

**PENGARUH NARSISME DAN *JOB STRESSOR* PADA PERILAKU
KERJA KONTRA PRODUKTIF DENGAN RESPON EMOSIONAL
NEGATIF (*ANGER*) SEBAGAI MEDIATOR**

Hariyanti Nugraheni
PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk

Salamah Wahyuni
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret

ABSTRACT

This research aimed to analyze the effect of narcissism on counterproductive behavior, narcissism on anger/negative emotion; the effect of job stressor on anger/negative emotion; the effect of anger/negative emotion on counterproductive working behavior; and anger/negative emotion mediating the effect of narcissism and job stressor on counterproductive working behavior. The sample of research was the employees in PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk of Solo areas consisting of 200 respondents. The method of sampling used was non probability sampling, judgment sampling. Meanwhile the method of analyzing data used was Structural Equation Model (SEM).

The result of hypothesis testing showed that narcissism affected positively and significantly the counterproductive working behavior; narcissism affected positively and significantly on anger/negative emotion; job stressor affected significantly the anger/negative emotion; anger/negative emotion affected significantly and positively the anger/negative emotion and significantly mediated the effect of narcissism and job stressor in counterproductive working behavior.

Keywords: *narcissism, job stressor, anger/negative emotion, counterproductive behavior.*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh narsisme terhadap perilaku kontra produktif, narsisme terhadap anger/emosi negatif; pengaruh job stressor terhadap anger/emosi negatif; pengaruh anger/emosi negatif terhadap perilaku kontra produktif; serta anger/emosi negatif memediasi pengaruh narsisme dan job stressor pada perilaku kerja kontra produktif. Sampel penelitian adalah karyawan PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Area Solo yakni sebanyak 200 responden. Adapun metode yang digunakan untuk pengambilan sampel ini adalah menggunakan teknik non probability sampling yaitu purposive sampling. Sedangkan metode analisis yang digunakan adalah Structural Equation Model (SEM).

Hasil terhadap pengujian hipotesis menunjukkan bahwa narsisme berpengaruh positif signifikan terhadap perilaku kerja kontra produktif; narsisme berpengaruh positif signifikan terhadap anger/emosi negatif; job stressor berpengaruh signifikan terhadap anger/emosi negatif; anger/emosi

negatif berpengaruh positif signifikan terhadap perilaku kerja kontra produktif serta anger/emosi negatif berpengaruh signifikan memediasi pengaruh narsisme dan job stressor pada perilaku kerja kontra produktif

Kata kunci: narsisme, job stressor, anger/emosi negatif, perilaku kontra produktif

Beberapa tahun terakhir para peneliti tertarik meneliti perilaku kerja kontraproduktif/*Counterproductif Work Behaviour* (CWB) dalam organisasi, seperti agresi, konflik interpersonal, sabotase, dan pencurian. Meskipun sebagian besar penelitian ini telah diarahkan memvalidasi tes integritas dengan tujuan merancang cara-cara untuk mengidentifikasi CWB karyawan sehingga perusahaan dapat menghindari mempekerjakan mereka, dua aliran penelitian telah difokuskan dalam memastikan penyebab perilaku tersebut. Penelitian Chen & Spector (1992), Fox & Spector (1999), Spector (1975, 1978), dan penelitian Storms & Spector (1987) telah menggambarkan CWB sebagai respon emosi berbasis stres pada kondisi organisasi (Fox, Spector dan Miles, 2001).

Besarnya efek yang ditimbulkan oleh CWB, maka hal tersebut menjadi topik yang menarik bagi organisasi dan penelitian dalam mengidentifikasi prediktor lingkungan atau situasi CWB, seperti keadilan distributif, keadilan prosedural, atau keadilan interaksional, kehadiran frustrators atau stres di tempat kerja, dan lain sebagainya. Penelitian lain telah berusaha untuk mengidentifikasi karakteristik kepribadian yang dapat meningkatkan kecenderungan individu untuk terlibat dalam CWB. Berdasarkan kajian penelitian interdisipliner, Baumeister, Smart dan Boden (1996) mengajukan teori egoisme terancam dan agresi. Teori ini menyatakan bahwa tindakan agresi sering disebabkan oleh kombinasi dari harga diri yang tinggi dan ancaman ego atau narsisme, yang mereka gambarkan sebagai peristiwa yang menantang atau membahayakan keuntungan diri. Teori ini mengusulkan bahwa individu dengan harga diri yang tinggi, khususnya mereka yang paling

rentan terhadap ancaman ego, akan paling mungkin untuk melakukan tindak agresif (Penney and Spector, 2002).

Secara umum, CWB tersebut mengganggu organisasi melalui dampak langsung pada fungsi organisasi, atau menyakiti karyawan lain dengan maksud menurunkan keefektifan mereka. CWB telah menjadi topik penelitian yang menarik bagi organisasi dan juga para peneliti karena biaya yang ditimbulkan oleh CWB sangat tinggi. Kepribadian menjadi suatu yang sangat memiliki pengaruh dalam CWB (Penney, Spector & Miles, 2001). Penelitian yang dilakukan oleh Penney & Spector (2002) meneliti pengaruh antara narsisme, sifat marah, kendala pekerjaan, dan CWB. Hasil dari penelitian ini mendukung hipotesis bahwa narsisme berpengaruh signifikan dengan rasa marah, kendala pekerjaan, dan CWB, yang mana pengaruh antara narsisme dan CWB dimediasi oleh rasa marah. Penney & Spector (2002) mengkaitkan narsisme dengan CWB karena narsisme belum banyak diteliti dalam penelitian mengenai CWB, padahal banyak bukti dalam literatur CWB yang mendukung bagian dari *theory of threatened egotism and aggression*. Berdasarkan *theory of threatened egotism and aggression* (Baumeister, Smart, & Boden, 1996), tindakan agresif seringkali ditimbulkan oleh kombinasi harga diri dan ego yang terancam. Penelitian yang dilakukan oleh Judges, LePine, & Rich (2006) meneliti pengaruh langsung narsisme dan CWB menggunakan penilaian diri sendiri dan penilaian dari orang lain. Hasil penelitiannya mendukung hipotesis bahwa narsisme berpengaruh positif dengan CWB baik melalui penilaian diri sendiri dan penilaian oleh orang lain.

Sebagai salah satu ciri kepribadian, narsisme dan *job stressor*, belum banyak diteliti dalam hubungannya dengan CWB. Penelitian sebelumnya lebih banyak berfokus pada pengaruh tidak langsung narsisme dan *job stressor* pada CWB melalui persepsi ancaman ego seperti marah (Penney & Spector, 2002; Baumeister & Bushman, 1998). Penelitian ini merupakan penelitian lanjutan dengan memodifikasi model penelitian Fox *et al*, (2001) dan penelitian Penney & Spector (2002), dalam mengkaji CWB karyawan sebagai respon emosi/marah sebagai reaksi dari narsisme dan *job stressor* sebagai prediktor.

Dalam penelitian ini, obyek penelitiannya adalah karyawan PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Area Solo. Peneliti memilih PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Area Solo sebagai tempat penelitian dengan alasan para karyawan memiliki potensi untuk dapat saling memberikan informasi yang dapat memunculkan perasaan ego yang terancam. Karyawan dengan jam kerja yang tinggi cenderung akan mengalami frustrasi sehingga sangat terkait dengan dimensi narsisme dan *job stressor* yang dapat mengakibatkan CWB.

TELAAH PUSTAKA

Perilaku Kerja Kontra Produktif

Perilaku kerja kontra produktif adalah perilaku yang ditujukan untuk mengganggu organisasi dan anggotanya (Penney & Spector, 2002). Hal tersebut meliputi tindakan yang berlebihan seperti agresi dan pencurian atau tindakan yang lebih pasif lagi, seperti secara sengaja gagal mengikuti perintah atau melakukan pekerjaan dengan tidak benar. Penyimpangan karyawan didefinisikan disini sebagai perilaku sukarela yang melanggar norma-norma organisasional dan mengancam kesejahteraan organisasi, anggotanya, atau keduanya. Penyimpangan karyawan adalah sukarela yang mana karyawan kurang termotivasi untuk menyesuaikan diri dengan harapan normatif dalam konteks sosial atau menjadi termotivasi untuk melanggar harapan

tersebut (Kaplan, 1975 dalam Robinson & Bennet, 1995).

Perilaku negatif yang dapat dianggap menyimpang seperti ketidakhadiran, penarikan, pengurangan usaha, dan perilaku yang menyebabkan ketimpangan perusahaan (Robinson & Bennet, 1995). Robinson & Bennet (1995) mengintegrasikan berbagai perilaku menyimpang di tempat kerja menjadi kerangka tunggal untuk mengumpulkan penelitian yang tersebar pada berbagai subjek ke dalam satu grafik yang komprehensif. Dengan cara ini, para peneliti mampu mengintegrasikan berbagai perilaku menyimpang di tempat kerja menjadi sebuah kerangka tunggal. Penyimpangan organisasi adalah pengelompokan perilaku antara individu dan organisasi yang melibatkan hal-hal seperti pencurian, sabotase, keterlambatan, atau melakukan sedikit usaha dalam pekerjaan (Robinson & Bennet, 1995).

Narsisme

Freud (1914/1991) dalam Judge, LePine, & Rich (2006) menggunakan istilah narsisme untuk menggambarkan hubungan antara libido dan ego. Narsisme adalah sesuatu yang dinamis, secara sosial mendefinisikan dengan dua elemen kunci: positif, berlebihan dan pandangan terhadap diri yang begitu tinggi; strategi pengaturan diri untuk mempertahankan dan meningkatkan pandangan positif (Morf & Rhodewalt, 2001). Narsisme secara berbeda berpikir bahwa mereka spesial dan unik (Emmons, 1984), berhak untuk hasil positif yang lebih banyak dalam hidup daripada yang lain (Campbell, Bonacci, Shelton, Exline, & Bushman, 2004 (dalam Campbell, Goodie, & Foster, 2004)), mereka lebih cerdas dan menarik secara fisik dari mereka yang sebenarnya (Gabriel, Critelli, & Ee, 1994 (dalam Campbell, Goodie, & Foster, 2004)), dan bahwa mereka lebih baik daripada yang lain pada sifat yang memandang diri begitu tinggi (misalnya, dominasi, kekuasaan) tetapi tidak pada sifat yang berhubungan dengan orang lain misal kepedulian dan moralitas (Campbell,

Rudich, & Sedikides, 2002 (dalam Campbell, Goodie, & Foster, 2004)).

Penjelasan alternatif tentang narsisme yaitu sebagai dorongan ketertarikan untuk menjadi superior terhadap orang lain. Narsisis mempunyai emosional yang ekstrim dalam membentuk superioritas mereka, sekalipun mereka tidak yakin kalau superioritas mereka itu pantas (Bushman & Baumeister, 1998). Selanjutnya hal tersebut memungkinkan narsisis untuk mempunyai harga diri yang tinggi atau rendah. *Theory of threatened egotism and aggression* mengemukakan individu narsisis akan cenderung menghadapi informasi yang menantang citra positif dirinya, respon dari hal tersebut akan mengarahkan pada tindakan agresi.

Pengaruh Narsisme dengan Perilaku Kerja Kontra Produktif dan Emosi (Anger/Marah)

Salah satu bentuk kepribadian yang baru-baru ini telah dihubungkan pada perilaku agresif, narsisme, belum diteliti dalam hubungannya dengan perilaku kerja kontra produktif dalam kategori yang lebih luas (Penney & Spector, 2002). Baumeister, Smart, & Boden (1996) telah mengajukan *theory of threatened egotism and aggression*. Teori ini berpendapat bahwa tindakan agresi seringkali disebabkan oleh kombinasi harga diri yang tinggi dan ancaman ego, yang mereka jelaskan sebagai kejadian yang menantang atau membahayakan pandangan menyenangkan mengenai diri sendiri. Penelitian telah menunjukkan bahwa orang-orang yang enggan kehilangan harga diri (Baumeister *et al.*, 1996) dan berarti seseorang narsisis yang sebenarnya, yang waspada dalam menjaga rasa superioritas terhadap yang lain dan mempertahankan ego mereka melawan informasi evaluatif yang tidak menyenangkan, sekalipun informasi tersebut faktual dan akurat. Menghadapi ancaman ego, selanjutnya, akan membangkitkan emosi negatif, seperti marah atau frustrasi, yang akan berubah menjadi agresi.

Bushman & Baumeister (1998) menyatakan narsisme mempunyai dimensi otoritas, superioritas dan harga diri yang tinggi di dalam dirinya. Mereka sangat sensitif terhadap umpan balik atau informasi yang negatif. Narsisis menganggap kehidupan sosial sebagai perjuangan untuk menjadi dominan. Namun, sering kali di dalam kenyataannya banyak ditemukan hal-hal yang tidak sesuai dengan harapan, tentunya bagi seorang narsisis hal tersebut akan mengancam egonya, misalnya lingkungan kerja yang tidak mendukung seorang narsisis untuk menggunakan kemampuan dan motivasinya. Ancaman ego ini berupa emosi negatif atau rasa marah. Perwujudan hal tersebut dapat berupa permusuhan, frustrasi, absensi, pengurangan kinerja yang akan mengarah pada perilaku kerja kontra produktif.

H1. Narsisme berpengaruh positif pada perilaku kerja kontra produktif.

Ada bukti penelitian yang mendukung hubungan antara narsisme dan permusuhan dan agresi, penelitian Smalley & Stake (1996) dan penelitian Bushman dan Baumeister (1998) yang dijelaskan kembali oleh Penney dan Spector (2002). Studi mereka mengungkapkan bahwa narsisis lebih mungkin untuk mengalami peningkatan permusuhan dan sebagai evaluator menyimpang dalam menanggapi atau menerima umpan balik negatif dalam rangka untuk menegakkan secara berlebihan penilaian diri mereka sendiri. Individu yang memiliki tingkat narsisme yang tinggi memiliki kecenderungan dapat melakukan tindakan/bersikap untuk melakukan agresi terhadap individu yang dianggap sebagai sumber ancaman ego sebagai lawan target lainnya, seperti instrumen atau pihak ketiga yang tidak bersalah. Hal tersebut menunjukkan bahwa tujuan dari agresi mungkin untuk menghukum/menunjukkan kepada evaluator atau menegakkan kembali dominasi mereka.

Teori egoisme terancam berpendapat bahwa menghadapi informasi ego memunculkan

emosi negatif seperti kemarahan dan frustrasi, yang mengarah pada agresi (Bagian dari teori cermin Model Spector). Seorang individu akan mengalami frustrasi jika ia menafsirkan suatu peristiwa atau situasi di tempat kerja seperti mengganggu tujuan. Untuk narsisis, satu gol/keberhasilan atau tujuan mereka adalah untuk menunjukkan bahwa mereka lebih baik dibandingkan orang lain, dan dengan demikian setiap informasi yang menunjukkan hal yang sebaliknya akan menjadi sumber frustrasi dan kemarahan mereka (Penney dan Spector, 2002).

H2. Narsisme berpengaruh positif pada emosi negatif (*anger*).

Stres Kerja (*Job Stress*)

Stres karyawan timbul akibat kepuasan kerja tidak terwujud dari pekerjaannya. Stres karyawan perlu sedini mungkin diatasi oleh pimpinan agar hal-hal yang merugikan perusahaan dapat segera diatasi. Stres adalah suatu kondisi ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses berpikir, dan kondisi seseorang (Hasibuan, 2005: 204; Handoko, 2008: 200; dan Siagian, 2006: 300). Orang-orang yang mengalami stres menjadi *nerveous* dan merasakan kekuatiran kronis. Mereka sering menjadi marah-marah, agresif, tidak dapat rileks, atau memperlihatkan sikap yang tidak kooperatif.

Stres yang terlalu besar dapat mengancam kemampuan seseorang untuk menghadapi lingkungan. Sebagai hasilnya, pada diri karyawan berkembang berbagai macam gejala stres yang dapat mengganggu pelaksanaan kerja mereka. Gejala-gejala ini menyangkut baik kesehatan fisik maupun kesehatan mental. Mangkunegara (2007: 157) mendefinisikan stres kerja sebagai perasaan tertekan yang dialami karyawan dalam menghadapi pekerjaan. Stres kerja ini tampak dari *simptom*, antara lain emosi tidak stabil, perasaan tidak tenang, suka menyendiri, sulit tidur, merokok yang berlebihan, tidak bisa rileks, dan mengalami gangguan pencernaan.

Faktor-faktor Penyebab Stres Kerja

Siagian (2006: 300) menyebutkan pada dasarnya berbagai sumber stres

dapat digolongkan pada yang berasal dari dalam pekerjaan dan dari luar pekerjaan seseorang. Berbagai hal yang dapat menjadi sumber stres yang berasal dari pekerjaan pun dapat beraneka ragam seperti beban tugas yang terlalu berat, desakan waktu, penyeliaan yang kurang baik, iklim kerja yang menimbulkan rasa tidak aman, kurangnya informasi dari umpan balik tentang prestasi kerja seseorang, ketidakseimbangan antara wewenang dan tanggung jawab, ketidakjelasan peranan karyawan dalam keseluruhan kegiatan organisasi, frustrasi yang ditimbulkan oleh intervensi pihak lain yang terlalu sering sehingga seseorang merasa terganggu konsentrasinya, konflik antara karyawan dengan pihak lain di dalam dan di luar kelompok kerjanya, perbedaan sistem nilai yang dianut oleh karyawan dan yang dianut oleh organisasi dan perubahan yang terjadi yang pada umumnya memang menimbulkan rasa ketidakpastian.

Spector dan Miles (2001), dalam penelitiannya yang mengintegrasikan literatur CWB (*counterproductive work behavior*) dan literatur stres pekerjaan dari pendapat Spector dan Fox yang mengembangkan sebuah model stres kerja / emosi / CWB yang menunjukkan bahwa perilaku merupakan respon terhadap stresor pekerjaan di tempat kerja. Menurut pandangan ini, orang-orang memantau dan menilai peristiwa-peristiwa di lingkungan, dan peristiwa-peristiwa tertentu yang dipandang sebagai ancaman terhadap kesejahteraan adalah stres pekerjaan yang menyebabkan reaksi negatif emosional, seperti kemarahan atau kecemasan (Spector, 1998 dalam Spector & Miles, 2001). Contoh umum dari pekerjaan stres adalah konflik peran dan ambiguitas (yang diteliti oleh Kahn *et al.*, 1964), konflik interpersonal (yang diteliti oleh Spector, Dwyer, & Jex, 1998), dan kendala situasional (yang diteliti oleh Peters & O'Connor, 1990). Regangan merupakan hasil dari proses stres kerja baik berupa psikologis (ketidakpuasan kerja atau keinginan berpindah), fisik (misalnya, gejala somatik seperti sakit kepala, perubahan fisiologis seperti peningkatan tekanan darah, dan patologi

jangka panjang), atau berupa perilaku (misalnya, merokok atau penarikan dari pekerjaan/keluar kerja), CWB adalah manifestasi dari ketegangan perilaku tersebut.

Pengaruh *Job Stressor* dengan emosi negatif (*anger/marah*).

Beberapa kajian/penelitian menunjukkan hasil emosi dan perilaku kerja kontra produktif merupakan perilaku dari respon atas *job stressor*/penyebab stres kerja di tempat kerja. Beberapa penelitian (Lazarus, 1991; Spector, 1998, Khan *et al*, 1964; Peter & O'connor, 1990) tersebut mencatat bahwa emosi negatif (*anger/marah*) merupakan pandangan atas ancaman kesejahteraan sebagai *job stressor* yang dapat menghantar/menyebabkan reaksi emosi negatif (seperti emosi/marah maupun kegelisahan). *Job stressor* pada umumnya disebabkan juga oleh peran konflik dan ambigu, konflik interpersonal, dan kendala situasi kerja (Spector dan Miles, 2001).

H3. *Job Stressor* berpengaruh positif pada emosi negatif (*anger/marah*).

Emosi Negatif (*Anger/Marah*)

Emosi adalah perasaan intens yang ditujukan kepada seseorang atau sesuatu. Emosi adalah reaksi terhadap seseorang atau kejadian. Emosi dapat ditunjukkan ketika merasa senang mengenai sesuatu, marah kepada seseorang, ataupun takut terhadap sesuatu (Frieda, 1993; Ekman, 1994). Kebanyakan ahli yakin bahwa emosi lebih cepat berlalu daripada suasana hati. Sebagai contoh, bila seseorang bersikap kasar, manusia akan merasa marah. Perasaan intens kemarahan tersebut mungkin datang dan pergi dengan cukup cepat tetapi ketika sedang dalam suasana hati yang buruk, seseorang dapat merasa tidak enak untuk beberapa jam.

Ciri-ciri kepribadian juga faktor yang relevan dalam CWB, dan tes integritas seluruh industri telah tumbuh di sekitar gagasan bahwa tes kepribadian dapat memprediksi perilaku (Ones, Viswesvaran, & Schmidt, 1993).

Karakteristik lain yang berpotensi penting dalam kepribadian adalah sifat marah, kemungkinan bahwa individu merasakan berbagai situasi yang dapat memprovokasi kemarahan (Spielberger, Krasner, & Solomon, 1988). Individu yang tinggi dalam sifat kemarahan telah melaporkan mengalami lebih sering dan intens marah dalam berbagai situasi provokatif, kecenderungan kuat untuk menanggapi provokasi dengan antagonisme fisik dan verbal (Deffenbacher, 1992). Fox dan Spector (1999) menemukan kemarahan sifat secara khusus terkait dengan CWB menargetkan orang-orang dalam organisasi.

Pengaruh Emosi Negatif (*Anger/Marah*) dengan Perilaku Kerja Kontra Produktif

Temuan penelitian Spector dan Miles (2001) menunjukkan bahwa Emosi negatif berkorelasi secara signifikan dengan semua *stressor* dan variabel CWB. Secara umum, stres organisasi (seperti kendala dan ketidakadilan) yang lebih erat terkait dengan organisasi daripada jenis kepribadian dan konflik interpersonal yang lebih erat terkait dengan kepribadian daripada organisasi. Beberapa penelitian yang menunjukkan hubungan dari emosi negatif yang mengarah ke agresi/marah (Fox dan Spector 1999; Spector 1975; Strom dan Spector 1987), dimana reaksi emosional yang terkait dengan frustrasi/stres dapat mengakibatkan agresi yang pada akhirnya mengarah perilaku kerja kontra produktif.

H4. Emosi negatif (*anger*) berpengaruh positif pada perilaku kerja kontra produktif (*CWB*).

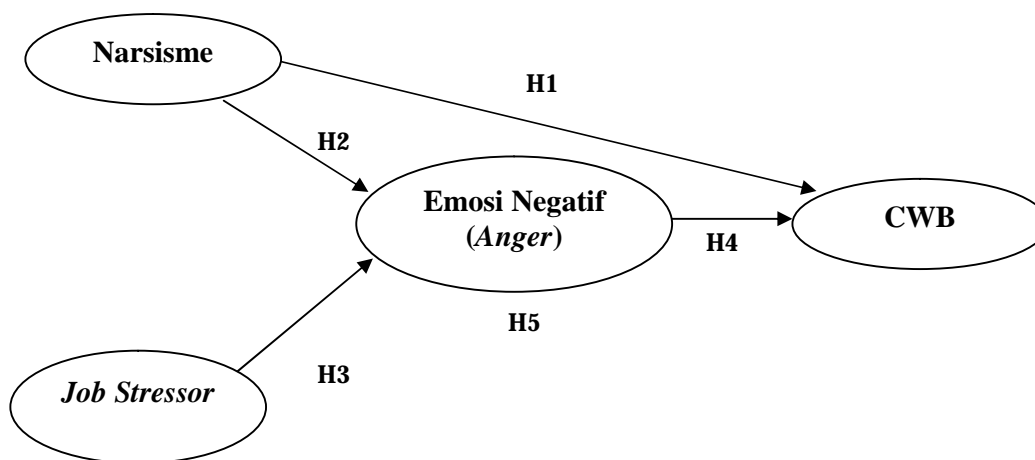
Stres kerja (konflik interpersonal dan kendala organisasi) dan keadilan organisasi dengan CWB dimediasi oleh emosi negatif (Fox, Spector, dan Miles, 2001). Emosi memainkan peran sentral dalam proses stres kerja. Karena emosi merupakan respon langsung terhadap situasi yang dirasakan sebagai stres (Lazarus, 1991; Lovullo, 1997; Payne, 1999), dan karena mereka memberi energi dan memotivasi perilaku berikutnya sehingga terjadi perubahan fisiologis (Cartwright &

Cooper, 1997; Spector, 1998). Berdasarkan hal maka dapat tersebut bahwa emosi negatif berperan sebagai mediator antara stres kerja dan kendala organisasi, juga berperan sebagai mediator terhadap CWB.

Mengingat bahwa teori egoisme terancam berpendapat bahwa menghadapi informasi ego mengancam memunculkan emosi negatif seperti kemarahan dan frustrasi, yang mengarah pada agresi. Reaksi emosional yang terkait dengan frustrasi berpengalaman dapat berkisar dari gangguan kecil yang dapat mengarah pada perilaku CWB (Spector 1997). Penelitian lain telah berusaha untuk mengidentifikasi karakteristik kepribadian yang dapat meningkatkan kecenderungan individu untuk terlibat dalam CWB.

Penelitian Penney dan Spector, (2002) menguji peran mediasi *anger/marah* sebagai emosi negatif yang dapat memediasi pengaruh narsisme terhadap perilaku kerja kontra produktif. Bushman dan Baumeister (1998 dalam Penney & Spector, 2002) menemukan bahwa, secara keseluruhan, individu yang tinggi dalam narsisme akan lebih agresif terhadap pesaing mereka daripada individu/karyawan yang memiliki narsisme rendah, para narsis tinggi lebih agresif dan akan cenderung berperilaku CWB.

H5. Emosi negatif (*anger/marah*) memediasi pengaruh positif pada Narsisme dan *Job Stressor* terhadap perilaku kerja kontra produktif (CWB).



Gambar 1. Kerangka Pikir Penelitian

Sumber: Dimodifikasi dari Penney dan Spector (2002); and Fox, Spector & Miles (2011)

METODE PENELITIAN

Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai tetap atau karyawan PT Bank Mandiri (Persero) Tbk di Area Solo sebanyak 220. Sampel dalam penelitian ini adalah karyawan tetap PT Bank Mandiri (Persero) Tbk di Area Solo yang bekerja lebih dari 3 tahun sebanyak 200. Dalam

penelitian ini sampel yang akan digunakan sejumlah 200 responden. Jadi seluruh karyawan tetap yang bekerja lebih dari 3 tahun dijadikan sampel sehingga telah mewakili seluruh karyawan. Sampel tersebut dianggap cukup mewakili karena lebih besar 5 sampai 10x jumlah item/indikator yang digunakan. Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode *Nonprobability Sampling*.

Definisi Konsep, Operasional dan Pengukuran Variabel

1. Variabel Laten Eksogen (Bebas)

Variabel laten eksogen pada penelitian ini adalah: Narsisme dan *Job Stressor*.

a. Narsisme adalah rasa cinta yang berlebihan pada diri sendiri. Pengukuran narsisme menggunakan *narcissistic personality inventory* (NPI) yang dikembangkan oleh Emmons (1987 yang dikutip Penney & Spector, 2002). Empat dimensi narsisme yang diberi label:

- (1). *Exploiteness/Entitlement* (“Saya merasa mudah untuk mempengaruhi orang”)
- (2). *Leadership/Authority* (“Saya lebih senang menjadi pemimpin”)
- (3). *Superiority/arrogance* (“Saya selalu tahu yang saya lakukan”)
- (4). *Self-absorption/Selfadmiration* (“Saya pikir saya adalah orang yang spesial”). Responden diminta untuk mengisi daftar pernyataan tentang narsisme sejumlah 4 item pernyataan, menggunakan skala Likert (1 = sangat tidak setuju sampai dengan 5 = sangat setuju).

b. Faktor Penyebab Stres Kerja

Berdasarkan pendapat Mangkunegara, (2007) dan Hasibuan, (2005) maka *job stress* atau penyebab stres kerja dapat didefinisikan dalam penelitian ini adalah perasaan tertekan yang dialami karyawan dalam menghadapi pekerjaan mereka dari kombinasi *stressor*. Terdapat tiga dimensi *job stressor* yang akan diteliti dalam penelitian ini (lihat Fox, Spector, dan Miles, 2001), yaitu meliputi: *constraints* (kendala pekerjaan/organisasi), *conflict* (konflik), dan keadilan organisasi (*perceptions of organizational justice*) yang terdiri: *procedural justice* (keadilan prosedural), dan *distributive justice* (keadilan distributif).

- 1) **Indikator Kendala Organisasi/Pekerjaan** diukur

menggunakan 5 item, yaitu: peraturan dan prosedur, ketersediaan sumber daya, rekan kerja, interupsi, dan pelatihan yang tidak memadai.

- 2) **Indikator Konflik** diukur menggunakan 4 item, yaitu: karyawan berpengalaman, argumen, berteriak-teriak atau berbisik-bisik/*yelling*, dan kekasaran dalam interaksi dengan rekan kerja.

- 3) **Indikator Keadilan Organisasi** adalah persepsi keadilan yang dirasakan individu terkait dengan keadilan distributif, prosedural, dan interaksional. Pengukuran Keadilan organisasional menggunakan skala pengukuran Moorman (1991). Keadilan organisasi diukur menggunakan 3 pertanyaan. Keadilan distributif diukur menggunakan “Imbalan saya tidak disesuaikan dengan tanggung jawab”. Keadilan prosedural diukur menggunakan “Prosedur formal yang ada di organisasi tidak dirancang untuk mampu mewakili seluruh bagian”. Keadilan interaksional diukur menggunakan “Atasan tidak mempertimbangkan pendapat saya/karyawan”, seluruh item pernyataan diukur menggunakan skala likert (1 = sangat tidak setuju sampai dengan 5 = sangat setuju).

2. Variabel Laten Endogen (Terikat).

a. Emosi Negatif (Variabel Endogen Pertama/Variabel Mediasi)

Emosi karyawan yang timbul dikarenakan individu merasakan berbagai situasi memprovokasi kemarahan mereka, yang diadopsi dari pendapat Spielberger, Krasner, & Solomon, (1988) yang dikutip oleh Fox, Spector & Miles (2001); dan Penney & Spector (2002). Indikator yang digunakan dalam variabel emosi negatif (*anger/marah*) akan diukur menggunakan 4 indikator yang dikutip dari penelitian Harmon-Jones,

Harmon-Jones, Gable, and Amodia (2011) dan disesuaikan dengan kondisi penelitian di lapangan (dari 5 item menjadi 4 dikarenakan 1 item sama dan bersifat negatif/*unfavorable*). Indikator tersebut diukur menggunakan skala Likert (1 = sangat tidak setuju sampai dengan 5 = sangat setuju).

b. Perilaku Kerja Kontra Produktif (Endogen Kedua/Variabel Terikat)

Variabel dependen yang digunakan pada penelitian ini adalah perilaku kerja kontra produktif. Perilaku kerja kontra produktif adalah perilaku kerja yang dilakukan oleh individu di tempat kerja yang mengganggu organisasi dan anggotanya. Skala pengukuran perilaku kerja kontra produktif menggunakan indikator yang digunakan oleh Bibi and Karim (2013) diambil sebanyak 5 item. Adapun indikator yang digunakan adalah: 1). *Abuse* (penyalahgunaan), 2). *Production Deviance* (penyimpangan produksi/kinerja), 3). *Sabotage* (sabotase), 4). *Theft* (pencurian), dan 5). *Withdrawal* (penarikan). Responden diminta untuk mengisi daftar pernyataan sejumlah 5 pernyataan tentang perilaku kerja kontra produktif, (1 = sangat tidak pernah sampai dengan 5 = sangat sering).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Deskriptif

Karakteristik responden diperoleh dari data diri yang terdapat dalam kuisisioner meliputi jenis kelamin dan umur. Jumlah kuisisioner yang diedarkan dalam penelitian ini adalah 220 kuisisioner. Jumlah kuisisioner yang kembali adalah 200 kuisisioner. Hal tersebut mengindikasikan bahwa respon responden untuk mengisi kuisisioner dan mengembalikannya cukup besar. Berdasarkan hasil tanggapan dari 200 orang responden tentang variabel-variabel penelitian, maka peneliti akan menguraikan secara rinci jawaban

responden yang dikelompokkan dalam deskriptif statistik.

Karakteristik Responden

a. Menurut Jenis kelamin

Berdasarkan hasil olah data diketahui bahwa jumlah responden laki-laki berada pada proporsi yang lebih besar. PT Bank Mandiri (Persero) Tbk Area Solo merupakan salah satu perusahaan jasa perbankan yang memiliki banyak divisi, para karyawan harus bersedia untuk menyelesaikan pekerjaannya meskipun harus *overtime*/lembur dan pulang melebihi batas waktu kerja. Jenis pekerjaan tersebut membuat minat laki-laki lebih tinggi dibandingkan perempuan sehingga yang mudah ditemui dan bersedia menjadi responden dalam penelitian ini adalah laki-laki.

b. Menurut Usia

Hasil olah data menunjukkan bahwa responden yang berumur 26-30 tahun memiliki jumlah yang terbesar. Hal ini memberikan pemahaman bahwa karyawan PT Bank Mandiri (Persero) Tbk Area Solo memiliki kualifikasi dengan tingkat pendidikan minimal S1, atau pernah memiliki pengalaman kerja minimal selama 3 tahun, sehingga responden pada rentang umur tersebut memiliki nilai yang paling tinggi.

Tanggapan Responden

Deskripsi Tanggapan Responden terhadap Narsisme menunjukkan distribusi jawaban responden serta nilai rata-rata untuk variabel narsisme. Nilai rata-rata responden berkisar antara (2,45 - 2,56). Nilai rata-rata terendah pada item pertama, sedangkan rata-rata tertinggi pada item keempat. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar karyawan beranggapan bahwa dirinya orang yang spesial. Mereka merasa mampu untuk mempengaruhi seseorang/nasabah agar bersedia menggunakan jasa perusahaannya. Namun, mereka memiliki *jobdesk* yang membatasi kewenangan memutus suatu masalah. Contohnya frontliner diberikan batas waktu dalam

melakukan pelayanan yaitu *Customer Service* maksimal 20 menit dan *Teller* maksimal 5 menit dalam setiap transaksi, sehingga mereka kurang optimal dalam mempengaruhi orang/nasabah untuk menggunakan fasilitas jasa perusahaannya.

Deskripsi Tanggapan Responden terhadap *Job Stressor* Kendala Organisasi/ Pekerjaan menunjukkan distribusi jawaban responden serta nilai rata-rata untuk variabel *Job Stressor (Kendala Organisasi/Pekerjaan)*. Nilai rata-rata jawaban responden berkisar antara (2,43 – 2,83). Nilai terendah pada item keempat dan nilai rata-rata tertinggi pada item kelima. Hal ini menunjukkan bahwa perusahaan jarang mengadakan pelatihan/training. Padahal perusahaan selalu menetapkan target individu maupun secara tim yang berdampak sebagai beban dan tanggung jawab karyawan. Kesibukan karyawan dalam bekerja menyebabkan minimnya evaluasi kinerja antara mereka.

Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap *Job Stressor* (Konflik) menunjukkan distribusi jawaban responden serta nilai rata-rata untuk variabel *Job Stressor* (Konflik). Nilai rata-rata jawaban responden berkisar antara (2,02 – 2,35). Nilai rata-rata terendah pada item ketiga dan rata-rata tertinggi pada item pertama. Hal ini menunjukkan bahwa beban pekerjaan yang tinggi menimbulkan batas antara karyawan senior dan junior. Beban kerja yang tinggi menyebabkan karyawan senior kurang mensupport juniornya. Mereka mengalami stress kerja yang menyebabkan komentar antar karyawan tidak terlihat secara *frontal*.

Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap *Job Stressor* (Keadilan Organisasi) menunjukkan distribusi jawaban responden serta nilai rata-rata untuk variabel *Job Stressor* (Keadilan Organisasi). Nilai rata-rata jawaban responden berkisar antara (1,98 – 2,42). Nilai rata-rata terendah pada item yang pertama dan rata-rata tertinggi pada item kedua. Hal ini menunjukkan bahwa beberapa karyawan memiliki tanggung

jawab pekerjaan diluar *job desk* nya. Mereka merangkap beberapa pekerjaan yang menimbulkan ketidakadilan organisasi. Dalam hal ini karyawan mendapatkan tambahan penghasilan berupa *insentif*, namun hal tersebut tidak bisa dijadikan sebagai penghasilan tetap setiap bulan apabila tidak bisa mencapai target yang ditetapkan perusahaan.

Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Emosi Negatif (*Anger*) menunjukkan distribusi jawaban responden serta nilai rata-rata untuk variabel Emosi Negatif (*Anger*). Nilai rata-rata jawaban responden berkisar antara (2,59 – 2,82). Nilai rata-rata terendah pada item keempat dan nilai rata-rata tertinggi pada item kedua. Hal ini menunjukkan bahwa beberapa karyawan memiliki kewenangan lebih dibanding yang lain. Mereka mengekspresikan kekesalan maupun kemarahan mereka secara terang-terangan. Namun mereka jarang berteriak-teriak antar karyawan. Mereka melakukan pemanggilan dan *coaching* dalam melampiaskan kemarahan mereka.

Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Perilaku Kerja Kontra Produktif menunjukkan distribusi jawaban responden serta nilai rata-rata untuk variabel perilaku kerja kontra produktif. Nilai rata-rata jawaban responden berkisar (1,95 – 2,31). Nilai rata-rata terendah pada item keempat dan nilai rata-rata tertinggi pada item pertama. Hal ini menunjukkan bahwa mereka dapat menggunakan wewenang/jabatannya sebagai keuntungan pribadi, namun mereka tidak berani melakukan tindakan penyelewengan kerja. Hal tersebut dikarenakan apabila diketahui oleh perusahaan, maka akan terjadi pemutusan hubungan kerja secara sepihak tanpa adanya penawaran terlebih dahulu.

Uji Validitas Konvergen

Hasil Validitas Konvergen menunjukkan bahwa terdapat satu indikator yang tidak valid yaitu ke-5 karena nilai indikator tersebut memiliki nilai estimasi lebih kecil dari standar errornya (S.E), dan nilai *probabilitas* (p) > 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa

indikator variabel kendala tersebut tidak dapat digunakan sebagai instrumen dalam mengungkap kendala sehingga harus didrop (direduksi).

Reliabilitas Konstruk

Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa nilai reliabilitas lebih besar dari batas yang digunakan untuk menilai sebuah reliabilitas yaitu 0,70 sehingga item-item pertanyaan yang ada dianggap reliabel atau handal dan selanjutnya dapat digunakan dalam penelitian.

Penilaian Model Fit

Tabel 1. Evaluasi *Goodness-of-Fit Indices*

Indeks Model goodness of fit	Cut-off Value	Hasil Model Awal	Ket	Model Setelah Modifikasi	Ket
Chi Square	Diharapkan kecil	831,286	Tidak Fit	217,280	Fit
Probabilitas Chi Square (p)	$\geq 0,05$	0,000	Tidak Fit	0,064	Fit
CMIN/DF	$\leq 2,00-3,00$	3,393	Fit	1,162	Fit
Adjusted goodness of fit index (AGFI)	$\geq 0,90$	0,688	Tidak Fit	0,876	Margin al
Goodness of Fit Index (GFI)	$\geq 0,90$	0,745	Fit	0,923	Fit
Comparative fit index (CFI)	$\geq 0,95$	0,794	Tidak Fit	0,989	Fit
Tucker-Lewis Index (TLI)	$\geq 0,95$	0,768	Tidak Fit	0,984	Fit
Root mean square error approximation (RMSEA)	$\leq 0,08$	0,110	Fit	0,029	Fit

Sumber: data primer diolah, 2014

Tabel 1 menunjukkan ringkasan hasil yang diperoleh dalam kajian dan nilai yang direkomendasikan untuk mengukur fit-nya model. Seperti yang ditunjukkan dalam Tabel di atas, dari delapan pengukuran *goodness of fit*, hanya terdapat 3 pengukuran yang fit, sedangkan 5 pengukuran tidak fit. Dikarenakan secara *overall* data tidak fit atau tidak terpenuhi maka langkah selanjutnya model harus dimodifikasi dengan cara mengkorelasikan nilai *measurement error* indikator melalui "*modification indicase*" nya untuk memperoleh hasil *goodness of fit* menjadi lebih baik atau terpenuhi. Hasil modifikasi model menunjukkan bahwa kedelapan pengukuran *goodness of fit* semuanya telah fit atau memenuhi kriteria pengukuran, maka dapat disimpulkan bahwa data dan model dalam penelitian ini telah sesuai.

Uji Kecukupan Sampel dan Asumsi SEM

Jumlah responden dalam penelitian ini adalah sebanyak 200 responden. Jumlah sampel tersebut merupakan responden yang memenuhi syarat dalam menjawab kuesioner yang diberikan. Jumlah tersebut juga dinilai memenuhi, karena jumlah sampel minimal bagi penelitian yang menggunakan alat statistik *Structural Equation Modelling* (SEM) sebesar 5-10 observasi untuk setiap parameter yang diestimasi. Jumlah parameter yang digunakan dalam penelitian ini adalah 25, sehingga jumlah minimal sampel yang direkomendasikan adalah $25 \times 5 (10) = 125 (250)$ sampel paling minimum yang direkomendasikan, jadi sampel minimum yang direkomendasikan adalah antara 125 sampai 250. Maka, jumlah sampel sebesar

200 responden dalam penelitian ini telah memenuhi syarat minimum tersebut. Metode analisis SEM yang digunakan dengan prosedur *Maximum Likelihood* (ML) yaitu antara 100-200 karena sampel penelitian yang menggunakan sebanyak 200 responden.

Uji Normalitas

Berdasarkan hasil pengujian normalitas diperoleh hasil bahwa secara *univariate* tidak terdapat item yang memiliki nilai C.R *kurtosis* > 2,58, dan tidak ada yang memiliki nilai C.R. *skewness* yang > 2,58, sehingga dapat dikatakan secara *univariate* data terdistribusi normal. Pengujian normalitas secara *multivariate* menunjukkan nilai sebesar 3,952 > 2,58 yang menandakan bahwa data dalam penelitian ini secara *multivariate* terdistribusi tidak normal. Dikarenakan data secara *multivariate* terdistribusi tidak normal, maka akan dilakukan pengujian *outlier* untuk pembahasan selanjutnya.

Uji Outlier

Berdasarkan Uji Outlier dapat diketahui terdapat 13 indikasi nilai observasi yang mengalami outlier karena memiliki nilai probabilitas < 0,05. Adapun syarat ketentuan dinyatakan nomor observasi mengalami outlier adalah apabila nomor observasi tersebut memiliki nilai probabilitas baik p_1 dan $p_2 < 0,05$, sedangkan apabila nomor observasi hanya memiliki salah satu saja dari probabilitasnya < 0,05 (probabilitas satunya > 0,05) maka indikasi outlier masih dapat diterima. Berdasarkan hasil pengujian pada Tabel IV.22 diketahui semua nomor observasi tidak ada yang mengalami masalah outlier (tidak memiliki nilai probabilitas p_1 dan p_2 dibawah 0,05). Sehingga dapat dikatakan dalam penelitian ini tidak ada observasi yang mengalami masalah outlier.

Uji Hipotesis Model Struktural

Tabel 2. Hasil Pengujian Hipotesis

Hubungan Variabel		Estimate	S.E.	C.R.	P	Keterangan
Anger	<--- Job Stressor	,673	,180	3,740	***	Accepted
Anger	<--- Narsisme	,277	,130	2,122	,034	Accepted
CWB	<--- Anger	,277	,127	2,183	,029	Accepted
CWB	<--- Narsisme	,627	,156	4,032	***	Accepted

Sumber: data primer diolah, 2015

Tabel 3. Hasil Pengujian

Direct Effect, Indirect Effect, dan Total Effect

Hubungan Variabel			Pengaruh (λ atau β)		
Dependen	Independen		Langsung	Tidak Langsung	Total
Anger	<---	Job stressor	,673	,000	,673
CWB	<---		,000	,186	,186
Anger	<---	Narsisme	,277	,000	,277
CWB	<---		,627	,077	,704
Anger	<---	Anger	,000	,000	,000
CWB	<---		,277	,000	,277
Anger	<---	CWB	,000	,000	,000
CWB	<---		,000	,000	,000

Sumber: data primer diolah, 2015

PEMBAHASAN

Narsisme berpengaruh positif pada perilaku kerja kontra produktif (CWB)

Parameter estimasi hubungan kedua variabel tersebut diperoleh sebesar 0,627. Pengujian menunjukkan hasil yang signifikan dengan nilai CR = 4,032 yang memenuhi syarat > 1,96 dengan nilai probabilitas sebesar 0,000 yang memenuhi syarat probabilitas, karena hasil pengujian < 0,05. Dengan demikian H1 dalam penelitian ini dapat **diterima**.

Merujuk pada pendapat Bushman & Baumeister (1998) yang menyatakan narsisme mempunyai dimensi otoritas, superioritas dan harga diri yang tinggi di dalam dirinya. Mereka sangat sensitif terhadap umpan balik atau informasi yang negatif. Narsisis menganggap kehidupan sosial sebagai perjuangan untuk menjadi dominan. Namun, sering kali di dalam kenyataannya banyak ditemukan hal-hal yang tidak sesuai dengan harapan, tentunya bagi seorang narsisis hal tersebut akan mengancam egonya, misalnya lingkungan kerja yang tidak mendukung seorang narsisis untuk menggunakan kemampuan dan motivasinya, atau adanya ketidakadilan di lingkungan kerja mereka dapat mengancam ego seorang narsisis. Ancaman ego ini berupa emosi negatif atau rasa marah. Perwujudan hal tersebut dapat berupa permusuhan, frustrasi, absensi, pengurangan kinerja yang akan mengarah pada perilaku kerja kontra produktif.

Hasil temuan dalam penelitian ini sejalan dengan penelitian Baumeister *et al.*, (1996) yang menunjukkan bahwa orang-orang yang enggan kehilangan harga diri, dan berarti seseorang narsisis yang sebenarnya, yang waspada dalam menjaga rasa superioritas terhadap yang lain dan mempertahankan ego mereka melawan informasi evaluatif yang tidak menyenangkan, sekalipun informasi tersebut faktual dan akurat. Menghadapi ancaman ego, selanjutnya akan membangkitkan emosi negatif, seperti marah atau frustrasi, yang akan berubah menjadi melakukan tindakan kontraproduktif sebagai bentuk agresi.

Narsisme berpengaruh positif pada emosi negatif (anger)

Parameter estimasi hubungan kedua variabel tersebut diperoleh sebesar 0,277. Pengujian menunjukkan hasil yang tidak signifikan dengan nilai CR = 2,122 yang memenuhi syarat > 1,96 dengan nilai probabilitas sebesar 0,034 yang memenuhi syarat probabilitas, karena hasil pengujian < 0,05. Dengan demikian H2 dalam penelitian ini dapat **diterima**.

Hasil penelitian sejalan dengan penelitian Smalley & Stake (1996); penelitian Bushman dan Baumeister (1998) yang dijelaskan kembali oleh Penney dan Spector (2002). Studi mereka mengungkapkan bahwa narsisis lebih mungkin untuk mengalami peningkatan permusuhan dengan timbulnya emosi negatif dan sebagai evaluator menyimpang dalam menanggapi atau menerima umpan balik negatif dalam rangka untuk menegakkan secara berlebihan penilaian diri mereka sendiri. Individu yang memiliki tingkat narsisme yang tinggi memiliki kecenderungan dapat melakukan tindakan/bersikap untuk melakukan agresi terhadap individu yang dianggap sebagai sumber ancaman ego sebagai lawan target lainnya, seperti instrumen atau pihak ketiga yang tidak bersalah. Hal tersebut menunjukkan bahwa tujuan dari agresi mungkin untuk menghukum/menunjukkan kepada evaluator atau menegaskan kembali dominasi mereka.

Job Stressor berpengaruh positif pada emosi negatif (anger)

Parameter estimasi hubungan kedua variabel tersebut diperoleh sebesar 0,673. Pengujian menunjukkan hasil yang signifikan dengan nilai CR = 3,740 yang memenuhi syarat > 1,96 dengan nilai probabilitas sebesar 0,000 yang memenuhi syarat probabilitas, karena hasil pengujian < 0,05. Dengan demikian H3 dalam penelitian ini dapat **diterima**.

Hasil penelitian sejalan dengan studi yang dilakukan Spector, 1998 dalam Spector & Miles, 2001) dalam penelitiannya yang mengintegrasikan literatur CWB

(*counterproductive work behavior*) dan telah literatur stres pekerjaan dari pendapat Spector dan Fox yang mengembangkan sebuah model stres kerja / emosi / CWB yang menunjukkan bahwa perilaku merupakan respon terhadap stresor pekerjaan di tempat kerja. Menurut pandangan ini, orang-orang memantau dan menilai peristiwa-peristiwa di lingkungan yang dipandang sebagai ancaman terhadap kesejahteraan adalah stres pekerjaan yang menyebabkan reaksi negatif emosional, seperti kemarahan atau kecemasan.

Lebih lanjut penelitian Lazarus, 1991; Spector, 1998, Khan *et al*, 1964; Peter & O'connor, 1990 yang menemukan bahwa emosi negatif/*anger* merupakan pandangan atas ancaman kesejahteraan sebagai *job stressor* yang dapat menyebabkan reaksi emosi negatif (seperti emosi/ marah maupun kegelisahan). *Job stressor* pada umumnya disebabkan juga oleh peran konflik dan ambigu, konflik interpersonal, dan kendala situasi kerja (lihat penelitian Spector dan Miles, 2001).

Emosi negatif (*anger*) berpengaruh positif pada perilaku kerja kontra produktif

Parameter estimasi hubungan kedua variabel tersebut diperoleh sebesar 0,277. Pengujian menunjukkan hasil yang signifikan dengan nilai CR = 2,183 yang memenuhi syarat > 1,96 dengan nilai probabilitas sebesar 0,029 yang memenuhi syarat probabilitas, karena hasil pengujian < 0,05. Dengan demikian H4 dalam penelitian ini dapat **diterima**.

Hasil penelitian sejalan dengan penelitian sebelumnya oleh Spector dan Miles (2001) yang menunjukkan bahwa emosi negatif berkorelasi secara signifikan dengan semua *stressor* dan variabel CWB; lebih lanjut beberapa penelitian juga menunjukkan hubungan dari emosi negatif yang mengarah ke agresi/marah (Fox dan Spector 1999;. Spector 1975; Strom dan Spector 1987), dimana reaksi emosional yang terkait dengan frustrasi/stres dapat mengakibatkan agresi yang pada akhirnya mengarah perilaku kerja kontra produktif. Emosi memainkan peran sentral dalam proses stres kerja. Karena emosi merupakan respon langsung terhadap situasi yang

dianggap stres (Lazarus, 1991; Lovallo, 1997; Payne, 1999), dan karena mereka memberi energi dan memotivasi perilaku berikutnya dan perubahan fisiologis (Cartwright & Cooper, 1997; Spector, 1998), kita dapat mendefinisikan peran mereka sebagai mediator antara stres kerja dan *strain*, oleh karena itu melayani peran mediator untuk CWB. Bahkan, Fox dan Spector (1999) menemukan bukti peran ini untuk menengahi emosi dalam hubungan antara kendala organisasi (*stressor*) dan CWB.

Peran emosi negatif/*anger* dalam memediasi pengaruh *narsisme* dan *job stressor* pada CWB

Parameter estimasi hubungan antara *narsisme* pada *anger* diperoleh sebesar 0,277; hubungan *job stressor* pada *anger* diperoleh sebesar 0,673 dan hubungan *anger* pada CWB sebesar 0,277. Pengujian hubungan antara *narsisme* pada *anger* menunjukkan hasil yang signifikan dengan nilai CR = 2,122 yang memenuhi syarat > 1,96 dengan nilai probabilitas sebesar 0,034 yang memenuhi syarat probabilitas. Pengujian hubungan antara *job stressor* pada *anger* menunjukkan hasil yang signifikan dengan nilai CR = 3,740 dan nilai probabilitas sebesar 0,000. Pengujian hubungan antara *anger* pada CWB menunjukkan hasil yang signifikan dengan nilai CR 2,183 dan nilai probabilitas sebesar 0,029, karena pengujian < 0,05. Dengan demikian H5 dalam penelitian ini dapat **diterima** memediasi secara penuh.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya Penney dan Spector (2002) menguji peran mediasi *anger*/ marah sebagai emosi negatif yang dapat memediasi pengaruh *narsisme* terhadap perilaku kerja kontra produktif. Bushman dan Baumeister (1998 dalam Penney & Spector, 2002) menemukan bahwa, secara keseluruhan, individu yang tinggi dalam *narsisme* akan lebih agresif terhadap pesaing mereka daripada individu/karyawan yang memiliki *narsisme* rendah, para *narsis* tinggi lebih agresif dan akan cenderung berperilaku CWB.

Merujuk pada pendapat Fox, Spector, dan Miles (2001) bahwa penyebab stres kerja (konflik interpersonal, kendala organisasi dan keadilan organisasi) dengan CWB dimediasi oleh emosi negatif. Lebih lanjut emosi memainkan peran sentral dalam proses stres kerja. Karena emosi merupakan respon langsung terhadap situasi yang dirasakan sebagai stres (Lazarus, 1991; Lovallo, 1997; Payne, 1999), dan karena mereka memberi energi dan memotivasi perilaku berikutnya dan perubahan fisiologis (Cartwright & Cooper, 1997; Spector, 1998). Berdasarkan hal tersebut maka dapat disimpulkan bahwa emosi negatif/*anger* berperan sebagai mediator antara narsisme dan *job stressor* pada CWB.

SIMPULAN

Simpulan

1. Dalam penelitian ini terbukti bahwa narsisme berpengaruh pada *CWB*.
2. Dalam penelitian ini terbukti bahwa narsisme berpengaruh pada emosi negatif/*anger*.
3. Dalam penelitian ini terbukti bahwa *job stressor* berpengaruh pada emosi negatif/*anger*.
4. Dalam penelitian ini terbukti bahwa emosi negatif/*anger* berpengaruh pada *CWB*.
5. Dalam penelitian ini terbukti bahwa emosi negatif/*anger* mampu mempengaruhi hubungan narsisme dan *job stressor* pada *CWB*.

Keterbatasan

Studi ini memiliki obyek amatan yang terfokus pada manajemen SDM di PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk di Area Solo sehingga berdampak pada terbatasnya generalisasi studi. Dengan demikian untuk mengaplikasikan studi ini pada konteks yang berbeda, diperlukan kehati-hatian dalam mencermati karakteristik yang melekat pada obyek amatan studi. Hal ini penting, agar tidak terjadi bias dalam hasil pengujian yang dapat berdampak pada kekeliruan dalam pemahaman implikasi

penelitian dan perumusan kebijakan yang diambil.

Meskipun terdapat keterbatasan dalam studi ini yang menyebabkan ketidakmampuan model untuk digeneralisasi pada segala situasi, namun dengan prosedur pengujian yang terstruktur diharapkan tidak mengurangi derajat keyakinan terhadap akurasi model prediksi yang diharapkan.

Saran

1. Bagi pihak PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk di Area Solo untuk dapat lebih mempertimbangkan faktor-faktor yang dapat membentuk peningkatan terhadap *CWB*.
2. Bagi penelitian selanjutnya diharapkan dapat melengkapi keterbatasan-keterbatasan dalam penelitian ini, diantaranya:
 - a. Pengembangan variabel yang diteliti terhadap *CWB* tidak hanya terbentur pada narsisme, *job stressor*, dan emosi negatif/*anger* tapi dapat dikembangkan secara luas dalam mencari kajian lainnya yang dapat menciptakan peningkatan *CWB*.
 - b. Memperbanyak sampel di atas 200 responden dengan menggunakan metode GLS (*generalized least square*), WLS, maupun ADF, karena metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode ML (*maximum likelihood*), sehingga diharapkan hasil yang dicapai dapat lebih optimal dan dapat mengungkap realita sesuai dengan kondisi di lapangan (mendekati kondisi realita di lapangan).

DAFTAR PUSTAKA

- Baumeister, R. F., Smart L., Boden J. M. (1996). Relation of Threatened Egotism to Violence and Aggression: The Dark Side of High Self-Esteem. *Psychological Review*, Vol.103, No. 1, 5-33.
- Bushman, B.J. and Baumeister, R.F. (1998) Threatened egotism, narcissism, self-esteem, and direct and displaced aggression: Does self-love or self-hate lead to violence? *Journal of Personality and Social Psychology*, 75, 219-229
- Campbell, W.K., Goodie, A.S. and Foster, J.D. (2004). Narcissism, confidence and risk attitude. *Journal of Behavioural Decision Making*, 17(3), pp. 297– 311.
- Emmons, R.A. (1984). Factor analysis and construct validity of the narcissistic personality inventory. *Journal of personality assessment*. 48, 3-8.
- Emmons, R. A. (1987). Narcissism: Theory and measurement. *Journal of Personality and Social Psychology*, 52, 11–17.
- Fox, S., & Spector, P. E. (1999). A model of work frustration-aggression. *Journal of Organizational Behavior*, 20, 915–931.
- Fox, S., Spector, P.E., & Miles D. (2001). Counterproductive Work Behavior (CWB) in Response to Job Stressors and Organizational Justice: Some Mediator and Moderator Tests for Autonomy and Emotions. *Journal of Vocational Behavior* 59, 291–309.
- Handoko, T Hani. 2003. *Manajemen*. Edisi 2. Yogyakarta: BPFE.
- Harmon, Jones Eddie; Harmon, Cindy Jones, Gable, P. A. & Amodio, D. M. 2011. Attitudes Toward Emotions. *Journal of personality and Social Psychology*. Vol. 101, No. 6, 1332–1350
- Hasibuan, Melayu SP. 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Judge, T. A., J. LePine, and B. L. Rich. (2006). Loving yourself abundantly: Relationship of the narcissistic personality to self and other perceptions of work place deviance, leadership, and task and contextual performance. *Journal of Applied Psychology*, 91: 762-776.
- Karim, Jahanvash. and Bibi, Z. 2013. Workplace Incivility and Counterproductive Work Behavior: Moderating Role of Emotional Intelligence. *Pakistan Journal of Psychological Research*, Vol. 28, No. 2, 317-334.
- Lazarus, R. S. (1991). *Emotion and adaptation*. New York, NY: Oxford University Press.
- Lovallo, W. R. (1997). *Stress & Health: Biological and psychological interactions*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Morf, C. C., & Rhodewalt, F. (2001). Unraveling the paradoxes of narcissism: Adynamic self-regulatory processing model. *Psychological Inquiry*, 12, 177–196.
- Moorman, R. H. (1991). Relationship between organizational justice and organizational citizenship behaviors: Do fairness perceptions influence employee citizenship? *Journal of Applied Psychology*, 76, 845–855.
- Ones, D. S., Viswesvaran, C., & Schmidt, F. L. (1993). Comprehensive meta-analysis of integrity test validities: Findings from implications for personnel selection and theories of job performance. *Journal of Applied Psychology*, 78, 679–703.
- Penney, L. M., & Spector, P. E. (2002). Narcissism and counterproductive work behavior: Do bigger egos mean bigger problems? *International Journal of Selection and Assessment*, 10, 126–134.

- Rhodewalt, E, & Morf, C. C. (1995). Self and interpersonal correlates of the Narcissistic Personality Inventory: A review and new findings. *Journal of Research in Personality*, 29, 1-23.
- Robinson, S. L., & Bennett, R. J. (1995). A typology of deviant workplace behaviors: A multidimensional scaling study. *Academy of Management Journal*, 38, 555-572.
- Siagian, Sondang P. 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Spector, P. E. (1978). Organizational frustration: A model and review of the literature. *Personnel Psychology*, 31, 815-829.
- Spielberger, C. D., Krasner, S. S., & Solomon, E. P. (1988). The experience, expression, and control of anger. In M. P. Janisse (Ed.), *Health psychology: Individual differences and stress*. New York: Springer-Verlag.

