PENGARUH KEMATANGAN EMOSI TERHADAP PERILAKU *WORKPLACE BULLYING* PADA KARYAWAN DI PASARAYA SRI RATU SEMARANG

SKRIPSI

disajikan sebagai salah satu syarat

untuk memperoleh gelar Sarjana Psikologi

oleh

Nur Aini

1511411030

JURUSAN PSIKOLOGI

FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN

UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

2015

PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa yang tertulis di dalam skripsi dengan judul "Pengaruh Kematangan Emosi Terhadap Perilaku *Workplace Bullying* Pada Karyawan Di Pasaraya Sri Ratu Semarang" benar-benar hasil karya saya sendiri, bukan jiplakan dari karya tulis orang lain, baik sebagian atau seluruhnya. Pendapat atau temuan orang lain yang terdapat dalam skripsi ini dikutip atau dirujuk berdasarkan kode etik ilmiah.

Semarang, 05 November 2015

Nur Aini

1511411030

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

PENGESAHAN

Skripsi dengan judul "Pengaruh Kematangan Emosi Terhadap Perilaku *Workplace Bullying* Pada Karyawan Di Pasaraya Sri Ratu Semarang" telah dipertahankan di hadapan sidang Panitia Penguji Skripsi, Fakultas Ilmu Pendidikan, Universitas Negeri Semarang untuk memenuhi sebagian syarat-syarat guna memperoleh derajat Sarjana Psikologi pada hari Jumat, 13 November 2015.

Panitia Ujian Skripsi :

Ketua

Prof. Dr. Fakhruddin, M.Pd.
NIP. 195604271986031001

Sekretaris

LIFTIAH, S.Psi, M.Si
NIP. 196904151997032002

Penguji I

Luthfi Fathan Dahriyanto, S.Psi., M.A.
NIP 197912032005011002

Penguji II

Sugiariyanti, S.Psi., M.A
NIP 197804192003122001

Penguji III/ Pembimbing

Amri Hana Muhammad, S.Psi., M.A.
NIP. 197810072005011003

MOTTO DAN PERUNTUKAN

Motto

Hanya satu yang dibutuhkan untuk hidup, yaitu kekuatan yang Anda miliki. Hanya satu tindakan yang mungkin dilakukan, yaitu tidak lari dari kenyataan (Dag Hammaisk Jold)

Perkembangan dimulai ketika kita menerima kelemahan diri (Jean Vanier)

Orang-orang optimis melihat bunga mawar, bukan durinya. Orang-orang pesimis terpaku pada duri dan melupakan mawarnya (Kahlil Gibran)

Jika Tuhan menyuruh kita melewati jalan berbatu, Dia menyediakan sepatu yang kuat (Corrie Ten Boom)

Tolonglah dirimu sendiri, sebelum meminta tolong pada orang lain. Maka orang lain tidak akan ragu untuk menolong mu (penulis)

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

Peruntukan

Skripsi ini penulis peruntukan kepada

Ibu dan bapak tercinta

Seluruh keluarga tercinta

Seluruh sahabat tersayang

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirabbil'alamin. Puji syukur selalu dipanjatkan kehadirat Allah SWT, atas rahmat dan hidayah-Nya, peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul "Pengaruh Kematangan Emosi Terhadap Perilaku *Workplace Bullying* Pada Karyawan Di Pasaraya Sri Ratu Semarang".

Penyusunan skripsi ini merupakan kewajiban penulis sebagai tugas akhir untuk memperoleh gelar Sarjana Psikologi di Fakultas Ilmu Pendidikan, Universitas Negeri Semarang. Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, maka pada kesempatan ini dengan segala hormat dan kerendahan hati penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Prof. Dr. Fakhruddin, M.Pd., Dekan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Semarang.
2. Dr. Drs. Edy Purwanto M.Si., ketua Jurusan Psikologi Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Semarang.
3. Amri Hana Muhammad, S.Psi., M.A., sebagai dosen pembimbing skripsi dan penguji III yang senantiasa memberikan arahan dan bimbingan selama proses penyusunan skripsi.
4. Luthfi Fathan Dahriyanto, S.Psi., M.A. sebagai dosen penguji I yang telah memberikan masukan dan kritik terhadap skripsi penulis.
5. Sugiariyanti, S.Psi., M.A sebagai dosen penguji II yang telah memberikan masukan dan kritik terhadap skripsi penulis.

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

6. Seluruh Dosen dan Staf di Jurusan Psikologi yang telah telah memberikan ilmu, pengetahuan dan pengalaman selama proses perkuliahan berlangsung.
7. Imam Purnamasidi S.Pi., sebagai perwakilan HRD dari Pasaraya Sri Ratu Semarang yang telah membantu dalam penelitian sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
8. Kedua Orang tuaku, Sumiyati dan Suwarto, Budhe dan Pakdhe dan seluruh keluarga besar yang selalu memberikan doa, perhatian, kasih sayang serta dukungan kepada peneliti untuk menyelesaikan skripsi ini.
9. Sahabat dan kawan seperjuanganku mas Mukhlis ,Rufik, Nisak, Atrik, Siti Zulaikhah, Dewi, dek Windy, Wilsa, Aziz, Fajar, Riyan, Yoga, Lutfa, Isma, Tari, Eri, Fitri, Unun dan lainnya. Terimakasih atas persahabatan dan dukungannya saat suka dan duka.
10. Teman-teman kos Mu'minatul, terimakasih telah menjadi keluarga keduaku.
11. Teman-teman Rombel 1, terimakasih telah menjadi penyemangat diwaktu kuliah dan penyusunan skripsi.
12. Teman-teman Psikologi angkatan 2011 yang bersama-sama dengan peneliti menempuh studi dalam suka dan duka.
13. Semua pihak yang telah membantu penulis menyelesaikan laporan penelitian

Semoga skripsi ini dapat menambah inspirasi dan motivasi para pembaca untuk mengembangkan ilmu yang telah dimiliki. Terima kasih.

Semarang, 05 November 2015

Penulis

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

ABSTRAK

Nur Aini. 2015. Pengaruh Kematangan Emosi Terhadap Perilaku *Workplace bullying* pada Karyawan Di Pasaraya Sri Ratu Semarang. *Skripsi*, Jurusan Psikologi, Fakultas Ilmu Pendidikan, Universitas Negeri Semarang. Pembimbing Amri Hana Muhammad, S.Psi., M.A.,

Kata Kunci : *Workplace bullying*, Kematangan Emosi, SPG *(Sales Promotion Girl)*

Bekerja di sektor swasta yang aman dan dinamis merupakan media yang bagus untuk SPG *(Sales Promotion Girl)* mengembangkan diri dan memajukan karier. Pada lingkungan kerja permasalahan yang terjadi pada SPG dapat menimbulkan terjadinya perilaku *workplace bullying*. Diduga SPG yang melakukan *workplace bullying* karena tidak memiliki emosi yang matang. Karyawan yang mempunyai kematangan emosi mampu mengekspresikan emosinya dengan tepat, dan tidak berlebihan dalam menghadapi masalah. Sehingga tidak akan menciptakan perilaku *workplace bullying*.

Tujuan dalam penelitian ini yaitu mengetahui gambaran *workplace bullying* dan kematangan emosi karyawan, serta mengetahui ada tidaknya pengaruh kematangan emosi terhadap kecenderungan munculnya perilaku *workplace bullying* pada SPG. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif korelasional. Subjek penelitian ini terdiri dari 100 SPG yang bekerja di Pasaraya Sri Ratu Semarang. Pengambilan data dilakukan menggunakan teknik *purposive sampling*. Melibatkan 2 skala yaitu skala *workplace bullying* dan skala kematangan emosi. Metode analisis yang digunakan adalah Analisis Regresi Linear Sederhana menggunakan bantuan *software* pengolah data.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *workplace bullying* berada pada kategori rendah dengan aspek yang paling menonjol yaitu ancaman bagi status profesionalitas. Kematangan emosi dalam organisasi berada pada kategori sedang dengan aspek paling menonjol yaitu kemampuan beradaptasi. Pada penelitian ini skala *workplace bullying* yang digunakan memiliki koefisien daya beda aitem 0,307 sampai dengan 0,711 dengan koefisien reliabilitas sebesar 0,901. Skala kematangan emosi yang digunakan dalam penelitian ini memiliki koefisien daya beda aitem 0,311 sampai dengan 0,765 dengan koefisien reliabilitas sebesar 0,905. Hasil penelitian diperoleh nilai *t* hitung sebesar -3.918 dengan signifikansi 0.000<0.05. Artinya, hipotesis penelitian ini diterima. Kematangan emosi berpengaruh negatif pada perilaku *workplace bullying*. Nilai F 15,350 dengan signifikansi 0,000 pada taraf siginifikansi 5%. Sumbangan kematangan emosi terhadap *workplace bullying* yaitu sebesar 18,4 % dan sisanya 81,6% dipengaruhi oleh faktor lain.

Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan dapat menggali lebih dalam tentang *workplace bullying* dengan cara melakukan penelitian lanjutan, dengan menghubungkan *workplace bullying* dengan variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL…….. i

PERNYATAAN…….… ii

PENGESAHAN……..... iii

MOTTO DAN PERUNTUKAN…… iv

KATA PENGANTAR……... v

ABSTRAK…….. vii

DAFTAR ISI…….. viii

DAFTAR TABEL……..…..... xiv

DAFTAR GAMBAR……..……..... xviii

DAFTAR LAMPIRAN……...…… xx

BAB

1. PENDAHULUAN……..... 1

1.1 Latar Belakang……..……..... 1

1.2 Rumusan Masalah……..... 9

1.3 Tujuan Penelitian……..... 10

1.4 Manfaat Penelitian……...…..... 10

BAB

2. LANDASAN TEORI DAN KAJIAN PUSTAKA……. 11

2.1 *Workplace Bullying*……..... 11

2.1.1 Definisi *Workplace Bullying* …… 11

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

2.1.2 Faktor-faktor *Workplace Bullying*……... 13

2.1.3 Karakteristik *Bullying* .....……..... 14

2.1.4 Jenis-jenis *Workplace Bullying* ……..... 15

2.1.5 Kategori *Workplace Bullying* ……..... 16

2.1.6 Tahapan dalam *Work Place Bullying* 17

2.1.7 Pengukuran *Workplace Bullying* 18

2.2 Kematangan Emosi 20

2.2.1 Definisi Kematangan Emosi 20

2.2.2 Ciri-ciri Individu dengan Emosi yang Matang 22

2.2.3 Faktor-faktor Kematangan Emosi 23

2.2.4 Aspek-aspek Kematangan Emosi 24

2.2.5 Pengukuran Kematangan Emosi 27

2.3 Penelitian Terdahulu Perilaku *Workplace Bullying* 29

2.4 Kajian Pustaka 31

2.5 Pengaruh Kematangan Emosi Terhadap Perilaku *Workplace Bullying* 33

2.6 Kerangka Berfikir 38

2.7 Hipotesis 39

3 Metode Penelitian 40

3.1 Jenis Penelitian 40

3.2 Desain Penelitian 40

3.3 Variabel Penelitian 41

3.4 Definisi Operasi Variabel Penelitian 41

3.5 Pengaruh Antar Variabel 42

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

3.6 Populasi dan Sampel 43

3.6.1 Populasi Penelitian 43

3.6.2 Sampel Penelitian 44

3.7 Metode Pengumpulan Data 44

3.8 Validitas dan Reliabilitas 49

3.8.1 Validasi .....……..... 49

3.8.2 Reliabilitas .....……..... 51

3.9 Metode Ananlisis Data .....……..... 52

3.9.1 Uji Asumsi .....……... 52

3.9.1.1 Uji Normalitas 52

3.9.1.2 Uji Linieritas 53

3.9.1.3 Uji Multikolinieritas 53

3.9.1.4 Uji Hipotesis 53

BAB

4. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN……..... 55

4.1 Persiapan Penelitian……..……..... 55

4.1.1 Orientasi Kancah Penelitian……..…... 55

4.1.2 Penyusunan Instrumen……..……... 57

4.1.3 Penentuan Subjek Penelitian…….....……. 58

4.1.4 Uji Coba Kualitatif 58

4.1.5 Uji Coba Kuantitatif 60

4.1.5.1 Daya Beda Instrumen 60

4.1.5.1.1Daya Beda Instrumen Kematangan Emosi 60

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

4.1.5.1.2Daya Beda Instrumen Workplace Bullying 63

4.1.5.2 Uji Reliabilitas Instrumen 66

4.2 Pengumpulan Data ...…….....……... 66

4.2.1 Data Demografi Responden ..…… 67

4.2.2 Pengumpulan Data ……..... 69

4.2.3 Pelaksanaan Skoring……..…… 69

4.3 Hasil Penelitian……..…….... 70

4.3.1 Analisis Deskriptif…...……... 70

4.3.2 Gambaran Umum *Workplace Bullying*..... 71

4.3.3 Gambaran Umum *Workplace Bullying* Ditinjau dari Tiap Variasi 74

4.3.3.1 Gambaran *Workplace Bullying* Ditinjau Variasi Destabilasasi ..… 74

4.3.3.2 Gambaran *Workplace Bullying* Ditinjau Variasi Isolasi ……..... 76

4.3.3.3 Gambaran *Workplace Bullying* Ditinjau Variasi Pekerjaan yang Belebihan 78

4.3.3.4 Gambaran *Workplace Bullying* Ditinjau Variasi Ancaman pada Pribadi Perseorangan 80

4.3.3.5 Gambaran *Workplace Bullying* Ditinjau Variasi Ancaman bagi Status Profesionalitas 82

4.3.4 Gambaran Umum Kematangan Emosi 87

4.3.5 Gambaran Kematangan Emosi Ditinjau Tiap Aspek 90

4.3.5.1 Gambaran Kematangan Emosi Ditinjau Aspek Kemandirian 90

4.3.5.2 Gambaran Kematangan Emosi Ditinjau Aspek Kemampuan Menerima Kenyataan 92

4.3.5.3 Gambaran Kematangan Emosi Ditinjau Aspek Kemampuan Beradaptasi 94

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

4.3.5.4 Gambaran Kematangan Emosi Ditinjau Aspek Kemampuan Merespon dengan Tepat 96

4.3.5.5 Gambaran Kematangan Emosi Ditinjau Aspek Merasa Aman 98

4.3.5.6 Gambaran Kematangan Emosi Ditinjau Aspek Kemampuan Berempati 100

4.3.5.7 Gambaran Kematangan Emosi Ditinjau Aspek Kemampuan Menguasai Amarah 103

4.3.6 Analisis Inferensial 107

4.3.6.1 Uji Normalitas 108

4.3.6.2 Uji Linieritas 109

4.3.6.3 Uji Multikolinearitas 109

4.3.6.4 Uji Hipotesis 110

4.3.6.4.1 Uji Koefisien Determinasi 111

4.3.6.4.2 Uji Signifikansi Simultan 111

4.3.6.4.3 Uji t 112

4.3.7 Interkolerasi Antar Variabel 114

4.4 Pembahasan 117

4.4.1 Pembahasan Analisis Deskriptif *Workplace Bullying* 117

4.4.2 Pembahasan Analisis Deskriptif Kematangan Emosi 122

4.4.3 Pembahasan Analisis Inferensial Pengaruh Kematangan Emosi dengan *Workplace Bullying* 124

4.5 Keterbatasan Penelitian 130

BAB

5. PENUTUP..... 131

5.1 Simpulan..... 131

5.2 Saran……..... 132

DAFTAR PUSTAKA……..... 134

LAMPIRAN……..... 138

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

DAFTAR TABEL

Tabel		Halaman
1.1	Hasil Studi Pendahuluan	6
3.1	Skor Jawaban Skala Kematangan Emosi...…….....	46
3.2	*Blue Print* Skala Kematangan Emosi .....…….....	46
3.3	Skor Jawaban Skala *Workplace Bullying* ……...	48
3.4	*Blue Print* Skala *Workplace Bullying* ……..…….....	48
3.5	Interpretasi Reliabilitas .....……..……	51
4.1	Hasil Uji Kualitatif Instrumen Kematangan Emosi ……...….....	59
4.2	Hasil Uji Kualitatif Instrumen *Workplace Bullying* ……	59
4.3	Hasil Daya Beda Uji Coba Skala Kematangan Emosi ……	61
4.4	Sebaran Aitem Skala Kematangan Emosi …….....……	62
4.5	Hasil Daya Beda Uji Coba Skala *Workplace Bullying* ……..……..	63
4.6	Sebaran Aitem Skala *Workplace Bullying* ……..……	65
4.7	Hasil Uji Reliabilitas Skala Kematangan Emosi	66
4.8	Hasil Uji Reliabilitas Skala *Workplace Bullying*	66
4.9	Kriteria Analisis Berdasarkan *Mean* Hipotetik	71
4.10	Statistik Deskriptif *Workplace Bullying*.....	72
4.11	Distribusi Frekuensi Tingkat *Workplace Bullying*.....	73
4.12	Statistik Deskriptif *Workplace Bullying* Ditinjau Variasi Destabilasasi	74
4.13	Distribusi Frekuensi *Workplace Bullying* Ditinjau Variasi Destabilasasi	75

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

4.14 Statistik Deskriptif *Workplace Bullying* Ditinjau Variasi Isolasi 76

4.15 Distribusi Frekuensi *Workplace Bullying* Ditinjau Variasi Isolasi 77

4.16 Statistik Deskriptif *Workplace Bullying* Ditinjau Variasi Pekerjaan ang Berlebihan 78

4.17 Distribusi Frekuensi *Workplace Bullying* Ditinjau Variasi Pekerjaan yang Berlebihan 79

4.18 Statistik Deskriptif *Workplace Bullying* Ditinjau Variasi Acaman Pada Pribadi Perseorangan 80

4.19 Distribusi Frekuensi *Workplace Bullying* Ditinjau Variasi Acaman Pada Pribadi Perseorangan 81

4.20 Statistik *Workplace Bullying* Ditinjau Variasi Acaman bagi Status Profesionalitas 83

4.21 Distribusi Frekuensi *Workplace Bullying* Ditinjau Variasi Acaman bagi Status Profesionalitas 84

4.22 Ringkasan Deskriptif *Workplace Bullying* Pada SPG *(Sales Promotion Girl)* Di Pasaraya Sri Ratu Semarang 85

4.23 Perbandingan *Mean* Empiris Tiap Variasi *Workplace Bullying* 87

4.24 Statistik Deskriptif Kematangan Emosi..... 88

4.25 Distribusi Frekuensi Kematangan Emosi..... 89

4.26 Statistik Deskriptif Kematangan Emosi Ditinjau Aspek Kemandirian 90

4.27 Distribusi Frekuensi Tingkat Kematangan Emosi Ditinjau Aspek Kemandirian..... 91

4.28 Statistik Deskriptif Kematangan Emosi Ditinjau Aspek Kemampuan Menerima Kenyataan 92

4.29 Distribusi Frekuensi Tingkat Kematangan Emosi Ditinjau Aspek Kemampuan Menerima Kenyataan 93

4.30 Statistik Deskriptif Kematangan Emosi Ditinjau Aspek Kemampuan Beradaptasi..... 94

4.31 Distribusi Frekuensi Tingkat Kematangan Emosi Ditinjau Aspek Kemampuan Beradaptasi 95

4.32 Statistik Deskriptif Kematangan Emosi Ditinjau Aspek Kemampuan Merespon dengan Tepat..... 97

4.33 Distribusi Frekuensi Tingkat Kematangan Emosi Ditinjau Aspek Kemampuan Merespon dengan Tepat 98

4.34 Statistik Deskriptif Kematangan Emosi Ditinjau Aspek Merasa Aman 99

4.35 Distribusi Frekuensi Tingkat Kematangan Emosi Ditinjau Aspek Merasa Aman 100

4.36 Statistik Deskriptif Kematangan Emosi Ditinjau Aspek Kemampuan Berempati 101

4.37 Distribusi Frekuensi Tingkat Kematangan Emosi Ditinjau Aspek Kemampuan Berempati 102

4.38 Statistik Deskriptif Kematangan Emosi Ditinjau Aspek Kemampuan Menguasai Amarah 103

4.39 Distribusi Frekuensi Tingkat Kematangan Emosi Ditinjau Aspek Kemampuan Menguasai Amarah 104

4.40 Ringkasan Deskriptif Kematangan Emosi pada SPG *(Sales Promotion Girl)* di Pasaraya Sri Ratu Semarang 105

4.41 Perbandingan *Mean* Empiris Tiap Variasi Kematangan Emosi 107

4.42 Hasil Uji Normalitas 108

4.43 Hasil Uji Linieritas 109

4.44 Hasil Uji Multikolinearitas 110

4.45 Hasil Uji Koefisien Determinasi 111

4.46 Hasil Uji F 112

4.47 Hasil Uji Koefisien Determinasi Kematangan Emosi dan *Workplace Bullying* 113

4.48 Hasil Uji Interkorelasi Antar Variabel 114

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

DAFTAR GAMBAR

Gambar Halaman

2.1 Kerangka Berfikir 38

3.1 Bagan Pengaruh Kematangan Emosi dan *Workplace Bullying* 42

4.1 Struktur Organisasi HRD dan Store DS .....……. 57

4.2 Diagram Jumlah Responden Berdasarkan Usia……..... 68

4.3 Diagram Jumlah Responden Berdasarkan Masa Kerja……..... 68

4.4 Diagram Jumlah Responden Berdasarkan Status Pernikahan ……. 69

4.5 Gambaran Umum *Workplace Bullying*..... 73

4.6 Gambaran *Workplace Bullying* Ditinjau dari Destabilisasi ……..…….. 76

4.7 Gambaran *Workplace Bullying* Ditinjau dari Isolasi 78

4.8 Gambaran *Workplace Bullying* Ditinjau dari Pekerjaan yang Berlebihan 80

4.9 Gambaran *Workplace Bullying* Ditinjau dari Ancaman Pada Status Pribadi Perseorangan 82

4.10 Gambaran *Workplace Bullying* Ditinjau dari Ancaman Bagi Status Profesionalitas 84

4.11 Ringkasan Deskriptif *Workplace Bullying* ……..…… 86

4.12 Gambaran Umum Kematangan Emosi .....……. 89

4.13 Gambaran Kematangan Emosi Ditinjau Aspek Kemandirian …….....…..... 92

4.14 Gambaran Kematangan Emosi Ditinjau Aspek Kemampuan Menerima Kenyataan 93

4.15 Gambaran Kematangan Emosi Ditinjau Aspek Kemampuan Beradaptasi …….....……..... 96

4.16 Gambaran Kematangan Emosi Ditinjau Aspek Kemampuan Merespon dengan Tepat 98

4.17 Gambaran Kematangan Emosi Ditinjau Aspek Kemampuan Merasa Aman 100

4.18 Gambaran Kematangan Emosi Ditinjau Aspek Kemampuan Berempati 102

4.19 Gambaran Kematangan Emosi Ditinjau Aspek Kemampuan Menguasai Amarah 105

4.20 Ringkasan Deskriptif Kematangan Emosi ……..... 106

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran		Halaman
1	: Kuesioner Pengambilan Data Awal	139
2	: Skala *Try Out Workplace Bullying*	140
3	: Skala Try Out Kematangan Emosi	148
4	: Skala Penelitian *Workplace Bullying*.....	152
5	: Skala Penelitian Kematangan Emosi	159
6	: Tabulasi Try Out *Workplace Bullying*	162
7	: Tabulasi Try Out Kematangan Emosi	165
8	: Skala penelitian *Workplace Bullying*	168
9	: Tabulasi Penelitian Kematangan Emosi	171
10	: Uji validitas *Workplace Bullying*	174
11	: Uji validitas Kematangan Emosi	180
12	: Hasil Uji Reliabilitas	189
13	: Hasil Uji Asumsi Klasik	190
14	: Hasil Uji Hipotesis	191
15	: Hasil Uji Interkorelasi	192
16	: Dokumentasi Penelitian	193
17	: Surat Ijin Pengambilan Data Awal	194
18	: Surat Ijin Penelitian	195
19	: Surat Pernyataan Setelah Melakukan Penelitian	196

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Pada saat ini banyak sekali bermunculan *mall* yang dibangun dan menyediakan berbagai fasilitas dengan perlengkapan yang modern, tempat yang nyaman dan banyak diskon yang diberikan pada konsumen yang datang. Persaingan biasanya terjadi pada kelengkapan dan kenyamanan yang disediakan dari pihak supermarket, kenyamanan ini dapat berupa pelayanan yang bagus. Mondy (2008: 9) menjelaskan bahwa dalam menghadapi persaingan secara efektif maka pihak manajemen *mall* harus memelihara pasokan karyawan yang memadai dan kompeten agar berhasil, tumbuh dan berkembang. Terlaksananya pemberian pelayanan yang baik dari manajemen *mall*, didukung dengan adanya beberapa bagian yang terdapat pada struktur organisasi. Struktur organisasi tersebut terdiri dari bagian *accounting* (akuntansi), *Finance* (keuangan), HRD *(Human Resource Development)*, *Store Department Store*, *Store* Supermarket, *General Affairs*, dan Promosi.

