

**PENGARUH *WORKPLACE BULLYING* (PERISAKAN DI TEMPAT
KERJA) TERHADAP KINERJA DAN KEPUASAN KERJA PERAWAT
RSUD DR. H. ABDUL MOELOEK BANDAR LAMPUNG**

Skripsi

Oleh

ROMULIA INSANI ANASTU



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2017**

ABSTRAK

PENGARUH *WORKPLACE BULLYING* (PERISAKAN DI TEMPAT KERJA) TERHADAP KINERJA DAN KEPUASAN KERJA PERAWAT RSUD DR. H. ABDUL MOELOEK BANDAR LAMPUNG

Oleh

Romulia Insani Anastu

RSUD Dr. H. Abdul Moeloek merupakan salah satu rumah sakit tipe B yang berada di bawah pengelolaan pemerintah sebagai rumah sakit rujukan tertinggi di 15 kabupaten/kota di Provinsi Lampung. Permasalahan dalam penelitian ini adalah apakah perisakan di tempat kerja berpengaruh terhadap kinerja dan kepuasan kerja perawat RSUD Dr. H. Abdul Moeloek. Tujuan penelitian ini adalah untuk membuktikan pengaruh perisakan di tempat kerja terhadap kinerja dan kepuasan kerja perawat pada RSUD Dr. H. Abdul Moeloek. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan objek penelitian perawat RSUD Dr. H. Abdul Moeloek. Pemilihan sampel menggunakan metode *probability sampling* dengan teknik *proportionate stratified random sampling* yang berjumlah 250 responden. Metode penelitian ini adalah analisis regresi linier sederhana dengan menggunakan program SPSS V.20. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perisakan di tempat kerja berpengaruh negatif signifikan terhadap kinerja dan kepuasan kerja perawat RSUD Dr. H. Abdul Moeloek. Saran yang diberikan adalah agar RSUD Dr. H. Abdul Moeloek membuat peraturan yang secara spesifik mengatur dan menangani mengenai interaksi personal antara perawat dengan atasannya yang cenderung mengarah kepada perilaku perisakan.

Kata Kunci :Perisakan di Tempat Kerja, Kinerja, Kepuasan Kerja

ABSTRACT

INFLUENCE OF WORKPLACE BULLYING TO JOB PERFORMANCE AND JOB SATISFACTION OF NURSE AT RSUD DR. H. ABDUL MOELOEK BANDAR LAMPUNG

By

Romulia Insani Anastu

RSUD Dr. H. Abdul Moeloek is one type B hospital and under government management as the highest referral hospital in 15 districts / cities in Lampung Province. Problems in this research is whether the workplace bullying affect the performance and job satisfaction of nurses RSUD Dr. H. Abdul Moeloek. The purpose of this study is to prove the effect of the shoot in the workplace bullying on the performance and satisfaction of nurses work at RSUD Dr. H. Abdul Moeloek. This research is a descriptive research with the object of research nurses RSUD Dr. H. Abdul Moeloek. The sample selection using probability sampling method with proportionate stratified random sampling technique that amounted to 250 respondents. The method of this research is simple linear regression analysis using SPSS V.20 program. The results showed that the shrinkage in the workplace had a significant negative effect on the performance and work satisfaction of the nurses. H. Abdul Moeloek. Suggestion given is for RSUD Dr. H. Abdul Moeloek developed a regulation that specifically regulates and deals with personal interactions between nurses and their superiors who tend to lead to bullying behavior.

Keywords: Workplace bullying, job performance, job satisfaction

**PENGARUH *WORKPLACE BULLYING* (PERISAKAN DI TEMPAT
KERJA) TERHADAP KINERJA DAN KEPUASAN KERJA PERAWAT
RSUD DR. H. ABDUL MOELOEK BANDAR LAMPUNG**

Oleh

ROMULIA INSANI ANASTU

Skripsi

**Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mencapai Gelar
SARJANA EKONOMI**

Pada

**Jurusan Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung**



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2017**

Judul Skripsi : **PENGARUH *WORKPLACE BULLYING* (PERISAKAN DI TEMPAT KERJA) TERHADAP KINERJA DAN KEPUASAN KERJA PERAWAT RSUD DR. H. ABDUL MOELOEK BANDAR LAMPUNG**

Nama Mahasiswa : **Romulia Insani Anastu**

Nomor Pokok Mahasiswa : 1311011143

Jurusan : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis



Pembimbing I

Dr. Ayi Ahadiat, S.E., M.B.A.
NIP. 19650307 199103 1 001

Pembimbing II

Dina Safitri, S.E., M.I.B.
NIP. 19741015 200812 2 001

MENGETAHUI

Ketua Jurusan Manajemen

Dr. R.R. Erlina, S.E., M.Si.
NIP. 19620822 198703 2 002

MENGESAHKAN

1. Tim Penguji

Ketua : Dr. Ayi Ahadiat, S.E., M.B.A.

Sekretaris : Dina Safitri, S.E., M.I.B.

Penguji Utama : Habibullah Jimad, S.E., M.Si.

2. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Prof. Dr. H. Satria Bangsawan, S.E., M.Si.
NIP 196109041987031011



Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 13 November 2017

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Romulia Insani Anastu
NPM : 1311011143
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Jurusan : Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh *Workplace Bullying* (Perisakan di Tempat Kerja) Terhadap Kinerja dan Kepuasan Kerja Perawat RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Bandar Lampung

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Hasil Penelitian / Skripsi serta Sumber Informasi / Data adalah benar merupakan hasil karya sendiri dan belum diajukan dalam bentuk apapun kepada perguruan tinggi manapun. Semua sumber data dan informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan di dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka di bagian akhir Hasil Penelitian / Skripsi ini
2. Menyerahkan sepenuhnya hasil penelitian saya dalam bentuk *hard copy* dan *soft copy* skripsi untuk di publikasikan ke media cetak ataupun elektronika kepada Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung.
3. Tidak akan menuntut / meminta ganti rugi dalam bentuk apapun atas segala sesuatu yang dilakukan oleh Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung terhadap hasil penelitian / skripsi ini.
4. Apabila ternyata dikemudian hari penulisan skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan tata tertib yang berlaku di Universitas Lampung.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, untuk dapat di pergunakan sebagaimana mestinya.

Bandar Lampung, 13 November 2017
Yang membuat pernyataan


METERAI
TEMPEL
2CA52AEF851728682
6000
ENAM RIBURUPIAH
Romulia Insani Anastu

RIWAYAT HIDUP

Peneliti dilahirkan di Bandar Lampung pada tanggal 12 Februari 1995, sebagai anak pertama dari pasangan Bapak Akrom dan Ibu Uliza Fitri. Peneliti memulai pendidikan dari Taman Kanak-kanak (TK) Dharma Wanita Sukarame yang diselesaikan pada tahun 2001. Peneliti melanjutkan pendidikan di Sekolah Dasar (SD) Negeri 2 Rawalaut Tanjung Karang (lulus tahun 2007), Sekolah Menengah Pertama (SMP) Negeri 1 Bandar Lampung (lulus tahun 2010) dan Sekolah Menengah Atas (SMA) Negeri 2 Bandar Lampung (lulus tahun 2013).

Tahun 2013, peneliti berhasil terdaftar sebagai mahasiswa jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung melalui jalur SNMPTN. Selama menjadi mahasiswa peneliti pernah menjadi pengurus dalam organisasi bahasa Inggris yang ada di Fakultas Ekonomi dan Bisnis yaitu Economic English Club (EEC) sebagai sekretaris divisi 1 bagian edukasi. Doa, ketekunan, semangat dan motivasi yang tinggi untuk terus belajar dan berusaha akhirnya menuntun peneliti untuk dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi ini.

Akhir kata peneliti mengucapkan rasa syukur yang sebesar-besarnya atas terselesaikannya skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan memberikan kontribusi positif bagi banyak pihak.

PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmaanirrahiim..

Syukur Alhamdulillah, peneliti panjatkan kehadiran

ALLAH SWT beserta Nabi Muhammad SAW

Dengan segala nikmat cinta dan kasih sayangNya untuk peneliti
sehingga peneliti dapat mempersembahkan karya berupa skripsi

dengan penuh cinta dan terimakasih

kepada mereka kekasih hati:

Mama, Ayah dan Uyung.

Terimakasih atas segala do'a, dukungan dan harapan serta cinta dan kasih
sayangnya yang tulus ikhlas yang selalu mengiringi setiap langkah hidupku.

SANWACANA

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu'alaikum wa rahmatullahi wa barakatuh

Al-hamdu lillahi rabbil 'alamin. Dengan menyebut nama Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang. Syukur Alhamdulillah peneliti panjatkan atas kehadiran ALLAH SWT dan beserta Nabi Muhammad SAW dengan segala nikmat rahmat dan karunia, serta cinta dan kasih sayang-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsinya yang berjudul:

“Pengaruh *Workplace Bullying* (Perisakan di Tempat Kerja) Terhadap Kinerja dan Kepuasan Kerja Perawat RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Bandar Lampung”.

Tujuan dari pembuatan Skripsi ini adalah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan dan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Jurusan Manajemen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung.

Proses penyusunan skripsi ini dari awal hingga akhir, peneliti banyak sekali mendapatkan bantuan dari berbagai pihak baik itu dukungan moril ataupun materil. Oleh sebab itu, pada kesempatan ini peneliti ingin mengucapkan rasa hormat dan terimakasih yang tulus kepada:

1. Bapak Prof. Satria Bangsawan, S.E., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung.
2. Ibu Dr. R.R. Erlina, S.E., M.Si., selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung.
3. Ibu Yuningsih, S.E., M.M., selaku Sekretaris Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung.
4. Bapak Dr. Ayi Ahadiat, S.E., M.B.A., selaku Dosen Pembimbing Utama, yang telah memberikan waktu, pengetahuan, kritik, saran dan arahan, serta

motivasi kepada peneliti dengan begitu sabar dan disiplin, sehingga peneliti dapat menyelesaikan penelitian ini dengan sebaik-baiknya.

5. Ibu Dina Safitri, S.E., M.I.B., selaku Dosen Pembimbing Pendamping, yang telah memberikan waktu, pengetahuan, kritik, saran dan arahan, serta motivasi kepada peneliti dengan begitu sabar dan disiplin pada saat proses penyusunan skripsi, sehingga peneliti dapat menyelesaikan penelitian ini dengan sebaik-baiknya.
6. Bapak Habibullah Jimad, S.E., M.Si., selaku Dosen Penguji Utama pada ujian skripsi dan dosen pembahas pada seminar usul dan hasil, terimakasih atas kritik dan saran, serta pengetahuannya untuk peneliti dalam proses penyelesaian skripsi ini.
7. Ibu Faila Shofa, S.E., M.Si., selaku Dosen Pembimbing Akademik, terimakasih atas kesediannya selama ini dalam memberikan bimbingan, kritik dan saran untuk peneliti dalam proses selama perkuliahan.
8. Seluruh Dosen Pengajar dan Staf Akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung.
9. RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Bandar Lampung, selaku perusahaan yang telah memberikan izin kepada peneliti untuk melakukan penelitian.
10. Keluarga Besarku tercinta khususnya Ayah dan Mama dan adikku Uyung yang senantiasa memberikan cinta dan kasih sayangnya, serta doa dan dukungan baik itu moril maupun materil kepada peneliti hingga saat ini.
11. Keluarga kecilku di kampus yang sangat kusayangi: Fandy Gunawan, Benedictus Ricky, Akbar Riza, Reykel Febrian, Ariane Devita, Cynthia Devianti, Fajar Agustyan dan Frederikus Dimas atas motivasi, dukungan serta kasih sayangnya untuk peneliti dari awal perkuliahan hingga saat ini. Semoga kekeluargaan ini tetap terjaga hingga akhir hayat.
12. Orang yang saya kasihi, Novri Hendra Septian. *Meeting you was like listening to a song for the first time and knowing it would be my favorite.*
13. Sahabatku tersayang Sonia Artha Naully Siregar, Annisa Dwi Arifani, Anisah Alfariyah dan Lavenda Geshica yang saya rindukan. Semoga kita dapat berkumpul lagi suatu saat nanti.

