

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Workplace Bullying

1. Pengertian *Workplace Bullying*

Pengertian *workplace bullying* ialah menurut Salin (dalam Loh, 2014) menyatakan bahwa *workplace bullying* adalah mengulang atau melakukan perbuatan negatif, dan melibatkan kekuatan yang tidak seimbang serta membuat permusuhan di tempat kerja. Perbuatan negatif yang ditujukan langsung untuk satu atau lebih karyawan dengan intensi untuk menyakiti fisik, menyakiti hati, atau menghina, Einarsen (dalam Loh, 2014). *Bullying* biasanya didefinisikan sebagai bagian dari perilaku agresif, di mana agresi berulang, dan di mana ada ketidakseimbangan kekuasaan sehingga sulit bagi korban untuk membelanya Olweus (dalam Cowie dkk, 2002). Menurut Namie (dalam Razzaghian dan Ghani, 2014) mendefinisikan *workplace bullying* adalah perlakuan buruk yang terjadi berulang, berbahaya yang memiliki dampak untuk kesehatan mental seorang karyawan. Definisi yang dikemukakan Randall (dalam Randall, 2002) bahwa *Bullying* merupakan perilaku agresif yang disengaja untuk menyebabkan ketidaknyamanan fisik maupun psikologis terhadap orang lain.

Dengan demikian *workplace bullying* merupakan perilaku menyimpang yang ditunjukkan oleh seseorang di tempat kerja seperti perilaku tidak sopan, kasar, tidak

sabar, kurangnya rasa hormat pada orang lain, adanya kekerasan fisik maupun psikologis.

2. Aspek-aspek *Workplace Bullying*

Menurut Yun dalam (Hidayati, 2016) secara spesifik, kekerasan di tempat kerja bisa didefinisikan sebagai kekerasan di lingkungan kerja, yang meliputi kekerasan verbal, ancaman, pengucilan, penghinaan, pemberian kritik pedas, mengolok-olok, menghilangkan peluang, menyindir, menjadi jahat, menutupi informasi dan mencampuri kepentingan pribadi

Menurut (Loh, 2014) menyebutkan beberapa aspek dalam *workplace bullying*:

1) Mengkritik tanpa kejelasan

Dalam hal ini individu yang suka mengkritik orang lain tanpa alasan yang jelas mengenai orang yang dikritik.

2) Menghina, merendahkan atau memandang rendah orang lain

3) Mengancam

Menyatakan maksud (niat, rencana) untuk melakukan sesuatu yang merugikan, menyulitkan, menyusahkan, atau mencelakakan pihak lain.

Aspek lain *workplace bullying* menurut Salin (dalam Wakijo, 2011)

1) Sindiran

Sindiran merupakan perkataan yang bermaksud menyindir(mengkritik, mencela, mengejek, dsb).

2) Ancaman

Maksud atau niat untuk melakukan sesuatu yang merugikan, menyulitkan, menyusahkan, mencelakakan orang lain.

3) Ucapan yang menyalahgunakan, mengucapkan sesuatu yang bermaksud untuk menyalahkan.

4) Pengusiran

Tindakan yang dilakukan untuk menyuruh pergi dengan paksa.

5) Rumor yang mengintimidasi

Menyebarkan isu atau berita yang belum tentu kebenarannya.

6) Ucapan atau kata-kata kasar/buruk

Mengucapkan kata-kata yang kurang baik kepada pihak tertentu.

7) Memanipulasi, maksudnya adalah tindakan yang dilakukan namun dengan kecurangan.

8) Menduplikasi, maksudnya adalah menggandakan sesuatu hal yang dengan maksud tertentu.

9) Pengisolasian sosial, maksudnya adalah penarikan diri dari kehidupan sosial

10) Kritik yang berlebihan, maksudnya adalah mengucapkan kritikan yang berlebihan

11) Memberikan tugas yang tidak menyenangkan

Memberikan tugas yang membebani atau yang tidak disukai oleh individu lain.

Menurut Shahbazi dkk (dalam Hidayati, 2016) aspek *workplace bullying* ialah:

1) Perilaku negatif yang berulang

Melakukan perilaku atau perbuatan yang negatif berulang atau lebih dari satu kali.