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

Store DS merupakan bagian dari manajemen *mall* yang berkaitan dengan pelayanan dan penjualan, karyawan yang mempunyai tugas tersebut yaitu SPG *(Sales Promotion Girl) dan SPB (Sales Promotion Boy)*. SPG dan SPB merupakan karyawan yang sangat penting yang terdapat di *mall*, hal ini disebabkan SPG dan SPB merupakan karyawan yang melakukan interaksi secara langsung dengan calon pembeli. Adanya SPG dan SPB yang kompeten dalam bidang jual beli

secara tidak langsung dapat meningkatkan penjualan dan dapat menghadapi persaingan dengan mall lain.

Dalam rangka meningkatkan penjualan dan menarik pembeli, karyawan harus dapat menjalin hubungan yang baik dengan pembeli. Jika pembeli merasa nyaman, pembeli berpotensi membeli barang yang dijual dan menjadi pelanggan tetap (Barnes, 2003: 3). Berdasarkan penjelasan di atas dapat diartikan bahwa salah satu cara untuk meningkatkan penjualan secara efektif, perusahaan harus memiliki manajemen kinerja yang bagus, yaitu dengan memastikan telah berjalannya proses-proses yang bertujuan memaksimalkan produktivitas para karyawan, tim dan organisasi. Selain memperhatikan manajemen kinerja yang baik perusahaan harus memperhatikan keselamatan dan kesehatan karyawan. Kesehatan pada karyawan adalah bebasnya karyawan dari sakit secara fisik atau pun emosi (Mondy, 2008: 6).

Keselamatan dan kesehatan karyawan sangat penting karena para karyawan yang bekerja dalam lingkungan aman dan menikmati kesehatan yang baik akan cenderung lebih produktif dan beraktualisasi sehingga memberikan manfaat jangka panjang bagi perusahaan (Mondy, 2008: 6). Hal ini didukung oleh pendapat dari Maslow (dalam Slavin 2006: 109) yang mengemukakan bahwa ada beberapa kebutuhan dasar manusia yang harus dilalui sebelum mencapai aktualisasi diri, salah satunya adalah rasa aman *(safety needs)*.

Berdasarkan penjelasan di atas maka bisa dikatakan bahwa rasa aman sangat penting dirasakan setiap karyawan yang sedang bekerja. Bekerja di sektor swasta yang aman dan dinamis merupakan media yang bagus untuk karyawan

mengembangkan diri dan memajukan karir. Dubrin (dalam Chasanah 2009: 8) berpendapat tidak dipungkiri kadang untuk mengembangkan diri dan memajukan karir terdapat persaingan yang tidak sehat seperti saling sikut, mengintimidasi dan saling menjatuhkan antar karyawan. Menurut Wiyani (2012: 12) perilaku mengejek, menyebarkan rumor, menghasut, mengucilkan, menakut-nakuti (intimidasi), mengancam, menindas, memalak atau menyerang secara fisik mendorong, menampar, atau memukul dapat dikategorikan dalam perilaku *bullying*.

Menurut Olweus (dalam Wiyani, 2012: 12) *bullying* merupakan perilaku negatif yang mengakibatkan seseorang merasa tidak nyaman atau terluka dan biasanya terjadi berulang-ulang. Terjadinya *workplace bullying* akan membuat karyawan tidak nyaman dalam bekerja dan sulit untuk berkembang dan mengaktualisasikan dirinya. Keberadaan w*orkplace bullying* menciptakan interaksi sosial yang tidak sehat dan meningkatkan budaya kekerasan. *Workplace bullying* menimbulkan berbagai gangguan yang meliputi kesejahteraan psikologis yang rendah *(low psychological well-being)* dimana korban merasa tidak nyaman, takut pergi ke tempat kerja, menarik diri dari lingkungan, dan mengalami kesulitan berkonsentrasi saat bekerja (Wiyani, 2012: 16).

Hasil penelitian yang dilakukan Wheeler, Halsbesben, dan Shanine (2010: 4) menunjukan secara umum 8% - 25% karyawan di Amerika, dilaporkan telah mengalami perlakuan yang tidak diinginkan dari pelaku bullying dalam perusahaan. *Workplace bullying* pada akhirnya dapat menghancurkan kerjasama tim dan menurunkan produktivitas. Dampak jangka panjang dari *workplace*

bullying adalah tingkat *turn over* karyawan meningkat. Beberapa alasan karyawan mengundurkan diri dengan berkata *"Tidak nyaman bekerja disini"* (Raka, 2013: 2).

Berikut merupakan gambaran contoh fenomena yang menunjukkan terjadinya perilaku *workplace bullying* dalam dunia kerja (Raka, 2013: 1):

> Fathia teman saya yang bekerja di salah satu perusahaan yang bergerak di bidang otomotif bercerita bahwa dia sering menjadi sasaran amarah atasannya yang kebetulan seorang ibu muda, meskipun dia sudah bekerja sesuai prosedur. Kemarahannya ini keseringan dilakukan di depan orang banyak, selanjutnya dia juga tidak diikutsertakan di *project-project* yang semestinya berhubungan dengan kompetensinya, padahal semua anak baru seangkatan Fathia diikutsertakan. Tidak sampai disitu, selanjutnya dia dipindahkan ke bagian yang tidak sesuai dengan kemampuannya dan kesehatannya. Berdasarkan cerita, Fathia yang memiliki asma ditempatkan di ruang kerja yang membuat dia tidak nyaman karena berdekatan dengan bahan-bahan kimia. Akhirnya, Fathia menjadi kurang betah dan tidak termotivasi ditempat kerjanya itu.

Gambaran kasus di atas merupakan salah satu contoh dari kasus *workplace bullying*. Selain fenomena diatas hal ini diperkuat dengan wawancara awal tentang *workplace bullying* pada SPG. Wawancara dilakukan pada tanggal 11 September 2014, wawancara dilakukan dengan memberi beberapa pertanyaan pada dua subjek berbeda yang merasa menjadi korban dari *workplace bullying*.

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

Wawancara pertama diawali dengan memberi tahu apa itu *workplace bullying,* apa saja tipe *workplace bullying* dan apa saja yang masuk dalam kategari perilaku *workplace bullying.* Hal ini dilakukan agar subjek mengatahui secara jelas tentang *workplace bullying* dan batasan-batasan dalam perilaku *workplace bullying*. Selanjutnya karyawan diberi pertanyaan tentang berapa lama dia bekerja

dan apakah waktu bekerja dia pernah mengalami atau merasa menjadi korban dari *workplace bullying*.

Hasil wawancara yang sudah dilakukan pada dua karyawan dengan inisial EF, (29 tahun) dengan masa kerja 3 bulan tahun dan TK, (26 tahun) dengan masa kerja 5 bulan. Diketahui bahwa mereka merasa menjadi korban *bullying* oleh rekan kerja senior, berkaitan pembagian jam kerja atau *shift* kerja yang sering tidak adil padahal seharusnya setap hari bergantian *shift*, membuat laporan penjualan harian sendiri yang seharusnya dibuat berdua, dibicarakan dengan SPG lain tentang kesalahan yang pernah dilakukan saat bekerja , dan sering diperintah dengan nada tinggi. Menurut dua SPG tersebut hal itu membuat tidak nyaman dan merasa malu di lingkungan kerja, sejauh ini dua SPG tersebut bertahan karena belum mendapat pekerjaan lain.

Hasil wawancara tersebut didukung dengan studi pendahuluan secara kuantitatif pada 26 Agustus 2015, dengan memberikan kuesioner kepada 30 SPG di Pasaraya Sri Ratu Semarang yang telah dipilih sesuai dengan kriteria penelitian. Kriteria SPG tersebut yaitu perempuan, mempunyai usia 21-45 tahun, dan bekerja selama 3 tahun di tempat yang sama. Berikut hasil studi awal yang telah disajikan melalui tabel 1.1

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

Tabel 1.1 Hasil Studi Pendahuluan

No	Aitem	SPG	
		Ya	Tidak
1	Saya terkadang berbicara kasar pada karyawan lain ketika bertengkar tentang pekerjaan.	21	9
2	Saya membicarakan kesalahan partner kerja dengan karyawan lain.	25	5
3	Ketika merasa sebal dengan partner kerja, saya sering melimpahkan tugas saya kepada partner kerja saya.	15	15
4	Saya sering mendiamkan partner kerja saya, ketika dia melakukan hal yang tidak saya sukai.	16	14
5	Saya pernah memperingatkan karyawan lain didepan umum tentang penampilannya yang aneh agar dia malu.	14	16
Jumlah		91	59

Pada studi pendahuluan terdapat selisih skor antar jawaban yang ada, meskipun apabila dilihat peraitem selisih jawaban tidak terlalu banyak bahkan ada yang skornya sama, namun secara keseluruhan diperoleh selisih jumlah skor dari dua pilihan jawaban tersebut yaitu 91 pada jawaban "Ya" dan 59 pada jawaban "Tidak". Berdasarkan perbedaan jawaban tersebut dapat diartikan bahwa sebagian dari SPG di Pasaraya Sri Ratu Semarang, mengakui pernah melakukan *workplace bullying* pada karyawan lain. Dapat disimpulkan data yang diperoleh dari hasil wawancara dan penyebaran kuesioner mempunyai kesesuaian baik dari sudut pandang korban dan pelaku, bahwa telah terjadi *workplace bullying*.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan kejadian yang dialami dua SPG tersebut, masuk dalam kategori perilaku *workplace bullying*. Menurut Zapf (dalam Einarsen, 1999: 18) beberapa perilaku yang dapat dikategorikan dalam *workplace bullying* yaitu, intimidasi yang berhubungan dengan pekerjaan

yang mungkin termasuk mengubah tugas pekerjaan karyawan lain, serangan kehidupan pribadi karyawan dengan ejekan, menghina komentar, gosip atau sejenisnya, dan ancaman verbal mengkritik, berteriak atau dipermalukan di depan umum. Selain itu dapat dilihat berdasarkan hasil wawancara bahwa *workplace bullying* yang diterima oleh karyawan tersebut tidak hanya sekali namun berkali-kali. Hal tersebut sejalan dengan pendapat dari Olweus 1993 (dalam Wiyani, 2012: 13) bahwa perilaku *bullying* mengandung tiga unsur mendasar yaitu bersifat menyerang (agresif) dan negatif, dilakukan secara berkali-kali dan adanya ketidakseimbangan kekuatan antara pihak yang terlibat.

Berdasarkan penjelasan diatas dapat dipahami di dalam perilaku *workplace bullying* terdapat perilaku agresif pada diri pelaku. Menurut Wildan 2008 (dalam Guswani, & Kawuryan, 2011: 86) agresif merupakan perilaku yang dapat merugikan diri sendiri dan pihak lain. Karyawan yang melakukan perilaku agresif dipengaruhi oleh beberapa faktor salah satunya adalah kematangan emosi. Menurut Rahayu 2008 (dalam Guswani, & Kawuryan, 2011: 87) karyawan yang belum stabil dan kurang matang emosinya dapat lebih mudah muncul perilaku agresinya daripada yang sudah matang emosinya. Disisi lain Shapiro (1997: 11) menyatakan, individu yang memiliki kemampuan mengelola emosi akan lebih cakap dalam menangani ketegangan emosi, karena kemampuan mengelola emosi ini akan mendukung individu menghadapi dan memecahkan konflik interpersonal dan kehidupan secara efektif.

Kemampuan mengelola emosi merupakan salah satu ciri-ciri kematangan emosi pada diri seseorang (Walgito, 2004: 43). Menurut Rahayu 2008 (dalam

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

Guswani, & Kawuryan, 2011: 87) individu dengan kematangan emosional mampu mengendalikan emosinya, dapat memelihara hubungan baik dengan lingkungannya. Apabila individu memiliki kematangan emosi yang baik mampu mengendalikan perilaku agresifnya. Penjelasan tersebut sejalan dengan hasil penelitian Guswarni dan Kawuryan (2011: 90) menyatakan bahwa, semakin tinggi kematangan emosi maka akan semakin rendah perilaku agresif dengan sumbangan efektif variabel kematangan emosi terhadap perilaku agresi sebesar 82%.

Kematangan emosi merupakan kondisi individu dimana mencapai tingkat kedewasaan dalam perkembangan emosional. Orang mempunyai emosi matang tidak akan menampilkan pola-pola emosi yang hanya dipantaskan oleh anak-anak orang mempunyai emosi matang juga mampu melakukan kontrol terhadap emosinya dalam menghadapi situasi Chaplin (2002: 165). Hurlock (1999: 213) menggambarkan kematangan emosi yang baik sebagai tidak meledaknya emosi di hadapan oranng lain melainkan menunggu saat dan tempat yang lebih tepat untuk mengungkapkan emosinya dengan caracara yang lebih dapat diterima.