14. Teman-teman seperjuangan Keluarga Besar Manajemen 2013 dan Konsentrasi Manajemen Sumber Daya Manusia, Andi, Azis, Hafizh, Ananto, Andreas, Annisa, Armania, Atika, Ara, Billy, Diah, Dimas, Dolla, Mona, Edo, Eksa, Eric, Fernando, Fitriacia, Ghali, Ginanjar, Ilham, Imam, Kamilia, Khoiruddin, Lulu, Mahfud, Merry, Phooja, Rafiqa, Rani, Ratih, Epet, Risky Chandra, Rova, Shofa, Siti Hafidoh, Syauiqi, Toni, Ulia, Vivi, Elan, Yusi, Dini, Ega Pralin, Yuan Niken, Renita Ayuni, Yohana Nalurita, Galih Aby, Hidayat Sulaiman, Fahrul Rozi, Siti Sarah, Radian Danu.
15. Keluarga Besar KKN 2016 (KuliahKerjaNyata) di Kecamatan Pulau Panggung, Desa Kemuning, Kabupaten Tanggamus, Lampung, yaitu: Rini Vellita Taharu, Risa Oktarina, Amsal Oliver, Fajar Shodiq, dan Eka Pratama, Terimakasih atas pembelajarannya, serta rasa hangatnya kekeluargaan yang telah diberikan kepada saya selama 40 hari yang tak pernah terlupakan.
16. *For my beloved family from unknown group*: Hendri, Hui, Namu, Lea, Kuma, Sian, Yuuki, Fabio, Ari, Akita, Glitchy, Mario, Leon, Rini, Vivi, Sen, Yuki, Kyo and Ku.
17. Teman-teman baik dari *Soundfinite*: Adista, Tiffany, Isen, Dimas, Rosa, Hii, Choffu, Fonq, Fei, Winnie, Galuh, Tomi, Mastah, Vale, Alto, Zulfi, Deni, Bang Yuven dan teman-teman lainnya.

Akhir kata, peneliti menyadari bahwa Skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan akan tetapi peneliti berharap semoga Skripsi ini dapat berguna dan bermanfaat bagi peneliti khususnya dan bagi para pembaca dan masyarakat pada umumnya.

Aamiin Yaa Rabbal'aalamiin.

Bandar Lampung, 13 November 2017

Peneliti,

Romulia Insani Anastu

NPM 1311011143

DAFTAR ISI

	Halaman
DAFTAR ISI	i
DAFTAR TABEL	iii
DAFTAR GAMBAR	v
DAFTAR LAMPIRAN	vi
I. PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Manfaat Penelitian.....	11
II. KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	
2.1 Definisi Perisakan di Tempat Kerja	12
2.1.1 Pengertian Perisakan di Tempat Kerja	12
2.1.2 Karakteristik Pelaku dan Target Perisakan di Tempat Kerja	13
2.1.3 Efek Perisakan di Tempat Kerja.....	15
2.1.4 Dimensi Perisakan di Tempat Kerja.....	16
2.2 Kinerja	17
2.2.1 Pengertian Kinerja.....	17
2.2.2 Karakteristik Kinerja	18
2.2.3 Dimensi Kinerja	21
2.3 Kepuasan Kerja	22
2.3.1 Pengertian Kepuasan Kerja	22
2.3.3 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja ..	23
2.3.3 Dimensi Kepuasan Kerja.....	25
2.4 PenelitianTerdahulu	26
2.5 Rerangka Pemikiran	27
2.6 Hipotesis	28
III. METODE PENELITIAN	
3.1 Jenis Penelitian	29
3.2 Objek Penelitian	29
3.3 Jenis dan Sumber Data	29
3.4 Metode Pengumpulan Data	30

3.4.1	Kuesioner (Angket)	30
3.4.2	Wawancara	31
3.4.3	Studi Kepustakaan.....	31
3.5	Populasi dan Sampel	31
3.5.1	Populasi.....	31
3.5.2	Sampel.....	31
3.6	Definisi Operasional Variabel.....	33
3.7	Uji Instrumen Penelitian.....	37
3.7.1	Uji Validitas.....	37
3.7.2	Uji Reliabilitas	37
3.8	Metode Analisis.....	38
3.8.1	Deskripsi Hasil Survei.....	39
3.8.2	Analisis Kuantitatif	39
3.9	Pengujian Hipotesis.....	39
IV. HASIL DAN PEMBAHASAN		
4.1	Hasil Deskripsi Responden	39
4.2	Karakteristik Responden	39
4.3	Uji Validitas dan Reliabilitas	42
4.3.1	Uji Validitas	42
4.3.2	Uji Reliabilitas	44
4.3.3	Uji Normalitas	49
4.4	Analisis Data Kualitatif.....	50
4.4.1	Deskripsi Pernyataan Responden Variabel Perisakan di Tempat Kerja.....	50
4.4.2	Deskripsi Pernyataan Responden Variabel Kinerja (Y1).....	56
4.4.3	Deskripsi Pernyataan Responden Variabel Kepuasan Kerja (Y2)	61
4.5	Analisis Regresi	66
4.6	Uji Hipotesis	67
4.7	Analisis Kualitatif	69
4.7.1	Pengaruh Perisakan di Tempat Kerja Terhadap Kinerja Perawat	70
4.7.2	Pengaruh Perisakan di Tempat Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Perawat.....	72
V. SIMPULAN DAN SARAN		
5.1	Simpulan.....	75
5.2	Saran.....	75
5.3	Keterbatasan Penelitian	76

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1.1 Produsen Keripik di Kawasan Sentra Industri Keripik Lampung.....	4
1.2 Media <i>E-Commerce</i> yang Digunakan Keripik Askha Jaya.....	5
1.3 Pasar Keripik Askha Jaya di Sentral Industri Keripik Bandar Lampung	5
1.4 Produsen Keripik Askha Jaya	6
1.5 Penjualan Produk Keripik Tahun 2014-2016 Askha Jaya	7
1.6 Daftar Karyawan Keripik Askha Jaya Tahun 2017	10
1.7 Jenis dan Harga Produk Produsen Keripik Askha Jaya Tahun 2017	13
2.1 Daftar Tabulasi Penelitian Terdahulu	28
3.1 Tabel Operasional Variabel.....	36
4.1 Hasil Uji Validitas.....	45
4.2 Hasil Uji Reliabilitas	46
4.3 Persentase Berdasarkan Jenis Kelamin Responden	47
4.4 Persentase Berdasarkan Tempat Tinggal	48
4.5 Persentase Berdasarkan Usia Responden.....	48
4.6 Persentase Berdasarkan Pekerjaan Responden	49
4.7 Data Pengalaman Konsumen Berdasarkan Pernah Membeli Produk Keripik Askha Jaya.....	49
4.8 Data pengalaman Konsumen Berdasarkan Pernah Mengunjungi <i>Website</i> Keripik Askha Jaya	50
4.9 Data Pengalaman Konsumen Berdasarkan Produk yang Sering dibeli	50
4.10 Data Pengalaman Konsumen Berdasarkan Cara Pembayaran Yang paling sering Digunakan	51
4.11 Tanggapan Responden Terhadap <i>E-Commerce</i>	52
4.12 Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Produk	54
4.13 Tanggapan Responden Terhadap <i>Brand Image</i> Dimensi Citra Perusahaan	55

4.14 Tanggapan Responden Terhadap <i>Brand Image</i> Dimensi Citra Pemakai.....	56
4.15 Tanggapan Responden Terhadap <i>Brand Image</i> Dimensi Citra Produk.....	57
4.16 Tanggapan Responden Terhadap Keputusan Pembelian	58
4.17 Hasil Uji T	60
4.18 Uji Hipotesis Pengaruh Variabel X Terhadap Variabel Y	61
4.19 Hasil Uji F.....	63
4.20 Hasil Uji R ²	64

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1.1 Media sosial Keripik Askha Jaya.....	9
2.1 Proses Keputusan Pembelian Konsumen Model Lima Tahap	3
2.2Rerangka Usul untuk Model Penelitian	31

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Lampiran
1. Kuisisioner Penelitian	L-1
2. Hasil 30 Responden	L-2
3. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	L-3
4. Hasil Pernyataan Kuisisioner Responden	L-4
5. Hasil Analisis Identitas Responden	L-5
6. Regresi Linier Berganda.....	L-6

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Perawat di RSUD Dr. H. Abdul Moeloek 2016	4
Tabel 1.2 Penilaian Kinerja Perawat di RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Januari- Desember 2016	6
Tabel 1.3 Data Absensi Perawat di RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Januari- Desember 2016	8
Tabel 1.4 Kompensasi Umum Yang Diterima Perawat di RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Januari- Desember 2016.....	9
Tabel 3.1 Jumlah Sampel Kelas Perawat di RSUD Dr. H. Abdul Moeloek	33
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel.....	34
Tabel 4.1 Distribusi Kuesioner Penelitian	41
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	41
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	42
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	43
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja	43
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas untuk Variabel Perisakan di Tempat Kerja, Kinerja dan Kepuasan Kerja.....	45
Tabel 4.7 Koefisien Nilai R Cronbach Alpha	47
Tabel 4.8 Hasil Perhitungan Uji Reliabilitas dengan Teknik Cronbach Alpha	47
Tabel 4.9 Uji Normalitas	49
Tabel 4.10 Pernyataan Mengenai Perisakan Berkaitan Pekerjaan	50
Tabel 4.11 Pernyataan Mengenai Perisakan Berkaitan Individu	52
Tabel 4.12 Pernyataan Mengenai Perisakan Secara Fisik.....	54
Tabel 4.13 Pernyataan Mengenai Kinerja Tugas	56
Tabel 4.14 Pernyataan Mengenai Kinerja Kontekstual.....	57
Tabel 4.15 Pernyataan Mengenai Kinerja Adaptif.....	59
Tabel 4.16 Pernyataan Mengenai Perilaku Kerja Kontraproduktif.....	60

Tabel 4.17 Pernyataan Mengenai Kompensasi	62
Tabel 4.18 Pernyataan Mengenai Dukungan Atasan	63
Tabel 4.19 Pernyataan Mengenai Lingkungan Kerja.....	64
Tabel 4.20 Pernyataan Mengenai Keamanan Kerja.....	65
Tabel 4.21 Uji T untuk Hipotesis I	68
Tabel 4.22 Uji T untuk Hipotesis II	68

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	28
------------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

1. Kuesioner
2. Perhitungan Jumlah Sampel Kelas Perawat RSUD Dr. H. Abdul Moeloek
3. Lembar Penilaian Kinerja Perawat di RSUD Dr. H. Abdul Moeloek
4. Karakteristik Responden
5. Distribusi Karakteristik Responden
6. Hasil Kuesioner Perisakan di Tempat Kerja
7. Hasil Kuesioner Kinerja
8. Hasil Kuesioner Kepuasan Kerja
9. Frekuensi Hasil Kuesioner Perisakan di Tempat Kerja (X)
10. Frekuensi Hasil Kuesioner Kinerja (Y1)
11. Frekuensi Hasil Kuesioner Kepuasan Kerja (Y2)
12. Hasil Uji Validitas (X)
13. Hasil Uji Validitas (Y1)
14. Hasil Uji Validitas (Y2)
15. Hasil Uji Reliabilitas (X)
16. Hasil Uji Reliabilitas (Y1)
17. Hasil Uji Reliabilitas (Y2)
18. Hasil Uji Normalitas
19. Hasil Uji Regresi Sederhana X terhadap Y1
20. Hasil Uji Regresi Sederhana X terhadap Y2

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah sakit merupakan salah satu penyedia jasa layanan kesehatan yang penting bagi masyarakat. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 dalam hukum menyebutkan bahwa rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat. Pelayanan kesehatan paripurna adalah pelayanan kesehatan yang meliputi promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif serta memiliki peran besar dalam memberikan pelayanan pemeliharaan, pengobatan serta pemulihan kesehatan masyarakat. Rumah sakit negeri maupun swasta berusaha untuk memberikan pelayanan kesehatan yang terbaik untuk melayani masyarakat.

