

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang Masalah

Pada lingkungan bisnis saat ini, beberapa perubahan demografis salah satunya seperti peran wanita di tempat kerja, batasan antara rumah dan kantor, serta karyawan yang memasuki usia penuaan maka akan mengubah cara kerja karyawan (Hammer dan Zimmerman, 2011). Selanjutnya (Frone, 1999; Nixon et al., 2011) menjelaskan bahwa *Workplace Aggression* dikaitkan dengan sejumlah hasil kesehatan negatif, seperti gangguan tidur, sakit punggung, sakit kepala, kelelahan, penggunaan alkohol dan gangguan pencernaan.

(Hershovis 2011) mencatat ada 5 faktor bentuk *Workplace Aggression* yaitu ketidaksopanan, pengawasan yang ketat, intimidasi, merendahkan dan konflik interpersonal. Selanjutnya (Keenan dan Newton, 1985; Narayana, Menon, dan Spector, 1999; Nixon, Mazzola, Bauer, Krueger, dan Spector, 2011) menjelaskan bahwa *Workplace Aggression* sering terjadi akibat stres yang memicu munculnya perasaan marah, jengkel dan frustrasi.

Menurut (Neuman dan Baron 1998) dan (Robinson dan Bennett 1995) menyatakan bahwa *Workplace Aggression* terdiri dari pribadi yaitu, serangan yang ditargetkan pada seseorang dalam organisasi dan dimensi organisasi yaitu, serangan yang ditargetkan pada organisasi itu sendiri. Argumen untuk pemisahan sasaran didasarkan pada gagasan bahwa ada korelasi individu yang berbeda dan target organisasi (Robinson dan Bennett, 1995), serta sebuah tes model dua faktor

yaitu penyimpangan interpersonal dan organisasi yang mendukung proposisi ini (R. J. Bennett dan Robinson, 2000).

(Neuman dan Baron, 1997) menjelaskan bahwa *Workplace Aggression* adalah pemicu pekerjaan yang serius untuk keseimbangan dalam kehidupan kerja, mengacu pada upaya individu untuk menyakiti orang lain dengan siapa mereka bekerja, atau organisasi dimana mereka saat ini bekerja atau sebelum dipekerjakan. Sedangkan (Kahn, Wolfe, Quinn, Snoek, dan Rosenthal, 1964) menjelaskan teori tradisional dari penjelasan *Work Family Conflict* yaitu teori peran yang berguna untuk menjelaskan bagaimana caranya beberapa stres kerja misalnya lembur kerja, menghambat individu untuk memenuhi tuntutan dalam domain non pekerjaan, misalnya tanggung jawab mengasuh anak.

Neuman dan Baron (1998) menjelaskan bahwa *Workplace Aggression* adalah serangan manusia yang terjadi di situasi khusus, seperti stres yang memicu munculnya perasaan marah, rasa jengkel dan frustrasi. Selanjutnya *Workplace Aggression* dapat berkontribusi untuk peningkatan kesulitan dalam mengelola domain non kerja yaitu *Work Family Conflict*.

*Work Family Conflict* mengacu pada bentuk tekanan konflik yang memiliki 2 peran yang berbeda yaitu dari pekerjaan dan domain keluarga yang saling tidak cocok (Greenhaus dan Beutell, 1985, hal 77). Lebih lanjut (Allen, Herst, Bruck dan Sutton, 2000; Amstad, Meier, Fasel, Elfering dan Semmer, 2011; Heinen, dan Langkamer, 2007) menjelaskan bahwa sikap negatif karyawan dapat mengurangi kinerja, kesehatan dan kesejahteraan.

Menurut (Frone, 2003; Grzywacz dan Marks, 2000) menjelaskan bahwa *Work Family Conflict* dapat terjadi di kedua domain yaitu dari pekerjaan ke keluarga serta dari keluarga ke pekerjaan. Studi tentang pengawasan yang ketat mempengaruhi keluarga melalui pekerjaan di masa pengembangan diri. Pelaku yang mengalami ketidakadilan di tempat kerja akan lebih mungkin untuk melaporkan adanya *Work Family Conflict* (Eby Casper, Lockwood, Bordeaux, dan Brinley, 2005; Tepper, 2000).

