

## Faktor-Faktor Organisasional Sebagai Pencetus Kecenderungan Agresi di Tempat Kerja : Studi Metaanalisis

*Intaglia Harsanti*<sup>1</sup>

Fakultas Psikologi  
Universitas Gunadarma Depok

### *Abstract*

*This article presented a meta-analysis of the experimental and survey literature that has examined the correlation between organizational factors and workplace aggression. The metaanalysis reviewed 31 studies from 20 articles. The results indicated that there is a correlation between organizational factors and workplace aggression. This analysis extended previous work by directly correcting error of sampling and measurements. The results showed that organizational factors have been identified as a predictor of the workplace aggression.*

*Keywords: workplace aggression, organizational factors*

Pada era globalisasi ini setiap perusahaan dituntut untuk mempertahankan efektifitasnya. Hal ini ditujukan agar perusahaan tersebut dapat bertahan menempuh segala tantangan ekonomi. Salah satu indikator dari efektifitas perusahaan adalah produktivitas karyawan. Oleh sebab itu produktivitas karyawan perlu mendapatkan perhatian khusus dari pihak manajemen perusahaan. Produktivitas karyawan terkait dengan kondisi psikologisnya, karyawan yang gembira dan emosinya positif akan tinggi produktivitasnya sebaliknya kalau karyawan emosinya negatif akan rendah produktivitasnya. Emosi yang negatif ini dapat mengarah pada munculnya perilaku agresi di tempat kerja

Agresivitas adalah kekerasan (*violence*), atau beragam bentuk agresi verbal maupun fisik di tempat kerja. Ketidakpuasan yang

terjadi tersebut bermuara pada terbentuknya tekanan dalam diri individu yang membuatnya mampu melakukan hal-hal yang sebelumnya bahkan tidak pernah terlintas dalam benak individu tersebut. Walaupun sumber kekerasan termasuk pelanggan dan orang asing, efeknya sama. Akhir-akhir ini jutaan pekerja menjadi korban dari kekerasan tempat kerja, dan banyak lagi yang hidup di bawah tekanan atau ancaman. Secara ironis, stres kerja dapat menyebabkan kekerasan tetapi bisa juga muncul sebagai akibat dari kekerasan itu. Dalam hal ini atasan harus lebih meningkatkan pengamatannya terhadap tanda-tanda ketidakpuasan karyawan ini yang dapat berubah menjadi kekerasan fisik ataupun verbal di tempat kerja dan mereka harus mendapatkan tindakan preventif yang tepat (Newstorm & Davis, 1997).

Hal senada juga ditemukan dalam beberapa jurnal penelitian yang menyatakan bahwa tekanan ataupun ketidakpuasan

---

<sup>1</sup> Korespondensi mengenai artikel ini dapat dilakukan dengan menghubungi: *harsanti\_intaglia@yahoo.com*.

karyawan terhadap perusahaan dapat memicu terjadinya perilaku agresi ditempat kerja (Newhall, Pedersen, Carlson & Miller., 2000 ; Hobbler & Brass, 2006 ; Harvey & Keashley, 2003; Zellars, Tepper & Duffy., 2002; Innes, Barling & Turner., 2005; LeBlanc & Kelloway, 2002; Shields & Kiser, 2003).

Dalam kajian ini akan difokuskan mengenai faktor-faktor organisasional dari tempat kerja yang dapat memunculkan perilaku agresi. Faktor-faktor tersebut adalah adanya rasa ketidakadilan, gaya pengawasan, dan persepsi karyawan terhadap pekerjaan. Hal ini menjadi menarik sangat menarik untuk diteliti karena sebagaimana telah kita ketahui bahwa begitu berkembangnya teori tentang kepemimpinan tetapi ternyata pencetus agresi di tempat kerja yang berasal dari organisasi seringkali terjadi.

