

BAB I

PENDAHULUAN

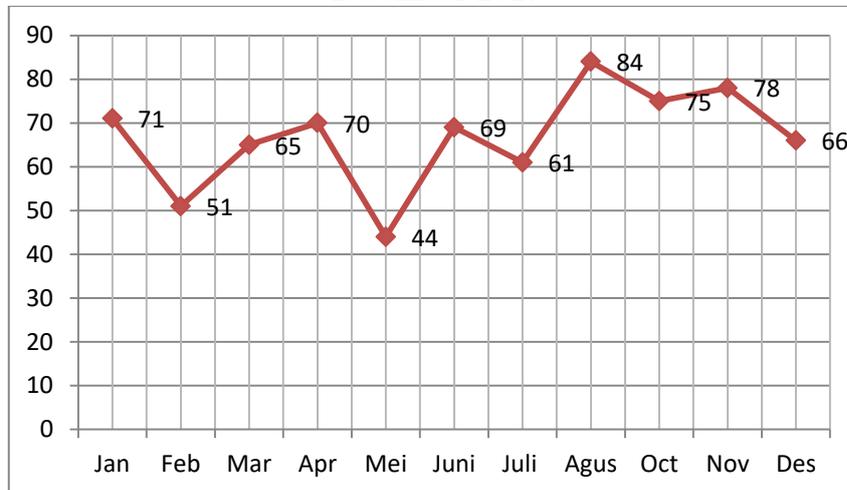
1.1 Latar Belakang Masalah

Semakin meningkatnya pemerataan pendapatan telah mendorong kemakmuran yang meningkat, salah satu indikator penting yang menunjukkan meningkatnya kemakmuran masyarakat adalah terus bertambahnya jumlah kendaraan bermotor khususnya di Kota Padang. Semakin banyak jumlah kendaraan mendorong semakin meningkatnya peran lembaga administrasi publik yang dikelola pemerintah daerah. Mengingat pajak kendaraan bermotor merupakan bagian dari pajak daerah. Lembaga yang mengurus administrasi perizinan kendaraan bermotor adalah Samsat (Maisany, 2018).

Begitu banyaknya masyarakat yang membutuhkan pelayanan mengakibatkan sejumlah pegawai Samsat khususnya di bagian pelayanan memberikan pelayanan yang kurang optimal, kelelahan menjadi faktor utama yang mendorong hal tersebut terjadi, selain itu banyaknya masyarakat yang membayar pajak pada Samsat juga sering mendorong munculnya perilaku kerja kontraproduktif dari sejumlah anggota Samsat dalam bekerja. Kecurangan yang dilakukan lebih ditujukan untuk kepentingan pribadi. Bentuk kecurangan yang sering muncul dan merugikan masyarakat dan negara adalah adanya pungutan liar di lingkungan Samsat. Pungutan liar terlihat dari kegiatan pencaloan pengurusan administrasi kendaraan hingga pemalsuan berbagai berkas yang berhubungan dengan perizinan kendaraan bermotor (Maisani, 2018). Berdasarkan data yang peneliti peroleh dari bagian personalia Samsat Kota Padang terlihat kinerja yang

dimiliki sejumlah pegawai Samsat Kota Padang dari bulan Januari sampai Desember 2017 seperti terlihat pada Grafik 1.1 dibawah ini:

Grafik 1.1
Jumlah Keluhan Masyarakat pada Samsat Kota Padang Periode Jan – Desember 2017



Sumber: Samsat Kota Padang 2017

Pada tabel diatas terlihat bahwa jumlah keluhan masyarakat terhadap aktifitas pelayanan yang diberikan petugas Samsat Kota Padang relatif tinggi, keluhan terbanyak dirasakan pelanggan adalah buruknya birokrasi dan waktu tunggu yang terlalu lama, selain itu petugas Samsat dianggap kurang adil dalam memberikan pelayanan kepada anggota masyarakat. Pada bulan Januari 2017 jumlah keluhan pelanggan berjumlah 71 orang, setelah mengalami penurunan menjadi 51 orang pada bulan Februari . Jumlah keluhan terbanyak terjadi pada bulan Agustus yaitu sebanyak 84 keluhan kemudian kembali menurun hingga bulan Desember menjadi 66 keluhan.

Meningkatnya keluhan masyarakat dalam menggunakan jasa Samsat diduga salah satunya disebabkan oleh perilaku kerja kontraproduktif yang dilakukan pegawai Samsat dalam bekerja. Beberapa perilaku kerja

kontraproduktif yang diperlihatkan pegawai Samsat diantaranya berbicara dengan pegawai yang lain pada saat melayani masyarakat, menerima telpon atau bermain *gadget* pada saat memberikan pelayanan, hingga berbicara kasar, dan tidak adil kepada masyarakat yang dilayani. Selain itu perilaku kerja kontraproduktif juga terlihat dari aktifitas yang dilakukan pegawai didalam institusi seperti menggunakan fasilitas kantor secara berlebihan, seperti menggunakan mobil kantor, *hand focus* kantor hingga laptop kantor. Beberapa perilaku kerja kontraproduktif yang dilakukan pegawai dapat merusak kinerja pegawai dan reputasi kantor Samsat sebagai institusi pelayanan publik yang dikelola pemerintah Kota Padang.

Menurut Luthan (2012) menyatakan gejala perilaku kerja kontraproduktif yang dilakukan pegawai dalam bekerja. Perilaku kerja kontraproduktif yang terbentuk dalam diri pegawai dapat disebabkan oleh faktor internal dan eksternal. Secara umum faktor internal merupakan sejumlah variabel yang mempengaruhi terjadinya perilaku kerja kontraproduktif yang berasal dari dalam diri individu. Faktor internal dapat didorong oleh emosional yang tinggi, psikologis yang tertekan, hingga perasaan kurang puas yang muncul dari dalam diri individu, sedangkan faktor eksternal merupakan sejumlah variabel yang membentuk terjadi perilaku kerja kontraproduktif yang berasal dari luar diri individu. Faktor eksternal seperti keadilan dalam organisasi, dan kecerdasan emosional

Munculnya perilaku kerja kontraproduktif disebabkan oleh sejumlah variabel yang meliputi ketidakadilan dalam bekerja khususnya berhubungan keadilan secara prosedural atau pun distributif. Menurut Gibson et al (2012)

keadilan prosedural menunjukkan nilai keadilan yang dirasakan pegawai dalam bekerja yang berhubungan dengan prosedur dalam mendapatkan sebuah posisi atau jabatan. Ketika karyawan merasa ada ketidakadilan secara prosedural terjadi maka akan menciptakan ketidaknyamanan sehingga mendorong menguatnya keinginan pegawai untuk melakukan perilaku kerja kontraproduktif dalam bekerja.

Penelitian yang dilakukan oleh Wardarani (2016) menemukan bahwa keadilan prosedural berpengaruh negatif terhadap perilaku kerja kontraproduktif dalam bekerja. Pada penelitian Nurfianti dan Handoyo (2012) menemukan bahwa keadilan prosedural berpengaruh negatif terhadap perilaku kerja kontraproduktif yang dilakukan karyawan dalam bekerja. Hasil penelitian yang berbeda diperoleh oleh Setiawan (2014) menemukan bahwa keadilan prosedural tidak berpengaruh terhadap perilaku kerja kontraproduktif yang dilakukan pegawai dalam bekerja.

Disamping keadilan procedural, perilaku kerja kontraproduktif dalam bekerja juga dapat dipengaruhi oleh keadilan distributif. Secara umum keadilan distributif menunjukkan keadilan yang berhubungan dengan distribusi *reward* yang diterima oleh pegawai dalam bekerja semakin adil distribusi *reward* yang diterima akan mendorong menurunnya perilaku kerja kontraproduktif yang terjadi dalam diri pegawai.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Wardani dan Josef (2016) menemukan bahwa keadilan distributif berpengaruh negatif terhadap kecenderungan pegawai melakukan perilaku kerja kontraproduktif dalam bekerja. Nurfianti dan Nugroho (2013) menemukan bahwa keadilan distributif

berpengaruh negatif terhadap perilaku kerja kontraproduktif. Hasil yang diperoleh mengisyaratkan bahwa semakin tinggi nilai keadilan distributif akan mendorong menurunnya kecenderungan terjadinya perilaku kerja kontraproduktif. Pada penelitian yang dilakukan Fatoni (2015) menemukan bahwa keadilan distributif berpengaruh negatif terhadap perilaku kerja kontraproduktif.

Disamping keadilan organisasional, perilaku kerja kontraproduktif juga dapat dipengaruhi oleh kecerdasan emosional. Menurut Robbins dan Timothy (2012) kecerdasan emosional menunjukkan kemampuan seorang individu yang bekerja untuk dapat mengendalikan emosi dalam melaksanakan pekerjaan. Kecerdasan emosional dapat diamati dari kemampuan seorang individu yang bekerja dalam mengendalikan diri. Individu yang memiliki kecerdasan emosional yang tinggi akan digemari dan disukai oleh rekan kerja. Ketika terjadi keharmonisan antara satu karyawan dengan karyawan yang lain mendorong perasaan nyaman dan aman dalam bekerja sehingga mengurangi kecenderungan terjadinya perilaku kerja kontraproduktif yang dilakukan karyawan dalam bekerja.

Hasil penelitian Satisp et al (2015) menemukan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh negatif dengan perilaku kerja kontraproduktif. Semakin tinggi kecerdasan emosional yang dimiliki karyawan dalam bekerja. Maulana dan Pujotomo (2015) menemukan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh negatif terhadap perilaku kerja kontraproduktif. Temuan yang diperoleh terjadi karena karyawan dengan tingkat kecerdasan emosional yang tinggi mampu mengendalikan emosi dan cepat beradaptasi dalam lingkungan kerja. Hasil

penelitian yang dilakukan oleh Septiyandi (2015) menemukan bahwa kecerdasan emosional tidak berpengaruh terhadap perilaku kerja kontraproduktif yang dilakukan karyawan dalam bekerja.

Berdasarkan uraian fenomena dan latar belakang masalah yang telah diajukan peneliti tertarik untuk membuat sebuah penelitian yang akan membahas sejumlah variabel yang mempengaruhi munculnya perilaku kerja kontraproduktif yang dilakukan pegawai di lingkungan Samsat Kota Padang. Selain itu adanya pro dan kontra hasil penelitian juga mendorong peneliti untuk melakukan penelitian yang membahas sejumlah variabel yang mempengaruhi perilaku kerja kontraproduktif yang dirasakan pegawai dalam bekerja. Penelitian ini bersifat empiris yang berjudul: **Pengaruh Keadilan Distributif, Keadilan Prosedural dan Kecerdasan Emosional Terhadap Perilaku kerja kontraproduktif pada Pegawai Samsat Kota Padang.**

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan kepada latar belakang masalah, maka dapat diajukan beberapa permasalahan yang akan dibahas didalam penelitian ini yaitu:

1. Apakah keadilan distributif berpengaruh terhadap perilaku kerja kontraproduktif pegawai Samsat Kota Padang ?
2. Apakah keadilan prosedural berpengaruh terhadap perilaku kerja kontraproduktif pegawai Samsat Kota Padang ?
3. Apakah kecerdasan emosional berpengaruh terhadap perilaku kerja kontraproduktif pegawai Samsat Kota Padang ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan kepada rumusan masalah, tujuan dilaksanakannya penelitian ini adalah membuktikan secara empiris dampak keadilan prosedural, keadilan distributif dan kecerdasan emosional dalam upaya menurunkan perilaku kerja kontraproduktif pada pegawai Samsat Kota Padang.

1.4 Manfaat Penelitian

Sesuai dengan perumusan masalah dan tujuan penelitian diharapkan hasil yang diperoleh didalam penelitian ini dapat memberikan manfaat positif bagi:

1. Institusi, hasil yang diperoleh didalam penelitian ini dapat dijadikan alat evaluasi untuk mengetahui sejumlah variabel yang mempengaruhi perilaku kerja kontraproduktif pada pegawai Samsat Kota Padang.
2. Akademis, hasil yang diperoleh dapat dijadikan sebagai acuan atau referensi bagi pihak pihak yang berkepentingan yang juga tertarik untuk melakukan penelitian yang sama dengan yang dibahas pada saat ini.