

**HUBUNGAN ANTARA *WORKPLACE  
AGGRESSION* DAN KEPUASAN KERJA  
KARYAWAN DI DEPARTEMEN *POLYESTER* PT  
BINEATAMA KAYONE LESTARI TASIKMALAYA**



**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi sebagian dari syarat  
Untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi

Oleh:  
**Kemal Adi Pangestu**  
**2011120056**

**UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN**  
**FAKULTAS EKONOMI**  
**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**  
(Terakreditasi berdasarkan Keputusan BAN – PT  
No. 227/SK/BAN-PT/AK-XVI/S/XI/2013)

**BANDUNG**

**2017**

**THE CORRELATION BETWEEN WORKPLACE  
AGGRESSION AND EMPLOYEE'S JOB SATISFACTION  
IN PT BINEATAMA KAYONE LESTARI TASIKMALAYA  
DEPARTEMENT OF POLYESTER**



**UNDERGRADUATED THESIS**

Submitted to fulfill part of the requirement  
For Bachelor Degree of Economics

**By:**

**Kemal Adi Pangestu**

**2011120056**

**PARAHYANGAN CATHOLIC UNIVERSITY**

**FACULTY OF ECONOMICS**

**MANAGEMENT PROGRAM STUDY**

**(Accredited by BAN – PT**

**No. 227/SK/BAN-PT/AK-XVI/S/XI/2013)**

**BANDUNG**

**2017**

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



**PERSETUJUAN SKRIPSI**

**HUBUNGAN *WORKPLACE AGGRESSION* DAN  
KEPUASAN KERJA KARYAWAN DI DEPARTEMEN  
*POLYESTER PT BINEATAMA KAYONE LESTARI*  
TASIKMALAYA**

Oleh:

Kemal Adi Pangestu

2011120056

Bandung, Juli 2017

Ketua Program Studi Manajemen,

Triyana Iskandarsyah, Dra., M.Si.

Pembimbing Skripsi,

Ko-pembimbing Skripsi

Triyana Iskandarsyah, Dra., M.Si. Rizka Nugraha Pratikna, S.E., M.M

# PERNYATAAN:



Saya yang bertanda-tangan di bawah ini,

Nama : Kemal Adi Pangestu  
Tempat, tanggal lahir : Tasikmalaya, 21 September 1993  
Nomor Pokok : 2011120056  
Program Studi : Manajemen  
Jenis naskah : Skripsi

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

## **Hubungan Antara *Workplace Aggression* dan Kepuasan Kerja Karyawan di Departemen *Polyester* PT Bineatama Kayone Lestari Tasikmalaya**

Yang telah diselesaikan dibawah bimbingan:

Triyana Iskandarsyah, Dra., M.Si. dan Rizka Nugraha Pratikna, S.E., M.M.

Adalah benar-benar karya tulis saya sendiri;

1. Apapun 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 keserjanaan.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksa oleh pihak manapun.

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 penjara paling lama dua tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp.200juta.

Bandung,  
Dinyatakan tanggal: Juli 2017  
Pembuat pernyataan :



(Kemal Adi Pangestu)

## ABSTRAK

Sektor industri pengolahan kayu memiliki peluang pertumbuhan bisnis yang baik jika disertai oleh beberapa aspek yang unggul khususnya di bidang manajemen insani. Manusia merupakan bagian yang tidak dapat dipisahkan dari organisasi meskipun di zaman modern ini beberapa perannya dapat digantikan oleh mesin. Demi meraih keunggulan bersaing dan untuk bertahan di tengah persaingan yang ketat, terkadang perusahaan memberikan tuntutan – tuntutan yang membebani karyawan sehingga sangat mungkin beberapa diantara mereka ada yang merasakan tertekan. Tekanan tersebut bisa membuat karyawan merasa tidak bahagia. Mereka yang tidak bahagia dengan pekerjaannya memiliki emosi negatif dimana emosi negatif merupakan salah satu indikasi *job dissatisfaction* atau adanya perasaan tidak puas dengan pekerjaannya. Hal ini merupakan salah satu hal yang dapat memicu munculnya *workplace aggression* atau agresi di tempat kerja. Agresi di tempat kerja menyebabkan *stress* psikologis dan kepuasan kerja yang rendah. Sehingga, hal ini berlaku dua arah, agresi dapat mempengaruhi kepuasan kerja, begitu pula dengan kepuasan kerja dapat mempengaruhi agresi di tempat kerja. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui sejauh mana tingkat *workplace aggression*, sejauh mana tingkat kepuasan kerja dan bagaimana hubungan antara *workplace aggression* dan kepuasan kerja di Departemen *Polyester* PT Bineatama Kayone Lestari Tasikmalaya.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah korelasi *rank spearman* untuk mengetahui hubungan *workplace aggression* dan kepuasan kerja, dan pengkategorian untuk mengetahui sejauh mana tingkat agresi dan kepuasan kerja. Populasi penelitian adalah seluruh karyawan Departemen *Polyester* PT Bineatama Kayone Lestari Tasikmalaya dengan jumlah sampel sebanyak 80 orang karyawan yang tersebar dalam 8 sub-departemen. Pemilihan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *judgement sampling*.

Hasil dari pengkategorian variabel *workplace aggression* menunjukkan bahwa variabel tersebut tergolong dalam kategori sedang sedangkan hasil pengkategorian variabel kepuasan kerja menunjukkan bahwa variabel ini tergolong dalam kategori sedang dan rendah. Analisis korelasi *rank spearman* menunjukkan terdapat hubungan negatif yang signifikan antara variabel *workplace aggression* dan kepuasan kerja dengan nilai koefisien determinasi sebesar 69,55%. Jika terjadi peningkatan pada *workplace aggression*, maka kepuasan kerja akan menurun dan bila *workplace aggression* menurun maka akan terjadi peningkatan pada kepuasan kerja.

Perusahaan sebaiknya dapat mengawasi indikasi – indikasi tindakan agresi guna mencegah terjadinya *workplace aggression* dan turut ikut campur melakukan mediasi serta pembinaan sebagai bentuk penanggulangan jika terjadi agresi sehingga diharapkan *workplace aggression* yang terjadi tidak berkepanjangan dan dapat diminimalisir. Untuk meningkatkan kepuasan kerja, perusahaan dapat meninjau kembali gaya kepemimpinan yang disukai dan dibutuhkan oleh karyawan. Perusahaan juga dapat menimbang kembali beban kerja dan gaji yang diberikan. Perusahaan pun disarankan dapat mengkaji kembali penempatan karyawan agar sesuai dengan minat dan kemampuan yang mereka miliki. Berdasarkan hasil uji korelasi, agresi di tempat kerja dan kepuasan kerja memiliki hubungan negatif yang kuat. Perusahaan sebaiknya giat meningkatkan kepuasan kerja dengan meninjau ulang beban kerja dan imbalan yang diterima karyawan, melakukan peninjauan dalam penempatan karyawan, memberikan peluang bagi karyawan untuk bekerja mandiri, dan meninjau kembali gaya kepemimpinan yang disukai oleh karyawan juga diperlukan oleh perusahaan. Perusahaan pun perlu meredam bentuk - bentuk agresi yang sudah ditemukan dengan lebih peka terhadap gosip atau rumor yang beredar, lebih memerhatikan dan melakukan pencegahan jika mendapati gurauan diantara karyawan mulai menuai perselisihan, menunjukkan empati dan simpati kepada karyawan yang mengalami masalah yang berat, dan memberikan pengertian yang jelas kepada mereka yang batal naik jabatan agar tidak terjadi penurunan pada kepuasan kerja karyawan.