Individu yang mampu memahami emosi yang sedang mereka alami dan rasakan, akan lebih mampu mengelola emosinya secara positif dan tidak secara negatif (Safaria & Saputra, 2009: 14). Emosi yang terkendali menyebabkan orang mampu berfikir secara lebih baik, melihat persoalan secara objektif (Walgito, 2004: 42). Berdasarkan penjelasan diatas bisa dipahami bahwa jika karyawan yang mempunyai kematangan emosi maka karyawan tesebut mampu mengekspresikan emosinya dengan tepat, tidak berlebihan. Kondisi tekanan emosi

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

yang sedang dialami tidak mengganggu konsentrasi bekerja dan menimbulkan dorongan agresif yang akan menciptakan perilaku *workplace bullying*.

Apabila dibiarkan, kemunculan *workplace bullying* pada karyawan akan dapat merugikan baik untuk karyawannya sendiri atau pihak perusahaan. Karenanya dirasa penting untuk mengkaji keterkaitan antara kematangan emosi dikorelasikan dengan *workplace bullying* sebagai variabel penelitian. Pada penelitian ini menggunakan subjek wanita, berdasarkan penelitian Gandolfo (dalam Eirnarsen, Hoel, Zapf & Cooper, 2003: 169) perilaku workplace bullying sering dilakukan oleh wanita dewasa baik sebagai pelaku atau korbannya. Selain itu wanita dinilai lebih emosional dan penuh perasaan sedangkan laki-laki lebih rasional dan menggunakan logika (Santrock, 2007: 231). Pendapat tersebut senada dengan pendapat Kahn (dalam Khairini & Putri, 2008: 138) yang menyatakan bahwa wanita lebih mempunyai sikap hati-hati dan tingkat sensitif lebih tinggi daripada pria. Berdasarkan penjelasan diatas maka penelitian ini berjudul pengaruh kematangan emosi terhadap perilaku *workplace bullying* pada karyawan di Pasaraya Sri Ratu Semarang.

1. 2 Rumusan Masalah

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka ditarik rumusan masalah penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana gambaran perilaku *workplace bullying* karyawan?

2. Bagaimana gambaran kematangan emosi karyawan?

3. Adakah pengaruh kematangan emosi terhadap perilaku *workplace bullying* pada karyawan ?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dilaksanakan penelitian ini yaitu:

1. Mengetahui gambaran dari perilaku *workplace bullying*

2. Mengetahui gambaran dari kematangan emosi karyawan

3. Menguji ada tidaknya pengaruh kematangan emosi terhadap perilaku *workplace bullying pada* karyawan.

1.4 Manfaat Penelitian

Setelah diadakannya penelitian ini maka diharapkan dapat bermanfaat untuk :

1. Manfaat teoritis :

Memberikan sumbangan terhadap pengembangan ilmu psikologi tentang pengaruh kematangan emosi terhadap perilaku *workplace bullying* sebagai kajian yang akan memberikan pengembangan di konsentrasi psikologi industri dan organisasi.

2. Manfaat praktis :

Hasil penelitian ini dapat dijadikan bukti empiris apakah tingkat kematangan emosi berpengaruh pada munculnya perilaku *workplace bullying.* Selain itu dapat memberikan informasi pada perusahaan mengenai perilaku *workplace bullying* pada karyawan yang terjadi di lingkungan kerja.

BAB 2

LANDASAN TEORI DAN KAJIAN PUSTAKA

2.1 *Workplace Bullying*

2.1.1 Definisi *Workplace Bullying*

Definisi *bullying* masih menjadi perdebatan dan belum menemukan suatu definisi yang diakui secara universal, sehingga belum ada pengertian yang bisa diterima oleh semua pihak. Secara bahasa "*bullying*" berasal dari Bahasa Inggris yaitu dari kata *bull* yang artinya banteng yang senang menyeruduk kesana kemari. Istilah *bullying* dalam bahasa Indonesia dapat diartikan menyakat, yang berarti mengganggu, mengusik, merintangi orang lain (Wiyani, 2008: 11-12).

Workplace bullying menurut Hadjifotiou (dalam Eirnarsen, 1999: 17) didefinisikan sebagai semua tindakan dan praktik berulang yang diarahkan ke satu atau lebih pekerja, tidak diinginkan oleh korban. Pelaku *bullying* dengan sengaja atau tidak sadar, tetapi jelas menyebabkan penghinaan, pelanggaran dan kesusahan, dan yang dapat mengganggu kinerja pekerjaan dan menyebabkan lingkungan kerja tidak menyenangkan. Definisi ini menekankan dua fitur utama yang paling definisikan *bullying* di tempat kerja: diulang dan abadi perilaku agresifyang dimaksudkan untuk menjadi bermusuhan dan dianggap sebagai musuh oleh penerima.

Menurut Wiyani (2012: 15) *bullying* merupakan perilaku agresif dan negatif seseorang atau sekelompok orang secara berulang kali yang menyalahgunakan ketidakseimbangan kekuatan dengan tujuan menyakiti

targetnya (korban) secara mental atau fisik. Selain itu *bullying* menurut Olweus (dalam Wiyani, 2012: 12) adalah perilaku negatif yang mengakibatkan seseorang dalam keadaan tidak nyaman atau terluka dan biasanya terjadi berulang-ulang, *repeated during successiveencounters.*

Roland (dalam Wiyani, 2012: 12) *bullying is long standing violence, physical or psychological, perpetrated by an individual or group directed against an individual who can not defend himself or herself.* Sedangkan *workplace bullying* menurut Brodsky (dalam Einarsen, 1999: 16) didefinisikan sebagai semua tindakan pelecehan yang berulang-ulang dan terus-menerus bertujuan untuk menyiksa, atau menggagalkan seseorang, serta semua perilaku berulang yang pada akhirnya akan memprovokasi, menakut-nakuti, mengintimidasi atau membawa ketidaknyamanan kepada penerima.

Rigby (2007: 11-15) menyatakan *bullying* adalah sebuah hasrat untuk menyakiti, hasrat ini diperlihatkan ke dalam aksi yang menyebabkan seseorang menderita. Aksi ini dilakukan secara langsung oleh orang atau kelompok yang lebih kuat, tidak bertanggung jawab biasanya berulang, dan dilakukan dengan perasaan senang.

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

Menurut Papalia 2007 (dalam Amalia, 2010: 32) *bullying* adalah tindakan agresif yang dilakukan dengan tenang atau tanpa beban, disengaja dan berulang untuk menyerang target atau korban, yang secara khusus adalah orang lemah, mudah diejek dan tidak bisa membela diri.

Dapat disimpulkan bahwa definisi *workplace bullying* adalah perilaku yang memiliki kecenderungan untuk melakukan tindakan menyakiti dan

melecehkan yang dilakukan individu atau kelompok secara berulang dan bertujuan untuk menyakiti korbannya secara mental atau fisik di tempat kerja, yang muncul akibat tidak seimbangnya kekuatan antara pelaku *bullying* dan korban.

2.1.2 Faktor-faktor Perilaku *Workplace Bullying*

Menurut Eirnersen et al., (2003: 167-168) menjelaskan tiga faktor yang mempengaruhi perilaku *workplace bullying* yaitu :

1) Kurangnya kompetensi sosial

Kebanyakan pelaku *workplace bullying* kurang memiliki kompetensi sosial yang baik, dimana pelaku tidak dapat menerima hadirnya karyawan baru karena takut apabila mengganggu posisi dalam bekerja.

2) Faktor kepribadian

Kepribadian sulit yang dimiliki oleh pelaku seperti psikopat, otoriter, impulsif, individu yang memiliki kepercayaan diri tinggi, dan pada umumnya bersifat agresif.

3) Faktor budaya organisasi

Dimana tempat kerja pelaku dan korban memandang bahwa perilaku *workplace bullying* adalah perilaku yang wajar dan biasa dilakukan sehingga tidak melanggar moral atau bahkan pelaku dulunya pernah menjadi korban perilaku *workplace bullying*.

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

Menurut Leyman 1993 (dalam Eirnersen 1999: 21), terdapat empat faktor yang mempengaruhi perilaku *workplace bullying* yaitu :

1) Kekurangan dalam desain pekerjaan
2) Kurangnya perilaku kepemimpinan dalam organisasi
3) Posisi korban dalam pekerjaan
4) Standar moral yang rendah di lingkungan pekerjaan

2.1.3 Karakteristik *Bullying*

Menurut Ribgy (dalam Amalia, 2010: 38) tindakan *bullying* mempunyai tiga karakteristik, yaitu:

1) Adanya perilaku agresi yang menyenangkan pelaku untuk menyakiti korban.

Bullying adalah sebuah hasrat untuk menyakiti. Hasrat ini diperlihatkan kedalam aksi, menyebabkan seseorang menderita. Aksi ini dilakukan secara langsung oleh seseorang atau kelompok yang lebih kuat, tidak bertanggung jawab, biasanya berulang, dan dilakukan dengan perasaan senang .

2) Tindakan dilakukan secara tidak seimbang sehingga korban merasa tertekan.

Bullying juga melibatkan kekuatan dan kekuasaan yang tidak seimbang, sehingga korbannya berada dalam keadaan tidak mampu mempertahankan diri secara efektif untuk melawan tindakan negatif yang diterima korban.

3) Perilaku ini dilakukan secara terus menerus dan juga berulang-ulang.

Bullying merupakan perilaku agresif tipe proaktif yang didalamnya terdapat aspek kesengajaan untuk mendominasi, menyakiti, atau menyingkirkan. Adanya ketidakseimbangan kekuatan baik secara fisik, usia, kemampuan kognitif,

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

keterampilan, maupun status sosial, serta dilakukan secara berulang-ulang oleh satu atau beberapa anak terhadap anak lain.

2.1.4 Jenis-jenis *Workplace Bullying*

Branch, Ramsay dan Barker (2007: 269) membedakan jenis-jenis *workplace bullying* berdasarkan tingkat status hirarkis dari pelaku terhadap korban, sebagai berikut :

1) *Downward bullying*, yang mengacu pada kasus *bullying* dimana target memiliki status hirarkis lebih renda dari pelaku.

2) *Upward bullying*, yang mengacu pada kasus *bullying* dimana target memiliki status hirarkis lebih tinggi daripada pelaku.

3) *Horisontal bullying*, yang mengacu pada kasus *bullying* dimana target dan pelaku memiliki status hirarkis yang sama atau setingkat.

Menurut Riauskina, Djuwita dan Soesetio (dalam Wiyani, 2012: 27) *bullying* beberapa jenis, sebagai berikut :

1) Kontak fisik langsung, meliputi mengancam, mendorong, menggigit, menjambak, menendang, mengunci seseorang dalam ruangn, mencubit, mencakar, memeras dan merusak barang-barang milik orang lain.

2) Kontak verbal langsung, meliputi mengancam, mempermalukan, merendahkan *(putdowns)*, mencela atau mengejek, mengintimidasi, memaki dan menyebarkan gosip.

3) Perilaku nonverbal langsung, meliputi melihat dengan sinis, menjulurkan lidah, menampilkan ekspresi muka yang merendahkan, mengejek, atau mengancam biasanya disertai oleh *bullying* fisik atau verbal.

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

4) Perilaku nonverbal tidak langsung, meliputi mendiamkan seseorang, memanipulasi persahabatan hingga retak, sengaja mengucilkan, mengabaikan dan mengirim surat kaleng.

5) Pelecehan seksual (kadang dikategorikan perilaku agresif fisik atau verbal).

Menurut Olweus (dalam Wiyani, 2012: 13) *bullying* dibagi menjadi dua subtipe sebagai berikut :

1) *Direct bullying*

Penyerangan fisik yang dilakukan secara langsung seperti mendorong hingga jatuh, memukul, mendorong dengan kasar, memberi julukan nama, mengancam dan mengejek dengan tujuan untuk menyakiti.

2) *Indirect bullying*

Perilaku secara tidak langsung seperti agresi relasional, dimana bahaya yang ditimbulkan oleh pelaku *bullying* dengan cara menghancurkan hubungan-hubungan yang dimiliki oleh korban, termasuk upaya pengucilan, menyebarkan gosip, dan meminta pujian atau suatu tindakan tertentu dari kompensasi persahabatan.

2.1.5 Kategori *Workplace Bullying*

Zapf (dalam Einarsen, 1999: 18) membagi lima jenis kategori perilaku *workplace bullying* yaitu :

1) Intimidasi yang berhubungan dengan pekerjaan yang mungkin termasuk mengubah tugas pekerjaan karyawan lain atau membuat mereka sulit untuk melakukan.