Perawat merupakan sumber daya manusia dan salah satu faktor penting untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh rumah sakit. Perisakan di tempat kerja (*workplace bullying*) menjadi salah satu masalah yang akan dihadapi perawat. Perilaku menyimpang seperti perisakan di tempat kerja akan menurunkan kinerja dan kepuasan kerja perawat sehingga menghambat tercapainya tujuan organisasi. *Supervisor* atau pimpinan rumah sakit perlu memahami proses-proses psikologikal, apabila mereka ingin berhasil untuk membina perawat dalam upaya mencapai sasaran-sasaran yang telah ditetapkan.

Mete & Sokmen (2016) mendefinisikan perisakan di tempat kerja sebagai situasi di mana individu mengalami penganiayaan, pelecehan dan eksklusi sosial di tempat kerja. Einarsen & Hoel (2001) dalam Bano & Malik (2013) menjelaskan lebih lanjut bahwa perisakan di tempat kerja dapat terjadi dalam bentuk perilaku negatif seperti melanggar privasi individu, penyebaran gosip, serangan verbal, menyembunyikan informasi atau perampasan tanggung jawab dan kritik yang berlebihan terhadap kinerja karyawan. Einarsen et al. (2009) membagi perisakan di tempat kerja menjadi 3 yaitu perisakan yang berkaitan dengan karyawan itu sendiri (*person related bullying*), perisakan yang berkaitan dengan pekerjaan (*work related bullying*) dan perisakan secara fisik (*physically intimidating bullying*). Perisakan yang berkaitan dengan individu meliputi perilaku seperti membuat komentar kurang ajar, menggoda, penyebaran rumor dan bermain lelucon praktis, sedangkan perisakan yang berkaitan dengan pekerjaan meliputi pemberian beban kerja liar atau memberikan tenggat waktu kerja yang tidak rasional dan yang terakhir perisakan secara fisik seperti menunjuk dengan jari, pelanggaran privasi, mendorong, ancaman kekerasan dan pelecehan fisik lainnya.

Einarsen et al. (2009) menjelaskan bahwa ada banyak tekanan maupun peristiwa di tempat kerja yang mungkin memicu ketegangan baik secara fisik maupun emosional karyawan, hal ini dapat menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja mereka terhadap perusahaan. Kinerja karyawan akan berpengaruh besar terhadap produktivitas organisasi. Murphy (1989) dalam Kappagoda et al. (2014) menekankan bahwa definisi kinerja harus difokuskan pada perilaku atau proses daripada hasil, karena karyawan bisa saja menemukan cara termudah untuk mencapai hasil tanpa mempertimbangkan perilaku penting

lainnya. Koopmans et al. (2012) mengukur kinerja dengan *Individual Work Performance Questionnaire* (IWPQ) yang terdiri dari 4 dimensi yaitu kinerja tugas (*task performance*), kinerja kontekstual (*contextual performance*), kinerja adaptif (*adaptive performance*) dan perilaku kerja kontraproduktif (*counterproductive work behavior*) untuk mengukur seberapa efektif karyawan menyelesaikan tugas dan memenuhi tanggung jawab yang diberikan organisasi.

Efek negatif dari lingkungan juga akan mempengaruhi psikologi karyawan sehingga kepuasan kerja karyawan akan menurun. Yun et al. (2014) menegaskan bahwa hubungan dengan rekan kerja menjadi salah satu faktor kepuasan kerja seorang karyawan. Locke (1976) dalam Sempene et al. (2006) mendefinisikan kepuasan kerja sebagai keadaan emosi positif yang dihasilkan dari penilaian dan pengalaman kerja karyawan. Menurut Neog & Barua (2014), kepuasan kerja dapat diukur dengan 4 dimensi yaitu kompensasi, dukungan atasan, lingkungan kerja dan keamanan kerja.

RSUD Dr. H. Abdul Moeloek merupakan salah satu rumah sakit tipe B yang terletak di Jl. Dr. Rivai dan berada di bawah pengelolaan pemerintah sebagai rumah sakit rujukan tertinggi di 15 kabupaten/kota di Provinsi Lampung. Rumah sakit ini selalu berusaha untuk terus mengembangkan dan mewujudkan visi dan misi organisasi agar dapat memberikan layanan kesehatan yang terbaik untuk masyarakat. RSUD Dr. H. Abdul Moeloek juga tidak segan untuk melakukan perbaikan baik pada fasilitas maupun kualitas pelayanan, namun semua kualitas tersebut tidak akan memberikan hasil yang positif apabila tidak diimbangi dengan pemberian kualitas pelayanan yang baik. Yun et al. (2014) menyebutkan bahwa perawat merupakan salah satu sumber daya manusia yang mempunyai peranan

penting dan strategis dalam rangka memberikan pelayanan yang berkualitas, karena 90% layanan kesehatan di rumah sakit adalah layanan keperawatan, sehingga jumlah perawat lebih besar yaitu 50%-60% dari seluruh tenaga yang ada.

TABEL 1.1 JUMLAH PERAWAT DI RSUD DR. H. ABDUL MOELOEK BANDAR LAMPUNG

NO	NAMA RUANGAN	JUMLAH
1	Supervisor	7
2	Murai	18
3	Nuri	13
4	Kenanga	18
5	Anyelir	13
6	Endoscopy	3
7	Kemuning	16
8	Mawar	24
9	Gelatik	13
10	Kutilang	23
11	Alamanda	29
12	Perinatologi	30
13	Delima	51
14	PBH	22
15	VIP A/B	25
16	S. N. C.	34
17	Tulip	16
18	HD	26
19	IRJ	57
20	Bougenvile	18
21	Melati	20
22	IGD/ROI	41
23	ICU	27
24	IBP	25
25	Anggrek	13
26	Anestesi	16
27	VVIP	39
28	IPCN	9
29	Komite	4
30	GCU	5
31	Forensik	3
32	WKK	2
Jumlah		660

Sumber : RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Bandar Lampung 2017

Tabel 1.1 menunjukkan bahwa jumlah perawat di RSUD Dr. H. Abdul Moeloek berjumlah 660 perawat yang dibagi berdasarkan 32 ruangan. Peneliti menggunakan observasi lapangan sebagai salah satu metode pengumpulan data dan melalui observasi lapangan tersebut peneliti melakukan wawancara informal yang dilakukan pada bulan Januari dan Februari 2017 dengan beberapa perawat yang menjadi sampel pada penelitian ini. Hasil dari wawancara informal tersebut menyatakan bahwa tidak sedikit perawat di RSUD Dr. H. Abdul Moeloek yang mengalami perisakan di tempat kerja (*workplace bullying*).

Perilaku menyimpang dalam bentuk pelanggaran privasi individu seperti membuka atau menjawab pesan di *handphone* tanpa diminta perawat yang bersangkutan, penyebaran gosip diantara para perawat yang bertujuan untuk membuat perawat korban perisakan di tempat kerja merasa tidak nyaman dengan lingkungan kerjanya, tidak menyampaikan informasi kepada rekan kerja sesama perawat sehingga merugikan satu pihak, pemberian kritik yang berlebihan terhadap kinerja sesama rekan perawat meskipun telah menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan *job-description* dan perampasan tanggung jawab seperti memberikan tugas yang bukan *job-description*nya kepada perawat lain sehingga perawat target perisakan di tempat kerja terlihat buruk di mata *supervisor* atau atasan. Perilaku negatif yang dilakukan oleh para perawat ini sudah termasuk ke dalam perilaku perisakan di tempat kerja, seperti yang disebutkan Einarsen et al. (2009) dalam penelitiannya bahwa perisakan di tempat kerja dapat berupa perisakan yang berkaitan dengan individu itu sendiri (*person related bullying*) perisakan yang berkaitan dengan pekerjaan (*work related bullying*) dan perisakan secara fisik (*physically intimidating bullying*).

TABEL 1.2 HASIL PENILAIAN KINERJA PERAWAT DI RSUD DR. H. ABDUL MOELOEK BANDAR LAMPUNG TAHUN 2016

NO	NAMA RUANGAN	PENILAIAN			ABD	TAP	PERSENTASE PENCAPAIAN (%)
		K	S	A			
1	Supervisor	6	4	6	16	17	94,11%
2	Murai	5	3	3	11	17	64,70%
3	Nuri	5	3	7	15	17	88,23%
4	Kenanga	6	4	3	13	17	76,47%
5	Anyelir	5	3	3	11	17	64,70%
6	Endoscopy	5	4	7	16	17	94,11%
7	Kemuning	4	3	3	10	17	58,82%
8	Mawar	6	4	6	16	17	94,11%
9	Gelatik	5	4	7	16	17	94,11%
10	Kutilang	6	4	6	16	17	94,11%
11	Alamanda	5	4	3	12	17	70,58%
12	Perinatologi	6	3	7	16	17	94,11%
13	Delima	6	4	6	16	17	94,11%
14	PBH	5	4	7	16	17	94,11%
15	VIP A/B	6	4	7	17	17	100%
16	S. N. C.	4	4	2	10	17	58,82%
17	Tulip	6	3	4	13	17	76,47%
18	HD	5	4	6	15	17	88,23%
19	IRJ	6	3	6	15	17	88,23%
20	Bougenvile	5	4	4	13	17	76,47%
21	Melati	5	4	3	12	17	70,58%
22	IGD/ROI	6	4	7	17	17	100%
23	ICU	6	4	7	17	17	100%
24	IBP	6	4	6	16	17	94,11%
25	Anggrek	5	4	7	16	17	94,11%
26	Anestesi	6	3	7	16	17	94,11%
27	VVIP	6	4	7	17	17	100%
28	IPCN	6	4	6	16	17	94,11%
29	Komite	6	3	7	16	17	94,11%
30	GCU	5	4	7	16	17	94,11%
31	Forensik	5	4	7	16	17	94,11%
32	WKK	6	4	6	16	17	94,11%
Rata-rata							87,39%

Sumber : RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Bandar Lampung 2017

Keterangan:

K : Kompetensi

ABD : Aspek Berhasil Dicapai

S : Skill

TAP : Total Aspek Penilaian

A : *Attitude*

Perhitungan penilaian kinerja RSUD Dr. H. Abdoel Moeloek dengan rumus:

$$\text{Penilaian Kinerja} = \frac{\text{Aspek yang berhasil dicapai setiap ruangan}}{\text{Total aspek penilaian}} \times 100\% (1)$$

Tabel 1.2 menunjukkan hasil penilaian kinerja perawat RSUD Dr. H. Abdul Moeloek tahun 2016. Rumah sakit ini mengevaluasi kinerja setiap ruangan keperawatan menggunakan 3 indikator dengan total 17 aspek penilaian, yang pertama yaitu kompetensi meliputi penguasaan proses keperawatan (pengkajian, pembuatan renpra, implementasi dan evaluasi), penguasaan konsep-konsep (pengelolaan kasus) dan inovasi, yang kedua yaitu *skill* seperti melakukan tindakan sesuai SOP atau prosedur tetap, memperhatikan *universal precaution*, memperhatikan privasi pasien dan melakukan komunikasi terapeutik, penilaian yang ketiga yaitu *attitude* dimana perawat dinilai dari segi keramahan, kejujuran, bertanggung jawab, loyalitasnya terhadap pimpinan, disiplin (waktu, pakaian dan pekerjaan), tidak ada komplain dari pasien dan *performance*.

Tabel 1.2 memperlihatkan bahwa kinerja perawat paling rendah berada di ruangan Kemuning dan S.N.C dengan target pencapaian 58,82% yang berada di bawah rata-rata target pencapaian yaitu 87,39%. Kerjasama antar perawat sangat diperlukan dalam memberikan pelayanan yang maksimal untuk pasien. Perisakan di tempat kerja (*workplace bullying*) yang terjadi diantara perawat membuat perawat kurang bisa bekerjasama sehingga menghindari satu sama lain, hal ini diperkuat dengan penelitian Farrell (1997) dalam Stelmaschuk (2010) yang menyebutkan bahwa perawat cenderung kurang bisa menampilkan keterampilan terbaik mereka dalam situasi stres akibat perisakan di tempat kerja (*workplace bullying*).