Agresi di tempat kerja yaitu perilaku yang berhubungan dengan karyawan dengan tujuan untuk menyakiti orang yang bekerja dengan mereka atau yang memperkerjakan mereka (Dietz, Robinson, Folger, Baron & Schulz, 2003), berlanjut menjadi masalah organisasi yang lazim dan signifikan. Efeknya meliputi produktifitas rendah, meningkatkan stres kerja karyawan dan ketidakhadiran dalam bekerja, mengurangi kepuasan pelanggan dan kerusakan property perusahaan yang biayanya cukup mahal. Karena adanya agresi di tempat kerja, suatu perusahaan harus mengeluarkan biaya yang cukup besar, diperkirakan pada tahun 1992 sebesar \$4,2 juta dan terus meningkat di tahun berikutnya Laabs (dalam Dietz et.al , 2003). Dietz et.al (2003) menyimpulkan bahwa agresi kerja merupakan perilaku yang berhubungan dengan karyawan dengan tujuan untuk menyakiti orang yang bekerja bersamanya ataupun orang yang mempekerjakannya.

Agresi kerja juga dapat diartikan sebagai usaha yang dilakukan individu untuk menyakiti rekan kerja ataupun atasannya, atau organisasi dimana mereka bernaung saat itu, ataupun di masa yang telah lalu, baik secara fisik maupun psikologis (Baron & Neuman, 1998).

Teori agresi paling populer dalam ilmu sosial menyatakan bahwa seseorang terdorong untuk menyerang orang lain ketika mereka frustrasi. Ketika mereka tidak dapat mencapai tujuan mereka, atau mereka tidak mendapatkan penghargaan yang mereka harapkan (Berkowitz, 1993).

Pandangan ini dikuatkan oleh beberapa hasil penelitian mengenai agresi di tempat kerja. Yaitu penelitian yang dilakukan oleh Harvey et.al (2003) yang menyatakan bahwa pada individu yang bekerja dengan jam kerja yang panjang dapat membuat mereka menjadi kelelahan dan frustrasi, kondisi ini kemudian dapat memunculkan tindakan agresif terhadap orang lain. Hobbler & Brass (2006) juga mengemukakan hal yang sama yaitu bila karyawan merasa tidak mendapatkan apa yang mereka harapkan, maka terjadi peningkatan laporan terjadinya perilaku agresi di perusahaan tersebut.

Terdapat beberapa faktor lain yang ternyata dapat memunculkan terjadinya agresi ditempat kerja selain stress yang telah di kemukakan di atas. Yaitu faktor dari tempat kerja itu sendiri. Seperti yang dikemukakan oleh Greenberg & Barling (1999) yaitu: rasa tidak aman terhadap status pekerjaan, keadilan prosedural, keadilan distributif, dan pengawasan terhadap karyawan.

Berdasarkan hasil penelitian sejak tahun 2000 hingga 2007 ternyata faktor keadilan, baik keadilan prosedural, interaksional maupun keadilan distributif yang dikemukakan oleh Greenberg & Barling (1999) merupakan faktor yang banyak

muncul sebagai pencetus agresi ditempat kerja (Barclay, Scarlicki & Rugh ., 2005 ; Dietz, et.al., 2003; Dupre, Inness, Connely, Barling & Hopton, 2006; Glomb & Liao, 2003; 2005; Tepper, 2000; Tepper, Duffy, Henle & Lambert, 2006; Tepper, Moss, Lockhart & Carr, 2007).

Sedangkan pengawasan yang diberikan oleh pihak perusahaan baik pengawasan yang dilakukan oleh manusia maupun pengawasan yang dibantu oleh mesin seringkali hasilnya tidak membuat produktivitas naik tetapi kebalikannya akan menimbulkan rasa tertekan dan stres akan muncul. Bahkan hasil penelitian menunjukkan seringkali justru atasan yang seharusnya memberikan bimbingan dan arahan melakukan hal yang sangat mengganggu kinerja karyawan bahkan mengundang munculnya perilaku agresi (Tepper, 2000; Tepper, et.al., 2006; Tepper et.al., 2007; Innes, et.al, 2005)

Sedangkan faktor-faktor lain yang juga muncul sebagai pencetus terjadinya agresi kerja adalah antara lain kepribadian (Bettencourt, Talley, Valentine & Bejamin, 2006; Tepper et.al., 2007; Fox & Spector, 1999; Aquino, Lewis & Bradfield, 1999), status sosial (Diekmann, Gans, Krassnig & Lorenz, 1996; Dietz et.al., 2003; Dupre, et.al., 2006) dan karakteristik pekerjaan (Le Blanc & Kelloway, 2002; Shields & Kiser, 2003; Harvey & Keashley, 2003).

