

Studi mengenai perilaku kerja kontraproduktif pengaruh cara menegur terhadap kesantiaian kerja dan kesalahan kerja = Study of counterproductive work behavior impact of constructive and destructive feedback on idle time and work errors

Putu Tommy Yudha Sumatera Suyasa, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20404475&lokasi=lokal>

Abstrak

Some behaviors such as arriving late, taking excessive breaks, leaving early, performing tasks not relevant to the interests of the organization during work hours, and performing poor quality work, are all examples of counterproductive work behaviors (CWB). The most common types of CWB are wasted work time (idle time) and making work-relevant mistakes (work errors). Both are treated as indicators of the CWB in this study. Feedback on CWB is one of the main subjects evaluated in this dissertation. The theory used in previous studies has not consistently explained whether negative-feedback can decrease or increase the amount of CWB (Belschak & Den Hartog, 2009; Chang & Smithikrai 2010; Kwok, Au, & Ho, 2005; Smithikrai, 2008). Based on the emotion-centered models, negative-feedback can increase the amount of CWB, because it causes individuals to experience a negative affect. This in turn can cause individuals to intend to or even actually engage in CWB. According to learning theory, negative-feedback is necessary to decrease the amount of CWB. By receiving negative-feedback, individuals learn that their targets have not been reached, that performance should be improved, and that the quality of work should be raised.

In this study, researcher proposes a way of giving feedback (methods in giving feedback) as a concept that should be considered in explaining the CWB. Based on how the feedback is provided, negative-feedback can be either constructive or destructive. To understand the effects of methods in giving feedback on CWB, researcher performed two studies. Study 1 was carried out in a laboratory setting (experimental setting); 97 participants were involved and the study was performed at the Institute of Public Administration (IPDN). Study 2 was conducted in the field (field study), with the aim to better understand the results of Study 1. Participants in Study 2 included 185 civil servants from the local government.

Results showed that negative-feedback without consideration of the manner in which it is given, can increase or decrease the amount of CWB. But negativefeedback given constructively lowers the amount of CWB; while negativefeedback given destructively can increase it. Under controlled circumstances, giving destructive-feedback may reduce the amount of time wasted; but in natural situations, it can increase the tendency of employees to withdraw; a behavior that ultimately wastes even more time. In addition, although destructive feedback in controlled situations can reduce idle time, the amount of work errors can increase.

<hr>Penjelasan teoretis pada penelitian sebelumnya (Belschak & Den Hartog, 2009; Chang & Smithikrai, 2010; Kwok, Au, & Ho, 2005; Smithikrai, 2008) kurang menjelaskan secara konsisten apakah negative-feedback menurunkan atau meningkatkan CWB. Berdasarkan emotion-centered model, negative-feedback dapat meningkatkan CWB, karena akan membuat individu mengalami negativeaffect; yang selanjutnya akan membuat individu berniat ataupun melakukan CWB. Sedangkan, berdasarkan learning-theory, negative-feedback justru diperlukan untuk menurunkan CWB. Dengan mendapatkan negative-feedback, individu

belajar mengetahui target yang belum tercapai, kinerja yang harus dilakukan, dan kualitas kerja mana yang harus diperbaiki.

Dalam studi ini, peneliti mengajukan konsep cara menegur (method of giving feedback) yang tampaknya perlu dipertimbangkan dalam menjelaskan CWB. Berdasarkan konsep cara menegur, negative-feedback dapat diberikan secara konstruktif (constructive feedback [CF]) maupun secara destruktif (destructive feedback [DF]). Konsep cara menegur diharapkan dapat memperjelas hasil-hasil penelitian sebelumnya, dan dapat melengkapi theoretical gap dari kelompok teori yang menjelaskan CWB. Untuk memahami pengaruh cara menegur terhadap CWB, peneliti mendekatinya melalui Studi 1 dan Studi 2. Studi 1 dilakukan dalam situasi laboratorium (experimental setting); dengan jumlah partisipan 97 praja Institut Pemerintahan Dalam Negeri (IPDN). Studi 2 dilakukan dalam situasi lapangan (field study), untuk lebih memahami hasil penelitian Studi 1 secara alami. Partisipan dalam Studi 2 adalah 185 orang pegawai negeri sipil di lingkungan Pemerintah Daerah DKI Jakarta.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa teguran yang diberikan secara destruktif (pemberian negative-feedback yang dilakukan tanpa positive-feedback, tanpa pemilihan kata yang tepat, kurang disertai solusi, dan bahkan disertai ancaman) dapat meningkatkan atau menurunkan CWB. Sedangkan teguran yang diberikan secara constructive (pemberian negative feedback yang disertai positive feedback, dilakukan dengan pemilihan kata-kata yang tepat, didasarkan rasa percaya, dan disertai solusi yang memungkinkan) akan menurunkan CWB.

Pemberian teguran secara destruktif meningkatkan negative-affect dibandingkan secara konstruktif. Pemberian teguran secara destruktif, dalam situasi terkontrol (experimental setting) boleh jadi menurunkan kesantiaian-kerja (idle time); namun belum tentu menurunkan kesalahan-kerja (work errors). Pemberian teguran dengan cara destruktif dalam situasi terkontrol, boleh jadi justru meningkatkan. Dalam situasi alami, pemberian teguran secara destruktif berpotensi meningkatkan kecenderungan menarik diri (withdrawal). Perilaku menarik diri yang dilakukan, pada akhirnya menambah kesantiaian-kerja. Di samping itu, pegawai yang diberikan teguran secara destruktif, mempersepsi bahwa dirinya banyak melakukan kesalahan atau mempersepsi bahwa tidak ada hal benar yang telah dilakukannya.