2) Isolasi sosial.

3) Serangan pribadi atau serangan terhadap kehidupan pribadi karyawan dengan ejekan, menghina komentar, gosip atau sejenisnya.

4) Ancaman verbal mengkritik, berteriak atau dipermalukan di depan umum.

5) Kekerasan fisik atau ancaman kekerasan tersebut.

Bloisi dan Hoel (2008, 649-656) menyatakan bahwa terdapat lima kategori perilaku *workplace bullying*, sebagai berikut :

1) Destabilisasi, misalnya memberikan tugas-tugas yang tidak penting atau terus menerus mengingatkan si korban pada kesalahan-kesalahannya.

2) Isolasi, misalnya mencegah akses untuk mengikuti pelatihan atau dengan sengaja menahan informasi penting yang berkaitan dengan pekerjaan.

3) Pekerjaan yang berlebihan, misalnya memberikan tugas pekerjaan dengan tenggat waktu yang tidak memungkinkan.

4) Ancaman pada pribadi perorangan, misalnya menghina atau melecehkan korban

5) Ancaman bagi status profesionalitas, misalnya mempermalukan di depan umum serta menuduh korban kurang berusaha keras.

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

2.1.6 Tahapan dalam *Workplace Bullying*

Allport 1954 (dalam Einarsen, 1999: 20) menjelaskan tahapan terjadinya *workplace bullying* yaitu :

1) Fase pertamanya yaitu menyebabkan "anti-lokasi", dimulai dengan menyebabkan desas-desus yang merugikan, namun dibatasi hanya untuk lingkaran kecil "dalam kelompok" dan dibelakang korban.

2) Fase kedua di mana giliran seseorang berbicara di luar kelompok dan mulai menghindari korban.

3) Pada fase ketiga korban secara terbuka dilecehkan dan didiskriminasi yang membuat diasingkan dan dikeluarkan atau sebagai sasaran hinaan dan lelucon.

4) Pada tahap keempat terjadi serangan fisik, yang dapat menyebabkan sampai tahap akhir disebut “pemusnahan".

2.1.7 Pengukuran *Workplace Bullying*

Pada pengukuran *workplace bullying* ini akan menyajikan beberapa penelitian terdahulu tentang perilaku *bullying*, dengan menyertakan teori-teori yang digunakan sebagai dasar-dasar dalam penyusunan instrumen. Hal ini sangat penting untuk menentukan teori-teori yang akan digunakan untuk penyusunan instrumen pada penelitian yang akan dilakukan, sehingga dalam penyusunan instrumen penelitian tepat dan sesuai dengan yang akan diukur.

Zendrato (2011) menggunakan faktor-faktor penyebab *bullying* sebagai dasar penyusunan alat ukur *bullying*. Faktor individu seperti, *self-concept* (konsep diri), *bullying attitude* (sikap terhadap *bullying*), *coping style* (gaya coping), *locus of control, anger expression* (ekspresi kemarahan), dan *stressful life event* (peristiwa dalam hidup yang menyebabkan stres). Faktor lingkungan seperti, pengaruh keluarga, pengaruh *peer group*, pengaruh lingkungan pendidikan.

Astarini (2013) menggunakan jenis-jenis *bullying* dari Sejiwa (2008: 7) sebagai dasar pengukuran perilaku *bullying*. Perilaku *bullying* dibedakan menjadi tiga, yaitu *bullying* fisik, *bullying* verbal dan *bullying* psikologis. *Bullying* fisik seperti : memukul, menampar, menjegal, meludahi, memalak, melempar dengan

barang. *Bullying* verbal, seperti : memaki, menghina, menjuluki, menuduh, memfitnah, dan menolak. *Bullying* psikologis, seperti : memandang sinis, mendiamkan, mengucilkan, mempermalukan, melototi, mencibir.

Putra (2013) dalam penelitiannya, mengukur *workplace bullying* dengan menggunakan delapan aitem yang diadaptasi dari McKay, Arnold dan Thomas (2008). McKay dkk (2008) menggunakan skala untuk mengukur frekuensi *bullying* baik dari sisi korban maupun para saksi kejadian itu. Berikut delapan aitem skala yang digunakan, : 1) Saya sering mendapat teriakan, ejekan, dan cemooh. 2) Saya sering mendengar gossip tentang saya atau orang lain beredar dikantor. 3) Saya sering dihukum hanya karena kesalahan yang sepele. 4) Saya sering dikritik tanpa alasan yang jelas. 5) Saya sering diperlakukan tidak adil dan berbeda. 6) Saya sering diperlakukan kasar dan tidak sopan. 7) Saya sering dibohongi oleh rekan-rekan dikantor. 8) Kontribusi dan kerja keras saya sering diabaikan

Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Zendrato (2011), Astarini (2013), dan Putra (2013). Teori yang digunakan dalam penyususnan instrumen penelitian tersebut dirasa kurang tepat dan komprehensif apabila digunakan untuk mengukur perilaku *workplace bullying* pada penelitian ini. Hal ini disebabkan penelitian terdahulu mengukur perilaku *bullying* berdasarkan dari sudut pandang korban dan saksi, selain itu ada beberapa faktor-faktor dan tipe perilaku *bullying* yang kemungkinan tidak terjadi di lingkungan kerja seperti memalak, menjegal dan meludai. Pada penelitian yang akan dilakukan mengukur *workplace bullying* berdasarkan sudut pandang pelaku *workplace bullying*

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

sehingga akan lebih komprehensif apabila menggunakan kategori perilaku *workplace bullying* yang disampaikan oleh Bloisi dan Hoel (2008) .

Bloisi dan Hoel (2008, 649-656) menyatakan lima kategori perilaku *workplace bullying* sebagai berikut : 1) Destabilisasi, misalnya memberikan tugas-tugas yang tidak penting atau terus menerus mengingatkan si korban pada kesalahan-kesalahannya. 2) Isolasi, misalnya mencegah akses untuk mengikuti pelatihan atau dengan sengaja menahan informasi penting yang berkaitan dengan pekerjaan. 3) Pekerjaan yang berlebihan, misalnya memberikan tugas pekerjaan dengan tenggat waktu yang tidak memungkinkan. 4) Ancaman pada pribadi perorangan, misalnya menghina atau melecehkan korban. 5) Ancaman bagi status profesionalitas, misalnya mempermalukan di depan umum serta menuduh korban kurang berusaha keras.

Penggunaan kategori-kategori *workplace bullying* dari Bloisi dan Hoel (2008, 649-656) dipilih sebagai dasar pembuatan alat ukur penelitian ini karena mencerminkan secara tepat keperilakuan yang akan muncul dari pihak pelaku *workplace bullying* kepada korban *bullying*. Sehingga diharapkan instrumen penelitian ini dapat mengukur secara tepat dan relevan.

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

2.2 Kematangan Emosi

2.2.1 Definisi Kematangan Emosi

Kartono (1992: 165) mengartikan kematangan emosi sebagai suatu keadaan atau kondisi mencapai tingkat kedewasaan dari perkembangan emosional, oleh karena itu pribadi yang bersangkutan tidak lagi menampilkan pada emosional seperti pada masa kanak-kanak. Seseorang yang telah mencapai

kematangan emosi dapat mengendalikan emosinya. Emosi yang terkendali menyebabkan orang mampu berpikir secara lebih baik, melihat persoalan secara objektif.

Hurlock (1999: 213) menggambarkan kematangan emosi yang baik yaitu saat seseorang tidak meledaknya emosi dihadapan orang lain melainkan menunggu saat dan tempat yang lebih tepat untuk mengungkapkan emosinya dengan cara-cara yang lebih dapat diterima.

Anderson (dalam Mappiare, 1983: 18) mengatakan bahwa seseorang yang memiliki kematangan emosional belum tentu dapat dikatakan sebagai orang dewasa. Seseorang yang memiliki kematangan emosional berarti orang tersebut sudah dewasa, tetapi orang dewasa belum tentu memiliki kematangan emosional.

Walgito (2004: 43) menyatakan bahwa seseorang telah mencapai kematangan emosi dapat mengendalikan emosinya dan diharapkan individu berpikir secara matang, melihat persoalan secara obyektif.

Chaplin (2002: 165) mendefinisikan kematangan emosi sebagai kondisi atau keadaan dalam mencapai tingkat kedewasaan dalam perkembangan emosional seseorang. Orang mempunyai emosi matang tidak akan menampilkan pola-pola emosi yang hanya dipantaskan oleh anak-anak orang mempunyai emosi matang juga mampu melakukan kontrol terhadap emosinya dalam menghadapi situasi.

Sartre (2002: 35) mengatakan bahwa kematangan emosi adalah keadaan seseorang yang tidak cepat terganggu rangsang yang bersifat emosional, baik dari

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

dalam maupun dari luar dirinya, selain itu dengan kematangan emosi maka individu dapat bertindak dengan tepat dan wajar sesuai dengan situasi dan kondisi.

Dapat disimpulkan definisi kematangan emosi adalah capaian tingkat kedewasaan dari perkembangan emosional, individu tersebut mampu mengendalikan berbagai emosi yang terdapat dalam dirinya sesuai situasi dan kondisi di sekitarnya.

2.2.2 Ciri- ciri Individu dengan Emosi yang Matang

Menurt Hurlock (1999: 213) individu yang dikatakan mempunyai kematangan emosi yaitu, :

1) Dapat melakukan kontrol diri yang bisa diterima secara sosial

Individu yang emosinya matang mampu mengontrol ekspresi emosi yang tidak mampu diterima secara sosial atau membebaskan diri dari energi fisik dan mental yang tertahan dengan cara yang dapat diterima secara sosial.

2) Pemahaman diri

Individu yang matang belajar memahami seberapa banyak kontrol yang dibutuhkan untuk memuaskan kebutuhannya dan sesuai dengan harapan masyarakat.

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

3) Menggunakan kemampuan kritis mental

Individu yang matang berusaha menilai situasi dengan kritis sebelum meresponnya, kemudian memutuskan bagaimana cara bereaksi terhadap situasi tersebut.

Menurut Walgito (2004: 43) dalam orang yang matang emosinya mempunyai ciri-ciri antara lain:

1) Dapat mengendalikan emosinya
2) Dapat berfikir secara baik dan logis
3) Dapat menempatkan persoalan sesuai dengan keadaan yang seobyektif-obyektifnya.

Ciri-ciri kematangan emosi menurut Anderson (dalam Asih & Pratiwi, 2010: 37), yaitu:

1) Kasih sayang

Individu mempunyai rasa kasih sayang seperti yang didapatkan dari orang tua atau keluarganya sehingga dapat diwujudkan secara wajar terhadap orang lain sesuai dengan norma sosial yang ada.

2) Emosi terkendali

Individu dapat menyetir perasaan-perasaan terutama terhadap orang lain, dapat mengendalikan emosi dan mengekspresikan emosinya dengan baik.

3) Emosi terbuka atau lapang

Individu menerima kritik dan saran dari orang lain sehubungan dengan kelemahan yang diperbuat demi pengembangan diri, mempunyai pemahaman mendalam tentang keadaan dirinya.

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

2.2.3 Faktor-faktor Kematangan Emosi

Menurut Young (1985: 345-354) faktor yang mempengaruhi kematangan emosi antara lain adalah:

1) Faktor lingkungan

Faktor lingkungan tempat hidup termasuk didalamnya yaitu lingkungan keluarga dan lingkungan masyarakat. Keadaan keluarga yang tidak harmonis,

terjadi keretakan dalam hubungan keluarga yang tidak ada ketentraman dalam keluarga dapat menimbulkan persepsi yang negatif pada diri individu. Begitu pula lingkungan sosial yang tidak memberikan rasa aman dan lingkungan sosial yang tidak mendukung juga akan menganggu kematangan emosi.

2) Faktor individu

Faktor individu meliputi faktor kepribadian yang dipunyai individu. Adanya persepsi pada setiap individu dalam mengartikan sesuatu hal juga dapat menimbulkan gejolak emosi pada diri individu. Hal ini disebabkan oleh pikiran negatif, tidak realistik dan tidak sesuai dengan kenyataan. Kalau individu dapat membatalkan pikiran-pikiran yang keliru menjadi pikiran yang benar, maka individu dapat menolong dirinya sendiri untuk mengatur emosinya sehingga dapat mempersepsikan sesuatu hal dengan baik.

