PENGARUH PERILAKU MENGGANGGU TERHADAP KINERJA MELALUI KECERDASAN EMOSIONAL SEBAGAI VARIABEL MODERASI

Studi pada Sales Smartphone (*Promotor Smartphone*) 3 merk smartphone terlaris di Surakarta.

SKRIPSI

Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Pada Universitas Negeri Semarang

Oleh
Danang Tutur Wicaksono
NIM 7311413164

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG
2017

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi ini telah disetujui oleh Pembimbing untuk diajukan ke sidang panitia ujian skripsi pada:

Hari : Jumat

Tanggal : 20 Oktober 2017.

Mengetahui,

Ketua Jurusan Manajemen	Pembimbing
Rini Setyo Winastuti, S.E., M.M.	Nury Ariani Wulansari, S.E., M.Sc.
NIP. 197610072006042002	NIP. 198501082009122004

ii

PENGESAHAN KELULUSAN

Skripsi ini telah dipertahankan di depan Sidang Panitia Ujian Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas negeri Semarang pada:

Hari : Senin

Tanggal : 30 oktober 2017

Penguji I

Dr. S Martono, M. Si

NIP. 196603081989011001

Penguji II

Dr. Muwartiningsih, M. M.

NIP. 195201232017022246

Penguji III

Nury Ariani Wulansari, S.E, M.Sc.

NIP. 198501082009122004

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi

Dr. Wahyono, M.M.

NIP. 195601031983121001

iii

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama	:Danang Tutur Wicaksono
NIM	:7311413164
Tempat, Tanggal Lahir	:Karanganyar, 20 Mei 1995
Alamat	:Jalan Jatipuro – Jatiyoso, Sangen Rt 02/01, Jatipuro, Karanganyar

menyatakan bahwa yang tertulis di dalam skripsi ini 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. Apabila di kemudian hari terbukti skripsi ini adalah hasil jiplakan dari karya tulis orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Semarang, 6 Oktober 2017

Danang Tutur Wicaksono

NIM. 7311413164

iv

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto

Keberhasilan akan diraih dengan belajar,

Jangan ingat lelahnya belajar tetapi ingat buah

manisnya yang bisa dipetik kelak ketika sukses

(Danang Tutur Wicaksono)

Persembahan

Bapak dan Ibu tercinta yang selalu

memberikan semangat, perhatian,

dukungan, dan doa.

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

PRAKATA

Puji syukur kepada Allah SWT atas limpahan berkat rahmat serta karunia-Nya sehingga skripsi dengan judul "pengaruh perilaku mengganggu pada kinerja melalui kecerdasan emosional sebagai variabel moderasi studi pada sales smartphone *(promotor smartphone)* 3 merk smartphone terlaris di surakarta dapat diselesaikan dengan lancar dan pada waktu yang tepat. Skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi syarat untuk menyelesaikan program Sarjana (S1) pada Program Sarjana Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. Fathur Rokhman, M. Hum., selaku Rektor Universitas Negeri Semarang.
2. Dr. Wahyono, MM., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang.
3. Rini Setyo Witiastuti, SE, MM., selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang.
4. Nury Ariani Wulansari, S.E., M.Sc. Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan, arahan dan dorongan dalam penulisan skripsi ini.
5. Dr. S Martono, M. Si, selaku Dosen Penguji 1 yang telah mengarahkan dan membimbing dalam penulisan skripsi ini.
6. Dr. Murwatiningsih, M. M, selaku Dosen Penguji 2 yang telah mengarahkan dan membimbing dalam penulisam skripsi ini.

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

7. Ibu saya yang selalu memberikan dorongan dan do'a serta mengarahkan saya agar selalu mengerjakan sesuatu yang baik.
8. Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Manajemen yang telah memberi bekal ilmu pengetahuan yang bermanfaat selama penulis menempuh studi.
9. Semua pihak yang secara langsung maupun tidak langsung membantu pelaksanaan penelitian dan penyusunan skripsi yang tidak bisa disebutkan satu per satu.

Akhir kata, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis serta bagi segenap pihak yang membutuhkan.

Semarang,

Danang Tutur Wicaksono
NIM. 7311413164

UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

SARI

Wicaksono.D. T. 2017. ”Pengaruh Perilaku Mengganggu pada Kinerja melalui Kecerdasan Emosional sebagai variabel moderasi. Studi pada sales smartphone *(promotor smartphone)* 3 merk terlaris di surakarta”. Skripsi. JurusanManajemen. Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Semarang. Pembimbing: Nury Ariani Wulansari, S.E., M.Sc.

Kata Kunci: PerilakuMengganggu, KecerdasanEmosional, Kinerja

Perilaku mengganggu merupakan tindakan agresif yang disengaja, dilakukan berulang-ulang dan dari waktu ke waktu, dan terdapat ketidakseimbangan kekuasaan atau kekuatan. Bullying merupakan tindakan negatif ketika seseorang dengan sengaja menimbulkan atau mencoba untuk melukai atau membuat pada pihak lain merasakan ketidaknyamanan sehingga dapat menyebabkan menurunnya kinerja pada karyawan sebuah organisasi. Untuk mengurangi turunnya kinerja penelitian ini menggunakan variabel Kecerdasan emosi yang diharapkan bisa mengurangi dampak perilaku mengganggu .Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh moderasi *kecerdasan emosi* pada hubungan antara perilaku mengganggu dan kinerja.

Populasi dalam penelitian ini berjumlah 207 yaitu sales smartphone 3 merk terlaris di surakarta. Metode pengumpulan data menggunakan observasi dan kuesioner. Menggunakan teknik Random Sampling. Jumlah sampel sebanyak 137 sales. Metodean alisis data menggunakan analisis analisis deskriptif, uji asumsi klasik, ujihi potesis, analisis regresi, dan uji residual. Analisis data menggunakan perangkatlunak SPSS versi 21.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa perilaku mengganggu berpengaruhn egatif pada kinerja. Selainitu, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa kecerdasan emosi berpengaruh positif pada kinerja. Selanjutnya, penelitian ini menemukan bahwa kecerdasan emosi dapat mengurangi dampak perilaku mengganggu pada kinerja.

Simpulan dari penelitian ini yaitu kecerdasan emosi yang tinggi dapat meningkatkan kinerja walaupun dengan adanya perilaku mengganggu yang tinggi. Dalam penelitian ini, kecerdasan emosi dapat memoderasi dan dapat mengurangi dampak negatif dari perilaku mengganggu. Saran bagi vendor smartphone yaitu gar dapat memberikan pelatihandan pengertian bagaimana cara mengendalikan emosi bagi para salesnya.

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

ABSTRACT

Wicaksono.D. T. 2017. "The Influence of Bullying Behavior on Performance through Emotional Intelligence as a moderating variable. Study on smartphone sales (promoter smartphone) 3 best selling brands in Surakarta ". Final Project . Management Departement. Faculty of Economics. Semarang State University. Advisor: NuryArianiWulansari, S.E., M.Sc.

Keywords: Bullying, Emotional Intelligence, Performance

Bullying behavior is a deliberate, aggressive act, repeated over and over time, and there is an imbalance of power or power. Bullying is a negative action when someone deliberately provokes or tries to hurt or make on the other side feel the discomfort that can lead to decreased performance in an organization's employees. To reduce the decline in the performance of this study using emotional Intelligence variables that are expected to reduce the impact of disruptive behavior. The purpose of this study was to determine the effect of moderation of emotional intelligence on the relationship between disruptive behavior and performance.

The population in this research is the best selling smartphone 3 brand in surakarta. Methods of data collection using observations and questionnaires. usingrandom sampling techniques. The sample size is 137 sales. Methods of data analysis using descriptive analysis analysis, classical assumption test, hypothesis test, regression analysis, and residual test. Data analysis using SPSS software version 21.

The results showed that the interfering behavior had a negative effect on performance. In addition, the results also show that emotional intelligence has a positive effect on performance. Furthermore, this study found that emotional intelligence can reduce the impact of disruptive behavior on performance.

The conclusion of this study that high emotional intelligence can improve performance despite the existence of high interfering behavior. In this study, emotional intelligence can moderate and can reduce the negative impact of disruptive behavior. Advice for smartphone vendors that gar can provide training and understanding how to control the emotions for the promotor.

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL……..…….…….….. i

PERSETUJUAN PEMBIMBING…….. . ii

PERNYATAAN……..…….…….. iii

MOTTO DAN PERSEMBAHAN…….…….…..……..……..... v

PRAKATA……..……... vi

SARI……..…….. viii

ABSTRACT….……..……. ix

DAFTAR ISI……..……..…….. x

DAFTAR TABEL……..……. xii

DAFTAR GAMBAR……..…….xiv

DAFTAR LAMPIRAN……..……. xv

BAB I PENDAHULUAN……..……..1

1.1 Latar Belakang Masalah……..……...1

1.2 Identifikasi Masalah……..…….13

1.3 Cakupan Masalah…….……..14

1.4 Perumusan Masalah……...14

1.5 Tujuan Penelitian…….……..15

1.6 Kegunaan Penelitian……..15

1.6.1 Kegunaan Teoritis…….…15

1.6.2 Kegunaan Praktis……..…….16

1.7 Orisinalitas Penelitian……16

BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN HIPOTESIS PENELITIA..……17

2.1 Kajian Teori Utama (Grand Theory) ……17

2.1.1 Teori Perilaku agresifl……..……17

2.1.2 Teori kecerdasan sosial……..…… …...19

2.1.3 Teori Pertukaran Sosial….……22

2.2 Kajian Variabel Penelitian……..……..24

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

2.2.1 Perilaku Mengganggu (bullying behavior) ……..…24
2.2.2 Kecerdasan emosional…….……31
2.2.3 Kinerja….……....39
2.3 Kajian Penelitian Terdahulu……44
2.4 Kerangka Berpikir dan Pengembangan Hipotesis……...……46
2.5 Hipotesis Penelitian……...……..49
BAB III METODE PENELITIAN……...50
3.1 Jenis dan Desain Penelitian……..50
3.2 Populasi Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel……..……...50
3.2.1 Populasi……,……...51
3.2.2 Sampel…..……51
3.2.3 Teknik Pengambilan Sampel….……...52
3.3 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel……...53
3.3.1 Definisi Operasional……..……...53
3.4 Metode Pengumpulan Data…….……54
3.4.1 Jenis dan sumber data……...…54
3.5 Metode Analisis Data……...56
3.5.1 Uji Instrumen……..……..……56
3.5.2 Analisis Deskriptif……61
3.5.3 Uji Asumsi Klasik……62
3.5.4 Uji Hipotesis……65
3.5.5 Uji Residual……..66
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN……..……67
4.1 Hasil Penelitian……..…...67
4.1.1 Analisis Deskriptif Responden……67
4.1.2 Analisis Deskriptif Varibel……..……..……...71
4.1.3 Uji Asumsi Klasik…….……...78
4.1.4 Uji Hipotesis (Uji Statistik t) ……...……83

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

4.2 Pembahasan……..86

BAB V PENUTUP……..……89

5.1 Simpulan……...89

5.2 Keterbatasan……..……...89

5.3 Saran…….……90

5.3.1 Saran Teoritis……..……90

5.3.2 Saran Praktis……90

DAFTAR PUSTAKA……..……..91

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Dimensi Perilaku Mengganggu…….27

Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu…….44

Tabel 3.1 Jumlah Sampel……..……51

Tabel 3.2 Uji Validitas bullying……..…..……57

Tabel 3.3 Uji Validitas Kecerdasan emosional…….……58

Tabel 3.4 Uji Validitas Kinerja…….59

Tabel 3.5 Uji Reliabilitas……..60

Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin…..…….68

Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pendidikan……....68

Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Usia Responden……70

Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Indikator bullying…….72

Tabel 4.5 Rata – Rata Indikator bullying……...74

Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Indikator Kecerdasan emosional……..75

Tabel 4 7 Rata-Rata Indikator Kecerdasan emosional…….……..76

Tabel 4.8 Distribusi Frekuensi Indikator Kinerja……..77

Tabel 4.9 Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov……..……79

Tabel 4.10 Uji Multikolinieritas…….……80

Tabel 4.11 Uji Glejser…….……..…….81

Tabel 4.12 Uji Residual…….…….82

Tabel 4.13 Uji Statistik F……...……83

Tabel 4.14 Uji Statistik t……84

Tabel 4.15 Uji Koefisien Determinasi……..……85

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Penelitian……..……..…….……46

Gambar 4.1 Grafik Normal P-Plot……..78

Gambar 4.2 Grafik Scatterplot……..……81

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Ijin Penelitian……96

Lampiran 2 Kuesioner Penelitian……..97

Lampiran 3 Tabulasi Data……103

Lampiran 4 Uji Instrumen……116

Lampiran 5 Uji Asumsi Klasik……..127

Lampiran 6 Uji Residual……..……..……140

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Sumber Daya Manusia (SDM) adalah faktor sentral dalam organisasi, Apapun bentuk serta tujuan organisasi, organisasi dibuat berdasarkan berbagai visi untuk kepentingan manusia dan dalam pelaksanaan misinya dikelola dan diurus oleh manusia. Untuk itu Sumber Daya Manusia perlu dikembangkan dan diperhatikan agar kualitas Sumber Daya Manusia dapat meningkat secara optimal (Rahadi, 2010:34). Ditengah persaingan bisnis yang semakin sengit dewasa ini, ketidakpastian organisasi dan tekanan bagi karyawan yang terikat dalam organisasi dapat menimbulkan perilaku mengganggu (Sheehan, 1999:60).