2) Muncul dalam rentang waktu yang sering

Pengulangan perbuatan negatif yang lebih dari satu kali dan dalam waktu yang sering.

3) Terjadi dalam lingkup kerja dimana terdapat ketidakseimbangan kekuatan antar personal

Perilaku atau perbuatan yang terjadi berulang dan dengan intensitas sering yang terjadi di tempat kerja dan melibatkan posisi kekuatan antar individu yang berbeda.

Menurut Akella aspek *workplace bullying* (dalam Hidayati, 2016) :

1) Mengkritik, maksudnya adalah memberikan komentar-komentar yang bernada negatif.

2) Menghina

Mengucapkan kejelakan atau keburukan seseorang dengan maksud merendahkan, atau memandang rendah seseorang.

3) Menyakiti individu lain

Perbuatan yang dilakukan untuk membuat orang lain merasa sakit baik fisik maupun psikologis.

Workplace bullying memiliki aspek-aspek, menurut Sullivan (2000):

- 1) Adanya niat melukai atau merugikan orang lain

Tindakan atau perilaku yang pada dasarnya ingin melukai atau dengan sengaja untuk merugikan orang lain.

- 2) Adanya ketidakseimbangan kekuatan (*imbalance of power*)

Kekerasan yang melibatkan ketidakseimbangan kekuatan seperti kelompok mayoritas yang melakukan tindakan yang kasar/ tidak baik kepada kelompok minoritas.

- 3) Dilakukan secara terorganisir dan sistematis

Pelaksanaan kekerasan yang tertata rapi dan mengandung banyak pihak yang terlibat.

- 4) Dilakukan secara berulang-ulang

Kekerasan yang dilakukan tidak hanya sesekali tetapi berulang kali.

- 5) Pengalaman yang menyakitkan bagi korban yang berbentuk fisik (eksternal) dan psikologis (internal).

Menurut Hutadjulu (2017), menyebutkan beberapa aspek mengenai *workplace bullying*:

- 1) Perilaku negatif yang berulang

Tindakan-tindakan kasar baik verbal maupun fisik yang dilakukan oleh seseorang dengan bertujuan untuk membuat kerugian, kejahatan, kerusakan pada seseorang yang lain.

2) Perilaku atau tindakan negatif yang sering terjadi

Dalam hal ini yang dimaksud adalah perilaku yang negatif tersebut pasti ditunjukkan atau dilakukan dalam keseharian di tempat kerja.

3) Melibatkan kekuatan yang tidak seimbang

Kekerasan yang melibatkan ketidakseimbangan kekuatan seperti kelompok mayoritas yang melakukan tindakan yang kasar/ tidak baik kepada kelompok minoritas.

Aspek menurut Hutadjulu (2017) adanya perilaku negatif yang berulang, perilaku atau tindakan negatif yang sering terjadi, dan melibatkan kekuatan yang tidak seimbang, menurut Sullivan (2000) adanya niat melukai atau merugikan orang lain, adanya ketidakseimbangan kekuatan (*imbalance of power*), dilakukan secara terorganisir dan sistematis, dilakukan secara berulang-ulang, pengalaman yang menyakitkan bagi korban yang berbentuk fisik (eksternal) dan psikologis (internal). Menurut Loh (2014) aspek ada mengkritik tanpa kejelasan, mengancam, dan menghina, menurut Salin (2008) aspek ada sindiran, ancaman, ucapan yang menyalahgunakan, pengusiran, rumor yang mengintimidasi, ucapan atau kata-kata kasar, memanipulasi, menduplikasi, pengisolasian sosial, kritik yang berlebihan, memberikan tugas yang tidak menyenangkan. Menurut Shahbazi dkk (dalam Hidayati, 2016) aspek ada perilaku negatif yang berulang, muncul dalam rentang waktu yang

sering, terjadi dalam lingkup kerja dimana terjadi ketidakseimbangan kekuatan antar personal. Menurut Akela dalam (Hidayati, 2016) aspek ada mengkritik, menghina, dan menyakiti individu lain. Sehingga dapat disimpulkan bahwa *workplace bullying* memiliki aspek yang bersifat ingin menyakiti baik fisik maupun psikologis dengan semua tindakan yang bersifat negatif.

