

**PENGARUH *JOB STRESS* DAN *PERSON-ORGANIZATION FIT*
TERHADAP *ORGANIZATIONAL DEVIANCE* PADA KARYAWAN
*FRONTLINER (SALESPERSON, CUSTOMER SERVICE, DAN
TELLER) DI SURABAYA***



OLEH :
AGATHA LINEY SIMAMORA
3103014203

JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA
2018

**PENGARUH *JOB STRESS* DAN *PERSON-ORGANIZATION FIT*
TERHADAP *ORGANIZATIONAL DEVIANCE* PADA KARYAWAN
FRONTLINER (SALESPERSON, CUSTOMER SERVICE, DAN
*TELLER) DI SURABAYA***

SKRIPSI

Diajukan kepada

FAKULTAS BISNIS

UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana

Ekonomi Jurusan Manajemen

OLEH :

AGATHA LINEY SIMAMORA

3103014203

JURUSAN MANAJEMEN

FAKULTAS BISNIS

UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA

SURABAYA

2018

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

**PENGARUH *JOB STRESS* DAN *PERSON-ORGANIZATION FIT*
TERHADAP *ORGANIZATIONAL DEVIANCE* PADA KARYAWAN
*FRONTLINER (SALESPERSON, CUSTOMER SERVICE, DAN
TELLER) DI SURABAYA***

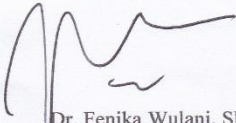
OLEH :

AGATHA LINEY SIMAMORA

3103014203

**Telah Disetujui dan Diterima untuk Diajukan
Kepada Tim Penguji**

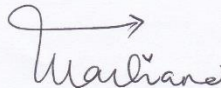
Pembimbing I,



Dr. Fenika Wulani, SE., M.Si.

Tanggal: 10/10.....

Pembimbing II,



Marlina Junaedi, SE., M.Si.

Tanggal: 11-10-2018.....

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh Agatha Liney Simamora dengan NRP 3103014203 Telah diuji pada tanggal 22 JANUARI 2018 dan dinyatakan lulus oleh Tim Penguji.

Ketua Tim Penguji



Dr. Tuty Lindawati, S.E., M.M.

NIK. 311.97.0297

Mengetahui,

Dekan,



Dr. Lodovikus Lasdi, MM.

NIK. 321.99.0370

Ketua Jurusan,



Robertus Sigit H. L., SE, M. SC

NIK. 311.11.0678

**HALAMAN KEASLIAN KARYA ILMIAH DAN PERSETUJUAN
PUBLIKASI KARYA ILMIAH**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Agatha Liney Simamora

NRP : 3103014203

Judul Skripsi : Pengaruh *Job Stress* dan *Person-Organization Fit* terhadap *Organizational Deviance* pada Karyawan *Frontliner (Salesperson, Customer Service, dan Teller)* di Surabaya

Menyatakan bahwa tugas akhir skripsi ini adalah ASLI karya tulis saya, dan apabila terbukti karya ini merupakan plagiarisme, saya bersedia menerima sanksi yang akan diberikan oleh Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Saya menyetujui pula karya tulis ini dipublikasikan di internet atau media lain untuk kepentingan akademis sesuai dengan Undang-Undang Hak Cipta.

Demikian pernyataan keaslian dan persetujuan publikasi karya ilmiah ini saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 5 Januari 2018

Yang menyatakan


Agatha Liney Simamora

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan YME atas berkat, karunia dan rahmatNya yang selalu menyertai dan membimbing sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian yang berjudul “Pengaruh *Job Stress* dan *Person-Organization Fit* terhadap *Organizational Deviance* pada Karyawan *Frontliner (Salesperson, Customer Service, dan Teller)* di Surabaya.”

Penyusunan penelitian ini merupakan salah satu syarat untuk mencapai gelar sarjana pada Fakultas Bisnis, Jurusan Manajemen, Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya. Selain itu, melalui penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan masukan kepada pihak terkait dengan peningkatan kualitas sumber daya manusia.

Dalam penelitian ini, penulis tidak terlepas atas bantuan dari beberapa pihak. Maka melalui kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Lodovicus Lasdi, SE., M.M, selaku Dekan Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
2. Bapak Robertus Sigit H.L, SE.,M.Sc, selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya
3. Ibu Dr. Fenika Wulani, SE., M.Si, selaku Dosen Pembimbing I yang selalu bijaksana, luar biasa sabar, dan sangat terbuka untuk berbagi sehingga membuat penulis dilancarkan untuk melengkapi tugas akhir skripsi sehingga penulis ingin segera menyelesaikan penelitian ini.