3) Faktor pengalaman

Pengalaman yang diperoleh individu selama hidupnya akan mempengaruhi kematangan emosinya. Pengalaman yang menyenangkan akan memberikan pengaruh yang positif terhadap individu, akan tetapi pengalaman yang tidak menyenangkan bila selalu terulang dapat memberi pengaruh negatif terhadap individu maupun terhadap kematangan emosi individu tersebut.

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

2.2.4 Aspek – aspek Kematangan Emosi

Katkovsky dan Gorlow 1976 (dalam Rizqi, 2010: 23) mengemukakan tujuh aspek-aspek kematangan emosi, yaitu :

1) Kemandirian

Mampu memutuskan apa yang dikehendaki dan bertanggung jawab terhadap keputusan yang diambil.

2) Kemampuan menerima kenyataan

Mampu menerima kenyataan bahwa dirinya tidak selalu sama dengan orang lain, mempunyia kesempatan, kemampuan, serta tingkat intelegensi yang berbeda dengan orang lain.

3) Kemampuan beradaptasi

Orang yang matang emosinya mampu beradaptasi dan mampu menerima beragam karakteristik orang serta mampu menghadapi situasi apapun.

4) Kemampuan merespon dengan tepat

Individu yang matang emosinya memiliki kepekaan untuk merespon terhadap kebutuhan emosi orang lain, baik yang diekpresikan maupun yang tidak diekspresikan.

5) Merasa aman

Individu yang memilki tingkat kematangan emosi tinggi menyadari bahwa sebagai makhluk sosial ia memiliki ketergantungan pada orang lain.

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

6) Kemampuan berempati

Mampu berempati adalah kemampuan untuk menempatkan diri pada posisi orang lain dan memahami apa yang mereka pikirkan dan rasakan.

7) Kemampuan menguasai amarah

Individu yang matang emosinya dapat mengetahui hal-hal apa saja yang dapat membuatnya marah, maka ia dapat mengendalikan perasaan marahnya.

Menurut Walgito (2004: 45) aspek-aspek kematangan emosi adalah :

1) Dapat menerima keadaan dirinya maupun orang lain seperti apa adanyasesuai dengan keadaan objektifnya. Hal ini disebabkan karena seseorang yang lebih matang emosinya dapat berfikir secara lebih baik, dapat berfikir secara objektif.

2) Tidak impulsif sehingga merespon stimulus dengan cara berfikir yang baik. Dapat mengatur pikirannya dalam memberikan tanggapan terhadap stimulus yang mengenainya.

3) Dapat mengontrol emosi dan ekspresi emosinya dengan baik.

4) Dapat berfikir secara objektif dan realistis, sehingga bersifat sabar, penuh pengertian dan memiliki toleransi yang baik.

5) Mempunyai tanggung jawab yang baik, dapat berdiri sendiri, tidak mudah mengalami frustrasi dan akan menghadapi masalah dengan penuh pengertian.

Berdasarkan aspek yang telah disampaikan oleh beberapa tokoh maka peneliti menggunakan aspek keperilakuan yang diajukan oleh Katkovsky dan Gorlow 1976 (dalam Rizqi, 2010: 23) menyebutkan tujuh aspek yang menjelaskan tentang kematangan emosi, antara lain : kemandirian, kemampuan menerima kenyataan, kemampuan beradaptasi, kemampuan merespon dengan tepat, merasa aman, kemampuan berempati, dan kemampuan menguasai amarah. Menurut peneliti aspek keperilakuan tersebut mencerminkan apa yang seharusnya dimiliki ketika individu mencapai kematangan emosi.

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

2.2.5 Pengukuran Kematangan Emosi

Kajian mengenai pengukuran kematangan emosi dirasa penting untuk dilakukan hasil kajian mengenai pengukuran kematangan emosi akan digunakan sebagai acuan dalam pembuatan instrumen pada penelitian yang akan dilakukan.

Khotimah (2006), Asih dan Pratiwi (2010), dan Guswani dan Kawuryan (2011) menggunakan aspek-aspek kematangan emosi yang dikemukakan oleh Walgito (2004: 45), sebagai dasar penyusunan alat ukur kematangan emosi. Berikut merupakan aspek-aspek dari Walgito (2004: 45), yaitu dapat menerima keadaan dirinya maupun orang lain seperti apa adanya, tidak impulsif, dapat mengontrol emosi dan ekspresi emosinya dengan baik, dapat berfikir secara objektif dan realistis, dan mempunyai tanggung jawab yang baik.

Penelitian selanjutnya dilakukan oleh Paramita dan Alfian (2012) dengan subjek remaja akhir. Pada penelitian ini menggunakan ciri-ciri kematangan emosi dari Hurlock (1999: 213) sebagai dasar-dasar dalam pembuatan instrumen. Berikut merupakan ciri-ciri kematangan emosi dari Hurlock (1999: 213), yaitu dapat melakukan kontrol diri yang bisa diterima secara sosial, pemahaman diri, dan menggunakan kemampuan kritis mental.

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

Penelitian kematangan emosi oleh Yanuar (2010) menggunakan gabungan teori yang membahas tentang aspek-aspek kematangan emosi, beberapa aspek-aspek yang digabungkan yaitu dari Walgito (2004: 45), Smithson (dalam Rogers, 1981: 100), dan Maslow (dalam Dariyo 2003: 125) menjadi tujuh aspek, yaitu dapat menerima diri sendiri dan orang lain apa adanya, mampu mengontrol dan mengarahkan emosi, mampu menyikapi masalah secara positif, tidak mudah

frustasi terhadap permasalahn yang muncul, mempunyai tanggung jawab, kemandirian, dan kemampuan beradaptasi.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Khotimah (2006), Asih dan Pratiwi (2010), Guswani dan Kawuryan (2011), Paramita dan Alfian (2012), dan Yanuar (2010). Teori yang digunakan dalam penyusunan instrumen penelitian tersebut dirasa kurang tepat dan komprehensif apabila digunakan untuk mengukur kematangan emosi pada penelitian ini. Hal ini disebabkan adanya perbedaan pada penelitian terdahulu dan penelitian yang akan dilakukan, berkaitan dengan kriteria subjek penelitian, tujuan penelitian dan permasalahan dalam penelitian.

Selain itu aspek dan faktor-faktor kematangan emosi yang telah digunakan pada penelitian sebelumnya dirasa kurang lengkap, karena ada beberapa aspek yang dibutuhkan untuk mengukur kematangan emosi pada karyawan yang tidak terdapat dalam aspek pada penelitian sebelumnya. Aspek tersebut seperti kemapuan merespon dengan tepat, merasa aman, kemampuan berempati dan kemampuan menguasai amarah. Pada penelitian yang akan dilakukan menggunakan aspek-aspek kematangan emosi dari Katkovsky dan Gorlow (dalam Rizqi, 2010: 23) aspek-aspek tersebut dirasa lengkap dan komprehensif dalam pengukuran kematangan emosi. Berikut merupakan tujuh aspek-aspek kematangan emosi, yaitu kemandirian, kemampuan menerima kenyataan, kemampuan beradaptasi, kemampuan merespon dengan tepat, merasa aman, kemampuan berempati, dan kemampuan menguasai amarah.

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

2.3 Penelitian Terdahulu Tentang Perilaku *Workplace Bullying*

Sebelumnya penelitian mengenai *worplace bullying* sudah pernah dilakukan di luar negeri maupun di Indonesia. Penelitian yang dilakukan mengenai *workplace bullying* banyak dilakukan di luar negeri. Di Indonesia lebih banyak yang meneliti *bullying* di dalam dunia pendidikan yang sering disebut *school bullying*. Penelitian *worplace bullying* pernah dilakukan oleh Einarsen (1999) mendapatkan hasil bahwa sebagian besar karyawan baru atau karyawan yang terlihat lemah secara sosial mendapatkan perilaku agresif *(workplace bullying)* dari satu atau lebih rekan kerja atau atasan selama jangka waktu panjang ditempat kerja. Pada penelitian ini berfokus pada kepribadian korban dan faktor psikososial ditempat kerja.

Lutgen dan Sypher (2009) pada penelitiannya mengadakan survei dalam pengumpulan data. Berdasarkan survei yang sudah dilakukan diketahui bahwa *bullying* didasari oleh perilaku agresif yang menyebabkan terjadinya intimidasi atau penganiayaan secara berulang baik secara verbal maupun non verbal yang diberikan pada korban. Dijelaskan bahwa konsekuensi dari adanya perilaku *bullying* yaitu korban merasa ketakutan dan hilangnya harapan pada pekerjaan karena pengalaman yang traumatis. Selain itu menimbulkan konsekuensi negatif pada perusahaan mengakibatkan menurunnya produktivitas, menurunnya komitmen kerja dan kepuasan karyawan serta meningkatnya biaya operasional.

Bloisi dan Hoel (2008) hasil penelitian ini menunjukan bahwa banyak perilaku *workplace bullying* yang sering terjadi pada staff koki dan antar koki. Pada beberapa penelitian menunjukan bahwa perilaku *workplace bullying*

merupakan kondisi yang tidak diharapkan dan tidak dapat ditoleran, namun pada penelitian ini ditemukan bahwa perilaku *workplace bullying* di kalangan koki dianggap hal yang biasa terjadi dan masih normal. Hal tersebut dapat terjadi karena latar belakang dari struktur sosial dan sistem pendidikan serta pelatihan yang berbeda, sehingga dapat membuat perbedaan karakteristik pribadi, budaya dan sosialisasi dalam menanggapi munculnya perilaku *workplace bullying* saat bekerja.

Branch, Ramsay dan Barker (2007) berdasarkan penelitian yang dilakukan diketahui bahwa yang menjadi korban dari perilaku *workplace bulying* tidak hanya bawahan, namun juga terjadi pada atasan *(manager)*. Pada penelitian ini dijelaskan bahwa manager baru pada perusahaan dapat juga menjadi korban *workplace bulying* dari staf dibawahnya, hal ini berkaitan dengan pengalaman kerja yang sudah dimiliki para staf yang sudah lama bekerja.

Putra (2013) berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan diperoleh hasil bahwa semakin sering seorang karyawan mendapatkan perilaku *workplace bullying* yang menciptakan ketegangan *(strain)* dilingkungan kerja, maka akan mengakibatkan penurunan pada kepuasan kerja. Ketika mengalami penurunan kepuasan kerja maka hal tersebut akan berpengaruh juga terhadap menurunnya tingkat komitmen organisasi karyawan. Fase terakhir akibat dari adanya *workplace bullying* pada karyawan yaitu mengakibatkan peningkatan niat untuk berpindah pekerjaan pada karyawan.

Di Indonesia perilaku *bullying* sudah banyak dilakukan penelitian, khususnya pada kalangan pendidikan yang sering disebut dengan *school bullying*.

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

Adilla (2009) pada penelitian ini memperoleh hasil bahwa kontrol sosial yang tinggi dapat mencegah timbulnya perilaku *bullying*. Penelitian *school bullying* juga dilakukan oleh Ardianti (2009) hasil yang diperoleh yaitu diketahui bahwa perilaku *bullying* dapat muncul karena beberapa faktor yaitu penampilan korban, perasaan berkuasa, lingkungan, pengalaman masa lalu, perasaan iri. Penelitian selanjutnya oleh Astarini (2013) hasil penelitian ini diketahui bahwa ada hubungan positif antara perilaku *over protective* orang tua dengan perilaku *bullying* pada siswa SDN Bendan Ngisor Semarang.

Berdasarkan penjelasan diatas dapat dilihat bahwa banyak penelitian yang membahas tentang *school bullying,* selain itu dari penelitian di atas terlihat belum ada penelitian yang menguji tentang pengaruh kematangan emosi terhadap perilaku *workplace bullying* pada karyawan. Sehingga penelitian ini sangat penting dilakukan untuk mengetahui seberapa berkembangnya perilaku *workplace bullying* yang terjadi di lingkungan kerja dan seberapa berpengaruhnya kematangan emosi terhadap perilaku *workplace bullying*.

2.4 Kajian Pustaka

Kajian pustaka ini menggunakan penelitian yang telah dilakukan oleh Putra (2013) berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan diperoleh hasil bahwa semakin sering seorang karyawan mendapatkan perilaku *workplace bullying* yang menciptakan ketegangan *(strain)* di lingkungan kerja, maka akan mengakibatkan penurunan pada kepuasan kerja. Ketika mengalami penurunan kepuasan kerja maka hal tersebut akan berpengaruh juga terhadap menurunnya tingkat komitmen organisasi karyawan. Fase terakhir akibat dari adanya *workplace bullying* pada

karyawan yaitu mengakibatkan peningkatan niat untuk berpindah pekerjaan pada karyawan.

