

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Sumber Daya Manusia (SDM) berperan penting dalam mencapai keberhasilan organisasi. Kualitas SDM yang dibutuhkan oleh organisasi agar tercapainya tujuan dan keberhasilan organisasi yaitu SDM yang berbakat, kerja keras, kreativitas, loyalitas dan semangat yang tinggi (Iskandar & Andriani, 2019). Menurut Wiranti (2016), organisasi yang sukses memiliki karyawan yang bertanggung jawab atas pekerjaan formalnya dan secara mandiri memberi mereka waktu dan wewenang untuk berhasil menyelesaikan tugas yang ditetapkan oleh perusahaan. Setiap organisasi memerlukan perilaku positif dari individu karyawannya untuk mencapai tujuan dan meningkatkan kinerjanya (Saputra & Pasla, 2020). Sebaliknya, apabila karyawan berperilaku menyimpang di tempat kerja maka akan berdampak buruk terhadap organisasi maupun karyawan (Baron & Neuman, 1996).

Permasalahan umum yang sering dilakukan oleh karyawan yaitu adanya perilaku menyimpang di tempat kerja (Ahmad & Omar, 2014). Salah satu bentuk perilaku menyimpang yang masih terus terjadi dan dapat memberikan dampak negatif bagi organisasi adalah *workplace incivility* (Dzikrullah & Andriani, 2022). Menurut Anderson dan Pearson (1999), *workplace incivility* merupakan bentuk penyimpangan perilaku dengan intensitas yang rendah dengan tujuan yang tidak jelas untuk merugikan orang lain dan melanggar norma penghormatan di tempat kerja. Bentuk dari

workplace incivility dapat berupa perkataan atau tindakan seperti mengabaikan, meremehkan, tidak menghormati, bersikap kasar, memusuhi orang lain, dan menyebarkan rumor (Fauzan & Salendu, 2021).

Hasil penelitian Handoyo dkk. (2018) menunjukkan bahwa *workplace incivility* banyak terjadi di berbagai organisasi di Indonesia, dimana 88% pegawai mengalami *workplace incivility*. Penelitian tersebut juga menemukan bahwa 49,31% karyawan diperlakukan tidak baik oleh rekan kerja setidaknya sekali dalam seminggu, dan 37,79% diperlakukan tidak baik oleh atasan. Selanjutnya, hasil penelitian Rachmanadya dan Handoyo (2022) juga menemukan 15% karyawan termasuk kategori tinggi dan 79,2% karyawan termasuk kategori sedang dari *workplace incivility*. Selain itu berdasarkan hasil penelitian Citra dkk (2022), tenaga kependidikan juga mengalami *workplace incivility* pada kategori sedang, antara lain pegawai tetap (72%), pegawai kontrak (70,4%), baik yang laki-laki (57,9%) maupun perempuan (63,7%).

Workplace incivility juga dialami oleh tenaga kependidikan di salah satu perguruan tinggi di Indonesia, dimana berdasarkan wawancara yang dilakukan kepada 4 orang tenaga kependidikan pada salah satu perguruan tinggi, ditemukan bahwa tenaga kependidikan mendapatkan *gossip*, pendapatnya diabaikan oleh orang lain, mendapatkan kata kasar dari atasan maupun rekan kerja, serta disuruh untuk mengerjakan pekerjaan orang lain. Hal tersebut menunjukkan bahwa tenaga kependidikan di perguruan tinggi tersebut mengalami perilaku yang tidak sopan dari tenaga kependidikan

lainnya. Menurut Schilpzand dkk., (2014), individu yang menjadi sasaran *workplace incivility* akan berdampak terhadap pikiran, perasaan, perilaku dan hubungan dengan orang lain. Selain itu, perilaku ini tidak bisa dianggap remeh karena dampaknya dapat merugikan karyawan dan organisasi (Dzikrullah & Andriani, 2022).

