

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### A. Latar Belakang Penelitian

Setiap orang pasti membutuhkan rasa nyaman, tenang, dan tentram saat di tempat kerja. Hal itu biasanya didapat orang melalui lingkungan eksternal melalui internal. Dari lingkungan eksternal ada banyak tindakan yang dapat dilakukan perusahaan agar karyawannya merasa nyaman, tenang, dan tentram saat di tempat kerja. Diantaranya adalah menciptakan suasana lingkungan perusahaan yang baik, mewajibkan seluruh karyawan agar menghargai sesama, dan pimpinan khususnya senantiasa mencontohkan sikap taat pada aturan yang ada. Dari lingkungan internal, tindakan yang dapat dilakukan adalah memahami aturan yang ada, kemampuan dari diri sendiri atas suatu pekerjaan dalam perusahaan. Meskipun kedua faktor tersebut dianggap sebagian orang sebagai tindakan yang sederhana, namun keduanya dapat menciptakan perasaan orang merasa nyaman, tenang, dan tentram saat di tempat kerja baik secara langsung maupun tidak. Hal ini dapat berdampak pada kenaikan produktifitas karyawan pada perusahaan.

Di perusahaan, ketika seorang karyawan merasa tidak nyaman, tenang, dan tentram di tempat kerjanya maka ia cenderung mengalami stres kerja. Hal yang sering terjadi adalah ketika stres kerja seorang karyawan meningkat maka kecenderungan untuk melakukan *workplace*

*deviant behaviour* juga meningkat. *Workplace deviant behaviour* terjadi karena karyawan yang mengerjakan suatu hal yang tidak sesuai dengan aturan perusahaan, baik yang melakukannya secara sengaja maupun tidak sengaja karena ketidaktahuannya. Adanya *workplace deviant behaviour* berupa indisipliner atau yang lain dari diri karyawan akan berdampak pada menurunnya kepuasan kerja dan akan bermuara pada menurunnya produktifitas karyawan terhadap perusahaan. Dalam Islam telah disebutkan anjuran untuk berperilaku santun dan tidak kasar kepada orang lain agar rahmat Allah SWT selalu tercurah kepada kita seperti yang telah difirmankan Allah SWT dalam QS. Ali Imron: 159, yang berisi anjuran agar umat manusia hendaknya berlaku lemah lembut untuk mendapatkan rahmat dari Allah SWT dan juga menghindari berlaku kasar karena dapat menjauhkan orang-orang dari sekeliling kita.

حَوْلِكَ مِنْ لَانْفِصُوا اَلْا قَلْبَ غَلِيْظًا فَعَلًا كُنْتَ وَاَلُوْ لَهُمْ اِنْتَ اَللهِ مِّنْ رَّحْمَةٍ فَبِمَا

“Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu.” (QS. Ali Imron: 159). Bersikap keras di sini adalah bertutur kata kasar, dengan sikap seperti ini malah membuat orang lain lari dari kita. Al Hasan Al Bashri mengatakan, “Berlaku lemah lembut inilah akhlaq Muhammad *shallallahu ‘alaihi wa sallam* yang di mana beliau diutus dengan membawa akhlaq yang mulia ini.”

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta (UMY), merupakan salah satu universitas swasta yang ada di Yogyakarta yang menjadikan teladan Rasulullah SAW sebagai pedoman dalam membuat aturan dan berperilaku di lingkungan kampus. Tentunya ketika sudah menjadi aturan, maka hal itu dianjurkan bahkan wajib diikuti oleh seluruh warga kampus sehingga tercapai tujuan dari UMY sebagai kampus yang “Unggul dan Islami”.

UMY merupakan kampus ‘muda’ yang terbilang memiliki perkembangan pesat dalam kontribusinya mencerdaskan insan muda dari seluruh wilayah Indonesia. UMY baru berdiri tahun 1981 dan sekarang sudah termasuk universitas papan atas di Indonesia, khususnya di Yogyakarta yang terkenal dengan sebutan ‘kota pelajar’. Status dan citra yang baik dari UMY tersebut tentu menciptakan ekspektasi yang baik di benak masyarakat. Status dan citra yang baik ini tidak diperoleh UMY dengan cara yang mudah dan singkat, namun berasal dari perjuangan panjang dari para pendiri dan pendahulu yang mencurahkan segala kemampuannya untuk melakukan banyak program pelatihan kepada para dosen dan karyawan agar kompetensi para dosen dan karyawan dapat bersaing serta terbentuknya karakter kampus.