Selain itu, bagaimana individu memandang faktor-faktor tempat kerjanya pun memberikan andil terhadap terjadinya agresi di tempat kerja (Harvey & Keashly, 2003) yaitu bagaimana ia memandang pekerjaannya sebagai pekerjaan yang beresiko tinggi ataupun tidak. Perubahan yang terjadi ditempat kerja juga dapat menimbulkan kemungkinan terjadinya agresi di tempat kerja (Baron & Neumann, 1996)

Berdasarkan hasil penelitian yang ada juga didapatkan bentuk-bentuk perilaku yang dapat digolongkan sebagai agresi ditempat kerja yang disebabkan oleh faktor hubungan dengan organisasi. Seperti *retaliation* (Barclay, Scarlicki & Pugh, 2005) dan *deviant behaviour* (Dineen, Tomlinson & Lewicki, 2006; Liao, Joshi & Chuang, 2004; Aquino, Lewis & Bradfield, 1999). Namun, walaupun beberapa ahli tersebut meneliti untuk dimensi yang sama, hasil penelitiannya menunjukkan besarnya koefisien korelasi yang berbeda-beda, bahkan juga terlihat dari arti signifikansi korelasi kedua variabel tersebut. Oleh karena itu, diperlukan metode kuantitatif berupa studi metaanalisis untuk mengintegrasikan beberapa hasil studi tersebut.

Merujuk pada beberapa hasil penelitian di atas, dapat disimpulkan sebuah hipotesis mayor bahwa faktor-faktor organisasional seperti keadilan, penyeliaan, persepsi karyawan terhadap pekerjaan berkorelasi dengan munculnya perilaku agresi di tempat kerja.

#### Studi Metaanalisis

Metaanalisis digunakan sebagai dasar untuk menerima atau menolak hipotesis yang diajukan (Hunter & Schmidt, 1990). Hal ini dikarenakan untuk mengoreksi adanya kesalahan penelitian yang disebabkan oleh manusia atau peneliti itu sendiri, yang disebut dengan artifak (Hunter & Schmidt, 1990). Selanjutnya, dalam penelitian metaanalisis, akumulasi hasil penelitian merupakan suatu proses yang dapat dilakukan dengan:

1. Menghitung statistik deskriptif yang diinginkan untuk setiap studi kemudian menghitung reratanya.
2. Menghitung varians statistik dari studi tersebut.

3. Mengkoreksi varians yang ada, karena ada kemungkinan adanya *sampling errors*.
4. Mengoreksi rerata dan standar deviasi dari penelitian.
5. Membandingkan standar deviasi dan rerata yang sudah dikoreksi untuk menilai berbagai variasi yang ada.

Pada studi metaanalisis yang dilakukan ini beranjak dari studi-studi primer yang berbentuk studi korelasi yang merupakan deskripsi dari korelasi aktual antara variabel bebas, yaitu faktor-faktor eksternal dalam perusahaan seperti keadilan, penyelesaian, perubahan dalam pekerjaan dan variabel tergantung, yaitu perilaku agresi di tempat kerja (*workplace aggression*). Walaupun menurut Hunter dan Schmidt (1990) ada sebelas artifak, namun pada studi metaanalisis korelasi ini, ada dua artifak yang dikoreksi. Hal ini dikarenakan keterbatasan data yang ada. Adapun artifak yang dikaji adalah :

1. Kesalahan sampling (*sampling error atau barebone meta-analysis*), dalam hal ini koreksi kesalahan sampling yang dilakukan adalah:
  - a. Estimasi r populasi
  - b. Varians dari koefisien r populasi terbobot
  - c. Varians r populasi kesalahan pengambilan sampel
  - d. Estimasi varian r populasi
2. Kesalahan pengukuran (*error of measurement*). Adapun beberapa tahapan yang dapat dilakukan untuk mengoreksi kesalahan ini adalah:
  - a. Memeriksa reliabilitas instrumen  $r_{xx}$  (dari instrumen variabel tergantung) dan  $r_{yy}$  (dari instrumen variabel bebas)

- b. Koreksi kesalahan pengukuran X, yang ditunjukkan dengan simbol  $a = \sqrt{r_{xx}}$
- c. Koreksi kesalahan pengukuran Y, yang ditunjukkan adanya simbol  $b = \sqrt{r_{yy}}$
- d. Koreksi kesalahan pengukuran
- e. Rerata kesalahan pengukuran pada X dan Y, yang diperoleh dari rerata  $A = (\text{rerata } a) (\text{rerata } b)$
- f. Estimasi r populasi, yang ditunjukkan dengan simbol  $r_p$  yang diperoleh dari rerata/rerata A

