

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Manusia merupakan makhluk hidup yang diciptakan dengan kebutuhan untuk bersosialisasi dengan individu lainnya. Proses sosialisasi sangat penting bagi manusia karena dengan proses ini dapat memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang hanya bisa didapatkan melalui interaksi yang dilakukan dengan individu lainnya (Diggory, 2018). Interaksi yang terjadi antara dua individu atau lebih sangat mungkin terjadi secara dinamis. Pada umumnya interaksi sosial diregulasi oleh peraturan-peraturan, baik yang tertulis maupun yang tidak tertulis, agar tujuan interaksi sosial dapat dicapai. Aturan-aturan yang seringkali tidak tertulis, namun memainkan peranan penting dalam regulasi interaksi sosial adalah norma.

Norma adalah cara, nilai, kaidah, pedoman, standar yang digunakan oleh lingkungan, dan teman sebaya, yang memberikan informasi respon-respon yang diharapkan atau dipandang pantas, sekaligus yang tidak diharapkan, serta konsekuensi yang mungkin diterima individu apabila ia tidak mematuhi “standar perilaku yang dianggap pantas” tersebut. Norma yang meregulasi interaksi antar-individu ini dapat berbentuk eksplisit maupun implisit (Kam & Bond, 2009). Norma-norma yang dikodifikasi dalam dokumen formal yang secara eksplisit menguraikan tujuan dan peraturan suatu kelompok merupakan norma eksplisit. Sedangkan norma implisit merupakan norma yang tidak mengkodifikasi peraturan dalam dokumen formal, melainkan muncul sebagai “peraturan tak tertulis” dalam meregulasi interaksi anggota kelompok (Burnett & Bonnici, 2003)

Tidak seperti norma yang tertulis dimana ada garis yang jelas antara mana yang benar dan salah, norma implisit memiliki batas yang abu-abu antara perilaku yang diharapkan dengan yang pantas dihukum. Bahkan kita masih bisa menemukan perbedaan pada norma eksplisit, maka dari itu sangat wajar apabila kita menemukan perbedaan norma sosial yang berlaku berbeda di satu lingkungan dan dengan lingkungan lainnya. Umumnya ketentuan tersebut bersumber dari kebiasaan dan kesepakatan yang ditentukan oleh masyarakat setempat, dimana tujuan kelompok atau harmoni sosial diutamakan dibandingkan dengan perhatian individu dalam dalam hidup bermasyarakat (Triandis, 1995 di dalam Ohbuchi, dkk., 2004). Perbedaan kesepakatan yang dianut tiap masyarakat di lingkungannya akan mempengaruhi bagaimana proses individu menginternalisasi norma-norma yang akan menentukan bagaimana reaksi mereka ketika terjadi pelanggaran atas norma yang umumnya dianut masyarakat setempat.

Manusia pada umumnya memiliki dorongan untuk diterima secara sosial, sehingga akan cenderung untuk menyesuaikan perilakunya dengan standar perilaku yang ditetapkan agar dapat diterima secara sosial (Kam & Bond, 2009). Namun apabila pelanggaran norma terjadi, maka individu yang menyaksikannya akan cenderung bereaksi negatif, dengan bentuk respon yang beragam (van Kleef, dkk., 2015), seperti marah (Kam & Bond, 2009), menyalahkan pelanggar (van Kleef, dkk., 2015), mengonfrontasi pelanggar secara langsung, dan bergosip (Eriksson, dkk., 2017a). Respon lainnya terhadap perilaku yang melanggar norma dapat berupa, rasa malu atau risih (Kam & Bond, 2009), atau bisa juga individu tidak memberikan respon apapun yang biasa disebut dengan efek *bystander*

(Baumert, dkk., 2013). Beragamnya respon individu ketika menyaksikan pelanggaran norma yang dilakukan seseorang sangat wajar terjadi karena persepsi apakah perilaku tersebut dianggap melanggar norma dan/atau mengganggu ketertiban umum sangat subjektif (van Kleef, dkk., 2015).

Perilaku-perilaku yang disebutkan di atas merupakan respon yang umumnya muncul saat terjadinya perilaku pelanggaran norma dan bisa disebut sebagai *meta-norm*. *Meta-norm* bukan istilah yang baru, tetapi bukan juga istilah yang sering didengar. Jika kita mengacu pada Axelrod (1986 dalam Eriksson, dkk., 2017b) *meta-norm* merupakan *second-norm order* dimana norma sosial dapat mengatur bagaimana orang-orang memperlakukan pelanggar norma. Norma sosial dapat berjalan jika ada orang-orang yang mengambil peran untuk memberi hukuman kepada pelanggar norma.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Eriksson (2019) yang berjudul “*International Study of Meta-norms*” menyatakan bahwa *meta-norm* adalah norma mengenai bagaimana individu bereaksi terhadap pelanggaran norma. Dalam penelitian tersebut, peneliti mencoba untuk mengukur beberapa reaksi *meta-norm* yang umum ditemui di beberapa negara yang berbeda. Penelitian ini dilakukan untuk melihat apakah adanya perbedaan budaya pada setiap negara mempengaruhi bagaimana individu bereaksi pada penegakan norma. Pada penelitian ini mengukur beberapa perilaku *meta-norm* seperti *bystander* (tidak memberikan reaksi apapun saat terjadinya pelanggaran norma), menghindar (menghindari pelaku pelanggar norma), gosip (membicarakan pelaku dengan orang

pihak ketiga), dan konfrontasi (perilaku yang menyatakan ketidaksetujuan individu terhadap perilaku pelaku).

Respon emosi yang paling umum terjadi ketika menyaksikan tindakan yang melanggar norma adalah marah dan menyalahkan perilaku pelaku (van Kleef, dkk., 2015). Pada penelitian ini memfokuskan kepada perilaku konfrontasi, dimana perilaku ini meskipun serupa dengan menyalahkan pelaku, tetapi merupakan perilaku individu berbicara secara langsung kepada pelaku dan menentang perilaku pelanggaran norma secara terbuka di depan umum (Jetten, dkk., 2010). Walaupun serupa tetapi konfrontasi tidak selalu marah atau menyalahkan pelaku, mengonfrontasi berarti individu memberikan sanksi tepat setelah pelanggaran terjadi.

Penelitian ini dilakukan melihat urgensi dari perilaku konfrontasi pada masyarakat Indonesia saat terjadinya pelanggaran norma guna menegakan norma sosial yang ada. Walaupun dengan segala resiko yang akan didapat dari perilaku konfrontasi ini, perilaku ini norma adalah perilaku yang benar untuk dilakukan saat terjadinya pelanggaran norma (Dodd, dkk., 2002; Good, dkk., 2012). Seperti salah satu contoh, bioskop-bioskop seluruh Indonesia sudah menetapkan peraturan untuk dilarang bermain ponsel saat film tengah bermain (Gracivia, 2015) tetapi masih kita temukan orang-orang yang tetap bermain ponsel di dalam bioskop. Atau contoh lainnya orang-orang yang merokok terlepas mereka melakukannya di ruangan tertutup atau tidak. Padahal orang-orang yang menghisap asapnya akan terkena dampaknya sama buruknya dengan perokok itu (Cao, dkk., 2015). Dari beberapa perilaku meta-norm pada penelitian Eriksson

(2019), konfrontasi merupakan perilaku yang memiliki biaya (*cost*) yang tinggi dibandingkan dengan keuntungannya (*benefit*) (Jetten, dkk., 2009), dengan dilakukannya penelitian konfrontasi di Indonesia selain dapat melihat faktor apa saja yang dapat mempengaruhi perilaku ini, penelitian ini juga dapat mengukur perbedaan kebudayaan (spesifikasi pada populasi Indonesia) yang mempengaruhi cara individu menegakan norma.

