

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Permasalahan

Perekonomian di dunia yang mengalami peningkatan pesat terus menerus menyebabkan perekonomian di Indonesia meningkat pula (*The World Bank*, 2017). Hal ini membuat perusahaan-perusahaan di Indonesia mempersiapkan diri dalam persaingan bisnis di era ini. Perusahaan harus memiliki faktor-faktor pendukung seperti manajemen yang efektif, dan karyawan yang berperan penting sebagai aset utama perusahaan. Tantangan terbesar yang dihadapi perusahaan adalah merekrut, menahan dan mengembangkan karyawannya, salah satu cara untuk menghadapi tantangan ini adalah dengan memastikan kesesuaian antara nilai-nilai organisasi dengan nilai-nilai karyawan (Astuti, 2010). Pemahaman terhadap *person-organization fit* (P-O fit) telah memberikan pengertian yang mendalam tentang meningkatkan kesesuaian antara karyawan dengan perusahaan, mempertahankan karyawan dalam jangka panjang dengan meningkatkan komitmen karyawan terhadap perusahaan, dan meningkatkan perilaku individu yang berimplikasi pada pertumbuhan strategis berkelanjutan perusahaan (O'Reilly *et al.*, 1991).

Karyawan adalah salah satu pemeran utama dalam struktur organisasi, karena kesesuaian mereka terhadap pekerjaan dan tugas-tugasnya yang menjadikan organisasi bisa tetap kompetitif. Adanya hubungan baik karyawan dengan organisasi, dan *supervisor* seperti promosi, pembelajaran individual, dan penghargaan (Ballout, 2007).

Individu yang tidak cocok dalam organisasi dimungkinkan akan melakukan perilaku yang negatif sebagai responnya atas ketidak

cocokannya dalam organisasi, perilaku tersebut bisa berupa *interpersonal deviance*. Penyimpangan pribadi berkaitan dengan tindakan menyimpang yang diarahkan pada individu di tempat kerja seperti rekan kerja, *supervisor*, dan bawahan dan mencakup perilaku seperti mengolok-olok orang lain, bermain dengan *pranks*, bertindak kasar, berdebat, dan melakukan serangan fisik (Henle *et al.*, 2005).

Karyawan adalah atribut penting untuk membangun kecocokan mereka. Nilai kerja kognitif adalah nilai-nilai yang berhubungan dengan sistem kepercayaan tentang perilaku yang sesuai dan mengacu pada perluasan diri seseorang, berkontribusi pada masyarakat, dan memiliki pekerjaan yang berarti. Nilai kerja afektif berhubungan dengan perasaan dan emosi, dan mengacu pada kebahagiaan, hubungan manusia yang baik, dan persahabatan di tempat kerja (Sutarjo, 2011).

Selain adanya kesesuaian karyawan dengan perusahaan, dukungan dari karyawan lain ditempat kerja juga mendukung produktivitas tenaga kerja meningkat. Dukungan sosial rekan kerja yaitu perasaan positif yang dirasakan oleh individu karena hadirnya satu atau lebih rekan kerja yang bersikap peduli, bersedia mendengarkan dengan simpatik saat individu mengalami masalah, dan peduli terhadap perkembangan individu dalam profesi (dukungan emosional); serta perasaan positif yang dirasakan oleh individu karena memperoleh bantuan (secara fisik) atau mendapat sesuatu (benda fisik) dari rekan kerja sehingga dapat meringankan masalah ataupun membantu untuk berkembang dalam profesi (dukungan instrumental) (Ariani, 2013).

Fenomena banyaknya perilaku individu yang menyimpang pada karyawan dibidang tenaga penjualan industri kendaraan bermotor di Surabaya yang diakibatkan adanya target oleh perusahaan yang semakin

meningkat, membuat saya tertarik untuk meneliti terjadinya fenomena ini. Ketatnya persaingan antar tenaga penjualan mobil, tidak jarang membuat para tenaga penjualan sangat terbebani, apalagi setiap bulan profesi marketing mobil diwajibkan harus bisa menjual minimal 10 unit mobil (Radar Semarang, 2016). Selain tenaga penjualan penelitian ini akan membahas karyawan non manajerial sebagai *frontliner*, yang karakteristik pekerjaan menuntut mereka berhadapan langsung dengan konsumen seperti *customer service* di berbagai industri dan *teller* yang bekerja di bank wilayah Kota Surabaya. Ketiga bidang *frontliner* tersebut memiliki target pencapaian khusus (bagi tenaga pemasaran), ketelitian, respon cepat, menghadapi keluhan konsumen, dan memiliki pengetahuan yang tinggi mengenai produk dan memiliki tingkat kecenderungan tingkat *stress* tinggi.

Dengan pengembangan uraian di atas, maka akan dilakukan kajian yang lebih memfokuskan pada “Pengaruh *Person-Organization Fit* dan *Coworker Support* terhadap *Interpersonal Deviance* Karyawan *Frontliner* di Surabaya”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan di atas maka yang menjadi rumusan permasalahan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah *person-organization fit* berpengaruh terhadap *interpersonal deviance* karyawan *frontliner* di Surabaya?
2. Apakah *coworker support* berpengaruh terhadap *interpersonal deviance* karyawan *frontliner* di Surabaya?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka yang menjadi tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis pengaruh *person-organization fit* terhadap *interpersonal deviance* karyawan *frontliner* di Surabaya.
2. Untuk menganalisis pengaruh *coworker support* terhadap *interpersonal deviance* karyawan *frontliner* di Surabaya.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini meliputi manfaat akademis dan manfaat praktis, yang dapat diuraikan sebagai berikut:

a) Manfaat Akademis

Diharapkan dengan hasil penelitian ini dapat menambah pemahaman bagi berbagai pihak yang tertarik dengan studi ilmiah di bidang Sumber Daya Manusia, khususnya studi yang berkaitan dengan *person-organization fit*, *interpersonal deviance* dan *coworker support* di dalam sebuah organisasi.

b) Manfaat Praktis

Diharapkan dengan adanya hasil penelitian ini, dapat memberikan saran dan masukan bagi perusahaan dalam hal memelihara dan meningkatkan kinerja karyawan dalam organisasi.

1.5 Sistematika Penulisan

Guna memudahkan pemahaman dalam penelitian ini, maka sistematika penulisan dalam penelitian ini dibuat sebagai berikut:

BAB 1: PENDAHULUAN

Menjelaskan secara singkat mengenai latar belakang permasalahan, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB 2: TINJAUAN KEPUSTAKAAN

Menjelaskan secara singkat mengenai penelitian terdahulu; landasan teori mengenai *person-organization fit*, *coworker support*, *interpersonal deviance*; hubungan antar variabel, kerangka konseptual dan hipotesis.

BAB 3: METODE PENELITIAN

Menjelaskan secara singkat mengenai jenis penelitian; identifikasi variabel; definisi operasional; data dan sumber data; pengukuran data; alat dan metode pengumpulan data; populasi, sampel dan teknik pengambilan sampel; uji validitas dan reliabilitas; dan teknik analisis data.

BAB 4: ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Menjelaskan secara singkat mengenai deskripsi data, analisis data, pengujian hipotesis, dan pembahasan.

BAB 5: SIMPULAN DAN SARAN

Memuat simpulan dari hasil penelitian serta saran-saran yang diharapkan dapat memberikan masukan yang bermanfaat, khususnya kepada pelanggan atau perusahaan yang ingin melakukan penelitian sejenis atau melakukan penelitian lebih lanjut.