4. Ibu Marlina Junaedi, SE., M.Si, selaku Dosen Pembimbing II yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan bagian dari penelitian besar beliau. Juga kesabaran dan semangat yang selalu menginspirasi penulis dalam penulisan tugas akhir skripsi ini.
5. Bapak yang mendoakan dan menuntun dari Surga, dan Ibu yang mendoakan setiap hari tanpa henti, dan seluruh keluarga besar sehingga penulis terpacu untuk menyelesaikan tugas akhir skripsi ini.
6. Seluruh dosen Fakultas Bisnis Jurusan Manajemen yang telah menjadi dosen di matakuliah penulis yang telah memberikan dukungan dan support melalui pengetahuan serta bimbingan selama perkuliahan di Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
7. Kerabat yang membantu kelancaran kuesioner penelitian, Kak Dwiky, Tante Lisa, Tante Titut, Tante Nia, Tante Etni, Kak Icha, Kak Angel, Dini Utari, Dini Wahyudi, Ricky Ardiyanto, Om Ali, dan seluruh pihak yang berpartisipasi.
8. Kak Boby Agustian, Kak Yuliana Wulansari, Ari Puspa, Dicky Lie, Vero Sasmita yang terbuka untuk berbagi dan membantu penulis dalam melengkapi materi kebutuhan skripsi.
9. Teman terbaik, Dini Wahyudi, Dea Kiki Tamara, Defira Gondo, dan Elysia Kurnia yang selalu mendukung penulis untuk menyelesaikan tugas akhir dengan baik.
10. Seluruh teman Alive, segenap rumpun SDM, dan seluruh angkatan 2014 jurusan bisnis manajemen yang telah memberikan inspirasi bagi penulis.

Penulis menyadari bahwa penelitian ini jauh dari sempurna. Maka, penulis sangat terbuka atas kritik dan saran dari semua pihak yang bersifat membangun untuk memperbaiki dan melengkapi segala kekurangan dari penelitian ini. Demikian, semoga penelitian ini dapat memberikan manfaat kepada berbagai pihak, terimakasih.

Surabaya, 5 Januari 2018

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN JUDUL DALAM.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN KEASLIAN KARYA ILMIAH DAN PERSETUJUAN PUBIKASI KARYA ILMIAH.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
ABSTRAK.....	xv
ABSTRACT.....	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	5
1.3. Tujuan Penelitian.....	5
1.4. Manfaat Penelitian.....	5
1.5. Sitematika Penelitian.....	6
BAB 2 TINJAUAN KEPUSTAKAAN	
2.1. Penelitian Terdahulu.....	8
2.2. Landasan Teori	
2.2.1. <i>Job Stress</i>	10
2.2.2. <i>Person-Organization Fit</i>	13

2.2.3. <i>Organizational Deviance</i>	17
2.3. Hubungan Antar Variabel	
2.3.1. Hubungan antara <i>Job Stress</i> dengan <i>Organizational Deviance</i>	19
2.3.2. Hubungan antara <i>Person-Organization Fit</i> dengan <i>Organizational Deviance</i>	19
2.4. Kerangka Penelitian.....	20
BAB 3 METODE PENELITIAN	
3.1. Desain Penelitian.....	21
3.2. Identifikasi Variabel.....	21
3.3. Definisi Operasional	
3.3.1. <i>Job Stress</i>	21
3.3.2. <i>Person-Organization Fit</i>	22
3.3.3. <i>Organizational Deviance</i>	22
3.4. Jenis Dan Sumber Data	
3.4.1. Jenis Data.....	23
3.4.2. Sumber Data.....	24
3.5. Populasi dan Sampel.....	24
3.6. Alat Dan Metode Pengumpulan Data.....	25
3.7. Teknik Pengukuran Data.....	25
3.8. Teknik Analisis Data	
3.8.1 Uji Validitas.....	26
3.8.2. Uji Realibilitas.....	26
3.9. Uji Koefisien Regresi Linier Berganda.....	27
BAB 4 ANALISIS DAN PEMBAHASAN	
4.1. Objek Penelitian.....	28

4.2. Karateristik Responden	
4.2.1. Karateristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	28
4.2.2. Karateristik Responden Berdasarkan Usia.....	29
4.2.3. Karateristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja.....	29
4.2.4. Karateristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	30
4.2.5. Karateristik Responden Berdasrkan Status.....	31
4.2.6. Karateristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	31
4.3. Statistik Deskriptif	
4.3.1. <i>Organzizational Deviance</i>	33
4.3.2. <i>Job Stress</i>	34
4.3.3. <i>Person-Organization Fit</i>	35
4.4. Uji Validitas Dan Reliabilitas	
4.4.1. Uji Validitas.....	36
4.4.2. Uji Reliabilitas.....	40
4.5. Uji Koefisiren Regresi Linier Berganda.....	42
4.6. Pembahasan	
4.6.1. Pengaruh <i>Job Stress</i> terhadap <i>Organizational Deviance</i> ..	45
4.6.2. Pengaruh <i>Person-Organization Fit</i> terhadap <i>Organizational Deviance</i>	46
BAB 5 SIMPULAN DAN SARAN	
5.1. Simpulan.....	47
5.2. Saran.....	47
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Perbandingan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang.....	.9
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	29
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	29
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja.....	30
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	30
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Status.....	31
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	31
Tabel 4.7 Interval Penilaian.....	32
Tabel 4.8 Deskripsi Indikator dari Variabel <i>Organizational Deviance</i>	33
Tabel 4.9 Deskripsi Indikator dari Variabel <i>Job Stress</i>	34
Tabel 4.10 Deskripsi Indikator dari Variabel <i>Person Organizational Fit</i>	36
Tabel 4.11 Uji Validitas Variabel <i>Organizational Deviance</i>	37
Tabel 4.12 Uji Validitas Variabel <i>Job Stress</i>	38
Tabel 4.13 Uji Validitas Variabel <i>Person-Organization Fit</i>	39
Tabel 4.14 Uji Realibilitas Jawaban Responden pada Variabel <i>Organizational Deviance</i>	41
Tabel 4.15 Uji Realibilitas Jawaban Responden pada Variabel <i>Job Stress</i>	42
Tabel 4.16 Uji Realibilitas Jawaban Responden pada Variabel <i>Person-Organization Fit</i>	42
Tabel 4.17 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	43

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Model Person-Organization Fit	15
Gambar 2.2	Model Penelitian.....	20

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1** Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2** Karakteristik Responden
- Lampiran 3** Deskripsi Indikator
- Lampiran 4** Uji Validitas
- Lampiran 5** Uji Reliabilitas
- Lampiran 6** Hasil Analisis Regresi Berganda

**PENGARUH *JOB STRESS* DAN *PERSON-ORGANIZATION FIT*
TERHADAP *ORGANIZATIONAL DEVIANCE* PADA KARYAWAN
FRONTLINER (SALESPERSON, CUSTOMER SERVICE, DAN
TELLER) DI SURABAYA**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui adanya hubungan antara *job stress* dan *person-organization fit* terhadap *organizational deviance* pada karyawan *frontliner (salesperson, customer service, dan teller)* di Surabaya. Responden pada penelitian ini adalah karyawan *frontliner* sejumlah 131 orang. Analisis yang digunakan adalah analisis regresi berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan ada pengaruh *job stress* terhadap *organizational deviance* dan *person-organization fit* terhadap *organizational deviance*, mendukung hipotesis pertama, yaitu *job stress* berpengaruh positif terhadap *organizational deviance* dan hipotesis dua, yaitu *person-organization fit* berpengaruh negatif terhadap *organizational deviance*.

Kata Kunci : *Job Stress, Person-Organization Fit, Organizational Deviance*

**THE EFFECT OF JOB STRESS AND PERSON-ORGANIZATION FIT
ON ORGANIZATIONAL DEVIANCE IN FRONTLINER EMPLOYEE
(SALESPERSON, CUSTOMER SERVICE, AND TELLER) IN
SURABAYA**

ABSTRACT

The purpose of this research is to examine the relationship between job stress and person-organization fit on organizational deviance in frontliner employee (salesperson, customer service, and teller) in Surabaya. Respondents of this research are 131 frontliner employees. Multiple linier regression analysis is used to analize the hypothesis. The result of this research showed there are effects of job stress on organizational deviance and person-organization fit on organizational deviance, supporting the first hypothesis, that job stress has a positive effect on organizational deviance and that person-organization fit has a negative effect on organizational deviance.

Keywords : *Job Stress, Person-Organization Fit, Organizational Deviance*