

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Definisi Karyawan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) karyawan adalah orang yang bekerja pada suatu lembaga (kantor, perusahaan, dan sebagainya) dengan mendapat gaji atau upah. Karyawan adalah setiap orang yang bekerja dengan menjual tenaganya (fisik dan pikiran) kepada suatu perusahaan dan memperoleh balas jasa yang sesuai dengan perjanjian (Hasibuan dalam Marbun, 2017).

Menurut Undang-Undang Tahun 1969 tentang Ketentuan-Ketentuan Pokok Mengenai Tenaga Kerja dalam pasal 1 dikatakan bahwa karyawan adalah tenaga kerja yang melakukan pekerjaan dan memberikan hasil kerjanya kepada pengusaha yang mengerjakan dimana hasil karyanya itu sesuai dengan profesi atau pekerjaan atas dasar keahlian sebagai mata pencahariannya. Senada dengan hal tersebut menurut Undang-Undang No.14 Tahun 1969 tentang Pokok Tenaga Kerja, tenaga kerja adalah tiap orang yang mampu melaksanakan pekerjaan, baik di dalam maupun di luar hubungan kerja guna menghasilkan jasa atau barang untuk memenuhi kebutuhan masyarakat (Marbun, 2017).

Tenaga kerja, pekerja, karyawan, potensi, manusiawi sebagai penggerak organisasi dalam mewujudkan eksistensinya atau potensi yang merupakan aset dan berfungsi sebagai modal non material dalam

organisasi bisnis yang dapat diwujudkan menjadi potensi nyata secara fisik dan non fisik dalam mewujudkan eksistensi organisasi (Nawawi dalam Marbun, 2017).

Karyawan adalah penduduk dalam usia kerja yaitu usia 15-64 tahun atau jumlah seluruh penduduk dalam suatu negara yang memproduksi barang dan jasa jika ada permintaan terhadap tenaga mereka, dan jika mereka mau berpartisipasi dalam aktivitas tersebut (Subri dalam Tien, 2012). Karyawan merupakan sumber daya manusia yang siap, mau dan mampu memberikan sumbangan terhadap pencapaian tujuan organisasi (Ndraha dalam Tien, 2012).

Karyawan mempunyai potensi luar biasa yang mengalahkan sumberdaya organisasi lainnya, karena karyawan mempunyai :

1. Kemampuan fisik, yang dapat digunakan untuk menggerakkan, mengerjakan, atau menyelesaikan sesuatu pekerjaan yang tidak dapat dilakukan oleh sumberdaya atau faktor produksi lainnya.
2. Kemampuan psikis, yang dapat membangkitkan spirit, motivasi, semangat dan etos kerja, kreativitas, inovasi dan profesionalisme dalam bekerja.
3. Kemampuan karakteristik, yang dapat membangkitkan kecerdasan (intelektual, emosional, spiritual, dan sosial) yang membawanya untuk berkembang menjadi lebih mampu dalam menghadapi segala macam tantangan.

4. Kemampuan pengetahuan dan keterampilan, yang mengantarkannya untuk memiliki kompetensi yang diperlukan dalam melaksanakan pekerjaannya.
5. Pengalaman hidupnya, yang dapat menyempurnakan pertimbangan dalam menyelesaikan persoalan yang menyangkut pekerjaannya (Abdullah dalam Tien, 2012).

B. Tugas Karyawan

Karyawan dalam perusahaan memiliki fungsi dan peranan yang harus dilaksanakan. Diantaranya:

1. Melaksanakan pekerjaan sesuai dengan tugas dan perintah yang diberikan.
2. Menjaga ketertiban dan keamanan di lingkungan perusahaan demi kelangsungan perusahaan.
3. Bertanggung jawab pada hasil produksi
4. Menciptakan ketenangan kerja di perusahaan (Soedarjadi dalam Akbar, 2017).

C. Definisi Karyawan Bank

Bank menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya ke masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk- bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup

rakyat (Hayati, 2015). Menurut Kuncoro dan Suhardjono (dalam Hayati, 2015), bank adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya adalah menghimpun dana dan menyalurkan kembali dana tersebut ke masyarakat dalam bentuk kredit serta memberikan jasa-jasa dalam lalu lintas pembayaran dan peredaran uang.

Bank Syariah adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha berdasarkan prinsip Syariah, yaitu aturan perjanjian berdasarkan hukum Islam antara bank dan pihak lain untuk penyimpanan dana dan atau pembiayaan kegiatan usaha atau kegiatan lainnya yang dinyatakan sesuai dengan Syariah (Ascarya dan Yumanita, 2005). Bank Syariah menjalankan fungsi yang sama dengan perbankan konvensional, yaitu sebagai lembaga intermediasi (penyaluran), dari nasabah pemilik dana (*shahibul mal*) dengan nasabah yang membutuhkan dana. Nasabah dana dalam bank Syariah diperlakukan sebagai investor dan atau penitip dana, dana tersebut disalurkan perbankan Syariah kepada nasabah pembiayaan untuk beragam keperluan, baik produktif maupun konsumtif (www.syariahbukopin.co.id).

Berdasarkan definisi di atas mengenai karyawan, bank, dan bank Syariah dapat disimpulkan bahwa karyawan bank Syariah adalah seseorang yang melakukan pekerjaan dengan memberikan jasa kepada badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat yang berupa simpanan dan menyalurkan kembali kepada masyarakat dalam bentuk

kegiatan bank, seperti kredit atau lainnya dengan menggunakan hukum Islam dalam rangka meningkatkan taraf hidup masyarakat.