Berdasarkan penjelasan diatas bahwa peneliti memilih aspek dari Hutadjulu (2017) adanya perilaku negatif yang berulang, perilaku atau tindakan negatif yang sering terjadi, dan melibatkan kekuatan yang tidak seimbang. Hal ini karena dilihat dari beberapa aspek yang ada, aspek dari Hutadjulu yang telah mencakup semua aspek dari beberapa tokoh lainnya. Sebagai contohnya adalah perilaku negatif yang berulang sama seperti yang diajukan tokoh lain seperti adanya perilaku negatif atau kekerasan yang ditunjukkan untuk membuat kerugian bagi orang lain, ketidakseimbangan kekuatan dan memberikan tugas yang tidak menyenangkan sama-sama maksudnya ambigu dan membuat kerugian individu lain dengan melibatkan mayoritas dengan minoritas. Perilaku atau tindakan negatif yang sering dilakukan sama dengan perilaku yang dilakukan secara berulang-ulang, dan keseluruhan perilaku yang tidak wajar mencakup perilaku yang kasar atau buruk, ancaman, sindiran, mengkritik, menghina, menyakiti individu lain secara fisik maupun psikologi.

3. Faktor-faktor *Workplace Bullying*

Perbedaan individual seperti *Neuroticism*, *Agreeableness*, dan *Conscientiousness* dapat menentukan apakah pengalaman kekerasan dalam kerja dapat

mempengaruhi perilaku agresif karyawan, Pearson, Andersson, & Wegner (dalam Taylor, 2012).

- a. *Neuroticism* menjelaskan apakah individu itu gugup, cemas, takut, dan tidak aman. Sebaliknya, individu yang mempunyai emosi rendah, mereka akan lebih tenang, ulet, dan optimis (McCrae & John, 1992) . Fox and Spector (1999) mengusulkan bahwa individu yang mempunyai karakteristik emosi akan lebih sering menerima dan memberi stressor dengan pemikiran dan perasaan yang negatif. Dengan demikian kami menyimpulkan bahwa hubungan diantara persepsi stres dan kekerasan dalam kerja akan lebih tinggi atau kuat untuk individu dengan emosi yang tinggi.
- b. Individu dengan *Agreeableness* tinggi menunjukkan kebaikan dan kooperatif, sebaliknya individu dengan *agreeableness* rendah akan cenderung tidak peduli dan antagonis (McCrae & Costa, 1987) disebabkan oleh keras kepala dan kecenderungan sikap yang tidak kooperatif, permusuhan adalah reaksi yang lebih kuat untuk perlakuan negatif individu dari pada kesanggupan individu, Peters, Godaert, Ballieux, & Heijnen (dalam Taylor, 2012).
- c. *Conscientiousness* menjelaskan individu yang disiplin, patuh, dan dapat dipercaya. Individu yang disiplin akan sedikit untuk merespon negatif dan dengan plin plan (Douglas, 2008), dan karyawan yang gigih dalam menghadapi kesulitan cenderung berperilaku agresif ketika dianiaya (Wang, Liao, Zhan, & Shi, 2011). Karakteristik ini menunjukkan bahwa karyawan yang hati-hati akan enggan untuk melawan

kekerasan tempat kerja yang berpengalaman karena hal itu bisa mengganggu tugas, prestasi kerja, stres peran kerja, kekerasan, dan agresi.

Menurut Hudson dkk (dalam Loh, 2014) faktor yang mempengaruhi *workplace bullying* atau kekerasan dalam tempat kerja adalah faktor organisasi dan sistem organisasi, seperti penurunan besar-besaran, eksploitatif, batasan pekerjaan, praktek, pekerjaan yang tidak aman, konflik, dan lemahnya sistem kepemimpinan. Menurut Keashly (dalam Loh, 2014) megatakan bahwa faktornya terdiri dari kekuatan yang tidak seimbang yang meliputi atasan dan bawahan, perbedaan fisik antara target dan pelaku. Sehingga dapat disimpulkan faktor-faktor yang dapat menyebabkan *workplace bullying* ada karena faktor interpersonal, faktor organisasi, sistem organisasi, dan kepemimpinan yang lemah.

Dalam hal ini peneliti menggunakan faktor *Agreeableness*, menurut Pearson, Andersson, & Wegner (dalam Taylor 2012) karena *Agreeableness* adalah individu yang suka memaafkan dan bersimpati, mereka mungkin lebih bersedia atau lebih mampu untuk mengabaikan atau menyingkirkan pengalaman kekerasan sebagai yang biasa atau tidak penting namun akan berbanding terbalik apabila inividu memiliki *agreeableness* rendah. Penelitian menunjukkan bahwa ketika situasi kerja tidak baik, orang-orang dengan *Agreeableness* tinggi cenderung tidak terlibat dalam agresi karena kecenderungan perhatian dan toleransi mereka bertentangan dengan perilaku tersebut, berbeda dengan yang memiliki *Agreeableness* rendah (Graziano, 2001). Menurut Havill dkk (dalam Witt dkk, 2002) beberapa penelitian juga menunjukkan bahwa

agreeableness adalah konsep utama yang harus dipertimbangkan dalam penilaian perbedaan individu.

B. Agreeableness

1. Pengertian *Agreeableness*

Agreeableness adalah individu menyenangkan yang pemaaf dan simpatik, mereka mungkin lebih bersedia atau lebih mampu untuk mengabaikan atau “menolak” sesuatu tentang kekerasan dan akan direspon biasa atau tidak penting. Penelitian menunjukkan bahwa ketika situasi kerja dianggap sebagai tidak menguntungkan, individu yang *agreeableness* cenderung untuk tidak terlibat dalam agresi/konflik karena mereka berkecenderungan perhatian dan toleran dengan perilaku seperti itu Colbert (dalam Taylor 2012). Individu dengan *agreeableness* tinggi mendemonstrasikan / menampilkan kebaikan dan sikap kooperatif, individu *agreeableness* rendah menunjukkan / menampilkan sikap yang tidak peduli dan antagois, McCrae & Costa (dalam Taylor, 2012). Individu yang *disagreeableness* suka menunjukkan interaksi interpersonal yang sangat negatif atau sering mengganggu berbeda dengan individu *agreeableness* akan menunjukkan sikap positif, Peters dkk (dalam Taylor, 2012). Individu yang memiliki *agreeableness* tinggi pasti akan lebih banyak membutuhkan keharmonisan dan memberi keuntungan pada individu yang ragu-ragu atau ambigu, Milam et al (dalam Taylor, 2012). Individu *agreeableness* adalah yang memotivasi untuk menjalin hubungan yang positif dengan orang lain, dan

agreeableness menghasilkan persepsi yang positif serta menjadi penyebab atau merangsang perilaku lain (Graziano, 2001).

Dapat ditarik kesimpulan *agreeableness* merupakan perilaku yang positif dengan ditunjukkan dengan sikap yang positif, ramah, toleran, fleksibel, kooperatif, dan perilaku yang menyenangkan bagi individu lain, tidak suka terlibat dalam agresi atau hal yang bersifat membuat perselisihan. Berbeda dengan individu yang memiliki *agreeableness* rendah, individu ini akan menunjukkan sifat yang cenderung negatif, tidak ramah, tidak toleran, dan sering terlibat dalam agresi atau perselisihan (Graziano, 2001).

2. Aspek-aspek *Agreeableness*

Menurut Coblert (dalam Taylor, 2012) *Agreeableness* menunjukkan:

- 1) Pemaaf, maksudnya adalah orang yang rela memberi maaf.
- 2) Simpatik, maksudnya adalah bersifat membangkitkan rasa simpati/ peduli.
- 3) Baik budi, maksudnya adalah baik tindakan/ perilaku kepada orang lain.
- 4) Toleran, maksudnya adalah bersifat menghargai pendirian yang berbeda/ bertentangan dari pendirian diri sendiri.

Menurut McCrae & Costa (dalam Taylor, 2012) aspek *agreeableness* ada:

- 1) Sikap memaafkan, maksudnya adalah individu yang dengan mudah memaafkan kesalahan orang atau tidak menyimpan perasaan kesal maupun dendam.

- 2) Kooperatif, maksudnya adalah suka bekerja sama atau bersedia membantu dan mempunyai imbal balik.

