

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sebuah organisasi terdiri dari beberapa bagian komponen dasar, yaitu sumber daya manusia, teknologi, prosedur kerja, dan struktur organisasi. Bagian-bagian dalam organisasi tersebut saling berkaitan agar dapat mengoptimalkan kinerja karyawan (Izzatinisa & Siswati, 2017). Sumber daya manusia dalam instansi merupakan salah satu komponen penting untuk mewujudkan hal tersebut, sehingga organisasi membutuhkan manajemen sumber daya manusia untuk mengatur sumber daya manusia supaya semua yang terlibat didalamnya dapat berkembang dengan baik (Yuniasanti, 2014). Hamid (2014) menjelaskan bahwa fungsi dari manajemen sumber daya manusia adalah supaya terjadi peningkatan efisiensi, efektifitas, produktivitas kerja, rendahnya tingkat perpindahan karyawan, tingkat absensi dan komplain dari pelanggan, tingginya kepuasan kerja dan kualitas pelayanan, serta meningkatnya bisnis perusahaan. Manajemen sumber daya manusia dibutuhkan dalam organisasi, baik itu di bidang organisasi di bidang industri, organisasi di bidang transportasi, organisasi di bidang sekolah, dan masih banyak organisasi lain (Robbins & Judge, 2012). Salah satu organisasi yang memerlukan manajemen sumber daya manusia yang baik adalah organisasi di bidang transportasi udara, hal tersebut dikarenakan banyak masyarakat yang memilih pesawat udara untuk mobilitas ke luar kota, sehingga karyawan didalam organisasi tersebut harus

mempunyai *skill* untuk memuaskan pelanggan yang memakai transportasi udara tersebut (Prasetyaningrum & Simarmata, 2016).

Transportasi udara merupakan alat angkutan yang mutakhir dan cepat, transportasi udara ini menggunakan pesawat udara sebagai alat transportasi. Jenis transportasi yang paling efektif untuk menghubungkan antara satu wilayah ke wilayah lain, satu pulau ke pulau lain adalah transportasi udara atau pesawat udara. Penerbangan yang paling umum dan sering digunakan adalah rute domestik karena paling banyak jadwal penerbangannya, dari tahun ke tahun antusiasme masyarakat terhadap jenis transportasi tersebut terus meningkat (Azmarani, 2016). Badan Pusat Statistik mencatat jumlah penumpang domestik angkutan udara periode Januari-November 2014 mencapai 53,4 juta orang atau naik 6,25% dibanding periode sama tahun sebelumnya yang mencapai 50,3 juta orang sedangkan untuk rute ke luar negeri mengalami penurunan 6,49% (Azmarani, 2016). Kenaikan jumlah penumpang rute domestik tersebut diimbangi pula dengan meningkatnya armada yang disediakan oleh berbagai maskapai penerbangan di Indonesia. Negara Indonesia memiliki beberapa maskapai penerbangan, baik milik negara maupun milik swasta dengan ciri khas masing-masing dan dengan pelayanan yang berbeda, beberapa maskapai penerbangan yang melayani rute domestik di Indonesia yaitu, Garuda Indonesia, Batik Air, Sriwijaya Indonesia, NAM Air, Lion Air, Citilink, Wings Air, Air Asia, Susi Air, Kal Star Aviation, dan Trigana Air. Sebagai perusahaan yang bergerak dibidang pelayanan jasa, maskapai penerbangan memiliki karyawan yang menjadi andalan dalam memberikan pelayanan untuk penumpang. Karyawan, pekerja, atau orang yang bekerja untuk memberikan