TABEL 1.3 DATA ABSENSI PERAWAT DI RSUD DR. H. ABDUL MOELOEK BANDAR LAMPUNG JANUARI-DESEMBER 2016

NO	BULAN	JP (ORANG)	JHK (HARI)	JA (HARI)	BTA (HARI)	PERSENTASE ABSENSI(%)
1	Januari	660	24	404	3	2,55%
2	Februari	660	24	268	3	1,69%
3	Maret	660	24	128	3	0,80%
4	April	660	25	60	3	0,36%
5	Mei	660	24	384	3	2,42%
6	Juni	660	21	340	3	2,45%
7	Juli	660	26	524	3	3,05%
8	Agustus	660	24	116	3	0,73%
9	September	660	25	16	3	0,09%
10	Oktober	660	25	56	3	0,33%
11	November	660	26	940	3	5,47%
12	Desember	660	24	312	3	1,96%
Rata-rata						1,82%

Sumber : RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Bandar Lampung 2017

Keterangan :

JP : Jumlah Perawat

JHK : Jumlah Hari Kerja

JA : Jumlah Absensi

BTA : Batas Toleransi Absensi

Perhitungan tingkat absensi dengan rumus:

$$\text{Tingkat absensi} = \frac{\text{Jumlah Absensi}}{\text{Jumlah Perawat} \times \text{Jumlah Hari Kerja}} \times 100\% \quad (2)$$

Tabel 1.3 memperlihatkan bahwa tingkat absensi tertinggi pada bulan November sebesar 5,47% baik izin, sakit dan tanpa keterangan yang jelas. Jumlah tersebut termasuk tinggi karena melebihi standar toleransi absen yaitu sebesar

1,82%. Quine (2001) dalam Stelmaschuk (2010) menguatkan pendapat ini dengan sebuah penelitian di Inggris, 25% perawat mengindikasikan bahwa tingkat absensi yang tinggi diindikasikan karena perisakan di tempat kerja (*workplace bullying*) yang berdampak pada penurunan semangat kerja perawat.

TABEL 1.4 KOMPENSASI YANG DITERIMA PERAWAT RSUD DR. H. ABDUL MOELOEK BANDAR LAMPUNG

STATUS KEPEGAWAIAN	KOMPENSASI				
	GAJI POKOK	THR	CUTI BESAR	OPERASIONAL	DINAS LUAR
PNS					
KONTRAK				-	-

Sumber : RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Bandar Lampung 2017

Hasil wawancara informal tentang kepuasan kerja menunjukkan bahwa perawat tidak merasa puas dengan pengawasan yang ada dalam rumah sakit karena *supervisor* kurang memberikan pengarahan secara teknis dan dukungan perilaku kepada perawat. Berdasarkan tabel di atas selain pengawasan, tidak semua perawat mendapatkan semua kompensasi yang diberikan oleh RSUD Dr. H. Abdoel Moeloek seperti gaji pokok, THR, cuti besar, operasional, uang lembur dan lain lain. Poza et al. (2000) dalam Neog & Barua (2014) menyebutkan bahwa pekerjaan dilakukan dengan seimbang bila input dan outputnya baik. Perawat yang merasa kepuasan kerjanya tidak terpenuhi serta tekanan di tempat kerja akibat perisakan di tempat kerja (*workplace bullying*) akan menurunkan kepuasan kerja perawat sehingga apa yang di harapkan rumah sakit untuk mencapai tujuan organisasi akan sulit dicapai.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh antara perisakan di tempat kerja dengan kinerja dan kepuasan kerja perawat serta menawarkan solusi potensial untuk menghadapi masalah perisakan di tempat kerja di RSUD Dr. H. Abdul Moeloek. Berdasarkan uraian di atas dan penjelasan yang telah dikemukakan pada latar belakang, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Perisakan di Tempat Kerja (Workplace Bullying) Terhadap Kinerja dan Kepuasan Kerja Perawat RSUD Dr. H. Abdul Moeloek”**.

1.2 Rumusan Masalah

Permasalahan yang dapat dirumuskan adalah:

1. Apakah perisakan di tempat kerja berpengaruh terhadap kinerja perawat RSUD Dr. H. Abdul Moeloek?
2. Apakah perisakan di tempat kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja perawat RSUD Dr. H. Abdul Moeloek?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah di atas, maka tujuan yang ingin dicapai melalui penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh perisakan di tempat kerja terhadap kinerja perawat RSUD Dr. H. Abdul Moeloek.
2. Untuk mengetahui pengaruh perisakan di tempat kerja terhadap kepuasan kerja perawat RSUD Dr. H. Abdul Moeloek.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan Manajemen Sumber Daya Manusia, terutama yang berkaitan dengan perisakan di tempat kerja, kinerja dan kepuasan kerja karyawan.
2. Memberikan masukan peneliti tentang perisakan di tempat kerja dan sejauh mana faktor tersebut berpengaruh terhadap kinerja dan kepuasan kerja karyawan yang diaplikasikan pada dunia kerja.
3. Bagi organisasi terkait (RSUD. Dr. H. Abdul Moeloek) dan bagi penelitian selanjutnya, diharapkan temuan-temuan dalam penelitian ini dapat memberi masukan bagaimana pengaruh perisakan di tempat kerja pada karyawan sehingga dapat diambil tindakan yang diperlukan untuk meningkatkan kinerja dan kepuasan kerja karyawan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Perisakan di Tempat Kerja

2.1.1 Pengertian Perisakan di Tempat Kerja

Keashly & Jagatic (2003) dalam Matthiesen & Einarsen (2007) mendefinisikan perisakan di tempat kerja sebagai interaksi antara anggota organisasi yang ditandai dengan perilaku bermusuhan baik verbal maupun nonverbal yang bertujuan agar pelaku terlihat sebagai seorang karyawan yang lebih kompeten. O'Moore et al. (1998) dalam Einarsen et al. (2009) menjelaskan bahwa perisakan di tempat kerja dapat dianggap sebagai bentuk pengaruh antar pribadi koersif yang dilakukan secara sengaja agar menimbulkan cedera atau ketidaknyamanan pada orang lain berulang kali melalui kontak fisik, pelecehan verbal, pengucilan, atau tindakan negatif lainnya. Yun et al. (2014) mengemukakan pendapat yang hampir sama bahwa perisakan di tempat kerja dapat dianggap bentuk kekerasan di tempat kerja, termasuk kekerasan verbal, ancaman, pengecualian, penghinaan, kritik keras, mengolok-olok, mengambil kesempatan cara, menggoda, mengganggu, intersepsi informasi dan melanggar masalah privasi.

Hogh & Dofradottir (2001) dalam Ferris et al. (2007) menyatakan bahwa perisakan di tempat kerja adalah perilaku negatif sering terjadi diantara rekan kerja. Hutchinson et al. (2009) menambahkan bahwa manajer juga dapat menjadi

pelaku perisakan di tempat kerja. Margaret (2007) dalam Yahaya et al. (2012) mendefinisikan perisakan di tempat kerja sebagai perlakuan diulang dari satu karyawan yang ditargetkan oleh salah satu atau lebih karyawan dengan campuran berbahaya penghinaan, perisakan dan sabotase kinerja. Einarsen et al. (2009) menyebutkan dalam penelitiannya bahwa istilah perisakan di tempat kerja mengacu pada situasi di mana satu atau lebih individu menerima atau mengalami tindakan negatif yang terus-menerus dan berulang-ulang yang dimaksudkan untuk menyakiti.

Keashly (2001) dalam Georgakopoulos et al. (2011) membagi perisakan di tempat kerja menjadi 2 kategori, yang pertama seperti ancaman terhadap posisi pribadi seperti penghinaan publik, ancaman verbal, menghindari target, dan menyebarkan gosip atau rumor. Kategori kedua, ancaman terhadap posisi profesional, melibatkan informasi penting pemotongan, obstruksi kerja, mengambil kredit untuk pekerjaan target, menolak akses ke pelatihan, tidak memberikan umpan balik yang konstruktif, dan menetapkan tugas atau beban kerja tidak mungkin. Einarsen et al. (2009) mengategorikan perisakan di tempat kerja menjadi 3 yaitu perisakan yang berkaitan dengan karyawan itu sendiri (*person related bullying*), perisakan yang berkaitan dengan pekerjaan (*work related bullying*) dan perisakan secara fisik (*physically intimidating bullying*).

2.1.2 Karakteristik Pelaku dan Target Perisakan di Tempat Kerja

Pelaku perisakan di tempat kerja menunjukkan ciri-ciri kepribadian yang bersifat negatif seperti narsisisme, pemaarah, pendendam dan pencemas. Pelaku perisakan di tempat kerja biasanya memiliki riwayat pernah menjadi sasaran target perisakan di tempat kerja. Penelitian Hauge et al (2009) dalam Hershcovis

et al. (2015) juga menyebutkan bahwa pelaku perisakan di tempat kerja memiliki kepercayaan diri yang rendah.

Kepribadian yang buruk memang menjadi salah satu ciri pelaku perisakan di tempat kerja, namun ada beberapa hal yang harus diperhatikan saat proses penyeleksian untuk menemukan pelaku perisakan di tempat kerja. Hershcovis & Reich (2013) dalam Hershcovis et al. (2015) menyebutkan ada 3 hambatan untuk mencari pelaku perisakan di tempat kerja. Pertama, karyawan tidak mungkin untuk menjawab dengan jujur pertanyaan tentang sejauh mana mereka menunjukkan karakteristik seperti sifat pemaarah atau neuroticism. Kedua, seperti yang kita perhatikan di bawah ini, target perisakan di tempat kerja di tempat kerja cenderung menunjukkan banyak karakteristik yang sama sebagai pelaku. Sistem seleksi dapat secara tidak sengaja menyingkirkan individu yang salah. Ketiga, organisasi lebih berfokus pada pembinaan lingkungan organisasi yang mereka buat daripada mencari ciri-ciri kepribadian dari karyawan mereka.

Penelitian tentang perisakan di tempat kerja tidak hanya terfokus pada sifat-sifat dan karakteristik pelaku, tetapi juga memeriksa ciri-ciri dan karakteristik target atau korban dari perisakan di tempat kerja. Olweus (1978) dalam Hershcovis et al. (2015) berpendapat dan menemukan bahwa karyawan tertentu, berdasarkan karakteristik dan sifat-sifat mereka, mungkin berisiko lebih tinggi menjadi target perisakan di tempat kerja daripada karyawan lainnya.

Hershcovis & Reich (2013) dalam Hershcovis et al. (2015) menunjukkan bahwa target perisakan di tempat kerja menunjukkan banyak ciri-ciri yang sama sebagai pelaku perisakan di tempat kerja. Penelitian ini menemukan bahwa target cenderung memiliki tingkat kemarahan dan kecemasan yang lebih tinggi,

cenderung memiliki tingkat yang efektifitas negatif lebih tinggi dan cenderung untuk lebih tidak menyenangkan dibandingkan dengan yang bukan target perisakan di tempat kerja. Kim & Glomb (2010) dalam Hershcovis et al (2015) menemukan bahwa target perisakan di tempat kerja memiliki kemampuan kognitif yang tinggi, sehingga pelaku perisakan di tempat kerja dapat menghukum rekan kerja yang *overperforming* dalam upaya untuk memaksa mereka menurunkan standar kinerjanya.

2.1.3 Efek Perisakan di Tempat Kerja

Perisakan di tempat kerja memiliki efek yang merugikan tidak hanya bagi karyawan tetapi juga untuk organisasi dan masyarakat secara lebih luas. Hershcovis et al. (2015) menyebutkan ada 3 kategori efek dari perisakan di tempat kerja yaitu:

1. Biaya sumber daya manusia (*human cost*)

Target perisakan di tempat kerja mengalami penurunan kesehatan dan kesejahteraan yang signifikan. Korban melaporkan peningkatan tekanan psikologis, kejenuhan dan kelelahan emosional yang tinggi termasuk kecemasan, depresi dan emosi negatif lainnya. Matthiesen & Einarsen (2004) dalam Hershcovis et al. (2015) mengemukakan bahwa target dari perisakan di tempat kerja mengalami gejala mirip dengan gangguan stres pasca trauma (PTSD) seperti yang dialami orang yang baru saja bercerai dan personel di medan perang.

2. Biaya organisasi (*organizational cost*)

Biaya yang dikeluarkan untuk sumber daya manusia akibat perisakan di tempat kerja memiliki implikasi yang jelas untuk organisasi. Korban yang mengalami gangguan emosional dan fisiologis akan memperbesar kemungkinan

untuk tidak hadir karena sakit, sedangkan korban yang terus bekerja juga menunjukkan kinerja tugas, kreativitas dan perilaku berorganisasi yang lebih rendah sedangkan perilaku kerja kontraproduktifnya lebih tinggi. Organisasi akan dikenakan biaya tidak langsung seperti yang disebutkan Bowling & Beehr (2006) dalam Herscovis et al. (2015) bahwa korban perisakan di tempat kerja melaporkan kepuasan kerja dan komitmen organisasi yang rendah serta niat untuk berhenti yang tinggi.

3. Biaya sebab akibat (*spillover/crossover cost*)

Atasan yang kecewa dengan lingkungan kerja yang buruk akibat terjadinya perisakan di tempat kerja lebih memungkinkan melimpahkan kekesalannya kepada karyawan atau bawahannya. Bawahan yang kecewa ini akan membawa kekesalannya lagi ke rumah sehingga hal negatif ini akan terus berlanjut.

2.1.4 Dimensi Perisakan di tempat kerja

Menurut Einarsen et al. (2009) perisakan di tempat kerja dapat dikategorikan menjadi 3 yaitu:

1. Perisakan berkaitan pekerjaan (*work related bullying*)

Einarsen et al. (2009) mendefinisikan perisakan di tempat kerja sebagai semua tindakan yang berulang dan praktek yang diarahkan ke satu atau lebih pekerja, yang tidak diinginkan oleh korban, yang mungkin dilakukan dengan sengaja atau tidak sadar, tapi jelas menyebabkan penghinaan, tersinggung dan kesusahan yang dapat mengganggu kinerja dan menyebabkan lingkungan kerja menjadi tidak menyenangkan. Perisakan berkaitan dengan pekerjaan seperti pemberian tugas yang sulit dilaksanakan, *deadline* yang tidak masuk akal, beban kerja tidak

terkendali, pemberian tugas yang tidak berarti, pemberian informasi yang tidak jelas dan ancaman keamanan karyawan.

2. Perisakan berkaitan individu (*person related bullying*)

Efek negatif pada kesehatan pekerja yang disebabkan oleh stres berpotensi menyebabkan gejala psiko-fisik, perubahan suasana hati dan kepribadian, gangguan kejiwaan seperti gangguan kecemasan-depresi, gangguan penyesuaian kronis dan stres pasca trauma. Einarsen et al. (2009) menyebutkan bahwa perisakan berkaitan dengan individu seperti penghinaan di depan publik, mengabaikan, menyebarkan rumor atau gosip, mengganggu privasi dan berteriak kepada orang lain.

3. Perisakan secara fisik (*physically intimidating bullying*)

Leymann (1990) dalam Einarsen et al. (2009) menyebutkan meskipun perisakan di tempat kerja berkaitan dengan perilaku negatif yang bersifat psikologis, penelitian yang melibatkan target perisakan di tempat kerja telah mengungkapkan bahwa tindakan mengperisakan secara fisik, dan dalam beberapa kasus bahkan kekerasan fisik atau ancaman kekerasan, merupakan bagian dari repertoar yang lebih luas dari tindakan agresif yang diterapkan dalam kasus-kasus perisakan. Perilaku negatif seperti membentak, menjadikan rekan kerja sasaran kemarahan secara spontan, menunjuk dengan jari, pelanggaran privasi, mendorong, menghalangi jalan, ancaman kekerasan dan pelecehan fisik lainnya.

2.2 Kinerja

2.2.1 Pengertian Kinerja

Kinerja karyawan adalah faktor yang mempengaruhi profitabilitas organisasi. Cooke (2000) dan Okoyo et al. (2013) dalam Jayaweera (2015) menjelaskan bahwa kinerja yang tidak efisien akan menurunkan produktivitas, profitabilitas dan efektivitas organisasi secara keseluruhan. Viswesvaran & Ones (2000) dalam Koopmans et al. (2012) menyebutkan bahwa kinerja karyawan adalah inti untuk membangun organisasi. Borman & Motowidlo (1993) dalam Koopmans et al. (2012) mendefinisikan kinerja sebagai perilaku atau kegiatan yang dilakukan untuk mencapai tujuan dan sasaran organisasi. Muchhal (2014) dalam Jayaweera (2015) menekankan bahwa kinerja merupakan hal yang penting untuk organisasi, karena kinerja karyawan yang baik akan mengarahkan organisasi pada keberhasilan bisnis dan menyelesaikan tugas-tugas dapat menjadi sumber kepuasan tersendiri.

Peneliti setuju bahwa kinerja harus dipertimbangkan sebagai konsep multi-dimensi. Motowidlo et al. (1997) dalam Sonnentag (2010) menunjukkan kinerja sebagai perilaku dengan aspek evaluatif. Griffin et al. (2007) dalam Koopmans et al. (2012) mendefinisikan kinerja sebagai perilaku atau kegiatan yang berorientasi pada tujuan dan sasaran organisasi. Murphy (1989) dalam Kappagoda et al. (2014) menekankan bahwa kinerja harus fokus pada perilaku daripada hasil, karena jika manajer hanya berfokus hasil karyawan, karyawan akan menemukan cara termudah untuk mencapai hasil tanpa mempertimbangkan perilaku penting lainnya.

Harrison & Shaffer (2005) dalam Bhatti (2012) mengemukakan bahwa kinerja adalah fungsi dari jumlah waktu dan usaha yang dicurahkan karyawan untuk pekerjaannya. Kinerja dievaluasi dalam hal kemampuan bagaimana individu melaksanakan tugas-tugas yang ditentukan dalam deskripsi pekerjaan mereka. Gagasan ini didukung oleh Borman & Motowidlo (1993) dalam Koopmans et al. (2012) yang menyatakan bahwa secara tradisional kinerja telah dikonseptualisasikan dalam hal pelaksanaan dan penyelesaian tugas yang jelas. Harrison & Shaffer (2005) dalam Bhatti (2012) dan juga Kappagoda et al. (2014) mengategorikan kinerja menjadi 2 yaitu kinerja tugas (*task performance*) dan kinerja kontekstual (*contextual performance*), sedangkan Koopmans et al. (2012) menambahkan menjadi 3 kategori yaitu kinerja tugas (*task performance*), kinerja kontekstual (*contextual performance*) dan perilaku kerja kontraproduktif (*counterproductive work behavior*).

2.2.2 Karakteristik Kinerja

Hernaus & Mikulic (2013) menyebutkan ada beberapa karakteristik kinerja karyawan yaitu:

1. Karakteristik kerja (*work characteristics*)

Menurut Hackman & Oldham (1976) dalam Hernaus dan Mikulic (2013) mengidentifikasi *The Job Characteristics Model (JCM)* menjadi 5 karakteristik yaitu otonomi, variasi tugas, identitas tugas, signifikansi tugas, umpan balik yang berkaitan dengan bagaimana pekerjaan itu dilakukan dan jangkauan dan sifat tugas yang terkait dengan pekerjaan tertentu. JCM bertujuan membangun dan menciptakan kondisi untuk meningkatkan motivasi kerja, kepuasan, dan kinerja karyawan.

2. Karakteristik tugas (*task characteristics*)

Menurut Spector & Van Katwyk, 1999 dalam Hernaus & Mikulic (2013) karakteristik tugas berkaitan dengan lingkungan tugas dan mencerminkan aspek struktural kinerja tugas. Karakteristik tugas yang diterima secara luas dan diakui yaitu otonomi kerja, variasi tugas, signifikansi tugas, identitas tugas, dan umpan balik.

3. Karakteristik kognitif (*knowledge characteristics*)

Menurut Morgeson & Humphrey (2006) karakteristik kognitif atau pengetahuan mencerminkan jenis pengetahuan, keterampilan, dan tuntutan kemampuan yang ditempatkan pada individu sebagai fungsi dari apa yang dilakukan pada pekerjaan. Karakteristik kognitif terdiri dari kompleksitas pekerjaan, pengolahan informasi, pemecahan masalah, variasi keterampilan, dan spesialisasi.

4. Karakteristik sosial (*social characteristics*)

Menurut Humphrey et al. (2007) karakteristik sosial adalah fitur struktural dari pekerjaan yang mempengaruhi dan menekankan interaksi interpersonal dan lingkungan sosial sebagai faktor penentu desain pekerjaan yang luas dan penting. Karakteristik sosial menjadi sangat penting karena penerapan tim dan kerja tim baru-baru ini yang lebih luas dalam organisasi, di mana telah disadari bahwa orang sering tidak dapat menangani tugas yang rumit dengan sendirinya. Interdependensi, baik yang diterima maupun yang diinisiasi, sangat menentukan sifat suatu karya tertentu. Karakteristik sosial lain yaitu dukungan sosial, interaksi di luar organisasi, dan umpan balik dari orang lain.

2.2.3 Dimensi Kinerja

Menurut Koopmans et al. (2012) kinerja dikategorikan ke dalam 4 dimensi yaitu:

1. Kinerja tugas (*task performance*)

Kinerja tugas merupakan kontribusi seorang karyawan terhadap organisasi berupa perilaku dan tindakan yang sebagaimana telah ditentukan dalam deskripsi pekerjaan. Koopmans et al. (2012) menekankan bahwa kinerja tugas mengacu pada perilaku dan kegiatan yang secara langsung terlibat dan memberikan kontribusi dalam kegiatan inti organisasi. Kinerja tugas dapat diukur menggunakan tiga sub dimensi, antara lain kemampuan dalam menjalankan tugas, efisiensi dan pemecahan masalah.

2. Kinerja kontekstual (*contextual performance*)

Kinerja kontekstual sebagai upaya individu yang tidak terkait langsung dengan kegiatan dan fungsi tugas utama mereka dalam organisasi. Koopmans et al. (2012) menjelaskan bahwa kinerja kontekstual tidak secara langsung terlibat atau berkontribusi terhadap kegiatan inti organisasi, namun tetap mendukung sosial, psikologis dan lingkungan organisasi. Kinerja kontekstual diukur dengan menggunakan enam sub dimensi, antara lain kesukarelaan untuk melaksanakan tugas, bertahan dengan upaya ekstra, keinginan untuk membantu dan bekerja sama dengan orang lain, mengikuti aturan dan prosedur organisasi, saling mendukung serta mendukung aturan dan budaya organisasi.

3. Kinerja adaptif (*adaptive performance*)

Griffin et al. (2007) dalam Koopmans et al. (2012) menyebutkan bahwa dimensi ini memfokuskan pada saling ketergantungan dan ketidakpastian sistem

kerja dan sesuai perubahan sifat IWP. Kinerja adaptif dapat didefinisikan sebagai sejauh mana seorang individu menyesuaikan dengan perubahan peran pekerjaan atau lingkungan.

4. Perilaku kerja kontraproduktif (*counterproductive work behavior*)

Skala CWB termasuk indikator mengukur perilaku negatif yang dilakukan karyawan dan hal-hal yang merugikan organisasi. Rotundo & Sackett (2002) dalam Koopmans et al. (2012) mendefinisikan CWB sebagai perilaku yang merugikan kesejahteraan organisasi seperti absensi, perilaku *off-duty*, pencurian dan penyalahgunaan zat.

2.3 Kepuasan Kerja

2.3.1 Pengertian Kepuasan Kerja

Locke (1976) dalam Sempene et al. (2002) dan Neog & Barua (2014) mendefinisikan kepuasan kerja sebagai keadaan emosi positif atau menyenangkan yang dihasilkan dari penilaian pekerjaan seseorang atau pengalaman kerja. Schneider & Snyder (1975) dalam Sempene et al. (2002) menjelaskan kepuasan kerja sebagai evaluasi pribadi terhadap kondisi sekarang dalam pekerjaan, atau hasil yang timbul sebagai akibat memiliki pekerjaan. Tingkat kepuasan atau ketidakpuasan kerja seseorang hampir dapat dipengaruhi setiap faktor pekerjaan yang terkait. Fisher (2003) dalam Martins & Proenca (2012) menyebutkan ada sejumlah faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja yaitu gaji, pekerjaan itu sendiri, promosi, supervisi, *workgroup* dan kondisi lingkungan kerja.