Karyawan yang menjadi korban *workplace incivility* akan mengalami kecemasan, insomnia, rendah diri, stres, dan depresi (Dzikrullah & Andriani, 2022). Septiana (2023) menyebutkan bahwa dampak *workplace incivility* yaitu menurunnya *organizational citizenship behavior*, kepuasan kerja, inisiatif pribadi, performa kerja dan meningkatnya penarikan kerja, perilaku kerja kontraproduktif, kelelahan emosional, penyimpangan di tempat kerja, dan niat untuk pindah atau berhenti. Selain itu, individu yang mengalami maupun menyaksikan *workplace incivility*, yang dilakukan oleh atasannya yang memiliki posisi lebih tinggi maupun rekan kerja, akan memicu individu tersebut untuk melakukan *workplace incivility*, yang mungkin juga menjadikannya sebagai pelaku di kemudian hari (Holm dkk., 2019). Handoyo dkk. (2018) juga menyatakan bahwa karyawan yang mengalami *workplace incivility* cenderung akan melakukan tindakan balas dendam terhadap pelakunya, sehingga dapat menyebabkan perubahan perilaku menjadi perilaku agresif dan kekerasan. Hal tersebut akan berdampak pada organisasi dimana akan terjadi menurunnya komitmen organisasi, kepercayaan organisasi, kepuasan kerja, rasa keadilan organisasi, niat kerja,

burnout, identifikasi organisasi, sinisme, dan rusaknya keharmonisan lingkungan kerja (Dzikrullah & Andriani, 2022).

Berdasarkan dampak tersebut, organisasi tidak boleh mengabaikan tindakan *workplace incivility*, terutama yang terjadi pada tenaga kependidikan. Tenaga kependidikan merupakan individu yang bertugas dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa dan dosen (Hendrayanti, 2017) serta masyarakat (Sudirman dkk., 2020). Menurut Sutarjo (2017), kualitas tenaga kependidikan berpengaruh terhadap tingginya mutu pelayanan pendidikan. Oleh karena itu, apabila tenaga kependidikan mengalami *workplace incivility* maka akan berpengaruh performa kerja dalam memberikan pelayanan dan menurunkan mutu pelayanan pendidikan. Sharma dan Singh (2016) juga menyatakan bahwa *workplace incivility* dapat menurunkan produktivitas kerja sehingga mempengaruhi kinerja organisasi. Selain itu, pegawai yang mengalami *workplace incivility* bisa berdampak buruk terhadap pertumbuhan lingkungan tim yang aman secara psikologis, lingkungan tim yang kooperatif, komunikasi yang baik, dan saling percaya (Zuniga dkk, 2015; Backhaus dkk, 2018).

Menurut Schilpzand dkk, (2014), salah satu faktor yang dapat mempengaruhi *workplace incivility* adalah iklim organisasi. Menurut Stringer (2002) iklim organisasi merupakan perasaan individu terhadap tempat kerjanya, yang berpengaruh terhadap cara individu bekerja, menimbulkan motivasi kerja dan mendorong kinerja suatu organisasi. Schneider dan Enste (2000) juga menyatakan bahwa iklim organisasi adalah

cara karyawan memandang kebijakan, praktik, interaksi, prosedur, dan perilaku organisasi yang mendukung layanan organisasi, inovasi, kreativitas, dan keselamatan. Iklim organisasi suatu organisasi sangatlah penting karena memungkinkan setiap individu, pemimpin, dan tim kerja untuk mengetahui, memahami, dan melaksanakan prosedur kerja sesuai dengan tugas, jabatan, fungsi, komunikasi, hak dan kewajiban, serta wewenang dan tanggung jawab mereka (Karyana, 2012). Iklim organisasi juga dapat mempengaruhi perilaku karyawan (Kaynak, 2021).

Karakteristik dari iklim organisasi terbagi menjadi 2 yaitu yang positif dan negatif. Karakteristik iklim organisasi yang positif ditandai dengan kerjasama tim yang baik, yang dapat ditunjukkan melalui rasa memiliki, saling percaya, dan menghargai, dimana anggota didorong untuk saling menghormati, mendengarkan, dan menanggapi orang lain. Di sisi lain, iklim organisasi yang negatif dapat memicu perilaku tidak sopan atau menyimpang dari karyawan, yang disebut dengan *workplace incivility*. Menurut Utomo dan Syarifah (2020), salah satu aspek dari iklim organisasi negatif yang dapat menimbulkan *workplace incivility* yaitu ketika karyawan merasa diabaikan oleh rekan kerjanya, seperti lambatnya respon terhadap pesan tanpa alasan, mengabaikan pendapat serta pertanyaan dari rekan kerja saat rapat. Iklim organisasi yang negatif dapat ditunjukkan dengan tidak ada kejelasan dalam struktur dan standar yang ditetapkan organisasi, tanggung jawab yang rendah, tidak mendapatkan pengakuan dan dukungan dari atasan dan rekan kerja, serta rendahnya komitmen kerja karyawan (Stringer, 2002).

