

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Permasalahan**

Pada 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 untuk meningkatkan kinerja karyawan dalam suatu perusahaan. Hamid (2014), menyatakan bahwa sumber daya manusia menjadi hal yang penting dari keempat komponen tersebut karena organisasi digerakkan oleh manusia yang terlibat di dalamnya.

Menurut Griffin (dalam Izzatinisa & Siswati, 2017), sumber daya manusia adalah sebuah rangkaian aktivitas di dalam sebuah organisasi yang diarahkan untuk menarik, mengembangkan dan mempertahankan tenaga kerja yang efektif. Hal ini berarti, untuk mengembangkan dan mempertahankan tenaga kerja perlunya perhatian dan memastikan proses-prosesnya berjalan untuk memaksimalkan produktivitas dalam perusahaan. Selain itu, perusahaan harus memperhatikan keselamatan dan kesehatan karyawan serta hubungan yang baik antar karyawan.

Keselamatan dan kesehatan karyawan sangat penting karena para karyawan yang bekerja dalam lingkungan aman dan menikmati kesehatan yang baik akan cenderung lebih produktif dan beraktualisasi sehingga memberikan manfaat jangka panjang bagi perusahaan (Mondy, 2008). Hal ini didukung oleh pendapat dari Maslow (2002) yang mengemukakan bahwa ada beberapa

kebutuhan dasar manusia yang harus dilalui sebelum mencapai aktualisasi diri, salah satunya adalah rasa aman (*safety needs*).

Karyawan merupakan aset penting bagi sebuah perusahaan dalam mencapai tujuannya untuk memberikan jasa kepada perusahaan yang membutuhkan jasa tenaga kerja. Dari jasa tersebut karyawan akan mendapatkan balas jasa berupa gaji dan kompensasi-kompensasi lainnya. Dalam hal ini, karyawan yang juga memberikan jasa berupa layanan, salah satunya *sales promotion girl* (SPG).

Menurut Sehaningtyas (2017), *sales promotion girl* (SPG) adalah sebuah profesi yang tugas utamanya adalah memasarkan dan mempromosikan sebuah produk baik barang maupun jasa. Sesuai namanya, seorang *sales promotion girl* (SPG) biasanya adalah wanita dengan penampilan yang menarik, memiliki pengetahuan dan komunikasi yang baik. Kotler (2001) memberikan pengertian *sales promotion girl* (SPG) sebagai insentif jangka pendek untuk mendorong pembelian atau penjualan dari suatu produk maupun jasa. *Sales promotion girl* (SPG) diibaratkan sebagai ujung tombak bagi perusahaan untuk memperkenalkan produk maupun jasa kepada masyarakat atau calon konsumen (Winda, 2016).

Adanya *sales promotion girl* (SPG) yang kompeten dalam bidang jual beli secara tidak langsung dapat meningkatkan penjualan dan dapat menghadapi persaingan dengan perusahaan lain. Dalam rangka meningkatkan penjualan dan menarik pembeli, karyawan harus dapat menjalin hubungan yang baik dengan pembeli. Jika pembeli merasa nyaman, pembeli berpotensi membeli barang yang dijual dan menjadi pelanggan tetap (Barnes, 2003).

Penelitian yang dilakukan oleh Aini (2015) menyatakan bahwa sebagian *sales promotion girl* (SPG) pernah melakukan *bullying* dan pernah di *bullying*, hal ini menjadi sebuah permasalahan pada *sales promotion girl* (SPG) di sebuah perusahaan. *Sales promotion girl* (SPG) termasuk sumber daya manusia yang paling dibutuhkan dalam perusahaan, maka dari itu untuk meningkatkan penjualan produk maupun jasa di sebuah perusahaan dibutuhkan lingkungan kerja yang baik.

Sanjaya dan Indrawati (2014) menyatakan bahwa lingkungan kerja yang baik dapat terbentuk melalui hubungan antar karyawan dengan karyawan yang lain. Hubungan antar karyawan tersebut nantinya akan berpengaruh terhadap kinerja karyawan, maka dapat disimpulkan bahwa hubungan antar karyawan sangat penting berada pada suatu lingkup perusahaan. Hubungan antar karyawan menjadi salah satu faktor utama terjadi *workplace bullying* dalam sebuah perusahaan. Menurut Wiyani (2012) perilaku mengejek, menyebarkan rumor, menghasut, mengucilkan, menakut-nakuti (intimidasi), mengancam, menindas, memalak atau menyerang secara fisik, mendorong, menampar, atau memukul dapat dikategorikan dalam perilaku *bullying*.

Menurut Einarsen, Hoel, Zapf & Cooper (2003), *Workplace bullying* adalah tindakan dan praktik berulang-ulang ditujukan kepada satu orang atau lebih yang tidak diinginkan oleh korban, yang dilakukan secara sengaja atau tidak yang dapat menyebabkan penghinaan, pelanggaran dan dapat mengganggu kinerja karyawan atau menyebabkan lingkungan kerja yang kurang menyenangkan. Einarsen dkk. (2003) menyatakan bahwa *workplace bullying* secara sengaja atau

tidak dapat menyebabkan penghinaan, pelanggaran dan dapat mengganggu kinerja karyawan atau menyebabkan lingkungan kerja yang kurang menyenangkan.

Menurut Einarsen, Hoel & Notelaers (2009), *Workplace bullying* memiliki tiga aspek, yaitu : 1) *work-related bullying*, 2) *personal-related bullying*, dan 3) *physical intimidation*. *Workplace bullying* bertujuan untuk menyakiti orang lain dalam bentuk fisik, verbal, perasaan tidak berdaya dan akan menimbulkan kemarahan maupun dengan cara permusuhan yang terjadi secara berkelanjutan dan berlangsung lama (Andriansyah, 2014).

Tingkat *workplace bullying* pada karyawan cenderung tinggi, salah satu bukti tingginya tingkat *workplace bullying* yaitu penelitian yang dilakukan kepada lebih dari 30 korban *bullying* di Irlandia menyatakan bahwa tempat kerja korban tersebut adalah lingkungan yang sangat menegangkan dan kompetitif, adanya konflik interpersonal serta kurangnya suasana ramah dan mendukung, mengalami perubahan organisasi dan dikelola dengan gaya kepemimpinan otoriter (Einarsen dkk., 2003). Dalam penelitian yang dilakukan oleh Quine (dalam Izzatinisa & Siswati, 2017) di Inggris pada perawat menunjukkan bahwa 44% perawat mendapatkan *bullying* di tempat kerjanya dalam 12 bulan terakhir dan 50% perawat menyaksikan perilaku *bullying*. Para perawat yang pernah mendapatkan perilaku *workplace bullying* mengalami penurunan kepuasan kerja, meningkatnya kecemasan, depresi, serta kecenderungan untuk keluar dari pekerjaannya.

Pada tahun 2014, *Workplace Bullying Institute* (WBI) membuat riset dengan temuan yang cukup prihatin. Survey menyebutkan 27% pekerja sedang atau pernah mengalami perlakuan *abusive* di tempat kerja, karena sering

terjadinya kasus *bullying* pada lingkungan kerja menyebabkan responden yang disurvei menyadari bahwa fenomena ini benar terjadi, bentuk penindasan bisa bermacam-macam mulai dari ancaman, tindakan yang mempermalukan, intimidasi, gangguan pekerjaan hingga sabotase. Pelakunya juga bisa atasan atau semua rekan kerja, yang menyedihkan adalah survei itu juga menyebutkan bahwa dalam persepsi masyarakat, sasaran *bullying* biasanya adalah orang yang berkepribadian baik dan kooperatif di lingkungan kerja.

Sebuah studi yang dilangsungkan oleh *Workplace Bullying Institute* (WBI) dan *Zogby International* menemukan bahwa 37% penduduk Amerika merasa menjadi korban *workplace bullying* di satu titik dalam hidupnya. WBI menyebutnya sebagai sebuah "epidemi sunyi", dengan sekitar 12% orang menyaksikan orang lain diperlakukan tidak adil oleh rekan kantornya. Para pekerja merasa enggan untuk melaporkan tindakan semacam ini, menurut studi tersebut, karena sebagian besar dari pelakunya adalah atasan mereka dan para pegawai merasa perusahaan pasti akan mengabaikan permasalahan tersebut. Karena merasa terpojok dan tidak mendapatkan jawaban, para pegawai pun mulai menyimpan rasa sakit dalam dadanya dan menelan sendiri apa yang mereka rasa. Para peneliti di Perancis mengatakan, hal ini bisa berdampak pada kesehatan fisik, seperti masalah tidur, yang akan menghasilkan rasa lelah di waktu kerja dan menjadi akar masalah kesehatan.

Fenomena *bullying* tidak hanya terjadi di negara-negara maju saja, namun juga terjadi di negara berkembang seperti di Indonesia. Dalam penggunaannya saat ini, seorang yang melakukan *bullying* yakni seseorang yang mempunyai

kebiasaan berperilaku kejam dan mendominasi, terutama terhadap orang yang lebih kecil atau orang yang lebih lemah. Definisi yang dikemukakan Randall (2001) bahwa *bullying* merupakan perilaku agresif yang disengaja untuk menyebabkan ketidaknyamanan fisik maupun psikologis terhadap orang lain. Definisi ini menekankan pada faktor motivasional dari pelaku *bullying* dan memberikan gambaran terhadap tujuan dibalik perilaku mereka.

Sebagaimana hasil penelitian yang telah dilakukan oleh Gunawan, Prihanto dan Yuwanto (2009) mengenai kekerasan di tempat kerja (*workplace bullying*) terhadap 123 orang pekerja di Surabaya, diperoleh data bahwa 49% responden menjadi saksi mata terjadinya *bullying* di tempat kerja dan mengalami beberapa efek, yaitu 1) efek psikologis berupa rasa marah, terluka, sedih, kecewa, kehilangan rasa percaya diri, marah pada diri sendiri, merasa terisolasi, frustrasi di tempat kerja dan mengalami ketakutan dalam menghadapi orang lain; 2) efek perilaku berupa sikap defensif, hilangnya komitmen kerja dan dorongan untuk berhenti dari pekerjaan. Namun sayangnya, banyak di antara korban *bullying* yang bersikap pasif atau mendiamkan saja terjadinya *bullying*, sehingga hal ini dapat memberikan dampak yang negatif, salah satunya adalah potensi untuk terus menjadi korban *bullying*. Hasil penelitian lain yang dilakukan oleh Putra dan Pujiastuti (2015) tentang *bullying* di tempat kerja yang melibatkan 181 responden menunjukkan adanya *bullying* di tempat kerja yang terjadi pada karyawan. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin sering seseorang mengalami perilaku *workplace bullying* akan mengakibatkan penurunan pada komitmen organisasi seorang karyawan.

Hasil penelitian di atas sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Lutgen dan Sypher (2009) pada penelitiannya mengadakan survei dalam pengumpulan data. Berdasarkan survei yang sudah dilakukan diketahui bahwa *bullying* didasari oleh perilaku agresif yang menyebabkan terjadinya intimidasi atau penganiayaan secara berulang baik secara verbal maupun non verbal yang diberikan pada korban. Dijelaskan bahwa konsekuensi dari adanya perilaku *bullying* yaitu korban merasa ketakutan dan hilangnya harapan pada pekerjaan karena pengalaman yang traumatis. Selain itu menimbulkan konsekuensi negatif pada perusahaan mengakibatkan menurunnya produktivitas, menurunnya komitmen kerja dan kepuasan karyawan serta meningkatnya biaya operasional.

Berdasarkan hasil penelitian di atas maka dapat dilihat bahwa dengan adanya perilaku *workplace bullying* di lingkungan kerja sangat merugikan baik untuk karyawan dan juga pihak perusahaan. Bagi karyawan yang menjadi korban dari *bullying* akan merasakan adanya ketegangan (*strain*) dalam lingkungan kerja. *Strain* tersebut membuat karyawan tidak leluasa untuk mengembangkan diri dan bekerja secara maksimal sehingga dapat menyebabkan karyawan menjadi terhambat untuk berprestasi dan mengembangkan karir dalam pekerjaan.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada tanggal 14 Oktober 2018 di PT "X" Department Store salah satu mall di Yogyakarta dengan 7 *sales promotion girl* (SPG) yang rata-rata bekerja minimal 6 bulan menggunakan guide yang dibuat berdasarkan aspek-aspek *workplace bullying*, 4 di antaranya mengakui bahwa terdapat kasus kekerasan yang terjadi antar sesama karyawan, berupa kekerasan fisik maupun verbal. Hal ini tidak hanya terjadi sekali, namun

menjadi hal yang biasa di kalangan karyawan pada perusahaan tersebut dan menunjukkan bahwa *workplace bullying* dalam perusahaan masih terjadi. Subjek dengan *workplace bullying* yang tinggi menunjukkan perilaku seperti mengawasi pekerjaan rekan kerja secara berlebihan atau sengaja tidak memberikan informasi yang berhubungan dengan pekerjaan kepada rekan kerja, menyebarkan gosip kepada rekan kerja lainnya yang menimbulkan penghinaan, mengganggu rekan kerja secara sengaja, membentak, mendorong maupun menunjuk-nunjuk rekan kerja yang tidak disukai. Masalah lainnya yang sering terjadi di perusahaan, yaitu pada saat pergantian *shift*, subjek terkadang menukar *shift* dengan rekan kerja tanpa memberitahu rekan kerja terlebih dahulu dan dalam mengerjakan laporan penjualan, terkadang subjek lebih membebankan laporan penjualan kepada rekan kerja yang lain.

Berdasarkan data di atas, *workplace bullying* dalam aspek *work-related bullying* ditunjukkan dengan menyulitkan pekerjaan rekan kerja dengan sengaja seperti mengawasi secara berlebihan, mengganggu pekerjaan rekan kerja, tidak memberikan informasi yang jelas terkait dengan pekerjaan, menukar *shift* kerja tanpa memberitahu rekan kerja dan membebankan rekan kerja untuk membuat laporan penjualan tanpa membantu rekan kerjanya. *Personal-related bullying* ditunjukkan dengan adanya perilaku subjek sengaja menyebarkan gosip, membuat lelucon yang berlebihan mengenai rekan kerja yang tidak disukai dan mengejek atau berkata kasar secara berlebihan kepada rekan kerja, serta *physical intimidation* ditunjukkan dengan mengintimidasi fisik rekan kerja, mendorong dan membentak atau melampiaskan amarah kepada rekan kerja. Oleh karena itu, dapat

disimpulkan bahwa *workplace bullying* pada *sales promotion girl* (SPG) masih terjadi.

Seharusnya *workplace bullying* di sebuah perusahaan dapat diminimalkan untuk menciptakan kinerja yang maksimal dalam melakukan tugas serta tanggung jawab, sehingga akan terjadinya hubungan yang baik antar karyawan dalam lingkungan serta meningkatkan kinerja karyawan (Izzatinisa & Siswati, 2017).

Menurut Oade (2009), *bullying* di tempat kerja adalah perilaku seorang pekerja yang menyerang pekerja lainnya secara psikologis ataupun emosional berkaitan dengan *self esteem*, *self confidence*, dan reputasi pekerja, sehingga mengurangi kemampuan pekerja untuk mengerjakan kewajibannya di tempat kerja. Pelaku *workplace bullying* biasanya dilakukan oleh seseorang yang mempunyai jabatan atau wewenang di atas korbannya. Hal ini disebabkan oleh kekuasaan yang tidak digunakan dengan semestinya (Einarsen, dkk. 2003). Pemimpin yang memiliki kuasa atas orang lain tersebut cenderung melakukan *bullying* dengan cara bertindak semena-mena, membesarkan diri, meremehkan bawahan, serta penggunaan manajemen konflik otoriter. Selain itu, beberapa studi telah melaporkan bahwa rekan kerja menjadi sumber yang paling sering melakukan perilaku agresi di tempat kerja. Intinya, pelaku dari *workplace bullying* dapat berasal dari kalangan apapun di tempat kerja, misalnya supervisor, rekan kerja dan kolega (Daniel, 2009).

Salah satu hal penting yang harus diperhatikan organisasi adalah *workplace bullying*, karena para karyawan cenderung tidak menyadari bahwa mereka sedang diganggu atau mengganggu sesama karyawan. Adanya *workplace*

*bullying* masih dianggap hal yang kurang penting bahkan tidak diperhatikan. *Workplace bullying* merupakan kekerasan fisik dan psikologis jangka panjang yang dilakukan seseorang atau kelompok, terhadap seseorang yang tidak mampu mempertahankan dirinya dalam situasi dimana ada hasrat untuk melukai atau menakuti korbannya atau membuatnya tertekan (Einarsen, 2000).

*Workplace bullying* merupakan tindakan negatif yang terus menerus diberikan kepada seseorang atau beberapa orang karyawan sehingga akan mengakibatkan perasaan tidak berdaya dan tekanan psikologis pada korban yang kemudian akan mempengaruhi kinerja (Rudi, 2010). Perilaku bentuk negatif ini dapat dicontohkan seperti melakukan penyerangan korban, mencampuri privasi, menyebar gosip, serangan verbal, pemotongan informasi atau kekurangan tanggung jawab dan kritik yang berlebihan atau upaya tindak lanjut atas pekerjaan (Keashly, Trott & MacLean, 1994).

*Bullying* merupakan masalah yang terjadi pada level individu yang selanjutnya berkembang menjadi masalah organisasi (Brotheridge, 2013). *Bullying* dapat dilihat sebagai bentuk yang ekstrim dari stres sosial dan diasosiasikan dengan pengalaman stres individu (Hoel, Zapf & Cooper, 2002). Hal-hal seperti promosi, manajemen tugas, penolakan, keuntungan kerja dan penilaian kerja adalah alasan mengapa seorang pekerja melakukan *bullying* terhadap pekerja lainnya (Katrinli, Atabay, Gunay & Cangarli, 2010).

Menurut Einarsen dkk. (2003) terdapat tiga faktor yang mempengaruhi *workplace bullying* pada individu, yaitu : 1) faktor kepribadian yang memahami diri atau manusia seutuhnya, dalam hal ini yang berperan penting adalah harga

diri, 2) kurangnya kompetensi sosial dan 3) faktor budaya organisasi. Dari beberapa faktor tersebut peneliti mengasumsikan faktor kepribadian sebagai salah satu faktor yang mempengaruhi terjadinya *workplace bullying*. Menurut Budiman (2017), kepribadian memainkan peran penting terhadap terjadinya perilaku *workplace bullying*. Menurut Alwisol (dalam Izzatinisa & Siswati, 2017), memahami kepribadian berarti memahami diri (*self*) atau memahami manusia seutuhnya. Kepribadian individu berasal dari perkembangan diri (*self*), salah satu peranan penting perkembangan diri (*self*) adalah harga diri (*self esteem*). Pemilihan ini didasarkan dari hasil penelitian Izzatinisa dan Siswati (2017) yang menyatakan bahwa harga diri mempengaruhi perilaku terjadinya *workplace bullying*.

Menurut Coopersmith (1967), harga diri merupakan evaluasi dimana individu membuat dan biasa memandang dirinya yang berkenaan dengan dirinya sendiri. Hal itu mengungkapkan setuju atau tidak setuju dan menunjukkan sejauh mana individu meyakini dirinya mampu, signifikan, sukses dan berharga. Menurut Jarvis (2011), harga diri dapat didefinisikan sebagai seberapa besar kita menyukai diri kita sendiri. Hal tersebut diyakini bahwa kita memiliki citra diri dalam pikiran kita seperti keadaan kita sekarang, sekaligus citra diri kita yang ideal (*ideal self*), yaitu citra diri yang kita inginkan. Coopersmith (1967), menyebutkan terdapat empat aspek dalam harga diri individu, antara lain: 1) kekuatan, 2) keberartian, 3) kebijakan dan 4) kompetensi.

Hasil penelitian dari Seprina dkk., (2009) yang menyatakan terdapat hubungan yang berbanding terbalik antara harga diri dengan perilaku *bullying*.

Semakin tinggi harga diri, maka semakin rendah perilaku *bullying* yang terjadi. Hasil penelitian tersebut sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Apsari (dalam Izzatinisa & Siswati, 2017) yang menyatakan terdapat hubungan negatif yang signifikan antara harga diri dengan perilaku *bullying*. Myers (2012) menyatakan bahwa orang dengan harga diri yang rendah memiliki permasalahan dalam hidupnya, seperti misalnya penghasilan yang lebih sedikit, penyalahgunaan obat dan lebih cenderung tertekan.

Apabila dibiarkan, kemunculan *workplace bullying* pada karyawan akan dapat merugikan baik untuk karyawannya sendiri atau pihak perusahaan. Karenanya, dirasa penting untuk mengkaji hubungan antara harga diri dengan *workplace bullying*. Penelitian ini menggunakan subjek *sales promotion girl* (SPG), berdasarkan penelitian Gandolfo (dalam Eirnarsen, Hoel, Zapf & Cooper, 2003) perilaku *workplace bullying* sering dilakukan oleh wanita dewasa baik sebagai pelaku atau korban. Selain itu wanita dinilai lebih emosional dan penuh perasaan sedangkan laki-laki lebih rasional dan menggunakan logika (Santrock, 2003). Dari uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa harga diri dapat menekan terjadinya *workplace bullying*, sehingga peneliti merumuskan permasalahan dalam penelitian ini adalah apakah terdapat hubungan antara harga diri dengan *workplace bullying* pada *sales promotion girl* (SPG)?.

## **B. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### 1. Tujuan Penelitian

Sejalan dengan rumusan masalah, maka penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui hubungan antara harga diri dengan *workplace bullying* pada *sales promotion girl* (SPG).

### 2. Manfaat Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan harapan dapat memberikan manfaat berupa :

#### a. Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis dari penelitian ini adalah untuk memberikan sumbangan ilmiah pada pengembangan psikologi industri khususnya tentang masalah *workplace bullying* dan harga diri.

#### b. Manfaat secara Praktis

Manfaat praktis dari penelitian ini adalah penelitian ini dapat dijadikan bukti empiris apakah harga diri berpengaruh pada munculnya perilaku *workplace bullying*. Selain itu dapat memberikan informasi pada perusahaan mengenai perilaku *workplace bullying* pada karyawan yang terjadi di lingkungan kerja. Sehingga tidak menimbulkan perilaku *workplace bullying* antar karyawan.