Contoh-contoh tersebut merupakan perilaku pelanggaran yang lazim ditemui di masyarakat Indonesia, konfrontasi perlu dilakukan individu saat melihat terjadinya pelanggaran norma dalam upaya menegakkan norma sosial yang ada dan menjaga keharmonisan serta kenyamanan bersama. Selain itu pada contoh lainnya menurut penelitian yang dilakukan oleh Ditrich, dkk., (2019) individu dapat melakukan konfrontasi terhadap individu lainnya saat mereka melakukan pelanggaran norma, meskipun orang yang dikonfrontasi merupakan seseorang yang levelnya lebih tinggi. Seperti saat pemimpin tim terus-menerus bermain ponsel selama pertemuan penting, kapten tim olahraga memberikan ceramah singkat tetapi menyalahi peraturan yang sudah ditetapkan, atau rektor suatu universitas menunjukkan sikap ketidaksukaan terhadap mahasiswa atau staf yang memiliki perbedaan ras, dsb.

Normalnya individu memahami peraturan dan norma yang berlaku di tempat mereka tinggal dan paham jika perilaku pelanggaran akan membawa konsekuensi sanksi sosial. Kenyataannya, tidak semua pelanggar norma mendapatkan sanksi atas pelanggaran yang telah dilakukannya. Orang-orang yang melihat pelanggaran lebih memilih untuk diam karena mereka memiliki reputasi

yang harus dijaga, meskipun memberikan sanksi adalah hal yang tepat untuk dilakukan (Kam & Bond, 2009). Keputusan perilaku dari kognisi moral memang tidak bisa dilepaskan dari konteks yang terjadi (Bartels, 2008). Orang-orang yang melakukan konfrontasi dianggap sebagai orang yang berani karena telah menegakkan norma sosial yang berlaku, tetapi mereka lebih sering menerima kritik, tidak mendapatkan banyak dukungan dari orang-orang disekitarnya, dan dianggap tidak loyal (Jetten, dkk., 2010).

Inilah alasan mengapa konfrontasi merupakan perilaku yang tidak mudah untuk dilakukan meskipun sebenarnya memiliki tujuan yang baik. Pada dasarnya, pengorbanan yang harus diberikan dalam upaya menegakan peraturan lebih tinggi dibandingkan dengan keuntungan yang diterima dibanyak kasus (Gundlach, dkk., 2003; Packer, 2008 di dalam Jetten, dkk., 2010). Mungkin suatu pelanggaran norma yang terjadi harus tergolong pada perilaku yang parah agar individu merasa bahwa pengorbanan yang diberikan untuk melakukan konfrontasi sepadan (Kemper & Newheiser, 2017). Mengabaikan kewajiban untuk memberi sanksi saat melihat terjadinya pelanggaran norma sangat wajar, karena niat yang baik tersebut malah disalah artikan sebagai tindakan yang tidak loyal pada masyarakat ditempat mereka berada. Meskipun paham dengan konsekuensi yang akan mereka terima jika melakukan konfrontasi, tetap ada orang-orang yang melakukannya saat terjadinya pelanggaran.

Ada beberapa faktor-faktor yang dapat mempengaruhi perilaku konfrontasi individu seperti *altruistic punishment* atau hukuman altruistik yaitu kesediaan orang untuk memberikan sanksi terhadap pelaku meskipun individu tidak

mengenal pelaku (Fehr and Gächter, 2002 di dalam Berger & Hevenstone, 2016). Atau faktor lainnya seperti *social control* yaitu perilaku individu yang memberikan intervensi isyarat terhadap perilaku tidak sopan untuk menyatakan ketidaksetujuan dari perilaku menyimpang tersebut (Chekroun & Brauer, 2002 di dalam Osswald, dkk., 2010). Tetapi pada penelitian ini mencoba untuk melihat kecenderungan konfrontasi individu berdasarkan faktor *trait* yaitu *conscientiousness*. Faktor ini diteliti lebih dalam pada penelitian ini karena berdasarkan pada penelitian Farhadi, dkk., (2012) menyatakan bahwa kepribadian dapat mempengaruhi bagaimana individu mempercayai sesuatu dan juga bagaimana mereka bereaksi atau memperlakukan perilaku negatif.