### Metode

#### Sumber Data

Pengumpulan data dilakukan dengan cara mencari jurnal melalui media elektronik seperti *digital library*, internet, serta secara manual melalui penelusuran koleksi beberapa jurnal penelitian. Adapun penelusuran berbagai jurnal tersebut diakses dari perpustakaan *online* Universitas Gadjah Mada, *Proquest*, *Ebsco*, *Jstor*, dan *ScienceDirect*. Adapun beberapa kata kunci yang digunakan adalah *workplace aggression*, *workplace victimization*, *workplace violence*, *aggression at work*, *violence at work*, *anger at work*, *abusive supervision*, *employee aggression*, *deviant behavior*. Jurnal-jurnal yang diperoleh peneliti berasal dari jurnal *Journal of Applied Psychology*; *Social Behavior and Personality*; *Academy of Management Journal*; *Journal of Organizational Behavior*; *Organization Science*; *Aggressive Behavior*; *The Journal of American Academy of Business*; *Scandinavian Journal of Psychology*; *Personnel Psychology*; *Journal of Applied Social Psychology*.

## Metode Metaanalisis

Dari hasil penelusuran jurnal penelitian yang dipublikasikan dari tahun 1996-2007, telah diperoleh 20 jurnal yang memenuhi kriteria data untuk dianalisis dengan menggunakan studi metaanalisis ini, yaitu berbagai faktor yang dapat digolongkan sebagai faktor organisasional (*organizational factor*) seperti rasa keadilan, penyeliaan, dan pekerjaan itu sendiri sebagai variabel bebas. Adapun variabel tergantung dari studi ini adalah perilaku agresi ditempat kerja (*workplace aggression*) yang termasuk di dalamnya adalah agresi, *violence*, *retaliation*, *abusive supervision* dan *deviant behavior*.

## H a s i l

Analisis data menggunakan program komputer *Microsoft Excel 2003*, Tabel 1 berikut ini menyajikan beberapa data hasil dari perhitungan analisis menggunakan formula yang telah dikemukakan oleh Hunter dan Schmidt (1990).

## Karakteristik Studi Primer

Data pada tabel 1 merupakan gambaran dari karakteristik studi primer yang dijadikan data untuk dianalisis. Jumlah total sampel penelitian 9986 dan 31 studi.

Tabel 1

## Karakteristik Studi Primer

No	N	Karakteristik Subjek	Peneliti	Tahun	r <sub>xx</sub>	r <sub>yy</sub>	r <sub>xy</sub>	Ket
1	178	Karyawan	Baron, R.A., Neuman, J.H	1996	0,83	0,95	0,18	P<0,05
2	452	Karyawan	Baron, R.A., Neuman, J.H., Geddes, D	1999	0,86	0,95	-0,31	P<0,01
3	245	Karyawan	Aquino, A., Lewis, M.U., Bradfield, M	1999	0,72	0,76	-0,10	P<0,05
4	245	Karyawan	Aquino, A., Lewis, M.U., Bradfield, M	1999	0,73	0,76	-0,09	P<0,05
5	245	Karyawan	Aquino, A., Lewis, M.U., Bradfield, M	1999	0,85	0,76	-0,20	P<0,05
6	132	Karyawan	Greenberg, L., Barling, J	1999	0,79	0,73	0,37	P<0,01
7	92	Karyawan	Greenberg, L., Barling, J	1999	0,79	0,76	0,21	P<0,05
8	136	Karyawan	Greenberg, L., Barling, J	1999	0,79	0,78	0,21	P<0,05
9	362	Karyawan	Tepper, B.J	2000	0,90	0,90	-0,53	P<0,01
10	254	Karyawan	LeBlanc, M.M., Kelloway, E. K	2002	-	0,82	0,18	p<0,001
11	115	Pekerja paruh waktu	Harvey, S., Keashley, L	2003	0,85	0,89	0,32	P<0,05
12	250	Karyawan	Dietz, J., Robinson, S.L., Folger, R., Baron, R.A., Schulz, M	2003	0,80	-	-0,11	P<0,01
13	418	Karyawan	Aquino, K., Bommer, W.H	2003	0,83	0,77	0,32	P<0,05
14	149	Karyawan	Glomb, T.M., Liao, H	2003	0,88	-	0,20	P<0,05
15	286	Karyawan	Liao, H., Joshi, A., Chuang, A	2004	0,91	0,74	-0,18	P<0,05
16	105	Karyawan	Inness, M., Barling, J., Turner, N	2005	0,94	-	0,71	P<0,01
17	156	Karyawan	Leck, J. D	2005	0,83	0,86	-0,41	P<0,01
18	156	Karyawan	Leck, J. D	2005	0,82	0,86	-0,53	P<0,01
19	173	Karyawan	Barclay, L.J., Scarlicki, D.P., Pugh, S.D	2005	0,74	0,94	-0,14	Ns
20	173	Karyawan	Barclay, L.J., Scarlicki, D.P., Pugh, S.D	2005	0,86	0,94	-0,17	Ns
21	1827	Karyawan	Hogh, A., Mikkelsen, E.G	2005	0,71	-	-0,07	P<0,01
22	119	Karyawan	Dupre, K.E., Inness, M., Connelly, C.E., Barling, J., Hopton, C	2006	0,85	-	0,28	P<0,01

