

PENDAHULUAN

Salah satu aset bagi organisasi adalah sumber daya manusia yang dapat berperan dalam mencapai tujuannya. Sumber daya manusia yang diharapkan yakni anggota organisasi yang memiliki kesehatan fisik maupun psikis. Namun, dalam praktiknya terdapat hal yang mengancam sumber daya manusia yang diinginkan, hal tersebut dapat terjadi karena adanya *workplace ostracism* (Fox & Stallworth, 2005). Menurut Baumeister *et al.* (2002) & Baumeister *et al.* (2005) pengucilan dapat menghancurkan penalaran logis, merusak kemampuan untuk melakukan regulasi diri yang terdiri atas berkurangnya kesadaran diri dan kurang menaruh perhatian pada tujuan jangka panjang, serta memberi tekanan pada situasi dan kondisi yang sedang dihadapi.

Selain itu, *workplace ostracism* memberikan dampak negatif terhadap tujuan organisasi karena dapat mengakibatkan hal-hal berikut: tingginya keinginan untuk meninggalkan organisasi, penambahan biaya berkaitan dengan perekrutan dan pelatihan karyawan baru, dan individu yang mengalami pengucilan akan mengalami penurunan produktivitas yang kemudian berimbas pada *task performance* (Fiset *et al.*, 2017). *Workplace ostracism* juga mengakibatkan individu kesulitan dalam memenuhi kebutuhan-kebutuhan dasar mereka akibat dari berkurangnya interaksi sosial yang mereka lakukan (Heaphy & Dutton, 2008). Menurut LePine *et al.* (2000) & Sundstrom *et al.* (2000) interaksi sosial yang terjadi antar anggota-organisasi merupakan salah satu poin penting dalam mewujudkan *performance* individu itu sendiri maupun *performance* organisasi yang baik.

Individu yang mengalami pengucilan akan sulit dalam mewujudkan interaksi sosial yang berkualitas dalam aktivitas kerjanya. Terutama saat ini berbagai macam metode digunakan dalam sebuah organisasi, salah satunya dengan menerapkan metode kerja sama tim. Pernyataan tersebut selaras dengan Daft (2015) bahwa kian banyaknya organisasi menerapkan kerja modern dalam bentuk kelompok bukan hanya individual, yang berguna untuk mengukur kualitas *team-member exchange*. *Interdependence* merupakan salah satu elemen penting dalam kerja sama tim yang diwujudkan oleh anggota kelompok tersebut (Lázaro *et al.*, 2020). Menurut Navarro *et al.* (2011) hal yang membuat para anggota organisasi berinteraksi, merupakan bentuk dari *task interdependence* berdasarkan arah alur kerja.

Gaya *servant leadership* membantu para anggotanya mewujudkan interaksi yang berkualitas. Sebab, *servant leadership* membangun hubungan yang baik dalam kelompok, meningkatkan rasa ingin membantu dan peduli pada tiap anggota organisasi melalui keterampilan konseptual yang dimiliki oleh pemimpin (Liden *et al.*, 2008 & Dierendonck, 2011). *Servant leadership* juga menimbulkan hubungan timbal balik antara anggota dengan pemimpinnya (Aprilda, Purwandari, Syah, 2019). Selain itu, menurut Liden *et al.* (2008) pemimpin dalam *servant leadership* dalam aktivitasnya membaaur dengan anggotanya, melakukan kolaborasi ataupun meminta pendapat dari anggota, dan memotivasi anggota organisasi secara langsung untuk mencapai *performance* yang diinginkan. Menurut Niam & Syah (2019) bentuk kepemimpinan yang tepat dapat memotivasi anggota organisasi dalam meningkatkan prestasinya sehingga peningkatan inilah yang dapat mendongkrak *performance* secara keseluruhan dan meningkatkan *performance* individu pada umumnya.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Xia *et al.* (2019) pengucilan di tempat kerja dapat mempengaruhi secara negatif terhadap *task performance* karena dapat mengurangi atau bahkan menghilangkan sumber daya yang dimiliki. Penelitian lain mengenai pengaruh negatif *workplace ostracism* terhadap *task performance* telah banyak dilakukan

oleh peneliti-peneliti sebelumnya (Ferris *et al.*, 2008; Leung *et al.*, 2011; Ferris *et al.*, 2015; Steinbauer *et al.*, 2018; Clercq *et al.*, 2019; dan Zhao *et al.*, 2019). Selanjutnya, penelitian mengenai *workplace ostracism* berpengaruh negatif terhadap *team-member exchange* telah dilakukan oleh beberapa peneliti (Gouldner, 1960; Gould, 1979; dan Balliet & Ferris, 2013). Menurut Chung (2020) *workplace ostracism* akan merusak hubungan interpersonal yang mengakibatkan *team-member exchange* berkualitas buruk. Studi terdahulu mengenai *servant leadership* memberikan pengaruh positif terhadap *team-member exchange* telah banyak dilakukan (Zou *et al.*, 2015; Malingumu *et al.*, 2016; dan Xu & Wang, 2020).

Beberapa penelitian mengenai *team-member exchange* akan mempengaruhi secara positif terhadap *task performance* telah dilakukan oleh beberapa peneliti sebelumnya (Liu *et al.*, 2011; Haynie, 2012; dan Farh *et al.*, 2017). Liden *et al.* (2000) dalam penelitiannya mengemukakan bahwa *team-member exchange* yang tinggi akan mempengaruhi suatu pertukaran keterhubungan yang lebih sering, dimana hal ini dapat meningkatkan sumber daya dan dukungan yang dibutuhkan dalam menyelesaikan tugas dan aktivitas kerja individu. Penelitian mengenai *task interdependence* meningkatkan hubungan antara *team-member exchange* dan *task performance* telah dilakukan pada beberapa penelitian sebelumnya (Bachrach *et al.*, 2006; Liden *et al.*, 2006; Lestari, 2017; dan Zhao *et al.*, 2019).

Selanjutnya, pada beberapa penelitian sebelumnya aspek-aspek psikologis lebih difokuskan sebagai variabel intervening dalam keterkaitan antara *workplace ostracism* dengan *task performance*, seperti *self-esteem* (Ferris *et al.*, 2015), *person-organizational fit* (Chung, 2017), dan *work engagement* (Leung *et al.*, 2011). Namun demikian, masih jarang dilakukan penelitian yang menggunakan *team-member exchange* sebagai variabel mediasi untuk melihat keterkaitan antara *workplace ostracism* dengan *task performance*. Selain itu, dalam penelitian ini juga mempertimbangkan salah satu aspek yang mempengaruhi *team-member exchange* yaitu *servant leadership*. Kemudian, pada penelitian sebelumnya dilakukan pada sektor industri telekomunikasi, IT, dan keuangan, sedangkan penelitian ini dilakukan pada sektor industri perhotelan.

Adapun yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengeksplorasi hubungan antara *workplace ostracism*, *servant leadership*, *team-member exchange*, *task interdependence*, dan *task performance*. Diharapkan penelitian ini dapat memberikan kontribusi pada tataran teori/keilmuan manajemen organisasi dan juga memberikan peningkatan *service excellent* pada sektor industri perhotelan.

TINJAUAN PUSTAKA

Workplace Ostracism

Hitlan *et al.* (2006) menyatakan bahwa *workplace ostracism* berkaitan dengan dua bentuk agresi, agresi aktif yaitu “sisi gelap” perilaku organisasi yang tercermin dalam perlakuan buruk terhadap psikologis interpersonal individu seperti ketidaksopanan, pengawasan yang tidak sesuai dengan kebijakan yang cenderung berperilaku kasar, ataupun bentuk penindasan langsung. Sedangkan agresi pasif yaitu perilaku pengucilan yang terjadi pada anggota organisasi. Dengan kata lain, *workplace ostracism* merupakan salah satu perilaku dengan tanpa tindak kekerasan secara fisik yang terjadi di tempat kerja (Williams, 2007). Kemudian Ferris *et al.* (2008) mendefinisikan *workplace ostracism* sebagai perlakuan