Mueller & McCloskey (1990) dalam Martins & Proenca (2012) mendefinisikan kepuasan kerja sebagai emosi positif karyawan terhadap pekerjaan dan organisasi. Chen (2006) dalam Sempene et al. (2002) menambahkan bahwa

kepuasan kerja merupakan respon yang efektif terhadap aspek tertentu dari pekerjaan dan berhubungan dengan sikap terhadap pekerjaan. Fisher et al. (1992) dalam Neog & Barua (2014) dan Locke (1976) dalam Sempene et al. (2002) dalam penelitiannya menyebutkan dimensi umum kepuasan kerja yaitu pekerjaan, gaji, promosi, pengakuan, manfaat, kondisi kerja, pengawasan, rekan kerja, perusahaan dan manajemen.

Spector (1997) dalam Neog & Barua (2014) menekankan bahwa kepuasan kerja adalah sikap karyawan terhadap pekerjaan mereka dan organisasi di mana mereka melakukan pekerjaan ini. Martins & Proenca (2012) mendefinisikan kepuasan kerja sebagai sejauh mana orang suka atau tidak suka pekerjaan mereka, reaksi afektif karyawan untuk pekerjaan berdasarkan perbandingan antara aktual dan hasil yang diinginkan. Neog & Barua (2014) mengukur kepuasan kerja dengan 4 dimensi yaitu kompensasi, dukungan atasan, lingkungan kerja dan keamanan kerja, sedangkan Misener et al. (1996), Glisson et al. (1998) dalam Rad & Moraes (2009) mengemukakan pendapat yang berbeda dimana faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja dibagi menjadi 3 kategori utama yaitu karakteristik pekerjaan, karakteristik organisasi dan karakteristik karyawan yang melakukan pekerjaan.

2.3.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja

Ahmad et al. (2014) menyebutkan ada 4 faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja yaitu:

1. Tingkat absensi (*absenteeism*)

Pegawai yang tidak masuk kerja di tempat kerjanya, maka dinyatakan absen. Pegawai yang tidak masuk kerja atau memiliki tingkat absensi yang tinggi maka

akan semakin mempersulit organisasi mencapai target produktivitas yang telah ditetapkan. Ketidakhadiran pegawai secara berlebihan dan signifikan dapat menyurutkan produktivitas dan keuntungan organisasi. Ketidakpuasan kerja dapat menjadi salah satu pemicu tingginya tingkat absensi pegawai.

2. Kinerja (*job performance*)

Kinerja merupakan salah satu faktor yang dapat ditingkatkan dengan meningkatkan kepuasan kerja. Tingkat kinerja yang tinggi dapat membuat peningkatan dari kepuasan kerja, jika pegawai mempersepsikan bahwa apa yang telah dicapai organisasi adil dan wajar dengan apa yang mereka terima serta dihubungkan dengan performa kerja yang unggul. Performa kerja memperlihatkan tingkat kepuasan kerja seseorang pegawai, karena organisasi dapat mengetahui banyak aspek pekerjaan dari tingkat keberhasilan yang diharapkan.

3. Tingkat perputaran karyawan (*turnover intention*)

Perputaran pegawai adalah tingkat pegawai yang melewati batas keanggotaan dari sebuah organisasi. Berhenti atau keluarnya dari pekerjaan akan menimbulkan masalah yang besar, maka besar kemungkinannya berhubungan dengan ketidakpuasan kerja. Ketidakpuasan pegawai pada pekerjaan dapat diungkapkan dalam berbagai cara selain dengan meninggalkan pekerjaan, mengeluh, membangkang, mencuri barang milik organisasi, menghindari sebagai tanggung jawab pekerjaan mereka dan lainnya.

4. Komitmen (*commitment*)

Komitmen organisasi merupakan suatu hal yang sangat penting bagi motivasi dan kualitas pegawai yang bekerja disektor publik karena pelayanan publik membutuhkan tingkat komitmen yang baik apabila komitmen yang dimiliki

seorang pegawai baik maka menandakan kepuasan kerja pegawai terhadap organisasi juga baik begitu pula sebaliknya.

2.3.3 Dimensi Kepuasan Kerja

Menurut Neog & Barua (2014) kepuasan kerja diterapkan meliputi 4 faktor yaitu:

1. Kompensasi (*compensation*)

Kalleberg (1977) & Voydanoff (1980) dalam Neog & Barua (2014) menyebutkan bahwa kompensasi moneter merupakan salah satu variabel yang paling utama bagi kepuasan kerja karyawan.

2. Dukungan atasan (*supervisor support*)

Buckingham & Coffman (1999) dalam Neog & Barua (2014) menjelaskan bahwa dukungan atasan adalah salah satu faktor penting untuk karyawan, dukungan atasan didefinisikan dengan sejauh mana para pemimpin peduli tentang kesejahteraan karyawan mereka dan menghargai kontribusi mereka.

3. Lingkungan kerja (*work environment*)

Robbins (2001) dalam Neog & Barua (2014) menjelaskan bahwa kondisi kerja akan mempengaruhi kepuasan kerja. Menurut George & Jones (1999) dalam Neog & Barua (2014) pekerja lebih sangat peduli dengan keadaan lingkungan kerja yang nyaman agar dapat bekerjanya dengan baik dan menginginkan kondisi kerja yang aman seperti temperatur, cahaya, keramaian dan faktor lainnya.

4. Keamanan kerja (*job security*)

Ruvio & Rosenblatt (1996) dalam Neog & Barua (2014) keamanan kerja merupakan Faktor sebagai penunjang kepuasan kerja yang baik bagi karyawan. Keadaan yang aman sangat mempengaruhi perasaan karyawan selama kerja.

keamanan dalam bekerja cenderung membuat karyawan merasa puas dengan pekerjaannya.

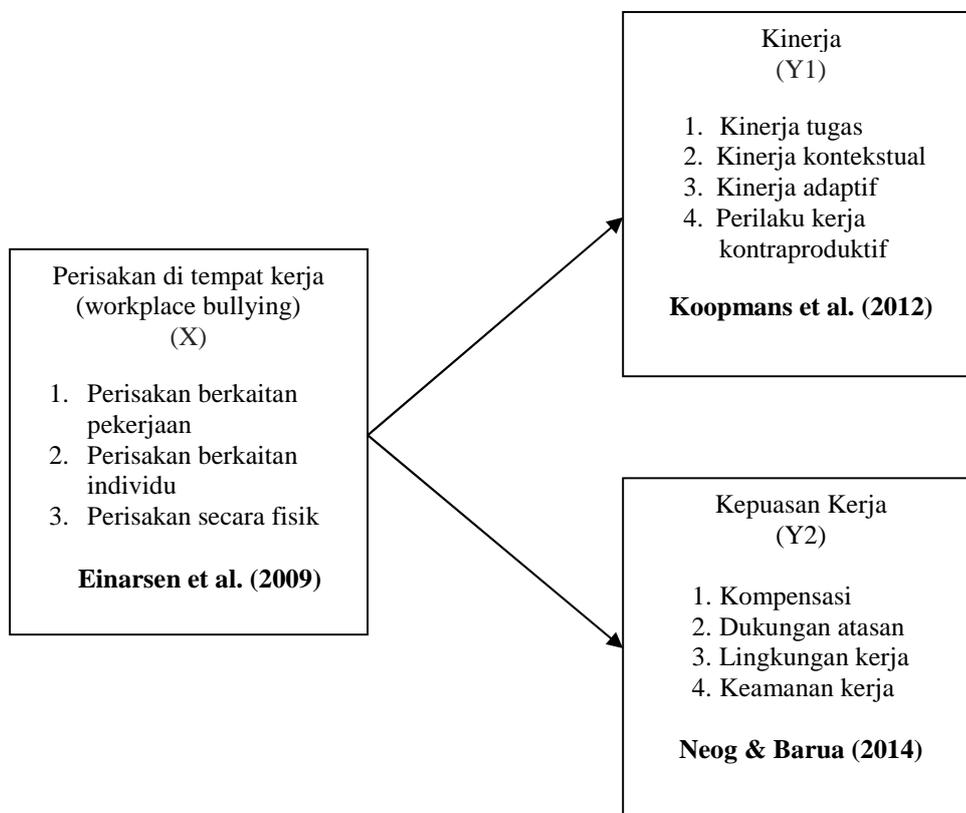
2.4 Penelitian Terdahulu

TABEL 2.1 HASIL PENELITIAN TERDAHULU

No	Peneliti	Judul	Variabel	Hasil
1.	Einarsen et al. (2009)	<i>Measuring Exposure to Bullying at Work: Validity, Factor Structure and Psychometric Properties of The Negative Acts Questionnaire-Revised</i>	Perisakan yang berkaitan dengan karyawan itu sendiri (<i>person related bullying</i>), perisakan yang berkaitan dengan pekerjaan (<i>work related bullying</i>) dan perisakan secara fisik (<i>physically intimidating bullying</i>)	Hasil dari penelitian ini diperoleh bahwa 22 item pertanyaan digunakan menjadi indikator untuk mengukur perisakan di tempat kerja.
2.	Mete & Sokmen (2016)	<i>The Influence of Workplace Bullying on Employee's Job Performance, Job Satisfaction and Turnover Intention in a Newly Established Private Hospital.</i>	Perisakan di tempat kerja, kinerja, kepuasan kerja dan <i>turnover</i> .	Hasil dari penelitian ini bahwa ada korelasi positif antara perilaku perisakan di tempat kerja terhadap tingkat <i>turnover</i> dan korelasi negatif antara perilaku perisakan di tempat kerja dan kinerja serta kepuasan kerja karyawan.
3.	Ikyanyon & Ucho (2013)	<i>Workplace Bullying, Job Satisfaction and Job Performance Among Employees in a Federal Hospital in Nigeria.</i>	Perisakan di tempat kerja, kepuasan kerja dan kinerja.	Hasil dari penelitian ini bahwa perisakan di tempat kerja berpengaruh secara negatif terhadap kinerja dan kepuasan kerja karyawan.

2.5 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting. Kerangka pemikiran menjelaskan secara teoritis pertautan antar variabel yang akan diteliti. Berdasarkan tinjauan pustaka, maka peneliti membuat rerangka pikir penelitian sebagai berikut:



GAMBAR 2.1: BAGAN KERANGKA PEMIKIRAN

2.6 Hipotesis

Rumusan hipotesis berdasarkan latar belakang, masalah, tujuan dan kerangka pikir yang telah dikemukakan adalah:

H₁ : Perisakan di tempat kerja memiliki pengaruh negatif terhadap kinerja perawat RSUD Dr. H. Abdul Moeloek.

H₂ : Perisakan di tempat kerja memiliki pengaruh negatif terhadap kepuasan kerja perawat RSUD Dr. H. Abdul Moeloek.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah deskriptif, yaitu suatu metode yang meneliti mengenai status dan obyek tertentu, kondisi tertentu, sistem pemikiran atau suatu kejadian tertentu pada saat sekarang. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk membuat deskripsi atau gambaran secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antara fenomena yang diteliti. Cohen et al. (2007) menyebutkan bahwa metode deskriptif digunakan untuk mengkaji sesuatu seperti apa adanya (variabel tunggal) atau pola hubungan (korelasional) antara dua variable atau lebih.

3.2 Objek Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan menjadikan perawat di RSUD Dr. H. Abdul Moeloek sebagai objek penelitian. Objek penelitian difokuskan pada perisakan di tempat kerja, kinerja dan kepuasan kerja perawat.

3.3 Jenis dan Sumber Data

Berdasarkan sumber data yang diperoleh, sumber data dapat dibedakan menjadi 2 jenis yaitu:

1. Data primer

Data primer ini diperoleh dengan penelitian lapangan terhadap responden penelitian dengan mengisi kuesioner. Cohen et al. (2007) menambahkan meskipun penelitian yang mengandalkan data primer relatif lebih membutuhkan waktu, sumber daya, dan biaya lebih besar, namun data primer memiliki kredibilitas yang tinggi karena peneliti mampu mengontrol data yang akan digunakan. Penelitian ini memperoleh data primer melalui penyebaran kuesioner kepada responden penelitian dan wawancara sebagai data pendukung penelitian.