23	334	Karyawan	Tepper, B.J., Duffy, M.K., Henle, C.A., Lambert, L.S	2006	0,89	0,90	-0,13	P<0,01
24	838	Karyawan	Dineen, B.R., Tomlinson, E.C., Lewicki, R.J	2006	0,82	0,74	-0,12	P<0,01
25	838	Karyawan	Dineen, B.R., Tomlinson, E.C., Lewicki, R.J	2006	0,82	0,88	-0,18	P<0,01
26	264	Karyawan	Dineen, B.R., Tomlinson, E.C., Lewicki, R.J	2006	0,86	0,70	-0,18	P<0,01
27	264	Karyawan	Dineen, B.R., Tomlinson, E.C., Lewicki, R.J	2006	0,86	0,80	-0,14	P<0,01
28	360	Karyawan	Brown, T.J., Sumner, K.E	2006	0,86	0,81	-0,41	P<0,01
29	342	Karyawan	Tepper, B.J., Moss, S.E., Lockhart, D.E., Carr, J.C	2007	0,95	0,91	-0,37	P<0,01
30	342	Karyawan	Tepper, B.J., Moss, S.E., Lockhart, D.E., Carr, J.C	2007	0,88	0,91	-0,50	P<0,01
31	342	Karyawan	Tepper, B.J., Moss, S.E., Lockhart, D.E., Carr, J.C	2007	0,88	0,91	-0,62	P<0,01

#### Koreksi Kesalahan Sampling (Bare-Bone Meta Analysis)

Pada semua faktor-faktor organisasional yang ada, hasil estimasi korelasi populasi setelah dilakukan koreksi kesalahan sampling masuk dalam batas interval kepercayaan 95%. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis yang menyatakan bahwa adanya korelasi antara faktor-faktor organisasional yang diwakili oleh keadilan yang dirasakan oleh karyawan, penyeliaan dari atasan dan faktor dari pekerjaan itu sendiri dengan kecenderungan agresi di tempat kerja diterima. Pada faktor keadilan korelasi populasi sebesar -0,144, sementara estimasi korelasi yang paling tinggi adalah pada faktor pekerjaan itu sendiri sedangkan yang terendah adalah penyeliaan.

Analisis selanjutnya, didapatkan hasil bahwa dari berbagai variansi yang disebabkan oleh kesalahan sampling, faktor penyeliaan menunjukkan variansi yang paling besar yaitu 32,8% dibandingkan dengan faktor-faktor yang lain. Sedangkan kedua faktor yang lain memiliki variansi yang cukup kecil 12,4% dan 5,17%. Faktor keadilan merupakan faktor yang memiliki variansi kesalahan terkecil. Prosentase yang

kecil menunjukkan kemungkinan adanya kesalahan dalam pengambilan sampel pada studi tersebut adalah kecil. Prosentase faktor lain yang belum terspesifikasi ditemukan pada faktor keadilan adalah sebesar 94,83%, pada faktor pekerjaan sebesar 87,6% dan pada faktor penyeliaan memiliki prosentase terkecil yaitu 67,2%.

