BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perilaku kerja menentukan profesionalitas dan efektifitas kerja dalam perusahaan. Jika perilaku yang terbangun adalah perilaku yang positif, maka perusahaan akan semakin berkembang, begitu pula dengan sebaliknya. Ngusmanto (2017) menyatakan ada beberapa tahapan dalam terbentuknya sebuah perilaku. Dimulai dari *awareness* (kesadaran) terhadap sesuatu atau mengetahui sebuah objek tertentu yang ada di sekitarnya. Selanjutnya ada ketertarikan, individu merasa tertarik dengan objek tersebut. Setelah mulai tertarik, individu akan menimbang baik atau tidaknya objek tersebut bagi dirinya, dalam tahap ini disebut dengan evaluasi. Individu akan melakukan percobaan dengan tindakan langsung terhadap objek tersebut. Setelah melakukan tindakan, pada tahap selanjutnya adalah menerima, yaitu individu merasa bahwa tindakan baru terhadap objek sudah sesuai dengan dirinya. Sehingga jika sikap yang dirasakan sudah sesuai, akan terus dilakukan sampai jangka waktu yang cukup lama.

Pada dasarnya setiap orang mempunyai dua tingkah laku, yaitu tingkah laku individual dan tingkah laku sosial. Dimana tingkah laku individual dapat digambarkan melalui cara berfikir, cara memberi tanggapan, dan perasaan. Sedangkan tingkah laku sosial dapat dilihat melalui kerjasama, cara menyelesaikan konflik dalam lingkungan, kebiasaan sosial, dan berbagai aktivitas sosial lainnya (Nurlaila, 2012) .

Aktivitas dan sikap sehari-hari yang menggambarkan perilaku individu, tidak luput dari motivasi untuk memenuhi kebutuhan dan keinginannya. Bagaimana seorang indivdu berfikir untuk menentukan pilihan, dan bagaimana tanggapan individu terhadap lingkungannya.

Perilaku seseorang tidak ditentukan oleh dirinya sendiri tetapi juga sejauh mana interaksi dengan lingkungan. Kondisi lingkungan secara tidak langsung akan membawa seseorang menentukan sikapnya, karena kebiasaan yang dilihat dan dirasakan setiap hari, perlahan akan mengubah perilaku seseorang (Ngusmanto, 2017).

Realita pada jaman sekarang, untuk memenuhi kebutuhannya seseorang dapat mengambil segala keputusan dalam bersikap, termasuk melakukan tindakan yang tidak sesuai dengan norma dan aturan. Seseorang tidak akan memikirkan baagaimana jika tindakan atau aktivitas yang akan merugikan atau memberi dampak buruk bagi orang lain. Hussein, Ghazo, Suifan, dan Alnuaimi (2018) menyatakan terlepas dari alasan dalam melakukan sikap yang merugikan, perilaku tersebut dikenal dengan perilaku kerja kontra produktif (*Counterproductive Work Behavior)*.

Sektor jasa keuangan yaitu perbankan merupakan sektor yang rentan adanya kasus perilaku kerja kontraproduktif (*Counterproductive Work Behavior)*. Data Kompas.com (2011), menyebutkan sejak tahun 2011 terjadi beberapa kasus pencurian bank pada berbagai industri perbankan. Pengamat Perbankan Stratagic Indonesia, Jos Luhukay menyatakan terjadinya *fraud* (penipuan) tidak hanya mengenai bangaimana pengawasan *internal control* tetapi juga pada *standart operating procedure* (SOP). Mengingat perkembangan jaman yang semakin maju, dan terjadi peralihan pada sistem, yaitu denggan digunakannya *mobile banking*.

Pengawasan dan pengaturan standar tentunya akan menyesuaikan. Pertimbangan dalam menentukan subjek melalui data kasus berikut ini. Dikutip dari laman berita daring Kompas.com (2018) mengani kasus pidana yang terjadi di sektor swasta Budi Santoso sebagai investigator senior dan aktif di asosiasi penyidik swasta menyatakan bahwa kasus pelanggaran pada sektor swasta mencapai Rp 10.000 triliun.

Ia menambahkan banyak sektor swasta yang menutup kasusnya dan tidak membawa kasus tersebut ke ranah hukum. "Sektor swasta lebih menjaga *image*-nya dia. Dia enggak mau, terutama perbankan karena banyak yang dibobol. Mereka enggak mau kehilangan nasabah jadi tidak diekspos," ungkap Budi.

Dilansir dari berita CNCB Indonesia (2020) oknum karyawan bank menjuka data-data nasabah ke orang yang tidak bertanggung jawab seharga Rp. 100.000 per data. Data itu berisi nama lengkap nasabah, nomor telepon, alamat hingga jumlah uang. "Dia menggunakan kewenanganya ini untuk berbuat jahat. Dia menjual ke orang-orang yang tidak bertanggung jawab." Kata Kabid Humas Polda Metro Jaya, Kombes Yusri Yunus. Mengutip dari Tribunnews.com (2020) pelaku merupakan karyawan bagian IT pada bank swasta daerah. Ia dengan leluasa memperoleh data milik korban, sehingga dapat melakukan penyimpangan wewenang pekerjaan.

Pada penelitian ini peneliti akan berfokus pada kasus bank swasta yang berada di daerah Jakarta Selatan dikarenakan beberapa temuan kasus berikut. Dilansir dari DetikNews, 2020 Kejari Jakarta Selatan menahan tiga tersangka kasus korupsi kredit fiktif pada salah satu bank BUMN. Modusnya yaitu dengan seolah-olah mengajukan kredit untuk pegawai tetapi dengan memasukkan dokumentasi bekerja sama dengan salah satu pegawai bank. Adapun tersangka dalah dua orang dari pihak swasta berinisial Idr. Dr dan inisial Pj selaku *account officer* dari salah satu bank BUMN. Kasus perilaku kontraproduktif seperti korupsi juga terjadi pada Bank Mega. PT Elnusa Tbk mengeluhkan masalah *deposito on call* yang belum dibayar. Pihak OJK pun sudah meminta Bank Mega untuk segera mencairkan *escrow account* sebesar Rp 111 miliar (Medcom.id, 2020).

Urgensi penelitian perilaku kontraproduktif dalam bank swasta dikarenakan rekomendasi dari beberapa jurnal terdahulu yang menyarankan agar subjek juga menjangkau pada sektor keuangan. Pentingnya peran bank swasta dalam pernyataan Kontan.co.id (2020) mengatakan bahwa di tengah tekanan pandemi Covid-19 ini, peran perbankan dibutuhkan dalam membantu dunia usaha yang sedang mengalami tekanan, baik melalui restrukturisasi kredit maupun dengan penyaluran kredit baru tanpa perlu membeda-bedakan sektor. Bank swasta terbesar di Indonesia yaitu PT Bank Central Asia Tbk (BCA) meningkatkan penyaluran di sektor-sektor infrastruktur, farmasi, ritel, distribusi dan perkebunan.

Memperkuat pernyataan diatas posisi perbankan dalam perekonomian nasional sangatlah strategis. Setiap ketentuan yang dibuat bagi industri perbankan pada akhirnya akan bermuara pada satu tujuan yaitu menghasilkan perbankan yang sehat, kuat dan stabil. Sehingga besarnya tingkat kepercayaan masyarakat terhadap perbankan dapat terjaga. Dengan demikian pergerakan roda perekonomian tanah air juga berjalan dengan baik dan akan membantu mempercepat pembangunan nasional (Fahrial, 2018).

Bagian yang berpotensi akan adanya perilaku kontraproduktif pada bank swasta adalah pada bagian Admin Kredit, Back Office dan IT Operasional. Hal tersrbut brerhubungan dengan beberapa kasus yang telah di paparkan sebelumnya yang mengarah bagian-bagian yang berhubungan dengan data nasabah hingga kasus kredit fiktif telah terjadi. Peranan perbankan dalam mengatur roda perekonomian juga tergantung pada bagaimana pembiayaan kredit serta prosesnya berjalan.

Seperti yang telah disebutkan bahwa seseorang akan membawa perilaku berdasarkan dua aspek. Kecerdasan seseorang mewakili aspek CWB-Individual, dimana karakteristik seseorang dapat mempengaruhi tindakan dan sikapnya sehari-hari. Pengelolaan emosi yang baik akan mengurangi penyimpangan-penyimpangan pekerjaan.

Berikut ini merupakan data yang diperoleh dari beberapa sumber berita daring mengenai impak dari kecerdasan emosional. Sering kita mengira bahwa menunda pekerjaan atau sengaja bekerja secara lambat adalah kesalahan dalam pengelolaan waktu. Namun dengan mengatur jadwal untuk tugas dan pekerjaan, tidak membuat seseorang mengerjakan tugasnya dengan tepat waktu. Sikap kontraproduktif tersebut juga dipengaruhi oleh manajemen emosi.

Dilansir dari, BBC *News* Indonesia (2020) menunda pekerjaan tidak berkaitan dengan pengelolaan waktu tetapi lebih tepatnya adalah pengelolaan emosi. Perasaan jenuh, takut akan kegagalan, atau pekerjaan yang terlalu sulit membuat perasaan seseorang menjadi buruk atau dikenal dengan istilah *bad mood*. Dalam memulihkan perasaan menjadi lebih baik, seseorang tersebut akan beralih pada aktivitas yang menyenangkan seperti bermain *game*, membaca komik, dan menonton video. Akhinya tugas dan pekerjaan akan terbengkalai tidak selesai dengan tepat waktu.

Kemampuan dalam mengelola emosi ini juga sangat dibutuhkan di berbagai bidang didunia pekerjaan. Kumparan.com (2020) menyatakan bahwa dengan kecerdasan emosional yang mumpuni, seseorang akan mampu mengendalikan emosi dan peka terhadap orang lain. Menyadari bahwa setiap orang mempunyai cara pengungkapan ekspresi yang berbeda-berda, maka diperlukan *soft skill* pengelolaan emosi tersebut. Bahkan kemampuan mengelola emosi akan sangat dibutuhkan pada tahun 2022. Didukung oleh Kompas.com (2020), bahwa keberhasilan aktivitas seseorang hanya 20 persen ditentukan oleh kecerdasan otak atau kognitif. Sisanya 80 persen dipengaruhi oleh kecerdasan emosional.

Fenomena mengenai pentingnya emosional bagi perilaku bekerja diatas diperkuat dengan pernyataan Sulistio. *et al*. (2016) kekurangan tingkat kecerdasan emosional dapat menyebabkan orang terganggu dalam menggunakan keahliannya. Semakin sulit pekerjaan yang dihadapi maka akan semakin penting kecerdasan emosional yang diperlukan.

Iklim organisasi mewakili faktor CWB-Organisasi atau aspek lingkungan yang menentukan sikap seseorang. Iklim atau suasana pada lingkungan organisasi mempunyai peran dalam pertumbuhan dan perkembangan seseorang. Salah satu unsur atau dimensi pada iklim organisasi adalah tanggung jawab. Dikutip dari Suara.com (2020), sikap tanggung jawab yang harus ada pada setiap karyawan adalah selalu siap menerima konsekuensi atas segala tindakan dan sikap yang telah dilakukan. Jika membuat kesalahan maka harus siap dengan konsekuensi yang berlaku atau yang telah disepakati. Tanggung jawab yang dilaksanakan oleh masing-masing orang akan membentuk sebuah suasana yang bisa dirasakan. Jika sikap tanggung jawab dilakasanakan dengan baik maka suasana atau iklim di dalam organisasi tersebut sehat, begitu pula sebaliknya. Membangun suasana dan lingkungan kerja yang baik sangatlah penting. Dikutip dari laman berita Kumparan.com (2020), dalam dunia bisnis dan usaha penting bagi perusahaan untuk menjaga keseimbangan dan membangun lingkungan kerja yang terbuka dan meyakinkan. Dimana semua orang yang bekerja di lingkungan tersebut percaya bahwa ada kesempatan yang sama untuk berkembang, sehingga karyawan akan termotivasi untuk terus berkembang dan berdampak baik bagi perusahaan itu sendiri Dari beberapa data di atas maka peneliti mengikhtisarkan kemampuan mengelola emosi sangat dibutuhkan dalam aktivitas.

Fenomena mengenai pentingnya emosional bagi perilaku bekerja diatas diperkuat dengan pernyataan Setiawan (2016) bahwa dalam iklim organisasi terdapat karakteristik tertentu yang membedakan suatu organisasi dengan organisasi lainnya dan mempengaruhi tingkah laku manusia di dalam organisasi tersebut. Iklim organisasi tidak hanya akan mempengaruhi perilaku dari individu satu dengan individu lainnya tetapi juga lebih luas. Iklim organisasi akan mempengarugi bagaimana organisasi berinteraksi dengan organisasi lainnya.

Iklim organisasi sebagai lingkungan memegang kendali sebagai aspek luar. Menjadi sebuah wadah yang akan menentukan berkembang atau tidaknya sebuah perusahaan. Perusahaan yang berhasil dimulai dari unit atau divisi-divisi kecil dengan iklim organisasi yang mendukung. Ikim organisasi yang buruk akan mempengaruhi seseorang untuk tidak melakukan pekerjaan dengan benar dan mengakibatkan kerugian. Maka iklim organisasi juga berpengaruh dalam meningkatkan atau menurunkan tindakan kontraproduktif pada karyawan. Sedangkan dengan memiliki kecerdasan emosional yang baik akan membawa pada cemerlangnya karir individu. Sebaliknya uruknya kemampuan mengelola emosi akan membawa seseorang pada kegagalan. Faktor kecerdasan emosional akan berpengaruh untuk menurunkan tindakan kontraproduktif

Oleh karena itu peneliti merasa bahwa perlu adanya penelitian mengenai **Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Ikim Organisasi terhadap *Counterproductive Work Behavior.***

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, terjadinya kasus perilaku kontra produktif dari skala kecil, menengah, hingga berat pada karyawan dimungkinkan karena faktor kecerdasan emosional yang lemah dan faktor iklim organisasi yang buruk, sehingga muncul pertanyaan dari masalah yang dalam penelitian ini yaitu:

1. Apakah terdapat pengaruh kecerdasan emosional terhadap *counterproductive work behavior* ?
2. Apakah terdapat pengaruh iklim organisasi terhadap *counterproductive work behavior* ?
3. Apakah terdapat pengaruh kecerdasan emosional dan iklim organisasi terhadap *counterproductive work behavior* ?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pertanyaan pada rumusan masalah, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Mengetahui pengaruh kecerdasan emosional terhadap *counterproductive work behavior*
2. Mengetahui pengaruh iklim organisasi terhadap *counterproductive work behavior*
3. Mengetahui pengaruh kecerdasan emosional dan iklim organisasi terhadap *counterproductive work behavior*

D. Kebaruan Penelitian

Peneliti melakukan pembaharuan pada penelitian ini berdasarkan penelitian sebelumnya yaitu:

1. Hussein *et al.* (2018) *Emotional Intelligence and Counterproductive Work Behavior: The Mediating Role of Organization Climate.*

   Perbedaan dengan penelitian sebelumya yaitu pada:

   a. Penggunaan iklim organisasi sebagai variabel mediasi antara variabel independen kecerdasan emosional denhan variabel terikat *counterproductive work behavior* pada penelitian tersebut memperoleh hasil bahwa hipotesis mediasi tidak mempunyai pengaruh. Sedangkan pada penelitian ini tidak menggunakan variabel mediasi

   b. Karakteristik pada responden berbeda. Pada penelitian sebelumnya menggunakan 304 karyawan administrasi yang bekerja di sembilan Universitas, sedangkan penelitian ini adalah karyawan bank swasta nasional yang telah terdaftar di data OJK 2020 di Jakarta Selatan, pada bagian Admin Kredit, Back Office, dan IT Operasional sebanyak 195 karyawan

c. Tehnik analisis data pada peneliti terdahulu adalah analisis multipel regresi dan metode *structural equation modeling* (SEM). Sedangkan pada penelitian ini menggunakan analisis regresi berganda.

2. Wardhani dan Meiyanto (2017) Peran Kecerdasan Emosional dan Iklim Organisasi terhadap Perilaku Kerja Kontraproduktif.

   Perbedaan dengan penelitian sebelumnya pada:

   a. Karakteristik responden yang digunakan. Pada penelitian sebelumnya dengan 146 Aparatur Sipil Negara (ASN). Sedangkan pada penelitian ini menggunakan 195 karyawan bank swasta, perbedaan karakter antara negeri dan swasta ini akan mempengaruhi hasil dari penelitian.
   b. Sektor yang diteliti oleh peneliti terdahulu dilakukan pada sektor publik seadangkan pada penelitian ini adalah sektor keuangan (perbankan)