

# **PENGARUH PERAN GOSIP TERHADAP TINGKAT SEMANGAT KERJA KARYAWAN BANK MILIK PEMERINTAH DI KOTA BANDUNG**



## **SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat untuk memperoleh gelar  
Sarjana Ekonomi

Oleh:  
**Fikryadi Amrullah**  
**2012120235**

**UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN**  
**FAKULTAS EKONOMI**  
**PROGRAM SARJANA MANAJEMEN**  
Terakreditasi Berdasarkan Keputusan BAN-PT No. 227/SK/BAN-PT/Ak-XVI/S/XI/2013  
**BANDUNG**  
**2017**

# **THE EFFECT OF GOSSIP ROLES TOWARDS EMPLOYEE MORALE OF STATE BANK'S EMPLOYEES IN BANDUNG**



## **UNDERGRADUATE THESIS**

Submitted to complete part of the requirements  
for Bachelor's Degree in Economics

**By**  
**Fikryadi Amrullah**  
**2012120235**

**PARAHYANGAN CATHOLIC UNIVERSITY**  
**FACULTY OF ECONOMICS**  
**PROGRAM IN MANAGEMENT**  
Accredited by BAN-PT No. 227/SK/BAN-PT/Ak-XVI/S/XI/2013  
**BANDUNG**  
**2017**

**UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN  
FAKULTAS EKONOMI  
PROGRAM SARJANA MANAJEMEN**



**PERSETUJUAN SKRIPSI**

**PENGARUH PERAN GOSIP TERHADAP TINGKAT  
SEMANGAT KERJA KARYAWAN BANK MILIK PEMERINTAH  
DI KOTA BANDUNG**

Oleh:

Fikryadi Amrullah

2012120235

Bandung, Agustus 2017

Ketua Program Sarjana Manajemen,

(Triyana Iskandarsyah, Dra., M.Si.)

Pembimbing Skripsi,

(Dr. Fransiskus Xaverius Supriyono, Drs., M.M.)

Ko-Pembimbing Skripsi,

(Rizka Nugraha Pratikna, S.E., M.M.)

# PERNYATAAN



Saya yang bertanda-tangan di bawah ini,

Nama (*sesuai akte lahir*) : Fikryadi Amrullah  
Tempat, tanggal lahir : Ambon, 28 Desember 1994  
NPM : 2012120235  
Program Studi : Manajemen  
Jenis Naskah : Skripsi

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

## Pengaruh Peran Gosip terhadap Tingkat Semangat Kerja Karyawan Bank Milik Pemerintah di Kota Bandung

Yang telah diselesaikan dibawah bimbingan : Dr. Fransiskus Xaverius  
Supriyono, Drs., M.M. dan Rizka Nugraha Pratikna, S.E., M.M.

Adalah benar-benar karya tulis saya sendiri;

1. Apa pun yang tertuang sebagai bagian atau seluruh isi karya tulis saya tersebut di atas dan merupakan karya orang lain (termasuk tapi tidak terbatas pada buku, makalah, surat kabar, internet, materi perkuliahan, karya tulis mahasiswa lain), telah dengan selayaknya saya kutip, sadur atau tafsir dan jelas telah saya ungkap dan tandai
2. Bahwa tindakan melanggar hak cipta dan yang disebut, plagiat (*plagiarism*) merupakan pelanggaran akademik yang sanksinya dapat berupa peniadaan pengakuan atas karya ilmiah dan kehilangan hak kesarjanaan.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan oleh pihak mana pun.

Pasal 25 Ayat (2) UU No.20 Tahun 2003: Lulusan perguruan tinggi yang karya ilmiahnya digunakan untuk memperoleh gelar akademik profesi, atau vokasi terbukti merupakan jiplakan dicabut gelarnya.

Pasal 70 Lulusan yang karya ilmiah yang digunakannya untuk mendapatkan gelar akademik, profesi, atau vokasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 25 Ayat (2) terbukti merupakan jiplakan dipidana dengan pidana perkara paling lama dua tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp. 200 juta.

Bandung,

Dinyatakan tanggal : Agustus 2017

Pembuat pernyataan :

METERAI  
TEMPEL  
063DAADF523498378  
6000  
ENAM RIBU RUPIAH

(Fikryadi Amrullah)

## ABSTRAK

Komunikasi memegang peran penting dalam aktivitas pekerjaan. Informasi yang dibutuhkan karyawan untuk melakukan pekerjaan seringkali tidak lengkap sehingga muncul usaha karyawan untuk melengkapi informasi tersebut, salah satunya dengan cara bergosip. Akan tetapi, informasi yang diterima melalui gosip sifatnya belum terbukti kebenarannya sehingga rawan menimbulkan kecemasan yang berdampak pada turunnya semangat kerja karyawan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh peran gosip terhadap semangat kerja karyawan bank milik pemerintah di kota Bandung. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian eksploratori. Angket penelitian disebar ke 113 karyawan Bank Mandiri, BNI, BRI dan BTN di Kota Bandung. Data dari angket penelitian kemudian diolah dan dianalisis menggunakan analisis regresi linier berganda. Hasil analisis menunjukkan diantara peran informasi, keintiman, pengaruh dan hiburan, hanya peran pengaruh dan hiburan yang memiliki pengaruh signifikan terhadap semangat kerja dimana peran pengaruh berpengaruh positif terhadap semangat kerja sedangkan peran hiburan berpengaruh negatif terhadap semangat kerja. Peran pengaruh dan peran hiburan hanya mampu menggambarkan 7,4% variabel semangat kerja karyawan bank milik pemerintah di Kota Bandung. Dari hasil penelitian, manajemen dapat memanfaatkan gosip untuk membentuk perilaku yang diinginkan melalui *behavior modelling*, melakukan kontrol lebih intensif terhadap kegiatan bergosip yang merugikan perusahaan, dan mengontrol arus informasi.

Kata kunci: perilaku keorganisasian, gosip, peran gosip, semangat kerja,

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur Penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT. Karena berkat rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan baik. Penulisan skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelas sarjana strata-1 Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Parahyangan. Penelitian dengan judul “Pengaruh Peran Gosip terhadap Tingkat Semangat kerja Karyawan Bank Milik Pemerintah di Kota Bandung” ini tentunya tidak lepas dari kekurangan, baik aspek kualitas maupun kuantitas dari materi penelitian yang disajikan. Semua ini didasarkan pada keterbatasan yang dimiliki penulis. Maka dari itu, dalam penyusunan skripsi ini penulis banyak diberi bantuan oleh berbagai pihak. Dalam kesempatan ini pula penulis menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya atas bantuan, motivasi, didikan, dan bimbingan yang diberikan kepada penulis selama ini, antara lain kepada:

1. Kedua orang tua, Sidik Lukman dan Erni Sriwardhani, yang selalu mendoakan dan mendukung penulis dalam segala hal khususnya dalam melakukan seluruh kegiatan studi serta dalam penyusunan skripsi ini, baik dalam memberikan dukungan moril maupun materiil sehingga penulis dapat menyelesaikan studi sehingga penulis dapat menyelesaikan studi hingga berakhir dengan lancar.
2. Bapak Dr. Fransiskus Xaverius Supriyono, Drs., M.M. selaku dosen pembimbing dan Rizka Nugraha Pratikna, S.E., M.M., selaku dosen ko-pembimbing Skripsi Manajemen Insani yang selalu menyediakan waktunya untuk membantu, membimbing, memberikan ilmu, arahan, serta masukan berupa kritik maupun saran kepada penulis dalam penyusunan skripsi.
3. Bapak Fernando, S.E., M.Kom., selaku dosen wali penulis yang telah mengarahkan penulis dalam menjalani seluruh rangkaian pendidikan di Program Studi Manajemen, sehingga penulis dapat sampai ke tahap penyusunan skripsi ini.
4. Ibu Triyana Iskandarsyah, Dra. M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Katolik Parahyangan yang penulis hormati.
5. Ibu Dr. Maria Merry Marianti, Dra., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Parahyangan yang penulis hormati.

6. Seluruh dosen pengajar, staf Tata Usaha, staf perpustakaan, dan seluruh pekarya yang berada di Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Parahyangan Bandung, yang telah banyak membantu penulis selama proses pembelajaran di kampus.
7. Sahabat-sahabat terbaik penulis, Haykal, Ozan, Ai, Nanie, Nema, Titi, Echy, Nailah, dan Yeyen yang tidak lelah mengingatkan penulis untuk segera menyelesaikan studi.
8. Sahabat-sahabat terbaik penulis selama masa perkuliahan “Love is Good”, Mega Purwhanisa, Mira Arum, Nadia Desvianti, Respati Pradipta, Kariza Avinda, dan Satya Yozi yang membantu penulis mengumpulkan responden penelitian, memberikan motivasi, mendengarkan keluh kesah penulis selama proses perkuliahan dan proses penyusunan skripsi dan selalu menemani penulis menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
9. Sahabat-sahabat Divisi Acara ATTRACTION 2014 dan 2015 yang setia menemani dan menghibur penulis selama berkuliah di UNPAR.
10. Teman-teman HMPS Manajemen UNPAR Periode 2013/2014 dan 2014/2015 yang selalu direpotkan oleh Penulis.
11. Danti Renisa, Deandra Adyssa , Maretta, Prananda Ikhsan, Ashifa Rahma dan teman-teman lainnya yang tidak bisa disebutkan satu persatu selaku teman seperjuangan dan teman diskusi penulis selama proses penyusunan skripsi dan proses persiapan untuk menjalani sidang sarjana.
12. Seluruh keluarga besar Manajemen UNPAR 2012 lainnya yang telah menjadi rekan seperjuangan penulis selama masa perkuliahan
13. Seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, yang telah banyak memberikan dukungan serta motivasi kepada penulis selama masa perkuliahan hingga proses pengerjaan skripsi ini selesai.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, dikarenakan keterbatasan dari penulis dalam pengetahuan, waktu dan juga tenaga. Namun penulis berharap agar skripsi dapat berguna bagi siapa saja yang membacanya, dan penulis juga menerima setiap kritik dan saran mengenai skripsi ini untuk dijadikan sebagai bahan perbaikan dan pembelajaran di masa yang akan datang. Akhir kata,

semoga rahmat Allah SWT senantiasa tercurahkan kepada pihak-pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, Amin.

Bandung, Agustus 2017

Fikryadi Amrullah

## DAFTAR ISI

ABSTRAK .....	i
KATA PENGANTAR .....	ii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR .....	vi
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
BAB 1 PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
1.5 Kerangka Pemikiran .....	4
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA .....	8
2.1 Gosip .....	8
2.1.1 Definisi Gosip .....	8
2.1.2 Faktor Yang Menentukan Gosip.....	9
2.1.3 Peran Gosip.....	9
2.1.4 Tipologi Penggosip dalam Organisasi .....	11
2.1.5 Dampak Gosip .....	13
2.2 Semangat Kerja .....	14
2.2.1 Definisi Semangat Kerja.....	14
2.2.2 Faktor Yang Menentukan Semangat Kerja.....	15
2.2.3 Faktor Yang Mempengaruhi Semangat Kerja .....	16
2.2.4 Unsur-Unsur Semangat Kerja.....	17
2.3 Penelitian Terdahulu.....	19
BAB 3 METODE DAN OBJEK PENELITIAN .....	21
3.1 Metode Penelitian.....	21
3.1.1 Teknik Pengumpulan Data.....	21
3.1.2 Populasi dan Sampel.....	22
3.1.3 Operasionalisasi Variabel .....	23
3.2 Teknik Pengolahan Dan Analisa Data.....	26

3.2.1	Uji Instrumen .....	26
3.2.2	Uji Asumsi Klasik .....	30
3.2.3	Analisa Regresi Linear Berganda.....	32
3.3	Objek Penelitian .....	37
3.3.1	PT Bank Mandiri .....	37
3.3.2	PT Bank Negara Indonesia .....	38
3.3.3	PT Bank Rakyat Indonesia .....	39
3.3.4	PT Bank Tabungan Negara.....	40
BAB 4 PEMBAHASAN .....		42
4.1	Analisa Deskriptif Karakteristik Responden.....	42
4.2	Analisa Deskriptif Kategori Variabel.....	45
4.2.1	Peran Informasi dari Gosip .....	45
4.2.2	Peran Keintiman dari Gosip.....	49
4.2.3	Peran Pengaruh dari Gosip.....	52
4.2.4	Peran Hiburan dari Gosip.....	56
4.2.5	Semangat Kerja .....	60
4.3	Uji Asumsi Klasik .....	74
4.3.1	Uji Normalitas.....	74
4.3.2	Uji Multikolinearitas.....	76
4.3.3	Uji Heteroskedastisitas .....	76
4.4	Pengujian Hipotesis .....	78
4.4.1	Uji t .....	80
4.4.2	Uji Koefisien Determinasi .....	84
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN .....		85
5.1	Kesimpulan.....	85
5.2	Saran.....	86

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

RIWAYAT HIDUP PENULIS

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Model Penelitian .....	15
Gambar 2. 1 Tipologi Penggosip .....	20
Gambar 4. 1 Histogram Normalitas Data.....	74
Gambar 4. 2 Scatterplot Normalitas Data .....	74
Gambar 4. 3 Scatterplot Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	77

## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu .....	19
Tabel 3. 1 Operasionalisasi Variabel Independen: Peran Gosip .....	24
Tabel 3. 2 Operasionalisasi Variabel Dependen: Semangat Kerja Karyawan .....	25
Tabel 3. 3 Hasil Uji Reliabilitas Penelitian .....	27
Tabel 4. 1 Perbandingan Jenis Kelamin Responden .....	39
Tabel 4. 2 Perbandingan Usia Responden .....	40
Tabel 4. 3 Perbandingan Bank Asal Responden .....	40
Tabel 4. 4 Perbandingan Pendidikan Terakhir Responden .....	41
Tabel 4. 5 Perbandingan Lama Bekerja Responden .....	41
Tabel 4. 6 Jawaban Responden Terhadap Pernyataan Gosip adalah Cara yang Tepat untuk Mendapat Informasi .....	42
Tabel 4. 7 Jawaban Responden Terhadap Pernyataan Gosip adalah Cara yang Tepat untuk Menyebarkan Informasi .....	43
Tabel 4. 8 Jawaban Responden Terhadap Pernyataan Gosip Memberikan Informasi Yang Bermanfaat .....	44
Tabel 4. 9 Jawaban Responden Terhadap Pernyataan Saya Ingin Tahu Apa Yang Terjadi Dengan Orang Lain .....	44
Tabel 4. 10 Jawaban Responden Terhadap Pernyataan Saya Tahu Apa Yang Benar Dan Salah Di Masyarakat Melalui Gosip .....	45
Tabel 4. 11 Jawaban Responden Terhadap Pernyataan Gosip Membantu Menilai Kehidupan Saya Sendiri .....	46
Tabel 4. 12 Jawaban Responden Terhadap Pernyataan Beberapa Pertemanan Saya Di Kantor Dibentuk Setelah Membicarakan Orang Lain.....	46
Tabel 4. 13 Jawaban Responden Terhadap Pernyataan Bergosip Membantu Saya Beradaptasi Dengan Lingkungan Di Kantor .....	47
Tabel 4. 14 Jawaban Responden Terhadap Pernyataan Saya Hanya Akan Bergosip Dengan Teman Dekat Di Kantor.....	48
Tabel 4. 15 Jawaban Responden Terhadap Pernyataan Saya Dan Teman Kantor Membicarakan Orang Lain Saat Berkumpul Di Luar Jam Kerja.....	48
Tabel 4. 16 Jawaban Responden Terhadap Pernyataan Saya Merasa Lebih Dekat Dengan Teman Kantor Setelah Bergosip Dengan Mereka .....	49
Tabel 4. 17 Jawaban Responden Terhadap Pernyataan Gosip Membantu Saya Merubah Diri.....	50
Tabel 4. 18 Jawaban Responden Terhadap Pernyataan Perilaku Saya Terhadap Seseorang Berubah Setelah Mendengar Gosip Tentang Orang Tersebut .....	50
Tabel 4. 19 Jawaban Responden Terhadap Pernyataan Gosip Membantu Merubah Perilaku Orang Lain .....	51
Tabel 4. 20 Jawaban Responden Terhadap Pernyataan Karyawan Baru Perlu Tahu Mengapa Orang Tertentu Tidak Disukai Di Kantor .....	52

Tabel 4. 21 Jawaban Responden Terhadap Pernyataan Orang Lain Perlu Tahu Tindakan Tidak Pantas Yang Dilakukan Karyawan Tertentu Agar Karyawan Tersebut Tidak Melakukan Hal Yang Sama .....	52
Tabel 4. 22 Jawaban Responden Terhadap Pernyataan Gosip Tentang Tindakan Tidak Pantas Seseorang Membantu Saya Menghindari Bertindak Yang Sama .....	53
Tabel 4. 23 Jawaban Responden Terhadap Pernyataan Gosip Memberi Panduan Bagaimana Berperilaku Dalam Berbagai Situasi .....	54
Tabel 4. 24 Jawaban Responden Terhadap Pernyataan Gosip Adalah Hal Yang Menyenangkan .....	55
Tabel 4. 25 Jawaban Responden Terhadap Pernyataan Saya Paham Mengapa Orang Senang Bergosip .....	55
Tabel 4. 26 Jawaban Responden Terhadap Pernyataan Gosip Membantu Saya Mengurangi Tekanan Karena Pekerjaan .....	56
Tabel 4. 27 Jawaban Responden Terhadap Pernyataan Setiap Hari Saya Menyempatkan Waktu Untuk Bergosip .....	57
Tabel 4. 28 Jawaban Responden Terhadap Pernyataan Saya Menghabiskan Waktu Lebih Dari Satu Jam Untuk Bergosip .....	57
Tabel 4. 29 Jawaban Responden Terhadap Pernyataan Menurut Saya, Kehadiran Kerja Adalah Hal Yang Penting .....	58
Tabel 4. 30 Jawaban Responden Terhadap Pernyataan Bila Tidak Ada Keperluan Mendesak, Saya Selalu Hadir Di Tempat Kerja .....	59
Tabel 4. 31 Jawaban Responden Terhadap Pernyataan Saya Hadir Tepat Waktu Ke Kantor .....	59
Tabel 4. 32 Jawaban Responden Terhadap Pernyataan Saya Pulang Dari Kantor Sesuai Jam Pulang Kerja .....	60
Tabel 4. 33 Jawaban Responden Terhadap Pernyataan Saya Tahu Tentang Peraturan Di Tempat Kerja .....	60
Tabel 4. 34 Jawaban Responden Terhadap Pernyataan Saya Akan Patuh Terhadap Peraturan Di Tempat Kerja .....	61
Tabel 4. 35 Jawaban Responden Terhadap Pernyataan Saya Patuh Pada Instruksi Atasan Saya .....	62
Tabel 4. 36 Jawaban Responden Terhadap Pernyataan Saya Patuh Pada Instruksi Atasan Saya .....	62
Tabel 4. 37 Jawaban Responden Terhadap Pernyataan Saya Menjaga Alat Kerja Yang Menjadi Fasilitas Di Kantor .....	63
Tabel 4. 38 Jawaban Responden Terhadap Pernyataan Dalam Bekerja, Saya Selalu Mengikuti Prosedur Yang Dianjurkan Perusahaan .....	64
Tabel 4. 39 Jawaban Responden Terhadap Pernyataan Saya Bersedia Bekerjasama Dengan Karyawan Lain .....	64
Tabel 4. 40 Jawaban Responden Terhadap Pernyataan Saya Bersedia Membantu Bila Ada Rekan Kerja Yang Mengalami Kesulitan Dalam Pekerjaannya .....	65

Tabel 4. 41 Jawaban Responden Terhadap Pernyataan Saya Bersedia Menerima Saran Dari Orang Lain .....	66
Tabel 4. 42 Jawaban Responden Terhadap Pernyataan Saya Bersedia Menerima Kritik Dari Orang Lain.....	66
Tabel 4. 43 Jawaban Responden Terhadap Pernyataan Saya Bersedia Mempertimbangkan Saran Dari Orang Lain.....	67
Tabel 4. 44 Jawaban Responden Terhadap Pernyataan Saya Bersedia Mempertimbangkan Kritik Dari Orang Lain .....	67
Tabel 4. 45 Jawaban Responden Terhadap Pernyataan Saya Melakukan Pekerjaan Dengan Tepat Dan Benar .....	68
Tabel 4. 46 Jawaban Responden Terhadap Pernyataan Saya Mengerjakan Suatu Pekerjaan Dengan Penuh Perhitungan .....	69
Tabel 4. 47 Jawaban Responden Terhadap Pernyataan Apabila Saya Melakukan Kesalahan Dalam Pekerjaan, Saya Bersedia Menerima Konsekuensinya.....	69
Tabel 4. 48 Jawaban Responden Terhadap Pernyataan Saya Mendahulukan Pekerjaan-Pekerjaan Yang Merupakan Prioritas .....	70
Tabel 4. 49 Jawaban Responden Terhadap Pernyataan Saya Menyelesaikan Pekerjaan Tepat Waktu .....	71
Tabel 4. 50 Jawaban Responden Terhadap Pernyataan Saya Menyelesaikan Pekerjaan Sebelum Tenggat Waktu .....	71
Tabel 4. 51 Jawaban Responden Terhadap Pernyataan Atasan Saya Tidak Mengeluhkan Hasil Pekerjaan Saya.....	72
Tabel 4. 52 Jawaban Responden Terhadap Pernyataan Hasil Pekerjaan Saya Sesuai Dengan Apa Yang Telah Ditentukan .....	72
Tabel 4. 53 Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov.....	75
Tabel 4. 54 Hasil Uji Multikolinearitas.....	76
Tabel 4. 55 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	77
Tabel 4. 56 Hasil Uji Regresi Berganda .....	79
Tabel 4. 57 Rekapitulasi Nilai t Hitung .....	82
Tabel 4. 58 Model Summary Uji Regresi Berganda.....	83

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Angket Penelitian

Lampiran 2 Rekapitulasi Data Angket Penelitian

Lampiran 3 Output Spss Uji Reliabilitas

Lampiran 4 Hasil SPSS Uji Asumsi Klasik (Multikolinearitas & Heteroskedastisitas)

Lampiran 5 Hasil SPSS Uji Regresi Berganda

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Perkembangan dunia bisnis yang begitu dinamis memaksa perusahaan untuk semakin adaptif dengan perubahan yang begitu cepat. Tantangan dan kesempatan baru bagi perusahaan untuk meraup hasil semaksimal mungkin adalah hal yang biasa dialami oleh perusahaan dalam dunia bisnis saat ini. Tugas perusahaan adalah mengubah tantangan dan memanfaatkan kesempatan tersebut agar menjadi keunggulan perusahaan. Agar selalu unggul, maka penting bagi perusahaan untuk menjalankan strategi secara efektif dan efisien dengan memaksimalkan kontribusi manusia-manusia di dalam organisasi sebagai anggota organisasi.

Perusahaan tidak hanya mengharapkan karyawan yang mampu, paham, dan terampil melakukan aktivitas pekerjaannya namun yang lebih penting adalah mereka bersedia bekerja dengan giat, berkemauan dan memiliki sikap positif terhadap perusahaan untuk mencapai hasil kerja yang optimal agar strategi bisnis perusahaan terlaksana dengan baik. Kecakapan dan kemampuan karyawan tidak ada artinya bagi organisasi bila tidak diwujudkan dan didukung dengan semangat untuk mencapai tujuan perusahaan.

Perusahaan perlu menyamakan visi dengan karyawan mengenai apa yang mereka harapkan dari kinerja karyawannya. Persepsi kinerja yang diharapkan perusahaan dari karyawan dibentuk oleh informasi-informasi yang dibawa melalui saluran komunikasi formal. Bila persepsi kinerja yang diharapkan perusahaan sejalan dengan kinerja yang dilakukan oleh karyawan, maka mudah bagi perusahaan untuk mencapai tujuan bisnisnya. Akan tetapi, informasi yang didapat karyawan melalui saluran komunikasi formal seringkali tidak lengkap sehingga timbul usaha karyawan untuk melengkapi informasinya melalui saluran informal.

Saluran komunikasi organisasi terdiri dari dua saluran, yaitu saluran formal dan saluran informal (Robins & Judge, 2013:338). Saluran formal komunikasi

adalah saluran yang dibentuk organisasi untuk mengirimkan pesan yang berhubungan dengan pekerjaan dari anggotanya mengikuti hierarki organisasi, sedangkan saluran informal adalah saluran yang terbentuk secara spontan tanpa mengikuti hierarki organisasi. Saluran informal komunikasi atau yang biasa disebut sebagai *grapevine*, menyebarkan informasi melalui gosip. Gosip adalah percakapan informal dan evaluatif mengenai suatu kejadian atau individu lain yang tidak hadir saat percakapan terjadi (Foster, 2004:83). Informasi di dalam gosip biasanya dijelaskan sebagai informasi yang belum tentu benar terjadi sehingga istilah gosip sendiri cenderung berkonotasi negatif.

Gosip dalam kenyataannya memiliki beberapa peran yaitu untuk menyebarkan informasi, mempererat hubungan interpersonal anggota organisasi, mempengaruhi orang lain dan sebagai hiburan bagi individu atau kelompok yang bergosip (Foster, 2004:84). Akan tetapi, walaupun memiliki peran, gosip dapat memunculkan kejengahan dan ketidaknyamanan diantara karyawan (Foster, 2004:79), peran gosip juga berhubungan dengan sinisme karyawan terhadap organisasi (Kuo et. al., 2015:2302), selain itu gosip dapat digunakan untuk merusak reputasi dan kredibilitas dari rekan kerja dan kompetitor (Cole & Dalton, 2009 dalam Kuo et. Al, 2015:2290) serta mengurangi produktivitas dan merusak semangat kerja karyawan (Danziger, 1988:32). Oleh karena itu, perusahaan berusaha sedapat mungkin mengurangi bahkan mencegah tersebarnya gosip.

Gosip yang tidak terkontrol oleh perusahaan akan menjadi suatu masalah yang besar karena sejatinya informasi yang disebarkan lewat gosip belum tentu benar. Berdasarkan riset Cole & Dalton (2009) yang dikutip Kuo et. al. (2015:2288), 14% percakapan yang terjadi saat jam istirahat kerja adalah gosip dan 90% percakapan di tempat kerja adalah gosip (Cleveland, 2012), sehingga bila informasi yang belum bisa diverifikasi kebenarannya disebarkan melalui *grapevine* tentu akan menimbulkan kecemasan yang berdampak pada turunnya semangat kerja karyawan (Danziger, 1988:31). Semangat kerja sendiri adalah sikap individu dan kelompok terhadap lingkungan pekerjaannya dan menunjukkan sikap sukarela untuk bekerjasama dengan cara mengerahkan tingkat kemampuan mereka secara maksimal untuk kepentingan organisasi (Davis dalam Kumar & Sharma, 2000: 504).

Karyawan dengan semangat kerja tinggi akan selalu mencoba melakukan yang terbaik untuk pekerjaannya, dengan sukarela akan bekerjasama dengan anggota lain, dan lebih patuh terhadap peraturan dan instruksi atasan (Halsey, 2003:65). Sebaliknya karyawan dengan semangat kerja rendah yang disebabkan oleh tersebarnya gosip negatif seringkali urung untuk mengeluarkan usaha maksimalnya untuk melakukan pekerjaannya dengan baik, menunjukkan sikap negatif terhadap organisasi, dan tidak entusias untuk melakukan tugasnya sehingga kegiatan organisasi pun akan terganggu (Kumar & Sharma, 2000:507).

Berdasarkan uraian di atas, peran gosip dan semangat kerja adalah unsur-unsur yang penting yang tidak dapat diabaikan oleh perusahaan. Pada kenyataannya, unsur-unsur tersebut kurang mendapat perhatian oleh perusahaan sehingga penulis tertarik untuk meneliti apakah terdapat pengaruh antara peran gosip dengan semangat kerja karyawan dengan mengambil judul penelitian “Pengaruh Peran Gosip Terhadap Tingkat Semangat Kerja Karyawan Bank Milik Pemerintah di Kota Bandung.”

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis mengidentifikasi beberapa masalah berikut:

1. Bagaimana peran gosip di antara karyawan bank milik pemerintah di Kota Bandung?
2. Bagaimana tingkat semangat kerja karyawan bank milik pemerintah di Kota Bandung?
3. Apakah peran gosip berpengaruh terhadap tingkat semangat kerja karyawan bank milik pemerintah di Kota Bandung?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan uraian masalah di atas, penelitian ini bertujuan untuk:

1. Mengetahui peran gosip di antara karyawan bank milik pemerintah di Kota Bandung.

2. Mengetahui tingkat semangat kerja karyawan bank milik pemerintah di Kota Bandung
3. Mengetahui pengaruh peran gosip terhadap tingkat semangat kerja karyawan bank milik pemerintah di Kota Bandung.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Penelitian dilakukan dengan harapan bisa diperoleh beberapa manfaat berikut:

1. Kepentingan Akademis; bisa memberikan pengetahuan dan wawasan yang berkaitan dengan Manajemen Insani, khususnya mengenai kontribusi pengaruh gosip terhadap semangat kerja.
2. Hasil penelitian diharapkan bisa memberikan kontribusi kepada Bank Mandiri, BNI, BRI dan BTN sebagai bank milik pemerintah dalam pengambilan keputusan sebagai upaya untuk meningkatkan tingkat semangat kerja karyawan dan meningkatkan fungsi pelayanan perusahaan kepada masyarakat.
3. Hasil penelitian ini diharapkan sekurang-kurangnya bisa memberi masukan terhadap peningkatan semangat kerja karyawan Bank Mandiri, BNI, BRI dan BTN di Kota Bandung.

#### **1.5 Kerangka Pemikiran**

Semangat kerja karyawan didefinisikan oleh Davis (1996) dalam Kumar & Sharma (2000: 504) sebagai sikap dari individu atau kelompok terhadap lingkungan kerjanya dan menunjukkan sikap sukarela untuk bekerjasama dengan cara mengerahkan tingkat kemampuan mereka secara maksimal untuk kepentingan organisasi. Edwin B. Flippo (1984) dalam Sharma (1997:154) menjelaskan semangat kerja sebagai kondisi mental atau sikap individu dan kelompok yang menentukan keinginan individu atau kelompok untuk bekerja sama. Semangat kerja yang tinggi ditunjukkan dengan entusiasme karyawan, sukarela untuk patuh terhadap peraturan dan keinginan untuk bekerja sama dengan individu lain untuk mencapai sesuatu.

Semangat kerja menjadi penting bagi organisasi karena semangat kerja adalah cerminan sikap dan sentimen anggota organisasi terhadap organisasi, tujuan-tujuan serta kebijakan didalamnya. Sikap dan sentimen ini berpengaruh besar terhadap produktivitas dan kepuasan dari tiap individu. Individu dan kelompok yang tinggi semangat kerjanya akan lebih produktif, memiliki hubungan yang lebih baik dengan organisasi, dan dapat menjadi solusi untuk masalah ketenagakerjaan seperti *turnover*, absensi yang tinggi, dan ketidakdisiplinan (Kumar & Sharma, 2000: 505). Tuntutan untuk meningkatkan semangat kerja kemudian menjadi penting bagi organisasi dalam pencapaian tujuan-tujuannya.

Beberapa penelitian telah dilakukan untuk menentukan faktor-faktor yang mempengaruhi semangat kerja, diantaranya adalah penelitian yang dilakukan Zainun (1991) dalam Darmawan (2008:44), yang menjelaskan semangat kerja dipengaruhi oleh minat individu terhadap pekerjaan yang dilakukannya, gaji atau upah, status sosial pekerjaan, suasana kerja dan hubungan interpersonal dengan rekan kerja serta tujuan pekerjaan yang jelas. Selain Zainun (1991) dalam Darmawan (2008:44), penelitian oleh Baird dan Bradley (1978:54) menunjukkan bahwa semangat kerja berhubungan dengan komunikasi dalam organisasi.

Komunikasi dalam organisasi bertujuan untuk mengontrol, memotivasi, mengekspresikan emosi, dan untuk memberikan informasi yang dibutuhkan anggotanya untuk membantu membuat keputusan (Robins dan Judge, 2013:336). Saluran komunikasi dalam organisasi terdiri atas dua jalur, yaitu saluran formal dan saluran informal. Robins dan Judge (2013:338) menjelaskan saluran formal komunikasi sebagai saluran yang dibentuk organisasi untuk mengirimkan pesan yang berhubungan dengan aktivitas profesional dari anggotanya mengikuti hierarki organisasi, sedangkan saluran informal adalah saluran yang terbentuk secara spontan tanpa mengikuti hierarki organisasi.

Saluran komunikasi informal atau seringkali disebut sebagai *the grapevine* atau gosip dapat membantu anggota perusahaan untuk melengkapi informasi yang tidak bisa didapatkan anggota organisasi dari saluran komunikasi formal. Gosip didefinisikan sebagai percakapan evaluatif tentang seseorang yang tidak hadir saat percakapan terjadi (Foster, 2004:83). Foster menjelaskan gosip sebagai

pertukaran informasi personal mengenai orang lain yang tidak hadir, informasi personal tersebut dievaluasi baik secara positif maupun negatif. Suatu informasi yang tersebar melalui *grapevine* dikategorikan sebagai gosip bila: subjek yang digosipkan tidak hadir, sifat obrolan evaluatif, dan isi percakapan tidak bermakna.

Dalam Kuo, Chang, Quinton, Lu, & Lee (2015:2289), gosip bisa terjadi bila: (1) *sociability* atau hubungan interpersonal antara pihak-pihak yang melakukan percakapan sangat erat, (2) *shared frames of reference* atau kriteria untuk merespon fenomena di sekitar anggota kelompok serupa satu sama lain, dan (3) *privacy protection* atau jangkauan penyebaran gosip semakin kecil dan semakin rahasia. Walaupun selalu diasosiasikan dengan hal yang negatif, gosip memiliki empat peran sosial (Foster, 2004:84), yaitu peran informasi, peran keintiman, peran pengaruh dan peran hiburan.

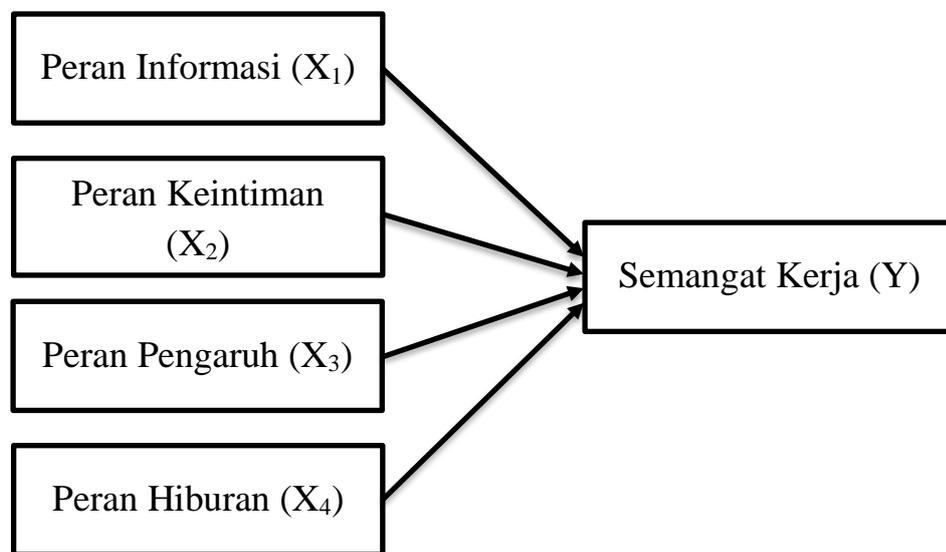
Peran informasi gosip sebagai salah satu saluran informal komunikasi, dijelaskan sebagai mekanisme pertukaran informasi yang efektif dan eksklusif untuk mengumpulkan atau menyebarluaskan informasi. Pada level individu, gosip dapat memberikan pemahaman mengenai peta lingkungan sosial dalam organisasi, sedangkan pada level kelompok, gosip menjadi sumber informasi bagi kelompok (Foster, 2004:84). Peran keintiman dari bergosip merujuk pada fungsinya untuk mendekatkan anggota kelompok dan menetapkan batas-batas untuk membedakan anggota kelompok dengan yang bukan anggota kelompok (Foster, 2004:85). Peran ketiga gosip adalah peran gosip untuk mempengaruhi. Menurut Foster (2004:85), gosip berperan sebagai alat pengontrol informal untuk mengatur *wrongdoers* atau orang-orang yang melanggar aturan atau norma. Melalui percakapan mengenai orang lain, individu dapat mempelajari bagaimana untuk bertindak – yang dapat dilakukan dan yang tidak dapat dilakukan – di dalam organisasi. Peran terakhir dari gosip adalah sebagai hiburan yang dijelaskan Foster (2004:86) dapat menghibur atau memberikan perasaan senang bagi individu-individu yang terlibat di dalam percakapan.

Pada penelitian terhadap karyawan dewasa muda (Farah dan Suwartono, 2013:43), peran gosip berhubungan dengan motivasi kerja karyawan, dimana bila gosip digunakan sebagai hiburan dan untuk mempererat hubungan antar karyawan maka karyawan akan cenderung memiliki motivasi yang rendah untuk

bekerja. Peran gosip dapat menimbulkan kecemasan yang berdampak pada turunnya semangat kerja karyawan karena sifat informasi yang tersebar melalui gosip adalah belum terbukti kebenarannya (Danziger, 1988:31). Dalam penelitian ini, akan diteliti pengaruh peran informasi, peran keintiman, peran pengaruh dan peran hiburan dari gosip terhadap tingkat semangat kerja karyawan.

Berdasarkan paparan di atas, maka dibuatlah model penelitian berikut:

Gambar 1. 1  
Model Penelitian



Dengan demikian, hipotesis dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

H<sub>1</sub> : “Peran informasi gosip berpengaruh terhadap tingkat semangat kerja karyawan bank milik pemerintah di Kota Bandung.”

H<sub>2</sub> : “Peran keintiman gosip berpengaruh terhadap tingkat semangat kerja karyawan bank milik pemerintah di Kota Bandung.”

H<sub>3</sub> : “Peran pengaruh gosip berpengaruh terhadap tingkat semangat kerja karyawan bank milik pemerintah di Kota Bandung.”

H<sub>4</sub> : “Peran hiburan gosip berpengaruh terhadap tingkat semangat kerja karyawan bank milik pemerintah di Kota Bandung.”