#### Koreksi Kesalahan Pengukuran

Berdasarkan hasil perhitungan meta-analisis, dapat dilihat estimasi korelasi populasi setelah dikoreksi dengan kesalahan pengukuran ( $\rho$ ) atau rho. Pada faktor keadilan didapatkan nilai rho sebesar -0,21. Sedangkan untuk penyeliaan didapatkan nilai -0,26 dan yang tertinggi adalah faktor pekerjaan yaitu sebesar -0,011. Bila dilihat dari interval kepercayaan sebesar 95%, estimasi korelasi populasi setelah dikoreksi masuk pada *range* angka. Hal ini berarti bahwa hipotesis yang menyatakan bahwa ada korelasi antara faktor-faktor organisasional dengan perilaku agresi di tempat kerja.

Adapun dampak variasi kesalahan pengukuran yang tertinggi ada pada faktor penyeliaan sebesar 9,18%, faktor keadilan

berada pada posisi kedua yaitu sebesar 2,41%, sedangkan yang terendah adalah faktor pekerjaan itu sendiri sebesar 0,18%. Nilai-nilai ini lebih kecil dari nilai yang di dapat pada dampak kesalahan pengambilan sampel. Presentasi yang kecil ini menunjukkan kemungkinan bias kesalahan karena kekeliruan dalam pengukuran adalah sangat kecil, sementara prosentase adanya faktor lain yang belum terspesifikasi bergerak antara 90,82% (B) sampai 99,82% (C).

### Diskusi

Proses meta-analisis untuk membersihkan dan menghasilkan pemahaman dari literatur penelitian tidak hanya menghasilkan sekumpulan pengetahuan yang telah ada, tetapi juga menghasilkan arahan yang lebih jelas tentang apa yang masih dibutuhkan oleh penelitian tersebut. Yaitu kita juga mempelajari model studi penelitian primer apa yang dibutuhkan berikutnya. Meta-analisis telah dengan jelas menunjukkan bahwa tidak ada studi primer tunggal yang dapat menyelesaikan suatu masalah ataupun menjawab suatu pertanyaan (Hunter & Schmidt, 1990).

Bila dilihat lebih jauh, dari studi-studi primer yang digunakan untuk studi meta-analisis ini menunjukkan koefisien korelasi yang cukup tinggi, sehingga dapat dikatakan bahwa hasil penelitian ini dapat dipercaya. Yang berarti dapat bahwa ada korelasi negatif antara faktor-faktor organisasional yang di dapatkan oleh karyawan dengan perilaku agresi di tempat kerja.

Hasil studi metanalisis ini memperkuat landasan teori yang digunakan dalam studi ini. Teori agresi paling populer dalam ilmu sosial menyatakan bahwa seseorang terdorong untuk menyerang orang lain ketika mereka frustrasi. Ketika mereka tidak dapat mencapai tujuan mereka, atau

mereka tidak mendapatkan penghargaan yang mereka harapkan (Berkowitz, 1993). Dalam hal ini atasan harus lebih meningkatkan pengamatannya terhadap tanda-tanda ketidakpuasan karyawan ini yang dapat berubah menjadi kekerasan fisik ataupun verbal di tempat kerja dan mereka harus mendapatkan tindakan preventif yang tepat (Newstorm & Davis, 1997).

Baron & Neumann (1996, 1999) yang merupakan tokoh yang mengawali penelitian mengenai agresi di tempat kerja mendapatkan hasil bahwa rasa ketidakadilan yang dirasakan oleh karyawan akan memunculkan perilaku agresi. Begitupula dengan adanya perubahan sistem kerja, juga dapat memunculkan terjadinya agresi di tempat kerja. Jarangnya penelitian mengenai agresi di tempat kerja dapat terlihat dari hasil-hasil penelitian mengenai agresi di tempat kerja sebagian besar merupakan penelitian tahun 2000. Hal ini juga ditegaskan oleh Greenberg & Barling (1999) yang mengemukakan bahwa karena terhentinya penelitian mengenai agresi karyawan dan kekerasan di tempat kerja, dasar prediksi perilaku individu didapat dari penelitian pada kekerasan keluarga dan agresi secara umum.

