

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Sumber daya manusia merupakan aset paling strategis dalam organisasi, karena keberhasilan pencapaian tujuan organisasi sangat bergantung pada kinerja, perilaku, dan kualitas individu yang terlibat di dalamnya. Dalam konteks manajemen sumber daya manusia, organisasi dituntut tidak hanya mampu mengelola sistem dan proses kerja, tetapi juga menciptakan lingkungan kerja yang mendukung, sehat, dan produktif. Hal ini menjadi sangat penting terutama dalam organisasi pelayanan publik yang bersentuhan langsung dengan masyarakat.

Salah satu bentuk organisasi pelayanan publik yang memiliki peran penting dalam kesejahteraan masyarakat adalah Perusahaan Umum Daerah Air Minum (Perumda Air Minum/PDAM). PDAM Kota Padang merupakan instansi milik Pemerintah Kota Padang yang memiliki peran vital dalam memenuhi kebutuhan air bersih bagi Masyarakat serta menjaga kualitas layanan publik. Untuk itu, seluruh SDM di setiap lini dituntut harus mampu melayani seluruh anggota masyarakat (Fadli & Hardi, 2022). Berpotensi memicu munculnya perilaku kontraproduktif (*Counterproductive Work Behavior/CWB*), yaitu tindakan karyawan yang secara sengaja atau tidak, merugikan organisasi, seperti keterlambatan kerja, sabotase pasif, pengabaian tugas, atau konflik dengan rekan kerja. CWB tidak hanya berdampak negatif terhadap efisiensi internal, tetapi juga berimplikasi langsung pada kualitas pelayanan kepada pelanggan (Wijayanti,

2014).

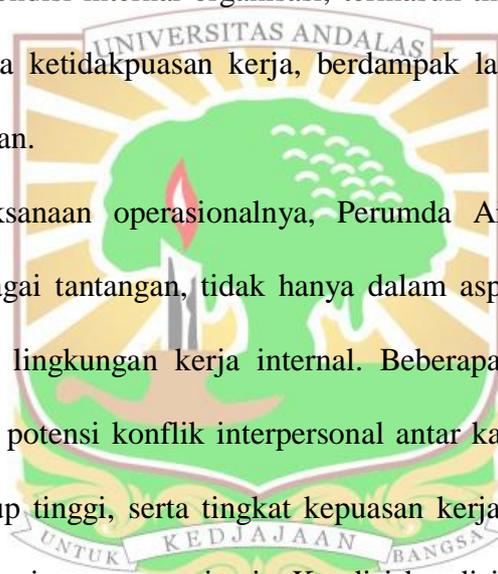
Permasalahan ini semakin relevan ketika dikaitkan dengan data eksternal terkait persepsi masyarakat terhadap layanan PDAM Kota Padang. Berdasarkan data dari Kantor Perumda Air Minum Kota Padang (2022), total keluhan pelanggan terkait kinerja pelayanan dalam rentang waktu Januari hingga September 2022 menunjukkan angka yang masih cukup tinggi. Dengan kata lain kepuasan masyarakat terhadap layanan PDAM masih belum memuaskan. Keluhan-keluhan yang disampaikan meliputi berbagai aspek teknis dan administratif, seperti air tidak mengalir, tekanan air rendah, kebocoran instalasi, meteran bermasalah, kualitas air keruh, tagihan tidak wajar, kehilangan air (*loss meter*), hingga kerusakan pada stop kran. Banyak keluhan pelanggan dapat dilihat pada Gambar 1.1 berikut:



**Sumber:** Kantor Perumda Air Minum Kota Padang Tahun 2022  
**Gambar 1.1 Jumlah Keluhan Pelanggan Perumda Air Minum Kota Padang Periode Januari hingga September 2022**

Terlihat pada data grafik jumlah keluhan pelanggan atas pelayanan PDAM Kota Padang pada tahun 2022 mengalami *fluktuasi* dengan keluhan tertinggi terjadi pada bulan Juni sebanyak 570 keluhan dan terendah pada bulan Mei sebanyak 377 keluhan. Secara umum, tren ini menunjukkan bahwa pelayanan PDAM Kota Padang masih menghadapi persoalan konsistensi dan efektivitas, yang dapat diasumsikan memiliki keterkaitan dengan kinerja dan perilaku sumber daya manusianya. Dengan kata lain, tingginya jumlah keluhan pelanggan dapat menjadi indikasi bahwa kondisi internal organisasi, termasuk tingkat stres kerja, konflik interpersonal, serta ketidakpuasan kerja, berdampak langsung terhadap mutu layanan yang diberikan.

