

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Counterproductive Work Behaviour (CWB) merupakan perilaku yang berdampak merugikan kepada organisasi dan anggotanya yang disebabkan oleh karyawan (Spector & Fox, 2005), CWB yang dilakukan baik secara langsung maupun tidak langsung dapat membahayakan kepentingan organisasi dan mengakibatkan efektivitas dalam bekerja berkurang (McShane & Glinow, 2005). Konsep CWB telah dilakukan dengan berbagai cara, yaitu karyawan yang berperilaku secara negatif (Yao *et al.*, 2014) dan karyawan yang berperilaku dengan cara balas dendam (Lian *et al.*, 2014). Perilaku tersebut dapat memengaruhi fungsi organisasi secara langsung dan berbahaya bagi organisasi karena dapat mengurangi efektivitasnya (Ugwu *et al.*, 2017).

Lingkungan kerja dengan emosi stress sering digunakan untuk menjelaskan faktor-faktor yang berkontribusi untuk karyawan dalam melakukan CWB, CWB merupakan respon yang mencerminkan dari perilaku stress di tempat kerja sebagai cara untuk mengurangi frustrasi dalam kondisi kerja (Spector & Fox, 2005). Perawat merupakan salah satu dari profesi dengan tingginya tingkat stress, karena tuntutan emosional dari pasien, durasi kerja yang lama, timbulnya konflik kerja karena bekerja bersama dengan profesi lainnya dalam satu lingkup kerja, dan konflik interpersonal lainnya (Khamisa *et al.*, 2017).

Stres kerja dan kelelahan yang dialami perawat meningkat selama masa pandemi *covid-19*, hal tersebut disebabkan karena jam kerja yang lebih lama dan

diikuti dengan rentan dalam terpapar virus. Tenaga kesehatan yang mengalami gangguan stress kerja mencapai 85% dan dengan resiko pekerjaan yang sangat tinggi, angka kematian perawat mencapai 114 perawat selama masa pandemi (CNN Indonesia, 2020). Menurut Czaja *et al.*, (2012) jika perawat bekerja dalam lingkungan kerja yang stress untuk waktu yang lama, maka perawat akan merasakan kelelahan. Stress dalam lingkungan kerja yang terkait dalam perawatan pasien, tuntutan dengan pekerjaan, memiliki masalah dengan karyawan, kurangnya dukungan dalam melakukan pekerjaan, dan jam kerja lembur termasuk dalam stress kerja (Rothmann *et al.*, 2006). Dalam kondisi kerja yang dialami perawat seperti itu, maka perawat memungkinkan untuk melakukan CWB (Zaghini *et al.*, 2017).

Menurut Lee & Allen (2002) terdapat hubungan antara karakteristik dalam lingkungan kerja di tempat kerja perawat dengan terjadinya perawat untuk melakukan CWB. Faktor-faktor resiko bagi perawat untuk dapat melakukan CWB ialah lingkungan kerja dengan karakteristik yang bervariasi, adanya persepsi oleh perawat bahwa terdapat ketidakadilan dalam tempat kerja, mengalami ketidakadilan dalam tempat kerja, mengalami emosi secara negatif, budaya yang melekat di tempat kerja, kesejahteraan secara fisik maupun kejiwaan, dan adanya *moral disengagement* (Zaghini *et al.*, 2016).

Perawat dalam merasakan keadilan di tempat kerja dapat menentukan adanya potensi ketidakpuasan terhadap pekerjaan yang dilakukan dan dapat mengakibatkan adanya perasaan tidak berdaya dan intimidasi diantara anggota lainnya, dengan adanya ketidakpuasan dapat bersumber dari masalah yang berkaitan dengan peran dalam pekerjaan, penindasan dalam lingkungan kerja, susunan organisasi atau struktur

organisasi di dalam tempat kerja, rendahnya kepercayaan diri sendiri dalam melakukan pekerjaan, dan tidak berdaya dalam bekerja. Berdasarkan hal itu dapat memunculkan emosi yang negatif bagi perawat, dan dapat menyebabkan konflik yang terjadi antara petugas administrasi rumah sakit dan staf perawat (Policastro & Payne, 2013). Faktor tersebut dapat memberikan dampak secara negatif pada sikap dan perilaku perawat serta memicu adanya hambatan di tempat kerja secara fungsional, seperti absensi, peningkatan karyawan keluar dari pekerjaan, adanya sabotase yang dilakukan, dan pencurian (Ceylan & Sulu, 2011).

Terdapat 5 dimensi dalam CWB, yaitu : 1.) *abuse* ,merupakan perilaku yang dapat membahayakan secara fisik maupun kejiwaan, 2.) *sabotage* ,merupakan perilaku yang berdampak pada fasilitas di tempat kerja, 3.) *production deviance* ,merupakan perilaku yang dapat memengaruhi proses kerja, 4.) *theft* ,merupakan perilaku yang disebabkan oleh dorongan akan kebutuhan secara ekonomi, 5.) *withdrawal* ,merupakan perilaku mengurangi jam kerja dari tuntutan pekerjaan yang seharusnya (Spector *et al.*, 2006). Dalam dimensi *sabotage* dan *production deviance* memiliki dampak secara langsung terhadap fungsional di tempat kerja, sedangkan *withdrawal* tidak memiliki dampak secara langsung (Fox *et al.*, 2001).

CWB merupakan sarana yang menyediakan mekanisme dalam penanganan untuk mengatasi masalah emosi yang dialami karyawan dan memungkinkan untuk melakukan suatu pembalasan atas tindakan tertentu yang terjadi atau sebagai pelampiasan dari situasi kerja penuh tekanan yang dialami oleh karyawan (Krischer *et al.*, 2010). Karyawan melakukan CWB untuk mengatasi masalah yang berfokus pada emosi saat mengalami adanya *incivility* di tempat kerja (Jennifer & Ana, 2016).

Workplace Incivility (WI) merupakan perilaku yang menunjukkan ketidaksopanan di tempat kerja dengan tujuan untuk melanggar norma dalam saling menghargai satu sama, perilaku ketidaksopanan dapat dianggap sebagai perilaku yang kasar dan tidak sopan serta menunjukkan rasa kurang hormat terhadap orang lain (Andersson & Pearson, 1999), perilaku yang menunjukkan ketidaksopanan paling umum di tempat kerja terjadi ialah dengan cara dalam memberikan komentar yang merendahkan atau menghina rekan kerja, adanya ketidakpedulian terhadap pendapat rekan kerja, dan mengabaikan rekan kerja (Cortina *et al.*, 2001). *Incivility* merupakan keadaan yang menunjukkan sikap tidak hormat terhadap orang lain, tidak dapat menghargai sudut pandang pemikiran orang lain, dan tidak dapat menghargai kinerja orang lain secara baik (Clark *et al.*, 2009).

Dalam melakukan perawatan pada pasien, lembaga kesehatan harus memberikan perawatan yang berkualitas dengan berfokus pada keselamatan pasien. Dengan ditugaskan di lingkungan kerja yang kompleks, maka perawat menghadapi beberapa tantangan, berupa stress yang dapat terjadi di tempat kerja, beban pekerjaan yang berat, serta mendapatkan perlakuan yang buruk di tempat kerja (Cruz ,2017). Menurut American Nurses Association (2015), *incivility* yang terjadi di tempat kerja berupa tindakan kasar dan tidak sopan dalam bekerja, serta menolak untuk saling membantu sesama rekan kerja.

Incivility yang terjadi di lingkungan rumah sakit menimbulkan efek negatif yaitu lingkungan kerja menjadi tidak kondusif dan tidak etis, serta dapat memberikan dampak bagi keselamatan pasien. Berakibat penurunan moral pada perawat yang menurun dan menyebabkan buruknya kinerja untuk menyelamatkan pasien, serta

meningkatkan terjadinya kesalahan dalam melakukan perawatan pasien (Alquwez, 2020). Perawat mengalami tindakan *incivility* dari berbagai sumber di lingkungan kerja, seperti perawat lain yang bertugas, dokter, pengawas, pasien, dan pengunjung rumah sakit (Alshehry *et al.*, 2019).

Dampak terjadinya WI yang dialami perawat di tempat kerja berpengaruh pada perawatan pasien yang dilakukan, 25% pekerja di bidang layanan kesehatan melihat adanya hubungan kuat antara perilaku yang mengganggu dan kematian pasien, serta sebanyak 53% dan 75% dari pelayanan kesehatan melihat adanya hubungan yang kuat antara perilaku yang mengganggu dan menyebabkan hasil klinis yang merugikan, seperti keselamatan pasien, kesalahan, efek samping, kualitas perawatan, dan kepuasan pasien (Rosenstein & O'Daniel, 2005).

Emotional Intelligence (EI) merupakan kemampuan untuk mampu memotivasi diri sendiri dan bertahan dalam menghadapi frustrasi, untuk mengendalikan dorongan dari dalam diri agar melakukan sesuatu, menahan adanya kepuasan dalam melakukan sesuatu, untuk mengatur diri dalam melampiaskan suasana hati dan menjaga penderitaan seseorang, serta berempati (Goleman, 1995). Menurut Petrides *et al.*, (2004) orang dengan EI lebih mampu untuk mengendalikan diri sendiri daripada orang yang tidak memiliki EI, oleh karena itu orang dengan EI lebih mampu untuk dapat menghindari diri dari terlibat dalam perilaku yang dapat membahayakan organisasi.

Peran EI sebagai moderasi antara hubungan WI dengan CWB ialah berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh (Bibi *et al.*, 2013) orang yang memiliki EI dengan tingkat yang berbeda memiliki respon dalam mengatasi lingkungan yang tidak

kondusif secara berbeda pula. Dalam memberikan respon, orang dengan EI dapat menentukan apakah perilaku yang dilakukan apakah memberikan dampak kerusakan pada organisasi. Hubungan antara *workplace incivility* dan *counterproductive work behaviour* akan lebih kuat untuk individu dengan tingkat *emotional intelligence* yang rendah daripada dengan sesama rekan kerja yang memiliki tingkat *emotional intelligence* yang tinggi.

Dalam beberapa penelitian terdahulu, disebutkan bahwa terdapat hubungan EI untuk menjadi moderasi bagi beberapa variabel, seperti *negative emotions* dan *job insecurity* oleh (Jordan & Ashkanasy, 2002), *negative emotions* dan *counterproductive work behaviours* oleh (Yin, 2010), *conscientiousness* dan *performance* oleh (Douglas *et al.*, 2004), dan *stress* dan *burnout* oleh (Gorgens-Ekermans & Brand, 2012).

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka dirumuskan rumusan masalah sebagai berikut :

1. Apakah *workplace incivility* berpengaruh terhadap *counterproductive work behaviour* ?
2. Apakah *emotional intelligence* memoderasi pengaruh antara *workplace incivility* terhadap *counterproductive work behaviour* ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh *workplace incivility* berpengaruh terhadap *counterproductive work behaviour*.

2. Untuk mengetahui *emotional intelligence* dapat memoderasi pengaruh antara *workplace incivility* terhadap *counterproductive work behaviour*.

1.4 Manfaat Penelitian

Dari penelitian yang dilakukan, manfaat dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagi Peneiti

Penelitian ini dapat memberikan pengembangan ilmu dan memperluas khasanah keilmuan manajemen sumber daya manusia terkait dengan penelitian yang telah ada pada pengaruh *workplace incivility* terhadap *counterproductive work behaviour* dengan moderasi *emotional intelligence*.

2. Bagi Pihak Lain

Penelitian ini dapat bermanfaat bagi pihak pengambil keputusan di rumah sakit untuk menyusun kebijakan atau membuat peraturan yang bermanfaat agar dapat mengantisipasi dan menekan adanya *workplace incivility* dan *counterproductive work behaviour* yang terjadi di rumah sakit, khususnya pada perawat.

1.5 Sistematika Penulisan

Dalam penelitian ini dibagi menjadi lima bab dengan masing-masing bab untuk memberikan gambaran dan hasil penelitian, dengan sistematika sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab satu menjelaskan pendahuluan dalam penelitian yaitu mengenai latar belakang profesi perawat sebagai obyek untuk diteliti adanya pengaruh *workplace incivility* terhadap *counterproductive work behaviour* dengan *emotional intelligence* sebagai moderasi. Dalam bab

ini mencakup latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penelitian.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab dua menjelaskan landasan teori dan hipotesis mengenai *Workplace Incivility*, *Counterproductive Work Behaviour*, dan *Emotional Intelligence* sebagai pedoman dasar dalam penelitian yang bersumber dari berbagai literatur, serta kerangka berpikir.

BAB III : METODE PENELITIAN

Dalam bab tiga menjelaskan metode pendekatan kuantitatif, identifikasi variabel *workplace incivility*, *counterproductive work behaviour*, dan *emotional intelligence*, definisi operasional, jenis sumber data, prosedur penentuan sampel, prosedur pengumpulan data survei, serta metode analisis data yang digunakan untuk melakukan pengolahan data.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam bab empat menjelaskan tentang gambaran umum penelitian, analisis uji statistik, pembuktian hipotesis, dan uraian hasil penelitian.

BAB V : SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini menjelaskan mengenai simpulan yang diperoleh dari penelitian serta saran yang dapat diberikan dari hasil penelitian.