

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Persaingan di dunia Smartphone terutama gadget kini semakin kompetitif, hal ini dilihat dari semakin banyaknya produsen yang memproduksi gadget dengan memiliki fitur-fitur canggih dan harga murah yang memanjakan penggunanya, Seiring dengan meningkatnya kebutuhan dan gaya hidup masyarakat, perkembangan smartphone mengalami peningkatan pengguna yang sangat pesat, di tahun 2015 telah diperkirakan terdapat lebih dari 55 juta orang pengguna smartphone dengan total penetrasi pertumbuhan mencapai 37,1%. Selanjutnya pada tahun 2016 diperkirakan terdapat 65,2 juta pengguna, lalu pada tahun 2017 diperkirakan terdapat 74,9 juta orang pengguna hingga pada tahun 2019 diperkirakan pengguna *smartphone* di Indonesia mencapai terdapat 92 juta orang menurut heriyanto (dalam Ghufro, 2017).

Dari hasil perbandingan pasar penjualan *smartphone* yang ketatnyapersaingan membuat perusahaan melakukan cara untuk bersaing di pasar penjualan smartphone selain dari memberikan *output* gadget yang diminati oleh konsumen, kesuksesan penjualan gadget juga ditentukan oleh kualitas manajemen perusahaan yang baik, dalam menghadapi persaingan secara efektif maka pihak perusahaan smartphone harus memelihara pasokan karyawan yang memadai dan kompeten agar berhasil, tumbuh dan berkembang.

Dalam sebuah perusahaan terdapat beberapa komponen dasar yakni terdiri dari: sumber daya manusia, teknologi, prosedur kerja, dan struktur organisasi. Komponen-komponen tersebut saling berkaitan antara satu dengan yang lainnya, demi upaya meningkatkan penjualan *handphone* pada sebuah perusahaan, Struktur organisasi tersebut terdiri dari bagian *accounting* (akuntansi), *Finance* (keuangan), HRD (*Human Resource Development*), *Store Department Store*, *Store Supermarket*, *General Affairs*, Divisi operasional dan Promosi, faktor keberhasilan penjualan yang ditentukan oleh kualitas manajemen perusahaan salah satunya melalui SPG dan SPB merupakan karyawan yang sangat penting yang terdapat di dalam perusahaan, hal ini disebabkan SPG dan SPB merupakan karyawan yang melakukan interaksi secara langsung dengan calon pembeli. Adanya SPG dan SPB yang kompeten dalam bidang jual beli secara tidak langsung dapat meningkatkan penjualan dan dapat menghadapi persaingan dengan perusahaan lain. *Sales promotion* adalah salah satu dari 7 aspek dalam Pemasaran (*marketing*).

Hal ini lah yang membuat dunia pemasaran membutuhkan yang namanya SPG dan SPB, SPG diibaratkan ujung tombak untuk memperkenalkan produk atau jasa yang ditawarkan kepada masyarakat atau calon konsumen (Winda, 2016). Pekerjaan SPB hanyalah sebagai pelengkap dari pekerjaan SPG karena apa yang tidak dapat dikerjakan SPG akan dibantu oleh SPB, dan beberapa teman kerjanya memandang negatif atas pekerjaan sebagai SPB dan SPG, Hasil penelitian yang dilakukan oleh Aini (2015) menyatakan sebagian SPG pernah melakukan *bullying* dan pernah di *bullying*, hal ini menjadi sebuah permasalahan

pada sales promotion di perusahaan rokok, handphone dll. *Sales promotion* termasuk sumber daya manusia yang dibutuhkan dalam suatu perusahaan, maka dari itu untuk meningkatkan penjualan produk sebuah perusahaan dibutuhkannya lingkungan kerja yang baik. Hal ini di buktikan dari hasil penelitian yang dilakukan oleh Sanjaya dan Indrawati (dalam Izzatinisa & Siswati, 2017) menyatakan bahwa lingkungan kerja yang baik dapat terbentuk melalui hubungan antar karyawan dengan karyawan lain. Maka dapat disimpulkan bahwa hubungan kerja antara karyawan sangat penting.

