kecenderungan individu melakukan perilaku kontraproduktif sehingga peneliti memilih untuk lebih memfokuskan penelitian kepada pekerja yang bekerja di BUMS.

Dari data dan fakta yang dijelaskan di atas, peneliti tertarik untuk meneliti apakah ada perbedaan perilaku kontraproduktif dari pekerja pada perusahaan pada umumnya, tidak terbatas pada perhotelan, yang memiliki kecerdasan emosional tinggi dengan yang rendah. Peneliti menyadari bahwa penelitian mengenai hubungan antara perilaku kontraproduktif dengan kecerdasan emosional sudah

dilakukan. Sehingga peneliti memutuskan untuk meneliti perbedaan guna mendapat hasil yang lebih spesifik dan lebih mudah dipahami masyarakat luas.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dituliskan, penelitian ini ingin melihat:

Apakah ada perbedaan perilaku kontraproduktif antara pekerja yang memiliki kecerdasan emosional tinggi dengan pekerja yang memiliki kecerdasan emosional yang rendah.

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah penelitian yang sudah ditulis sebelumnya, penelitian ini memiliki satu tujuan yaitu untuk melihat perbedaan perilaku kontraproduktif antara pekerja yang memiliki kecerdasan emosional tinggi dengan pekerja yang memiliki kecerdasan emosional rendah.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Manfaat Teoretis**

Peneliti berharap penelitian ini dapat membantu perkembangan ilmu Psikologi khususnya dalam Psikologi Industri dan Organisasi di Indonesia. Bidang Psikologi Industri dan Organisasi yang diharapkan berkembang dari penelitian ini adalah mengenai perilaku kontraproduktif di Indonesia.

Peneliti juga berharap penelitian ini dapat menambah perkembangan ilmu pengetahuan dibidang Psikologi pendidikan khususnya mengenai kecerdasan emosional.

#### **1.4.2 Manfaat Praktis**

Secara praktis, peneliti berharap penelitian ini dapat membantu perusahaan dalam mengintervensi perilaku kontraproduktif yang terjadi dalam lingkungan pekerjaannya sehingga bisa meminimalisir kerugian yang dialami akibat perilaku kontraproduktif. Bentuk bantuan yang bisa diberikan peneliti adalah dengan menjadikan laporan penelitian sebagai sumber untuk perusahaan bisa mengadakan pelatihan mengenai perilaku kontraproduktif. Peneliti juga berharap melalui penelitian ini, proses seleksi pekerja bisa lebih berkembang, dengan mengetahui faktor yang menyebabkan perilaku kontraproduktif, perusahaan dapat mengurangi jumlah pekerja yang memiliki kecenderungan untuk melakukan perilaku kontraproduktif yang tinggi.

Peneliti juga mengharapkan masyarakat dapat lebih mengerti lagi mengenai perilaku kontraproduktif dalam lingkungan kerja dan dapat membantu meminimalisir terjadinya hal tersebut dengan meningkatkan kesadaran diri individu atas kecerdasan emosionalnya. Peneliti berharap tujuan tersebut bisa tercapai dengan mengadakan seminar atau pelatihan mengenai pentingnya kecerdasan emosional dan cara mengembangkannya. Terakhir, Dengan bertambahnya pengertian mengenai kecerdasan emosional, diharapkan masyarakat dapat mulai menyadari pentingnya hal tersebut dan masyarakat Indonesia bisa mulai memperhatikan perkembangan kecerdasan emosional lebih lagi.