Kata kunci: *Workplace aggression*, agresi di tempat kerja, kepuasan kerja.

## ABSTRACT

*The wood processing industry have a good business growth opportunities if accompanied by some excellent aspects especially in Human management. Human is an indivisible part of this modern organization. However, some of its roles can be replaced by machines. In order to gain competitive advantage and to survive in the midst of intense competition, companies sometimes gives a demanding pretense that burden their employees, so it is possible for some of them to feel depressed. Those demanding pretense make their employees feel unhappy. Those who are unhappy with their work are the most likely to have a negative emotions where it could indicates a job dissatisfaction. This is one of the things that triggered workplace aggression. Workplace aggression causes psychological stress and low job satisfaction. Thus, this applies both ways, aggression can affect job satisfaction, as well as job satisfaction can affect workplace aggression. The purpose of this study is to find out workplace aggression and job satisfaction level and how the relationship between workplace aggression and job satisfaction in PT Bineatama Kayone Lestari Tasikmalaya Department of Polyester.*

*This research using Spearman's rank correlation method to find the relationship between workplace aggression and job satisfaction, and categorization to know the extent of workplace aggression and job satisfaction. 80 employees in 8 different sub-departments were administered as a sample of the research. Sampling method in this research using judgement sampling method.*

*The result of workplace aggression categorization showed the variable categorized as medium and the results of the job satisfaction categorization showed that this variable fall into the medium and low category. Spearman's rank analysis showed a significant negative relationship between workplace aggression and job satisfaction with 69.55% of coefficient determination. If there is an increase in the workplace aggression, then job satisfaction will decrease and if the workplace aggression decreases then there will be an increase in job satisfaction.*

*Company can perform complementary measures and intervene to mediate and coaching as a form of prevention in the event of aggression so that the workplace aggression is not prolonged and can be minimized. To increase job satisfaction, the company can regain the leadership style that more favorable and needed by employees. The company may also reconsider to adjust the workload with the given salary provided for their employees. In addition, the company can review employee placements to match their interests and abilities in hope that their job satisfaction may increase. Based on correlation test results, workplace aggression and job satisfaction have strong negative relationships. Company should actively improve job satisfaction by reviewing the workload and the salary employees receive, reviewing employee placements, providing employee opportunities for self-employment, and reviewing employee-preferred leadership styles that also needed by the company. Company also need to reduce the forms of aggression that have been found by giving more attention to rumors, more attention and prevention if they find jokes among employees began to reap the dispute, show empathy and sympathy to employees who have severe problems, and provide understanding Which is clear to those who canceled the position so as to avoid a decrease in employee job satisfaction.*

*Keywords: Workplace aggression, agresi di tempat kerja, kepuasan kerja.*

## KATA PENGANTAR

Dengan mengucap puji syukur kepada Allah SWT karena atas rahmat dan karunia-Nya saya dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “**Hubungan Antara Workplace Aggression dan Kepuasan Kerja Karyawan di Departemen Polyester PT Bineatama Kayone Lestari Tasikmalaya**”, yang merupakan syarat untuk menyelesaikan jenjang pendidikan S1 di Fakultas Ekonomi, Universitas Katolik Parahyangan Bandung.

Penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini saya ingin menyampaikan rasa hormat dan terima kasih sebesar-besarnya kepada :

1. Almarhumah Ibu, yang semasa hidupnya beliau selalu mendukung, selalu memberikan doa, dan memberikan masukan dalam proses penulisan karya tulis ilmiah ini.
2. Bapak yang selalu menjadi seorang Bapak yang saya banggakan dan saya sayangi terima kasih atas semua dukungan, hiburan dan semangatnya.
3. Aldha & Fakhira yang selalu menjadi adik manis yang baik dan senantiasa memberikan semangat juga hiburan selama proses penulisan karya tulis ilmiah ini.
4. Ibu Triyana Iskandarsyah, Dra., M.Si. yang saya hormati sebagai dosen pembimbing juga sebagai Ketua Jurusan Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Parahyangan Bandung yang dengan sabar selalu membantu dan memberikan ilmu, arahan, masukan berupa kritik maupun saran kepada saya serta selalu memberikan motivasi saya agar menyelesaikan skripsi ini dengan cepat dan tepat waktu.
5. Ibu Rizka Pratikna, S.E., M.M. yang saya hormati sebagai dosen ko-pembimbing yang dengan sabar selalu membantu dan memberikan ilmu, arahan, masukan berupa kritik maupun saran kepada saya serta selalu memberikan motivasi saya agar menyelesaikan skripsi ini dengan cepat dan tepat waktu.

6. Ibu Catharina Tan Lian Soei, Dra., MM. yang saya hormati sebagai dosen wali yang tanpa lelah selama kurang lebih 6 tahun, selalu mengarahkan dan membimbing saya dalam segala hal khususnya hal yang berkaitan dengan studi dari awal hingga akhir masa kuliah saya.
7. Ibu Dr. Maria Merry Marianti, Dra., M.Si. yang saya hormati selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Parahyangan Bandung
8. Seluruh dosen, seluruh staf petugas tata usaha serta pekarya Universitas Katolik Parahyangan atas sumbangsih dan bantuannya kepada penulis selama masa perkuliahannya.
9. Bapak Denny Wijaya selaku pemilik dari PT Bineatama Kayone Lestari dan Bapak H. Herlan selaku staf berwenang yang telah memberi izin dan membantu dalam penelitian, atas bantuan mereka penulis dapat melakukan penelitian di PT Bineatama Kayone Lestari Tasikmalaya.
10. Taupik Nur Pajar, M. Fahri Jabbar, Haikal Kharisma, Febrian Dwi Cahyo, Tommy Andriawan, Ridwan Prahadi, Sidqy Angga dan Ricky Perdana selaku teman baik yang rela menjadi teman diskusi, senantiasa membantu proses penulisan karya tulis ilmiah ini dan menjadi teman disaat susah maupun senang.
11. Jasafahmi Lestari, Afrizal Nugraha, Reyhan Ikhlasul, Razdi Alviana, Kresna Supriatna dan istri, Amjad Fauzan, M Rijal, Hopi Ahmad, M Rizal, Taupik S, Rikza N, Nizar R, Wildan A, Yudhit Argiandhia dan Nisa yang selalu meringankan beban pikiran selama pengerjaan karya tulis ilmiah ini.
12. Kevin Rama, Aditya Rachman, Teh Pipit, A Agus, dan De Syakir selaku saudara satu atap yang senantiasa menemani, membantu dan menghibur penulis selama menghabiskan masa tingkat akhir dan menjadi teman baik juga Neng Emput yang selalu meringankan beban pikiran penulis.
13. Seluruh pemuda “*richboygank*” yang selalu menjadi teman baik, inspirasi dan hiburan bagi penulis.
14. Seluruh pemuda “*punchlutchrew*” yang selalu menjadi teman baik penulis selama menghabiskan masa perkuliahan.
15. Seluruh pemuda SC yang selalu menghibur dan menemani penulis selama masa perkuliahan.



16. Seluruh keluarga besar Mahasiswa Manajemen UNPAR angkatan 2011 yang merupakan teman seperjuangan selama masa perkuliahan.
17. Semua orang yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, yang sudah banyak mendukung dan mendoakan sampai penyusunan skripsi ini dapat terlaksana.