*Work Family Conflict* adalah bentuk konflik antar peran di mana tuntutan pekerjaan dan peran keluarga yang saling tidak seimbang sehingga tuntutan pertemuan dalam satu domain menyulitkan untuk memenuhi tuntutan di bidang lain (Burke dan Greenglass, 1987; Cooke dan Rousseau, 1984; Greenhaus dan Beutell, 1985). Selanjutnya (Frensh, Caplan dan Harrison, 1982) menjelaskan bahwa *Work Family Conflict* adalah tidak menyenangkan, karena penghargaan intrinsik dan ekstrinsik sering bergantung pada tuntutan peran, dan ketika tuntutan kerja dan keluarga bertentangan, maka satu domain akan memperoleh imbalan yang membutuhkan penghargaan di atas yang lain (Evans dan Bartolone, 1984; Zedeck, 1992).

Seperti yang dibahas sebelumnya, (Frone et al. 1997) menjelaskan bahwa *Work Family Conflict* mewakili sejauh mana tuntutan dan tanggung jawab dalam satu peran (bekerja atau rumah) yang mengganggu pertemuan tuntutan dan tanggung jawab peran di pihak lain (rumah atau bekerja). Karena *Work Family Conflict* melibatkan kesulitan dengan mengintegrasikan kerja dan kehidupan keluarga, itu merupakan stres yang terjadi antara peran yang dapat menyebabkan sangkaan peningkatan kadar alkohol. Selanjutnya menurut (Fritz, Ysngkelevich,

Zarubin, dan Barger, 2010; Sonnentag, 2012) menjelaskan bahwa *Work Family Conflict* akan berkurang saat seseorang melakukan pengalaman *Psychological Detachment* yang lebih tinggi ketika bekerja.

*Psychological Detachment* telah didefinisikan sebagai rasa berada seseorang yang jauh dari lingkungan kerja (Etzion, Eden dan Lapidot, 1998, hal 579). *Psychological Detachment* juga menyiratkan pelepasan mental dari pekerjaan selama waktu kerja (Sonnetag dan Fritz, 2007). Sebagai contoh, peningkatan beban kerja dan emosional berhubungan negatif dengan *Psychological Detachment* (Sonnetag dan bayer, 2005; Sonnetag, Kuttler dan Fritz, 2010).

*Psychological Detachment* telah dipelajari secara luas dalam bidang pemulihan. Gagasan pemulihan mengacu pada proses di mana tidak ada tuntutan yang dibuat pada sistem fungsional yang sama selama pengalaman yang menegangkan (Meijman dan Mulder, 1998). Berdasarkan ide ini, (Sennetag dan Frits 2007) menyebutkan pengalaman pemulihan untuk mengkarakterisasi atribut yang terkait dengan aktifitas di luar pekerjaan dapat mebantu untuk menyampaikan pemulihan, termasuk *Psychological Detachment* dari pekerjaan, relaksasi, pengalaman penguasaan dan kontrol waktu senggang.

(Etzion, Eden dan Lapidot 1998) menggambarkan *Psychological Detachment* sebagai perasaan individu yang berada jauh dari situasi kerja. Lebih umum, *Psychological Detachment* mengacu pada pelepasan mental dari bekerja di luar jam kerja. Menjadi terpisah secara psikologis dari pekerjaan, baik menahan diri dari kegiatan yang berhubungan dengan pekerjaan, (misalnya; tidak

memeriksa e-mail terkait pekerjaan) dan tidak memikirkan tentang pekerjaan (misalnya; melupakan sementara tentang tugas yang sulit atau konflik sosial dengan rekan kerja) selama waktu di luar pekerjaan. Memisahkan dari pekerjaan dapat dilihat sebagai hal yang penting untuk bersantai. Dalam istilah sehari-hari, pengalaman *Psychological Detachment* dapat dijelaskan sebagai “mematikan”.

(Eden 2001) menyarankan bahwa *Psychological Detachment* dari pekerjaan yaitu, tidak memikirkan pekerjaan seseorang selama waktu kerja. *Psychological Detachment* dari kerja telah terbukti menjadi salah satu faktor utama yang berkontribusi pada peningkatan kesejahteraan selama periode jeda yang lebih lama (Etzion et al., 1998). Lebih lanjut, sampai saat ini, para penelitian telah berfokus pada *Psychological Detachment* selama periode jeda yang relatif panjang, seperti berlangsung selama 2 minggu atau lebih lama (Etzion et al., 1998).

*Psychological Detachment* dari pekerjaan mengacu pada “rasa berada individu yang jauh dari situasi kerja” (Etzion, Eden dan Lapidot, 1998). *Psychological Detachment* menyiratkan tidak hanya secara fisik tidak ada ditempat kerja dan menahan diri dari tugas yang berhubungan dengan pekerjaan tetapi juga berhenti memikirkan masalah yang terkait dengan pekerjaan atau masalah (Sonnetag dan Bayer, 2005). *Psychological Detachment* menyiratkan bahwa untuk mendapatkan jarak dari peristiwa dan pengalaman yang menyebabkan peningkatan pengaruh negatif (Zohar et al., 2003).

Dari definisi-definisi yang dijelaskan di atas maka dapat disimpulkan bahwa *Work Family Conflict* adalah bentuk konflik yang berbeda di mana

tuntutan pekerjaan dan peran keluarga yang saling tidak sesuai. *Workplace Aggression* adalah serangan seseorang yang terjadi di situasi khusus. *Psychological Detachment* adalah perasaan individu yang berada jauh dari situasi kerja.

Menurut (Caitlin A. Demsky, Allison M. Ellis, dan Charlotte Fritz, 2014) penelitian sebelumnya dilakukan di beberapa perguruan tinggi dan Universitas di Amerika Serikat. Data dikumpulkan dari beberapa sumber yaitu karyawan dan rekan kerja. Varian metode umum dapat memiliki ukuran efek yang cukup besar pada hubungan yang diamati yang berpotensi mengembangkan hubungan antara kunci variabel.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh serangan di tempat kerja atau (*Workplace Aggression*) terhadap konflik keluarga bekerja atau (*Work Family Conflict*) dengan pelepasan psikologis atau (*Psychological Detachment*) sebagai variabel moderasi pada

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan pada uraian latar belakang masalah maka disusun rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah *Workplace Aggression* berpengaruh positif terhadap *Work Family Conflict* pada PT. PEI HAI Internasional Wiratama Indonesia
2. Apakah *Workplace Aggression* berpengaruh positif terhadap *Work Family Conflict* dengan *Psychological Detachment* sebagai mediasi pada PT. PEI HAI Internasional Wiratama Indonesia

### 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang tersebut di atas, maka adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

3. Untuk mengetahui pengaruh *Workplace Aggression* terhadap *Work Family Conflict* pada PT. PEI HAI Internasional Wiratama Indonesia
4. Untuk mengetahui pengaruh *Workplace Aggression* terhadap *Work Family Conflict* dengan *Psychological Detachment* sebagai mediasi pada PT. PEI HAI Internasional Wiratama Indonesia

### 1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Hasil penelitian ini dapat dipergunakan sebagai referensi penelitian berikutnya serta mampu memberikan informasi pihak lain yang akan melakukan penelitian lebih lanjut.
2. Penelitian ini dapat digunakan untuk menambah dan memperluas pengetahuan mengenai pengaruh *Workplace Aggression* terhadap *Work Family Conflict* dengan *Psychological Detachment* sebagai variabel mediasi.
3. Penelitian ini dapat bermanfaat bagi Universitas Airlangga untuk menjadi solusi yang dapat diterapkan untuk memperbaiki masalah *Workplace Aggression*, *Work Family Conflict* dan *Psychological Detachment*

## 1.5 Sistematika Penulisan

Untuk lebih memudahkan di dalam memberikan gambaran mengenai isi skripsi ini, pembahasan dilakukan secara sistematis meliputi:

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini berisi pengantar permasalahan yang akan dibahas, dan meliputi beberapa sub yaitu: latar belakang masalah, rumusan 7 masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika proposal skripsi.

### **BAB II : TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini akan memaparkan tentang landasan teori yang menjadi dasar pembahasan. Teori-teori tersebut tentang *Workplace Aggression, Psychological Detachment, Work Family Conflict*. Kemudian dikemukakan pula mengenai penelitian sebelumnya dan model analisis /kerangka berpikir.

### **BAB III : METODE PENELITIAN**

Bab ini menjelaskan tentang pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Penentuan jenis data adalah menggunakan data kuantitatif dan sumber data berasal dari data primer dan data sekunder, teknik pengumpulan data melalui survei pendahuluan, studi kepustakaan, survei lapangan, penyebaran kuesioner, dan dilanjutkan penyusunan teknik analisis.

### **BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN**



Bab ini akan menjelaskan secara diskripsi hasil penelitian, analisis penelitian, karakteristik responden, hasil dan uji hipotesis.

## **BAB V : PENUTUP**

Bab ini menjelaskan tentang kesimpulan yang ditarik berdasarkan pembahasan yang dilakukan pada bab sebelumnya dan saran-saran yang diajukan.