pelayanan di dalam pesawat terbang tersebut adalah pramugari (Prasetyaningrum & Simarmata, 2016). Pramugari pada nyatanya lebih banyak dibanding pramugara, jumlah pramugari di Indonesia tiap tahunnya meningkat dibanding pramugara, perbandingan di dalam pesawat 4:1 yaitu 4 Pramugari wanita dan 1 pramugara pria dan terkadang 1 pesawat diisi awak kabin pramugari pria pada saat melakukan tugas (Malik & Yusuf, 2018). Pramugari adalah orang yang bekerja untuk melayani, membantu, dan menjaga penumpang didalam pesawat (Oxford Dictionary, 2005). Menurut Prasetyaningrum (2014), Pramugari adalah *front-liner* dari perusahaan penerbangan. *Front-liner* dapat diartikan bahwa pramugari memiliki tugas untuk menjadi “tuan rumah” bagi penumpang pesawat yaitu untuk membimbing, memberikan pelayanan, mempromosikan, serta memperkenalkan berbagai fasilitas yang disediakan oleh maskapai penerbangan. Selain memiliki tugas utama dalam memberikan pelayanan terbaik terhadap penumpang selama berada didalam pesawat, menjaga keamanan, memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan disediakan oleh masing-masing maskapai, pramugari juga menjadi salah satu penentu kualitas suatu maskapai sehingga pramugari memiliki tanggung jawab dan resiko yang besar terhadap pekerjaannya. Selain memiliki tanggung jawab pekerjaan pramugari harus memiliki hubungan yang baik antar sesama rekan kerja dan kosumen pengguna maskapai penerbangan. Sejalan dengan pendapat Sanjaya dan Indrawati (2014) menyatakan bahwa kerja yang baik akan terbentuk apabila karyawan didalam organisasi dapat menjalin hubungan yang baik.

Pramugari yang dapat menjalin hubungan baik akan sangat berpengaruh terhadap kinerja mereka kepada organisasi, sehingga dapat disimpulkan bahwa

hubungan antar karyawan sangat penting didalam lingkup sebuah organisasi perusahaan. Menurut Einarsen (2000), hubungan antar karyawan menjadi salah satu faktor utama terjadinya perisakan (perilaku *bullying*) di tempat kerja. Pramugari pada saat bertugas, pramugari menghadapi situasi konflik diantaranya adalah menghadapi keluhan dan cacian penumpang maupun sikap yang kurang menyenangkan berupa tekanan untuk tetap profesional bekerja dari senior dan rekan kerja sering terjadi sehingga pramugari sering merasa terintimidasi (Fitriani & Luzvinda, 2019) sejalan dengan pendapat Desyana (2012) hubungan antara pramugari dan senior akan berdampak buruk apabila tidak terjalin dengan harmonis, senior akan merasa dirinya paling benar dan pramugari akan terus merasa terintimidasi. *Workplace bullying* merupakan salah satu permasalahan organisasi yang masih sering terjadi hingga saat ini (Gunawan, Prihanto & Yuwanto, 2009). Namun sayangnya, banyak di antara korban *bullying* yang bersikap pasif atau mendiamkan saja terjadinya *bullying*, sehingga hal ini dapat memberikan dampak yang negatif, salah satunya adalah potensi untuk terus menjadi korban *bullying* (Gunawan, Prihanto & Yuwanto, 2009). Kondisi inilah yang pada akhirnya membuat fenomena *bullying* menjadi seperti fenomena gunung es (*iceberg*) yang sulit untuk diungkap dan diangkat ke permukaan.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada awak kabin penerbangan dari tahun 1999-2013 menunjukkan tingkat *workplace bullying* mencapai 11% pertahun, data yang diperoleh pramugari menunjukkan angka tahunan *workplace bullying* yang lebih tinggi dibanding dengan pramugara. Dengan rata-rata persentase 15% pramugari dan 9,7% pramugara (Shehada, 2015). Menurut survei *workplace*

Bullying Institute (WBI) dan Zogby International terdapat 37% penduduk Amerika merasa menjadi korban *bullying* di kantor dan sekitar 12% orang menyaksikan orang lain diperlakukan tidak adil oleh rekan kantornya (Felicya, 2011). Bentuk penindasan bisa bermacam-macam mulai dari ancaman, tindakan yang memermalukan, intimidasi, gangguan pekerjaan hingga sabotase. Pelakunya juga bisa atasan atau semua rekan kerja. Yang menyedihkan, survei itu juga menyebutkan bahwa dalam persepsi masyarakat, sasaran *bullying* biasanya adalah orang yang berkepribadian baik dan kooperatif di lingkungan kerja. Menurut hasil penelitian Gunawan, Prihanto, dan Yuwanto (2009) menyebutkan terdapat 123 pekerja di Surabaya mengalami kekerasan di tempat kerja (*workplace bullying*) dan 49% responden menjadi saksi mata terjadinya *bullying* di tempat kerja. Para pekerja merasa enggan untuk melaporkan tindakan semacam ini, menurut studi tersebut, karena sebagian besar dari pelakunya adalah bos, dan para pegawai merasa perusahaan pasti akan mengabaikan permasalahannya. Karena terpojok dan tidak mendapatkan jawaban, para pegawai pun mulai menyimpan rasa sakit dalam dadanya dan menelan sendiri apa yang mereka rasa.

Workplace bullying adalah kekerasan yang terjadi di lingkungan kerja, dapat berupa kekerasan verbal ataupun non-verbal seperti ancaman, pengucilan, penghinaan, pemberian kritik pedas, mengolok-olok, menghilangkan peluang, menyindir, menjadi jahat, menutupi informasi dan mencampuri kepentingan pribadi (Einarsen, 2000). Perilaku *workplace bullying* masih di anggap hal yang kurang penting bahkan tidak diperhatikan. Menurut Einarsen, Hoel, dan Notelaers (2009) *workplace bullying* memiliki 3 dimensi, yaitu: *Work related bullying*, dimensi ini

mengacu pada tindakan yang berulang yang dilakukan kepada pekerja secara sengaja atau tidak sadar yang menyebabkan penghinaan, kesusahan atau *deadline* yang tidak masuk akal. *Person related bullying*, dimensi ini berkaitan dengan individu seperti penghinaan di depan publik, mengganggu privasi, menyebarkan rumor, mengabaikan, dan berteriak kepada orang lain. *Physically intimidating bullying*, dimensi ini berkaitan dengan kekerasan fisik, ancaman, membentak, menunjuk dengan jari, menghalangi jalan, dan mendorong.

Hal ini didukung pula dengan hasil wawancara yang dilakukan kepada 6 orang pramugari pada tanggal 20 Oktober 2019 dan 24 Oktober 2019. Peneliti mendapatkan data bahwa 6 pramugari mengaku pernah mengalami kritikan pedas oleh seniornya dan kekerasan di tempat kerja, Subjek menceritakan bahwa terkadang juga menjadi bahan *olok-olokan*, di *teriakin* di depan publik, ditunjuk dengan tidak sopan. Selain itu, subjek juga pernah terbang P-P tanpa istirahat karena tidak diperkenankan untuk beristirahat. Sehingga membuat subjek terkadang merasa tertekan, takut dan kurang percaya diri. Kekerasan terjadi karena adanya tingkatan senioritas, dari berupa kekerasan berbentuk verbal seperti menghina, meng-*olok-olok*, memberikan kritik pedas, berkata kasar dan berteriak dimuka umum hingga kekerasan fisik. Kekerasan fisik seperti didorong atau dicolek dengan tidak sopan. Kekerasan terjadi tidak hanya sekali, namun berkali-kali dan menjadi hal sudah sangat lumrah dikalangan pramugari. Pramugari di Indonesia cukup mengalami banyak kasus tentang *workplace bullying* baik kekerasan verbal maupun kekerasan fisik yang kurang mendapat tindakan tegas dan kurangnya kesadaran diri sendiri, dan sudah menjadi membudaya di kalangan itu

sendiri. karena adanya ketidak seimbangan kekuatan atau senioritas, dilakukannya berulang kali salah satu faktor penyebab terjadinya *workplace bullying*.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dapat disimpulkan bahwa ada masalah terkait *workplace bullying* pada pramugari di Indonesia. Hal tersebut ditunjukkan dengan aspek *work related bullying* dimana 3 subjek mengaku pernah diberi beban tugas kerja yang tidak masuk akal dan dituntut untuk melakukan penerbangan P-P tanpa ada istirahat terhadap pramugari. Hal itu juga, menyebabkan subjek kelelahan dan harus memaksakan diri tetap tampil baik didepan penumpang. Selain itu, pada saat proses *training*/pelatihan, pramugari sering mendapatkan materi pekerjaan yang berlebihan, mereka dituntut untuk segera memahami maksud dari materi tersebut dengan waktu yang relatif singkat sehingga membuat mereka terbebani dan terkadang merasa stress. Aspek *person related bullying* juga bermasalah, hal tersebut tercermin dengan adanya perlakuan terhadap 6 subjek yang kurang mengenakan, seperti subjek di-*olok-olok*, di-*teriakin* di depan umum dan diberi kritikan pedas oleh senior maupun atasan. Pramugari yang kurang cekatan akan diserang pribadinya terkadang kritikan tersebut sudah seperti hinaan, membuat pramugari sakit hati dan sedih. Selain dari senior, subjek juga sering di maki-maki oleh penumpang apabila adanya kendala pada pesawat dan menyebabkan *delay*, terkadang walaupun sudah dijelaskan tetap saja ada beberapa penumpang yang kurang mengerti. Kemudian aspek *physically intimidating bullying*, juga bermasalah, terlihat dari 2 subjek mengaku pernah mendapat perlakuan yang negatif dari rekan kerja seperti ditunjuk dengan tidak sopan, di dorong pada saat lagi berjalan, serta mendapat bentakan yang membuat

subjek merasa tertekan dan kurang dihargai. Apalagi pada saat masa *training*, pramugari dituntut untuk sempurna dan berpenampilan yang bagus, jika ada pramugari yang melakukan kesalahan akan diberi sanksi fisik berupa *squat jump*. Selain itu, subjek juga mengaku pernah dicolek oleh penumpang secara tidak hormat dan membuat dirinya kurang nyaman pada saat mendampingi selama penerbangan.

Berdasarkan hasil diatas dapat dilihat bahwa terdapat *workplace bullying* pada pramugari di Indonesia. Darmastuti, (2007) menyatakan bahwa seharusnya dalam dunia kerja atau organisasi hubungan yang terjalin antar karyawan harus berjalan dengan baik agar karyawan merasa aman dan nyaman saat bekerja, lingkungan organisasi yang harmonis menciptakan suasana damai dan terhindar dari konflik yang menyebabkan *bullying* di tempat kerja. Namun realitanya di dalam dunia kerja atau organisasi sering terjadi permasalahan-permasalahan sehingga menimbulkan konflik dengan orang-orang di tempat kerja. Konflik-konflik tersebut berupa kekerasan secara verbal maupun non verbal yang akan menyebabkan perilaku *bullying* di tempat kerja. Menurut Einarsen (2000) dampak *workplace bullying* akan menyebabkan kinerja karyawan menurun dan sulit untuk berinteraksi dengan orang lain dilingkungan kerja sehingga karyawan akan cenderung menarik diri, takut mengeluarkan pendapat karena takut dikritik dan kehilangan motivasi kerja. *Workplace bullying* ini juga akan sangat berpengaruh terhadap organisasi karena berkaitan dengan menurunnya kinerja dan kreativitas karyawan serta kesalahan dan kecelakaan kerja cenderung meningkat.

Karyawan yang mengalami *workplace bullying* akan menimbulkan efek negatif bagi karyawan yang berada didalam organisasi tersebut dan menyebabkan dampak buruk bagi kinerja karyawan (Miles & Marshall, 2011). Namun dalam prakteknya tidak menutup kemungkinan bahwa *workplace bullying* tersebut justru dapat berdampak positif, karyawan yang diberikan kritik pedas akan menjadikan kritikan tersebut sebagai motivasi yang membangun untuk meningkatkan kinerjanya, ketika karyawan mempunyai motivasi tinggi dan mental yang kuat dalam mengatasi perilaku *bullying* yang akan mengakibatkan peningkatan pada kinerjanya. Karyawan yang mengalami *workplace bullying* akan bermasalah pada kesehatannya baik fisik maupun psikologis, seperti *distress*, cemas, *panic attack*, depresi, gangguan tidur, perasaan terasing di tempat kerja, serta mengalami hal-hal yang berkaitan dengan pekerjaan, seperti berkurangnya kualitas performa kerja, hilangnya kepercayaan diri, hilangnya konsentrasi, dan kesulitan dalam pengambilan keputusan sehingga terjadinya keinginan berpindah kerja (*turnover*) (McCormack, Casimir, Djurkovic, & Yang, 2009).

Terjadinya *wokplace bullying* karena beberapa hal. Einairsen, Hoel, Zapf, dan Hoel (2003) menjelaskan tiga faktor yang mempengaruhi perilaku *workplace bullying* yaitu: (a) Kurangnya kompetensi sosial. Kurang memiliki kompetensi sosial yang baik, dimana pelaku tidak dapat menerima hadirnya karyawan baru karena takut apabila mengganggu posisi dalam bekerja. (b) Faktor kepribadian. Kepribadian sulit yang dimiliki oleh pelaku seperti psikopat, otoriter, impulsif, individu yang memiliki kepercayaan diri tinggi, dan pada umumnya bersifat agresif. (c) Faktor budaya organisasi. Faktor ini, dimana tempat kerja pelaku dan korban

memandang bahwa perilaku *workplace bullying* adalah perilaku yang wajar dan biasa dilakukan sehingga tidak melanggar moral atau bahkan pelaku dulunya pernah menjadi korban perilaku *workplace bullying*. Budaya organisasi terdiri dari beberapa bagian atau jenis, menurut Hofstede (2005) budaya organisasi terdiri dari budaya kolektivisme dan individualisme. Sejalan dengan pendapat Septarani dan Yuwono (2003) menyatakan bahwa budaya kolektivisme merupakan bagian budaya organisasi yang mencerminkan keyakinan setiap orang terhadap organisasinya, termasuk norma dan pedoman berperilaku yang berlaku. Berdasarkan faktor-faktor diatas peneliti memilih budaya kolektivisme sebagai variabel bebas dalam penelitian ini dimana budaya kolektivisme tersebut berada didalam faktor budaya organisasi.

Berdasarkan faktor-faktor yang mempengaruhi *workplace bullying* yang dikemukakan oleh Hofstede (1991), peneliti melakukan wawancara terdapat 4 subjek pada tanggal 10 November 2019 dan 16 November 2019, subjek menyampaikan bahwa kurang memiliki perasaan memiliki organisasinya, hal itu disebabkan kurangnya rasa kekeluargaan dilingkungan kerja, dan masih tingginya senioritas di tempat ia bekerja. Subjek juga mengungkapkan bahwa beberapa rekan kerja terkadang hanya mementingkan bagiannya sendiri, hal ini terlihat dari kurangnya kerjasama antar unit kerja. Selain itu, budaya didalam organisasi yang dibentuk masih memiliki senioritas yang tinggi. Pramugari junior harus patuh terhadap senior, harus tunduk dan harus hormat. Apabila pramugari junior tidak hormat maka akan dihukum atau *diteriakin*. Budaya senioritas tersebut telah turun temurun terjadi di kalangan pramugari, dan itu menjadi hal yang wajar dan sudah

terbiasa. Keharmonisan dan kekompakan didalam dunia pramugari juga tergantung masing-masing kelompok karena sudah memiliki kelompoknya masing-masing. Bentuk lingkungan psikologis yang dapat menyebabkan pramugari mengalami *workplace bullying* adalah budaya yang mendukung tindakan tersebut. Budaya kolektivisme harusnya mampu menjadi tameng dalam organisasi dalam mengatasi *bullying*. Kurangnya rasa kebersamaan menyebabkan pramugari merasa dikucilkan, di dalam kelompok muncul beberapa kelompok-kelompok kecil yang membuat organisasi sulit mendeteksi adanya *bullying*. Budaya kolektivisme di artikan sebagai budaya yang harmonis, dinamis, penuh cinta kasih harusnya dimiliki oleh pramugari didalam dirinya tetapi rasa kebersamaan dan keterikatan tersebut kurang dimiliki oleh pramugari.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dan uraian faktor-faktor *workplace bullying*, maka budaya kolektivisme didalam organisasi diasumsikan sebagai salah satu faktor yang mempengaruhi *workplace bullying*. Hidayati (2016) mengungkapkan budaya kolektivisme yang rendah salah satu sebagai penyebab yang dominan dalam *workplace bullying*. Selain itu alasan peneliti memilih faktor budaya kolektivisme yaitu menurut Hidayati (2016) budaya kolektivisme yang kurang diterapkan didalam organisasi yang ada penduduk di beberapa negara Asia dianggap memberi peluang munculnya perilaku *bullying*. Karyawan dengan posisi kerja atau kekuasaan yang lebih lemah cenderung mendekati atau berusaha berkelompok dengan karyawan yang superior dan memiliki kekuasaan yang lebih tinggi untuk terhindar sebagai target pembulian.

Beberapa budaya seperti pola pikir, latar belakang, status pendidikan, etnis, gender, dan ras juga menjadi penyebab yang dominan dalam pem-*bully*-an di tempat kerja.

Menurut Hofstede (2011) budaya kolektivisme adalah budaya dengan individu dalam suatu kelompok memperhatikan kesejahteraan dari *in-group*, meletakkan tujuan dari kelompok dahulu diatas tujuan pribadi dan perilaku mereka diatur oleh norma sosial daripada sikap pribadi. Individu sejak lahir bergabung dalam kohesivitas kelompok yang kuat dan keluarga besar. Budaya kolektif memiliki beberapa dimensi menurut Hofstede (1991) yaitu: 1). Hubungan antara subordinat dengan ordinat, yaitu dalam keluarga patriarki masyarakat kolektif, tokoh ayah sebagai kepala keluarga dianggap memiliki kekuasaan dan otoritas moral yang kuat untuk mengatur anggota keluarganya; 2). Hubungan antara individu dengan kelompok, yaitu dalam masyarakat kolektivis, anak-anak dibesarkan di tengah keluarga besar, tidak hanya terdiri atas orang tua dan saudara sekandung, namun juga paman, kakek, sepupu dan pembantu; 3). Pengambilan keputusan, yaitu pendapat pribadi ditentukan oleh kelompok, bila perlu diadakan pertemuan keluarga besar untuk membahas persoalan anggota kelompok.; 4). Harmonisasi, yaitu harmoni merupakan kunci ketahanan kelompok. Konfrontasi langsung sedapat mungkin harus dihindari karena dianggap sebagai kekasaran dan tidak diharapkan terjadi; 5). Komunikasi, Komunikasi masyarakat kolektivis merupakan *high context communication*, dimana informasi tidak perlu dikatakan atau disampaikan secara verbal seluruhnya, melainkan secara eksplisit melalui pertanda dan bahasa tubuh tertentu; 6). Sistem manajemen yaitu manajemen dalam masyarakat kolektivis merupakan manajemen oleh kelompok. Secara emosional

anggota menggabungkan dirinya dalam suatu kelompok kerja tertentu berdasar latar belakang yang sama.

House, Hanges, Javidan, Dorfman, dan Gupta (2004) mengungkapkan terdapat dua sisi kolektivisme, kolektivisme institusional, dan kolektivisme dalam kelompok, di mana yang pertama mewakili hukum tingkat makro, program sosial, dan penghargaan dari sistem ekonomi kolektif, sedangkan yang kedua mencerminkan sejauh mana individu mengekspresikan kebanggaan, kesetiaan, dan kekompakan dalam organisasi mereka, keluarga, lingkaran teman dekat, atau kelompok kecil lainnya. Meskipun kedua jenis kolektivisme dapat mempengaruhi perilaku intimidasi di tempat kerja, Jacobson, hood dan Buren (2013) menyatakan bahwa perilaku intimidasi mungkin lebih banyak dipengaruhi oleh kolektivisme dalam kelompok karena berfokus pada perasaan karyawan (seperti kebanggaan dan kesetiaan) dan keinginan untuk kekompakan keluarga dan organisasi terlepas dari struktur penghargaan kelompok.

Masyarakat yang tinggi dalam kolektivisme dalam kelompok, misalnya, adalah orang-orang di mana individu diintegrasikan ke dalam kelompok yang sangat kohesif, tujuan kelompok didahulukan dari tujuan individu, struktur keluarga luas yang lazim, komunikasi tidak langsung, dan individu membuat perbedaan yang lebih besar antara dalam kelompok dan *out-groups* (Gelfand, Bhawuk, Nishii & Bechtold, 2004). Masyarakat yang mendapat nilai tinggi dalam individualisme adalah mereka yang individu menjaga diri mereka sendiri dan keluarga dekat mereka, tujuan individu lebih diutamakan daripada tujuan kelompok, keluarga inti adalah norma, komunikasi langsung, dan ada sedikit perbedaan antara kelompok

dan kelompok luar (Gelfand, Bhawuk, Nishii & Bechtold, 2004). Sejalan dengan pendapat yang dikemukakan oleh Hidayati (2016) yaitu budaya berpengaruh kuat dalam memprediksi dan mengobservasi perilaku dari kelompok individu yang berbeda. Individu dari budaya dan latar belakang yang berbeda cenderung memiliki pandangan yang berbeda terkait pembulian di tempat kerja. Perbedaan budaya seperti pola pikir, negara asal, gender, usia, ras dan etnis akan mempengaruhi tingkat pembulian di tempat kerja.

Berkenaan dengan budaya kolektivisme dalam kelompok, oleh karena itu Jacobson, Hood, dan Buren (2013) menyatakan bahwa dalam masyarakat yang memiliki tingkat budaya kolektivisme dalam kelompok tinggi, maka tingkat intimidasi di dalam organisasi kelompok akan rendah. Ini karena budaya kolektif cenderung memiliki tingkat kepedulian dan kepedulian yang lebih tinggi terhadap orang lain; organisasi yang tertanam dalam masyarakat semacam itu akan menganggap intimidasi anggota mereka tidak konsisten dengan kekompakan yang dihargai dalam budaya semacam itu. Sebaliknya, masyarakat dengan tingkat budaya kolektivisme dalam kelompok yang rendah akan lebih berpeluang untuk terjadinya *bullying*. Selain itu, bentuk penindasan/*bullying* dalam masyarakat dengan budaya kolektivisme kelompok yang rendah cenderung lebih terbuka karena tidak ada sanksi negative yang diberikan oleh kelompok, hal tersebut dikarenakan kelompok tersebut mendukung hal tersebut (Oetzel & Toomey, 2003).

Berdasarkan fenomena *bullying* di tempat kerja yang telah terjadi khususnya pada pramugari penerbangan di Indonesia, peneliti tertarik untuk mengetahui hubungan budaya kolektivisme dengan perilaku *bullying* serta dimensi apa saja

yang lebih berkorelasi dengan perilaku *bullying* pada pramugari di Indonesia. Berdasarkan uraian diatas, peneliti mengajukan sebuah rumusan permasalahan “apakah ada hubungan antara budaya kolektivisme dengan perilaku *workplace bullying* pada pramugari penerbangan di Indonesia ?”

B. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara budaya kolektivisme dengan perilaku *workplace bullying* pada pramugari penerbangan.

2. Manfaat Penelitian

- a. Manfaat teoritis dari penelitian ini adalah dapat memberikan sumbangan pemikiran dan pengetahuan dibidang Psikologi mengenai *workplace bullying* dan budaya kolektivisme dalam bidang penerbangan khususnya Psikologi Industri dan Organisasi serta sebagai sumber referensi untuk penelitian selanjutnya.
- b. Manfaat praktis dari penelitian ini adalah penelitian ini diharapkan dapat memberi masukan bagaimana *workplace bullying* terjadi pada paramugari di Indonesia, sehingga baik pihak organisasi, maskapai dan pramugari dapat menjadikan hasil penelitian ini sebagai bahan masukan untuk mengatasi masalah *workplace bullying*. Selain itu penelitian ini juga diharapkan dapat dijadikan tambahan informasi bagi para perusahaan tentang *workplace bullying* pada pramugari penerbangan.