Saya menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan dan masih banyak terdapat beberapa kekurangan yang disebabkan oleh keterbatasan kemampuan, pengalaman, dan pengetahuan yang dimiliki. Namun penulis berharap dengan kerendahan hati, semua kritik dan saran akan diterima sebagai masukan untuk perbaikan di masa yang akan datang.

Bandung, Juni 2017

Kemal Adi Pangestu

## DAFTAR ISI

ABSTRAK .....	v
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xviii
BAB 1 PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	6
1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian .....	6
1.4. Kegunaan Penelitian.....	7
1.5. Kerangka Pemikiran.....	7
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA .....	12
2.1. <i>Workplace Aggression</i> .....	12
2.1.1. Definisi <i>Workplace Aggression</i> .....	12
2.1.2. Penyebab Potensial <i>Workplace Aggression</i> .....	13
2.1.3. Dampak <i>Workplace Aggression</i> .....	17
2.2. Kepuasan Kerja.....	17
2.2.1. Definisi Kepuasan Kerja .....	17
2.2.2. Faktor – Faktor Kepuasan kerja .....	18
2.3. Hubungan Antara <i>Workplace Aggression</i> dan Kepuasan Kerja.....	21
BAB 3 METODE DAN OBJEK PENELITIAN .....	22
3.1. Metode Penelitian .....	22
3.1.1. Teknik Pengumpulan Data.....	23
3.1.2. Jenis dan Sumber Data .....	24
3.1.3. Populasi dan Sampel Penelitian .....	25
3.1.4. Operasionalisasi Variabel .....	27
3.1.5. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas .....	35
3.1.6. Teknik Pengolahan Data .....	45
3.1.7. Teknik Analisis Data .....	47

3.2. Objek Penelitian.....	50
3.2.1. Profil Perusahaan .....	50
3.2.2. Struktur Organisasi .....	50
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN.....	56
4.1. Analisis Responden.....	56
4.1.1. Gambaran Umum Responden.....	56
4.2. Analisis Data Penelitian.....	60
4.2.1. Analisis <i>Workplace Aggression</i> (Agresi di Tempat Kerja) Departemen <i>Polyester</i> PT Bineatama Kayone Lestari .....	61
4.2.2. Analisis Variabel Kepuasan Kerja Departemen <i>Polyester</i> PT Bineatama Kayone Lestari Tasikmalaya .....	91
4.3. Hubungan antara <i>workplace aggression</i> dan kepuasan kerja .....	110
4.3.1. Koefisien Determinasi .....	112
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN .....	114
5.1. Kesimpulan.....	114
5.2. Saran.....	115
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	
RIWAYAT PENULIS	

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1.	Model 3 faktor dari <i>workplace aggression</i> .....	29
Tabel 3.2.	Tabel operasionalisasi variabel kepuasan kerja .....	32
Tabel 3.3.	Tabel uji validitas variabel X .....	36
Tabel 3.4.	Tabel uji validitas variabel X (2) .....	37
Tabel 3.5.	Tabel uji validitas variabel X (3) .....	39
Tabel 3.6.	Tabel uji validitas variabel Y .....	40
Tabel 3.7.	Tabel uji validitas variabel Y (2) .....	42
Tabel 3.8.	Tabel pemaknaan hasil uji.....	43
Tabel 3.9.	Nilai reliabilitas variabel X.....	44
Tabel 3.10.	Nilai reliabilitas variabel Y .....	44
Tabel 3.11.	Tabel interpretasi pengukuran.....	46
Tabel 3.12.	Skala pengukuran .....	47
Tabel 3.13.	Pengkategorian.....	49
Tabel 4.1.	Tempat Lahir Responden .....	57
Tabel 4.2.	Responden pada Sub-departemen <i>Polyester</i> .....	58
Tabel 4.3.	Lama Kerja Responden .....	58
Tabel 4.4.	Usia Responden.....	59
Tabel 4.5.	Jenis Kelamin Responden .....	59
Tabel 4.6.	Status Perkawinan Responden .....	60
Tabel 4.7.	Pendidikan Terakhir Responden .....	60
Tabel 4.8.	Tabel pembobotan alternatif jawaban .....	61
Tabel 4.9.	Modus <i>workplace aggression</i> .....	62
Tabel 4.10.	Tabel data terendah dan tertinggi.....	63
Tabel 4.11.	Rentang skor penentuan kategori <i>workplace aggression</i> .....	64
Tabel 4.12.	Kategori variabel <i>workplace aggression</i> .....	64
Tabel 4.13.	Modus & <i>rank</i> /pemeringkatan dimensi <i>expression of hostility</i> .....	65
Tabel 4.14.	Tanggapan responden mengenai: “Saya pernah diberi tatapan yang tidak ramah” .....	68
Tabel 4.15.	Tanggapan responden mengenai: “Saya pernah dikecualikan dari kumpul - kumpul rekan kantor” .....	69

Tabel 4.16. Tanggapan responden mengenai: “Saya pernah mendapati orang lain bergegas pergi ketika saya masuk ke ruangan/tempat yang sama” .....	70
Tabel 4.17. Tanggapan responden mengenai: “Saya pernah diperlakukan secara kasar atau direndahkan” .....	71
Tabel 4.18. Tanggapan responden mengenai: “Saya pernah tidak diberi <i>feedback</i> tentang kinerja yang saya lakukan” .....	72
Tabel 4.19. Tanggapan responden mengenai: “Saya pernah diteriaki atau dibentak secara tidak ramah” .....	73
Tabel 4.20. Tanggapan responden mengenai: “Saya pernah diberi komentar negatif mengenai kompetensi dan kecerdasan saya” .....	74
Tabel 4.21. Tanggapan responden mengenai: “Saya pernah mendapatkan gurauan yang berlebihan/jahat/keji” .....	74
Tabel 4.22. Tanggapan responden mengenai: “Saya pernah berbohong kepada seseorang” .....	75
Tabel 4.23. Tanggapan responden mengenai: “Saya pernah berbohong kepada seseorang” .....	76
Tabel 4.24. Tanggapan responden mengenai: “Saya pernah menjadi target gosip/rumor” .....	76
Tabel 4.25. Tanggapan responden mengenai: “Orang lain menunjukkan empati dan simpati yang minim ketika saya mengalami kesulitan/masalah/waktu yang berat” .....	77
Tabel 4.26. Tanggapan responden mengenai: “Seseorang pernah memperlakukan saya dengan sikap yang merendahkan, meremehkan status dirinya untuk merendahkan saya” .....	78
Tabel 4.27. Tanggapan responden mengenai: “Saya pernah dicerca/diomeli didepan orang lain” .....	78
Tabel 4.28. Modus dan <i>rank</i> /pemingkatan dimensi <i>obstructionism</i> .....	79
Tabel 4.29. Tanggapan responden mengenai: “Saya pernah diabaikan/diacuhkan/didiamkan/diberi ‘ <i>silent treatment</i> ’” .....	82
Tabel 4.30. Tanggapan responden mengenai: “Orang lain pernah secara sengaja menolak untuk membantu saya” .....	83

Tabel 4.31. Tanggapan responden mengenai: “Orang lain secara sengaja menunda-nunda untuk menangani hal yang penting bagi saya” .....	84
Tabel 4.32. Tanggapan responden mengenai: “Orang lain secara sengaja mengabaikan pesan, sms, telepon saya” .....	84
Tabel 4.33. Tanggapan responden mengenai: “Saya pernah mendapati kontribusi yang saya berikan diacuhkan/diabaikan oleh orang lain” .....	85
Tabel 4.34. Tanggapan Responden Mengenai: “Orang lain secara sengaja mengganggu pekerjaan saya” .....	86
Tabel 4.35. Tanggapan responden mengenai: “Saya pernah digagalkan naik jabatan/promosi tanpa alasan yang jelas/dapat diterima” .....	86
Tabel 4.36. Tanggapan Responden Mengenai: “Saya pernah mendapati rekan kerja secara sengaja tidak mendukung rencana/ide yang saya berikan pada orang lain” .....	87
Tabel 4.37. Tanggapan responden mengenai: “Saya pernah diberikan beban atau tenggat waktu yang mendesak yang semena-mena lebih dari orang lain pernah terima” .....	88
Tabel 4.38. Tanggapan responden mengenai: “Saya pernah dituduh sengaja melakukan kesalahan” .....	88
Tabel 4.39. Tanggapan responden mengenai: “Saya pernah dicegah/dihambat untuk menunjukkan diri” .....	89
Tabel 4.40. Tanggapan responden mengenai: “Seseorang pernah meng-‘adu dombakan’ orang lain agar menentang saya” .....	90
Tabel 4.41. Tanggapan responden mengenai: “Seseorang pernah mencuri ide/mengakui pekerjaan saya sebagai hasil pekerjaan orang tersebut” .....	90
Tabel 4.42. Tabel pembobotan alternatif jawaban .....	91
Tabel 4.43. Modus kepuasan kerja.....	92
Tabel 4.44. Modus dan <i>rank</i> /pemeringkatan butir variabel kepuasan kerja .....	92
Tabel 4.45. Tabel skor tertinggi variabel Y .....	96

Tabel 4.46. Tabel skor kepuasan kerja karyawan .....	96
Tabel 4.47. Variabel Kepuasan Kerja .....	97
Tabel 4.48. Tanggapan responden mengenai: “Memiliki kesempatan untuk bekerja sendiri” .....	98
Tabel 4.49. Tanggapan responden mengenai: “Memiliki peluang untuk melakukan sesuatu yang berbeda dari waktu ke waktu” .....	98
Tabel 4.50. Tanggapan responden mengenai: “Memiliki peluang untuk menjadi seseorang dalam komunitas/ditempat kerja” .....	99
Tabel 4.51. Tanggapan responden mengenai: “Perlakuan atasan dalam memimpin para bawahannya” .....	100
Tabel 4.52. Tanggapan responden mengenai: “Kompetensi atasan dalam membuat keputusan” .....	100
Tabel 4.53. Tanggapan responden mengenai: “Dapat melakukan sesuatu yang sesuai dengan hati nurani sendiri” .....	101
Tabel 4.54. Tanggapan responden mengenai: “Pekerjaan memungkinkan saya untuk bekerja penuh/purna waktu” .....	102
Tabel 4.55. Tanggapan responden mengenai: “Peluang untuk melakukan sesuatu untuk orang lain” .....	102
Tabel 4.56. Tanggapan responden mengenai: “Peluang untuk membina/membimbing orang lain” .....	103
Tabel 4.57. Tanggapan responden mengenai: “Kesempatan untuk menggunakan kemampuan yang dimiliki” .....	104
Tabel 4.58. Tanggapan responden mengenai: “Kebijakan-kebijakan yang diterapkan perusahaan” .....	104
Tabel 4.59. Tanggapan responden mengenai: “Imbalan yang diterima dibandingkan dengan beban kerja yang ditanggung” .....	105
Tabel 4.60. Tanggapan responden mengenai: “Peluang untuk berkembang dalam pekerjaan” .....	106
Tabel 4.61. Tanggapan responden mengenai: “Kebebasan untuk menggunakan pertimbangan sendiri” .....	106
Tabel 4.62. Tanggapan responden mengenai: “Peluang untuk melakukan pekerjaan dengan metode sendiri” .....	107

Tabel 4.63. Tanggapan responden mengenai: “Kondisi lingkungan kerja” .....	108
Tabel 4.64. Tanggapan responden mengenai: “Cara rekan kerja saya bergaul dengan satu sama lain” .....	108
Tabel 4.65. Tanggapan responden mengenai: “Pujian yang diberikan ketika saya melakukan kerja dengan baik” .....	109
Tabel 4.66. Tanggapan responden mengenai: “Perasaan prestasi/pencapaian atas suatu pekerjaan” .....	109
Tabel 4.67. Korelasi antara <i>workplace aggression</i> dan kepuasan kerja .....	110



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. <i>Theoretical Model Of Workplace Aggression</i> .....	8
Gambar 1.2. Faktor – faktor penentu kepuasan kerja karyawan.....	9
Gambar 1.3. Pengaruh <i>workplace aggression</i> terhadap kepuasan kerja.....	10
Gambar 1.4. Pengaruh kepuasan kerja terhadap <i>workplace aggression</i> .....	11
Gambar 2.1. Faktor – faktor penentu kepuasan kerja .....	18
Gambar 3.1. Bagan Konseptual <i>workplace aggression</i> dan kepuasan kerja karyawan ..	28
Gambar 3.2. Logo perusahaan PT Bineatama Kayone Lestari Tasikmalaya.....	50
Gambar 3.3. Bagan organisasi PT Bineatama Kayone Lestari Tasikmalaya.....	52
Gambar 3.4. Bagan organisasi Departemen <i>Polyester</i> .....	54
Gambar 4.1. Kurva daerah penolakan hipotesis (Uji Z) .....	112

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.1. Kuisisioner studi pendahuluan

Lampiran 2.1. Kuisisioner penelitian

Lampiran 3.1. Artikel kuisisioner *workplace aggression*

Lampiran 3.2. Artikel kuisisioner kepuasan kerja (*short-form MSQ*)

Lampiran 4.1. Rekapitulasi kuisisioner 80 responden

Lampiran 5.1. *Three factor model workplace aggression*

Lampiran 6.1. Gambar produk PT Bineatama Kayone Lestari Tasikmalaya

Lampiran 6.2. Dokumentasi

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang Penelitian

Industri pengolahan kayu adalah industri yang mengolah hasil hutan atau pun hasil kebun berupa kayu atau bahan berkayu menjadi berbagai bentuk produk baik yang masih menampakkan sifat fisik kayu (misal kayu gergajian, kayu lapis, papan partikel, papan untaian, dll) maupun produk yang sudah tidak menampakkan sifat fisik kayu (misal: *pulp*, kertas, etanol, asap cair, *pholipenol*, dll). Produk industri pengolahan kayu yang pertama kali ada di Indonesia adalah industri penggergajian. Penggergajian merupakan kegiatan mengubah dimensi kayu bulat menjadi kayu gergajian yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Kayu gergajian yang dihasilkan dapat digunakan menjadi kayu pertukangan, mebel dan bangunan (Prayitno, 2012: 1-2).