Namun, dalam pelaksanaan operasionalnya, Perumda Air Minum Kota Padang menghadapi berbagai tantangan, tidak hanya dalam aspek teknis, tetapi juga dalam hal dinamika lingkungan kerja internal. Beberapa dinamika yang muncul mencakup adanya potensi konflik interpersonal antar karyawan, tekanan kerja yang dirasakan cukup tinggi, serta tingkat kepuasan kerja yang bervariasi terhadap sistem dan manajemen organisasi. Kondisi-kondisi tersebut dapat menjadi faktor yang memengaruhi munculnya CWB yang pada akhirnya dapat berdampak terhadap efektivitas organisasi. Untuk memperoleh sebagai bukti adanya fenomena yang terkait dengan variabel penelitian, maka dilakukan wawancara terhadap tiga orang karyawan Perumda Air Minum Kota Padang. Berikut hasil wawancara tersebut disajikan dalam Tabel 1.1.

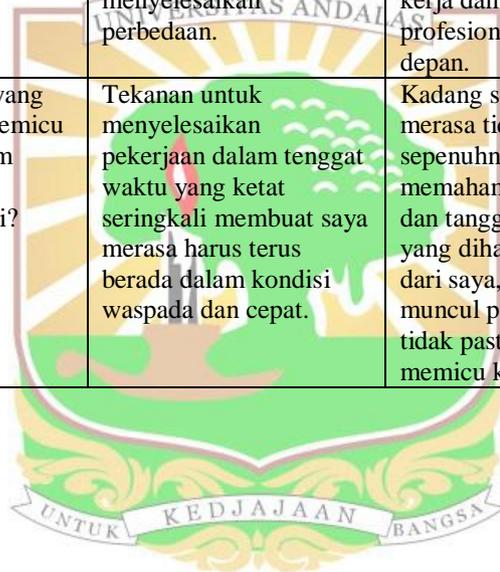


**Tabel 1.1 Rangkuman Wawancara Dengan Perwakilan Perumda Air Minum Kota Padang**

Variabel	Pertanyaan	Jawaban			Kesimpulan
		Responden 1	Responden 2	Responden 3	
<b>Counterproductive Work Behavior</b>	Apakah pernah mengalami kondisi di mana perilaku kerja atau produktivitas menurun, baik secara disengaja maupun tidak disengaja, karena situasi tertentu di lingkungan kerja?	Dalam kondisi tertentu, saya pernah mengalami keterlambatan dalam menyelesaikan laporan pekerjaan. Hal ini bukan karena kelalaian, tetapi lebih kepada kondisi beban kerja yang cukup tinggi pada waktu itu, yang membuat saya membutuhkan waktu lebih banyak untuk menyelesaikannya dengan baik.	Saya pernah merasa perlu menyampaikan pandangan kepada rekan kerja mengenai beberapa situasi di tempat kerja yang menurut saya masih bisa ditingkatkan. Hal ini saya lakukan sebagai bentuk keterbukaan agar lingkungan kerja menjadi lebih baik.	Ada kalanya saya merasa motivasi kerja sedikit menurun, terutama saat merasa bahwa upaya yang saya lakukan belum sepenuhnya mendapat apresiasi. Namun, saya tetap berusaha menyelesaikan tugas sesuai tanggung jawab.	Penurunan semangat kerja atau produktivitas yang terjadi pada karyawan umumnya bukan disebabkan oleh niat untuk merugikan organisasi, melainkan merupakan bentuk respons alami terhadap kondisi pekerjaan yang menantang. Karyawan tetap menunjukkan komitmen kerja, meskipun dalam beberapa situasi memerlukan penyesuaian waktu atau dorongan motivasi tambahan.
	Apa yang menjadi alasan atau latar belakang dari situasi tersebut?	Saya merasa bahwa tekanan pekerjaan yang cukup tinggi dan beban yang menumpuk dalam waktu yang bersamaan membuat saya sedikit kewalahan, sehingga butuh penyesuaian waktu kerja.	Keinginan untuk menyuarakan aspirasi timbul karena saya merasa penting adanya ruang komunikasi dua arah yang bisa menjadi jembatan antara karyawan dan manajemen.	Saya ingin kontribusi yang saya berikan bisa dilihat dan dihargai, karena hal itu memberikan dorongan positif bagi semangat kerja saya.	Faktor-faktor yang melatarbelakangi penurunan semangat kerja atau munculnya perilaku kerja yang kurang optimal lebih banyak berkaitan dengan aspek psikologis, seperti kebutuhan akan pengakuan, komunikasi yang terbuka, serta keseimbangan beban kerja. Hal ini mencerminkan pentingnya dukungan sistem kerja yang responsif terhadap kebutuhan karyawan.
<b>Konflik Interpersonal</b>	Bagaimana pengalaman dalam menjalin	Saya pernah mengalami ketidaksepahaman dalam pembagian tugas	Komunikasi dengan atasan saya umumnya berjalan	Saya sempat menghadapi situasi di mana rekan kerja	Perbedaan persepsi dalam komunikasi dan pembagian kerja merupakan hal yang wajar terjadi