Menurut Adler (dalam Graziano, 1997) aspek *agreeableness*:

- 1) Kooperatif, sifat suka bekerja sama atau bersedia membantu dan mempunyai timbal balik.
- 2) Empati
Keadaan mental yang membuat seseorang merasa atau mengidentifikasi dirinya di keadaan perasaan atau pikiran yang sama dengan orang atau kelompok lain.
- 3) Tanpa pamrih, tidak mempunyai maksud yang tersembunyi di memenuhi keinginan untuk memperoleh keuntungan pribadi.
- 4) Mengerti orang lain, maksudnya adalah memahami perasaan orang lain.

Menurut (Graziano, 2001) aspek *agreeableness* ada:

- 1) Hangat, maksudnya adalah sifat yang mudah menerima orang baru dan ramah.
- 2) Baik, maksudnya adalah elok; patut; teratur.
- 3) Kooperatif, maksudnya adalah sifat suka bekerja sama atau bersedia membantu dan mempunyai imbal balik.
- 4) Tidak egois, maksudnya adalah tidak selalu mementingkan diri sendiri.
- 5) Jujur, maksudnya adalah berkata dengan sebenarnya tanpa ada yang di ubah.
- 6) Dapat dipercaya, maksudnya adalah dapat diakui diyakni bahwa sesuatu yang di ucapkan atau tingkah lakunya benar atau nyata.
- 7) Murah hati, maksudnya adalah baik hati tidak pilih-pilih.

- 8) Fleksibel, maksudnya adalah mudah menyesuaikan situasi dan kondisi.
- 9) Baik budi, maksudnya adalah baik dalam menimbang antara mana yang baik dan buruk.
- 10) Menyenangkan, maksudnya adalah menjadi senang; membuat bersuka hati.

Individu dengan *agreeableness* tinggi menurut Digman (dalam Witt dkk, 2002) menunjukkan:

- 1) Kebaikan, sifat manusia yang dianggap baik menurut sistem norma dan pandangan umum yang berlaku.
- 2) Simpatik, maksudnya adalah baik hati dan peduli seperti menghargai orang lain, akrab, tegur sapa.
- 3) Murah hati, maksudnya adalah tindakan yang suka memberi, tidak pelit, baik hati, mengalah, jarang marah, suka memberi, dan ikhlas.
- 4) Suka menolong, maksudnya adalah suka memberikan pertolongan kepada siapapun tanpa memandang status
- 5) Kooperatif, maksudnya adalah bersifat bekerja sama atau bersedia membantu dan mempunyai timbal balik.

Dapat dijabarkan bahwa aspek menurut Digman (dalam Witt dkk, 2002) aspek *agreeableness* ada kebaikan, simpatik, murah hati, suka menolong, kooperatif, dan sopan. Menurut Coblbert (dalam Taylor 2012) aspek *agreeableness* ada pemaaf, simpatik, baik budi, dan toleran. Menurut McCrae & Costa (dalam Taylor, 2012) aspek *agreeableness* ada sikap memaafkan, kooperatif. Menurut Adler (dalam Graziano

1997) aspek *agreeableness* ada kooperatif, empati, tanpa pamrih, dan mengerti orang lain. Menurut Graziano (2001) aspek *agreeableness* ada hangat, baik, kooperatif, tidak egois, jujur, dapat dipercaya, murah hati, fleksibel, baik budi, dan menyenangkan.

Berdasarkan dari uraian di atas maka aspek yang dipilih adalah aspek menurut Digman (dalam Witt dkk, 2002) yang terdiri dari kebaikan, simpatik, murah hati, suka menolong, dan kooperatif karena aspek tersebut telah mencakup beberapa aspek yang dikemukakan oleh beberapa ahli seperti yang telah dijabarkan di atas dan sesuai dengan kondisi subjek.

C. Hubungan Antara Agreeableness dengan *Workplace Bullying*

Berdasarkan penelitian sebelumnya bahwa perilaku yang negatif dan ambigu yang ditunjukkan individu dengan *agreeableness* rendah lebih dikarenakan sikap yang tidak kooperatif atau tidak bisa bekerja sama, Salin (dalam Loh, 2014). Hal ini akan menimbulkan kerugian baik bagi individu yang mengalami perbuatan negatif ataupun bagi perusahaan. Individu dengan *agreeableness* rendah, tidak suka menolong, tidak kooperatif, rasa simpatik rendah maka hal ini dapat mempengaruhi intensitas untuk melakukan perbuatan negatif yang berulang akan semakin tinggi (Graziano, 2001). Individu yang tidak bisa menyesuaikan dengan tekanan kelompok lebih akan mendapat perilaku kasar oleh teman kerjanya dan lebih banyak menggunakan agresi/kekerasan karena menurut mereka itu adalah hal lebih efektif untuk menyelesaikan masalah (Graziano, 2001), sehingga situasi dan kondisi dalam tempat kerja tidak akan kondusif dan menyebabkan ketidanyamanan dalam bekerja.