Berdasarkan hasil penelitian Falkoni dkk. (2023) menyebutkan bahwa iklim organisasi yang terjadi di salah satu perguruan tinggi yaitu kurangnya arahan dan dukungan dari pimpinan di rektorat masing-masing bidang. Selanjutnya, berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada 4 tenaga pendidikan di perguruan tinggi tersebut menyebutkan bahwa tenaga pendidikan mendapatkan perkataan kasar dan hasil kerja diremehkan dari atasan dan rekan kerja. Perilaku tersebut merupakan bagian dari iklim organisasi yang negatif.

Paulin dan Griffin (2016) meyakini bahwa iklim organisasi yang positif dapat mengurangi terjadinya *workplace incivility*. Iklim organisasi yang positif dapat mencegah perilaku tidak baik serta berkontribusi terhadap terbentuknya banyak hasil positif lainnya (Kaynak, 2021). Cortina dkk. (2017) juga menjelaskan bahwa pegawai yang menganggap bahwa iklim organisasinya baik ditemukan lebih sedikit terjadinya pengalaman *workplace incivility*. Hal ini disebabkan karena individu tidak melakukan *workplace incivility* kepada orang lain maka tidak akan ada yang mengalami *workplace incivility*. Selain itu, tidak akan muncul dampak dimana individu menjadi pelaku di kemudian hari yang disebabkan karena menjadi korban dari *workplace incivility* (Holm dkk., 2019).

Beberapa hasil penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa terdapat pengaruh iklim organisasi terhadap *workplace incivility*, antara lain hasil penelitian oleh Utomo dan Syarifah (2020) di tempat kerja perawat dan penelitian Dzikrullah dan Andriani (2022) pada pekerja secara umum yang

menunjukkan adanya pengaruh negatif antara iklim organisasi dan *workplace incivility*. Hal ini menunjukkan bahwa jika iklim organisasi tinggi maka *workplace incivility* akan rendah.

Penelitian sebelumnya mengenai *workplace incivility* terkonsentrasi pada organisasi bisnis, industri jasa, industri kesehatan, dan industri pendidikan. Akan tetapi penelitian mengenai pengaruh iklim organisasi terhadap *workplace incivility* masih sedikit dilakukan di Indonesia, bahkan penelitian pada tenaga kependidikan di perguruan tinggi belum pernah dilakukan sebelumnya. Oleh sebab itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai “Pengaruh Iklim Organisasi terhadap *Workplace Incivility* pada Tenaga Kependidikan (Tendik) di Perguruan Tinggi”.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka rumusan masalah pada penelitian ini yaitu “apakah iklim organisasi berpengaruh terhadap *workplace incivility* pada tenaga kependidikan di perguruan tinggi”.

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui pengaruh iklim organisasi terhadap *workplace incivility* pada tenaga kependidikan di perguruan tinggi.

1.4. Manfaat Penelitian

1.4.1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman secara teoritis, memberikan data, informasi dan wawasan, serta referensi khususnya di

bidang Psikologi Industri dan Organisasi (PIO) dalam mengembangkan pengetahuan mengenai iklim organisasi dan *workplace incivility* pada tenaga kependidikan di perguruan tinggi.

1.4.2. Manfaat Praktis

a. Bagi organisasi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada organisasi terutama perguruan tinggi sehingga mampu mengambil tindakan yang tepat untuk memperbaiki iklim organisasi dan mengurangi tingkat *workplace incivility* pada tenaga kependidikan di perguruan tinggi.

b. Bagi Tenaga Kependidikan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada tenaga kependidikan agar dapat berperilaku baik atau tidak melakukan *workplace incivility* dan membentuk iklim organisasi yang baik di perguruan tinggi.

c. Bagi peneliti selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dan bahan pertimbangan bagi peneliti selanjutnya yang ingin meneliti pengaruh iklim organisasi terhadap *workplace incivility* di perguruan tinggi.