Berdasarkan pandangan Baron & Neumann (1998) juga dengan didasari apa yang dikemukakan oleh Berkowitz (1993) yang menyatakan bahwa karyawan memerlukan dukungan dari pihak perusahaan agar ia dapat memberikan kinerjanya yang terbaik, maka dapat dibuktikan bahwa bila dukungan tersebut tidak didapatkan oleh mereka maka kemungkinan terjadinya agresi di tempat kerja akan lebih tinggi. Dukungan dari pihak perusahaan dapat diwujudkan dengan adanya hubungan yang baik antara atasan dan bawahan dengan kata lain penyeliaan yang dilakukan dapat diterima dengan baik oleh karyawan. Hal ini dikemukakan karena

seringkali terjadinya agresi ditempat kerja dilakukan oleh bawahan terhadap atasannya dikarenakan penyeliaan yang dirasakan tidak menyenangkan atau bahkan menekan bagi karyawan. Begitupula rasa keadilan yang dirasakan oleh karyawan tentunya mendorong rasa dihargai dan dibutuhkan sehingga dapat menimbulkan rasa tanggung jawab dan kesetiaan terhadap perusahaan, namun bila sebaliknya yang dirasakan oleh karyawan, maka perilaku agresi dapat dimaklumkan bila terjadi.

Begitu pula halnya dengan sistem kerja yang diterapkan oleh perusahaan. Perubahan cara kerja yang diterapkan oleh perusahaan seperti perubahan susunan organisasi, penambahan jam kerja, maupun beban kerja dapat menimbulkan tekanan bagi karyawan dan mendorong munculnya perilaku agresi ditempat kerja. Hal ini juga berkaitan dengan resiko pekerjaan yang harus ditanggung oleh karyawan. Penelitian yang ada juga menunjukkan bahwa karyawan yang mempersepsikan resiko kerja yang ditanggungnya cukup tinggi, memiliki kecenderungan untuk berperilaku agresif di tempat kerja (Harvey & Keashly, 2003).

Hasil studi metaanalisis ini mendukung studi-studi terdahulu yang menyatakan bahwa ada korelasi antara faktor-faktor organisasional dengan agresi di tempat kerja.

Bila karyawan merasakan keadilan dalam perusahaan, merasakan penyeliaan yang baik dari atasannya, merasakan dukungan yang diberikan perusahaan terhadap kinerjanya, selalu dilibatkan dalam pembentukan sistem ataupun cara kerja dalam perusahaan maka perilaku agresi di tempat kerja dapat dihindari. Sebaliknya bila karyawan mendapatkan penyeliaan yang kejam atau kasar, tidak merasakan dukungan dari pihak perusa-

haan terhadap kinerjanya bahkan merasa diperlakukan tidak adil maka kecenderungan munculnya perilaku agresi di tempat kerja akan meningkat.

## Kepustakaan

- \*Aquino, K., & Bommer, W. H. (2003). Preferential Mistreatment: How victim status moderates the relationship between organizational citizenship behavior and workplace victimization. *Organization Science*, 14, 374-385
- \*Aquino, K., Lewis, M. U., & Bradfield, M. (1999). Justice construct, negative affectivity, and employee deviance: A proposed model and empirical test. *Journal of Organizational Behavior*, 20, 1073-1091
- \*Barclay, L. J., Scarlicki, D. P., & Pugh, S. D. (2005). Exploring the role of emotions in injustice perception and retaliation. *Journal of Applied Psychology*, 90, 629-643
- Baron, R. A., & Neuman, J. H. (1996). Workplace violence and workplace aggression: Evidence on their relative frequency and potential causes. *Aggressive Behavior*, 22, 161-173\*\*
- Baron, R. A., Neumann, J. H. (1998). Workplace violence & workplace aggression: Evidence concerning specific forms, potencial causes & preferred targets. *Journal of Management*, 24, 391-419
- \*Baron, R. A., Neuman, J. H., & Geddes, D. (1999). Social and personal determinants of workplace aggression: Evidence for the impact of perceived injustice and type A behaviour pattern. *Aggressive Behavior*, 25, 281-296
- Berkowitz, L. (1993). *Aggression: Its causes, consequences & control*. New York: McGrawhill

- Bettencourt, B. A., Talley, A., Valentine, J., & Benjamin, A. J. (2006). Personality and aggressive behavior under provoking and neutral conditions: A meta-analytic review. *Psychological Bulletin*, 132, 751-777
- \*Brown, T. J., & Sumner, K. E. (2006). Perception and punishment of workplace aggression: The role of aggression content, context, and perceiver variables. *Journal of Applied Social Psychology*, 36, 2509-2531
- \*Dietz, J., Robinson, S.L., Folger, R., Baron, R. A., & Schulz, M. (2003). The impact of community violence and organization's procedural justice climate on workplace aggression. *Academy of Management Journal*, 46, 317-326
- Diekmann, A., Gans, M. J., Krassnig, H., & Lorenz, S. (1996). Social status and aggression: A field study analyzed by survival analysis. *The Journal of Social Psychology*, 136, 761-768
- \*Dineen, B. R., Lewicki, R. J., & Tomlinson, E. C. (2006). Supervisory guidance and behavioral integrity: Relationships with employee citizenship and deviant behaviour. *Journal of Applied Psychology*, 91, 622-635
- \*Dupré, K. E., Inness, M., Connely, C.E., Barling, J., & Hopton, C. (2006). Workplace aggression in teenage part-time employees. *Journal of Applied Psychology*, 91, 987-997
- Fox, S., & Spector, P. E. (1999). A model of work frustration – aggression. *Journal of Organizational Behavior*, 20, 915-931
- \*Glomb, T. M., & Liao, H. (2003). Interpersonal aggression in work groups: Social influence, reciprocal, and individual effect. *Academy of Management Journal*, 46, 486-496
- \*Greenberg, L., & Barling, J. (1999). Predicting employee aggression against coworkers, subordinates and supervisors: The roles of person behaviors and perceived workplace factors. *Journal of Organizational Behavior*, 20, 897-913.
- \*Harvey, S., & Keashley, L. (2003). Predicting the risk for aggression in the workplace: Risk factors, self esteem and time at work. *Social Behavioral and Personality*, 31, 807-814
- \*Hogh, A., & Mikkelsen, E. G. (2005). Is sense of coherence a mediator or moderator of relationships between violence at work and stress reactions?. *Scandinavian Journal of Psychology*, 46, 429-437
- Hoobler, J. M., & Brass, D. J. (2006). Abusive supervision and family undermining as displaced aggression. *Journal of Applied Psychology*, 91, 1125-1133
- \*Inness, M., Barling, J., & Turner, N. (2005). Understanding supervisor-targeted aggression: A within-person, between-job design. *Journal of Applied Psychology*, 90, 731-739
- \*LeBlanc, M. M., & Kelloway, E. K. (2002). Predictors and outcomes of workplace violence and aggression. *Journal of Applied Psychology*, 87, 444-453
- \*Leck, J. D. (2005). Violence in the Canadian workplace. *The Journal of American Academy of Business*, 7, 308-315
- \*Liao, H., Joshi, A., & Chuang, A. (2004). Sticking out like a sore thumb: Employee dissimilarity and deviance at work. *Personnel Psychology*, 57, 969-1000
- Newhall, A. M., Pedersen, W. C., Carlson, M., & Miller, N. (2000). Displaced aggression is alive and well: A meta-analytic review. *Journal of Personality and Social Psychology*, 78, 670-689

- Newstorm, J. M., & Davis, K. 1997. *Organizational behavior: Human behavior at work*. New York: McGrawHills Companies, inc
- Shields, G., & Kiser, J. (2003). Violence and aggression directed toward human service workers: An exploratory study. *Families in Society, 84*, 13-20
- \*Tepper, B. J. (2000). Consequences of abusive supervision. *Academy of Management Journal, 43*, 178-190
- Tepper, B. J., Duffy, M. K., Henle, C. A., & Lambert, L. S. (2006). Procedural injustice, victim precipitation, and abusive supervision. *Personnel Psychology, 59*, 101-123\*
- \*Tepper, B. J., Moss, S. E., Lockhart, D. E., & Carr, J. C. (2007). Abusive supervision, upward maintenance communication, and subordinates psychological distress. *Academy of Management Journal, 50*, 1169-1180
- Zellars, K. L., Tepper, B. J., & Duffy, M. K. (2002). Abusive supervision and subordinates organizational citizenship behavior. *Journal of Applied Psychology, 87*, 1068-1076

\*) artikel jurnal yang digunakan dalam studi meta-analisis