

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Gossip merupakan fenomena umum yang terjadi dalam dunia kerja. Gossip adalah perilaku yang membicarakan orang lain di belakang, ketika mereka tahu atau mendengar bahwa sedang dibicarakan maka mereka tidak menyukainya (Alghozali, 2014). Menurut Wert dan Salovey (2004), gossip adalah percakapan informal, negatif, evaluatif tentang masalah kelompok atau individu yang tidak hadir atau tertinggal dalam situasi sosial. Pembicaraan negatif, informal, dan evaluatif dalam organisasi tentang anggota lain dari organisasi itu yang tidak hadir disebut gossip negatif di tempat kerja (De Gouveia *et al.*, 2005; Chandra dan Robinson, 2009; Wu *et al.*, 2016). Bagi kebanyakan orang dalam suatu organisasi, tidak bisa dihindari menjadi sasaran gossip negatif (Zong *et al.*, 2021). Karena gossip negatif di tempat kerja ada dimana-mana, tidak dapat dihilangkan dan memberikan pengaruh luas pada organisasi, apakah itu akan berdampak pada perilaku karyawan? (Kong, 2018).

Para ahli menunjukkan bahwa 14% obrolan *coffee-break* di tempat kerja sebenarnya adalah gossip dan sekitar 66% bersifat umum yang saling bertukar cerita antara karyawan terkait dengan topik sosial tentang membicarakan orang lain (Cole dan Dalton, 2009). Studi lain menunjukkan bahwa gossip menyumbang hampir 14% dari percakapan kita (Robbins dan Karan, 2020), dan lebih dari 90% tenaga kerja terlibat dalam gossip (Grosser *et al.*, 2012). Wert dan Salovey (2004), dalam studi

perbandingan sosial dengan gosip menemukan bahwa sekitar 60% hingga 70% percakapan yang dilakukan oleh orang dewasa mengandung gosip. Dalam organisasi, gosip berfungsi sebagai alat utama untuk memperkuat hubungan informal karyawan (Noon dan Delbridge, 1993; Dunbar, 2004; Kniffin and Wilson, 2005). Dalam artikel yang ditulis oleh seorang konsultan di *Industrial Psychology Consultants* (IPC) sebuah perusahaan konsultan manajemen dan sumber daya manusia, Danha (2022) menuliskan statistik gosip di tempat kerja dari beberapa hasil penelitian. Berikut tabel statistik mengenai gosip di tempat kerja:

Tabel 1. 1
Statistik Gosip di Tempat Kerja

1	Sekitar 75% profesional kerah putih mengaku mengobrol tentang masalah tempat kerja atau rekan kerja saat bekerja, menurut penelitian baru yang dirilis oleh Captivate.
2	Pekerja di Amerika Serikat rata-rata menghabiskan sekitar 40 menit setiap minggu untuk mengobrol.
3	Selain itu, setengah laki-laki (55%) mengaku mengobrol di tempat kerja, sementara 4 dari 5 perempuan (79%) melakukannya. Di sisi lain, pria tampaknya lebih suka mengoceh; mereka menghabiskan sekitar 1 jam seminggu mengobrol tentang detail menarik, dibandingkan dengan wanita yang menghabiskan lebih dari 30 menit.
4	Milenial (81%) adalah yang paling mungkin bergosip di tempat kerja, diikuti oleh Gen X (70%) dan Baby Boomers (60%).
5	Hampir sepertiga profesional (30%) mengklaim bahwa atasan mereka secara gamblang meminta rumor untuk mempelajari masalah di tempat kerja.
6	Lebih dari seperempat karyawan (29%) beranggapan bahwa gosip “sumber utama pengetahuan” mereka tentang aktivitas di tempat kerja.

Sumber: <https://thehumancapitalhub.com/articles/workplace-gossip-everything-you-need-to-know>

Perilaku karyawan adalah aktivitas yang dijalankan oleh anggota perusahaan yang akan berpengaruh terhadap efektivitas kerja suatu perusahaan. Setiap karyawan mempunyai perilaku yang berbeda dengan yang lainnya. Menurut Danim (2004), perilaku karyawan terjadi ketika adanya pilihan untuk berperilaku baik atau buruk. Ada karyawan yang memiliki perilaku yang akan membawa kemajuan perkembangan perusahaan mencapai tujuannya, ada pula karyawan yang menjadi penghambat suksesnya suatu perusahaan dalam mencapai tujuan.

Beberapa para ahli percaya bahwa gosip negatif di tempat kerja adalah gangguan sosial bagi karyawan (Duffy *et al.*, 2002), dan karyawan yang dikelilingi oleh gosip negatif seperti itu akan sulit mempercayai orang lain atau menjalin hubungan kerjasama yang baik (Aquino dan Thau, 2009). Sementara itu, gosip negatif di tempat kerja dapat mengakibatkan efek samping yang besar bagi karyawan, seperti menurunkan efisiensi kerja karyawan dan kepuasan kerja (Michelson dan Mouly, 2004; Greengard, 2001) dan membawa lebih banyak kerugian daripada kebaikan untuk tim mereka.

Studi empiris juga menunjukkan bahwa gosip negatif memiliki efek merusak pada kesejahteraan emosional dari individu yang ditargetkan, seperti kelelahan emosional dan perilaku (Wu, X *et al.*, 2018; Liu *et al.*, 2020). Informasi yang salah dan tidak lengkap seperti yang disebarkan melalui gosip memicu sinisme karyawan (Abraham, 2000 ; Anderson & Bateman, 1997). Menurut Kuo *et al* (2015) gosip negatif di tempat kerja bisa menimbulkan perilaku sinisme pada karyawan, selain itu gosip juga dapat merusak reputasi dan kredibilitas dari rekan

kerja dan kompetitor, serta mengurangi produktivitas dan merusak semangat kerja (Danziger, 1988).

Karyawan dengan semangat kerja yang tinggi selalu berusaha melakukan yang terbaik dalam pekerjaannya, mau bekerja sama dengan orang lain, dan lebih patuh pada aturan dan instruksi atasannya (Halsey, 2003). Di sisi lain, karyawan yang terdemoralisasi oleh gosip negatif kurang mampu melakukan upaya terbaik mereka untuk melakukan pekerjaannya dengan baik, menunjukkan sikap negatif terhadap organisasi, dan berkinerja rendah serta tidak tertarik untuk menyelesaikan pekerjaan sehingga akan terganggu tujuan dari perusahaan (Kumar & Sharma, 2000).

Sinisme merupakan perilaku yang sering terjadi, baik itu di lingkungan organisasi, pekerjaan atau karyawan, bahkan masyarakat dan menjadi topik yang penting pada komunitas akademis maupun bisnis (Gkorezis *et al.*, 2014). Sinisme karyawan terjadi ketika adanya pelanggaran kontrak antara karyawan dengan organisasi sehingga karyawan yang sinis sering mengalami frustrasi, putus asa, dan kekecewaan terhadap organisasi atau objek lain di tempat kerja (Andersson, 1996). Hal tersebut merupakan sikap negatif karyawan yang ditujukan kepada organisasi tempat mereka bekerja yang menghasilkan persepsi bahwasanya organisasi tidak memiliki integritas.

Sinisme organisasi dilaporkan berdampak negatif pada kinerja karyawan. Dalam sebuah penelitian tahun 2008 di AS, diambil tanggapan dari 1.256 pegawai tetap dan 2.143 pegawai negeri penuh waktu dari berbagai industri. Studi tersebut

menyimpulkan bahwa kinerja karyawan yang rendah disebabkan adanya perilaku sinisme yang tinggi pada karyawan. Sebaliknya kinerja karyawan tinggi, ketika perilaku sinisme pada karyawan rendah. Karyawan yang mempunyai perilaku sinis dapat mempengaruhi dan menghambat organisasi untuk memperoleh tujuannya karena hal ini berkaitan dengan kinerja karyawan (Yunida, 2016) serta meningkatnya *turnover* karyawan (Beduk *et al.*, 2015).

Ketika pelanggaran terjadi di tempat kerja, *forgiveness* adalah salah satu cara memperbaiki hubungan yang rusak. Salah satu pendekatan teoritis untuk studi ilmiah tentang *forgiveness* adalah pendekatan oleh Worthington (2006) yakni teori *forgiveness* stres dan *coping*. Menurut teori ini, pelanggaran adalah peristiwa stres yang ditanggapi dengan respons stres emosional tidak memaafkan. Respons stres itu memunculkan strategi *coping* yang berorientasi pada perbaikan stres. Salah satu strategi *coping* yang mungkin adalah *forgiveness*. *Forgiveness* adalah proses di mana orang mengganti emosi yang tidak memaafkan misalnya kemarahan, dengan emosi positif yang berorientasi pada orang lain misalnya empati (Worthington dan Scherer, 2004).