Namun demikian hal di atas tidak lantas menjadikan dosen dan karyawan di UMY terbebas dari *workplace deviant behaviour*. Di UMY banyak ditemui *workplace deviant behaviour* yang dilakukan para pegawai kampus, mulai dari hal kecil hingga yang cukup besar. Contoh

pada karyawan adalah ada karyawan yang bertugas melayani kepentingan serta pusat informasi bagi mahasiswa namun sikapnya menunjukkan dia mempersulit mahasiswa, ditunjukkan dengan cara komunikasi yang ketus dan melempar-lemparkan tanggung jawab.

Ada dua faktor dari UMY yang mungkin mempengaruhi terjadinya *workplace deviant behaviour*, yaitu rendahnya kepuasan kerja dan tingginya stres kerja yang disebabkan berbagai macam alasan. Hal ini tentunya akan sedikit banyak menurunkan citra baik UMY yang selama ini susah payah dibangun dari nol. Jika hal ini dibiarkan, tentunya akan mencoreng nama baik UMY di mata masyarakat. Maka dari itu diperlukan pengawasan yang ketat mengenai peraturan di kampus dan perlunya pengelolaan kepuasan kerja dan stres kerja yang baik dari pihak berwenang di UMY agar *workplace deviant behaviour* dari karyawan dapat diminimalisir.

Menurut Robinson & Bennett (1995), *workplace deviant behaviour* adalah perilaku yang teridentifikasi sebagai hal-hal yang tidak sesuai dengan aturan organisasi seperti melakukan korupsi waktu dalam bekerja, memalsukan absensi dan untuk hal yang lebih agresif adalah seperti tindak pencurian dan juga kekerasan secara verbal maupun fisik (*bullying*) dan juga vandalisme terhadap properti organisasi. *Workplace deviant behaviour* biasanya disebabkan oleh kurang cocoknya lingkungan kerja, gaji yang diterima, serta adanya ketidakpuasan akan pekerjaannya yang merupakan indikasi dari rendahnya tingkat

kepuasan kerja. Karyawan yang mengalami tingkat kepuasan kerja rendah ia akan cenderung tidak bersemangat, menunjukkan raut wajah lesu, serta bertindak tidak sesuai dengan SOP perusahaan. Hal ini akan berdampak buruk pada produktifitas kerja karyawan di perusahaan. Dikarenakan karyawan bekerja tidak sesuai dengan standar atau aturan yang telah ditetapkan oleh perusahaan.

Hubungan *workplace deviant behaviour* yang dipengaruhi oleh kepuasan kerja ini didukung penelitian terdahulu milik Arfah (2015) dan Silva (2017) yang menyatakan bahwa kepuasan kerja berpengaruh negatif signifikan terhadap *workplace deviant behaviour*. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Cahyani (2016) yang menyatakan bahwa kepuasan kerja yang berupa kepuasan terhadap gaji dan perilaku atasan akan berpengaruh positif terhadap *workplace deviant behaviour*. Maka dapat disimpulkan bahwa penelitian pengaruh dari kepuasan kerja terhadap *workplace deviant behaviour* menarik untuk diteliti karena masih menunjukkan adanya perbedaan pada hasil penelitian terdahulu.

Menurut Robbins (2017), kepuasan kerja ialah suatu perasaan positif mengenai pekerjaan, yang muncul sebagai akibat dari evaluasi karakteristik-karakteristiknya. Kepuasan kerja yang tinggi biasanya tercipta karena kecocokan karyawan dengan lingkungannya, gaji, rekan kerja, serta kondisi pekerjaan itu sendiri. Karyawan yang memiliki kepuasan kerja tinggi ia akan bersemangat dalam melakukan

pekerjaannya, loyal terhadap atasan, serta bahagia dalam menjalani hari-harinya di perusahaan. Ketika karyawan memiliki kepuasan kerja yang tinggi maka ia tidak akan mengalami stres kerja yang disebabkan oleh ketidakmampuan karyawan dalam mengelola tuntutan tugas, tuntutan peran, tuntutan antar pribadi, struktur organisasi, serta kepemimpinan organisasi. Jika karyawan mengalami kepuasan kerja yang rendah maka hal itu akan berdampak buruk bagi produktifitas perusahaan karena ketika karyawan mengalami kepuasan kerja yang rendah kemungkinan besar akan mengalami stres kerja yang tinggi sehingga akan berdampak pada tidak maksimalnya melakukan pekerjaan, tidak menjaga hubungan baik antar karyawan dan atasan, serta cenderung menyalahkan faktor eksternal atas kegagalannya.

Hubungan kepuasan kerja yang dipengaruhi oleh stres kerja ini didukung penelitian terdahulu milik Kartikawati (2016) dan Sormin, Anisah, dan Dewi (2017), yang menyatakan bahwa stres kerja memiliki pengaruh negatif signifikan terhadap kepuasan kerja. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Hanim (2016), yang menyatakan bahwa stres kerja memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan kerja. Maka dapat disimpulkan bahwa penelitian pengaruh dari stres kerja terhadap kepuasan kerja menarik untuk diteliti karena masih menunjukkan adanya perbedaan pada hasil penelitian terdahulu.

Menurut Mangkunegara (2008), stres kerja adalah perasaan psikologis seseorang yang menekan atau merasa tertekan dalam menghadapi pekerjaan. Stres kerja yang tinggi biasanya disebabkan oleh ketidakmampuan diri seorang karyawan mengontrol emosi, lingkungan yang dirasa tidak cocok, kepuasan kerja yang rendah, serta ketidaknyamanan dengan pekerjaan dan rekan kerja. Karyawan yang mengalami stres kerja tinggi akan cenderung murung, bekerja tidak maksimal, mudah panik, serta cenderung menghalalkan segala cara dalam melaksanakan pekerjaannya tanpa memperhatikan aturan-aturan yang berlaku di perusahaan. Tentunya hal ini akan berdampak buruk bagi produktifitas karyawan dan perusahaan karena tidak terselesaikannya dengan baik pekerjaan-pekerjaan dan dapat terciptanya lingkungan kerja yang kurang baik.

Hubungan *workplace deviant behaviour* dipengaruhi oleh stres kerja ini didukung penelitian terdahulu milik Silva (2017) dan Wardani dan Yousef (2016) yang menyatakan bahwa stres kerja berpengaruh positif signifikan terhadap *workplace deviant behaviour*. Maka dapat disimpulkan bahwa penelitian pengaruh dari stres kerja terhadap *workplace deviant behaviour* menarik untuk diteliti karena masih kurangnya referensi hubungan stres kerja terhadap *workplace deviant behaviour* dari penelitian terdahulu.

Dari penjelasan di atas, peneliti tertarik melakukan penelitian tentang ketiga variabel tersebut dan didukung oleh penelitian terdahulu karena masih asing dibahas di Indonesia. *Workplace deviant behaviour* merupakan suatu hal yang tabu untuk dibicarakan dan dibahas. Selain itu peneliti juga menemukan hasil penelitian yang berbeda dari penelitian pada umumnya yaitu pada hubungan antara variabel kepuasan kerja dan *workplace deviant behaviour* dan antara variabel stres kerja dan kepuasan kerja serta peneliti tertarik melakukan penelitian karena ingin mengetahui seberapa besar dampak dari variabel kepuasan kerja dan stres kerja terhadap *workplace deviant behaviour*. Maka dari itu peneliti tertarik untuk meneliti lebih banyak tentang stres kerja, kepuasan kerja, dan *workplace deviant behaviour* yang ada di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Judul penelitian yang akan diangkat yaitu “Pengaruh stres kerja terhadap *workplace deviant behaviour* melalui kepuasan kerja sebagai variabel intervening”

Dalam penelitian ini, peneliti meneliti empat hubungan variabel. Yaitu pengaruh dari stres kerja terhadap kepuasan kerja, pengaruh dari kepuasan kerja terhadap *workplace deviant behaviour*, pengaruh dari stres kerja terhadap *workplace deviant behaviour*, dan pengaruh dari stres kerja terhadap *workplace deviant behaviour* dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening. Di sini, peneliti menggunakan metode modifikasi. Modifikasi yang dilakukan di sini adalah modifikasi dari jurnal Halim (2017) yang berjudul *Stres and job*

*satisfaction as antecedents of work place deviant behavior*. Peneliti melakukan penelitian ulang terhadap tiga variabel yang ada pada penelitian orang lain dan melakukan penelitian yang sama di tempat berbeda dan membuka kemungkinan untuk terjadinya hasil yang berbeda secara signifikan dengan penelitian terdahulu mengenai hubungan antara stres kerja, terhadap *workplace deviant behaviour* dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening.