2. Data Sekunder

Cohen et al. (2007) menyatakan bahwa data sekunder adalah data yang didapat tidak secara langsung dari objek penelitian. Data sekunder diperoleh penulis melalui dokumen-dokumen yang ada di organisasi tersebut, dari penelitian kepustakaan, dan dari sumber-sumber lain yang terkait.

3.4 Pengumpulan Data

Cohen et al. (2007) menyebutkan bahwa teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Penelitian ini menggunakan beberapa teknik pengumpulan data, antara lain:

3.4.1 Kuesioner

Kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan kepada orang lain yang dijadikan responden untuk dijawabnya. Kuisisioner ini nantinya akan berisi tentang beberapa pertanyaan yang dapat digunakan untuk mengukur bagaimana pengaruh perisakan di tempat kerja terhadap kinerja serta kepuasan kerja dari perawat. Kuisisioner ini terdiri dari beberapa pertanyaan untuk setiap variabel yang hendak

diteliti. Variabel perisakan di tempat kerja terdiri dari 22 poin pertanyaan yang dikutip dari *Negative Acts Questionnaire-Revised* (NAQ-R) oleh Einarsen et al. (2009). Variabel kinerja terdiri dari 16 poin pertanyaan yang dikutip dari *Individual Work Performance Questionnaire* (IWPQ) oleh Koopmans et al. (2012). Variabel kepuasan kerja terdiri dari 12 poin pertanyaan yang dikutip dari *Job Satisfaction Questionnaire* (JSQ) oleh Neog dan Barua (2014).

3.4.2 Wawancara

Cohen et al. (2007) menjelaskan bahwa wawancara adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui tatap muka dan tanya jawab langsung antara peneliti terhadap narasumber atau sumber data. Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti akan melaksanakan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam.

3.4.3 Studi Kepustakaan

Pengumpulan data dengan mengadakan studi penelaahan terhadap buku-buku, literatur-literatur, catatan-catatan, dan laporan-laporan yang ada hubungannya dengan masalah yang akan diteliti.

3.5 Populasi dan Sampel

3.5.1 Populasi

Subjek penelitian ini adalah perawat di RSUD Dr. H. Abdul Moeloek yang berjumlah 660 perawat dari 32 ruangan.

3.5.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi (sebagian atau wakil populasi yang diteliti). Sampel penelitian adalah sebagian populasi yang diambil sebagai sumber

data dan dapat mewakili seluruh populasi. Penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan formula Slovin yaitu:

$$n = \frac{N}{1+Ne^2} \quad (3)$$

Keterangan :

n : Jumlah sampel

N : Jumlah populasi

e : Batas toleransi kesalahan (*error tolerance*)

Penelitian ini menggunakan teknik *probability sampling* dengan metode *Proportionate Stratified Random Sampling*. *Probability sampling* merupakan suatu teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama kepada setiap anggota populasi untuk menjadi sampel. Peneliti menggunakan metode *proportionate stratified random sampling* karena RSUD Dr. H. Abdul Moeloek terdiri dari beberapa bagian, dengan metode ini diharapkan pemilihan sampel akan merata dan nantinya hasil dari sampel dapat mewakili populasi. Jumlah karyawan pada RSUD Dr. H. Abdul Moeloek berjumlah 660 perawat yang terbagi ke dalam 32 ruangan.

Jumlah sampel yang akan digunakan peneliti berdasarkan formula Slovin adalah sebesar 250 perawat dan jumlah sampel yang diperoleh berdasarkan perhitungan pada metode *proportionate stratified random sampling* dengan rumus:

$$n = \left(\frac{\text{Populasi kelas}}{\text{Jumlah populasi keseluruhan}} \right) \times \text{Jumlah sampel yang ditentukan} \quad (4)$$

Jumlah sampel kelas yang akan digunakan peneliti dapat dilihat pada tabel 3.1 di bawah ini:

TABEL 3.1 JUMLAH SAMPEL KELAS PERAWAT DI RSUD DR. H. ABDUL MOELOEK BANDAR LAMPUNG

NO	NAMA RUANGAN	JUMLAH SAMPEL
1	Supervisor	3
2	Murai	7
3	Nuri	5
4	Kenanga	7
5	Anyelir	5
6	Endoscopy	1
7	Kemuning	6
8	Mawar	9
9	Gelatik	5
10	Kutilang	9
11	Alamanda	11
12	Perinatologi	11
13	Delima	19
14	PBH	8
15	VIP A/B	9
16	S. N. C	13
17	Tulip	6
18	HD	10
19	IRJ	22
20	Bougenvile	7
21	Melati	8
22	IGD/ROI	16
23	ICU	10
24	IBP	9
25	Anggrek	5
26	Anestesi	6
27	VVIP	15
28	IPCN	3
29	Komite	1
30	GCU	2
31	Forensik	1
32	WKK	1
Jumlah		250

3.6 Definisi Operasional Variabel

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan 3 jenis variabel, antara lain perisakan di tempat kerja sebagai variabel bebas dan kinerja serta kepuasan kerja

sebagai variabel terikat. Definisi operasional dan pengukuran variabel yang peneliti sajikan dapat dilihat pada tabel 3.2 di bawah ini:

TABEL 3.2 DEFINISI OPERASIONAL VARIABEL

VARIABEL	DEFINISI	INDIKATOR	SKALA
Perisakan di tempat kerja (X)	Menurut Forsyth (2006) dalam Matthiesen dan Einarsen (2007) menjelaskan bahwa perisakan dapat dianggap sebagai bentuk pengaruh antarpribadi koersif. Yang dilakukan secara sengaja agar menimbulkan cedera atau ketidaknyamanan pada orang lain berulang kali melalui kontak fisik, pelecehan verbal, pengucilan, atau tindakan negatif lainnya.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Perisakan berkaitan pekerjaan didefinisikan Einarsen et al. (2009) sebagai pemberian tugas yang sulit dilaksanakan, deadline yang tidak masuk akal, beban kerja tidak terkendali, tugas yang tidak berarti, pemberian informasi yang tidak jelas, ancaman keamanan. 2. Perisakan berkaitan individu dijelaskan Einarsen et al. (2009) sebagai penghinaan di depan publik, mengabaikan, menyebarkan rumor atau gosip, mengganggu privasi, dan berteriak. 3. Perisakan secara fisik dijelaskan Einarsen et al. (2009) sebagai perilaku negatif seperti menunjuk dengan jari, pelanggaran privasi, mendorong, ancaman kekerasan dan sebagainya. 	<p>5 = Setiap hari 4 = Ya, beberapa waktu seminggu 3 = Ya, sekarang dan nanti 2 = Ya, tapi jarang 1 = Tidak pernah</p>
Kinerja (Y1)	Motowidlo, Borman, dan Schmit (1999) dalam Jayaweera (2015) mendefinisikan kinerja sebagai perilaku atau kegiatan yang dilakukan untuk mencapai tujuan dan sasaran organisasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kinerja tugas dijelaskan Koopmans et al. (2012) sebagai kontribusi seorang karyawan terhadap organisasi berupa perilaku dan tindakan yang sebagaimana telah ditentukan dalam deskripsi pekerjaan. Kinerja tugas ini mengacu pada perilaku 	<p>5 = Sangat Setuju 4 = Setuju 3 = Netral 2 = Tidak Setuju 1 = Sangat Tidak Setuju</p>

		<p>dan kegiatan yang secara langsung terlibat dan memberikan kontribusi dalam kegiatan inti organisasi.</p> <p>2. Kinerja kontekstual dijelaskan Koopmans et al. (2012) sebagai upaya individu yang tidak terkait langsung dengan kegiatan dan fungsi tugas utama mereka dalam organisasi. Kinerja kontekstual tidak secara langsung terlibat atau berkontribusi terhadap kegiatan inti organisasi, namun tetap mendukung sosial, psikologis dan lingkungan organisasi.</p> <p>3. Kinerja adaptif dijelaskan Koopmans et al. (2012) sebagai sejauh mana seorang individu menyesuaikan dengan perubahan peran pekerjaan atau lingkungan.</p> <p>4. Perilaku kerja kontraproduktif dijelaskan Koopmans et al. (2012) sebagai indikator mengukur perilaku negatif yang dilakukan karyawan, dan hal-hal yang merugikan organisasi. Rotundo dan Sackett (2002) dalam Koopmans et al. (2012), CWB dapat didefinisikan sebagai perilaku yang merugikan kesejahteraan organisasi. Hal ini termasuk perilaku seperti absensi, perilaku <i>off-duty</i>, pencurian, dan penyalahgunaan zat.</p>	
Kepuasan Kerja (Y2)	Menurut Locke (1976) dalam Sempene, Rieger, dan Roodt (2002) mendefinisikan kepuasan	1. Kompensasi menurut Kalleberg (1977) dan Voydanoff (1980) dalam Neog dan Barua	5=Sangat Setuju 4= Setuju 3= Netral 2= Tidak Setuju

	<p>kerja sebagai keadaan emosi positif atau menyenangkan yang dihasilkan dari penilaian pekerjaan seseorang atau pengalaman kerja.</p>	<p>(2014) dijelaskan sebagai salah satu variabel yang paling utama bagi kepuasan kerja karyawan.</p> <p>2. Dukungan atasan menurut Buckingham dan Coffman (1999) dalam Neog dan Barua (2014) dijelaskan sebagai salah satu faktor penting untuk karyawan, dukungan atasan didefinisikan dengan sejauh mana para pemimpin peduli tentang kesejahteraan karyawan mereka dan menghargai kontribusi mereka.</p> <p>3. Lingkungan kerja menurut Robbins (2001) dalam Neog dan Barua (2014) dijelaskan bahwa kondisi kerja akan mempengaruhi kepuasan kerja. Menurut George dan Jones (1999) dalam Neog dan Barua (2014) pekerja lebih sangat peduli dengan keadaan lingkungan kerja yang nyaman agar dapat bekerjanya dengan baik dan menginginkan kondisi kerja yang aman seperti temperatur, cahaya, keramaian dan faktor lainnya.</p> <p>4. Keamanan kerja menurut Ruvio dan Rosenblatt (1996) dalam Neog dan Barua (2014) sebagai salah satu faktor penunjang kepuasan kerja yang baik bagi karyawan.</p>	<p>1= Sangat Tidak Setuju</p>
--	--	--	-------------------------------

		Keadaan yang aman sangat mempengaruhi perasaan karyawan selama kerja. keamanan dalam bekerja cenderung membuat karyawan merasa puas dengan pekerjaannya.	
--	--	--	--

3.7 Uji Instrumen Penelitian

Uji instrumen penelitian digunakan untuk mengetahui validitas dan reliabilitas data yang diperoleh melalui kuesioner yang telah disebar sebelumnya. Data yang diperoleh dalam bentuk angka akan diolah menggunakan metode statistik.

3.7.1 Uji Validitas

Validitas menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur tersebut mengukur apa yang seharusnya diukur. Menurut Cohen et al. (2007) validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan dan keashihan suatu instrument. Suatu instrument yang valid memiliki validitas yang tinggi, begitupun sebaliknya.

Tingkat intrakolerasi antar variabel dan dapat atau tidaknya dilakukan analisis faktor dapat diukur menggunakan *Kaiser-Meyer-Olin Measure of Sampling Adequacy* (KMO MSA). Nilai KMO MSA $>0,5$ maka proses analisis dapat dilanjutkan. Validitas suatu butir kuesioner dapat dapat diketahui jika nilai KMO $> 0,5$. Nilai MSA yang dianggap layak untuk dilanjutkan pada proses selanjutnya adalah 0,5. Nilai MSA terkecil harus dikeluarkan dan begitu seterusnya sampai tidak ada lagi nilai MSA $<0,5$.

3.7.2 Uji Reliabilitas

Realibilitas adalah istilah yang dipakai untuk menunjukkan sejauh mana suatu pengukuran relatif konsisten apabila pengukuran diulangi dua kali atau lebih. Uji

reliabilitas digunakan untuk mengetahui apakah alat pengumpulan data telah menunjukkan tingkat ketepatan, keakuratan atau konsistensi alat tersebut dalam mengungkapkan gejala tertentu dari sekelompok individu. Penghitungan reliabilitas dilakukan dengan menggunakan program statistik SPSS dan uji reabilitas menggunakan teknik pengukuran *Chronbach Alpha*, hasil pengujian dapat dikatakan reliabel apabila *Chronbach Alpha* > 0,6 yaitu:

$$R_{ii} = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{\sum \sigma^2}{\sigma t^2} \right) \quad (5)$$

Keterangan:

R_{ii} = reliabilitas instrumen

k = banyaknya butir pertanyaan

$\sum \sigma^2$ = jumlah varian butir

σt^2 = varian total

Uji reliabilitas diukur dengan kriteria berikut ini:

1. Apabila $r_{ii} > r$ tabel maka instrumen dapat dikatakan reliabel.
2. Apabila $r_{ii} < r$ tabel maka instrumen dapat dikatakan tidak reliabel.