Jika dilihat berdasarkan salah satu kepribadian individu mengacu pada teori *Five-factor Model*, melalui *trait conscientiousness* untuk mencoba memahami lebih lanjut alasan dibalik keputusan individu untuk mengonfrontasi pelanggar norma. *Trait conscientiousness* merupakan prediktor yang kuat dalam menjelaskan bagaimana individu memberikan respon atas pelanggaran norma (Friehe & Schildberg-ho, 2017). Dari lima *trait* yang ada, *conscientiousness* merupakan *trait* ketiga dalam teori *Five-factor Model* (Karinen & Chapman, 2019), menjelaskan mengenai karakteristik sifat manusia yang bertanggung jawab dan tidak bertanggung jawab, akan perilaku tekun, kredibilitas, konformitas, warga masyarakat yang baik, yang melakukan sesuatu melebihi yang diminta (dalam konteks yang baik) tanpa mengharapkan imbalan (Lussier, 2008 di dalam Abdullah & Marican, 2016).

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Farhadi, dkk. (2012) ditemukan bahwa ada hubungan yang kuat dan negatif antara *conscientiousness* dengan perilaku pelanggaran pada konteks tempat kerja. Dengan kata lain semakin rendah *conscientiousness* individu, semakin tinggi kemungkinan mereka untuk melakukan perilaku melanggar aturan dan sebaliknya. Selanjutnya penemuan dari penelitian yang dilakukan oleh Moberg (2001) bahwa individu yang memiliki *conscientiousness* yang tinggi cenderung untuk menyelesaikan konflik dengan cara konfrontasi. Selain itu penelitian yang dilakukan oleh Nandkeolyar, dkk., (2013) bahwa *conscientiousness* memiliki hubungan yang positif terhadap cara individu mengatasi perilaku pelanggaran yang berada di lingkungan kerja dengan mengonfrontasi pelaku pelanggaran. Konteks dari penelitian tersebut merupakan tempat kerja, tetapi meskipun begitu penelitian ini mungkin bisa menjadi representasi atas gambaran hubungan antara *conscientiousness* dengan perilaku pelanggaran norma pada kehidupan sehari-hari.

Berdasarkan dari penelitian-penelitian tersebut, penelitian ini mencoba untuk melihat apakah ada pengaruh dari *conscientiousness* terhadap kecenderungan konfrontasi individu pada perilaku pelanggaran norma. Peraturan dan norma yang ada harus ditegakkan demi menjaga keteraturan, orang-orang yang memilih untuk memberikan sanksi bagi pelaku pelanggaran norma juga akan mengutuk orang-orang yang tidak mendukungnya (Karinen & Chapman, 2019). Tidak bisa kita pungkiri bahwa faktor internal seperti *conscientiousness* bukanlah satu-satunya faktor yang mempengaruhi perilaku individu untuk menegakan norma yang ada, tetapi ada juga dari faktor eksternal seperti budaya atau norma

yang berlaku di lingkungan individu tinggal. Karena konteks sosial mempengaruhi batasan dari pelanggaran norma (van Kleef, dkk., 2015).

Faktor eksternal yang digunakan untuk menjelaskan perilaku individu terhadap perilaku pelanggaran norma adalah *tightness-looseness*. Dimana *tightness* dan *looseness* merupakan teori yang berfokus pada konstruk di level individual yang menggambarkan sistem multilevel kultur dari kekuatan norma sosial (Gelfand, dkk., 2017). Orang-orang yang tinggal di lingkungan dengan budaya yang ketat atau *tight* memiliki persepsi bahwa banyak norma sosial yang mengatur perilaku individu dan cenderung memberi hukuman lebih berat pada pelanggar norma dibandingkan dengan orang-orang yang tinggal di lingkungan longgar atau *loose* yang memiliki persepsi bahwa tidak banyak norma sosial yang mengatur perilaku individu dan cenderung lebih toleran terhadap pelanggaran norma (Gelfand, dkk., 2011 di dalam van Kleef, dkk., 2015). *Tightness* dan *looseness* bisa digunakan pada konteks sehari-hari individu seperti di sekolah, rumah, tempat kerja, dsb (Gelfand, dkk., 2011), dimana budaya dapat mempengaruhi bagaimana individu menginterpretasi dan bagaimana reaksi yang pada umumnya diterima oleh orang-orang (Kim, 2012).

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Kim (2012) yang meneliti persepsi masyarakat yang tinggal di Amerika dan Korea mengenai situasi yang tidak sopan, dimana budaya sangat mempengaruhi orang-orang memberi reaksi pada pelanggar norma. Penelitian ini menunjukkan bahwa masyarakat Korea memiliki kecenderungan yang lebih tinggi untuk mengonfrontrasi pelanggar norma dibandingkan dengan individu yang berasal dari Amerika Serikat.

Masyarakat Korea memiliki kultur kolektivis yang kuat pada saling bergantung satu sama lain, sedangkan sebaliknya orang-orang di Amerika Serikat cenderung mengutamakan pertemanan ditandai oleh minat, spontanitas, dan informalitas antar masyarakatnya (Stewart & Bennett, 1991 dalam Kim, 2012). Meskipun di penelitian tersebut pelanggaran norma dapat menjadi gambaran bahwa individu dari budaya yang berbeda akan merespon pelanggaran norma secara berbeda pula.

Berdasarkan argumentasi-argumentasi yang telah dipaparkan sebelumnya, penulis tertarik untuk menginvestigasi lebih lanjut apakah *conscientiousness* memiliki pengaruh terhadap kecenderungan respon individu untuk mengonfrontasi saat terjadinya pelanggaran norma. Berdasarkan tinjauan literatur yang dilakukan oleh penulis, korelasi tersebut mungkin ada dan positif, sehingga individu dengan kecenderungan *conscientiousness* yang lebih intens akan lebih mungkin mengonfrontasi pelanggar norma. Namun, keterkaitan ini mungkin tergantung pada persepsi mereka pada budaya setempat, apakah cenderung *tight* atau *loose*. Selain itu, penulis tidak menemukan penelitian mengenai pengaruh *conscientiousness* terhadap kecenderungan konfrontasi yang dimoderasi oleh *tightness-looseness* pada populasi Indonesia. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk meneliti keterkaitan antara *conscientiousness* dan kecenderungan mengonfrontasi pelanggar norma, dengan *tightness* dan *looseness* sebagai variabel moderator pada populasi Indonesia.

## 1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan sebelumnya, identifikasi dari masalah terkait topik yaitu, seberapa kuat pengaruh dari *conscientiousness* dengan kecenderungan konfrontasi pada pelanggar norma yang dimoderasikan oleh *tightness-looseness*. Apalagi jika kita mempertimbangkan perbedaan kultur yang ada, dan nilai yang dipegang suatu individu pasti mempengaruhi bagaimana individu bereaksi pada pelanggar norma. Tetapi meskipun suatu individu atau kelompok yang melihat pihak lain melanggar norma belum tentu akan memberikan sanksi untuk menegakkan norma sosial, karena orang-orang yang mencoba memberikan hukuman kepada pelanggar norma belum tentu mendapatkan reaksi yang positif dari lingkungannya (Eriksson, dkk., 2017b). Faktor inilah yang membuat orang-orang ragu untuk memberikan hukuman kepada pelanggar norma.

Oleh sebab itu, penulis hendak menginvestigasi pengaruh dari *trait conscientiousness* terhadap kecenderungan perilaku konfrontasi pelanggaran norma, serta dimoderatori oleh *tightness-looseness* mereka. Berdasarkan pada penelitian dari Nandkeolyar, dkk., (2013) yang menyatakan bahwa adanya hubungan positif antara *conscientiousness* dengan perilaku mengatasi pelanggaran pada konteks tempat kerja dengan cara mengonfrontasi pelaku dan penelitian yang dilakukan (Gelfand, dkk., 2011) melihat *tightness-looseness* diberbagai negara sebagai bentuk dari kultur yang berbeda disetiap wilayah. Dengan menggunakan variabel konfrontasi terhadap pelanggar norma, penulis ingin melihat apakah individu akan melakukan konfrontasi dengan tujuan membuat pelanggar norma sadar bahwa orang-orang tidak setuju dengan perilaku yang dilakukan

mereka. Berangkat dari permasalahan tersebut, peneliti ingin mengetahui dan menguji apakah terdapat pengaruh dari *trait conscientiousness* dengan perilaku mengkonfrontasi pelanggar norma pada individu dimoderatori oleh *tightness-looseness*.

### **1.3 Batasan Masalah**

Dari permasalahan yang ditemukan pada latar belakang, penulis membatasi ruang lingkup penelitian ini pada pengaruh *trait conscientiousness* terhadap kecenderungan konfrontasi saat terjadinya pelanggaran norma, serta faktor situasional *tightness-looseness* pada individu.

#### **1.3.1 Konfrontasi (*confrontation*)**

Perilaku individu yang mendatangi pelaku pelanggaran dan menyatakan ketidaksetujuan atas perilaku pelanggaran mereka disaat terjadinya pelanggaran norma (Eriksson, 2019).

#### **1.3.2 *Conscientiousness***

Mengukur individu yang memiliki *trait* bertanggungjawab atas kewajibannya, tekun, kredibilitas, dan konformitas, menjadi warga negara atau masyarakat yang baik, yang melakukan sesuatu melebihi yang diminta (dalam konteks yang baik) tanpa mengharapkan imbalan (Lussier, 2008 di dalam Abdullah & Marican, 2016).

### 1.3.3 *Tightness-Looseness*

Persepsi individu terhadap norma yang berlaku di lingkungannya, dimana individu yang tinggal di lingkungan yang *tight* akan memiliki kecenderungan konfrontasi lebih tinggi dan toleransi yang rendah terhadap pelanggaran norma dan sebaliknya dengan individu yang tinggal di lingkungan yang *loose* (Gelfand, dkk., 2011).

## 1.4 Rumusan Masalah

Dari latar belakang penelitian, peneliti mempunyai rumusan masalah yang disusun yaitu:

1. Apakah *trait conscientiousness* individu memiliki pengaruh terhadap kecenderungan konfrontasi pada pelanggaran norma
2. Apakah *tightness-loosenes* individu memoderasi kecenderungan respon konfrontasi pada pelanggaran norma

## 1.5 Tujuan Penelitian

Penelitian ini memiliki tujuan:

1. Menganalisis seberapa kuat pengaruh *conscientiousness* terhadap kecenderungan konfrontasi terhadap pada norma
2. Menganalisis pengaruh moderasi *tightness-looseness* dalam pengaruh *conscientiousness* pada kecenderungan konfrontasi pada pelanggaran norma

## **1.6 Manfaat Penelitian**

### **1.6.1 Manfaat Teoritis**

1. Penelitian ini nantinya dapat digunakan sebagai referensi, bahan kajian, maupun sebagai literatur bagi penelitian selanjutnya terutama yang tertarik pada penelitian terkait *meta-norm* konfrontasi dan hubungannya dengan *trait conscientiousness*.
2. Dapat menjadi dasar penelitian lebih lanjut seputar perilaku *meta-norm* dan apa saja faktor yang mempengaruhinya.

### **1.6.2 Manfaat Praktis**

Penelitian ini dapat dijadikan landasan empirik untuk mendesain intervensi sosial yang bertujuan untuk mengurangi efek *bystander*, sehingga individu pengamat akan cenderung memberikan bantuan/melakukan intervensi ketika situasi darurat (yaitu ketika pelanggaran norma) terjadi.