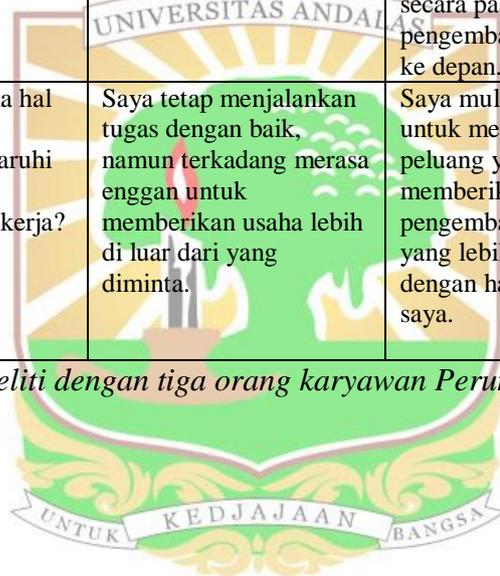


	<p>hubungan kerja dengan rekan kerja atau atasan? Apakah pernah terjadi perbedaan pandangan atau tantangan komunikasi?</p>	<p>dengan rekan kerja. Meskipun tidak menimbulkan konflik terbuka, hal ini menunjukkan bahwa perlu adanya penyesuaian peran agar beban kerja bisa lebih seimbang.</p>	<p>baik, namun dalam beberapa situasi, gaya komunikasi yang cukup langsung atau tegas membuat saya merasa perlu waktu untuk menyesuaikan diri.</p>	<p>menyerahkan beberapa tugas tanpa adanya diskusi terlebih dahulu, sehingga sempat terjadi kesalahpahaman terkait beban kerja.</p>	<p>di lingkungan organisasi. Hal ini tidak selalu berdampak negatif, namun menunjukkan pentingnya koordinasi yang lebih baik serta pendekatan komunikasi yang saling menghargai.</p>
	<p>Bagaimana menyikapi atau menyelesaikan situasi tersebut?</p>	<p>Saya mencoba untuk berdiskusi secara langsung dan terbuka dengan rekan kerja, meskipun hasilnya tidak selalu sesuai harapan. Namun, saya percaya bahwa komunikasi tetap menjadi kunci dalam menyelesaikan perbedaan.</p>	<p>Saya memilih untuk bersikap hati-hati dan menghindari konfrontasi langsung, karena saya mempertimbangkan dampaknya terhadap suasana kerja dan hubungan profesional ke depan.</p>	<p>Saya pernah menyampaikan permasalahan tersebut kepada pihak terkait atau atasan, meskipun saya menyadari bahwa tanggapan dari sistem internal mungkin masih bisa ditingkatkan.</p>	<p>Strategi yang digunakan karyawan dalam menghadapi konflik interpersonal cenderung bersifat kooperatif dan mengedepankan harmoni. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan berusaha menjaga suasana kerja tetap kondusif, meskipun mekanisme penyelesaian konflik internal masih memiliki ruang untuk pengembangan.</p>
<p><b>Stres Kerja</b></p>	<p>Apa saja yang menjadi pemicu stres dalam pekerjaan sehari-hari?</p>	<p>Tekanan untuk menyelesaikan pekerjaan dalam tenggat waktu yang ketat seringkali membuat saya merasa harus terus berada dalam kondisi waspada dan cepat.</p>	<p>Kadang saya merasa tidak sepenuhnya memahami peran dan tanggung jawab yang diharapkan dari saya, sehingga muncul perasaan tidak pasti yang memicu kecemasan.</p>	<p>Beban kerja yang cukup padat serta tuntutan koordinasi dengan berbagai pihak dalam waktu bersamaan menjadi tantangan yang cukup besar bagi saya.</p>	<p>Faktor-faktor pemicu stres kerja yang dirasakan karyawan berkaitan dengan tekanan waktu, ketidakjelasan peran, serta kebutuhan akan koordinasi tim yang efektif. Hal ini merupakan tantangan yang umum dalam organisasi dan perlu dikelola dengan pendekatan sistematis.</p>



	Bagaimana kondisi tersebut mempengaruhi kinerja atau keseharian?	Saya merasa perlu usaha ekstra untuk menjaga fokus, karena tekanan pekerjaan kadang membuat saya cepat lelah secara mental.	Dalam beberapa kesempatan, saya mengalami kesulitan tidur karena masih memikirkan pekerjaan, yang akhirnya berpengaruh pada stamina kerja keesokan harinya.	Saya menjadi lebih berhati-hati dan cenderung membutuhkan waktu lebih lama dalam mengambil keputusan untuk menghindari kesalahan.	Stres kerja berdampak pada aspek kognitif dan emosional karyawan, seperti penurunan konsentrasi, kelelahan, dan penurunan motivasi. Namun demikian, karyawan tetap berupaya menjalankan tugas dengan tanggung jawab dan mencari strategi untuk mengelola stres dengan lebih baik.
<b>Ketidakpuasan Kerja</b>	Apa yang membuat merasa belum sepenuhnya puas dalam pekerjaan saat ini?	Saya merasa bahwa penghargaan terhadap hasil kerja yang telah saya lakukan bisa lebih ditingkatkan agar saya merasa lebih dihargai secara profesional.	Jalur karir yang saya jalani saat ini masih belum menunjukkan arah atau tahapan yang jelas, sehingga saya belum bisa melihat secara pasti peluang pengembangan diri ke depan.	Saya menilai bahwa tanggung jawab pekerjaan yang saya emban cukup besar, dan saya berharap hal tersebut bisa diimbangi dengan kompensasi yang sesuai.	Ketidakpuasan kerja yang dirasakan oleh karyawan umumnya berkaitan dengan aspek penghargaan, kejelasan arah karir, dan kesetaraan antara beban kerja dengan imbalan yang diterima. Hal ini mencerminkan harapan karyawan untuk mendapatkan kejelasan dan keadilan dalam pengembangan profesional.
	Bagaimana hal itu mempengaruhi sikap atau semangat kerja?	Saya tetap menjalankan tugas dengan baik, namun terkadang merasa enggan untuk memberikan usaha lebih di luar dari yang diminta.	Saya mulai berpikir untuk mencari peluang yang dapat memberikan ruang pengembangan yang lebih sesuai dengan harapan saya.	Saya tetap menjalankan pekerjaan dengan penuh tanggung jawab, namun semangat kerja saya menjadi lebih stabil daripada sebelumnya.	Ketidakpuasan tidak serta merta menurunkan kualitas kerja, namun dapat berdampak pada menurunnya inisiatif, keterlibatan emosional terhadap organisasi, dan munculnya pertimbangan terhadap peluang kerja lain yang lebih sesuai.

Sumber : Wawancara peneliti dengan tiga orang karyawan Perumda Air Minum Kota Padang, 2025



Dari tabel di atas dapat disimpulkan bahwa untuk memahami hubungan antara konflik interpersonal, stres kerja, ketidakpuasan kerja, dan CWB, sebuah penelitian dilakukan di Perumda Air Minum Kota Padang. Hasil wawancara dengan karyawan Perumda Air Minum Kota Padang mengungkapkan bahwa perilaku kerja kontraproduktif, seperti penurunan produktivitas, keterlambatan, atau melemahnya motivasi kerja, umumnya muncul sebagai respons terhadap tekanan kerja, bukan karena niat untuk merugikan organisasi. Responden mengungkapkan bahwa beban kerja tinggi, batas waktu penyelesaian tugas yang ketat, dan kurangnya apresiasi kerap memengaruhi semangat kerja mereka. Meski demikian, mereka tetap berupaya menjalankan tanggung jawab dengan baik. Selain itu, adanya keinginan untuk menyampaikan pandangan kepada atasan atau rekan kerja menunjukkan harapan akan terwujudnya komunikasi dua arah yang lebih terbuka dalam organisasi.

Dalam aspek konflik interpersonal, karyawan mengaku pernah mengalami perbedaan pandangan atau miskomunikasi terkait pembagian tugas dan gaya komunikasi atasan. Meski tidak berkembang menjadi konflik terbuka, ketidaksepahaman ini mencerminkan perlunya perbaikan dalam koordinasi dan komunikasi internal. Strategi penyelesaian yang ditempuh umumnya bersifat kooperatif dan menghindari pendekatan langsung yang bersifat menekan, seperti melalui diskusi terbuka atau menyampaikan masalah kepada pihak terkait, meskipun hasilnya belum selalu optimal. Adapun stres kerja dipicu oleh tekanan waktu, ketidakjelasan peran, dan tingginya intensitas koordinasi dalam waktu

singkat. Dampaknya terlihat pada kelelahan, penurunan konsentrasi, dan gangguan tidur. Meskipun demikian, karyawan tetap berusaha menjaga profesionalisme, meski harus mengerahkan usaha lebih untuk menjaga fokus dan stabilitas emosi.

Sementara itu, ketidakpuasan kerja yang disampaikan responden berkaitan dengan kurangnya apresiasi atas kinerja, ketidakjelasan jalur karier, serta ketidakseimbangan antara beban kerja dan kompensasi. Meski tidak langsung menurunkan kualitas kerja, kondisi ini berdampak pada menurunnya inisiatif, semangat kerja, dan munculnya keinginan untuk mencari peluang kerja yang lebih mendukung pengembangan diri. Secara keseluruhan, hasil wawancara menunjukkan bahwa CWB bukan semata-mata dipicu oleh faktor individu, melainkan dipengaruhi oleh lingkungan kerja, sistem komunikasi, tekanan psikologis, serta persepsi terhadap keadilan dan penghargaan. Temuan ini menegaskan pentingnya perhatian organisasi terhadap kesejahteraan psikologis karyawan dan perlunya sistem manajemen kerja yang lebih suportif dan terbuka.

Untuk meningkatkan kesejahteraan psikologis dan menciptakan lingkungan kerja yang kondusif, Perumda Air Minum Kota Padang perlu menekan potensi munculnya CWB di kalangan karyawan. CWB mencakup berbagai tindakan yang dapat merugikan organisasi, seperti ketidakdisiplinan, ketidakhadiran, penyalahgunaan sumber daya, sabotase, serta perilaku agresif terhadap rekan kerja, yang secara langsung berdampak pada penurunan efisiensi kerja, terganggunya operasional, serta menurunnya kualitas layanan kepada pelanggan.

(Spector et al., 2005). Dalam konteks ini, CWB tidak hanya dimaknai sebagai penyimpangan perilaku individu, melainkan juga sebagai bentuk respons terhadap tekanan psikososial yang timbul akibat lingkungan kerja yang tidak mendukung dan dirasakan tidak adil.

Penjelasan mengenai hubungan antara tekanan kerja dan perilaku kontraproduktif ini dapat ditelusuri melalui *Stressor-Emotion Theory* yang dikembangkan oleh (Spector & Fox, 2005). Teori ini menyatakan bahwa stres di tempat kerja, seperti konflik interpersonal dan tekanan kerja, menimbulkan emosi negatif yang kemudian mendorong individu untuk melakukan tindakan kontraproduktif. Emosi berperan sebagai mediator utama yang menjembatani antara stres dan CWB, sehingga perilaku menyimpang tersebut bukanlah reaksi langsung terhadap tekanan, melainkan hasil dari akumulasi respon emosional seperti marah, frustrasi, dan kecewa.

Dari berbagai penelitian yang mengkaji antecedens CWB, terungkap bahwa ketidakpuasan kerja merupakan salah satu pemicu utama (Cancela et al., 2022; Jawahar & Stone, 2015; Mkamwa, 2020; Yean et al., 2016, 2022). Secara teoritis, ketidakpuasan kerja mencerminkan respon afektif negatif terhadap pekerjaan yang muncul ketika kondisi kerja tidak sesuai dengan harapan atau kebutuhan karyawan (Spector, 2020). Dalam kondisi tersebut, ketidakpuasan kerja memicu munculnya perilaku kontraproduktif sebagai respons terhadap ketidaknyamanan psikologis di lingkungan kerja. Ketika karyawan merasa tertekan, mengalami konflik, atau memandang organisasi tidak adil, motivasi kerja cenderung menurun

dan risiko perilaku merugikan meningkat. Ketidakpuasan yang dipicu oleh konflik interpersonal juga dapat mendorong munculnya perilaku negatif, seperti menurunnya komitmen, sikap apatis, hingga tindakan sabotase terhadap rekan kerja atau organisasi. (Robbins & Judge, 2017).

Selain ketidakpuasan kerja, sejumlah penelitian juga membuktikan bahwa stres merupakan salah satu pemicu munculnya CWB. Stres kerja yang tidak dikelola dengan baik terbukti memiliki pengaruh positif terhadap CWB, di mana tekanan pekerjaan yang tinggi dapat memengaruhi kondisi psikologis karyawan, menimbulkan gangguan emosi seperti frustrasi, kecemasan, dan kemarahan, yang pada akhirnya mendorong munculnya perilaku menyimpang (Angulo et al., 2019; Clercq et al., 2019; Suroso et al., 2020; Tulak et al., 2023). Karyawan dalam kondisi stres cenderung lebih mudah terlibat dalam tindakan yang merugikan organisasi, seperti absensi tinggi, sabotase, hingga penurunan kualitas pekerjaan (Kreitner & Kinicki, 2014).

Selain berpengaruh terhadap CWB, sejumlah penelitian juga mengungkap bahwa stres kerja memiliki pengaruh positif terhadap ketidakpuasan kerja (de Sousa et al., 2019; Halkos & Bousinakis, 2017; Qiu et al., 2021; Wulf, 2012). Semakin tinggi tingkat stres kerja yang dialami karyawan, maka semakin tinggi pula tingkat ketidakpuasan kerja yang dirasakan. Stres yang muncul akibat beban kerja berlebih, tekanan waktu, kurangnya dukungan dari atasan, serta lingkungan kerja yang tidak mendukung, berkontribusi pada menurunnya persepsi karyawan terhadap kualitas pengalaman kerja mereka. Kondisi ini dapat memunculkan

perasaan tidak dihargai, kehilangan motivasi, dan kekecewaan terhadap organisasi, sehingga berdampak negatif terhadap kepuasan kerja secara keseluruhan.

Selanjutnya, konflik interpersonal juga terbukti sebagai salah satu faktor yang berkontribusi terhadap munculnya CWB di lingkungan kerja (Hendrayani & Dewi, 2020; Kessler et al., 2013; Kundi & Badar, 2021; Pitariu & Budean, 2020). Ketegangan atau perselisihan yang terjadi antara rekan kerja maupun atasan dapat dipicu oleh berbagai faktor, seperti perbedaan karakter, gaya komunikasi yang buruk, serta ketidaksesuaian nilai atau tujuan kerja. Menurut Rahim (2011), kondisi ini menimbulkan ketidaknyamanan dan ketidakpuasan dalam hubungan kerja, yang mendorong karyawan mengekspresikan frustrasi melalui perilaku yang merugikan organisasi. Jika tidak ditangani, konflik interpersonal berpotensi memperburuk kondisi psikologis karyawan dan menurunkan kualitas interaksi sosial di tempat kerja.

Selain berpengaruh terhadap CWB, sejumlah penelitian juga mengungkap bahwa konflik interpersonal juga berpengaruh terhadap ketidakpuasan kerja (Adela et al., 2023; Anju et al., 2021; Arafat et al., 2018; Iqbal & Raja, 2023). Semakin tinggi tingkat konflik yang dialami oleh karyawan, semakin besar kemungkinan mereka merasa tidak puas dengan pekerjaan mereka. Dimana karyawan yang terlibat dalam konflik cenderung merasa tertekan, frustrasi, dan tidak dihargai, yang semuanya dapat mengurangi kepuasan mereka terhadap pekerjaan.

Dengan mempertimbangkan ketiga faktor utama, yaitu konflik interpersonal, stres kerja, dan ketidakpuasan kerja, penelitian ini bertujuan untuk memahami pengaruh faktor-faktor tersebut terhadap CWB di PDAM Kota Padang serta implikasinya terhadap kualitas pelayanan. Sebagai organisasi layanan publik, PDAM memiliki tanggung jawab dalam menjaga kepuasan pelanggan dan kelancaran operasional. Oleh karena itu, penting bagi manajemen untuk mengidentifikasi dan mengelola faktor-faktor yang memengaruhi perilaku karyawan guna mencegah munculnya CWB yang dapat menghambat pencapaian pelayanan optimal. Berbagai studi menunjukkan bahwa CWB merupakan salah satu hambatan utama dalam meningkatkan mutu layanan, yang umumnya dipicu oleh ketidakpuasan kerja, konflik interpersonal, dan stres kerja. Ketiga faktor ini saling berkaitan dan dapat memperkuat kecenderungan timbulnya perilaku menyimpang di tempat kerja.

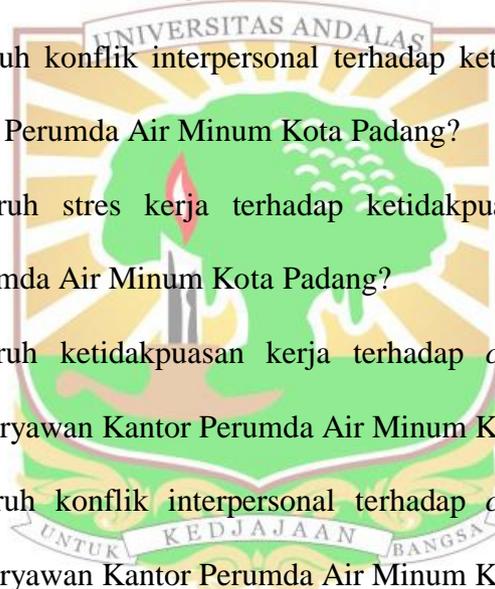
Pengelolaan yang baik terhadap ketidakpuasan kerja, stres, dan konflik interpersonal berkontribusi langsung terhadap peningkatan kualitas pelayanan. Oleh sebab itu, manajemen PDAM perlu menciptakan lingkungan kerja yang kondusif, memperhatikan kesejahteraan serta motivasi karyawan, dan mendukung pengembangan diri. Dengan strategi pengelolaan sumber daya manusia yang efektif, organisasi tidak hanya dapat menekan perilaku negatif, tetapi juga meningkatkan produktivitas, loyalitas, dan kepuasan kerja karyawan, yang pada akhirnya berdampak positif terhadap mutu layanan publik yang diberikan.

Maka peneliti tertarik mengangkat penelitian dengan judul **“Pengaruh Konflik Interpersonal dan Stres Kerja Terhadap *Counterproductive Work Behavior* (CWB) Dengan Ketidakpuasan Kerja Sebagai Variabel Mediasi Pada Karyawan Kantor Perumda Air Minum Kota Padang”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka dapat diperoleh rumusan masalah dengan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimanakah pengaruh konflik interpersonal terhadap ketidakpuasan kerja pada karyawan Kantor Perumda Air Minum Kota Padang?
2. Bagaimanakah pengaruh stres kerja terhadap ketidakpuasan kerja pada karyawan Kantor Perumda Air Minum Kota Padang?
3. Bagaimanakah pengaruh ketidakpuasan kerja terhadap *counterproductive work behavior* pada karyawan Kantor Perumda Air Minum Kota Padang?
4. Bagaimanakah pengaruh konflik interpersonal terhadap *counterproductive work behavior* pada karyawan Kantor Perumda Air Minum Kota Padang?
5. Bagaimanakah pengaruh stres kerja terhadap *counterproductive work behavior* pada karyawan Kantor Perumda Air Minum Kota Padang?
6. Bagaimanakah pengaruh konflik interpersonal terhadap *counterproductive work behavior* ketika dimediasi oleh ketidakpuasan kerja pada karyawan Kantor Perumda Air Minum Kota Padang?

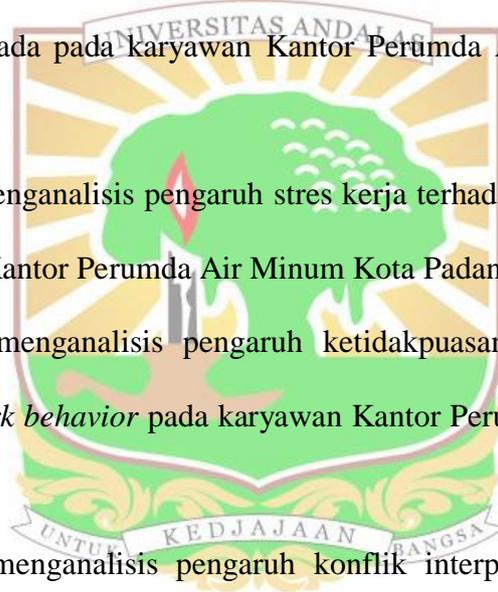


7. Bagaimanakah pengaruh stres kerja terhadap *counterproductive work behavior* ketika dimediasi oleh ketidakpuasan kerja pada karyawan Kantor Perumda Air Minum Kota Padang?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah diatas, tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh konflik interpersonal terhadap ketidakpuasan kerja pada karyawan Kantor Perumda Air Minum Kota Padang.
2. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh stres kerja terhadap ketidakpuasan kerja pada karyawan Kantor Perumda Air Minum Kota Padang.
3. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh ketidakpuasan kerja terhadap *counterproductive work behavior* pada karyawan Kantor Perumda Air Minum Kota Padang.
4. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh konflik interpersonal terhadap *counterproductive work behavior* pada karyawan Kantor Perumda Air Minum Kota Padang.
5. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh stres kerja terhadap *counterproductive work behavior* pada karyawan Kantor Perumda Air Minum Kota Padang.



6. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh konflik interpersonal terhadap *counterproductive work behavior* ketika dimediasi oleh ketidakpuasan kerja pada karyawan Kantor Perumda Air Minum Kota Padang.
7. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh stres kerja terhadap *counterproductive work behavior* ketika dimediasi oleh ketidakpuasan kerja pada karyawan Kantor Perumda Air Minum Kota Padang.

#### 1.4 Manfaat Penelitian

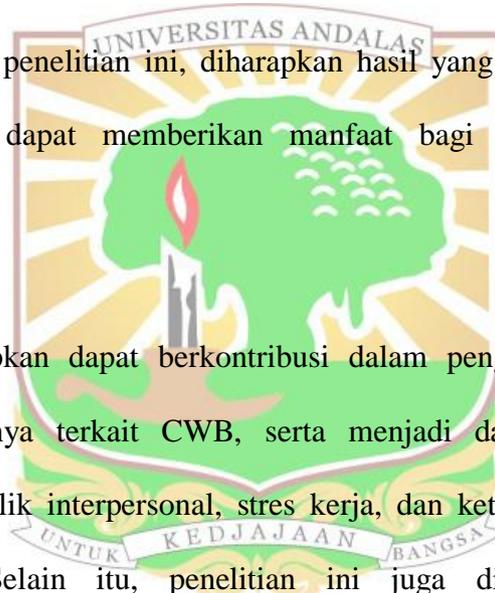
Sesuai dengan tujuan penelitian ini, diharapkan hasil yang diperoleh dalam penelitian ini nantinya dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak, diantaranya:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya terkait CWB, serta menjadi dasar pemahaman hubungan antara konflik interpersonal, stres kerja, dan ketidakpuasan kerja sebagai mediator. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat menggambarkan perkembangan sikap karyawan dalam menghadapi perubahan organisasi atau kebijakan pemerintah.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini memberikan pemahaman bagi pengelola SDM dalam merumuskan kebijakan untuk mengurangi CWB, antara lain melalui penciptaan lingkungan kerja yang sehat, komunikasi efektif, pengelolaan



konflik yang konstruktif, serta dukungan psikologis untuk menurunkan stres dan meningkatkan kepuasan kerja. Upaya ini bertujuan meningkatkan kinerja karyawan dan menjaga citra Perumda Air Minum Kota Padang.

### **1.5 Ruang Lingkup Pembahasan**

Dalam penelitian ini akan membahas tentang pengaruh konflik interpersonal dan stres kerja terhadap *counterproductive work behavior* dengan ketidakpuasan kerja sebagai variabel mediasi pada Perumda Air Minum Kota Padang dilihat dari karyawan yang melakukan tindakan-tindakan perilaku kontraproduktif pada saat bekerja.

### **1.6 Sistematika Penulisan**

Penyusunan dan pembahasan penulisan ini terdiri dari sub bab yang saling berkaitan sebagai berikut:

#### **BAB I Pendahuluan**

Berisi tentang permasalahan penelitian yaitu latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan masalah, manfaat penelitian, serta ruang lingkup pembahasan dan sistematika penulisan penelitian ini.

#### **BAB II Tinjauan Literatur**

Berisi tentang teori-teori yang menjelaskan terkait variabel-variabel penelitian terdiri dari landasan teori, penelitian terdahulu, pengembangan hipotesis dan kerangka konseptual.



### **BAB III Metode Penelitian**

Berisi tentang metode yang digunakan di dalam penelitian, definisi operasional, variabel penelitian, jenis dan sumber data, serta metode pengumpulan data.

### **BAB IV Hasil dan Analisis Data**

Berisi tentang hasil dari penelitian dan pembahasan yang telah diolah menggunakan aplikasi pengolahan data.

### **BAB V Penutup**

Berisi tentang kesimpulan dari hasil penelitian yang dilakukan, implikasi penelitian, keterbatasan dan saran yang diberikan untuk penelitian yang akan dilakukan selanjutnya.