3.8 Metode Analisis

Metode yang digunakan adalah analisis regresi linier sederhana untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen apakah positif atau negatif dan untuk memprediksi nilai dari variabel dependen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan (Smadi dan Afouna, 2012). Rumus yang digunakan:

$$Y = a + bX \text{ (6)}$$

Keterangan:

Y = Variabel dependen (nilai yang diprediksikan)

X = Variabel independen

a = Konstanta (nilai Y' apabila X = 0)

b = Koefisien regresi (nilai peningkatan ataupun penurunan)

3.8.1 Deskripsi Hasil Survei

Deskripsi hasil survei dilakukan untuk menggambarkan dan menginterpretasikan bagaimana keadaan dan seperti apa proses yang sedang berlangsung, kondisi atau hubungan yang ada, isu-isu yang berkembang atau tentang kecenderungan yang sedang berlangsung.

3.8.2 Analisis Kuantitatif

Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan desain dekriptif. Teknik ini digunakan untuk memberikan gambaran tentang bagaimana pengaruh perisakan di tempat kerja terhadap kinerja dan kepuasan kerja perawat di RSUD Dr. H. Abdul Moeloek.

3.9 Pengujian Hipotesis

Hipotesis berasal dari kata *hypo* dan *thesis*. Hipo berarti kurang dari, sedangkan tesis berarti pendapat. Dapat disimpulkan bahwa hipotesis merupakan pernyataan dugaan (*conjectural*) tentang hubungan antara dua variabel atau lebih. Hipotesis selalu mengambil bentuk kalimat pernyataan dan

menghubungkan secara umum maupun khusus antara variabel yang satu dengan variabel yang lainnya.

Hipotesis ini berfungsi untuk memberi suatu pernyataan berupa dugaan tentang hubungan tentatif antara fenomena-fenomena dalam penelitian. Metode pengujian terhadap hipotesis yang diajukan, dilakukan pengujian secara parsial (uji t).

Pengujian ini dimaksudkan untuk mengetahui secara parsial variabel independen berpengaruh terhadap signifikan terhadap variabel dependen. Dikatakan berpengaruh apabila $\text{sig} < \alpha$ (0,05) . Pengujian ini dilakukan dengan tingkat keyakinan 95% dengan ketentuan sebagai berikut:

- a. Jika $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}} (0,05)$, maka hipotesis didukung.
- b. Jika $t_{\text{hitung}} < t_{\text{tabel}} (0,05)$, maka hipotesis tidak didukung.

Rumus yang digunakan :

$$t_{\text{hitung}} = \frac{b}{\sigma_b} \quad (7)$$

Keterangan:

b = koefisien regresi variabel dependen.

σ_b = standar deviasi koefisien regresi variabel independen.

Hasil uji t dapat dilihat pada *Output Coefficient* dari hasil analisis regresi berganda menggunakan SPSS.

BAB V

SIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN PENELITIAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan mengenai pengaruh variabel perisakan di tempat kerja terhadap kinerja dan kepuasan kerja perawat di RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Bandarlampung, maka dapat disimpulkan bahwa penelitian ini mendukung hipotesis yang diajukan yaitu:

1. Perisakan di tempat kerja berpengaruh negatif signifikan terhadap kinerja perawat RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Bandarlampung, dibuktikan dari tingkat signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai $t_{hitung} -4,124 < t_{tabel} 1,9698$, maka dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi perisakan di tempat kerja yang diterima perawat akan semakin menurunkan kinerja mereka.
2. Perisakan di tempat kerja berpengaruh negatif signifikan terhadap kepuasan kerja perawat RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Bandarlampung, dibuktikan dari tingkat signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai $t_{hitung} -1,878 < t_{tabel} 1,9698$, maka dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi perisakan di tempat kerja yang diterima perawat akan semakin menurunkan kepuasan kerja yang mereka rasakan.

5.2 Saran

Setelah peneliti melakukan penelitian serta telah menarik kesimpulan, maka peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Bandarlampung sebaiknya membuat aturan yang secara spesifik mengatur dan menangani mengenai interaksi personal antara perawat dengan atasan dan rekan sesama perawat yang cenderung mengarah kepada perilaku perisakan di tempat kerja.
2. RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Bandarlampung sebaiknya lebih meningkatkan kepedulian dan menciptakan hubungan yang lebih baik antar perawat dan juga atasan agar dapat saling mendukung dan membantu satu sama lain.
3. RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Bandarlampung sebaiknya lebih memperhatikan hubungan antara atasan dan bawahan agar dapat menciptakan suatu hubungan yang lebih harmonis dan tidak menimbulkan kesenjangan. Serta sebaiknya lebih memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang bagaimana sistem penilaian kinerja yang di terapkan agar dapat memberikan kepuasan dan memotivasi mereka untuk bekerja dengan lebih baik lagi.

5.3 Keterbatasan Penelitian

1. Adanya keterbatasan penelitian dengan menggunakan kuesioner yaitu terkadang jawaban yang diberikan oleh responden tidak menunjukkan keadaan yang sesungguhnya
2. Faktor yang mempengaruhi kinerja dan kepuasan kerja yang dipakai dalam penelitian ini hanya terdiri dari variabel perisakan di tempat kerja, sedangkan masih banyak faktor lain yang dapat memengaruhi kinerja dan kepuasan kerja perawat.
3. Responden dalam penelitian ini hanya perawat yang bekerja di RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Bandarlampung saja. Bagi peneliti selanjutnya, penulis

memberikan saran untuk memperluas ukuran sampel, sehingga tingkat generalisasi lebih tinggi.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, Rusli., Ing, Hii Ee., Bujang, Sopian. (2014). *Relationship Between Selected Factors of Job Satisfaction and Job Performance Among Workers at Palm Oil Industries*. International Review of Management and Business Research, Vol. 3, Issue 3.
- Bano, Shehnaz., Malik, Sadia. (2013). *Impact of Workplace Bullying on Organizational Outcome*. Pakistan Journal of Commerce and Social Sciences, Vol. 7.
- Bhatti, Muhammad Awais., Sundram, Veera Pandiyan Kaliani., Hee, Hoe Chee. (2002). *Expatriate Job Performance and Adjustment: Role of Individual and Organizational Factors*. Journal of Business & Management Volume 1, Issue 1.
- Cohen, L., Manion, L., & Morrison, K. (2007). *Research Methods in Education*. New York: Routledge.
- Einarsen, Staale., Hoel, Helge., Notelaers, Guy. (2009). *Measuring Exposure to Bullying and Harassment at Work: Validity, Factor Structure and Psychometric Properties of The Negative Acts Questionnaire-Revised*. Routledge Taylor & Francis, Vol. 23.
- Ferris, Gerald R., Zinko, Robert., Brouer, Robyn L., M. Ronald, Buckley., Harvey, Michael G. (2007). *Strategic Bullying as A Supplementary, Balanced Perspective on Destructive Leadership*.
- Georgakopoulos, Alexia., Wilkin, LaVena., Kent, Brianna. (2011). *Workplace Bullying: A Complex Problem in Contemporary Organizations*. International Journal of Business and Social Science, Vol. 2, No. 3.
- Hernaus, Tomislav., Mikulic, Josip. (2013). *Work Characteristics and Work Performance of Knowledge Workers: What Goes Hand in Hand*. Faculty of Economics and Business University of Zagreb.
- Hershcovis, M. Sandy., Reich, Tara C., Niven, Karen. (2015). *Workplace Bullying: Causes, Consequences, and Intervention Strategies*. Society for Industrial and Organizational Psychology, Inc.
- Hutchinson, Marie., Vickers, Margaret H., Wilkes, Lesley., Jackson, Debra. (2009). *The Worse You Behave, The More You Seem, to be Rewarded: Bullying in Nursing as Organizational Corruption*. Springer Science, Business Media, LLC.

- Ikyanyon, Darius Ngutor., Ucho, Aonover. (2013). *Workplace Bullying, Job Satisfaction and Job Performance among Employees in a Federal Hospital in Nigeria*. European Journal of Business and Management, Vol.5, No.23.
- Jayaweera, Thushel. (2015). *Impact of Work Environmental Factors on Job Performance, Mediating Role of Work Motivation: A Study of Hotel Sector in England*. International Journal of Business and Management, Vol. 10, No. 3.
- Kappagoda, U.W.M.R. Sampath., Othman, Hohd, Zainul, Fithri, Othman., Alwis, Gamini, De. (2014). *Psychological Capital and Job Performance: The Mediating Role of Work Attitudes*. Journal of Human Resource and Sustainability Studies.
- Koopmans, Linda., Coffeng, Jennifer K., Bernaards, Claire M., Boot, Cecile RL., Hildebrandt, Vincent H., Vet, Henrica CW De., Beek, Allard J Van Der. (2014). *Responsiveness of The Individual Work Performance Questionnaire*. Koopmans et al., BMC Public Health.
- Matthiesen, Stig Berge., Einarsen, Staale. (2007). *Perpetrators and Targets of Bullying at Work: Role Stress and Individual Differences*. Springer Publishing Company, Violence and Victims, Vol. 22, Number 6.
- Mete, Edip Sabahattin., Sokmen, Alev. (2016). *The Influence of Workplace Bullying of Employee's Job Performance, Job Satisfaction, and Turnover Intention in a Newly Established Private Hospital*. International Review of Management and Business Research, Vol. 5.
- Motowidlo, S.J., Borman, W.C. and Schmit, M.J. (1997). *A Theory of Individual Differences in Task and Contextual Performance*. Human Performance, 10, 71-83
- Neog, Bidyut Bijoya., Barua, Dr. Mukulesh. (2014). *Factors Influencing Employee's Job Satisfaction: An Empirical Study among Employees of Automobile Service Workshops in Assam*. The SIJ Transactions on Industrial, Financial & Business Management (IFBM), Vol. 2, No. 7
- Rad, Ali Mohammed Mosadegh., Moraes, Ailson De. (2009). *Factors Affecting Employees' Job Satisfaction in Public Hospitals: Implications For Recruitment and Retention*. Journal of General Management, Vol. 34, No. 4.
- Sempene, ME., Rieger, HS., Roodt, G. (2002). *Job Satisfaction in Relation to Organizational Culture*. SA Journal of Industrial Psychology, 28(2), 23-30
- Sonnentag, Sabine., Volmer, Judith., and Spsychala, Anne. (2010). *Job Performance*. Konstanzer Online-Publikations-System (KOPS)

- Smadi, Abdullah A., Afouna, Nour H Abu. (2012). *On Least Squares Estimation in a Simple Linear Regression Model with Periodically Correlated Errors: A Cautionary Note*. Austrian Journal of Statistics, Volume 4, Number 3.
- Stelmaschuk, Stephanie. (2010). *Workplace Bullying and Emotional Exhaustion among Registered Nurses and Non-nursing, Unit-based Staff*. The Ohio State University College of Nursing.
- Tambur, Merle., Vadi, Maaja. (2009). *Bullying at Work: Research in Estonia using the Negative Acts Questionnaire Revised (NAQ-R)*. Review of International Comparative Management, Vol. 10, Issue 4.
- Yahaya, Azizi., Chui Ing, Tan., Lee Goh, Mo., Yahaya, Noordin., Boon, Yusof., Hashim, Shahrin., Taat, Suhaila. (2012). *The Impact of Workplace Bullying on Work Performance*. Archives Des Sciences, Vol. 65.
- Yun, Seonyoung., Kang, Jiyeon., Lee, Young-Ok., Yi, Younghee. (2014). *Work Environment and Workplace Bullying among Korean Intensive Care Unit Nurses*. Asian Nursing Research.