Hasil penelitian diatas sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Lutgen dan Sypher (2009) pada penelitiannya mengadakan survei dalam pengumpulan data. Berdasarkan survei yang sudah dilakukan diketahui bahwa *bullying* didasari oleh perilaku agresif yang menyebabkan terjadinya intimidasi atau penganiayaan secara berulang baik secara verbal maupun non verbal yang diberikan pada korban. Dijelaskan bahwa konsekuensi dari adanya perilaku *bullying* yaitu korban merasa ketakutan dan hilangnya harapan pada pekerjaan karena pengalaman yang traumatis. Selain itu menimbulkan konsekuensi negatif pada perusahaan mengakibatkan menurunnya produktivitas, menurunnya komitmen kerja dan kepuasan karyawan serta meningkatnya biaya operasional.

Berdasarkan hasil penelitian di atas maka dapat dilihat bahwa dengan adanya perilaku *workplace bullying* di lingkungan kerja sangat merugikan baik untuk karyawan dan juga pihak perusahaan. Bagi karyawan yang menjadi korban dari *bullying* akan merasakan adanya ketegangan *(strain)* dalam lingkungan kerja. *Strain* tersebut membuat karyawan tidak leluasa untuk mengembangkan diri dan bekerja secara maksimal sehingga dapat menyebabkan karyawan menjadi terhambat untuk berprestasi dan mengembangkan karir dalam pekerjaan.

Bagi perusahaan akan mendapat efek negatif yaitu akan mengkibatkan tingginya tingkat *turn over* pada karyawan. Perusahaan akan mengalami penurunan jumlah karyawan sehingga dapat mengakibatkan turunnya produktivitas pada perusahaan. Pada penelitian diatas telah membahas tentang

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

workplace bullying dari sudut pandang korban dan juga akibat-akibat yang akan muncul dengan adanya *workplace bullying* di lingkungan kerja. Maka dari itu pada penelitian ini akan meneliti tentang *workplace bullying* dari sudut pandang pelaku dan juga mengkaitkan kematangan emosi sebagai salah satu faktor yang mempengaruhi perilaku *workplace bullying* pada karyawan. Pada hasil penelitian yang akan dilakukan, diharapkan dapat menambah dan melengkapi kajian tentang perilaku *workplace bullying* pada penelitian setelah ini.

2. 5 Pengaruh Kematangan Emosi terhadap Perilaku *Workplace Bullying*

Karyawan yang bekerja sebagai karyawan pada sektor jual beli dan selalu berhadapan langsung dengan konsumen, maka diharuskan mempunyai kemampuan jual beli yang baik. Pada sektor jual beli, karyawan mempunyai tanggung jawab untuk meningkatkan tingkat penjualan terhadap produk yang dijual. Tanggung jawab itu harus dilakukan dengan baik sehingga dapat bertahan dalam pekerjaan tersebut, tanggung jawab itu meliputi tugas-tugas pekerjaan, tututan pekerjaan dan persaingan antar karyawan. Setiap karyawan berusaha untuk dapat memenuhi semua tanggung jawab yang ada di pekerjaan tersebut. Disaat seorang karyawan yang sedang berusaha untuk memenuhi tanggug jawab pekerjaan dan ingin berprestasi pada pekerjaan, pasti tidak akan lepas dari persaingan yang terjadi dengan karyawan lain (Chasanah, 2009: 7). Persaingan itu dapat terjadi pada tidak hanya dengan karyawan lama tapi dapat juga dengan karyawan baru. Karyawan yang sudah lama bekerja cenderung ingin lebih mendapat prestasi yang baik dan tinggi dibandingkan dengan karyawan baru,

beberapa karyawan terkadang menganggap bahwa kehadiran karyawan baru dapat menjadi ancaman untuk posisinya dalam pekerjaan.

Pada karyawan (SPG) untuk meningkatkan penjualan dan menarik konsumen, terkadang menimbulkan ketegangan antar karyawan. Ketegangan yang terjadi dilingkungan kerja dapat menyebabkan karyawan merasa tertekan dalam bekerja (Analisa, 2011: 3). Kondisi yang kurang kondusif akan menyebabkan munculnya rangsangan yang bersifat emosional pada karyawan, sehingga karyawan akan memunculkan berbagai reaksi atau respon. Respon tersebut bisa saja dilakukan dengan berlebihan dan merugikan, atau bisa juga karyawan merespon dengan tepat dan tidak berlebihan. Respon yang keluar dari diri karyawan dapat mencerminkan tingkat kematangan emosi pada diri karyawan tersebut (Rahayu, 2008: 4). Karyawan yang mempunyai kematangan emosi yang baik, akan dapat merespon rangsang yang ada disekitarnya dengan baik dan tidak berlebihan.

Hal ini sesuai dengan pendapat Sartre (2002: 35) mengatakan bahwa kematangan emosional adalah keadaan seseorang yang tidak cepat terganggu rangsang yang bersifat emosional, baik dari dalam maupun dari luar dirinya. Selain itu dengan matangnya emosi maka individu dapat bertindak tepat dan wajar sesuai dengan situasi dan kondisi.

Guswarni & Kawuryan (2011: 5) menyatakan bahwa kematangan emosi dalam diri karyawan sangat penting untuk mengontrol perilaku yang akan muncul terhadap situasi yang sedang dihadapi. Dengan kematangan emosi yang baik karyawan dapat menyikapi persaingan yang terjadi di lingkungan kerja dengan

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

baik sehingga tidak melakukan hal-hal yang dapat memunculkan perilaku negatif. Perilaku negatif tersebut dapat berupa perilaku agresif yang bertujuan untuk menyerang seseorang sebagai pelampiasan dari keadaan tertekan yang dialami. Apabila perilaku tersebut dilakukan secara berulang dan dalam waktu yang lama, maka dapat disebut dengan *workplace bullying*.

Perilaku *bullying* bisa dikatakan merupakan bagian dari agresivitas. Menurut Olweus (dalam Rigby, 2007: 110) menyatakan bahwa didalam agresivitas terdapat *bullying* dan kekerasan. Ketika muncul perilaku *bullying* maka dapat diartikan bahwa akan ada agresivitas di dalamnya. Hal tersebut sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Guswani dan Kawuryan (2011), diperoleh hasil semakin tinggi kematangan emosi maka akan semakin rendah perilaku agresif, sebaliknya semakin rendah kematangan emosi maka akan semakin tinggi perilaku agresif. Kondisi emosi dalam diri karyawan akan mempengaruhi perilaku yang muncul saat menghadapi masalah dalam pekerjaan. Karyawan yang dapat mengontrol emosi yang muncul dalam diri, maka karyawan tersebut memiliki kematangan emosi.

Kondisi kematangan emosi akan berperan dalam pengontrolan perilaku oleh individu untuk merespon situasi sehari-hari (Hurlock, 1999: 213). Perilaku yang mencirikan kematangan emosi yang baik seperti perilaku yang mandiri, mampu menerima kenyataan, dan mampu beradaptasi (Riyawati, 2006: 1). Karyawan dapat memutuskan apa yang dikehendaki dan bertanggung jawab terhadap keputusan yang diambil, dapat menerima berbagai karakteristik orang disekelilingnya. Dengan demikian karyawan tidak akan melakukan hal-hal yang

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

merugikan orang lain yang dapat mencerminkan perilaku *workplace bullying*. Sebagai contoh melakukan destabilisasi dan ancaman pada pribadi perseorangan dengan cara memberikan tugas-tugas yang tidak penting atau terus menerus mengingatkan korban pada kesalahan-kesalahannya selain itu menghina atau melecehkan orang lain.

Selain kemandirian, mampu menerima kenyataan, dan mampu beradaptasi. Karyawan dengan kematangan emosi yang dimiliki akan mencerminkan perilaku seperti kemampuan merespon dengan tepat dan merasa aman dalam bekerja. Dari beberapa elemen kematangan emosi yang dimiliki, dapat mencegah karyawan dari bentuk perilaku *workplace bullying*. Perilaku tersebut yaitu Isolasi, misalnya mencegah akses untuk mengikuti pelatihan atau dengan sengaja menahan informasi penting yang berkaitan dengan pekerjaan.

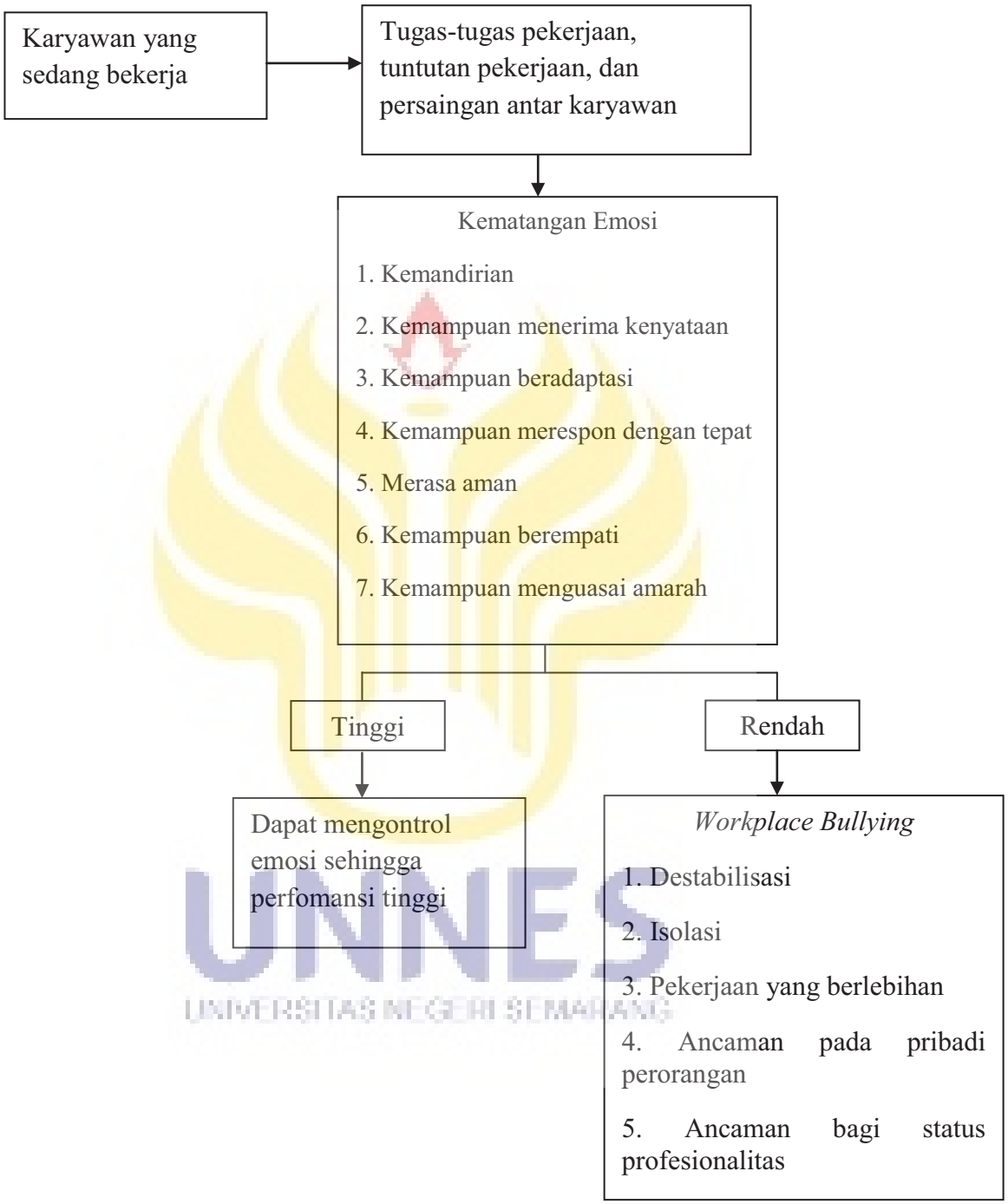
Karyawan yang mencapai kematangan emosi tidak hanya mencerminkan perilaku mandiri, mampu menerima kenyataan, mampu beradaptasi, mampu merespon dengan tepat, dan merasa aman. Namun juga akan mencerminkan perilaku seperti mampu berempati dan mampu menguasai amarah dalam dirinya. Hal tersebut akan membuat karyawan dapat menempatkan dan memahami posisi orang lain, selain itu dapat mengendalikan perasaan amarahnya (Putri, 2010: 4). Berbagai kemampuan tersebut akan membuat karyawan terhindar dari bentuk perilaku *workplace bullying*. Perilaku tersebut seperti memberi pekerjaan yang berlebihan pada karyawan lain dengan tenggat waktu yang tidak memungkinkan, serta memberi ancaman pada status profesionalitas dalam bekerja seperti menuduh tidak bekerja keras dan mempermalukan di depan umum.