#### B. Rumusan Masalah Penelitian

Tingkat kepuasan kerja yang ada pada diri karyawan diduga dipengaruhi oleh tingkat stres kerja yang timbul dalam diri karyawan. Ketika seorang karyawan memiliki tingkat stres kerja yang tinggi, maka seorang karyawan akan merasa gagal dalam pekerjaannya, mudah merasa panik, serta cenderung malas dalam bekerja. Begitupula sebaliknya. Maka rumusan masalah pertama yang dapat diajukan berdasarkan pernyataan tersebut yaitu apakah tingkat kepuasan kerja dipengaruhi oleh stres kerja?

Tingkat *workplace deviant behaviour* yang terjadi pada karyawan perusahaan diduga dipengaruhi oleh tingkat kepuasan kerja yang timbul dalam diri seorang karyawan karena ketika kepuasan kerja pada diri karyawan tersebut tinggi maka karyawan akan merasa senang, taat pada aturan, serta loyal pada atasan sehingga tidak terjadi *workplace deviant behaviour*. Berbeda dengan sebaliknya, ketika kepuasan kerja karyawan rendah maka karyawan akan merasa jenuh, kecewa, tidak

bersemangat, dan berpotensi melakukan perilaku yang melanggar aturan perusahaan. Maka rumusan masalah kedua yang dapat diajukan berdasarkan pernyataan tersebut yaitu apakah *workplace deviant behaviour* dipengaruhi oleh kepuasan kerja?

Tingkat *workplace deviant behaviour* yang terjadi pada karyawan perusahaan diduga dipengaruhi oleh tingkat stres kerja yang timbul dalam diri seorang karyawan karena ketika seorang karyawan mengalami stres kerja yang tinggi, maka ia akan cenderung malas dalam bekerja, mencari jalan pintas dalam menyelesaikan pekerjaannya, serta melakukan perbuatan yang tidak sesuai dengan aturan perusahaan. Maka rumusan masalah ketiga yang dapat diajukan berdasarkan pernyataan tersebut yaitu apakah tingkat *workplace deviant behaviour* dipengaruhi oleh stres kerja?

Tingkat *workplace deviant behaviour* yang terjadi pada karyawan perusahaan diduga dipengaruhi oleh tingkat stres kerja yang diperkuat oleh tingkat kepuasan kerja yang timbul dalam diri seorang karyawan karena ketika seorang karyawan mengalami stres kerja yang tinggi, ia akan merasa dirinya kacau, gagal dalam pekerjaan, serta perasaan ansietas. Ditambah ketika seorang karyawan mengalami kepuasan kerja yang rendah, maka ia akan merasa malas dalam bekerja, menyalahkan faktor eksternal, tidak loyal terhadap atasan sehingga memunculkan perbuatan yang tidak sesuai dengan aturan perusahaan. Maka dapat disimpulkan bahwa ketika karyawan yang telah mengalami stres kerja

yang tinggi dan ditambah dengan kepuasan kerja yang rendah maka hal ini akan menambah perasaan kacau, gagal, ansietas, ketakutan yang berdampak pada pembangkangan terhadap aturan perusahaan secara masif. Maka rumusan masalah keempat yang dapat diajukan berdasarkan pernyataan tersebut yaitu apakah tingkat *workplace deviant behaviour* dipengaruhi oleh stres kerja melalui kepuasan kerja sebagai variabel intervening?

#### C. Tujuan Penelitian

1. Untuk membuktikan adanya pengaruh stres kerja terhadap kepuasan kerja.
2. Untuk membuktikan adanya pengaruh kepuasan kerja terhadap *workplace deviant behaviour*.
3. Untuk membuktikan adanya pengaruh stres kerja terhadap *workplace deviant behaviour*.
4. Untuk membuktikan adanya pengaruh tidak langsung stres kerja terhadap *workplace deviant behaviour* dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening.

#### D. Manfaat Penelitian

##### 1. Manfaat Teoritis

Dengan penelitian ini, pengetahuan dan wawasan dari pembaca mengenai hubungan antara stres kerja, kepuasan kerja, dan *workplace deviant behaviour*, dapat bertambah dan dapat dikembangkan menjadi ide penelitian selanjutnya.

## 2. Manfaat Praktis

Penelitian ini bagi petinggi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta dapat menjadi acuan untuk mengetahui hubungan atau pengaruh antara stres kerja, kepuasan kerja, dan *workplace deviant behaviour* di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Serta penelitian ini diharapkan dapat menjadi rujukan bagi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta untuk melakukan pengelolaan Sumber Daya Manusia (SDM) berkaitan dengan permasalahan yang ada.