D. Jenis-jenis Jabatan Karyawan Bank

Jenis jabatan di bank pada umumnya terbagi atas dua segmen besar yang berisi berbagai jabatan-jabatan penting di dalamnya, yaitu segmen bisnis dan segmen operasional, diantaranya:

1. Segmen bisnis

Adapun beberapa jabatan yang berada dalam segmen bisnis, yaitu:

a. Marketing

Marketing memiliki tugas mencari nasabah. Bisa dari penyuluhan-penyuluhan yang diberikan atau promosi yang dilakukan oleh para marketing. Bisa dibilang, marketing ini adalah sales. Marketing sendiri terbagi atas dua, yaitu:

1) Marketing funding

Melakukan pemasaran produk bank berupa tabungan, tahapan, giro, dan lain-lain. Sasaran *marketing funding* adalah orang-orang biasa yang ingin menabung di bank.

2) Marketing lending

Tugas *marketing lending* adalah melakukan pemasaran produk bank yang berupa kartu kredit, pinjaman, KPR (Kredit Pemilikan Rumah), modal usaha, dan lain-lain.

Sasaran dari *marketing lending* adalah orang-orang yang ingin membuka usaha dan melakukan pinjaman pada bank.

b. Analisis kredit

Tugas dari analisis kredit adalah melakukan berbagai pemeriksaan baik pendapatan bulanan dan lain sebagainya pada nasabah yang ingin melakukan pinjaman kepada suatu bank.

1) *Account officer*

Dalam beberapa bank, *Account officer* memiliki tugas yang sama dengan marketing, namun di beberapa bank lainnya *Account officer* merupakan gabungan dari fungsi marketing dan analisis kredit.

2) *Customer service*

Customer service diharuskan memiliki keterampilan berbicara yang baik karena tugas yang diemban adalah memberikan sosialisasi bagi para nasabah atau pun calon nasabah. Ada beberapa *customer service* yang diberikan target per bulan seperti sales.

3) *Collector*

Collector dan *debt collector* memiliki tugas yang sama, yaitu menagih hutang, pinjaman dan kredit dari para nasabah yang telah melewati batas waktu yang sudah dijanjikan.

2. Segmen operasional

Adapun beberapa jabatan yang berada dalam segmen operasional, yaitu:

a. Teller

Melayani dan melakukan transaksi bersama nasabah.

b. Back office

Mengawasi dan memastikan bahwa kerja *teller* sudah benar. Selanjutnya, *back office* akan membuat rekapan (pembukuan) transaksi dari mulai harian hingga tahunan.

c. General affair

Mengurusi bangunan, keamanan, *cleaning service*, fisik atm, brosur, kartu nama, absen karyawan, *vendor outsourcing*, dan lain-lain.

d. Staff admin

Membuat surat dan menginventarisir data jaminan nasabah.

e. Cleaning service

Memastikan keadaan bank bersih dan nyaman bagi para nasabah dan karyawan.

f. Security

Menjaga kenyamanan, keamanan, dan ketertiban di lokasi bank.

g. Driver

Mengantar dan menjemput kepala cabang, mencuci mobil, dan melakukan perbaikan mobil kepala cabang.

h. Messenger

Tugas *messenger* adalah menjadi kurir *fotocopy*, surat, dan lain-lain (www.uangrupiah.com).

E. Workplace Bullying

1. Definisi

Pembulian di tempat kerja didefinisikan sebagai perilaku negatif yang menyakitkan dan dilakukan secara berulang atau perilaku fisik, verbal, atau intimidasi psikologis yang meliputi kritik dan hinaan untuk memberikan efek takut, *distress*, atau menyakiti individu lain (Akella dalam Hidayati, 2016). Pernyataan tersebut didukung oleh Cowan yang menyatakan bahwa pembulian seringkali merupakan kombinasi dari perilaku negatif yang dilakukan secara presisten (Hidayati, 2016). Menurut teori pembelajaran sosial intimidasi dapat dilihat sebagai bentuk agresi terus menerus dan dipahami sebagai seperangkat tingkah laku yang dipelajari, terutama yang bersumber dari pemodelan eksternal (Bandura dalam Marcello, 2010).

Intimidasi atau *bullying* di tempat kerja terdiri dari tindakan bermusuhan verbal maupun nonverbal seperti melecehkan, dan menyinggung. *Bullying* di tempat kerja adalah proses dimana seorang karyawan sering mengalami tindakan negatif dengan intensitas minimal satu minggu satu kali dan dalam jangka waktu

yang relatif lama oleh rekan-rekan atau atasan terhadap karyawan yang tidak memiliki kekuasaan formal atau informal (Cooper dkk, 2003).

Menurut Namie (dalam Prasetyo, 2017) mendefinisikan *bullying* adalah perlakuan buruk yang terjadi berulang, berbahaya yang memiliki dampak bagi kesehatan mental seorang karyawan. Siklus kekerasan dalam lingkup kerja terjadi dimana ciri kepribadian yang relatif kurang stabil (Tehrani dalam Marcello, 2010). Rendah diri, penghargaan, rasa tidak berdaya, dan tingkat kecemasan yang lebih tinggi biasanya ciri kepribadian yang sering diidentifikasi sebagai target *bullying* (Namie dalam Marcello, 2010).

Bullying adalah sebuah hasrat untuk menyakiti, hasrat ini diperlihatkan ke dalam aksi yang menyebabkan seseorang menderita. Aksi ini dilakukan secara langsung oleh orang atau kelompok yang lebih kuat, tidak bertanggung jawab, berulang, dan dilakukan dengan perasaan senang (Rigby dalam Aini, 2015). *Bullying* merupakan perilaku agresif dan negatif seseorang atau sekelompok orang secara berulang kali yang menyalahgunakan ketidakseimbangan kekuatan dengan tujuan menyakiti targetnya atau korban secara mental atau fisik (Wiyani dalam Aini, 2015).