Forgiveness mungkin sangat berguna di tempat kerja karena seringkali korban dan pelanggar harus terus bekerja sama (Aquino *et al.*, 2003). Dalam hubungan yang berkelanjutan, *forgiveness* dapat mengarah pada perbaikan hubungan dan pemulihan kepercayaan. Faktanya *forgiveness* bahkan terbukti meningkatkan komitmen dan kepuasan hubungan (Aquino *et al.*, 2003).

Generasi milenial adalah generasi yang selalu mencari tantangan baru dan terbuka setiap adanya peluang karier baru. Menurut Ali dan Purwandi (2017) generasi milenial artinya generasi yang unik serta tidak sama dengan generasi yang lain sebab dipengaruhi smartphone serta media sosial sebagai akibatnya akan mempengaruhi pola perilaku dan pola pikir. Di usianya yang terbilang muda, generasi milenial lebih suka dan nyaman bekerja di lingkungan yang tidak kaku dan santai (Suryadi, 2015) salah satu contohnya yaitu di Kafe. Generasi milenial ini senang bercerita, tukar pikiran dan pendapat untuk menambah wawasannya. Obrolan yang terjadi di kalangan karyawan milenial selalu mencari topik terbaru dan terhangat yang sedang terjadi. Dengan demikian, tanpa disadari adanya fenomena nongkrong ini menjadi bagian dalam kehidupan masyarakat, terutama nongkrong di kafe oleh generasi milenial (Fauzi, Punia dan Kamajaya; 2012). Meskipun kafe menyediakan suasana yang santai dan nyaman untuk berdiskusi, tidak menutup kemungkinan timbulnya dampak negatif dari kafe yakni membuka peluang untuk bergosip (Abdusshomad, 2021).

Berdasarkan wawancara awal yang peneliti lakukan terhadap beberapa *customer* yang pernah mengunjungi beberapa kafe di Kota Padang Panjang, terdapat pelayanan karyawan kafe kurang baik yang dirasakan oleh *customer*. Pelayanan tersebut seperti karyawan menggerutu dan ketus ketika melayani *customer*, serta karyawan juga bergosip dengan rekan kerja saat melayani pembeli sehingga berdampak terhadap lamanya penyajian pesanan *customer* oleh karyawan yang membuat *customer* terganggu dan malas berkunjung lagi ke kafe tersebut.

Berdasarkan pengamatan peneliti, juga terdapat perilaku sinisme yang dilakukan oleh karyawan kafe di Kota Padang Panjang yaitu dalam laporan absensi karyawan ditemukan beberapa karyawan yang melakukan tindakan yang kurang mematuhi aturan seperti datang terlambat masuk kerja. Banyak faktor yang menyebabkan SDM menjadi tidak patuh terhadap peraturan perusahaan. Hal ini sangat merugikan karena pada akhirnya dapat menurunkan produktivitas kafe yang dikhawatirkan dapat mempengaruhi pencapaian target penjualan kafe. Berikut data absensi karyawan kafe di Kota Padang Panjang pada bulan Maret-Mei 2022:

Tabel 1. 2
Absensi Karyawan Kafe Pada Bulan Maret-Mei 2022

No	Nama Kafe	Tingkat	
		Keterlambatan	Ketidakhadiran
1	Najha Coffee	8	9
2	Simply Café	7	8
3	Bakedai	11	5
4	Hai Coffee	15	7
5	Pandeka Coffee	13	6

Sumber: Hasil survei peneliti

Berdasarkan data absensi karyawan kafe pada tabel 1.2 dapat ditemukan bahwa tingginya tingkat keterlambatan dan ketidakhadiran tanpa keterangan karyawan merupakan bentuk salah satu dimensi sinisme yaitu kecenderungan untuk menunjukkan perilaku meremehkan perusahaan.

Oleh sebab itu, penulis merasa perlu melakukan penelitian ini karena penting untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi sinisme karyawan Kafe di Kota Padang Panjang. Selain itu penulis juga ingin mengetahui seberapa besar variabel independen mempengaruhi variabel dependen serta seberapa besar

peran variabel moderasi terhadap variabel dependen pada penelitian ini. Berdasarkan hal tersebut, maka penulis akan melakukan penelitian yang berjudul: “Pengaruh Gosip Negatif di Tempat Kerja terhadap Sinisme Karyawan yang dimoderasi oleh *Forgiveness* pada Karyawan Kafe di Kota Padang Panjang”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh gosip negatif di tempat kerja terhadap sinisme karyawan pada karyawan Kafe di Kota Padang Panjang?
2. Bagaimana pengaruh *forgiveness* terhadap sinisme karyawan pada karyawan Kafe di Kota Padang Panjang?
3. Bagaimana pengaruh *forgiveness* sebagai variabel moderasi pada gosip negatif di tempat kerja dengan sinisme karyawan pada karyawan kafe di Kota Padang Panjang?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian yang ingin dicapai melalui penelitian ini adalah:

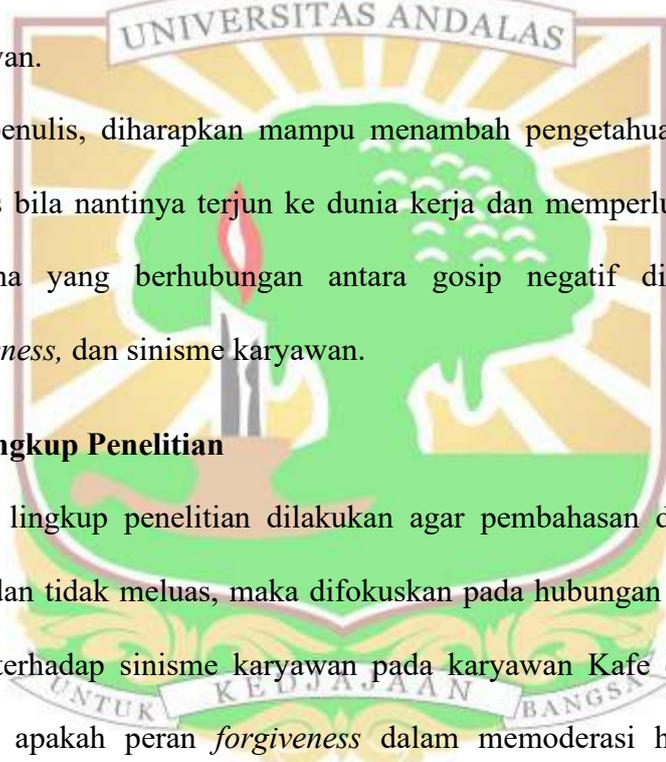
1. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh gosip negatif di tempat kerja terhadap sinisme karyawan pada karyawan Kafe di Kota Padang Panjang.
2. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh *forgiveness* terhadap sinisme karyawan pada karyawan Kafe di Kota Padang Panjang.
3. Untuk menguji dan menganalisis peran *forgiveness* memoderasi gosip negatif di tempat kerja dengan sinisme karyawan pada karyawan Kafe di Kota Padang Panjang.

1.4 Manfaat Penelitian

- a. Bagi perusahaan, diharapkan dapat memberikan informasi sebagai bahan masukan serta pertimbangan dalam upaya meminimalisir sinisme karyawan akibat gosip negatif di tempat kerja.
- b. Bagi akademisi, penelitian ini dibutuhkan bisa memperkaya kepustakaan dan menyajikan informasi untuk referensi bagi peneliti selanjutnya mengenai gosip negatif di tempat kerja dan *forgiveness* terhadap sinisme karyawan.
- c. Bagi penulis, diharapkan mampu menambah pengetahuan dan kesiapan penulis bila nantinya terjun ke dunia kerja dan memperluas pengetahuan terutama yang berhubungan antara gosip negatif di tempat kerja, *forgiveness*, dan sinisme karyawan.

1.5 Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup penelitian dilakukan agar pembahasan dalam penelitian lebih terarah dan tidak meluas, maka difokuskan pada hubungan gosip negatif di tempat kerja terhadap sinisme karyawan pada karyawan Kafe di Kota Padang Panjang serta apakah peran *forgiveness* dalam memoderasi hubungan kedua variabel tersebut.



1.6 Sistematika Penulisan

Untuk memberikan gambaran yang jelas tentang isi laporan penelitian ini, penulis secara sistematis mencatat informasi sebagai berikut:

BAB 1 PENDAHULUAN

Bab tersebut memuat latar belakang masalah, uraian masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup pembahasan, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN LITERATUR

Bab ini memberikan landasan teoritis untuk penelitian terkait penelitian dan memberikan kerangka penelitian serta pengembangan hipotesis.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang desain penelitian, populasi dan sampel, sumber data dan teknik pengumpulan data, serta alat dan teknik analisis.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan tentang analisis hasil penelitian yang dilakukan berdasarkan data dan informasi yang dikumpulkan serta pengujian hipotesis yang telah dikembangkan.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan, saran, keterbatasan, dan implikasi dari hasil kerja penelitian yang dilakukan.