Menurut Griffin (dalam Izzatinisa & Siswati 2017) manajemen sumber daya manusia adalah sebuah rangkaian aktivitas di dalam sebuah organisasi yang diarahkan untuk menarik, mengembangkan, dan mempertahankan tenaga kerja yang efektif. Dari penjelasan itu berarti untuk mengembangkan serta mempertahankan tenaga kerja yang efektif perlunya perhatian dalam memastikan telah berjalannya proses-proses yang bertujuan memaksimalkan produktivitas para karyawan, tim dan organisasi. Selain memperhatikan manajemen kinerja yang baik perusahaan harus memperhatikan keselamatan dan kesehatan karyawan, serta hubungan yang baik antar karyawan dalam bekerja. Terdapat beberapa masalah yang dihadapi dalam manajemen sumber daya manusia di antaranya adalah kompensasi, keselamatan dan kesehatan kerja, serta hubungan antar tenaga kerja (Izzatinisa & Siswati, 2017). Namun sering terjadinya perselisihan terhadap karyawan yang membuat hubungan antar karyawan menjadi buruk, sehingga membuat satu sama lain saling bermusuhan, hal ini dapat menyebabkan adanya *workplace bullying* Einarsen (dalam Cooper & Robertson, 2001),

Bullying adalah bentuk-bentuk perilaku kekerasan dimana terjadi pemaksaan secara psikologis ataupun fisik terhadap seseorang atau sekelompok orang yang lebih “lemah” oleh seseorang atau sekelompok orang. Pelaku bullying yang biasa disebut *bully* bisa seseorang, bisa juga sekelompok orang, dan ia atau mereka mempersepsikan dirinya memiliki *power* (kekuasaan) untuk melakukan apa saja terhadap korbannya. Korban juga mempersepsikan dirinya sebagai pihak yang lemah, tidak berdaya dan selalu merasa terancam oleh *bully* Djuwita (dalam Zakiyah dkk 2017). Lalu menurut Einarsen (2000), *bullying* merupakan situasi di mana seseorang berulang kali dan selama periode waktu tertentu terpapar tindakan negatif, yaitu adanya tindakan kekerasan yang terus menerus, komentar ofensif atau menggoda, cemoohan atau pengecualian sosial yang dilakukan oleh rekan kerja, pengawas atau bawahan.

Menurut Einarsen, Einersen, Hoel, Zapf, dan Cooper (2011) *workplace bullying* adalah perilaku *harassing* (perilaku mengganggu), *offending* (menyerang), dan *socially excluding someone* (mengeluarkan seseorang dari kelompok sosial) atau mempengaruhi pekerjaan seseorang secara negatif. *Workplace bullying* menurut Hidayati (2016) didefinisikan sebagai perilaku negatif dalam lingkup kerja yang dilakukan secara persisten dalam rentang waktu yang panjang dan bertujuan untuk menyakiti pihak lain secara fisik maupun psikologis. Beberapa contoh *workplace bullying*, seperti pemberian tugas yang berlebihan yang diberikan oleh atasan kepada

Dimensi *workplace bullying* menurut Einarsen, Hoel dan Notelaers (2009) ada 3 dimensi, yaitu (1) *Work-related bullying*; (2) *Personal bullying*; (3)

Physical intimidation bullying. memberikan tugas dengan deadline yang tidak beralasan (*work-related bullying*), menyebarkan rumor atau gosip mengenai target di tempat kerja (*personal bullying*), perilaku atau tindakan negatif yang berkaitan dengan intimidasi fisik (*physical intimidation bullying*).

Survey yang dilakukan di Amerika Serikat oleh *workplace bullying Institute* (WBI) tahun 2014, terdapat data sebagai berikut: 20% orang pernah dibully, 7% orang masih mengalami *bullying*, 21% orang pernah menyaksikan *bullying*, 28% orang tidak mengetahui apapun tentang *workplace bullying* dan 23% bersikap hati-hati terhadap *bullying* di tempat kerja. Penelitian lain mengatakan bahwa perilaku *bullying* di tempat kerja 60% menyerang wanita dan 40% menyerang pria. 39% pria melakukan *bullying* pada wanita, 30% pria melakukan *bullying* pada pria, 21% wanita melakukan *bullying* pada wanita, dan 10% wanita melakukan *bullying* pada pria (Namie, 2014).

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan di Yogyakarta, bulan November 2018 dengan jumlah responden 4 karyawan, data yang didapatkan ialah 3 karyawan mengatakan bahwa pernah diberikan tugas yang tidak sesuai dengan kemampuan korban dan juga memberikan tugas dengan *deadline* yang tidak memungkinkan, dengan jangka waktu yang pendek diberikan tugas yang berlebih membuat karyawan tidak nyaman dalam bekerja, apalagi hanya diberikan 1 jam istirahat yang membuat karyawan kurang menikmati dan tidak bisa bekerja sesuai dengan apa yang diinginkannya, 3 dari 4 karyawan mengatakan bahwa mereka merasakan dampak gosip yang dilakukan oleh teman kerja, gosip antara teman di dalam lingkungan bekerja sangat banyak, hal itu menjadi sebuah

pembicaraan hampir setiap hari dilakukan. Masih banyak dari karyawan yang tidak mengetahui bahwa tindakan seperti itu termasuk dalam *bullying*.

Hal ini yang menyebabkan adanya perilaku menggossip yang dilakukan oleh seniornya terhadap juniornya, lalu mengucilkan seorang karyawan dari lingkungan kerja dikarenakan beberapa kesalahan yang dilakukan temannya, sebuah kesalahan yang dilakukan akan memancing seorang karyawan menggossip, sehingga menyebabkan karyawan yang di gosipkan merasakan kurang nyaman bekerja dalam satu *Counter* , lalu mengejek satu-sama lain antar karyawan, perilaku saling mengejek ini memakan korban, yaitu terjadi pada 1 orang karyawan yang terkena imbasnya dalam bekerja, karyawan tersebut merasakan bahwa ketika dia bekerja lebih baik dalam menjual *brand* produknya daripada yang lain membuat karyawan lain mengejek orang yang lebih baik penjualannya, serta tindakan mengucilkan seseorang dari lingkungannya karena dirasa bahwa karyawan yang dikucilkan tidak memiliki kompetensi yang baik, serta tidak berarti bagi teman-teman sekitarnya. 2 dari 4 karyawan mengatakan bahwa pernah mendapatkan tindakan intimidasi seperti menunjuk-nunjuk ketika ada seorang pelanggan yang datang ke *Counter* nya namun bertanya merek *smartphone* lain maka karyawan lain menunjuk-nunjuk yang mengisyaratkan bahwa itu pelangganku, serta terjadi senggol-menyenggol ketika ada konflik yang terjadi antara karyawan, hal ini menjadi sebuah hal yang sering terjadi dalam penjualan ketika barang yang dijual lebih laris.

Berdasarkan data diatas *work-related bullying* ditunjukkan dengan adanya penambahan tugas terhadap karyawan baru, pembebanan tugas yang lebih

daripada senior di dalam perusahaan, *personal bullying* ditunjukkan dengan adanya perilaku menggosip yang dilakukan oleh seniornya terhadap juniornya, serta mengucilkan seorang karyawan dari lingkungan kerja, *physical intimidation bullying* ditunjukkan dengan adanya menunjuk korban, senggol-menyonggol antara karyawan tanpa sebab, serta tekanan yang diberikan oleh temennya dalam bekerja yang membuat karyawan kurang nyaman dalam bekerja. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa *workplace bullying* dalam perusahaan masih terjadi.

Seharusnya *workplace bullying* di dalam perusahaan dapat diminimalis dengan cara “Mengembangkan kultur lembaga berbasis kinerja dan demokratis” menuntut setiap karyawan untuk menciptakan kinerja yang maksimal dalam melakukan tugas serta tanggung jawab, Sehingga akan terjalinnya hubungan yang baik antar karyawan dalam lingkungan serta meningkatkan kinerja karyawan (Izzatinisa & Siswati, 2017).. Sehingga akan terjalinnya hubungan yang baik antar karyawan serta meningkatkan kinerja karyawan. Hasil penelitian yang dilakukan Izzatinisa dan Siswati (2017) rendahnya *workplace bullying* menunjukkan bahwa para karyawan diterima dilingkungan kerjanya, karyawan yang diterima dalam lingkungan kerja dapat meningkatkan kinerja karyawan dan semangat kerja. Hal ini di perkuat oleh penelitian yang dilakukan oleh Aristiya (2018) bahwa dengan rendahnya *workplace bullying* pada karyawan menunjukkan karyawan memiliki kinerja baik, lalu memiliki semangat dalam bekerja, serta memiliki kepuasan kerja tinggi.

Workplace bullying menjadi hal yang perlu dikhawatirkan karena akan menyebabkan depresi, kecemasan, sindrom psikosomatik, serta kemarahan pada

korban (Cooper & Robertson, 2001). Menurut Oade (dalam Izzatinisa & Siswati 2017) dampak *workplace bullying* terbagi menjadi dua yakni, berdasarkan aspek psikologis dan fisiologis dari korbannya. Dampak dari sisi psikologis korban adalah kecemasan, terisolasi dan kesepian, kehilangan kepercayaan, cenderung mudah marah, *mood* yang tidak stabil, rendahnya motivasi, dan depresi. Secara fisiologis, dampak yang terjadi adalah sakit pada bagian perut, tenggorokan dan kepala, detak jantung menjadi lebih cepat, kerusakan kulit, sakit punggung, berkeringat dan *tremor*, kehilangan nafsu makan, serta berkurangnya sistem kekebalan tubuh.

Faktor-faktor yang mempengaruhi *workplace bullying* menurut Einersen, Hoel, Zapf, dan Cooper (2003) kurangnya kompetensi sosial : kebanyakan perilaku *workplace bullying* kurang memiliki kompetensi sosial yang kurang baik, dimana pelaku tidak dapat menerima hadirnya karyawan baru karena takut apabila mengganggu posisi dalam bekerja. Faktor kepribadian : kepribadian sulit yang dimiliki oleh pelaku seperti psikopat, otoriter, impulsif, individu yang memiliki kepercayaan diri tinggi, dan pada umumnya bersifat agresif. Faktor budaya organisasi : dimana tempat kerja pelaku dan korban memandang bahwa perilaku *workplace bullying* adalah perilaku yang wajar dan biasa dilakukan sehingga tidak melanggar moral atau bahkan pelaku dulunya pernah menjadi korban perilaku *workplace bullying*.

Berdasarkan ketiga faktor diatas peneliti mengasumsikan kepribadian sebagai salah satu faktor penting yang mempengaruhi terjadinya *workplace bullying*. Menurut Budiman (2017) aspek kepribadian memainkan peran penting

terhadap terjadinya perilaku *workplace bullying*. Salah satu faktor penyebab terjadinya *workplace bullying* adalah kepribadian dari pelaku maupun korban (Izzatinisa & Siswati 2017). Alwisol (dalam Izzatinisa & Siswati 2017) mengatakan bahwa memahami kepribadian berarti memahami diri (*self*) atau memahami manusia seutuhnya. Kepribadian individu berasal dari perkembangan *self*. Salah satu peranan penting perkembangan *self* adalah *self esteem*. Pemilihan ini didasarkan dari hasil penelitian yang ditunjukkan oleh Izzatinisa & Siswati (2017) bahwa salah satu penyebab terjadinya *workplace bullying* adalah *self-esteem* yang rendah. Selain itu dari hasil Penelitian yang dilakukan pada 2.200 karyawan di Norwegia menyatakan bahwa karyawan yang memiliki *self-esteem* yang rendah, tingginya kecemasan sosial, dan kurangnya kompetensi dalam bersosialisasi biasanya menjadi korban dalam *workplace bullying* (Einersen, Hoel, Zapf, dan Cooper , 2011).

Pemilihan ini juga di dasari dari hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan 3 orang karyawan 2 dari 3 orang menyatakan bahwa *self-esteem*nya rendah dikarenakan karyawan tersebut merasa penerimaan yang diterima di *Counter* tempat bekerja merasa tidak diterima oleh teman kerja , lalu nilai moral dari individu yang merasakan *self-esteem* rendah merasa kurang sesuai dengan nilai moral yang ada di lingkungan masyarakat, terjadinya pemecatan secara langsung terhadap karyawan dikarenakan 1 permasalahan yang belum di selesaikan lebih lanjut, lalu individu yang merasa *self-esteem*nya rendah tidak dapat mengontrol lingkungan sekitarnya, karena merasa tidak dipercayai,

sehingga karyawan yang mengalami ketidakpercayaan diri, kurang dapat berkompetensi dengan lingkungannya.

Coopersmith (1967) Menyatakan bahwa *self-esteem* merupakan hasil penilaian individu terhadap dirinya sendiri atau dengan kata lain evaluasi diri yang dirancang dan dilakukan individu yang sebagian berasal dari interaksinya dengan lingkungan, penerimaan dan perlakuan orang lain terhadapnya. Menurut Santrock (2004) *self esteem* adalah suatu dimensi evaluatif global mengenai diri disebut juga sebagai martabat-diri atau citra diri. Lalu menurut Aisyah, Yuwono, dan Zuhri (2015) *self-esteem* merupakan kumpulan dari kepercayaan atau perasaan tentang diri kita atau persepsi kita terhadap diri sendiri tentang motivasi, sikap, perilaku, dan penyesuaian emosi yang mempengaruhi kita.

Aspek-aspek *self-esteem* menurut Coopersmith (1967) yaitu keberartian (*significance*) adalah keberartian diperoleh individu melalui perhatian, penerimaan, dan kasih sayang dari lingkungan, kebajikan (*virtue*) merupakan ketaatan individu terhadap nilai moral, etika, dan aturan-aturan dalam masyarakat, kekuatan (*Power*) adalah sebagai kemampuan individu untuk mengontrol atau mengendalikan orang lain dan dirinya sendiri, kompetensi (*competence*) adalah kemampuan individu untuk mencapai apa yang dicita-citakan atau diharapkan.

Penelitian yang dilakukan oleh Izzatinisa dan Siswati (2017) memberikan hasil bahwa *self-esteem* dan *workplace bullying* memiliki hubungan yang negatif, sehingga tingginya *self-esteem* akan mempengaruhi *workplace-bullying* yang rendah. Hal tersebut berarti semakin tinggi *self-esteem*, maka semakin rendah *workplace bullying* dan sebaliknya, semakin rendah *self-esteem* maka semakin

tinggi *workplace bullying*. *Self-esteem* dapat mempengaruhi *workplace bullying* pada karyawan, *self-esteem* yang positif atau *self-esteem* yang tinggi menjadikan individu mampu mengatasi kecemasan, kesepian, dan penolakan sosial, maka semakin positif *self-esteem* seseorang, maka individu tersebut semakin merasa diterima dan menyatu dengan orang-orang di sekitarnya (Izzatinisa & Siswati, 2017).

Izzatinisa dan Siswati (2017) mengatakan dalam penelitiannya *self-esteem* yang tinggi yang dimiliki karyawan menunjukkan bahwa karyawan-karyawan memiliki pandangan positif terhadap dirinya sendiri serta mendapat penerimaan dari lingkungan sekitarnya sehingga dapat mengurangi *workplace bullying* dalam perusahaan. Jika *self-esteem* rendah tingkat seseorang merasa diterima dan menyatu dengan orang-orang sekitar itu rendah. *Self-esteem* seseorang rendah akan mengakibatkan permasalahan dalam hidupnya, seperti misalnya penghasilan yang lebih sedikit, penyalahgunaan obat, dan lebih cenderung tertekan (Myers, 2012). Karyawan yang menjadi korban *bullying* mendapatkan perilaku negatif, mendapatkan hinaan, ejekan, dan mendapatkan isolasi dari lingkungan sosial Leyman (dalam Einersen 2003). Akibatnya dapat menimbulkan gejala stres pada korban *bullying* (Einersen, 2003). Seseorang yang memiliki *self-esteem* yang tinggi akan memiliki motivasi dan performa kerja yang tinggi dalam bekerja daripada seseorang yang memiliki *self-esteem* rendah (Izzatinisa & Siswati, 2017). Penelitian yang dilakukan pada 2.200 karyawan di Norwegia menyatakan bahwa karyawan yang memiliki *self-esteem* yang rendah, tingginya kecemasan

sosial, dan kurangnya kompetensi dalam bersosialisasi biasanya menjadi korban dalam *workplace bullying* (Einersen, Hoel, Zapf, & Cooper, 2011),

Dapat disimpulkan dari paparan latar belakang diatas bahwa *self-esteem* dan *workplace bullying* memiliki hubungan yang negatif, sehingga tingginya *self-esteem* akan mempengaruhi *workplace bullying* yang rendah. Berdasarkan uraian di atas mengenai *self-esteem* dan *workplace bullying* pada karyawan, maka rumusan permasalahan yang diajukan adalah “apakah terdapat hubungan antara *self-esteem* dengan kecenderungan menjadi korban *workplace bullying* pada karyawan sales promotion handphone di Yogyakarta.

B. Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara *self-esteem* dengan kecenderungan menjadi korban *workplace bullying* pada karyawan *sales promotion handphone* di Yogyakarta. Adapun manfaat dari penelitian ini secara teoritis dan praktis adalah:

1. Manfaat teoritis

Diharapkan penelitian ini dapat menjadi tambahan referensi bagi psikologi industri serta menjadi acuan bagi peneliti selanjutnya yang berkaitan dengan *workplace bullying* dan *self-esteem* pada karyawan *sales promotion handphone*

2. Manfaat Praktis

a. Bagi subjek

Hasil penelitian ini dapat menambah pengetahuan bagi karyawan dalam mengurangi *workplace bullying* dengan cara meningkatkan *self-esteem*.

b. Bagi organisasi

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan masukan dan arahan kepada perusahaan tentang perilaku *workplace bullying*, sehingga dapat mengurangi *bullying* di tempat kerja dengan meningkatkan *self-esteem* pada karyawan.