Nkomo (dalam Hidayati, 2016) mengkategorikan definisi pembulian ditempat kerja sebagai berikut:

- a. Gender atau ras, menunjukkan perilaku yang berbeda dan tidak adil berdasarkan ras dan atau gender.
- b. *In group* atau *out group*, perilaku yang tidak konsisten dan tidak adil karena status jabatan, keyakinan budaya, orientasi seksual, atau karena individu tersebut merupakan anggota kelompok tertentu.
- c. Agama, perilaku yang tidak adil berdasarkan keyakinan agama dan afiliasi.
- d. Pendidikan versus jabatan, perilaku yang tidak adil yang merendahkan pendidikan pihak lain dan pengalaman yang diperoleh dari organisasi atau institusi lain namun mendukung pihak yang memiliki masa kerja lebih lama dalam satu organisasi atau institusi.

Berdasarkan teori diatas maka dapat disimpulkan bahwa *workplace bullying* adalah perilaku negatif yang bertujuan untuk menyakiti pihak lain baik secara psikologis maupun fisik yang berlangsung dalam waktu yang relatif lama dan bisa dilakukan oleh manajer kepada bawahan, rekan kerja dengan posisi yang sama dan bawahan pada individu di posisi manajerial.

2. Pelaku Pembulian

Pada umumnya pelaku pembulian pernah menjadi korban pembulian sebelumnya namun tidak adanya pendekatan yang tepat menjadi salah satu penyebab munculnya perilaku yang sama pada pihak yang dianggap lebih lemah. Individu yang berada di bawah tekanan dari pihak lain akan mengalami agresi internal, yang dideskripsikan pada individu lain dengan posisi yang serupa atau status yang lebih rendah dalam organisasi (Yun dalam Hidayati, 2016).

Namie (dalam Hidayati, 2016) mengklasifikasikan karakter pelaku pembulian menjadi empat kategori, antara lain:

- a. *The Screaming Mimi*, pelaku selalu mengontrol emosi pihak lain dengan menunjukkan ekspresi marah (berteriak, membentak, memaki, dan melempar benda ke lantai).
- b. *The Constant Critic*, pelaku secara konstan dan berkepanjangan mengkritisi pihak lain dengan cara yang menghina (mengomel, memanggil nama, menggurui target, serta selalu mengingatkan target tentang kekurangannya).
- c. *The Two-Headed Snake*, pelaku cenderung memiliki prestasi yang tinggi dalam organisasi namun juga menikmati perilaku memanipulasi pihak dengan posisi yang lebih rendah antara lain dengan menyebarkan rumor dan memberikan pekerjaan yang tidak berarti.

- d. *The Gatekeeper*, pelaku terobsesi dengan kontrol, menghukum karyawan melalui penolakan dan pengucilan dengan perilaku mendiamkan, serta mengalokasikan waktu, uang, bahkan mengumpulkan bukti untuk memperjelas kesalahan pihak lain.

3. Target Pembulian

Pada umumnya target pembulian di tempat kerja merupakan pihak yang memiliki kekuasaan atau posisi sosial yang lebih rendah. Akan tetapi, tidak menutup kemungkinan jika target pembulian memiliki kekuasaan yang lebih tinggi namun memiliki posisi sosial yang lebih rendah dari pelaku. Target pembulian memiliki tingkat tekanan yang lebih tinggi dengan kesejahteraan emosi yang lebih rendah, sering mangkir kerja, memiliki kepuasan kerja yang menurun, serta menurunnya motivasi kerja (O'Deiscoll dalam Hidayati, 2016).

Pembulian di tempat kerja yang terus meningkat, dapat berdampak pada situasi yang memicu stress dan tidak terkendali, atau menjadi masalah kesehatan bagi target (Akella dalam Hidayati, 2016). Secara garis besar target pembulian di tempat kerja memiliki lebih banyak persepsi negatif terkait dengan tempat kerja mereka (Yun dalam Hidayati, 2016).

4. Jenis-jenis *Workplace Bullying*

Branch, Ramsay dan Barker (dalam Hidayati, 2016) membedakan jenis-jenis *workplace bullying* ke dalam beberapa hirarki dari sudut pandang pelaku, yaitu sebagai berikut:

- a. *Downward bullying*, pelaku *bullying* memiliki kekuasaan atau jabatan yang lebih tinggi daripada target pembulian. Misalnya pembulian yang dilakukan oleh manajer terhadap staffnya.
- b. *Upward bullying*, pelaku *bullying* memiliki kekuasaan atau jabatan yang lebih rendah daripada target pembulian. Misalnya pembulian yang dilakukan oleh staff kepada atasan atau manajer.
- c. *Horsontal bullying*, pelaku *bullying* memiliki posisi atau jabatan yang sama dengan target.

Menurut Soesito dkk (dalam Aini, 2015) *bullying* terdiri dari beberapa jenis sebagai berikut:

- a. Kontak fisik langsung, diantaranya menjambak, memeras, mengancam, mendorong, menggigit, menendang, mengurung seseorang dalam suatu ruangan, mencubit, mencakar, dan dengan sengaja merusak barang-barang milik orang lain.
- b. Kontak verbal secara langsung, diantaranya mengancam, merendahkan, memermalukan, mengintimidasi, memaki, dan menyebarkan gosip.

- c. Perilaku nonverbal langsung, diantaranya yaitu melihat dengan sinis, menjulurkan lidah, menampilkan ekspresi muka yang merendahkan, mengejek, atau mengancam biasanya disertai oleh *bullying* fisik atau verbal.
- d. Perilaku nonverbal tidak langsung, diantaranya yaitu mendiamkan seseorang, memanipulasi persahabatan hingga retak, sengaja mengucilkan, mengabaikan, dan mengirim surat kaleng.
- e. Pelecehan seksual, biasanya dikategorikan perilaku agresif fisik atau verbal.

Menurut Olweus (dalam Aini, 2015) *bullying* dibagi menjadi dua sub tipe yaitu:

a. *Direct bullying*

Merupakan penyerangan fisik secara langsung seperti mendorong, memukul, mengancam, memberi julukan nama, dan mengejek dengan tujuan menyakiti target.

b. *Indirect bullying*

Merupakan perilaku secara tidak langsung seperti agresi relasional, pelaku *bullying* memiliki tujuan sasaran yaitu menghancurkan hubungan-hubungan yang dimiliki oleh target, diantaranya upaya pengucilan, penyebaran gosip, dan meminta kompensasi berupa suatu tindakan tertentu atau pujian atas persahabatan.

5. Tahapan *Workplace Bullying*

Allport (dalam Aini, 2015) menjelaskan tahapan terjadinya *workplace bullying* yaitu:

- a. Fase pertama yaitu menyebabkan anti-lokasi yang dimulai dengan menyebarkan gosip atau desas-desus yang merugikan dan disebarkan pada lingkaran kecil dalam kelompok, biasanya dilakukan di belakang target.
- b. Fase kedua yaitu dimana pelaku mulai berbicara di luar kelompok dan mulai menghindari target.
- c. Fase ketiga yaitu fase dimana target dilecehkan dan didiskriminasi secara terbuka yang mengakibatkan target diasingkan, menjadi sasaran hinaan dan lelucon, bahkan dapat menyebabkan target dikeluarkan.
- d. Fase keempat merupakan fase dimana dapat terjadi serangan fisik yang dapat menyebabkan sampai tahap akhir yang disebut dengan pemusnahan.

6. Dampak *Workplace Bullying*

Dampak *bullying* bagi kesehatan mental karyawan dalam beberapa kasus bisa kurang terlihat namun berefek jangka panjang seperti menurunnya kesejahteraan psikologis (*psychological well-being*) dan penyesuaian sosial yang buruk. Gejala stress yang timbul akibat *bullying* dapat timbul seperti sulit tidur, melankolik dan apatis termasuk pula sulit berkonsentrasi, merasa tidak nyaman

dan kurang inisiatif (Pusdiklat Kesos dalam Gultom, 2013). Dampak serius lain yang dapat terjadi antara lain seperti psikosomatis (sakit secara fisik namun tidak dapat dibuktikan secara medis) pada karyawan yang mengalami *bullying* (Pusdiklat Kesos dalam Gultom, 2013).

Bullying tidak hanya berdampak pada karyawan tetapi juga dapat berdampak pada organisasi atau perusahaan, karyawan yang mengalami *bullying* dapat menunjukkan tingkat kelelahan kerja (*job burnout*) yang lebih tinggi yang disebabkan oleh stress dari lingkungan kerja dan hubungan interpersonal (Yeun dan Han dalam Hidayati, 2016).

Secara umum pembulian di tempat kerja berdampak pada produktivitas organisasi, arus keuangan, serta moral karyawan (Shah dan Razzaghian dalam Hidayati, 2016). Perilaku yang tidak etis dan pembulian di tempat kerja menyebabkan kerugian ekonomi yang besar bagi organisasi (Aleassa dan Megdadi dalam Hidayati, 2016).

7. Faktor *Workplace Bullying*

Cooper, dkk (2003) menjelaskan tiga faktor yang dapat mempengaruhi *workplace bullying* yaitu:

a. Kurangnya kompetensi sosial

Pelaku *workplace bullying* biasanya memiliki kompetensi sosial yang kurang baik, dimana pelaku tidak dapat menerima hadirnya

karyawan baru karena takut apabila mengganggu posisi dalam bekerja.

b. Faktor kepribadian

Kepribadian yang dimiliki oleh pelaku seperti psikopat, otoriter, impulsif, individu yang memiliki kepercayaan diri tinggi, dan pada umumnya bersifat agresif.

c. Faktor budaya organisasi

Pandangan perusahaan atau tempat kerja pelaku dan target mengenai perilaku *workplace bullying* dimana perusahaan atau tempat kerja memandang bahwa perilaku *workplace bullying* adalah perilaku yang wajar dan biasa dilakukan sehingga tidak melanggar moral atau bahkan dulunya pernah menjadi korban perilaku *workplace bullying*.

Menurut Coyne, dkk; Monks & Smith (dalam Gultom, 2013) mengatakan bahwa faktor yang mempengaruhi perilaku *bullying* yaitu kepribadian yang cemas, kepercayaan diri, perilaku asertif, kondisi fisik, kurang berteman dan penolakan sosial.

8. Karakteristik *Workplace Bullying*

Menurut Rigby (dalam Aini, 2015) tindakan *bullying* mempunyai tiga karakteristik yaitu:

- a. Adanya perilaku agresi yang menyenangkan pelaku untuk menyakiti korban

Bullying merupakan suatu hasrat untuk menyakiti. Hasrat ini diwujudkan ke dalam aksi yang menyebabkan seseorang menderita. Aksi ini dilakukan secara langsung oleh seseorang atau kelompok yang lebih kuat, tidak bertanggung jawab, biasanya berulang, dan dilakukan dengan perasaan senang.

- b. Tindakan dilakukan secara tidak seimbang sehingga korban merasa tertekan

Bullying melibatkan kekuatan dan kekuasaan yang tidak seimbang antara pelaku dan korban, sehingga korban berada pada keadaan tidak mampu mempertahankan diri secara efektif untuk melawan tindakan negatif yang diterima korban

- c. Perilaku *bullying* dilakukan secara terus menerus dan juga berulang-ulang

Bullying merupakan perilaku agresif tipe proaktif yang di dalamnya terdapat aspek kesenjangan untuk mendominasi, menyakiti, atau menyingkirkan. Adanya ketidakseimbangan kekuatan baik secara fisik, usia, kemampuan kognitif, keterampilan, maupun status sosial, serta dilakukan secara berulang-ulang oleh satu atau beberapa individu terhadap individu lain.

9. Dimensi *Workplace Bullying*

Menurut Cooper, dkk (2003) *bullying* di tempat kerja dapat dikategorikan menjadi tiga yaitu:

- a. *Bullying* yang berkaitan dengan pekerjaan (*work related bullying*)

Bullying yang berkaitan dengan pekerjaan meliputi pemberian tugas yang sulit dilaksanakan, *deadline* yang tidak masuk akal, beban kerja yang tidak terkendali, pemberian tugas yang tidak berarti, pemberian informasi yang tidak jelas dan ancaman keamanan karyawan.

- b. *Bullying* yang berkaitan dengan individu (*person related bullying*)

Bullying yang berkaitan dengan individu meliputi penghinaan di depan publik, mengabaikan, menyebarkan rumor atau gosip, mengganggu privasi dan berteriak kepada orang lain.

- c. *Bullying* secara fisik (*physically intimidating bullying*)

Bullying secara fisik meliputi membentak, menjadikan rekan kerja sasaran kemarahan secara spontan, menunjuk dengan jari, pelanggaran privasi, mencederai fisik, menghalangi jalan, ancaman kekerasan dan pelecehan fisik lainnya.

10. Indikator *Workplace Bullying*

Razzaghian dan Ghani (dalam Prasetyo, 2017) mengemukakan pendapat bahwa terdapat beberapa indikator tindakan *bullying*:

a. Menyembunyikan Informasi

Informasi sangat dibutuhkan karyawan untuk melakukan pekerjaannya. Suatu informasi jika tidak didistribusikan dengan baik, maka akan mengganggu kinerja karyawan tersebut. Kinerja yang terganggu pada akhirnya akan menghambat perusahaan mencapai target kerja yang telah ditetapkan. Seorang pelaku tindakan *bullying* akan sengaja untuk menutupi informasi kepada korban *bullying* dengan maksud dan tujuan negatif.

b. Menetapkan Target Kerja yang Berlebihan

Karakteristik ini biasanya dilakukan oleh atasan kepada bawahan. Seorang atasan akan sengaja mengintimidasi bawahan dengan cara memberikan target kerja yang melebihi kemampuan yang dimiliki oleh bawahannya.

c. Pengucilan Di Tempat Kerja

Karyawan korban *bullying* akan mengalami pengucilan yang dilakukan oleh para pelaku *bullying* di tempat kerja. Sikap pengucilan ini pun akan berdampak negatif kepada korban

bullying seperti, penurunan kinerja, gangguan mental, dan *turnover*.

d. Komentar yang Bersifat Berlebihan

Karakteristik ini biasanya dilakukan oleh atasan kepada bawahannya. Seorang bawahan yang melakukan kesalahan akan diberikan hukuman serta komentar oleh atasannya yang baik. Berbeda jika seorang atasan yang merupakan pelaku tindakan *bullying*. Seorang atasan yang merupakan pelaku tindakan *bullying* akan memberikan komentar-komentar yang tidak membangun dan cenderung merugikan bawahannya.

e. Penyebaran Rumor

Para pelaku *bullying* akan menyebarkan rumor tentang korban. Rumor tersebut merupakan rumor yang bersifat merugikan korban. Rumor sama seperti gosip yang merupakan kabar yang tidak benar. Seorang yang menjadi topik dari rumor tersebut pun akan dikucilkan dari lingkungan perusahaan.

F. *Inferiority Feeling*

1. Definisi

Pada dasarnya setiap manusia memiliki perasaan inferior, yaitu merasa lemah, tidak berdaya, dan tidak memiliki keahlian dalam menyelesaikan tugas yang dihadapinya (Hall & Gardner dalam Nurihsan & Kartika, 2015).

Adler (dalam Wahyudi, 2013) menyatakan bahwa *inferiority feeling* adalah rasa diri kurang atau rasa rendah diri yang timbul karena perasaan kurang berharga atau kurang mampu dalam kehidupan apa saja.

Menurut pengertian kamus psikologi karya Reber dan Reber (dalam Wahyudi, 2013) *inferiority feeling* adalah suatu perasaan dimana dirinya merasa kurang mampu dari orang lain, tidak sebaik orang lain, pendiam, dan lain-lain. Chaplin (2014) mengartikan bahwa *inferiority feeling* adalah suatu perasaan tidak aman, tidak mantap, tidak tegas, merasa tidak berarti sama sekali dan tidak mampu memenuhi tuntutan-tuntutan hidup.

Menurut Adler semua orang memiliki rasa rendah diri (*inferior*), namun tidak perlu dikhawatirkan karena *inferiority feeling* adalah kondisi umum yang dimiliki oleh setiap orang bukan sebagai tanda dari kelemahan ataupun suatu tanda abnormal. *Inferiority feeling* adalah sumber dari semua kekuatan manusia. Semua orang berproses, tumbuh, dan berkembang hasil dari usaha untuk mengkompensasikan perasaan inferioritasnya. *Inferiority feeling* diartikan sebagai segala rasa ketidakmampuan psikologis, negatif, dan keadaan jasmani yang kurang sempurna yang dirasa secara subjektif. Melalui *inferiority feeling* individu berjuang untuk menjadi pribadi yang unggul dan mandiri atau superior (Schultz dalam Wahyudi, 2013).

Adler (dalam Yuliana, 2013) mengungkapkan bahwa di dalam diri manusia terdapat dua dorongan pokok yang mendorong serta melatar belakangi segala tingkah laku manusia:

- a. Dorongan keakuan, yang mendorong manusia bertindak untuk mengabdikan kepada dirinya sendiri
- b. Dorongan kemasyarakatan yang mendorong manusia bertindak untuk mengabdikan kepada masyarakat

Menurut Adler dorongan keakuan adalah dorongan agresif dan lebih penting daripada dorongan seksual yang kemudian nafsu agresif itu diganti dengan keinginan berkuasa dan diganti dengan dorongan untuk superior, yaitu dorongan untuk berharga dan untuk lebih sempurna. Superioritas bukanlah keadaan yang objektif, seperti kedudukan sosial yang tinggi dan sebagainya, melainkan adalah keadaan subjektif yaitu pengalaman atau perasaan cukup berharga, hal inilah yang disebut dengan perjuangan ke arah superioritas.

Menurut Adler (dalam Boeree, 2006) ada cara lain dimana individu menanggapi *inferiority feeling* selain melakukan kompensasi dan merasa sangat rendah diri. Individu juga dapat mengembangkan *superiority complex* untuk menutupi perasaan rendah diri. Salah satu bentuk dari *superiority complex* adalah dengan cara melakukan kejahatan, *bullying*, dan menjadi seseorang yang diktator.

Kartono (dalam Wahyudi, 2013) mengatakan bahwa *inferiority feeling* muncul sejak usia kanak-kanak yang umumnya perasaan ini tidak bisa diterima individu yang bersangkutan karena dirasakan sangat menghimpit dirinya dan menyiksa batin sehingga muncul dorongan-dorongan untuk mengkompensasikan atau menyelesaikannya.

Menurut Adler (dalam Wahyudi, 2013) individu yang mandiri adalah individu yang kreatif, yakni individu yang mengetahui potensinya untuk mencapai tujuan hidupnya, jadi ketika seseorang berada pada saat dimana dia melihat orang lain jauh lebih besar dan lebih baik darinya saat itu dia akan merasa inferior, tidak memuaskan atau tidak sempurna sehingga dia akan berusaha untuk mencapai satu level lebih tinggi dari posisinya sekarang sehingga dia akan merasa superior sesaat, dan akan terus berputar seperti itu.

Berdasarkan definisi di atas maka dapat disimpulkan bahwa *inferiority feeling* adalah suatu bentuk perasaan yang ada pada setiap individu yaitu perasaan rendah diri, merasa lemah, dan rasa ketidakmampuan dalam menghadapi suatu tugas.

2. Bentuk-bentuk Inferioritas

Menurut Adler (dalam Yuliana, 2103) bentuk-bentuk inferioritas diantaranya yaitu:

a. Inferioritas organ

Inferioritas organ adalah kenyataan bahwa setiap individu memiliki kelemahan, sekaligus kelebihan tertentu, baik secara anatomi maupun fisiologi karena setiap manusia ada yang lahir dengan kondisi mengidap kelainan jantung, paru-paru lemah, asma, polio, gangguan penglihatan, gangguan pendengaran, gangguan otot, dan masalah berat badan yang dibawa sejak lahir. Adler menyatakan bahwa individu menghadapi inferioritas ini dengan berbagai cara kompensasi meskipun terkadang ada beberapa orang yang mengalami kegagalan dalam mengatasi kesulitan-kesulitan tersebut sehingga individu tersebut akan menjalani hidupnya dengan perasaan tertekan dan menderita. Kelemahan fisik bisa diatasi dengan cara melatihnya bahkan bisa lebih kuat dibanding yang lain, atau mengkompensasi kelemahan fisiknya secara psikologis karena masalah-masalah fisik bisa mendorong perkembangan bakat atau gaya kepribadian tertentu.

b. Inferioritas psikologis

Menurut Adler manusia lebih banyak mengidap inferioritas psikologis, seperti orang dilabel bodoh, nakal, dan lemah. Ada yang mulai meyakini tidak mampu berbuat hal-hal yang positif, dalam hal mengikuti ujian berkali-kali mendapatkan nilai jauh di bawah rata-rata, dan dilecehkan karena tampang yang jelek

sehingga tidak mempunyai teman. Kasus seperti ini bukan lagi inferioritas jasmaniah karena secara fisik tidak kurang apapun tapi perlahan-lahan mulai membenci diri sendiri, kemudian individu akan mencari kompensasi dengan cara mencari sisi baik dari kekurangan-kekurangan tadi. Kompensasi itu didapat dengan cara berusaha untuk lebih di bidang lain, akan tetapi pada waktu yang sama akan memelihara perasaan inferior tadi bahkan ada yang tidak mampu mengembangkan sisi baik apapun dalam keadaan seperti ini.

3. Aspek *Inferiority Feeling*

Fleming dan Courtney (dalam Wahyudi, 2013) menjabarkan *inferiority feeling* dalam alat ukurnya yang bernama *Feeling of Inadequacy Scale* yang mengindikasikan perasaan tidak mampu dalam lima aspek berikut ini:

a. *Social confidence*

Merupakan perasaan kurang pasti, merasa kurang bisa diandalkan, dan kurangnya rasa percaya pada kemampuan seseorang dalam situasi yang melibatkan orang lain. Faktor *social confidence* lebih mendekati pada umur dan pengalaman.

b. *School abilities*

Merupakan perasaan tidak mampu atau tidak berdaya terhadap kualitas, kekuatan, daya kompetensi, kecakapan,

keahlian, keterampilan, kesanggupan dalam melakukan tugas akademik.

c. *Self-regard*

Penghormatan terhadap dirinya sendiri yang rendah atau kurangnya perhatian dan pertimbangan terhadap kepentingan dan minatnya sendiri.

d. *Physical appearance*

Individu dengan *inferiority feeling* sangat memperhatikan penampilannya, hal ini merupakan salah satu bentuk kompensasi terhadap *inferiority feeling* miliknya.

e. *Physical abilities*

Perasaan diri lebih lemah dalam hal kemampuan tubuh yang dimiliki serta potensi individu untuk melakukan performansi yang berkaitan dengan fisiknya dibandingkan teman atau kelompok sebayanya.

4. Indikator *Inferiority Feeling*

Indikator *inferiority feeling* mengacu pada catatan Gilmer (dalam Sudikdo, 2014), tanda-tanda inferioritas yaitu:

- a. Punya reaksi yang berlebihan terhadap kritik
- b. Punya kecenderungan untuk merasa dikritik
- c. Menghindari orang lain

- d. Mempunyai respon positif terhadap bujukan, iming-iming yang tidak rasional, pujian atau sanjungan yang sifatnya menjilat atau mencari muka
 - e. Kebaikan yang didasari kelemahan
 - f. Cenderung menjelek-jelekan atau mengkritik (kritik destruktif) orang lain.
5. Faktor *Inferiority Feeling*

a. Keluarga

Individu yang mengalami *inferiority feeling* disebabkan oleh keadaan keluarga dan suasana keluarga. Keluarga dengan suasana penuh penolakan, diktator, terlalu melindungi, disiplin yang tidak konsisten, situasi keluarga yang berantakan, orang tua yang merendahkan dan meremehkan akan membuat perasaan kecil hati dan akan berkembang menjadi *inferiority feeling* (Kumar dalam Rahayu, 2006).

b. Kesadaran diri yang negatif

Individu yang menganggap dirinya tidak mampu untuk berbuat sesuatu yang akhirnya anggapan ini menghipnotisnya (Maltz dalam Rahayu, 2006). Drajat (dalam Rahayu, 2006) menambahkan bahwa kesadaran diri yang negatif ini membuat individu tidak nyaman berada di tengah-tengah suatu komunitas, sehingga mereka menghindari situasi sosial dan akhirnya mengalami kesulitan dalam membina hubungan

dengan orang-orang di sekitarnya. Semua perasaan negatif tersebut menyebabkan individu menjadi putus asa, dan malu untuk bergaul dengan orang lain.

c. Hubungan sosial dan komunikasi yang tidak efektif

Kesulitan dalam menjalin hubungan sosial seperti malu jika berhadapan dengan orang lain, ingin selalu menghindar, gelisah serta perasaan tidak tenang dan nyaman jika bertemu dengan orang lain. Hubungan sosial yang tidak efektif ini menjadikan individu merasa tidak berharga dan merasa kecil (Hollowel dalam Rahayu, 2006). Minat sosial yang tidak berkembang inilah yang menyebabkan individu memiliki tujuan hidup yang terlalu tinggi dan kemudian menjauhkan dirinya dengan komunitas orang disekelilingnya (Admin dalam Rahayu, 2006).

G. Hubungan Antara *Inferiority Feeling* dengan *Workplace Bullying*

Pembulian di tempat kerja didefinisikan sebagai perilaku negatif yang menyakitkan dan dilakukan secara berulang atau perilaku fisik, verbal, atau intimidasi psikologis yang meliputi kritik dan hinaan untuk memberikan efek takut, *distress*, atau menyakiti individu lain (Akella dalam Hidayati, 2016). *Bullying* di tempat kerja adalah proses dimana seorang karyawan sering mengalami tindakan negatif dengan intensitas minimal satu minggu satu kali dan dalam jangka waktu yang relatif lama oleh rekan-rekan atau atasan terhadap karyawan yang tidak memiliki kekuasaan formal atau informal (Cooper dkk, 2003).

Menurut Cooper, dkk (2003) menjelaskan tiga faktor yang dapat mempengaruhi *workplace bullying* yaitu kurangnya kompetensi sosial, budaya organisasi, dan faktor kepribadian. Kepribadian yang dimiliki oleh pelaku seperti psikopat, otoriter, impulsif, individu yang memiliki kepercayaan diri yang tinggi dan pada umumnya bersifat agresif.

Kepercayaan diri yang tinggi merupakan salah satu unsur kepribadian yang dapat memunculkan perilaku agresif. Menurut teori Adler (dalam Yuliana, 2013) dorongan agresif akan diganti dengan dorongan untuk superior. Perjuangan menuju superioritas sebagian besar dimotivasi oleh *inferiority feeling* yang berlebihan (Adler dalam Feist & Feist, 2010). Lebih lanjut Adler dalam teori agresifitasnya menyatakan bahwa “*aggression may begin with feelings of inferiority or anxiety within the family*” (Wahyudi, 2013). Tehrani (dalam Marcello, 2010)

mengatakan bahwa siklus kekerasan dalam perusahaan disebabkan oleh ciri kepribadian yang tidak stabil.

Pada dasarnya setiap manusia memiliki perasaan inferior, yaitu merasa lemah, tidak berdaya, dan tidak memiliki keahlian dalam menyelesaikan tugas yang dihadapinya (Hall & Gardner dalam Nurihsan & Kartika, 2015). Menurut Adler semua orang memiliki rasa rendah diri (*inferior*), namun tidak perlu dikhawatirkan karena *inferiority feeling* adalah kondisi umum yang dimiliki oleh setiap orang bukan sebagai tanda dari kelemahan ataupun suatu tanda abnormal. *Inferiority feeling* adalah sumber dari semua kekuatan manusia

Menurut Adler (dalam Boeree, 2006) ada cara lain dimana individu menanggapi *inferiority feeling* selain melakukan kompensasi dan merasa sangat rendah diri. Individu juga dapat mengembangkan *superiority complex* untuk menutupi perasaan rendah diri. Salah satu bentuk dari *superiority complex* adalah dengan cara melakukan kejahatan, *bullying*, dan menjadi seseorang yang dikatator.

Pembulian di tempat kerja yang terus meningkat, dapat berdampak pada situasi yang memicu stress dan tidak terkendali, atau menjadi masalah kesehatan bagi target (Akella dalam Hidayati, 2016). Secara garis besar target pembulian di tempat kerja memiliki lebih banyak persepsi negatif terkait dengan tempat kerja mereka (Yun dalam Hidayati, 2016).

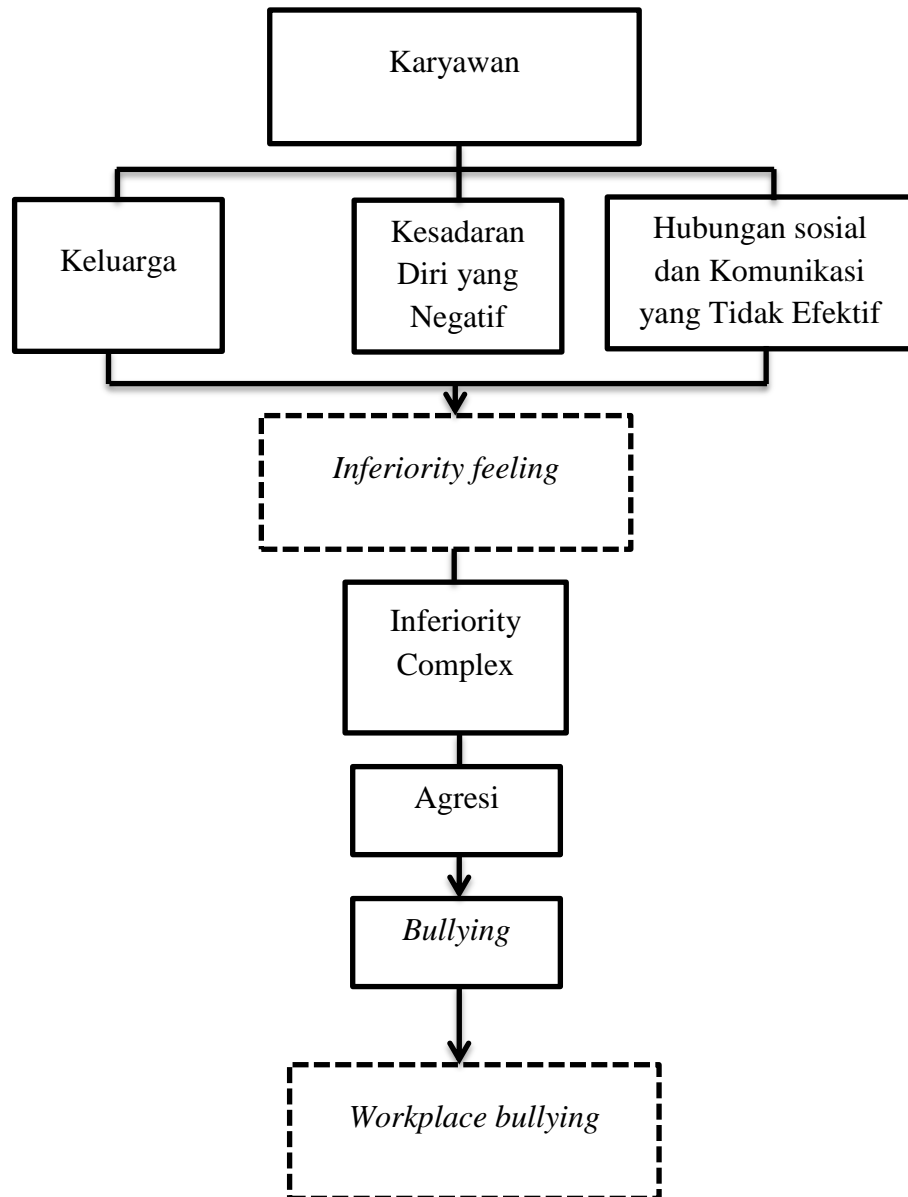
Hal ini ditunjang oleh penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Krahe dalam Wahyudi (2013) perilaku *bullying* merupakan salah satu bentuk agresivitas yang muncul dalam diri seseorang akibat adanya *inferiority feeling*. Penelitian yang dilakukan oleh Solihat (dalam Wahyudi, 2013) menemukan bahwa perilaku *bullying* tidak hanya didasari oleh permusuhan saja, tetapi juga adanya kecemasan dan perasaan inferior dari seorang pelaku.

Penelitian lainnya yang dilakukan oleh Hardianto (dalam Wahyudi, 2013) mengatakan bahwa salah satu faktor seseorang melakukan kekerasan dalam berpacaran adalah *inferiority feeling*. Penelitian yang dilakukan Ulfah (dalam Wahyudi, 2013) didapati bahwa anak jalanan perempuan yang terlibat pelacuran juga mengkompensasikan *inferiority feeling* yang dimilikinya menuju superioritas dengan agresivitas yaitu dengan cara mengadu domba orang-orang yang menyukai dirinya.

Berdasarkan beberapa pernyataan di atas maka dapat disimpulkan bahwa salah satu faktor penyebab perilaku *workplace bullying* yaitu kepribadian yang dimiliki oleh pelaku seperti psikopat, otoriter, impulsif, individu yang memiliki kepercayaan diri yang tinggi dan pada umumnya bersifat agresif. Menurut teori Adler (dalam Yuliana, 2013) dorongan agresif akan diganti dengan dorongan untuk superior. Perjuangan menuju superioritas sebagian besar dimotivasi oleh *inferiority feeling* yang berlebihan (Adler dalam Feist & Feist, 2010). Salah satu

bentuk agresi yaitu *bullying*, *bullying* yang terjadi dalam lingkup lingkungan kerja yang berlangsung secara konsisten dan dalam jangka waktu yang cukup panjang merupakan *workplace bullying*.

H. Kerangka Konseptual



Gambar 2.1
Kerangka Konseptual Penelitian

Keterangan:

----- : Variabel yang diteliti

I. Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk pertanyaan. Hipotesis dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan baru berdasarkan teori (Sugiyono, 2014).

Berdasarkan uraian diatas maka hipotesis dalam penelitian ini adalah:

H_a : ada hubungan antara *inferiority feeling* dengan kecenderungan *workplace bullying* pada karyawan PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Bhakti Sumekar Sumenep.

H_0 : tidak ada hubungan antara *inferiority feeling* dengan kecenderungan *workplace bullying* pada karyawan PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Bhakti Sumekar Sumenep.