Saat ini industri pengolahan kayu tidak hanya terbatas di penggergajian saja, tetapi sudah mulai merambah ke produk per kayu lain yang menggunakan perekatan (Prayitno, 2012: 1) misalnya, *bare core*, *block board*, polister, kayu lapis atau triplek, dan lain lain. Pengolahan tersebut dapat meningkatkan nilai tambah pada salah satu produk kehutanan ini. Selain itu, produk – produk tersebut pun dinilai menggunakan bahan baku secara lebih efisien. Produk penggergajian kayu umumnya membutuhkan kayu bulat berdiameter besar yang tidak dapat diproduksi dalam waktu cepat sedangkan bahan baku untuk produk per kayu dengan perekatan menggunakan bahan baku yang dapat diproduksi relatif lebih cepat dan tidak membutuhkan kayu bulat berdiameter besar. Salah satu bahan baku utama bagi industri tersebut adalah pohon berjenis *Albasia Lumber Core (Albizia falcataria)* atau lebih dikenal luas oleh masyarakat Indonesia sebagai pohon Alba, Sengon laut, dan Jeunjing.

Pohon *Albasia* merupakan salah satu jenis pohon yang tumbuh subur di daerah beriklim tropis seperti Indonesia. Tanaman ini memiliki masa panen yang berkisar antara empat hingga lima tahun dan pada kurun waktu tersebut petani dapat melakukan tiga kali panen, dua kali panen penjarangan/tebang pilih dan satu kali

panen besar. Sehingga pasokan pohon albasia dapat tersedia di setiap tahunnya.  
(Sumber:

<http://nasional.kompas.com/read/2009/07/04/03460489/Boy.Nikmatnya.Kayu.Sengo.ninformasi>)

*Barecore* merupakan produk perkayuan berupa papan yang disusun dari potongan – potongan kayu pohon Albasia yang dapat menjadi bahan inti bagi beberapa produk lainnya seperti *block board* dan *polyester*. Produk ini pun merupakan bahan setengah jadi yang dapat digunakan untuk mebel, keperluan perumahan, maupun keperluan industri lain. Dikutip dari <http://agroindonesia.co.id/index.php/2016/03/08/perang-harga-ancam-industri-barecore/>, “...tercatat 74 industri *barecore* beroperasi secara nasional dengan kapasitas produksi 2,9 juta m<sup>3</sup>/tahun”. *Barecore* merupakan salah satu diantara banyak produk perkayuan berperekat yang dapat dihasilkan oleh industri pengolahan kayu di Indonesia. Mayoritas perusahaan yang bergerak di Industri ini fokus untuk menjangkau pasar luar negeri. Hal tersebut sangat mungkin terjadi karena tingginya permintaan pasar luar negeri atas produk ini, pada tahun 2015 saja tercatat rata – rata permintaan pasar luar negeri atas Taiwan dan Tiongkok sebanyak 4000 - 5000 kontainer per bulan. Kualitas *barecore* Indonesia dinilai memiliki kualitas yang baik dan hingga pada tahun tersebut produk *barecore* Indonesia menguasai 90% pasar *barecore* dunia (dikutip dari: <https://finance.detik.com/industri/2920692/kuasai-90-pasar-bare-core-dunia-ri-bisa-stabilkan-harga>.)

Produk dari Industri pengolahan kayu Indonesia ini difokuskan untuk memenuhi kebutuhan pasar luar negeri tanpa melupakan kebutuhan pasar domestik. Salah satu perusahaan yang berfokus menjangkau pasar luar negeri adalah PT Bineatama Kayone Lestari Tasikmalaya yang beroperasi di Jawa Barat. Perusahaan ini didirikan di Tasikmalaya pada tahun 1993 oleh Bapak Denny Wijaya yang hingga saat ini telah bermitra dengan lebih dari 18.000 petani yang terbagi dalam 87 kelompok tani yang tersebar di Tasik, Garut, Banjar, Kuningan, dan Ciamis dengan total lahan sekitar 8.000 hektar. Perusahaan ini diantaranya sudah berhasil menjangkau pasar Timur Tengah, Amerika, dan Asia berkat ketersediaan sumber daya dan bahan baku produksi di Indonesia, khususnya di Provinsi Jawa Barat.

Kendati demikian, Industri pengolahan kayu di masa yang akan datang berpeluang dihadapkan dengan defisit bahan baku yang diakibatkan oleh keterbatasan lahan. Hal ini diperkuat oleh bukti bahwa kebutuhan kayu nasional bagi seluruh industri di Indonesia pada tahun 2013 saja berkisar 60.000.000 m<sup>3</sup>/tahun hingga 72.000.000 m<sup>3</sup>/tahun (Gunawan dan Harjanti, 2013). Sedangkan pasokan dari hasil Hutan Alam, Hutan Tanaman Rakyat (HTR), dan Hutan Tanaman Industri (HTI) hanya mencapai 38.000.000 m<sup>3</sup>/tahun, sehingga terjadi defisit suplai bahan baku kayu sebesar 22.000.000 m<sup>3</sup>/tahun - 34.000.000 m<sup>3</sup>/tahun (Gunawan dan Harjanti, 2013). Meskipun pasokan kayu pohon albasia bagi industri olahan kayu pada kala itu terpantau aman, fakta diatas menjelaskan bahwa suplai pasokan kayu bagi industri pengolahan kayu dapat menjadi ancaman di masa yang akan datang. Pasokan kayu hasil hutan, baik Hutan Alam, HTR (Hutan Tanaman Rakyat), dan HTI (Hutan Tanaman Industri), sangat bergantung pada ketersediaan lahan. Penyempitan kawasan hutan tentu akan mempengaruhi pasokan kayu, sehingga diperlukan campur tangan pemerintah untuk membuat kebijakan pengembangan kawasan hutan untuk menjaga pasokan kayu agar tetap tersedia.

Seiring berjalannya waktu, pemerintah melalui Direktur Jenderal Bina Usaha Kehutanan melakukan perubahan kebijakan. Kebijakan yang dimaksud adalah larangan ekspor kayu bulat sejak tanggal 8 Oktober 2001 sampai dengan sekarang ini. Kebijakan ini dibuat untuk lebih menjamin ketersediaan pasokan bahan baku untuk memenuhi kebutuhan industri pengolahan kayu dalam negeri. Sehingga peluang bisnis industri pengolahan kayu memiliki prospek yang cerah dan menjanjikan dengan nilai yang tinggi berkat pertambahan nilai produk dari sekedar kayu mentah menjadi produk perkayuan lainnya (Gunawan dan Harjanti, 2013).

Sektor industri pengolahan kayu yang memproduksi produk perkayuan untuk pasar ekspor mempunyai prospek bisnis yang baik jika disertai oleh beberapa aspek yang unggul khususnya di bidang manajemen insani (Gunawan dan Harjanti, 2013). Demi mencapai keunggulan bersaing, perusahaan dapat meniru strategi yang digunakan oleh pesaingnya. Misalnya, perusahaan meniru teknologi mesin produksi dari pesaingnya, dengan harapan dapat mencapai produktivitas yang menyamai atau bahkan lebih baik dari pesaingnya. Akan tetapi, perusahaan sulit untuk meniru faktor

manusia. Manusia, memberikan ciri khas bagi organisasi sehingga manusia bersifat unik bagi suatu perusahaan dan tidak dapat ditiru oleh perusahaan lain.

Manusia merupakan bagian yang tidak dapat dipisahkan dari organisasi meskipun di zaman modern ini, beberapa perannya dapat digantikan oleh mesin. Mesin tidak dapat berfungsi dengan baik tanpa adanya peran aktif dari manusia atau karyawan sebagai operator mesin tersebut. Mesin disatu sisi, hanyalah sebagai alat untuk memudahkan manusia mencapai tujuannya. Sedangkan manusia di sisi lain merupakan bagian dari organisasi yang memegang peranan penting sebagai penggerak organisasi, dimana seluruh kegiatan strategis perusahaan dirumuskan dan diimplementasikan oleh manusia. Sehingga, pengelolaan modal insani dirasa penting demi meraih keunggulan bersaing bagi perusahaan.

Demi meraih keunggulan bersaing dan untuk bertahan di tengah persaingan yang ketat terkadang perusahaan memberikan tuntutan – tuntutan yang membebani bagi karyawan sehingga sangat mungkin bagi beberapa diantara mereka merasakan tertekan. Kondisi tersebut bisa membuat karyawan merasa tidak gembira/tidak bahagia. Karyawan yang bahagia memiliki emosi yang positif sedangkan mereka yang tidak bahagia memiliki emosi yang negatif. Emosi yang negatif ini dapat mengarah pada munculnya agresi di tempat kerja. Agresi terjadi ketika seseorang terdorong untuk bertindak agresif kepada orang lain pada saat orang tersebut merasa frustrasi akan suatu hal, biasanya ketika mereka tidak mendapatkan penghargaan sesuai dengan yang mereka harapkan (Berkowitz, 1993). Selain faktor dari situasi di tempat kerja yang kurang menyenangkan dan tidak kondusif, hal ini juga dapat terjadi karena adanya tekanan dari para atasan, rekan kerja, tuntutan tugas yang harus selesai tepat waktu, adanya perasaan tidak dihargai, dan tingkat kesulitan pekerjaan. Hal-hal tersebut dapat dan cukup untuk membuat seseorang merasa frustrasi. Agresi membuat individu, khususnya korban dari *aggressor* (yang melakukan agresi) merasa tidak nyaman. Agresi yang dilakukan di tempat kerja disebut dengan *workplace aggression* atau agresi di tempat kerja. *Workplace aggression* merupakan perilaku yang bertujuan menyakiti yang dilakukan oleh individu dalam organisasi, yang disampaikan kepada individu yang bekerja dengan mereka atau dengan yang mempekerjakan mereka menurut Neuman dan Baron (1998) dalam Dietz, Robinson, Folger, Baron, dan Schulz (2003).

Kepuasan kerja merupakan hal penting bagi organisasi. Karyawan dengan kepuasan kerja yang tinggi akan memiliki sikap positif atau senang terhadap pekerjaannya sehingga ia senantiasa memberikan kontribusi yang baik bagi organisasi, misalnya, melalui produktivitas yang tinggi. Karyawan yang memiliki kepuasan kerja yang tinggi cenderung menjadi karyawan yang produktif dibanding dengan karyawan yang memiliki kepuasan kerja yang rendah. Hal tersebut pun memberikan dampak pada organisasi, organisasi dengan kepuasan kerja karyawan yang tinggi cenderung menjadi organisasi yang lebih efektif (Robbins dan Judge, 2013: 118), oleh sebab itu penting bagi organisasi untuk memiliki karyawan dengan kepuasan kerja yang tinggi.

Organisasi perlu memperhatikan situasi kerja (tempat kerja, rekan kerja, perlakuan organisasi, dan lain – lain) sebagaimana situasi kerja merupakan salah satu faktor penentu kepuasan kerja (George & Jones, 2002: 81). Di dalam sebuah tempat kerja khususnya pabrik, tidak bisa dipungkiri mungkin saja dapat terjadi hal yang tidak diharapkan dan tidak terduga sebelumnya. Seperti halnya yang ditemukan penulis dari wawancara tidak terstruktur yang dilakukan dengan bagian Pembinaan di PT Bineatama Kayone Lestari Tasikmalaya (PT BKL).

Berdasarkan wawancara tidak terstruktur yang dilakukan, ditemukan bahwa terdapat karyawan di PT BKL diantaranya terdiri dari pasangan suami - istri. Sehingga tidak menutup kemungkinan ditemukan perselisihan di tempat kerja yang dipicu oleh sebab - sebab permasalahan pribadi yang tidak terkait dengan pekerjaan. Pada kasus ekstrimnya, perselisihan tersebut dapat menghambat pekerjaan dan mewajibkan pihak perusahaan untuk turut terlibat karena perselisihan terjadi pada saat jam kerja. Selain dari perselisihan diantara pasangan suami - istri, karyawan lainnya pun tidak dapat dihindarkan dari adanya perselisihan antar karyawan. Adanya perasaan diperlakukan tidak adil, tuntutan pekerjaan, kondisi ruangan, baik suhu hingga polusi suara yang dihasilkan oleh mesin di pabrik dapat memicu karyawan untuk melakukan tindakan agresi dan menyebabkan perselisihan diantara karyawan yang menyebabkan situasi kerja menjadi tidak nyaman bagi mereka. Situasi kerja merupakan faktor penentu kepuasan kerja karyawan yang penting untuk diperhatikan oleh perusahaan. Diharapkan dengan situasi kerja yang baik, dapat tercipta kepuasan kerja karyawan yang diinginkan perusahaan.

PT Bineatama Kayone Lestari Tasikmalaya (PT BKL) merupakan perusahaan yang bergerak di industri kayu olahan untuk kebutuhan luar negeri dan domestik dengan fokus utama pada pasar luar negeri. PT BKL membuat struktur organisasinya menjadi beberapa departemen yang terfokus pada produk. Salah satu departemen tersebut adalah Departemen *Polyester* yang bernaung dibawah Direktur Produksi. Departemen ini bertugas memproduksi produk papan *Polyester* dimulai dari bahan setengah jadi berupa *bare core* hingga produk siap dikirim ke konsumen. Produk tersebut memiliki standar internasional yang ditujukan khusus untuk memenuhi kebutuhan pasar luar negeri.

Berdasarkan pemaparan diatas dan mengingat pentingnya kepuasan kerja karyawan bagi organisasi, maka penulis mengangkat judul “**Hubungan Antara Workplace Aggression dan Kepuasan Kerja Karyawan Pada Departemen Polyester di PT Bineatama Kayone Lestari Tasikmalaya**”.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan dari uraian pada latar belakang, penulis kemudian mengidentifikasi dan menguraikan masalah kedalam tiga bentuk pertanyaan:

1. Sejauh mana tingkat *workplace aggression* di Departemen *Polyester* PT Bineatama Kayone Lestari Tasikmalaya?
2. Sejauh mana tingkat kepuasan kerja di Departemen *Polyester* PT Bineatama Kayone Lestari Tasikmalaya?
3. Bagaimana hubungan antara *workplace aggression* dan kepuasan kerja di Departemen *Polyester* PT Bineatama Kayone Lestari Tasikmalaya?

## **1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian**

Adapun maksud dan tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui sejauh mana tingkat *workplace aggression* di Departemen *Polyester* PT Bineatama Kayone Lestari Tasikmalaya.
2. Mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan kerja di Departemen *Polyester* PT Bineatama Kayone Lestari Tasikmalaya.
3. Mengetahui hubungan antara *workplace aggression* dan kepuasan kerja di Departemen *Polyester* PT Bineatama Kayone Lestari Tasikmalaya.



#### 1.4. Kegunaan Penelitian

- Bagi penulis:

Penelitian ini diharapkan dapat menjawab keingintahuan penulis mengenai agresi di tempat kerja dan kepuasan kerja sehingga dapat meningkatkan pemahaman penulis mengenai agresi di tempat kerja dan kepuasan kerja karyawan.

- Bagi perusahaan:

Hasil dari penelitian ini dapat dijadikan sumbang saran untuk dijadikan bahan pertimbangan perusahaan dalam pengelolaan karyawan.

- Bagi pembaca:

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan bagi pembaca melalui sistematika penulisan penelitian yang terstruktur dan mudah dipahami.

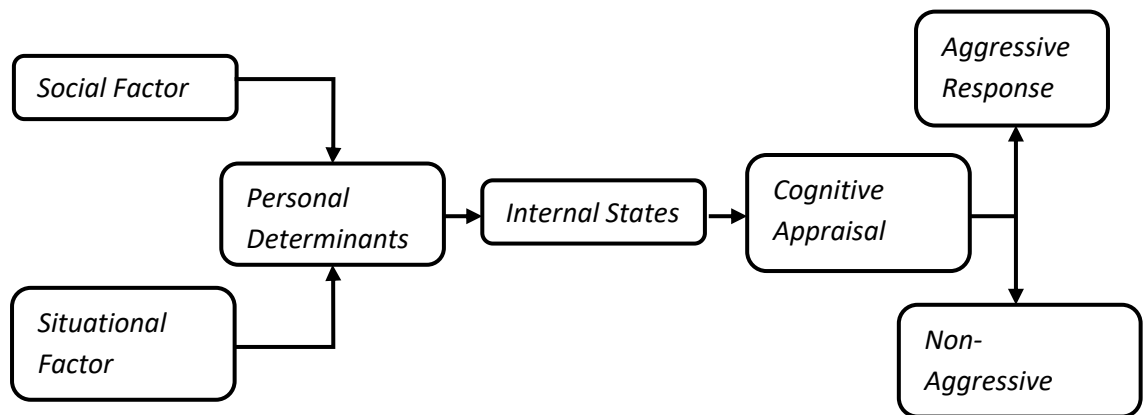
#### 1.5. Kerangka Pemikiran

*Workplace aggression* merupakan sebuah usaha dari seseorang untuk merugikan atau mengganggu orang lain yang menjadi rekan kerja mereka, mantan rekan kerja, organisasi tempat mereka kerja dan organisasi tempat mereka pernah bekerja (Baron dan Neuman, 1998). Agresi dapat memberikan dampak yang lebih besar jika agresi tersebut berasal dari rekan kerja jika dibandingkan dengan agresi yang berasal dari pihak eksternal organisasi. Agresi yang berasal dari rekan kerja berdampak pada *intrinsic job satisfaction* dan *life satisfaction* seseorang yang menjadi korban dari *workplace aggression* (Hills dan Joyce, 2014).

S. A Baron (1993) dalam jurnal Baron dan Neuman (1998) menyebutkan bahwa *workplace aggression* terjadi dalam 3 tahap, yaitu: (1) Memutus kerjasama, menyebarkan rumor dan *gossip*, saling berargumen, penggunaan kata-kata kasar (yang bersifat menyerang). (2) Beradu argumen dengan *supervisor*, rekan kerja, konsumen, mensabotasi, mengancam secara verbal. (3) Sering menunjukkan amarah yang berlebihan, berkelahi menggunakan fisik, perusakan properti organisasi, penggunaan senjata, percobaan pembunuhan, pemerkosaan dan/ cabul. Agresi di tempat kerja dapat dipicu oleh beberapa penyebab. Penyebab tersebut bersifat *organizational motivated* dan dapat dikelompokkan menjadi 4 faktor: *Social factors*, *Situational factors*, *Personal determinants*, *Internal States* dan *Cognitive Appraisal*.

Gambar 1.1.

*Theoretical Model Of Workplace Aggression*



Sumber: Baron dan Neuman (1998)

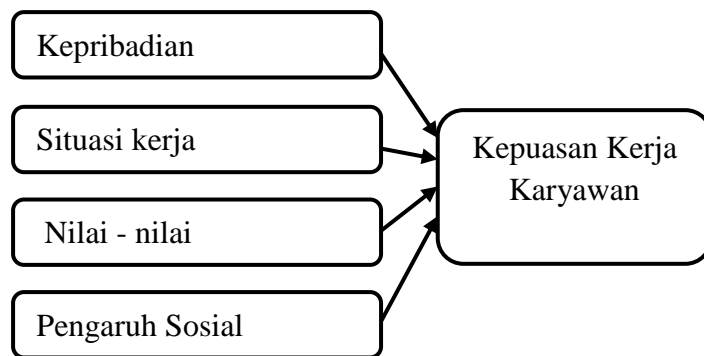
*Social factor* (misalnya perlakuan tidak adil) dan *situational factor* (misalnya kondisi lingkungan kerja) mempengaruhi sikap seseorang dalam pembentukan respon seseorang atas suatu stimulasi. Respon yang ditunjukkan tergantung pada *personal determinant* dari seseorang, baik ia berperilaku tipe A atau perilaku tipe B. Dari hal tersebut kemudian tercipta *internal states*, dimana *internal states* merupakan suatu perasaan atau pikiran yang dimiliki oleh seseorang atas suatu stimulasi, apakah seseorang akan menunjukkan respon yang agresif atau tidak.

Tindakan yang agresif pada umumnya dipahami sebagai tindakan yang bernafsu ingin menyerang, melukai, berunsur kekerasan, dan lain sebagainya. Ahli Baron & Neuman (1998) menyatakan bahwa *workplace aggression* dapat dipahami secara berbeda. Istilah *aggression* dan *violence* merupakan istilah yang sering digunakan untuk tindakan berunsur kekerasan maupun menyerang. Namun, *Aggression* dan *violence* merupakan hal yang berbeda akan tetapi memiliki kesamaan yaitu, adanya perbuatan merugikan dari subjek yang diarahkan kepada objek atau korban atas suatu tujuan tertentu. Baron dan Neuman (1998) mengungkapkan bahwa *workplace violence* dan *workplace aggression* dapat dibedakan atas tindakannya, seluruh tindakan merugikan yang dilakukan dengan sengaja di tempat kerja digunakan untuk istilah *workplace aggression*, sedangkan istilah *workplace violence* hanya digunakan untuk tindakan yang lebih serius, misalnya tindakan penyerangan fisik.

Kepuasan kerja merupakan suatu sikap yang ditunjukkan oleh individu terhadap pekerjaannya, selisih antara banyaknya imbalan yang diterima oleh seseorang dengan harapan yang mereka anggap layak untuk mereka terima (Robbins dan Judge, 2003: 108). Ahli lain menyatakan bahwa Kepuasan kerja merupakan kumpulan dari perasaan dan kepercayaan atas pekerjaan yang sedang mereka miliki (George & Jones, 2002: 81). Adapun menurutnya bahwa kepuasan kerja memiliki faktor – faktor penentu seperti dalam bagan berikut:

**Gambar 1.2.**

**Faktor – faktor penentu kepuasan kerja karyawan**



Sumber: George & Jones (2002: 81), disusun dan diolah kembali

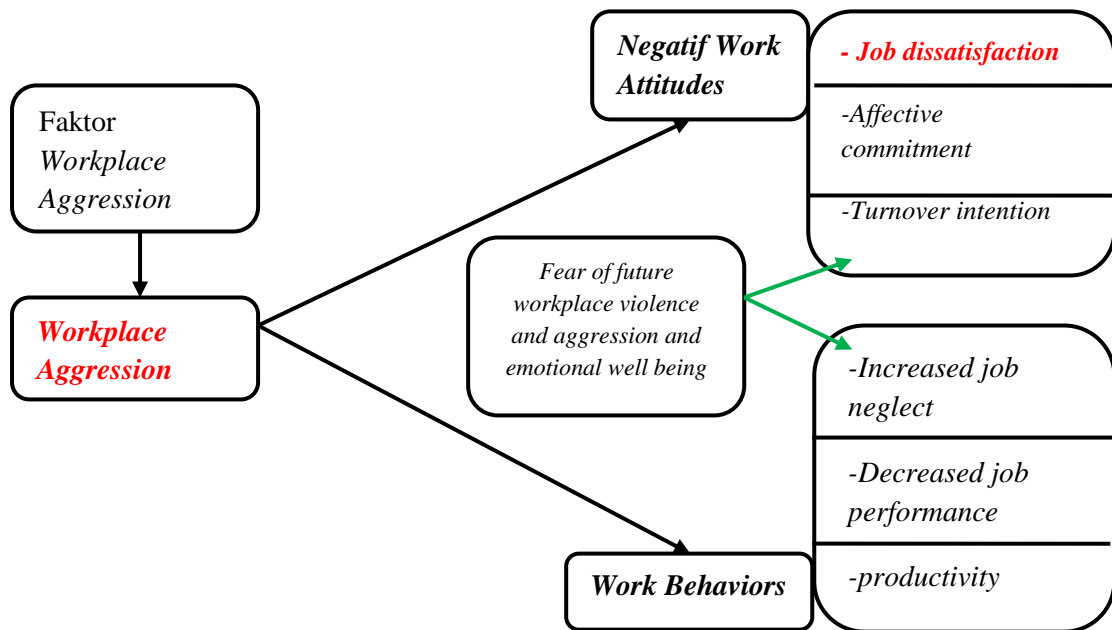
Kepribadian, merepresentasikan bagaimana cara seseorang untuk berfikir, merasakan dan berperilaku. Hal tersebut dapat memengaruhi kepuasan kerja seseorang. Begitu pula dengan situasi kerja, karyawan yang merasa nyaman dan betah dengan situasi kerja yang dimilikinya cenderung memiliki perasaan positif akan pekerjaannya. Pengaruh sosial yang diterima oleh karyawan juga dapat memengaruhi kepuasan kerjanya. Nilai – nilai yang dianut dan dipercaya oleh karyawan pun dapat memberikan dampak bagi kepuasan kerjanya. Misalnya, Karyawan dengan nilai kerja intrinsik yang kuat akan merasa puas atas suatu pekerjaan meskipun tanpa iming – iming gaji yang besar dari perusahaan.

Berdasarkan Jurnal “*Reducing the Adverse Consequences of Workplace Aggression and Violence: The Buffering Effects of Organizational Support*” oleh Schat dan Kelloway (2003), disebutkan bahwa terdapat beberapa studi (Budd, Arvey, dan Lawless (1996); Barling, Rogers, dan Kelloway (2001); LeBlanc dan Kelloway

(2002); Rogers dan Kelloway; Barling et al. (2001); Schat dan Kelloway (2000), Bud dkk. (1996)) yang mendemonstrasikan *workplace aggression* diasosiasikan dengan *negative work attitudes* (*job dissatisfaction*, *affective commitment*, *turnover intentions*) dan *work behaviors* (*increased job neglect* dan *decreased job performance* dan *productivity*).

**Gambar 1.3.**

**Pengaruh *workplace aggression* terhadap kepuasan kerja**



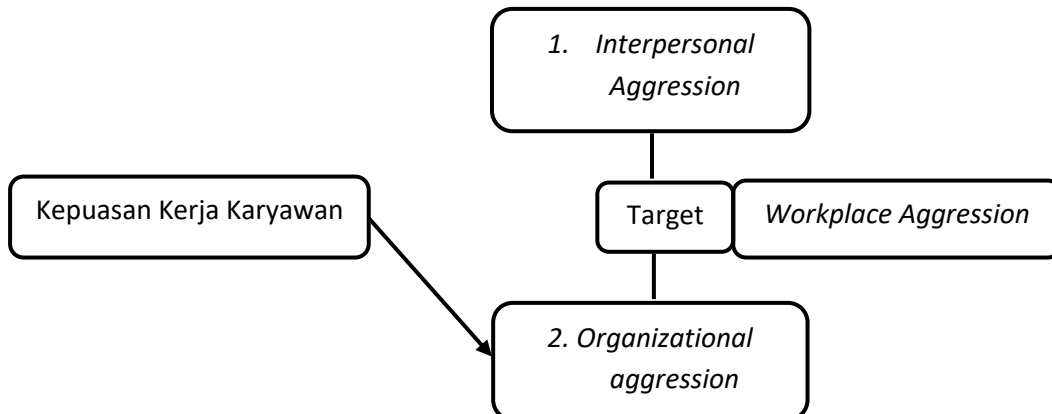
Sumber: Schat dan Kelloway (2003), disusun dan diolah kembali

Pada bagan tersebut ditunjukkan bahwa terdapat kaitan antara *workplace aggression* atau agresi di tempat kerja dan kepuasan kerja karyawan yang diperlihatkan oleh arah panah *workplace aggression* ke *job dissatisfaction*. Agresi di tempat kerja dapat berdampak pada *job dissatisfaction*, *affective commitment*, *decreased job neglect*, dan *productivity*. Agresi di tempat kerja pun secara tidak langsung berdampak pada *turnover intention* dan *increased job neglect* ketika karyawan yang menjadi korban dari agresi di tempat kerja memiliki rasa takut akan terjadinya kembali agresi tersebut di masa depan dan jika agresi itu menyebabkan dampak negatif pada kesehatan emosionalnya.

Namun di sisi lain, ahli lain pun menyatakan bahwa agresi di tempat kerja tidak hanya mempengaruhi kepuasan kerja melainkan kepuasan kerja dapat mempengaruhi atau mengakibatkan agresi ditempat kerja.

**Gambar 1.4.**

**Pengaruh kepuasan kerja terhadap *workplace aggression***



Sumber: Hershcovis dkk. (2007), disusun dan diolah kembali

Hal tersebut diutarakan oleh Hershcovis dkk. (2007) dalam jurnalnya yang menyebutkan bahwa seseorang yang tidak puas dengan pekerjaannya dapat membuat mereka menunjukkan sikap agresi. Dalam jurnalnya, ia mengkonseptualisasikan *workplace aggression* berdasarkan targetnya, 1. *Interpersonal aggression*, 2. *Organizational aggression*. *Interpersonal aggression* merupakan dimensi dari *workplace aggression* yang ditujukan bagi individu dalam organisasi (rekan kerja, atasan, karyawan lain, dll) sedangkan *organizational aggression* ditujukan kepada organisasi itu sendiri. Baron dan Neuman (1998) pun mengatakan dalam jurnalnya bahwa *workplace aggression* merupakan perilaku merugikan atau mengganggu orang lain yang yang ditujukan kepada rekan kerja mereka, mantan rekan kerja, organisasi tempat mereka kerja dan organisasi tempat mereka pernah bekerja.

Berdasarkan pada uraian pada kerangka pemikiran, penulis mengemukakan hipotesis penelitian: Terdapat hubungan negatif antara *workplace aggression* dan kepuasan kerja karyawan di Departemen *Polyester* PT Bineatama Kayone Lestari Tasikmalaya.