Perilaku mengganggu *(Bullying Behavior)* banyak kita temui dalam berbagai situasi dan profesi. Hal ini dapat ditemukan dalam profesi apapun yang berhubungan dengan interaksi antar manusia, seperti tenaga medis, pekerja sosial, pengemudi, terapis, guru pendidik, pegawai negeri, dll (Cazan & Năstasă, 2015:1575). Einarsen *et al*, (2003:22) mendefinisikan *bullying* di tempat kerja sebagai "Perilaku melecehkan, menyinggung, atau secara sosial mengucilkan seseorang dan mempengaruhi pekerjaan seseorang secara negatif. Oleh karena itu, Ashraf dan Khan, (2014:3) menyatakan bahwa konsekuensi *bullying* yang ditujukan kepada seseorang dapat menimbulkan kerugian organisasi.

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

Dari penelitian sebelumnya (Namie & Namie, 2009:205) mengatakan bahwa perilaku mengganggu *(bullying behavior)* di tempat kerja sangat merugikan untuk target yang akan dicapai oleh perusahaan dan dapat membahayakan individu dan kinerja organisasi. Penelitian tersebut sesuai dengan McMahon, (2000:43); Bedarkar dan Pandita, (2014:54); Fernández-Berrocal et al, (2012:156). *Bullying* juga dapat berakibat kepada absensi dan kecenderungan untuk berhenti karena menganggap harga dirinya turun Yamada, (2000:90); Svyantek & Rahm, (2002:87). Selain itu, pelaku *bullying* juga cenderung untuk mengikis reputasi profesional dan mungkin berniat tidak baik untuk mengurangi kemampuan individu yang di ganggu (Ashraf & Khan, 2014:34). Dengan kata lain adalah perilaku mengganggu *(Bullying behavior)* dapat mempengaruhi semua aspek kehidupan individu yang menjadi korbannya termasuk dapat menyebabkan terjadinya penurunan kinerja (Ashraf & Khan, 2014:35).

Kinerja (*Job performance*) merupakan hasil kerja yang dapat dicapai oleh individu atau kelompok dalam satu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam upaya mencapai tujuan organisasi yang bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral dan etika (Rahadi, 2010:1). Evaluasi kinerja karyawan sangat penting dilaksanakan. Evaluasi knerja karyawan merupakan analisis dan interprestasi keberhasilan atau kegagalan dalam mencapai kinerja, sekaligus sebagai suatu proses umpan balik atas kinerja yang lalu dan mendorong perbaikan produktivitas dimasa mendatang (Moehirono, 2012:73). Kinerja karyawan merupakan variabel penting bagi

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

perusahaan untuk dapat memaksimalkan tujuan perusahaan (Ashraf & Khan, 2014:6).

Dari beberapa penelitian terdahulu terdapat banyak faktor yang mempengaruhi kinerja. Namun, salah satu dari sekian banyak yang faktor yang mempengaruhi kinerja yang paling penting adalah dari sisi kecerdasan emosional dan tidak hanya dari faktor indiviualnya (Goleman, 2000:46). Untuk mendapatkan kinerja terbaik karyawan tidak hanya dilihat dari kemampuan intelektualnya saja tetapi juga dilihat dari kemampuan karyawan dalam mengendalikan emosional dalam menjalankan tanggung jawab organisasi. Kemampuan tersebut oleh Daniel Goleman disebut dengan *Emotional Intellingence* atau kecerdasan emosional (Goleman, 2000:35).

Goleman, (2000:104) melalui penelitiannya mengatakan bahwa kecerdasan emosional menyumbang 80% dari faktor penentu kesuksesan seseorang, sedangkan 20% yang lain ditentukan oleh kemampuan intelektual orang tersebut. Karyawan yang memiliki keterampilan dalam kecerdasan emosional akan mampu membaca perasaan orang lain dengan baik, kecerdasan emosional sangat penting dimiliki oleh karyawan dalam organisasi yang akan membantu karyawan berhubungan dengan karyawan lain dan saling berbagi informasi untuk melaksanakan tanggung jawab pekerjaannya. Kecerdasan emosional didefinisikan sebagai kemampuan untuk memahami dan mengekspresikan emosi, mengasimilasi emosi dalam pikiran, memahami alasan dengan emosi, dan mengatur emosi diri sendiri dan orang lain (Çekmecelioğlu et al., 2012:364).

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

Penemuan terbaru dalam penelitian Vratskikh *et al*. (2016 : 69) menemukan bahwa *emotional intelligence* terkait secara positif dengan kinerja. Penemuan tersebut sesuai dengan Goleman, (1998:68; Liptak, 2005:59; Weinberger, 2003:72) dalam penemuannya mengatakan bahwa *emotional intelligence* memiliki pengaruh pada kinerja, selain itu, *emotional intelligence* penting untuk membantu karyawan dalam berinteraksi dengan lingkungan kerja (Svyantek & Rahm, 2002:168). *Emotional Intelligence* yang dimiliki karyawan memiliki dampak besar pada kinerja dalam organisasi (Alnidawy, 2015:69). Bukti empiris menunjukkan bahwa komponen tertentu dari *Emotional Intelligence* berpengaruh terhadap kinerja (Platsidou & Agaliotis, 2008:72).

Sejauh ini penelitian yang dilakukan dengan variabel perilaku mengganggu (*bullying behavior*),emotional inteligence dan kinerja banyak dilakukan di bidang pendidikan atau sekolahan dan bidang kesehatan atau rumah sakit (Obicci, 2015:143). Salah satunya adalah Ashraf dan Khan, (2014:171-190) yang melakukan penelitian pada rumah sakit dan klinik di pakistan. Ashraf & Khan, (2014:171-190) menyebutkan bahwa kecerdasan emosional berperan positif sebagai variabel moderasi yang mempengaruhi variabel perilaku mengganggu (*bullying behavior*) dengan kinerja. Hal ini dikarenakan pegawai rumah sakit di Pakistan memiliki kecerdasan emosional yang baik untuk mengatasi perilaku mengganggu yang dilakukan oleh individu yang lain.

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

Penelitian lain yang dilakukan Sheehan, (2013:57-69) terhadap beberapa individu dalam organisasi mengatakan bahwa seseorang yang memiliki kecerdasan emosional mampu mengurangi dampak perilaku mengganggu di tempat kerja. Hal

ini dikarenakan individu yang memiliki pengendalian diri baik diprediksi dapat menghadapi berbagai macam bentuk *bullying* di organisasinya. Sedangkan, penelitian lain yang dilakukan oleh Mathisen, *et al.* (2008:59-68) di sektor rumah makan mengatakan bahwa perilaku mengganggu (*bullying behavior*) tidak mempengaruhi kinerja. Hal ini disebabkan karena karyawan rumah makan memiliki tingkat pengendalian diri dan hubungan antar karyawan yang baik. oleh sebab itu, pegawai dapat memepersiapkan diri terhadap perilaku *bullying* yang didapatkan dari pelanggan maupun atasan restaurant.

Tabel 2.2

Penelitian Terdahulu

No	**Peneliti (Tahun)**	**Judul**	**Variabel**	**Hasil**
1	Fatima Ashraf and Muhammad Asif Khan (2011)	*Does emotional intelligence moderate the relationship between workplace bullying and job performance*	*a.* Perilaku Mengganggu *(Workplace Bullying)* b. Kecerdasan Emosional c. Kinerja	- Kecerdasan emosional berpengaruh positif sebagai variabel moderasi antara perilaku mengganggu dengan kinerja.
2	Michael Sheehan (2013)	*Workplace Bullying : responding with some emotional intelligence*	a. Workplace *Bullying* b. Kecerdasan Emosional	- Kecerdasan emosional berpengaruh positif dalam mengurangi dampak *bullying*

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

3.	Ali Kahtani (2013)	*Employee Emotional Intelligence And Employee Performance In The Higher Education Institution In Saudi Arabia: A Proposed Theoretica Framework.*	a. Kecerdasan Emosional b. Kinerja	- Ada hubungan yang positif dan signifikan antara kecerdasan emosional dengan kinerja.
4	Mohmmad Shahhosseini, Abu Daud Silong, Ismi Arif Ismail, Jegak nak Uli (2012)	*The role emotional intelligence on job performance*	a. Kecerdasan emosional b. Kinerja	- Kecerdasan emosional memiliki peran penting dalam kinerja
5	Peter Adoko Obici (2015)	*Effect of workplace bullying on employe performance in the public sector*	*a.* Perilaku Mengganggu *(Workplace Bullying)* b. Kinerja	- Perilaku Mengganggu *(Workplace Bullying)* memiliki efek signifikan positif terhadap kinerja
6	Gro Ellen Mathisen,Stale, and Reidar Mykletun (2008)	*The occurrences and coorelates of bullying and harassment in restaurant sector*	a. Perilaku Menggangu (*Bullying)* b. Kinerja	- Perilaku Menggangu signifikan berpengaruh negatif pada kinerja

Sumber: Penelitian Terdahulu

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

Beberapa penelitian tersebut menunjukkan bahwa perilaku mengganggu (*bullying behavior*), kecerdasan emosional mempengaruhi kinerja karyawan. Penelitian ini menjadi penting karena beberapa alasan. Pertama, penelitian tentang

perilaku mengganggu (*bullying behavior*) sangat penting untuk dilakukan dan dikembangkan. Hal ini karena perilaku menggangu tersebut tidak dapat dihindari dalam organisasi akan tetapi hanya dapat diminimalkan salah satunya dengan mengoptimalkan kecerdasan emosional yang dimiliki karyawan (Sheehan, 1999:64). Selain itu, perilaku mengganggu dapat mempengarungi kinerja individu dalam sebuah organisasi (Ashraf & Khan, 2014:160).

Kedua, Psilopanagioti et al., (2012:9) memberikan kontribusi pemahaman bahwa parameter emosional dapat mempengaruhi proses kerja dalam pelayanan dan kualitas, dimana *Emotional Intelligence* (Kecerdasan emosional) yang dimiliki karyawan memiliki dampak besar pada kepuasan kerja dalam organisasi (Alnidawy, 2015:69). Bukti empiris menunjukkan bahwa komponen tertentu dari *Emotional Intelligence* berpengaruh terhadap kepuasan kerja (Platsidou & Agaliotis, 2008:72). Kecerdasan emosional didefinisikan sebagai kemampuan untuk memahami dan mengekspresikan emosi, mengasimilasi emosi dalam pikiran, memahami alasan dengan emosi, dan mengatur emosi diri sendiri dan orang lain (Çekmecelioğlu et al., 2012:364). Tingkat kecerdasan emosional dapat mengurangi kecemasan, stres, kelelahan dan meningkatkan kepuasan dalam hidup. Ini berlaku untuk berbagai macam profesi, sehingga kecerdasan emosional muncul sebagai sesuatu yang dapat meningkatkan kepuasan kerja dan mengurangi kejenuhan yang menjadi pemicu terjadinya *bullying* (Platsidou & Salman, 2012:19).

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

Kecerdasan intelektual bukan lagi merupakan satu-satunya faktor yang dapat meningkatkan kinerja, namun kecerdasan emosional lebih efektif dalam mengurangi dampak perilaku menggangu serta meningkatkan kinerja karyawan,

karena menurut Goleman, (2000:104) melalui penelitiannya mengatakan bahwa kecerdasan emosional menyumbang 80% dari faktor penentu kesuksesan seseorang sedangkan 20% yang lain ditentukan oleh kemampuan intelektual. Hal tersebut dikarenakan kecerdasan emosional yang ada pada seseorang mencakup pengendalian diri, semangat, ketekunan, serta kemampuan untuk memotivasi diri sendiri (Goleman, 1998:93).

Ketiga, Penelitian ini mencoba mengembangkan penelitian berdasar keterbatasan objek yang diteliti pada penelitian sebelumnya. Beberapa penelitian terdahulu hanya sebatas meneliti hubungan antara perilaku mengganggu, kecerdasan emosional, dan kinerja pada profesi pengajar, tenaga kesehatan, pengacara, dan karyawan pada berbagai sektor jasa (Al-bawaliz, 2015:88; Çekmecelioğlu et al., 2012:363; Gorgens-Ekermans & Brand, 2012:2275). Namun masih sangat terbatas penelitian yang dilakukan pada profesi bidang pemasaran/sales (Tüzün et al., 2015:29) terlebih lagi sales smartphone *(promotor smartphone)*. Penelitian ini dilakukan berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Ashraf & Khan, (2014:180) yang menyatakan bahwa *bullying* yang dialami para dokter junior yang baru menyelesaikan studi dapat dikurangi dengan adanya kecerdasan emosional yang dimiliki, sehingga kepuasan kerjanya tetap terjaga. Oleh sebab itu, penulis akan meneliti pada profesi sales (*promotor*) smartphone. Sales (*promotor*) smartphone dipilih karena dalam pekerjaan tersebut penulis anggap sebagai pekerjaan yang rentan terhadap perilaku mengganggu (*bullying behavior*).

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

Di Indonesia banyak smartphone yang dijual secara resmi maupun tidak resmi, menurut tabloid pulsa dan tabloid seluler serta data dari gsmarena.com, setidaknya ada 27 vendor yang dijual resmi di Indonesia. Menurut riset lembaga survei *counterpoint* dari 27 vendor yang dijual di Indonesia terdapat 3 merk yang yang paling diminati oleh masyarakat Indonesia yaitu Oppo, Huawei, dan Samsung. Dari riset tersebut persaingan dalam penjualan smartphone yang melibatkan sales *(promotor)* diprediksi dapat menimbulkan perilaku mengganggu dari atasan, sales *(promotor)* sesama vendor dan vendor lain maupun konter tempat bekerja.

Data penjualan smartphone Indonesia;

Exhibit 1: Indonesia Smartphone Shipments Q2 2016

Rank	Indonesia Smartphone Shipments Share (%)	2Q 2016
1	Samsung	22.0%
2	Oppo	17.3%
3	Asus	13.9%
4	Evercoss	6.4%
5	Smartfren	5.9%
	Others	34.5%
	Total	100.0%

Counterpoint
Technology Market Research

Data penjualan tahun 2016, riset dilakukan oleh lembaga riset *counterpoint*

Vendor	2016Q4 Shipment Volume	2016Q4 Market Share	2015Q4 Shipment Volumes	2015Q4 Market Share	Year-Over-Year Growth
1. OPPO	24.5	18.1%	11.7	10.2%	109.2%
2. Huawei	22.9	16.9%	17.9	15.7%	27.7%
3. vivo	21.7	16.0%	11.0	9.7%	96.4%
4. Apple	14.9	11.0%	17.1	15.0%	-12.8%
5. Xiaomi	10.1	7.4%	16.9	14.8%	-40.5%
Others	41.6	30.7%	39.7	34.7%	5.0%
Total	135.7	100.0%	114.3	100.0%	18.7%

Source: IDC Quarterly Mobile Phone Tracker, Feb 6, 2017

Riset IDC 2017 awal

Dari sejumlah riset yang dilakukan oleh 2 lembaga riset tersebut dapat kita lihat bahwa Samsung dan oppo ditahun 2016 bersaing ketat dalam pejualan produknya sedangkan Asus,Lenovo,smartfren mengikuti dalam hal penjualan di Indonesia, ditahun 2017 terjadi perubahan yang signifikan karena Samsung mulai tergusur oleh oppo dan pendatang baru Huawei dalam penjualan smarphone di indonesia. Dalam hal ini peran promotor dari masing-masing smartpone yang utama untuk menjualkan produknya. Persaingan tersebut memungkinkan para promotor bersaing secara negatif agar mendapat reward dari perusahaannya dikarenakan perusahaan akan memberi sejumlah bonus atau apresiasi apabila promotornya dapat menjual produk sesuai dengan target.

Penelitian dilakukan di daerah Surakarta dimana banyak sekali terdapat konter-konter tempat menjual smartphone yang mendapat fasilitas dari vendor smartphone untuk menempatkan salesnya di berbagai area di Surakarta. Berdasarkan observasi yang dilakukan oleh penulis selama kurang lebih 3 bulan dari februari sampai juni, sales smartphone *(Promotor Smartphone)* bekerja dengan mendapat target penjualan dari perusahaan setiap bulan per orang. Setiap orang mendapat target penjualan berbeda dari perusahaan sesuai dengan konter yang ditempati dan hasil penjualan 3 bulan terakhir. Hal ini dapat menimbulkan perilaku mengganggu karena sales *(promotor)* merasa perusahaan tidak adil dengan memberikan target berbeda pada karyawan.

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

Bentuk perilaku mengganggu (*bullying*) yang dialami sales (*promotor*) adalah apabila sales *(promotor)* tidak memenuhi target penjualan yang ditentukan

perusahaan, supervisor akan memberi tekanan dan peringatan berupa sangsi pengurangan tunjangan gaji agar bulan selanjutnya dapat menjual produk sesuai dengan target yang ditetapkan, jika dalam 3 bulan berturut-turut tidak dapat memenuhi target dan tidak ada perkembangan dalam penjualan, sales *(promotor)* akan dipecat. Perilaku mengganggu yang didapat dari sesama sales *(promotor)* dari vendor yang sama rata-rata berupa ejekan dan pamer karena dapat memenuhi atau bahkan melebihi target penjualan, karena dengan memenuhi target maka sales *(promotor)* mendapat penghargaan dari perusahaan berupa penambahan gaji atau pengurangan target penjualan untuk bulan selanjutnya.

Oleh sebab itu, sales *(promotor)* yang di ganggu merasa bahwa perusahaan tidak adil terhadapnya karena mungkin sales *(promotor)* yang dapat memenuhi target penjualan terbantu oleh penempatan konter yang rame dan didukung oleh sales *(promotor)* vendor lain. Sedangkan perilaku mengganggu dari sales *(promotor)* vendor lain berupa perbandingan perlakuan perusahaan dan atasan terhadap karyawan dengan pemberian reward yang lebih sering daripada vendor yang lain walaupun sebenarnya sama saja hanya perbedaan jumlah dan waktu pemberian yang berbeda, tetapi hal tersebut dapat memberikan kesan bahwa sales *(promotor)* dari vendor lain lebih sejahtera daripada sales *(promotor)* dari vendor sendiri. Selain itu, gangguan sales *(promotor)* dari vendor lain adalah melakukan rayuan/langsung menawarkan produknya kepada konsumen yang sedang melakukan negosiasi dengan sales *(promotor)* yang pertama kali menawarkan produk, dengan perlakuan seperti itu, tidak jarang pembeli lebih tertarik kepada produk lain dan tidak jadi membeli produk yang pertama ditawarkan.

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

Selain itu, perilaku mengganggu yang didapat dari konter tempat bekerja berupa persaingan dalam mempromosikan keunggulan produk dengan vendor lain agar konsumen tertarik dan memilih produk dari vendor sendiri daripada vendor lain serta peraturan konter yang harus ditepati yang dapat memberikan tekanan lebih pada sales *(promotor)*, contohnya adalah harus selalu berdiri pada jam kerja saat ada konsumen maupun tidak ada konsumen dan memakai aksesoris tertentu pada jam kerja untuk menarik konsumen.

Berdasarkan permasalahan diatas penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **"PENGARUH PERILAKU MENGGANGGU TERHADAP KINERJA MELALUI KECERDASAN EMOSIONAL SEBAGAI VARIABEL MODERASI (Studi kasus pada 3 vendor Sales Smartphone (*Promotor Smartphone*) Oppo, Huawei, dan Samsung Area Surakarta"**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas penulis mengidentifikasikan masalah penelitian sebagai berikut:

1. Penelitian tentang perilaku mengganggu sudah banyak dilakukan di berbagai bidang profesi. Akan tetapi penelitian dengan objek sales smartphone *(promotor smartphone)* masih belum dilakukan mengingat pekerjaan sales merupakan pekerjaan yang rentan terhadap perilaku mengganggu karena persaingan penjualan yang ketat antara vendor smartphone yang selalu melibatkan sales smartphone.
2. Perilaku mengganggu dapat terjadi dimana saja dan kapan saja selama ada

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

interaksi antar individu serta dapat memberikan dampak yang negatif terhadap korban yang di *bully*. Disatu sisi, target *bully* yang tidak memiliki kecerdasan emosi yang baik dalam menghadapi pelaku *bully*, maka dapat berdampak fatal bagi organisasinya.

3. Terdapat perbedaan hasil dan teori yang didapat pada penelitian terdahulu sehingga perlu dilakukan penelitian lebih lanjut untuk mengetahui keterkaitan moderasi kecerdasan emosional terhadap perilaku mengganggu dan kinerja yang akan di lakukan pada sales smartphone *(promotor smarthphone)* Oppo, Huawei, dan Samsung di area surakarta

1.3 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka masalah dalam penelitian ini adalah adanya persaingan antara vendor – vendor smartphone yang dijual di Indonesia, persaingan tersebut melibatkan promotor smartphone dengan promotor vendor sendiri maupun dengan promotor dari vendor yang lain, hal ini memungkinkan terjadinya perilaku membully antar sesama promotor maupun dengan atasan apabila penjualan tidak sesuai dengan target yang ditetapkan Dalam penelitian (Namie & Namie, 2009) mengatakan bahwa *bullying* ditempat kerja sangat merugikan untuk target yang akan dicapai oleh perusahaan dan dapat membahayakan individu dan kinerja organisasi tersebut., Berdasar rumusan masalah diatas maka dirumuskan pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Adakah pengaruh *perilaku membully* terhadap kinerja pada sales 3 merk

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

smartphone terlaris Surakarta?

2. Adakah pengaruh moderasi dari kecerdasan emosional terhadap hubungan perilaku membully dan kinerja pada sales 3 merk smartphone terlaris di Surakarta?

1.4 Tujuan

1.4.1 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk :

1. Menguji pengaruh perilaku mengganggu terhadap kinerja pada sales 3 merk smartphone terlaris di Surakarta.
2. Menguji pengaruh moderasi dari kecerdasan emosi terhadap hubungan perilaku mengganggu dan kinerja pada sales 3 merk smartphone terlaris di Surakarta.

1.5 Kegunaan Penelitian

Dengan adanya penelitian ini penulis berharap aspek teoritis dan aspek praktis dapat tercapai sehingga hasil penelitian ini dapat mempunyai manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat teoritis, penulis sangat berharap hasil penelitian ini berguna dalam memberikan suatu gambaran dan pengetahuan kepada pembaca mengenai pengaruh perilaku mengganggu terhadap kinerja melalu kecerdasan emosi sebagai variabel moderasi pada bidang pekerjaan sales smartphone *(promotor smartphone)*
2. Manfaat praktis, peneltian ini juga diharapkan menjadi suatu masukan bagi pembaca dan sales smartphone *(promotor smartphone)* agar

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

kedepannya dapat lebih baik lagi dalam meningkatkan pengetahuan serta kinerja.

1.6 Orisinalitas Penelitian

Penelitian ini dilakukan untuk menguji pengaruh perilaku mengganggu terhadap kinerja melalu kecerdasan emosi sebagai variabel moderasi. Penelitian ini memiliki kebaruan sebagai berikut:

1. Penelitian ini dilakukan untuk melalukan pengembangan dari penelitian yang dilakukan oleh (Ashraf & Khan, 2014) yang menguji pengaruh perilaku mengganggu dengan kinerja yang di moderasi oleh kecerdasan emosional.
2. Penelitian ini dilakukan dengan obejk yang masih jarang diteliti. Terutama pada penelitian perilaku mengganggu dengan kinerja. Objek penelitian ini adalah sales smartphone *(promotor smartphone)* area surakarta.

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

BAB II

KAJIAN PUSTAKA DAN HIPOTESIS PENELITIAN

2.1 Kajian Teori Utama *(Grand Theory)*

2.1.1 Teori Perilaku Agresif *(Agresivitas Behavior Theory)*

Scheneiders (1955) mengartikan perilaku agresif sebagai luapan emosi atas reaksi terhadap kegagalan individu yang ditunjukkatau benda dengan unsur kesengajaan yang diekspresikan dengan kata-kata (verbal) dan perilaku non-verbal. Sars (1985:67) beranggapan bahwa agresi merupakan setiap perilaku yang bertujuan menyakiti orang lain, atau adanya perasaan ingin menyakiti orang lain yang ada dalam diri seseorang. Sedangkan Medinnus dan Johnson (1976:98) mengemukakan bahwa agresi adalah perilaku yang bersifat menyerang, dapat berupa serangan fisik, serangan terhadap objek, serangan verbal, dan melakukan pelanggaran terhadap hak milik atau menyerang daerah orang lain. Lebih lanjut Medinus dan Johnson (1997:74) mengemukakan bahwa agresi adalah serangakaian tindakan atau tingkah laku yang bermaksud merugikan atau melukai. Agresivitas dapat terjadi kapan dan dimana saja, tidak memandang waktu dan tidak peduli siapa yang akan jadi korban. Hal ini senada dengan apa yang telah diungkapkan oleh Dollard (Harvey dan Smith, 1977:58), bahwa tindakan agresi ditujukan kepada orang lain yang menjadi sasaran dari tingkah laku tersebut.

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

Dari sudut pandang psikologi, ada sejumlah teori besar yang mendasari pemikiran mengenai agresi, antara lain teori instinct oleh Sigmund Frued, teori survival oleh Charles Darwin dan teori social learning oleh Neil Miller dan John

Dollard, yang kemudian dikembangkan lagi oleh Albert Bandura. Teori Freud memandang perilaku agresif sebagai hal yang intrinsik dan merupakan instinct yang melekat pada diri manusia. Selanjutnya Darwin dengan teori survivalnya memandang bahwa secara historis, perilaku agresif ini dianggap sebagai suatu tindakan manusia untuk kebutuhan survival agar tetap dapat menjaga dan mengembangkan kemanusiawiannya ataupun membangun dan mengembangkan komunitas. Teori social learning yang dipelopori oleh Neil Miller dan John Dollard yang meyakini bahwa perilaku agresif merupakan perolehan daripada hasil belajar yang dipelajari sejak kecil dan dijadikan sebagai pola respon.

Dalam perkembangannya selanjutnya, Bandura dan Walters (1963:102), mengusulkan satu perbaikan atas gagasan Miller dan Dollard tentang belajar melalui peniruan. Bandura dan Walters menyarankan bahwa kita belajar banyak perilaku melalui peniruan, bahkan tanpa adanya penguat (reinforcement) sekalipun yang kita terima. Kita bisa meniru beberapa perilaku hanya melalui pengamatan terhadap perilaku model, dan akibat yang ditimbulkannya atas model tersebut. Proses pembelajaran semacam ini disebut "observational learning" pembelajaran melalui pengamatan. Percobaan Bandura dan Walters (1963) mengindikasikan bahwa ternyata anak-anak bisa mempunyai perilaku agresif hanya dengan mengamati perilaku agresif sesosok model, dari sinilah melahirkan beragam perspektif dalam melihat perilaku agresif. Teori perilaku agresif juga digunakan untuk menjelaskan *bullying*, Heineman adalah orang pertama yang mendefinisikan *bullying* sebagai tindakan agresi reaktif yang menjelaskan *bullying* sebagai tindakan yang dimulai dan dilakukan oleh sebuah kelompok. Aksi ini terjadi secara

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

mendadak karena salah satu kelompok tersinggung oleh kelompok lain yang mengganggu.

Lebih lanjut, teori tersebut dikembangkan kembali oleh olweus yang merujuk pada tindakan agresi proaktif yang bersifat lebih luas, yakni merupakan tindakan secara disengaja untuk maksud tertentu. Crick dan Dodge (1999:98) telah menerapkan agresi reaktif dan proaktif pada fenomena *bullying* dan berhipotesa bahwa para pelaku *bullying* akan memperlihatkan agresi proaktif sementara korbannya akan memperlihatkan agresi reaktif secara dominan. Salmivaly dan Nieminen (2002:43) memperlihatkan hasil-hasil penelitiannya bahwa pelaku–korban *bullying* (individu yang berkali-kali menjadi pelaku *bullying* dan pada kali lain sering menjadi korban *bullying*) menunjukan tingkatan agresi paling tinggi (baik proaktif maupun reaktif) dibandingkan dengan individu lain. Para pelaku *bullying* secara signifikan menunjukan tingkatan-tingkatan agresi yang lebih tinggi dibandingkan dengan para korban.

2.1.2 Teori Kecerdasan Sosial *(Social intelligence Theory)*

Istilah kecerdasan sosial pertama kali digunakan oleh Dewey (1909) dan Lull (1911), tetapi konsep-konsep modern tentang kecerdasan sosial berpangkal dari konsep kecerdasan yang dikemukakan oleh Thorndike (1920:89) yang membagi kecerdasan ke dalam tiga aspek: 1) Kecerdasan abstrak: kemampuan untuk memahami dan mengelola gagasan-gagasan. 2) Kecerdasan mekanik: kemampuan untuk memahami dan mengelola objek konkret. 3) Kecerdasan sosial: kemampuan untuk memahami dan mengelola orang. Menurut Thorndike

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

(1920:107) kecerdasan sosial dimaksudkan sebagai kemampan untuk memahami dan mengatur laki-laki dan perempuan, anak-anak lelaki dan anak-anak perempuan – untuk bertindak dengan bijaksana dalam hubungan antar manusia. Dari pengertian ini, Thorndike membuat hipotesis bahwa terdapat dua jenis umum dari kecerdasan sosial yaitu: 1) apresiasi kognitif – "memahami orang lain" – understanding of others tanpa disertai dengan tindakan nyata, dan 2) efektifitas tingkah laku yang nampak atau yang dinyatakan dengan – "to act wisely".

Pendapat dari Thorndike dikembangkan oleh Salovey dan Mayer tahun 1990. Mereka (Solovey dan Mayer) mendefinisikan EQ (emotional quotient) sebagai "kemampuan untuk memahami perasaan diri sendiri, untuk berempati terhadap perasaan orang lain dan untuk mengatur emosi, yang secara bersama berperan dalam peningkatan taraf hidup seseorang". Sampai sekarang, konsep teoritis masih kurang (Young, 1996:47). Namun, dengan konseptual mengintegrasikan penelitian yang ada, peran kecerdasan emosi dalam psikologi dapat lebih mudah dilihat. Salovey Mayer berpendapat bahwa emotional intelligence berhubungan dengan kecerdasan interpersonal dan intrapersonal, sebagaimana diusulkan oleh Howard Gardner (1983).[15]

Salovey (1990:34) menempatkan kecerdasan pribadi Gardner dalam definisi dasar tentang kecerdasan emosional yang dicetuskannya, seraya memperluas kemampuan ini menjadi lima wilayah utama: mengenali emosi diri, mengelola emosi, memotivasi diri sendiri, mengenali emosi orang lain (empati), dan membina hubungan dengan orang lain. Orang yang cerdas secara emosional mampu mengenali, merespon dan mengekspresikan emosi diri sendiri dan orang

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

lain secara lebih baik dan lebih tepat. Mereka cenderung lebih berbakat dalam mengenali reaksi emosional orang lain, sehingga menghasilkan respon empati kepada mereka. Dengan demikian, orang lain akan melihat mereka sebagai sosok yang hangat dan tulus. Sebaliknya orang yang tidak mempunyai kecerdasan emosional sering terlihat sebagai sosok yang tidak sopan atau malu-malu.

Kecerdasan emosional dapat digunakan dalam pemecahan masalah. Salovey Mayer (1990:89) menyatakan bahwa individu cenderung berbeda dalam kemampuan untuk mengatur emosi mereka ketika memecahkan masalah. Baik emosi dan suasana hati memiliki pengaruh dalam strategi pemecahan masalah. Mereka sampai pada kesimpulan bahwa suasana hati yang positif memungkinkan fleksibilitas dalam perencanaan masa depan, yang memungkinkan persiapan yang lebih baik untuk memanfaatkan peluang di masa depan. Secara umum, individu dengan sikap optimistis terhadap kehidupan dengan membangun pengalaman interpersonal akan memperoleh hasil yang lebih baik untuk diri sendiri dan orang-orang di sekitarnya. Sehingga, dapat dikatakan bahwa individu yang cerdas secara emosional pasti memperoleh keuntungan dalam hal pemecahan masalah di kehidupannya.

2.1.3 Teori Pertukaran Sosial *(Sosial Exchange Theory)*

Peter M. Blau (1964:88) mengembangkan teori pertukaran sosial yang sebelumnya dianalisis oleh George C. Homans. Menurut Blau (1964:113), analisa individu tidak dapat mengeneralisasikan kelompok yang kompleks. Di sanalah Blau menganalisis bagaimana perilaku pertukaran dilakukan oleh individu dengan kelompok atau kelompok dengan kelompok. Sifat analisis yang collectivist

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

structuralist ini dapat digambarkan dalam organisasi maupun negara. Jika dalam struktural fungsional seorang individu mempunyai banyak alternatif pilihan untuk bertindak maka rasionalitas dan fakta sosiallah yang sebenarnya mengarahkan perilaku tersebut. Tetapi Peter M. Blau tidak hanya sebatas berpikir sampai di situ. Blau mengembangkan bahwa dari berbagai alternatif pilihan itulah individu dapat menimbang perilaku yang akan menyangkut keadaan strukturalnya (Blau, 1964:120).

Dari pertukaran – pertukaran yang terjalin di tingkat individu, individu pun tertarik pada asosiasi. Hal tersebut didasari karena keyakinan individu bahwa dalam asosiasi pasti akan terdapat pertukaran. Ada ganjaran atau imbalan yang akan didapatkan jika masuk dalam suatu asosiasi. Dari ganjaran atau imbalan sosial inilah asal usul dari struktur sosial. Dalam asosiasi pasti akan terbentuk suatu stratifikasi dan struktur sosial yang mana akan membeda – bedakan individu berdasarkan statusnya masing – masing. Seperti halnya dalam suatu organisasi, disana akan ada pertukaran sosial dari anggota-anggotanya, selain itu juga pasti ada pembagian struktur organisasi antara ketua, sekretaris, dan bendahara, serta anggota. Yang mana dari pembagian struktur itulah nanti terdapat stratifikasi. Perbedaan status berarti juga membedakan tugas, kekuasaan serta pertukaran sosial dalam suatu organisasinya.

Harapan – harapan yang akan diperoleh dalam pertukaran sosial menurut Peter M. Blau (1964:126) yaitu ganjaran atau penghargaan, lahirnya diferensiasi kekuasaan, dan kekuasaan kelompok, serta keabsahan kekuasaan dalam kelompok. Pertukaran sosial harus dilakukan berdasarkan tujuan. Untuk melakukan pertukaran sosial

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

itulah harus melewati interaksi sosial. Melalui interaksi sosial, ganjaran sosial terbagi menjadi intrinsik dan ekstrinsik. Blau berpendapat bahwa individu – individu dalam kelompok mikro satu sama lain dalam pertukaran sosial mempunyai keinginan untuk memperoleh ganjaran, dan tidak semua transaksi pertukaran sosial tersebut bersifat seimbang. Ganjaran yang dimaksud bukanlah seperti imbalan dalam konsep pertukaran ekonomi. Karena ini adalah pertukaran sosial maka ganjaran yang didapat juga bersifat sosial, seperti pujian, penghormatan, sikap setuju atau mendukung, kasih sayang, kekuasaan, dan lain – lain (Blau, 1954:138).

Teori ini mendasari munculnya kinerja karena pada dasarnya katyawan yang bekerja di suatu perusahaan tertentu akan mengharapkan imbalan. Karyawan melakukan aktivitas sosial dalam lingkungan pekerjaannya sehingga muncul adanya pertukaran sosial antarkaryawan. Pertukaran tersebut dapat berupa kerja sama antarkaryawan dimana hal tersebut merupakan salah satu bentuk dari kinerja di perusahaan.

2.2 Kajian Variabel Penelitian

2.2.1 Perilaku Mengganggu *(Bullying Behavior)*

1. Definisi Perilaku Mengganggu *(Bullying Behavior)*

Ada banyak definisi *bullying* dan beragam cara untuk memahaminya (Smith et al., 2002:1119). Dalam kamus besar bahasa Indonesia (KBBI), *bullying* disebut "perisakan", yang berasal dari kata risak. Risak sendiri berarti mengusik, mengganggu secara terus menerus dengan berbagai olok-olokan. Namun, istilah tersebut masih belum familiar dan jarang digunakan masyarakat. Heinemann adalah

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

orang yang pertama kali menulis tentang fenomena *bullying* (Smith et al., 2002:1120). Heinemann menggunakan istilah "mobbing" yang mengacu pada kekerasan kelompok terhadap individu yang menyimpang yang terjadi secara tiba-tiba dan mereda tiba-tiba. Sama halnya dengan istilah "mobbing" di Inggris dan Jerman, istilah ini sebatas untuk tindakan yang dilakukan oleh kelompok terhadap seseorang.

Masalah *bullying t*elah dikenal sejak lama, namun baru dijadikan sebagai objek penelitian yang sistematis oleh Dan Olweus pada awal tahun 1970an (Olweus, 1993:86). Olweus kemudian diakui sebagai pelopor dari penelitian tentang *bullying* yang terkemuka di dunia. Selama kurang lebih 40 tahun Dan Olweus telah terlibat dalam penelitian dan intervensi dalam persoalan *bullying* di kalangan anak-anak sekolah dan remaja (flattau, et al., 2011:90). Olweus, (1993:7) menyatakan bahwa *bullying* merupakan tindakan agresif yang disengaja, dilakukan berulang-ulang dan dari waktu ke waktu, dan terdapat ketidakseimbangan kekuasaan atau kekuatan. *Bullying* merupakan tindakan negatif ketika seseorang dengan sengaja menimbulkan atau mencoba untuk melukai atau membuat pada pihak lain merasakan ketidaknyamanan.

Tindakan negatif dapat dilakukan melalui kontak fisik, dengan kata-kata, atau dengan cara lain, seperti menunjukkan wajah meremehkan atau gerakan tidak senonoh, dan pengucilan disengaja dari kelompok (Olweus, 1993:12). Dari definisi Olweus tersebut setidaknya *bullying* mencakup tiga kriteria sebagai berikut: (1) *bullying* adalah perilaku yang disengaja untuk melukai korban; (2) *bullying* terjadi secara berulang-ulang; (3) terdapat ketidakseimbangan kekuatan antara korban dan

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

pelaku bullying. Selanjutnya, menurut Coloroso., (2007:15) *bullying* merupakan tindakan intimidasi yang dilakukan pihak yang lebih kuat terhadap pihak yang lebih lemah. Tindakan penindasan ini dapat diartikan sebagai penggunaan kekuasaan atau kekuatan untuk menyakiti seseorang atau kelompok sehingga korban merasa tertekan, trauma, dan tidak berdaya. Adanya unsur ketidakseimbangan kekuatan merupakan pembeda antara *bullying* dengan konflik lainnya (Wiyani, 2012:34).

2. Jenis-jenis Perilaku Mengganggu *(Bullying Behavior)*.

(Solberg & Olweus, 2003:243) membagi bullying menjadi tiga aspek, yaitu *bullying* verbal, fisik, dan sosial. Aspek-aspek perilaku *bullying* tersebut diuraikan secara rinci sebagai berikut:

a. Bullying Verbal

Kata-kata adalah alat yang kuat dan dapat mematahkan semangat seorang yang menerimanya. *Bullying* verbal merupakan bentuk yang paling umum digunakan baik oleh pelaku bullying. *Bullying* verbal mudah dilakukan dan dapat terjadi di berbagai situasi, sehingga dianggap hanya dialog yang biasa dan tidak ada yang simpatik. Terjadi secara cepat dan tidak menyakitkan pelaku, namun dapat sangat melukai target. *Bullying* verbal bisa berupa pemberian julukan nama, celaan, fitnah, kritik kejam, penghinaan (baik yang bersifat pribadi maupun rasial), pernyataan-

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

pernyataan berupa ejekan, telepon yang kasar, e-mail yang berisi intimidasi, surat kaleng yang berisi ancaman kekerasan, tuduhan-tuduhan yang tidak benar.

b. Bullying Fisik

Bullying fisik merupakan bentuk *bullying* yang paling tampak dan dapat diidentifikasi dibandingkan kedua jenis *bullying* lain. *Bullying* fisik meliputi memukul, mencekik, menyikut, meninju, menendang, menggigit, mencakar, serta meludahi korban, menekuk anggota tubuh korban hingga kesakitan, dan merusak serta menghancurkan pakaian maupun barang-barang milik korban. Semakin kuat dan semakin dewasa pelaku akan semakin berbahaya jenis *bullying* ini, bahkan walaupun tidak dimaksudkan untuk menciderai secara serius. Orang yang sering melakukan *bullying* fisik merupakan penindas yang paling bermasalah diantara penindas lainnya, dan cenderung terlibat dalam tindakan kriminal yang lebih serius.

c. Bullying Psikologis/Relasional

Bullying psikologis merupakan *bullying* yang paling sulit untuk di deteksi dari luar. Merupakan pelemahan harga diri korban yang dilakukan secara sistematis melalui tindakan pengabaian, pengucilan, atau penghindaran. Penghindaran merupakan tindakan *bullying* relasional yang paling kuat. Dapat dilakukan dengan cara menyebarkan gossip agar tidak ada yang mau berteman dengan korban. *Bullying* relasional dapat digunakan untuk mengasingkan, menolak seseorang, atau sengaja merusak persahabatan. Dapat dilakukan melalui sikap yang agresif, lirikan mata, helaan nafas, cibiran, tertawa mengejek, dan bahasa tubuh yang kasar.

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

3. Dimensi Perilaku Mengganggu *(Bullying Behavior)*

A. H. Buss (1961:266) dalam bukunya menjelaskan bahwa ada 8 jenis agresi perilaku mengganggu di tempat kerja, yaitu:

Tabel 2.1
Dimensi Perilaku Mengganggu *(Bullying Behavior)*

Dimensi Fisik - Verbal	Dimensi Aktif - Pasif	Dimensi Langsung – Tidak Langsung	
		Langsung	Tidak Langsung
FISIK	AKTIF	Bunuh Diri Kekerasan Kekerasan Seksual Penampilan Messum Mengganggu Orang lain Gerak gerik mesum	Pencurian Sabotase Menghancurkan Properti Menggunakan sumber daya yang diperlukan organisasi
VERBAL	PASIF	Melambatkan kerja dengan sengaja Menolak menyediakan sumber daya yang diperlukan Meninggalkan pekerjaan ketika target mendekat Mencegah target untuk berpendapat	Datang telat Menunda pekerjaan untuk membuat target terlihat buruk Gagal melindungi kesejahteraan target Menyebabkan target menunda pekerjaan
	AKTIF	Ancaman Teriakan Pelecehan seksual Menghina Memamerkan status Evaluasi kinerja yang tidak adil	Menyebar gossip Mengadu Berbicara dibelakan target Merendahkan pendapat target Mengirimkan informasi yang merusak
	PASIF	Tidak membalas panggilan telepon Mendiamkan target Mengolok olok target Menolak permintaan target	Gagal mengirim informasi Gagal menyangkal gossip yang salah Gagal membela target Gagal memperingatkan bahaya yang akan muncul

4. Faktor-Faktor Penyebab Perilaku Mengganggu *(Bullying Behavior)*

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

Astuti, (2008:44), dalam bukunya menjelaskan bahwa ada beberapa faktor yang menyebabkan *bullying*, diantaranya yaitu:

1. Perbedaan ekonomi, agama, gender, rasisme

Perbedaan (tterlebih jika terlihat ekstrim) individu dengan organisasinya, jika tidak dapat disikapi dengan baik oleh anggota yang lain dapat menjadi faktor penyebab terjadinya *bullying*.

2. Tradisi senioritas

Senioritas yang salah diartikan dan dijadikan kesempatan atau alasan untuk mengganggu junior terkadang tidak berhenti dalam suatu periode saja. Hal ini tak jarang menjadi peraturan tak tertulis yang diwariskan secara turun temurun kepada tingkat berikutnya.

3. Keluarga yang tidak rukun.

Kurangnya komunikasi, perceraian, ketidakharmonisan, dan ketidakmampuan sosial ekonomi merupakan penyebab tindakan agresi yang signifikan.

4. Situasi lingkungan kerja yang tidak harmonis atau diskriminatif.

Bullying dapat terjadi jika pengawasn dan bimbingan dari atasan yang rendah serta peraturan yang tidak konsisten.

5. Karakter individu atau kelompok seperti:
   a) Dendam atau iri hati
   b) Adanya keinginan untuk menguasai korban
   c) Untuk meningkatkan popularitas
6. Persepsi nilai yang salah atas perilaku korban.

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

Korban seringkali merasa pantas untuk diperlakukan demikian (di *bully*), sehingga korban hanya mendiamkan saja hal tersebut terjadi berulang kali pada dirinya.

4. Indikator Perilaku Mengganggu *(Bullying Behavior)*

untuk mengukur potensi perilaku untuk menjadi seorang pelaku bully

penulis menggunakan teori Olweus yang di dalamnya terdapat 10 indikator yang dapat menggambarkan potensi individu untuk menjadi pelaku bully. Sepuluh potensi itu adalah :

1. Menggoda dengan cara yang tidak sopan, mengintimidasi, dan mengancam.
2. Secara fisik mungkin terlihat kuat dibandingkan karyawan yang lain.
3. Adanya keinginan untuk mendominasi yang lain.
4. Temperamen yang tinggi, mudah marah, sulit untuk menaati peraturan.
5. Terlihat tangguh, kasar, dan menunjukkan empati yang sedikit dengan korbannya.
6. Tidak cemas atau merasa sangat percaya diri.
7. Suka melanggar peraturan, menunjukkan agresivitas.
8. Melakukan tindakan-tindakan yang terkait dengan perilaku anti sosial termasuk merusak barang oranglain.
9. Mendapat dukungan dari teman yang lain, setidaknya beberapa dari mereka.
10. Mempunyai prestasi yang baik atau sebaliknya.

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

Sedangkan, Coloroso (2006 : 47-50) membagi bullying dalam 4 jenis yaitu:

1. Kontak fisik langsung (memukul, mendorong, mengigit, menjambak, menendang, mengunci seseorang dalam ruangan, mencakar, juga termasuk memeras dan merusak barang – barang orang lain).
2. Kontak verbal langsung (mengancam, mempermalukan, merendahkan, mengganggu, memberi panggilan nama, sarkasme, merendahkan, mencela, mengintimidasi, menyebarkan gosip)
3. Perilaku non-verbal langsung (melihat dengan sinis, menjulurkan lidah, menampilkan ekspresi muka yang merendahkan, mengejek yang disertai *bullying* fisik atau verbal)
4. Perilaku non-verbal tidak langsung (mendiamkan seseorang, memanipulasi persahabatan sehingga menjadi retak, sengaja mengucilkan)

Berdasarkan 2 pendapat diatas dalam penelitian ini penelliti mengadaptasi indikator dari Coloroso (2006 : 47-50), antara lain: Kontak fisik langsung, kontak verbal langsung, perilaku non-verbal langsung, dan perilaku non-verbal tidak langsung.

2.2.2 Kecerdasan Emosional *(Emotional Intelligence)*

1. Pengertian Kecerdasan Emosional

Kata emosi berasal dari bahasa latin yaitu emovere yang artinya bergerak menjauh. Arti kata ini menyiratkan bahwa kecenderungan bertindak merupakan hal mutlak dalam emosi. Menurut Goleman (2000:45), Kecerdasan emosional adalah sebagai kemampuan yang mencakup pengendalian diri, semangat, dan ketekunan, serta kemampuan untuk memotivasi diri sendiri. Sedangkan menurut Patton (2002:11)

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

kecerdasan emosional berarti mengetahui emosi secara efektif untuk mencapai tujuan, membangun hubungan produktif dan meraih keberhasilan ditempat kerja.

Kecerdasan emosional merupakan pembentukan emosi yang mencakup keterampilan-keterampilan pengendalian diri dan kesiapan dalam menghadapi ketidakpastian. Menyalurkan emosi-emosi secara efektif akan mampu memotivasi dan menjaga semangat disiplin diri dalam usaha mencapai tujuan.Cooper dan Sawaf (2002:147) mendefenisikan kecerdasan emosi sebagai kemampuan merasakan, memahami dan secara efektif menerapkan daya dan kepekaan emosi sebagai sumber energi, informasi, koneksi, dan pengaruh yang manusiawi.

2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kecerdasan Emosional

Goleman (2009:267), menjelaskan bahwa ada dua faktor yang mempengaruhikecerdasan emosional seseorang, yaitu:

1. Lingkungan keluarga.

Kehidupan keluarga merupakan sekolah pertama dalam mempelajari emosi.Kecerdasan emosional dapat diajarkan pada saat masih bayi melalui ekspresi. Peristiwa emosional yang terjadi pada masa kanak-kanak akan melekat dan menetap secara permanen hingga dewasa. Kehidupan emosional yang dipupuk dalam keluarga sangat berguna bagi setiap individu kelak dikemudian hari.

2. Lingkungan non keluarga.

Hal ini yang terkait adalah lingkungan masyarakat dan pendidikan. Kecerdasan emosional ini berkembang sejalan dengan perkembangan fisik dan mental. Pembelajaran ini biasanya ditujukan dalam suatu aktivitas seseorang diluar dirinya dengan emosi yang menyertai keadaan orang lain.

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

3 Aspek-Aspek Kecerdasan Emosional

Aspek- aspek kecerdasan emosional seseorang menurut Tridhonanto (2009:5) adalah sebagai berikut:

1. Kecakapan pribadi, yaitu kemampuan mengelola diri sendiri, yaitu meliputi kesadaran diri (self awareness), pengaturan diri (self regulation) dan motivasi (motivation).

a. Kesadaran Diri (Self Awareness)

Mengetahui kondisi diri sendiri, kesukaan dan kegemaran , sumber-sumber daya dan intuisi pribadi.

b. Pengaturan Diri (Self Regulation)

Mengelola kondisi kemauan, kebutuhan, impuls (desakan), drive (dorongan) dan sumberdaya diri sendiri.

c. Motivasi (Motivation)

Motivasi berkaitan dengan kecenderungan emosi yang mengantar atau memudahkan pencapaian sasaran atau tujuan hidup

2. Kecakapan sosial, yaitu Kecakapan ini menentukan bagaimana kita menangani hubungan sosial atau bagaimana kita menyikapi interaksi sosial antara kita.

a. Empati (Empathy)

Kesadaran terhadap perasaan , kebutuhan , dan kepentingan orang lain .

a) Memahami orang lain (Understanding Others): Mengindra perasaan dan persfektif orang lain dan menunjukkan minat akatif terhadap kepnetingan orang lain,

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

b) Mengembangkan orang lain (Developing Others): Merasakan kebutuhan pengembangnan orang lain dan berusaha menumbuhkan kemampuan orang lain.

c) Orientasi Pelayanan (Service Orientation): Mengantisipasi, mengenali, dan beupaya memenuhi kebutuhan para pelanggan.

d) Memanfaatkan Keragaman (Leveraging Diversity) : menumbuhakna peluang dengan melalui pergaulan.

e) Kesadaran Politis (Political Awareness): mampu membaca arus-arus emosi sebuah kelompok dan hubungannya dengan kekuasaan.

3. Keterampilan sosial, yaitu kemampuan menggugah tanggapan yang dikehendaki orang lain. Cerdas dalam menggugah tanggapan yang dikehendaki pada orang lain.

a) Pengaruh (influence) : Memiliki taktik-taktik untuk melakukan persuasi.

b) Komunikasi (communicatuion): mengirim pesan yang jelas dan meyakinkan.

c) Manajemen Konflik (conflict management) : Penanganan masalah-masalah yang berkembang di dalam masyarakat.

d) Kepemimpinan (leadership): Memandu orang lain dengan membangkitkan inspirasi

e) Katalisator perubahan (Change Catalyst): Memulai dan mengelola perubahan.

f) Membangun hubungan (building bonds) : menumbuhkan hubungan yang bermanfaat.

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

g) Kolaborasi dan Kooperasi (Collaboration and cooperation) : kerjasama dengan orang lain demi tujuan bersama.

h) Kemampuan tim (Team capabilities): menciptakan sinergi kelompok dalam memperjuangkan tujuan bersama..

4 Indikator Kecerdasan Emosional

Goleman (2009:58), mengungkapkan lima indikator kecerdasan emosional yang dapat menjadi pedoman bagi individu untuk mencapai kesuksesan, yaitu:

1. Kesadaran diri, yaitu kemampuan individu yang berfungsi unuk memantau perasaan dari waktu ke waktu, mencermati perasaan yang muncul. Ketidakmampuan untuk mencermati perasaan yang sesungguhnya menandakan bahwa orang berada dalam kekuasaan emosi.

2. Pengaturan diri, yaitu kemampuan untuk menghibur diri sendiri, melepas kecemasan, kemurungan atau ketersinggungan dan akibat-akibat yang timbul karena kegagalan keterampilan emosi dasar. Seseorang yang yang mempunyai kemampuan yang rendah dalam dalam mengelola emosi akan terus menerus bernaung melawan perasaan murung. Sementara mereka yang memiliki tingkat pengelolaan emosi yang tinggi akan dapat bangkit lebih cepat dari kemurungannya. Kemampuan mengelola emosi meliputi kemampuan penguasaan diri dan kemampuan menenangkan diri.

3. Motivasi, yaitu kemampuan untuk mengatur emosi menjadi alat untuk mencapai tujuan dan menguasai diri. Seseorang yang memiliki keterampilan ini cenderung lebih produktif dan efektif dalam upaya apapun yang dikerjakannya. Kemampuan

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

ini didasari oleh kemampuan mengendalikan emosi yaitu menahan diri terhadap kepuasan dan mengendalikan dorongan hati.

4. Mengenali emosi orang lain (empati), yaitu kemampuan yang bergantung pada kesadaran. Kemampuan ini merupakan keterampilan dasar dalam bersosial. Seorang yang empati lebih mampu menangkap sinyal-sinyal sosial tersembunyi yang mengisyaratkan apa yang dibutuhkan atau dikehendaki orang lain.

5. Keterampilan sosial, yaitu merupakan keterampilan mengelola emosi orang lain, mempertahankan hubungan dengan orang lain melalui keterampilan sosial, kepemimpinan dan keberhasilan hubungan antar pribadi.

Sedangkan menurut Cooper dan Sawaf (1997) memetakan kecerdasan emosional meliputi lima 5 indikator yaitu:

a. Situasi saat ini terdiri atas tiga aspek, yaitu (1) peristiwa dalam hidup, (2) tekanan pekerjaan, (3) tekanan masalah pribadi. Tiap peristiwa yang dialami dalam pekerjaan atau dalam kehidupan pribadi antara lain : pernah menjadi korban kejahatan, diberhentikan atau dipecat, pensiun, berpisah dan bercerai, dan kematian seorang teman atau anggota keluarga, sakit atau cedera.

b. Keterampilan emosi. Komponen ini terdiri atas tiga aspek, yaitu : (1) kesadaran diri emosi, (2) ekspresi emosi, (3) kesadaran emosi terhadap orang lain. Komponen ini memuat pernyataan-pernyataan yang mengambarkan seberapa baik pikiran dan perasaan tentang diri sendiri, seperti kapan bisa marah, jika sedih tahu alasannya, cenderung menghakimi diri sendiri, mengungkapkan emosi meskipun emosi tersebut negatif, membiarkan orang lain tahu bila ada perasaan yang tidak enak, dalam berinteraksi dapat merasakan perasaan orang lain.

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

c. Kecakapan emosi. Komponen ini terdiri dari lima aspek yaitu : (1) intensionalitas, (2) kreatifitas, (3) ketangguhan, (4) hubungan antar pribadi, dan (5) ketidakpuasan konstruktif. Tiap indikator hendak mengungkapkan seberapa baik pekerjaan itu menggambarkan perilaku atau tujuan seperti mudah mengabaikan gangguan-gangguan, tahu cara mengatakan tidak, dapat menyingkirkan imbalan-imbalan jangka pendek dari sasaran jangka panjang, dapat memusatkan perhatian pada satu tugas sampai selesai, dapat menunda kepuasan pribadi demi sasaran yang lebih luas, marah apabila dikritik, sering tidak mengetahui penyebab kemarahan.

d. Nilai-nilai emosi dan keyakinan. Komponen ini terdiri dari enam aspek, yaitu : (1) belas kasihan, (2) sudut pandang, (3) intuisi, (4) radius kepercayaan, (5) daya pribadi, dan (6) integritas. indikator-indikatornya tersusun untuk memberi nilai seberapa baik pernyataan itu menggambarkan perilaku atau hubungan, seperti dapat melihat rasa sakit pada orang lain, meskipun mereka tidak membicarakannya, tidak ragu menimbulkan kesibukan guna menolong orang lain yang kesulitan, dapat menemukan solusi atas masalah-masalah yang sulit, menyukai diri apa adanya, mengikuti kata hati ketika dihadapkan masalah yang sulit, dan bersedia melakukan kesalahan yang dilakukan.

e. Hasil-hasil emosi. Komponen ini terdiri atas empat aspek yaitu : (1) kesehatan secara umum, (2) kualitas hidup, (3) kecakapan berelasi, dan (4) kinerja optimal. Indikatornya menunjukkan seberapa sering (jika pernah) mengalami gejala-gejala seperti sakit kepala karena tegang, sakit dan nyeri yang sulit dijelaskan, merasa menjadi korban atau dimanfaatkan orang lain, menyalahkan atau melecehkan orang lain, merasa kelebihan beban pekerjaan, pikiran kosong, kesal dan putus asa.

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

Dalam penelitian ini penulis menggunakan indikator menurut Goleman (2009:58), dengan lima indikator kecerdasan emosional yang dapat menjadi pedoman yang meliputi Kesadaran diri, Pengaturan diri, Motivasi, Mengenali emosi orang lain (empati), dan Keterampilan sosial. Indikator Goleman (2009:58), dipilih penulis karena dianggap cocok dengan penelitian ini.

2.2.3 Kinerja

1. Pengertian Kinerja

Ketatnya persaingan dalam bisnis membuat organisasi mengakui pentingnya kinerja karyawan sebagai senajata untuk bersaing. Babin dan Boles (1998:91) mendeskripsikan kinerja sebagai tingkat produktivitas karyawan yang dinilai berdasarkan perilaku kerja dan hasil yang dicapai pada periode tertentu. Hairudinor (2014:51) menjelaskan bahwa kinerja adalah kapasitas maksimum yang dihasilkan oleh karyawan dalam menyelesaikan tugas sesuai dengan tanggung jawab dan wewenangnya, baik dari segi kuantitas, kualitas, maupun kecepatan waktu. Kinerja menurut Poernomo dan Wulansari (2015:191) adalah kemampuan karyawan untuk melakukan pekerjaannya secara baik ataupun tidak. Sedangkan, Ranihusna (2010:95) menyatakan bahwa kinerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugasnya atas kecakapan, usaha, dan kesempatan.

Menurut Kappagoda et al. (2014:145), kinerja karyawan merupakan evaluasi dari kemampuan karyawan dalam melaksanakan tugas sesuai denngan deskripsi pekerjaan yang diberikan. Sedangkan Ghoniyah dan Masurip (2011:124) berpendapat bahwa kinerja merupakan hasil kerja selama periode tertentu

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, missal standar, target/sasaran atau kriteria yang disepakati bersama. Berdasarkan bebrapa pengertian di atas, dapat disimpulkan bahwa kinerja merupakan evaluasi dari kemampuan karyawan dalam melaksanakan tugas sesuai dengan standar operasional organisasi pada jangka waktu tertentu.

2. Faktor-faktor yang Berpengaruh terhadap Kinerja

Beberapa ahli mengemukakan pendapatnya tentang apa saja faktor yang mempengaruhi kinerja seseorang, diantaranya adalah sebagai berikut: Pendapat Simamora (1994) yang dikemukakan kembali oleh Mangkunegara (2010:14), yaitu:

1. Faktor individual, yang terdiri dari kemampuan dan keahlian, latar belakang dan demografi.
2. Faktor psikologis, yang terdiri dari persepsi, *attitude*, kepribadian, pembelajaran, dan motivasi.
3. Faktor organisasi, yang terdiri dari sember daya, kepemimpinan, penghargaan, struktur, dan desain pekerjaan.

Sedangkan menurut Mathis dan Jackson (2006) menyatakan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja individu karyawan diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Kemampuan: kapasitas seseorang untuk melakukan beragam tugas dalam suatu pekerjaan.
2. Motivasi: suatu dorongan kehendak yang menyebabkan seseorang melakukan suatu perbuatan untuk mencapai tujuan tertentu.

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

3. Dukungan: menyediakan sesuatu untuk memenuhi kebutuhan orang lain.
4. Pekerjaan itu sendiri: jenis pekerjaan, struktur organisasi, pangkat, kedudukan, mutu pengawasan, jaminan finansial, dan kesempatan promosi.
5. Hubungan organisasi: hubungan yang terjalin antara kelompok untuk mencapai tujuan yang sama.

3. Indikator Kinerja Karyawan

Indikator kinerja merupakan alat yang digunakan untuk menukur kinerja karyawan. Adapun indikator kinerja karyawan menurut Babin dan Boles (1998:91) adalah sebagai berikut:

1. Hubungan dengan konsumen dan rekan kerja

   Interaksi dengan konsumen dapat menentukan tingkat kinerja yang diraih oleh seorang karyawan, apabila terdapat interaksi yang baik dengan konsumen akan membuat konsumen tertarik dengan produk yang ditawarkan sehingga karyawan akan lebih mudah mencapai target yang diberikan oleh perusahaan.
2. Kualitas individu.

   Kualitas sumber daya manusia mengacu pada pengetahuan yaitu kemampuan yang dimiliki karyawan terhadap produk yang ditawarkan sehingga dalam menawarkan produk, karyawan yang memiliki pengetahuan yang baik akan senantiasa menjelaskan kelebihan yang dimiliki oleh produk yang ditawarkan.

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

3. Produktivitas.

Produktivitas karyawan dapat diukur dengan hasil yang dicapai dalam waktu yang telah ditentukan oleh perusahaan serta target jumlah penjualan yang sudah ditentukan juga. Apabila dalam rentang waktu yang sudah ditentukan karyawan tidak memenuhi target maka dapat dikatakan bahwa kinerjanya rendah.

4. Keandalan karyawan.

Merupakan kemampuan individu untuk menyediakan pelayanan yang terbaik agar konsumen dapat nyaman dengan pelayanan yang diberikan sehingga konsumen tidak pindah ke produk pesaing.

Sedangkan menurut Ferdinand (2000:81) indikator kinerja adalah

1. Meningkatnya volume penjualan

merupakan jumlah total yang dihasilkan dari kegiatan penjualan barang. Semakin besar jumlah penjualan yang dihasilkan perusahaan, semakin besar kemungkinan laba yang akan dihasilkan perusahaan. Oleh karena itu volume penjualan merupakan salah satu hal penting yang harus dievaluasi untuk kemungkinan perusahaan agar tidak rugi. Jadi volume penjualan yang menguntungkan harus menjadi tujuan utama perusahaan dan bukannya untuk kepentingan volume penjualan itu sendiri.

2. Pertumbuhan nilai penjualan

Pertumbuhan penjualan mencerminkan keberhasilan investasi periode masa lalu dan dapat dijadikan sebagai prediksi pertumbuhan masa yang akan datang. Pertumbuhan penjualan dapat dilihat dari perubahan

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

penjualan tahun sebelum dan tahun periode selanjutnya. Suatu perusahaan dapat dikatakan mengalami pertumbuhan ke arah yang lebih baik jika terdapat peningkatan yang konsisten dalam aktivitas utama operasinya.

3. Pertumbuhan pelanggan

pertumbuhan penjualan akan bergantung pada berapa jumlah pelanggan yang telah diketahui tingkat konsumsi rata-ratanya yang bersifat tetap. Nilai penjualan menunjukkan berapa rupiah atau berapa unit produk yang berhasil dijual oleh perusahaan kepada konsumen atau pelanggan. Semakin tinggi nilai penjualan mengindikasikan semakin banyak produk yang berhasil dijual oleh perusahaan. Sedangkan porsi pasar menunjukkan seberapa besar kontribusi produk yang ditangani dapat menguasai pasar untuk produk sejenis dibandingkan para competitor.

Berdasarkan 2 pendapat diatas dalam penelitian ini penelliti mengadaptasi indikator dari Ferdinand (2000:81), yang meliputi meningkatnya volume penjualan, pertumbuhan nilai penjualan, dan pertumbuhan individu.

2.3 Kajian Penelitian Terdahulu

Terdapat beberapa penelitian terdahulu yang dapat digunakan sebagai rujukan dan mendukung penelitian ini, berikut merupakan tabel penelitian terdahulu yang penulis rangkum:

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

Tabel 2.2

Penelitian Terdahulu

No	Peneliti (Tahun)	Judul	Variabel	Hasil
1	Fatima Ashraf and Muhammad Asif Khan (2011)	*Does emotional intelligence moderate the relationship between workplace bullying and job performance*	*d.* Perilaku Mengganggu *(Workplace Bullying)* e. Kecerdasan Emosional f. Kinerja	- Kecerdasan emosional berpengaruh positif sebagai variabel moderasi antara perilaku mengganggu dengan kinerja.
2	Michael Sheehan (2013)	*Workplace Bullying : responding with some emotional intelligence*	c. Workplace *Bullying* d. Kecerdasan Emosional	- Kecerdasan emosional berpengaruh positif dalam mengurangi dampak *bullying*
3.	Ali Kahtani (2013)	*Employee Emotional Intelligence And Employee Performance In The Higher Education Institution In Saudi Arabia: A Proposed Theoretica Framework.*	c. Kecerdasan Emosional d. Kinerja	- Ada hubungan yang positif dan signifikan antara kecerdasan emosional dengan kinerja.
4	Mohmmad Shahhosseini, Abu Daud Silong, Ismi Arif Ismail, Jegak nak Uli (2012)	*The role emotional intelligence on job performance*	c. Kecerdasan emosional d. Kinerja	- Kecerdasan emosional memiliki peran penting dalam kinerja
5	Peter Adoko Obici	*Effect of workplace*	*c.* Perilaku Mengganggu	- Perilaku Mengganggu

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

	(2015)	*bullying on employe performance in the public sector*	*(Workplace Bullying)* d. Kinerja	*(Workplace Bullying)* memiliki efek signifikan positif terhadap kinerja
6	Gro Ellen Mathisen,Stale, and Reidar Mykletun (2008)	*The occurrences and coorelates of bullying and harassment in restaurant sector*	c. Perilaku Menggangu (*Bullying)* d. Kinerja	- Perilaku Menggangu signifikan berpengaruh pada kinerja

Sumber: Penelitian Terdahulu

2.4 Kerangka Pemikiran Teoritis dan Pengembangan Hipotesis

2.4.1 Kerangka Pemikiran Teoritis

Kinerja merupakan hasil kerja secara kualitas maupun kuantitas yang diperoleh karyawan dari tugas dan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja dapat dipengaruhi oleh perilaku mengganggu. Hal ini dikarenakan ketika seorang karyawan tidak mampu mengelola dan meminimalisir perilaku mengganggu yang ada di tempat kerja baik itu perilaku mengganggu dalam bentuk verbal, non-verbal mapun psikologis, maka komunikasi dan hubungan antar pekerja akan berjalan tidak baik. Hal tersebut akan berdampak dalam menurunnya kinerja karyawan.

kecerdasan emosional merupakan faktor yang dapat meningkatkan kinerja karyawan. Hal ini dikarenakan keterampilan dalam kecerdasan emosional akan membantu setiap individu dalam memahami kondisi diri sendiri maupun orang lain. Individu yang memiliki kecerdasan emosional mampu menyalurkan emosi-emosi secara efektif dan mampu memotivasi serta menjaga semangat disiplin diri dalam

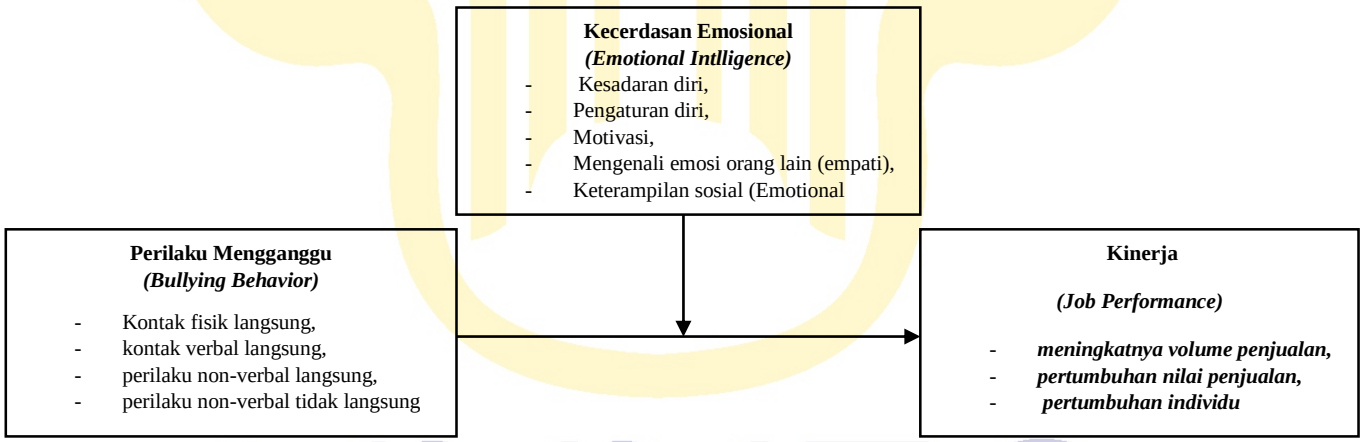
UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

usaha mencapai tujuan. Adanya motivasi untuk mencapai tujuan tersebut akan membantu individu dalam meningkatkan kinerja dalam organisasi.

Kecerdasaan emosional akan meminimalisir adanya perilaku mengganggu. Hal tersebut dikarenakan seorang individu yang mempunyai tingkat kecerdasan emosi tinggi mampu mengetahui tingkat emosi, suasana hati dan perasaan pelaku *bullying*. Dengan demikian korban *bullying* dapat menentukan sikap atau tanggapan yang harus digunakan dalam menghadapai pelaku *bullying* agar tidak mengganggu pekerjaan dan diharapkan dapat meningkatkan kinerja. Kerangka pemikiran penelitian digambarkan sebagai berikut:

Gambar 2.1

Kerangka Pemikiran Teoritis



2.4.2 Pengembangan Hipotesis

1. Hubungan Perilaku Mengganggu dengan Kinerja

Bullying merupakan tindakan agresif yang disengaja, dilakukan berulang-ulang dan dari waktu ke waktu, dan terdapat ketidakseimbangan kekuasaan atau kekuatan. *Bullying* merupakan tindakan negatif ketika seseorang dengan sengaja menimbulkan atau mencoba untuk melukai atau membuat pada pihak lain merasakan ketidaknyamanan (Olweus, 1993:7). Tindakan negatif dapat dilakukan

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

melalui kontak fisik, dengan kata-kata, atau dengan cara lain, seperti menunjukkan wajah meremehkan atau gerakan tidak senonoh, dan pengucilan disengaja dari kelompok atau organisasi (Olweus, 1993:12). Sedangkan Organisasi pada dasarnya dijalankan oleh manusia maka kinerja sesungguhnya merupakan perilaku manusia dalam memainkan peran yang mereka lakukan didalam organisasi untuk memenuhi standar perilaku yang telah ditetapkan agar membuahkan hasil dan tindakan yang diinginkan (Winardi, 1996:44).

Bullying selain menyebabkan ketidaknyamanan dan tekanan psikologis yang mereduksi kemampuan karyawan dalam bekerja, juga berpotensi menyebabkan munculnya gangguan kesehatan pada korban (Namie, 2003:67). Beberapa jenis gejala gangguan kesehatan yang dialami orang-orang yang pernah dibully antara lain adalah: kehilangan konsentrasi, gangguan tidur, gampang terkejut, paranoia, sakit kepala, selalu teringat pengalaman buruk, mimpi buruk, detak jantung lebih kencang, Sakit tubuh, Kelelahan, perubahan signifikan pada berat badan (berkurang atau bertambah), serangan kepanikan, asma atau alergi, migran, sindrom sakit perut yang mengganggu dan sakit pada bagian dada (Namie, 2003:78). Terlebih dalam perusahaan yang menempatkan sistem kepemimpinan yang otokratik, dimana atasan berhak mengambil keputusan tanpa perlu memperhatikan bawahannya, maka selanjutnya *bullying* dipastikan muncul dari atasan kepada bawahan atau dari rekan kerja yang mempersepsikan adanya ketimpangan kekuatan (Selden, 2006:43). *Bullying* dalam penelitian ini dikaji dari sudut pandang korban, yakni sebagai tindakan kekerasan atau agresi yang dilakukan orang lain secara berkelanjutan dan berjangka waktu lama di tempat kerja. *Bullying*

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

yang dialami menyebabkan karyawan merasa tertekan dan cenderung mengalami stres yang berkepanjangan apabila tidak mampu mengatasinya. Tanpa usaha -usaha untuk menghentikan *bullying* dan mengatasi tekanan yang dirasakan, maka stres yang berkelanjutan dan terus menerus akan memicu terjadinya penurunan kinerja pada karyawan yang menjadi korban *bullying*. Seperti yang dinyatakan oleh Cordes dan Dougherty (1993:89).

Ashraf dan Khan, (2014) meneliti pengaruh perilaku mengganggu pada kinerja karyawan rumah sakit. Pengaruh perilaku mengganggu pada kinerja positif berdampak kurangnya kinerja karyawan yang bekerja di rumah sakit Pakistan. Hal serupa juga ditemukan oleh (Obicci, 2015) yang meneliti pengaruh *bullying* terhadap kinerja pegawai publik menunjukan bahwa *bullying* hadir di tempat kerja di Uganda dan menimbulkan masalah yang serius. Begitupun juga Schaufeli et al., (2008:72) menyatakan bahwa perilaku mengganggu secara cepat atau lambat dapat mengakibatkan penurunan kinerja karyawan. Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya dapat ditarik hipotesis penelitian sebagai berikut:

2. Pengaruh Perilaku Mengganggu terhadap Kinerja yang dimoderasi oleh Kecerdasan Emosional

Sales smartphone merupakan pekerjaan yang membutuhkan interaksi dengan banyak orang serta dituntut untuk memenuhi target yang telah ditentukan perusahaan. Namun sales smartphone juga harus memberikan pelayanan yang baik kepada konsumennya. Persaingan antar vendor smartphone yang ketat membuat sales harus bekerja keras untuk mendapatkan target penjualan. Hal inilah yang menjadi tantangan dan dapat memicu terjadinya perilaku mengganggu *(bullying*

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

behavior) dimana *bullying* merupakan tindakan agresif yang disengaja, dilakukan berulang-ulang dan dari waktu ke waktu, dan terdapat ketidakseimbangan kekuasaan atau kekuatan. *Bullying* merupakan tindakan negatif ketika seseorang dengan sengaja menimbulkan atau mencoba untuk melukai atau membuat pada pihak lain merasakan ketidaknyamanan (Olweus, 1993) yang secara cepat atau lambat dapat mengakibatkan menurunnya kinerja seseorang ketidakpuasan kerja seseorang (Schaufeli et al., 2008:72).

Dalam kondisi tersebut, Ashraf & Khan, (2014:184) memberikan pemahaman bahwa kecerdasan emosinal muncul sebagai sesuatu yang dapat meningkatkan kinerja serta dapat mengurangi terjadinya perilaku mengganggu. Ini berlaku untuk semua profesi, tidak terkecuali bagi sales smartphone di area surakarta, sehingga dimungkinkan kecerdasan emosional yang dimiliki sales tersebut dapat meningkatkan kinerja walaupun mendapatkan perilaku mengganggu dari rekan kerja maupun atasan. Penelitian dari Ashraf & Khan., (2014:188) tersebut menjelaskan bahwa kecerdasan emosi dapat menjadi variabel moderator yang mampu memoderasi hubungan antara perilaku mengganggu terhadap kinerja. Gao et al.. (2012:222) juga menjelaskan bahwa emotional intelligence dapat menjadi variable moderasi dalam hubungan antara work family conflic dan kinerja. Dengan demikian dapat ditarik hipotesis penelitian sebagai berikut:

2.5 Hipotesis

H1 : Perilaku Menggangu berpengaruh negatif terhadap kinerja

H2 :Terdapat peran kecerdasan emosional pada hubungan antara perilaku dengan kinerja

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

BAB V

PENUTUP

5.1 Simpulan

Adapun simpulan dalam penelitian ini adalah:

1. Perilaku mengganggu **(***Bullying behavior)* berpengaruh negatif signifikan terhadap kinerja pada pada kinerja *promotor smartphone* 3 merk terlaris di surakarta. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja para promotor tersebut dipengaruhi oleh perilku mengganggu (*bullying behavior),* karena penelitian ini menunjukkan bahwa pada kinerja *promotor smartphone* 3 merk terlaris di surakarta mengalami penurunan kinerja karena adanya perilaku mengganggu.
2. Kecerdasan emosi *(Emotional Intelligence)* memoderasi penuh hubungan antara *bullying* dan kinerja. Hal ini menunjukkan bahwa dengan adanya kecerdasan emosi *(emotional intelligence)* dapat melemahkan hubungan antara *bullying* dengan kinerja.

5.2 Keterbatasan

Adapun keterbatasan dalam penelitian ini meliputi:

1. Penelitian ini dilakukan pada waktu yang relatif terbatas.
2. Sampel yang digunakan relatif kecil yakni 137 orang saja pada *promotor smartphone* 3 merk terlaris di surakarta.
3. Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini merupakan kuesioner yang di terjemahkan dari bahasa asing yaitu bahasa inggris. Perbedaan

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

gaya bahasa membuat kuesioner terjemahan cukup sulit untuk dipahami oleh beberapa responden.

5.3 Saran

Berdasarkan pembahasan hasil analisis data dan simpulan yang telah peneliti sajikan di atas, peneliti dapat memberikan saran-saran yang diharapkan dapat memberikan manfaat bagi perusahaan maupun bagi Penelitian selanjutnya. Adapun saran-saran yang dapat peneliti sampaikan adalah sebagai berikut :

5.3.1. Saran Bagi Vendor Smartphone

a. Perusahaan dapat mengadakan pelatihan, pengembangan, dan memberikan motivasi terkait pengendalian emosi untuk meningkatkan kinerja karyawannya serta dapat mengurangi terjadinya dampak perilaku mengganggu *(bullying behavior)*.

b. Perusahaan perlu memperhatikan setiap sales (*promotornya)* agar merasa tidak terkucilkan.

5.3.2. Saran Penelitian Selanjutnya

a. Menggunakan jumlah sampel yang lebih banyak dengan objek penelitian yang lebih luas. Selain itu peneliti merekomendasikan untuk menggunakan *Structural Equation Model* dalam melakukan analisis data karena hasil dari analisis data menggunakan SEM lebih akurat.

b. Menggunakan instrument yang dapat mengukur setiap variabelnya secara tepat dengan tujuan untuk menghindari munculnya *missing* data

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

dan *outliers* karena ketidakpahaman responden dalam memahami pertanyaan.

c. Mampu mengembangkan setiap dimensi dari *bullying* dan *emotional intelligence* dengan tujuan untuk menambah referensi penelitian.

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

DAFTAR PUSTAKA

Al-bawaliz, M. A. (2015). Emotional Intelligence and its Relationship with Burnout among Special Education Teachers in Jordan : An Analytical Descriptive Study on the Southern Territory. *Journal of Education and Practice*, *6*(34), 88–95.

Alnidawy, A. A. B. (2015). The Effect of Emotional Intelligence on Job Satisfaction: Applied Study in the Jordanian Telecomunication Sector. *International Journal of Business Administration*, *6*(3), 63–71. https://doi.org/10.5430/ijba.v6n3p63

Ashraf, F., & Khan, M. A. (2014). Does emotional intelligence moderate the relationship between workplace bullying and job performance? *Asian Business & Management*, *13*(2), 171–190. https://doi.org/10.1057/abm.2013.5

Bedarkar, M., & Pandita, D. (2014). A Study on the Drivers of Employee Engagement Impacting Employee Performance. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, *133*, 106–115. https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2014.04.174

Cazan, A.-M., & Năstasă, L. E. (2015). Emotional Intelligence, Satisfaction with Life and Burnout among University Students. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, *180*(November 2014), 1574–1578. https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2015.02.309

Çekmecelioğlu, H. G., Günsel, A., & Ulutaş, T. (2012). Effects of Emotional Intelligence on Job Satisfaction: An Empirical Study on Call Center Employees. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, *58*, 363–369. https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2012.09.1012

Einarsen, S., Mikkelsen, E. G., & Matthiesen, S. B. (2003). The psychology of bullying at work : Explaining the detrimental effects on victims. *Innovation*, (1999).

Goleman. (1998). The Emotional Leaders.

Goleman, D. (2000). *Kecerdasan Emosi untuk Mencapai Puncak Prestasi* (3 rd). Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Gorgens-Ekermans, G., & Brand, T. (2012). Emotional intelligence as a moderator in the stress-burnout relationship: A questionnaire study on nurses. *Journal of Clinical Nursing*, *21*(15-16), 2275–2285. https://doi.org/10.1111/j.1365-2702.2012.04171.x

Liptak, J. J. (2005). College Students Succeed in the Workplace, *42*, 171–178.

Mathisen, G. E., Einarsen, S., & Mykletun, R. (2008). The occurrences and correlates of bullying and harassment in the restaurant sector: Personality and social sciences. *Scandinavian Journal of Psychology*, *49*(1), 59–68. https://doi.org/10.1111/j.1467-9450.2007.00602.x

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

McMahon, L. (2000). Bullying and harassment in the workplace. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, *12*(6), 384–387. https://doi.org/10.1108/09596110010343666

Moehirono. (2012). *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. *Psychology, Behavioral* (Vol. 20). Jakarta: Raja Grafindo Pustaka.

Namie, G., & Namie, R. (2009). U.S. Workplace bullying: Some basic considerations and consultation interventions. *Consulting Psychology Journal: Practice and Research*, *61*(3), 202–219. https://doi.org/10.1037/a0016670

Obicci, P. A. (2015). Effect of workplace bullying on employee performance in the public sector.

Platsidou, M., & Agaliotis, I. (2008). Burnout, Job Satisfaction and Instructional Assignment-related Sources of Stress in Greek Special Education Teachers. *International Journal of Disability, Development and Education*, *55*(1), 61–76. https://doi.org/10.1080/10349120701654613

Platsidou, M., & Salman, L. (2012). The role of emotional intelligence in predicting burnout and job satisfaction of Greek lawyers, *1*(1), 13–22.

Psilopanagioti, A., Anagnostopoulos, F., Mourtou, E., & Niakas, D. (2012). Emotional intelligence, emotional labor, and job satisfaction among physicians in Greece. *BMC Health Services Research*, *12*(1), 463. https://doi.org/10.1186/1472-6963-12-463

Rahadi, D. D. R. (2010). *Manajemen Kinerja Sumber Daya Manusia*. Tunggal Mandiri.

Sheehan, M. (1999). Workplace bullying: responding with some emotional intelligence. *International Journal of Manpower*, *20*(1/2), 57–69. https://doi.org/10.1108/01437729910268641

Svyantek & Rahm. (2002). Bullying among nursing staff. *Impact of Emotional Intelligence on Employee Performance*, *40*(2), 139–147. https://doi.org/10.1097/HMR.0000000000000015

Vratskikh, I., Masa'deh, R. (Moh'dTaisir), Al-Lozi, M., & Maqableh, M. (2016). The Impact of Emotional Intelligence on Job Performance via the Mediating Role of Job Satisfaction. *International Journal of Business and Management*, *11*(2), 69. https://doi.org/10.5539/ijbm.v11n2p69

Weinberger. (2003). Article information :emotional intelligence and performance at work.

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

Yamada, M. (2000). Cerebral amyloid angiopathy: an overview. *Neuropathology : Official Journal of the Japanese Society of Neuropathology*, *20*(1), 8–22.

Ashraf, F., & Khan, M. A. (2014). Does emotional intelligence moderate the relationship between workplace bullying and job performance? *Asian Business & Management*, *13*(2), 171–190.

https://doi.org/10.1057/abm.2013.5

Astuti. (2008). *Meredam Bullying: 3 Cara Efektif Mengatasi Kekerasan Pada anak*. Jakarta: Grasindo. https://doi.org/10.1108/17542411211199273

Coloroso. (2007). *Stop Bullying*. Jakarta: Serambi Ilmu Pustaka.

flattau, Matyók, T., Ph, D., Short, G. F. L., & Ph, D. (2011). A Story to Tell : Bullying and Mobbing in the Workplace, *1*(3), 87–97.

Ghoniyah, N., & Masurip. (2011). Jurnal Dinamika Manajemen. *Jurnal Dinamika Manajemen*, *2*(2), 118–129.

Hairudinor. (2014). The Effect of Compensation on the Psychological Well-Being , Work Engagement and Individual Performance (Case Study on The Nurses Of Private Hospitals In South Borneo , Indonesia). *International Journal of Business and Management Invention*, *3*(7), 49–53.

Kappagoda, S., Zainul, H., Othman, F., & Alwis, G. De. (2014). The Impact of Psychological Capital on Job Performance : Development of a Conceptual Framework. *European Journal of Business and Management*, *6*(15), 143–155.

Obicci, P. A. (2015). Effect of workplace bullying on employee performance in the public sector.

Olweus, D. (1993). *Bullying at School: What We Know and What We Can Do*. cambridge: Blackwell.

Poernomo, U. D., & Wulansari, N. A. (2015). Management Analysis Journal. *Management Analysis Journal*, *4*(3), 190–199.

Ranihusna, D. (2010). Jurnal Dinamika Manajemen. *Jurnal Dinamika Manajemen*, *1*(2), 90–103.

Smith, P. K., Cowie, H., Olafsson, R. F., Liefooghe, A. P. D., Almeida, A., Araki, H., … Wenxin, Z. (2002). Definitions of Bullying : A Comparison of Terms Used , and Age and Gender Differences , in a Fourteen-Country International Comparison, *73*(4), 1119–1133.

Solberg, M. E., & Olweus, D. (2003). Prevalence Estimation of School Bullying With the Olweus Bully / Victim Questionnaire, *29*(February 2002), 239–268. https://doi.org/10.1002/ab.10047

Ferdinand, A. (2014). *Metode Penelitian Manajemen*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Ghozali, I. (2011a). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS19*. Semarabg: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Ghozali, I. (2011b). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: BP Universitas Diponegoro.

Kuncoro, M. (2009). *Metode Riset untuk Bisnis & Ekonoi*. (W. Wardani & D. Barnadi, Eds.) (3rd ed.). PT. Gelora Aksara Pratama.

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

Sarwono, J. (2006). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif* (1st ed.). Yogyakarta: Graha Ilmu.

Sugiyono. (2010). *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Alfa Beta.

Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian dan Pengembangan*. (S. Y. Suryandari, Ed.) (1st ed.). Bandung: Alfa Beta.

Churiyah, M. (2011). Pengaruh Konflik Peran , Kelelahan Emosional terhadap Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi. *Jurnal Ekonomi Bisnis*, *16*(2), 145–154.

Fauzi, ahmad. (2010). Pengaruh Kepemimpinan, Kecerdasan Emosional dan Motivasi pada Kinerja terhadap guru SMA (Studi Kausal di SMA Negeri Kota Cirebon Jawa Barat 2010) Ahmad Fauzi . *Jurnal Manajemen Pendidikan*, 278–290.

Ghozali, I. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS19*. Semarabg: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Platsidou, M., & Salman, L. (2012). The role of emotional intelligence in predicting burnout and job satisfaction of Greek lawyers, *1*(1), 13–22.

Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian dan Pengembangan*. (S. Y. Suryandari, Ed.) (1st ed.). Bandung: Alfa Beta.

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG