

**Seminar Nasional dan Call For Paper
Paradigma Pengembangan Ekonomi Kreatif di Era 4.0**

**PERILAKU MENYIMPANG DALAM ORGANISASI PADA *SUPPLY CHAIN*
PERUSAHAAN TELEKOMUNIKASI**

Syeh Assery

STIE Widya Wiwaha Yogyakarta

Email: assery@stieww.ac.id

Abstract

This study aims to develop an interpretation about misbehavior in these organizations. This research was conducted in telecommunications providers related with its supplier and distributor. Data were collected by interviewing 6 managers from all three companies. Data were analyzed with data reduction, data display, and data verification and processed using Weft QDA application. This research findings consisted of 3 themes are: (1) manipulating inventory, (2) doing work improperly, and (3) damaging valuable tools. An important contribution of this results is misbehavior in organizations turns out to be a unique factor need more attention by managers.

Keywords: *misbehavior in organization, supply chain, telecommunication.*

Pendahuluan

Persaingan bisnis dalam industri kreatif masa kini bukan lagi antar perusahaan namun antar supply chain (Assery et al., 2017). Supply chain merupakan integrasi beberapa perusahaan yang saling bekerjasama untuk mencapai tujuan melayani pelanggan akhir (Chopra & Sodhi, 2004; Giunipero et al., 2008; Kopczak & Johnson, 2003; Soosay et al., 2008).

Terdapat banyak penelitian tentang perilaku menyimpang dalam organisasi selama ini (Fair et al., 2005; Feriyanto, 2017; Gonzalez-Mulé et al., 2013; Han et al., 2010; Klotz & Buckley, 2013; Nasir & Bashir, 2012; Skowronski, 2012). Namun demikian, masih sedikit yang meneliti perilaku menyimpang dalam konteks kemitraan antar organisasi seperti *supply chain* (Thornton et al., 2013; Saleh et al., 2017). Padahal perilaku menyimpang dalam organisasi akan merugikan organisasi itu sendiri dan organisasi lain yang bekerjasama dengannya (Klotz & Buckley, 2013).

Berdasarkan penelitian terdahulu tentang perilaku menyimpang tersebut diatas diketahui masih sedikit penelitian yang mengkaitkan antara perilaku menyimpang dalam organisasi dengan kemitraan dalam *supply chain*. Oleh karena itu masih diperlukan penelitian lebih lanjut untuk mendalami perilaku menyimpang dalam organisasi pada konteks kemitraan *supply chain*. Pertanyaan penelitian yang diajukan adalah apa maknanya, mengapa terjadi, dan bagaimana proses perilaku menyimpang dalam organisasi pada konteks kemitraan *supply chain*?

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif diterapkan karena terdapat permasalahan penelitian yang masih perlu dieksplorasi lebih dalam dan untuk menindaklanjuti penelitian sebelumnya yang dianggap belum mampu menangkap kompleksitas dari permasalahan yang diteliti (Creswell, 2013).

Seminar Nasional dan Call For Paper Paradigma Pengembangan Ekonomi Kreatif di Era 4.0

Metode Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Jakarta pada 3 perusahaan dalam satu *supply chain*, yaitu penyelenggara telekomunikasi sebagai fokus (*focal company*), pemasok peralatan telekomunikasi sebagai *supplier*, serta perusahaan distribusi kartu/pulsa/*handphone*. Dipilih secara *purposive* 2 manajer dari masing-masing perusahaan sehingga kesemuanya diperoleh 6 manajer sebagai informan kunci. Pengumpulan data primer dilakukan dengan wawancara mendalam dari para informan kunci dengan jenis pertanyaan tentang apa, mengapa dan bagaimana perilaku menyimpang yang terjadi dalam organisasinya.

Analisis data wawancara mendalam dilakukan mengikuti langkah-langkah sebagai berikut. Pertama, melakukan transkripsi rekaman wawancara. Kedua, mencocokkan antara rekaman wawancara dengan kata-kata dalam transkripsi. Ketiga, melakukan koding kata-kata yang relevan dengan cara menandai bagian yang penting. Keempat, melakukan kategorisasi kemudian menarik tema-tema penting yang relevan. Analisis data wawancara dilakukan dengan bantuan komputer dan menggunakan aplikasi WEFT *Qualitative Data Analysis* (QDA) (Fenton, 2006).

Validitas dan reliabilitas dalam penelitian kualitatif terdiri dari *credibility*, *transferability*, *auditability*, dan *confirmability* (Creswell, 2013). *Credibility* berkaitan dengan aspek kebenaran yang dilakukan dengan cara triangulasi, yaitu triangulasi sumber, waktu dan teknik. *Transferability* berkaitan dengan aspek penerapan penelitian ini kedalam penelitian lain sehingga dapat dilakukan dalam situasi yang berbeda-beda. *Auditability* berkaitan dengan aspek pengujian yaitu pemeriksaan proses penelitian sejak merancang studi kasus, menentukan sumber data, mengumpulkan data, analisis data, sampai dengan membuat kesimpulan. *Confirmability* berkaitan dengan aspek obyektivitas yaitu hasil penelitian dikaitkan dengan proses yang telah dilakukan.

Hasil dan Pembahasan

Berdasarkan analisis data wawancara maka ditemukan hasil sebagai berikut. Ketiga perusahaan menjalin hubungan kerjasama jangka panjang yaitu *supply chain*. Kemitraan *supply chain* yang terjalin antara perusahaan telekomunikasi dengan pemasok peralatan telekomunikasi dan distributor kartu/*voucher*/*handphone* telah berlangsung lebih dari 2 tahun.

Perilaku menyimpang dalam organisasi pada *supply chain* perusahaan telekomunikasi merupakan: (1) perilaku tidak produktif yang dilakukan oleh para pekerja; (2) tidak sesuai dengan norma atau peraturan perusahaan, serta (3) berdampak merugikan perusahaan. Perilaku menyimpang dalam organisasi pada *supply chain* perusahaan telekomunikasi terdiri dari 3 tema umum yaitu (1) memanipulasi persediaan, (2) melakukan pekerjaan dengan cara tidak benar, dan (3) merusak barang berharga milik perusahaan. Berdasarkan pemahaman atas perilaku menyimpang dalam organisasi dan tema umum yang ditemukan maka dapat didiskusikan sebagai berikut.

Perilaku menyimpang dalam organisasi dapat disebabkan oleh masalah keuangan, kepuasan kerja, ketidakadilan organisasi, dan lingkungan yang tidak mendukung (Nasir & Bashir, 2012). Demikian pula menghindari orang lain, memotong pembicaraan orang lain, membuat marah, membuat bingung, dan menggeser orang lain, kesemuanya merupakan perilaku yang dapat merusak hubungan (Thornton et al., 2013). Namun demikian terdapat perbedaan antara laki-laki dan perempuan karena jenis kelamin laki-laki cenderung terhadap perilaku menyimpang dalam organisasi sedangkan tidak ada hubungan langsung antara jenis

Seminar Nasional dan Call For Paper Paradigma Pengembangan Ekonomi Kreatif di Era 4.0

kelamin perempuan dengan perilaku menyimpang dalam organisasi (Gonzalez-Mulé et al., 2013).

Dengan adanya perkembangan teknologi ternyata semakin banyak perilaku menyimpang yang dilakukan pekerja, sebagai contoh banyak waktu terbuang karena pekerja menggunakan komputer untuk melakukan kegiatan diluar pekerjaan (Klotz & Buckley, 2013). Perilaku menyimpang dalam organisasi dapat terjadi ketika seseorang pekerja merasa bosan sehingga perlu membuat kegiatan baru untuk meningkatkan produktivitas pekerja (Skowronski, 2012). Namun demikian sebaiknya program pelatihan spiritual juga dilakukan untuk menghindari perilaku menyimpang dalam organisasi serta menjalin hubungan yang harmonis (Han et al., 2010).

Ditinjau dari sisi kemitraan, dapat dipahami bahwa kemitraan merupakan hubungan kerjasama antar organisasi yang saling berpartisipasi untuk bersama-sama mencapai tujuan, berbagi informasi, sumberdaya, manfaat, dan menyelesaikan masalah secara bersama-sama (Soosay et al., 2008). Perilaku menyimpang dalam organisasi juga dipengaruhi oleh konflik antar pribadi. Konflik yang berkepanjangan akan meningkatkan perilaku menyimpang dalam organisasi (Ayoko et al., 2003).

Penutup

Kesimpulan hasil penelitian dengan pendekatan kualitatif metode studi kasus ini yaitu adanya pemahaman tentang makna sebagai berikut. perilaku menyimpang dalam organisasi pada *supply chain* perusahaan telekomunikasi merupakan: (1) perilaku tidak produktif dilakukan oleh pekerja; (2) tidak sesuai dengan norma atau peraturan perusahaan, serta (3) berdampak merugikan perusahaan. Tema umum dari perilaku menyimpang dalam organisasi dalam konteks kemitraan *supply chain* tersebut terdiri dari perilaku: (1) memanipulasi persediaan, (2) melakukan pekerjaan dengan cara tidak benar, dan (3) merusak barang-barang berharga milik perusahaan.

Implikasi teoritis hasil penelitian ini adalah untuk menjelaskan lebih dalam tentang apa yang telah diteliti sebelumnya. Implikasi praktis hasil penelitian ini bahwa para manajer perlu memperhatikan perilaku menyimpang dalam organisasi agar tidak mengganggu organisasi dan hubungan antar organisasi. Intervensi yang perlu dilakukan adalah mengadakan pengawasan dan pengendalian tentang perilaku pekerja.

Keterbatasan penelitian ini adalah dilakukan dengan sedikit informan dalam satu jenis industri saja yaitu telekomunikasi. Saran penelitian mendatang agar dapat dilakukan dengan informan lebih banyak dan lintas industry, serta metode penelitian *mix method* untuk semakin meningkatkan hasil pemahaman atas temuan penelitian ini.

Daftar Pustaka

- Assery, S., Tjahjono, H. K., Sobirin, A., & Hartono, A. (2017). Managing Conflict in the Supply Chain (Case Study: Telecommunication Company in Indonesia). *Journal of Engineering and Applied Sciences*, 12(21). <https://doi.org/10.3923/jeasci.2017.5433.5436>
- Ayoko, O. B., Callan, V. J., & Härtel, C. E. J. (2003). Workplace conflict, bullying and counterproductive behaviors. *International Journal of Organizational Analysis*, 11(4), 283–301. <https://doi.org/10.1108/TPM-05-2013-0014>
- Chopra, S., & Sodhi, M. S. (2004). Managing risk to avoid supply-chain breakdown. *MIT Sloan*

**Seminar Nasional dan Call For Paper
Paradigma Pengembangan Ekonomi Kreatif di Era 4.0**

- Management Review*, 46, 53–61. <https://doi.org/10.1108/IJOPM-10-2012-0449>
- Creswell, J. W. (2013). *Qualitative Inquiry and Research Design: Choosing Among Five Approaches* (3rd ed.). California, Thousand Oaks: Sage Publication.
- Fair, A., Shu, X., Deshpande, S. P., Joseph, J., & Shu, X. (2005). The impact of emotional intelligence on counterproductive behaviour in china. *Management Research News*, 28(5), 75–85. <https://doi.org/10.1108/01409170510629050>
- Fenton., A. (2006). *Weft QDA User's Manual*.
- Feriyanto, N., Assery, S., Saleh, C., & Suryaningsum, S. (2017). A little aspect of misbehavior in organization (Case study in Indonesia). *Journal of Engineering and Applied Sciences*, 12(15). <https://doi.org/10.3923/jeasci.2017.3870.3872>
- Giunipero, L. C., Hooker, R. E., Joseph-Matthews, S., Yoon, T. E., & Brudvig, S. (2008). A decade of SCM literature: Past, present and future implications. *Journal of Supply Chain Management*, 44(4), 66–86. <https://doi.org/10.1111/j.1745-493X.2008.00073.x>
- Gonzalez-Mulé, E., DeGeest, D. S., Kiersch, C. E., & Mount, M. K. (2013). Gender differences in personality predictors of counterproductive behavior. *Journal of Managerial Psychology*, 28(4), 333–353. <https://doi.org/10.1108/JMP-12-2012-0397>
- Han, Y., Lu, X., & Li, Z. (2010). In search of excellence: spiritual training program and junior managers' counterproductive work behavior in China. *Human Resource Management International Digest*, 18(2), 10–12. <https://doi.org/10.1108/09670731011028401>
- Klotz, A. C., & Buckley, M. R. (2013). A historical perspective of counterproductive work behavior targeting the organization. *Journal of Management History*, 19(1), 114–132. <https://doi.org/10.1108/17511341311286222>
- Kopczak, L. R. L. R. L. R., & Johnson, M. E. E. (2003). The supply-chain management effect. *MIT Sloan Management Review*, 44(3), 27–34. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0015090>
- M. Thornton, L., L. Esper, T., & L. Morris, M. (2013). Exploring the impact of supply chain counterproductive work behaviors on supply chain relationships. *International Journal of Physical Distribution & Logistics Management*, 43(9), 786–804. <https://doi.org/10.1108/IJPDLM-09-2012-0298>
- Nasir, M., & Bashir, A. (2012). Examining workplace deviance in public sector organizations of Pakistan. *International Journal of Social Economics*, 39(4), 240–253. <https://doi.org/10.1108/03068291211205677>
- Palupi, M. (2013). Rotasi Karyawan Dan Komitmen Afektif Pada Perilaku Retaliasi Pns Kantor “ X .” *Jrmb*, 8(1), 15–24.
- Saleh, C., Assery, S., Sabihaini, & Suryaningsum, S. (2017). Supply chain management in service companies (Case study in Indonesia). *Journal of Engineering and Applied Sciences*, 12(15). <https://doi.org/10.3923/jeasci.2017.3858.3860>
- Skowronski, M. (2012). When the bored behave badly (or exceptionally). *Personnel Review*, 41(2), 143–159. <https://doi.org/10.1108/00483481211200006>
- Soosay, C. A., Hyland, P. W., & Ferrer, M. (2008). Supply chain collaboration: capabilities for continuous innovation. *Supply Chain Management: An International Journal*, 13(2), 160–169. <https://doi.org/10.1108/13598540810860994>