Keseluruhan perilaku yang kasar dalam tempat kerja, melakukan perbuatan negatif, dan membuat permusuhan merupakan perbuatan negatif yang ditunjukkan oleh individu yang memiliki *agreeableness* rendah seperti keramahan dan murah hati yang rendah sehingga membuat atmosfer atau suasana bekerja tidak nyaman dan dapat menengarai hal-hal negatif lainnya dalam perusahaan yang nantinya juga akan mempengaruhi produktivitas perusahaan serta tentunya akan membuat kerugian secara materi, karena hal ini tidak hanya memberi efek bagi yang menerima *workplace bullying* tapi juga suasana lingkungan kerja, menurut Pate & Beaumont (dalam Hutadjulu, 2017).

Individu yang memiliki sifat keras kepala dan tidak kooperatif, bermusuhan atau suka membantah akan lebih sering untuk menunjukkan sikap atau reaksi negatif interpersonal yang kuat dibandingkan dengan individu yang *agreeableness* yang tinggi (Witt, 2002). Individu dengan *agreeableness* yang rendah seperti tidak bisa bekerjasama, tidak ramah, dan tidak murah hati dapat dengan mudah memunculkan sifat manajemen diri rendah, tuntutan yang tidak layak, tidak fleksibel, menyakiti, kasar, tidak bisa bekerja sama (Witt, 2002). Individu dengan *agreeableness* rendah akan tidak bisa untuk menginterpretasikan situasi yang ambigu ke arah yang lebih positif atau lebih cenderung untuk berfikir negatif (Graziano, 2001).

Individu dengan *agreeableness* tinggi akan memberi pengaruh kepada individu lain untuk mengatasi konflik dengan cara yang tidak menimbulkan efek negatif, taktik-taktik konflik yang konstruktif, dan membuat kebiasaan yang berulang yang konstruktif, berbeda atau berbanding terbalik dengan individu yang memiliki *agreeableness* rendah (Graziano, 2001). Individu *agreeableness* tinggi akan lebih bisa untuk melakukan tindakan yang memotivasi hubungan dengan orang lain ke arah yang lebih positif, membuat persepsi yang positif, dan membuat provokasi yang positif pula karena individu dengan *agreeableness* tinggi memiliki sifat yang ramah, kooperatif, suka bekerjasama, berbanding terbalik dengan individu yang memiliki *agreeableness* rendah yang akan memunculkan sikap yang negatif atau sifat yang ditunjukkan setiap di tempat kerja membuat kerugian bagi individu lain (Graziano, 2001).

Penelitian sebelumnya juga ditemukan bahwa *workplace bullying* terjadi karena rendahnya kontrol diri dari para karyawan seperti pengelolaan emosi yang kurang baik, rendah

dalam penghargaan diri, rendah dalam membuat kenyamanan dalam diri, kurang mampu berinteraksi dalam sosial dan kemampuan komunikasi yang kurang baik menurut Coyne (dalam Loh, 2014). Individu yang memiliki *agreeableness* rendah akan lebih banyak melakukan cara dalam merespon suatu hal dengan negatif yang menimbulkan konflik interpersonal melebihi dari pada individu yang memiliki *agreeableness* tinggi (Graziano, 2001).

D. Hipotesis

Ada hubungan negatif antara *agreeableness* karyawan dengan *workplace bullying*. Semakin karyawan memiliki perilaku *agreeableness* yang tinggi, maka akan semakin rendah kecenderungan karyawan untuk memperlihatkan perilaku *workplace bullying*. Sebaliknya apabila semakin karyawan memiliki perilaku *agreeableness* yang rendah, maka akan semakin tinggi kecenderungan karyawan untuk memperlihatkan perilaku *workplace bullying*.