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

Pada penjelasan diatas peneliti mencoba untuk menjelaskan pengaruh kematangan emosi dengan perilaku *workplace bullying* berdasarkan tiap aspek kedua variabel. Untuk menguji ketepatan tentang penjelasan pengaruh kedua variabel tersebut. Maka peneliti akan melakukan penelitian secara langsung dengan cara pengumpulan data dan dilanjutkan dengan pengolahan data penelitian sehingga dapat diketahui hasil penelitian yang berkaitan dengan pengaruh kematangan emosi terhadap perilaku *workplace bullying*. Berikut merupakan bagan kerangka berfikir dalam penelitian ini.

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

2.6 Kerangka befikir



Gambar 2.1 kerangka berfikir

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

2.7 Hipotesis

Hipotesis dapat diartikan sebagai suatu jawaban yang bersifat sementara terhadap permasalahan penelitian, sampai terbukti melalui data yang terkumpul (Arikunto, 2010). Berdasarkan latar belakang masalah di atas terdapat tiga pertanyaan penelitian, namun pertanyaan satu dan dua tidak memunculkan hipotesis. Pertanyaan penelitian ketiga memunculkan hipotesis sebagai berikut, *"Ada pengaruh kematangan emosi terhadap perilaku workplace bullying pada karyawan."*

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

BAB 5

PENUTUP

5.1 Simpulan

Berdasarkan analisis hasil penelitian dan pengujian hipotesis pada permasalahan yang sudah dilakukan pada penelitian mengenai pengaruh kematangan emosi terhadap perilaku *workplace bullying* pada SPG *(Sales Promotion Girl)* di Pasaraya Sri Ratu Semarang, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pada penelitian ini *workplace bullying* pada SPG *(Sales Promotion Girl)* berada pada kategori rendah. Adapun proporsi responden yang berada pada kategori rendah sebesar 55,71%. Dapat diartikan SPG *(Sales Promotion Girl* yang bekerja di Pasaraya Sri Ratu Semarang berada pada kategori rendah terhadap munculnya perilaku *workplace bullying*.
2. Kematangan emosi SPG *(Sales Promotion Girl)* di Pasaraya Sri Ratu Semarang berada pada kategori sedang. Adapun proporsi responden yang berada pada kategori sedang sebesar 55,71%. Berdasarkan hasil tersebut dapat diartikan bahwa SPG *(Sales Promotion Girl),* memiliki tingkat kematangan emosi pada kategori sedang.
3. Terdapat hubungan yang negatif dan signifikan antara kematangan emosi terhadap perilaku *workplace bullying* pada SPG *(Sales Promotion Girl)*. Dapat diartikan semakin tinggi kematangan emosi maka semakin rendah *workplace bullying* yang terjadi pada SPG di Pasaraya Sri Ratu Semarang.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, analisis data dan kesimpulan di atas, maka peneliti mengajukan saran-saran sebagai berikut:

1. Bagi SPG *(Sales Promotion Girl)*

Diharapkan bagi SPG *(Sales Promotion Girl)* dapat lebih meningkatkan kematangan emosi pada diri individu masing-masing. Hal ini dikarenakan dengan kematangan emosi yang tinggi SPG *(Sales Promotion Girl)* diharapkan dapat lebih bertanggung jawab, dapat mengontrol emosi dan melihat suatu permasalahan di tempat kerja secara obyektif. Selain itu dengan kematangan emosi yang tinggi SPG *(Sales Promotion Girl)* dapat menghindari berbagai konflik yang mungkin terjadi dengan SPG *(Sales Promotion Girl)* yang lain, sehingga dapat bekerja dengan baik.

2. Bagi Perusahaan

Menjamin kenyamanan karyawan saat bekerja merupakan hal yang harus diperhatikan. Hal ini merupakan salah satu cara untuk meningkatkan penjualan secara efektif dan menghadapi dunia persaingan yang sangat ketat dengan *malll* lain di kota Semarang. Diharapkan bagi perusahaan untuk lebih peka dan lebih memperhatikan situasi yang terjadi di lingkungan kerja karyawan, sehingga karyawan dapat bekerja secara kondusif serta tidak terjadi konflik antar karyawan sehingga dapat memunculkan *workplace bullying*.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti yang tertarik melakukan penelitian mengenai *workplace bullying* dapat mempertimbangkan teori-teori lain mengenai perilaku *workplace*

bullying. Sehingga diharapkan hasil penelitian yang akan dilakukan menjadi lebih komprehensif serta dapat mengukur *workplace bullying* secara mendalam. Selain itu untuk memperluas wawasan mengenai *workplace bullying* disarankan peneliti selanjutnya untuk mengkaji *workplace bullying* dengan variabel lain seperti tipe kepribadian, kepemimpinan, dan budaya organisasi. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan belajar dari kelemahan penelitian lain mengenai *workplace bullying*.

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

Daftar Pustaka

Analisa, L. W. 2011. Analisis Pengaruh Motivasi Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. *Skripsi*. Universitas Diponegoro Semarang.

Ardianti, C. 2009. Identifikasi Faktor-Faktor yang Memperngaruhi Perilaku *Bullying. Skripsi.* UNIKA.

Arikunto, S. 2010. *Prosedur Penelitian.* Jakarta: Rineka Cipta

Asih, G. Y. 2010. Perilaku Prososial Ditinjau dari Empati dan Kematangan Emosi. *Jurnal Psikologi*. Universitas Muria Kudus, Vol. 1. No. 1. h. 33-42.

Astarini, K. 2013. Hubungan Antara Perilaku Over Protective Orang Tua dengan Bullying Pada Siswa SD N Bendan Ngisor Semarang. *Skripsi*. Universitas Negeri Semarang.

Astuti, P. R. 2008. *Meredam Bullying- 3 Cara Efektif*. Jakarta: Grasindo.

Azwar, S. 2010. *Metode Penelitian*.Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

_____.2013. *Penyusunan Skala Psikologi.* Yogyakarta : Pustaka Pelajar

Barnes, A.G. 2003. *Rahasia Manajemen Hubungan Pelanggan*. Yogyakarta: ANDI.

Bloisi, W. & Hoel, H. 2008. Abusive Work Practices and Bullying Among Chefs: A Review Of The Literature. *International journal of Hospitality Management*, Vol. 27. h. 649-656.

Branch, S., Ramsay, S., & Barker, M. 2007. Managers in the Firing Line: Contributing Factors to Workplace Bullying by Staff- an Interview Study. *Journal of management & organization*. Vol. 13. h. 264-281.

Chaplin. J.P. 2002. *Kamus Lengkap Psikologi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Chasanah, D. R. 2009. Hubungan Antara Kompetisi Kerja Dengan Performansi Kerja Karyawan. *Skripsi*. Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Einarsen, S., Hoel, H., Zapf, D., & Cooper, C. 2003. *Bullying and Emotional Abuse in the Workplace*. New York: Taylor & Francis.

Einarsen, S. 1999. The Nature and Causes Of Bullying at Work. *Journal Of Man Power*. University of Bergen Norway, Vol. 20. No. 2. h. 16-27.

Guswarni, A. M & Kawuryan, F. 2011. Perilaku Agresif Pada Mahasiswa Ditinjau Dari Kematangan Emosi. *Jurnal Psikologi Pitutur*, Vol. 1. No. 4. h. 86-92.

Hurlock, E. B. 1999. *Perkembangan Anak (Edisi keenam). Jilid 2*. Jakarta: Erlangga.

Kartono, K. (1992). *Psikologi wanita. Jilid 1*. Bandung: Mandar Maju.

Khairani, R. & Putri, D. E. 2008. Kematangan Emosi pada Pria dan Wanita yang Menikah Muda. *Jurnal Psikologi*, Vol. 1. No 2. h. 136-139.

Khotimah, K. 2006. Hubungan Dukungan Sosial dan Kematangan Emosi dengan *Post Partum Depression* Pada Ibu yang Melahirkan Anak Pertama. *Skripsi*. Universitas Negeri Semarang.

Lutgen, S. P. & Sypher, B. D. 2009. *Destructive Organizational Communication*. New York: Routledge Press.

Mappiare, A. 1983. Psikologi Remaja. Surabaya: Usaha Nasional

Mondy, R. W. 2008. *Sumber Daya Manusia (edisi sepuluh), Jilid 1*. Jakarta: Erlangga.

Mugie. 2012. *Katakan Tidak Untuk Verbal Bullying*. Suara merdeka. 17 Desember. Online. http://www.suaramerdeka.com/v1/index.php/read/wanita/2012/12/17/1398/Katakan-Tidak-untuk-Verbal-*Bullying*. (diakses 02/12/2014)

Oktorita, Y., Rosyid, H. F., & Lestari, A. 2001. Hubungan Antara Sikap Terhadap Penerapan Program K3 Dengan Komitmen Karyawan Pada Perusahaan. *Jurnal Psikologi*. Universitas Gadjah Mada, No. 2. h. 116-132.

Paramita, R & Alfian, I. N. 2012. Hubungan antara Kematangan Emosi dengan Kecenderungan Memaafkan pada Remaja Akhir. *Jurnal Psikologi Pendidikan dan Perkembangan*, Vol. 1. No 2. h. 1-7.

Purwanto, E. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Semarang: CV. Swadaya Manunggal.

Putra, D. K. 2013. Pengaruh Workplace Bullying pada Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasi, dan Niat untuk Berpindah dengan Strain sebagai Variabel Mediasi. *Skripsi*. Universitas Negeri Sebelas Maret.

Putri, F. A. 2010. Hubungan Kematangan Emosi Dengan Agresivitas Remaja Akhir Laki-Laki. *Skripsi*. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.

Rahayu, C. D. 2008. Hubungan Antara Kematangan Emosi dan Konformitas Dengan Perilaku Agresif Pada Suporter Sepak Bola. *Skripsi*. Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Raka. 2013. Fenomena Saling *"Bullying"* di Dunia Kerja. Kompasiana. 16 Februari. Online. http://sosbud.kompasiana.com/2012/02/16/fenomena-saling-bully-di-dunia-kerja-435037 html. (diakses 25/11/2014)

Rigby, K. 2007. *Bullying In School : And What To Do About it*. Australia : ACER Press.

Riyawati, D. Y. 2006. Perbedaan Kematangan Emosi Pada Wanita Usia 25-35 Tahun Di Tinjau Dari Tingkat Pendidikan dan Usia Memasuki Perkawinan. *Skripsi*. Universitas Negeri Semarang.

Rizqi, M. I. T. 2011. Pengaruh Kematangan Emosi Terhadap Kecenderungan Perilaku *Self Injury* pada Remaja. *Skripsi.* Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah.

Rudi, T. 2010. Informasi Perihal *Bullying*. Blog Indonesia Anti *Bullying*, h. 1-20. http://library.binus.ac.id/Colls/eThesisdoc//2012-1-00556-PS%20bab%202 pdf. (diakses 20/12/2014)

Safaria, T. & Saputra, E. N. 2009. *Manajemen Emosi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Santrock, W. J. 2007. *Remaja*. Jakarta: PT Gelora Aksara Pratama.

Sartre, J. P. (2002). *Pengantar teori emosi*. Alih Bahasa: Luthfi Ashari. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Shapiro, L.E. 1997. *Mengajarkan Emotional Intelligence Pada Anak*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

Slavin, R. E. 2006. *Psikologi Pendidikan Teori dan Praktik*. Jakarta: PT Indeks.

Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif R & D*. Bandung : CV. ALFABETA.

Sutrisno, H. 1968. *Statistik Psychology dan Pendidikan, Jilid II*. Yogyakarta : Yayasan Penerbitan FIP-IKIP.

Sutrisno, H. 2004. *Statistik, jilid III*. Yogyakarta: ANDI.

Ruth, McKay., et al. 2008. *Workplace Bullying In Academia: A Canadian Study. Employ Respons Rights J,* Vol. 20. h. 77–100.

Walgito, Bimo. 2004. Bimbingan & Konseling Perkawinan. Yogyakarta: Andi Offset.

Wiyani, N. A. 2012. *Save our children from school bullying*. Jogjakarta : Ar-Ruzz Media.

Yanuar, L. 2010. Kematangan Emosi dalam Menghadapi Problema Rumah Tangga Pasangan Menikah Muda Di Kecamatan Karanganyar Kabupaten Pekalongan. *Skripsi*. Universitas Negeri Semarang.

Young. K. 1985. *Social Psychology*. New York: Aplenton Century

Zendrato, F. T. N. 2011. Faktor-faktor Penyebab Terjadinya Bullying. *Skripsi*. Universitas Negeri Semarang.

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG