

**PERAN *PSYCHOLOGICAL CAPITAL* (MODAL PSIKOLOGIS)
DALAM MEMODERASI PENGARUH STRES KERJA
TERHADAP *WORKPLACE INCIVILITY BEHAVIOR*
(KETIDAKSOPANAN DI TEMPAT KERJA) PADA
KARYAWAN PERBANKAN
SKRIPSI**



**DISUSUN OLEH:
RISKO SURYA RAMADHAN
NIM. 111811133074**

**FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA
2022**

**PERAN *PSYCHOLOGICAL CAPITAL* (MODAL PSIKOLOGIS)
DALAM MEMODERASI PENGARUH STRES KERJA
TERHADAP *WORKPLACE INCIVILITY BEHAVIOR*
(KETIDAKSOPANAN DI TEMPAT KERJA) PADA
KARYAWAN PERBANKAN**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan dalam Memperoleh Gelar Sarjana

Psikologi Universitas Airlangga

**DISUSUN OLEH:
RISKO SURYA RAMADHAN
NIM. 111811133074**

**FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA
2022**

HALAMAN PERNYATAAN



Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi yang saya susun ini merupakan hasil karya tulis saya sendiri. Adapun bagian-bagian tertentu dalam Skripsi yang saya peroleh dari hasil karya tulis orang lain, telah saya tuliskan sumbernya dengan jelas dan sesuai kaidah penulisan ilmiah.

Apabila pada kemudian hari ditemukan adanya plagiat dalam Skripsi saya, maka saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang telah saya sandang beserta segala konsekuensinya. Sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku.

Surabaya,

Menyetujui



HALAMAN PERSETUJUAN

PERAN *PSYCHOLOGICAL CAPITAL* (MODAL PSIKOLOGIS) DALAM
MEMODERASI PENGARUH STRES KERJA TERHADAP
WORKPLACE INCIVILITY BEHAVIOR (KETIDAKSOPANAN DI
TEMPAT KERJA) PADA KARYAWAN PERBANKAN

Surabaya,

Skripsi ini telah disetujui oleh
Dosen Pembimbing Penulisan Skripsi



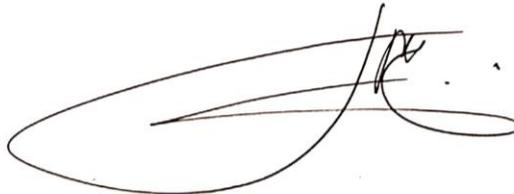
Dewi Syarifah, M.Psi., Psikolog

NIP. 198009292009122001

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini telah dipertahankan di hadapan Dewan Penguji pada hari Kamis, 7 Juli 2022
dengan susunan Dewan Penguji,

Ketua,



Prof. Dr. Suryanto., M.Si, Psikolog

NIP: 196501221992031002

Sekretaris,



Reza Lidia Sari, S.Psi., M.Si

NIP. 199010172019032024

Anggota,



Dewi Syarifah, M.Psi., Psikolog

NIP.198009292009122001

HALAMAN MOTTO

“There is no rest for me in this world. Maybe in the future”
-Peaky Blinders

HALAMAN PERSEMBAHAN

Saya persembahkan karya tulis ini untuk:

Diri saya sendiri beserta keluarga saya dan keilmuan Psikologi Industri dan Organisasi

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT. yang telah memberikan segala nikmatnya kepada penulis sehingga penulis mampu menyelesaikan tugas akhir berupa karya tulis skripsi yang berjudul “PERAN *PSYCHOLOGICAL CAPITAL* (MODAL PSIKOLOGIS) DALAM MEMODERASI PENGARUH STRES KERJA TERHADAP *WORKPLACE INCIVILITY BEHAVIOR* (KETIDAKSOPANAN DI TEMPAT KERJA) PADA KARYAWAN PERBANKAN”. Dalam penulisan skripsi ini penulis menyadari penuh bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna baik dari segi materi serta penyajiannya. Skripsi ini diselesaikan dengan bantuan, dukungan, semangat, kerjasama, dan doa dari berbagai pihak. Maka dari itu penulis ingin mengucapkan ucapan terimakasih kepada:

1. Allah SWT yang memberikan kasih sayang-nya sehingga penulis diberi kesempatan untuk menjadi lebih baik, serta atas kuasa-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Prof. Dr. Suryanto, M.Si., Psikolog selaku Dekan Fakultas Psikologi Universitas Airlangga Surabaya dan Dewan Penguji penelitian.
3. Ibu Dewi Syarifah, M.Psi., Psikolog selaku dosen pembimbing skripsi dan ketua LP3T. Terima kasih atas arahan, bimbingan, saran, motivasi, dan ilmu yang diberikan yang telah diberikan selama proses penyusunan skripsi. Semoga Ibu selalu diberikan kesehatan dan dimudahkan segala urusannya.
4. Ibu Valina Khiarin Nisa, S.Psi., M.Sc. Selaku dosen pembimbing akademik. Terima kasih atas saran dan arahan Ibu sehingga penulis dapat termotivasi menyelesaikan perkuliahan dengan mencapai prestasi yang maksimal.
5. Kedua orangtua penulis Bapak Sutrisno dan Ibu Sri Pujaningsih. Terima kasih untuk yang selalu ada dan menjadi orang tua terbaik, yang selalu mendoakan serta

memberi dukungan motivasi bagi penulis agar menjadi pribadi yang lebih baik selama masa perkuliahan.

6. Sukmawati Agris Adhitya, selaku kakak penulis. Terima kasih untuk dukungan motivasi serta finansial bagi penulis agar menjadi pribadi berpengetahuan luas saat masa perkuliahan.
7. Lembaga Pengkajian dan Pengembangan Psikologi Terapan (LP3T). Terima kasih telah menjadi tempat pembelajaran hidup bagi penulis.
8. Staff LP3T (Mas Ferman, Mbak Nay, Mbak Lisa, Mbak Yuli, Mbak Kiput, Mbak Andin dan Mbak Tety). Terima kasih telah memberikan pengalaman, pembelajaran, dan motivasi selama penulis belajar di LP3T. Semoga Tuhan selalu memberikan kesehatan, ketabahan, dan semangat yang luar biasa.
9. Rekan-rekan LP3T angkatan 27 (Fauzan, Gestal, Dimas, Armstrong, Virgie, Ayin, Ela, Gio, Waode, Hafi, Dep, Lupi, Ericha, Caca, Mifta). Terima kasih telah menjadi tim yang sangat hebat dan pantang menyerah dalam menghadapi apapun. Semoga rekan-rekan sekalian diberi jalan hidup terbaik untuk masing-masing.
10. Seluruh dosen Fakultas Psikologi Universitas Airlangga. Terima kasih telah membagikan ilmu, memberikan pelajaran hidup serta pengalaman berharga selama masa perkuliahan
11. Seluruh tenaga kependidikan Fakultas Psikologi Universitas Airlangga. Terima kasih atas pelayanan akademik dan non-akademik yang telah diberikan selama penulis berkuliah di Fakultas Psikologi Universitas Airlangga.
12. Seluruh responden penelitian ini yaitu karyawan instansi perbankan di Indonesia. Terima kasih telah meluangkan waktu untuk berbagi informasi melalui isian pada kuesioner penelitian ini.

13. Teman-teman seperjuangan S1 Psikologi angkatan 2018, *Possible*. Terima kasih telah memberi warna dan kebahagiaan bersama-sama selama di Fakultas Psikologi Universitas Airlangga.
14. Sahabat penulis (Kutrik, Rizky, Imam, Garden, Devia, Carin). Terima kasih telah menemani penulis di masa perkuliahan di Fakultas Psikologi Universitas Airlangga hingga penulis dapat beradaptasi dengan lingkungan kampus.
15. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu oleh penulis. Terima kasih atas bantuan, dukungan, doa, dan semangat yang diberikan kepada penulis.

Surabaya, 14 Juli 2022

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR TABEL	xviii
ABSTRAK	xix
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Identifikasi Masalah	9
1.3. Batasan Penelitian	11
1.3.1. <i>Workplace Incivility Behavior</i> (Ketidaksopanan di Tempat Kerja)	12
1.3.2. Stres Kerja	12
1.3.3. <i>Psychological Capital</i> (Modal Psikologis)	13
1.4. Rumusan Masalah	13
1.5. Tujuan Penelitian	13
1.6. Manfaat Penelitian	14
1.6.1. Manfaat Teoritis	14
1.6.2. Manfaat Praktis	14
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	15
2.1. Karyawan Perbankan	15
2.2. Ketidaksopanan di Tempat Kerja (<i>Workplace Incivility Behavior</i>)	15

2.2.1. Gambaran Umum Ketidaksopanan di Tempat Kerja (<i>Workplace Incivility Behavior</i>).....	15
2.2.2. Definisi <i>Workpalce Incivility Behavior</i> (Ketidaksopanan di Tempat Kerja).....	17
2.2.3. Proses <i>Workplace Incivility Behavior</i> (Ketidaksopanan di Tempat Kerja)	19
2.2.4. Dimensi <i>Workplace Incivility Behavior</i> (Ketidaksopanan di Tempat Kerja).....	21
2.2.5. Indikator <i>Workplace Incivility Behavior</i> (Ketidaksopanan di Tempat Kerja).....	22
2.2.6. Faktor Penyebab <i>Workplace Incivility Behavior</i> (Ketidaksopanan di Tempat Kerja)	24
2.2.7.Dampak <i>Workplace Incivility Behavior</i> (Ketidaksopanan di Tempat Kerja)	25
2.3. Stres Kerja.....	26
2.3.1. Definisi Stres Kerja	26
2.3.2. Faktor yang Mempengaruhi Stres Kerja.....	27
2.4. <i>Psychological Capital</i> (Modal Psikologis)	29
2.4.1. Definisi <i>Psychological Capital</i> (Modal Psikologis).....	29
2.4.2. Dimensi <i>Psychological Capital</i> (Modal Psikologis)	30
2.5. Peran <i>Psychological Capital</i> (modal psikologis) Dalam Memoderasi Pengaruh Stres Kerja Terhadap <i>Workplace Incivility Behavior</i> (Ketidaksopanan di Tempat Kerja)	31
2.6. Kerangka Konseptual.....	34
2.7. Hipotesis Penelitian	35
BAB III. METODE PENELITIAN	36
3.1. Tipe penelitian	36

3.2.	Identifikasi variabel penelitian	36
3.2.1.	Variabel Moderator (Z).....	37
3.2.2.	Variabel Terikat (Y)	37
3.2.3.	Variabel Bebas (X)	37
3.3.	Definisi Operasional Variabel	38
3.3.1.	Definisi Operasional Variabel Terikat <i>Workplace Incivility Behavior</i> (Ketidaksopanan di Tempat Kerja)	38
3.3.2.	Definisi Operasional Variabel Bebas (Stres Kerja).....	39
3.3.3.	Definisi Operasional Variabel Moderator <i>Psychological Capital</i> (Modal Psikologis)	40
3.4.	Subjek	41
3.4.1.	Populasi.....	41
3.4.2.	Sampel	42
3.5.	Teknik Pengumpulan Data.....	43
3.5.1.	Instrumen Penelitian Variabel Terikat <i>Workplace Incivility Behavior</i> (ketidaksopanan di tempat kerja)	44
3.5.1.	Instrumen Penelitian Variabel Terikat (Stres Kerja)	46
3.5.2.	Instrumen Penelitian Variabel Moderator <i>Psychological Capital</i> (Modal Psikologis)	47
3.6.	Validitas dan Reliabilitas	48
3.6.1.	Validitas	48
3.6.2.	Reliabilitas	49
3.7.	Analisis Data	50
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		51
4.1.	Gambaran Subjek Penelitian	51
4.2.	Pelaksanaan Penelitian.....	53

4.2.1. Persiapan Penelitian.....	53
4.2.2. Persiapan Instrumen Penelitan	54
4.2.3. Pengambilan Data.....	55
4.2.4. Hambatan Penelitian.....	56
4.3. Hasil Penelitian.....	56
4.3.1. Hasil Analisis Statistik Deskriptif	56
4.3.2. Hasil Uji Asumsi	61
4.3.2.1. Uji Normalitas.....	61
4.3.2.2. Uji Multicollinearity.....	63
4.3.2.3. Uji Autocorrelation	64
4.3.3. Uji Analisis data	64
4.3.3.1. Uji Hipotesis	64
4.4. Pembahasan.....	75
4.4.1. Pembahasan Stres Kerja terhadap <i>Workplace Incivility Behavior</i> (Ketidaksopanan di Tempat Kerja)	77
4.4.2. Pembahasan Peran <i>Psychological Capital</i> (Modal Psikologis) Dalam Memoderasi Pengaruh Stres Kerja terhadap <i>Workplace Incivility Behavior</i> (Ketidaksopanan di Tempat Kerja)	79
BAB V. SIMPULAN DAN SARAN.....	82
1.1. Simpulan	82
1.2. Saran	83
1.2.1. Bagi peneliti selanjutnya.....	83
1.2.2. Bagi Perusahaan	84
DAFTAR PUSTAKA	86
Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	90
INFORMASI.....	90

Data Identitas Diri	90
Lampiran.....	93
BAGIAN I	93
BAGIAN II	95
BAGIAN III	99
Data Kasar Stres Kerja	103
Data Kasar <i>Workplace Incivility Behavior</i>	107
Data Kasar Psychological Capital	112
Lampiran Uji Normalitas	117
Lampiran Uji Multicolinearity.....	117
Lampiran Uji Autocorrelation.....	118
Lampiran Uji Regresi Linier Stres Kerja Terhadap <i>Workplace Incivility Behavior</i>	118
Lampiran Regresi Linier dengan moderator	118
Lampiran Hasil Regresi Model Anova Stres Kerja Terhadap <i>Workplace Incivlity Behavior</i>	118
Lampiran Hasil Regresi Model Anova Stres Kerja Terhadap <i>Workplace Incivlity Behavior</i> dengan moderator	119
Lampiran Hasil Model Coefficient Stres Kerja terhadap <i>Workplace Incivility Behavior</i>	119
Lampiran Hasil Model Coefficient Stres Kerja terhadap <i>Workplace Incivility Behavior</i> dengan moderator.....	120
Lampiran Hasil Moderasi Dimensi <i>Self Efficacy</i>	120
Lampiran Hasil Moderasi Dimensi <i>Hope</i>	121
Lampiran Hasil Moderasi Dimensi <i>Resilience</i>	122
Lampiran Hasil Moderasi Dimensi <i>Optimsism</i>	123

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Skema.....	37
Gambar 0.1 <i>Q-Q Plot</i> Sebaran Data Uji Residual	63
Gambar 4.2 Hasil <i>Simple Slope Plot</i>	70
Gambar 4.3 Hasil <i>Simple Slope Plot</i>	72
Gambar 4.4 Hasil <i>Simple Slope Plot</i>	73
Gambar 4.5 Hasil <i>Simple Slope Plot</i>	75

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Penilaian Aitem Indonesia Incivility Behavior Scale.....	45
Tabel 3.2 Blue Print Skala Workplace Incivility Behavior.....	45
Tabel 3.3 Penilaian Aitem Stres Kerja.....	46
Tabel 3.4 <i>Blue Print</i> Skala Stres Kerja.....	46
Tabel 3.5 Penilaian Aitem <i>Psychological Capital</i> (modal psikologis).....	47
Tabel 3.6 <i>Blue Print</i> Skala <i>Psychological Capital</i> (Modal Psikologis).....	47
Tabel 3.7 Reliabilitas Penelitian.....	49
Tabel 4.1 Deskripsi Subjek Penelitian Berdasarkan Data Demografis.....	52
Tabel 4.2 Hasil Uji Analisis Statistik Deskriptif.....	57
Tabel 4.3 Rumus Norma <i>Stanfive</i>	59
Tabel 4.4 Kategori <i>Stanfive</i> Variabel Stres Kerja.....	59
Tabel 4.5 Kategorisasi <i>Stanfive</i> Variabel <i>Psychological Capital</i> (Modal Psikologis).....	60
Tabel 4.6 Kategorisasi <i>Stanfive</i> Variabel <i>Workplace Incivility Behavior</i> (Ketidaksopanan di Tempat Kerja).....	61
Tabel 4.7 Hasil Uji Normalitas.....	62
Tabel 4.8 Hasil Uji Multicollinearity.....	64
Tabel 4.9 Hasil Uji Autocorrelation.....	64
Tabel 4.10 Uji Regresi Linier Stres Kerja Terhadap <i>Workplace Incivility Behavior</i> (ketidaksopanan di tempat kerja).....	65
Tabel 4.11 Regresi Linier dengan moderator.....	66
Tabel 4.12 Hasil Regresi Model Anova Stres Kerja Terhadap <i>Workplace Incivility Behavior</i> (ketidaksopanan di tempat kerja).....	66
Tabel 4.13 Hasil Regresi Model Anova Stres Kerja Terhadap <i>Workplace Incivility Behavior</i> (ketidaksopanan di tempat kerja) dengan moderator.....	67
Tabel 4.14 Hasil Model Coefficient Stres Kerja terhadap <i>Workplace Incivility Behavior</i>	68
Tabel 4.15 Hasil Model Coefficient Stres Kerja terhadap <i>Workplace Incivility Behavior</i> (Ketidaksopanan di Tempat Kerja) dengan moderator.....	68
Tabel 4.16 Hasil Moderasi Dimensi <i>Self Efficacy</i> (Kepercayaan Diri).....	69
Tabel 4.17 Hasil Simple Slope Analysis <i>Self Efficacy</i> (Kepercayaan Diri).....	70
Tabel 4.18 Hasil Moderasi Dimensi <i>Hope</i> (Harapan).....	71
Tabel 4.19 Hasil <i>Simple Slope Analysis</i>	71
Tabel 4.20 Hasil Moderasi Dimensi <i>Resilience</i> (Ketahanan).....	72
Tabel 4.21 Hasil <i>Simple Slope Analysis</i>	73
Tabel 4.22 Hasil Moderasi Dimensi <i>Optimism</i> (Optimisme).....	74
Tabel 4.23 Hasil <i>Simple Slope Analysis</i>	74

ABSTRAK

Risiko Surya Ramadhan, 111811133074, PERAN *PSYCHOLOGICAL CAPITAL* (MODAL PSIKOLOGIS) DALAM MEMODERASI PENGARUH STRES KERJA TERHADAP *WORKPLACE INCIVILITY BEHAVIOR* (KETIDAKSOPANAN DI TEMPAT KERJA) PADA KARYAWAN PERBANKAN, Skripsi, Fakultas, Psikologi, Universitas Airlangga 2022. xix + 150 halaman, 22 lampiran

Studi (Handoyo et al., 2018) di Indonesia ditemukan 88% dari responden karyawan mengalami incivility perilaku ketidaksopanan di tempat kerja. Perilaku ini banyak terjadi pada pekerjaan yang di dominasi oleh laki-laki seperti pekerja bank (Chaudhary et al., 2022). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh stres kerja terhadap workplace incivility behavior dan psychological capital sebagai variabel moderator..

Penelitian ini dilakukan pada 108 karyawan perbankan, dengan metode kuantitatif. Alat ukur stress kerja menggunakan General Work Stress Scale, workplace incivility behaviour (ketidaksopanan di tempat kerja) menggunakan Indonesian Incivility Behavior Scale yang sudah dibalik perspektifnya menjadi pelaku, dan psychological capital (modal psikologis) menggunakan Psychological Capital Questionnaire-24. Penelitian ini mendapatkan hasil bahwa stres kerja memiliki pengaruh positif secara signifikan terhadap perilaku ketidaksopanan di tempat kerja dan dimensi pada psychological capital (modal psikologis) yaitu self efficacy (kepercayaan diri), hope (harapan), resilience (ketahanan) memoderasi secara signifikan dan memperlemah pengaruh stres kerja terhadap workplace incivility behavior (ketidaksopanan di tempat kerja) pada karyawan perbankan di Indonesia. sedangkan optimism tidak memoderasi secara signifikan dan memperlemah pengaruh stres kerja terhadap workplace incivility behavior pada karyawan perbankan di Indonesia

Kata kunci: *Incivility, Psychological Capital, Stress*

DAFTAR PUSTAKA: 38 (1987 – 2022)

ABSTRACT

Risiko Surya Ramadhan, 111811133074, PERAN *PSYCHOLOGICAL CAPITAL* (MODAL PSIKOLOGIS) DALAM MEMODERASI PENGARUH STRES KERJA TERHADAP *WORKPLACE INCIVILITY BEHAVIOR* (KETIDAKSOPANAN DI TEMPAT KERJA) PADA KARYAWAN PERBANKAN, Skripsi, Fakultas, Psikologi, Universitas Airlangga 2022. xix + 150 halaman, 22 lampiran

A study (Handoyo et al., 2018) in Indonesia found 88% of employee respondents who experienced impoliteness in the workplace. This behavior is common in jobs that are dominated by men such as bank workers (Chaudhary et al., 2022). This study aims to determine the effect of work stress on impolite behavior at work and psychological capital as a moderating variable.

This research was conducted on 108 banking employees, with quantitative methods. Work stress measuring tool using General Work Stress Scale, impolite behavior at work using Indonesian Incivility Behavior Scale, and psychological capital using Psychological Capital Questionnaire-24. to banking employees in Indonesia This study found that work stress has a positive influence on impolite behavior in the workplace and the dimensions of psychological capital, namely self-efficacy, hope, resilience significantly moderate and weaken the effect of work stress on workplace incivility behavior in banking employees in Indonesia. Meanwhile, optimism does not significantly moderate and weakens the effect of work stress on workplace incivility behavior among banking employees in Indonesia.

Keywords: *Incivility, Psychological Capital, Stress*

DAFTAR PUSTAKA: 38 (1987 – 2022)

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Studi yang dilakukan oleh Handoyo (2018) di Indonesia ditemukan 88% dari responden karyawan mengalami *incivility* dari rekan-rekan kerja dan juga atasan mereka. Karyawan yang mengalami perilaku *incivility* (ketidaksopanan) di lingkungan kerja akan memunculkan dampak negatif berupa stres, ketidakpuasan kerja, performa yang menurun, dan *turnover* (pengunduran) (Handoyo et al., 2018). Ketidaksopanan di tempat kerja (*instigated workplace incivility behavior*) banyak terjadi pada bidang pekerjaan yang didominasi oleh laki-laki seperti pada industri informasi teknologi, perbankan, perhotelan, dan pendidikan. (Chaudhary et al., 2022). Penjelasan oleh Chaudhary et al (2022) untuk temuan ini adalah karena adanya tingkat interaksi tinggi, tuntutan untuk memiliki kemampuan matematis dan analitis yang baik di industri perbankan yang meningkatkan kemungkinan karyawan menjadi stres dan mengalami ketidaksopanan dari karyawan lain. Ketidaksopanan telah dilaporkan meningkatkan emosi negatif karyawan seperti stres, kelelahan emosional, kekecewaan dan ketidakpuasan kerja dan dapat mempengaruhi karyawan lain untuk menjadi pelaku ketidaksopanan (Torres et al., 2017).

Ketidaksopanan (*incivility*) didefinisikan oleh Andersson & Pearson (1999) sebagai tindakan menyimpang berintensitas rendah, seperti perilaku verbal dan nonverbal yang kasar dan tidak sopan yang secara ambigu ditujukan kepada rekan kerjanya atau kepada target (Andersson, 1999). Perilaku *incivility* yang dilakukan

di tempat kerja disebut dengan *workplace incivility behavior* (ketidaksopanan di tempat kerja) (Handoyo et al., 2018). Saat ini banyak penelitian yang ditujukan untuk organisasi agar dapat memahami perilaku negatif karyawan yang dapat memunculkan dampak bahaya pada organisasi dan juga karyawan lainnya (Cortina et al., 2001).

Seringkali *workplace incivility behavior* (ketidaksopanan di tempat kerja) dianggap sebagai sebuah perilaku agresi atau kekerasan dalam lingkup tempat kerja. Kedua hal tersebut berbeda tetapi memiliki kesamaan yaitu melanggar norma kerja. Agresi dan kekerasan dilandasi oleh suatu usaha atau intensi untuk merugikan orang lain (Andersson, 1999). Sedangkan pada *incivility* (ketidaksopanan), pelaku menunjukkan perilaku yang ambigu dan tidak menyadari tindakan yang mereka lakukan dapat berdampak negatif pada rekan kerja didalam organisasi (Andersson, 1999). Perilaku ketidaksopanan (*incivility*) yang ambigu tersebut mencakup niat pelaku dan persepsi target. Pelaku dapat melakukan suatu tindakan tanpa maksud untuk menyakiti (Roberts et al., 2011). Korban bisa saja menganggap bahwa tindakan ini disengaja dan memiliki tujuan atau tidak sengaja dilakukan karena unsur ketidaktahuan (Pearson & Porath, 2005). Persepsi target dipengaruhi oleh karakteristik pribadi serta konteks situasional di sekitar perilaku, dan perilaku ketidaksopanan (*incivility*) ditentukan secara subjektif oleh target atau korban (Roberts et al., 2011).

Perilaku ketidaksopanan (*incivility*) menyebabkan dampak negatif bagi organisasi dan menurunnya komitmen (Pearson et al., 2001), kepuasan kerja (Lim & Cortina, 2005), penyimpangan (*deviance*) (Penney & Spector, 2005), serta

meningkatnya ketidakhadiran (Everton et al., 2007). Porath & Pearson (2013) melakukan penelitian untuk mencari prevalensi, penyebab, jenis, kerugian serta penyembuhan *incivility behavior* (ketidaksopanan). Mereka melakukan wawancara dengan warga U.S dan Canada sebanyak 14.000 terdiri dari karyawan, manager, HR executives, president, dan CEO serta melakukan administrasi kuesioner, eksperimen dan *workshop*. Porath & Pearson (2013) juga berbincang dengan dokter, pengacara, hakim, petugas penegak hukum, arsitek, insinyur, konsultan, dan *trainer*. Kesimpulan yang dihasilkan dari keseluruhan penelitian adalah perilaku *incivility* (ketidaksopanan) merupakan perilaku merugikan dan hanya beberapa organisasi yang mengenali serta mengambil tindakan untuk mengatasinya. Kurangnya informasi mengenai *workplace incivility behavior* (ketidaksopanan di tempat kerja) menyebabkan organisasi kurang paham dan peka terhadap perilaku tersebut di lingkungan kerja (Porath, C, 2013).

Blau & Andersson (2005) menyebutkan bahwa penelitian tentang *incivility* (ketidaksopanan) yang telah ada banyak meneliti dari segi target atau korban dari perilaku *incivility* di tempat kerja (*experience workplace incivility behavior*), sementara penelitian dari sisi pelaku masih terbatas. Pelaku dari *workplace incivility behavior* (ketidaksopanan di tempat kerja) disebut sebagai *instigated workplace incivility behavior* atau orang-orang yang melakukan ketidaksopanan di tempat kerja (Blau & Andersson, 2005). Sejumlah anteseden telah dikemukakan oleh beberapa peneliti, salah satunya adalah kondisi kerja yang cenderung penuh tekanan (Roberts et al., 2011).

Perilaku *incivility* yang terjadi di tempat kerja dipengaruhi oleh beberapa hal. Barlett (2008) mengemukakan bahwa antecedent penyebab *incivility behavior* (ketidaksopanan) dikategorikan menjadi tiga variabel pendorong yaitu *enablers*, *motivators*, dan *triggers* (Bartlett et al., 2008). *Enablers* diibaratkan sebagai tanah subur sehingga *incivility behavior* (ketidaksopanan) dapat terjadi. Variabel pendorong selanjutnya adalah *motivators* dijelaskan bahwa *incivility behavior* (ketidaksopanan) dapat dipicu oleh keadaan yang mendukung untuk melakukan kepada orang lain. Sedangkan *triggres* disebutkan sebagai proses yang dapat mempercepat terjadinya *incivility behavior* (ketidaksopanan) (Salin, 2003 dalam Bartlett et al., 2008).

Disebutkan oleh Penny & Spector (2005) penyebab terjadinya perilaku tersebut adalah lingkungan kerja yang penuh tekanan sehingga mampu meningkatkan terjadinya stres dan ketidaksopanan (Penney & Spector, 2005). Menurut Bartlett & Reio (2008) dua antecedent atau faktor pendorong seseorang melakukan *incivility behavior* (ketidaksopanan). Faktor pertama dapat dilihat dari perspektif individual (Bartlett et al., 2008). Perspektif individual ini menjelaskan bahwa *incivility behavior* (ketidaksopanan) dapat terjadi ketika adanya pengaruh dari atasan kepada karyawan, kurangnya ketegasan dalam diri karyawan, kepribadian karyawan, dan cara karyawan merespon amarah dan faktor lingkungan dapat memperkuat untuk menjadi pelaku *workplace incivility behavior* (ketidaksopanan di tempat kerja). Selanjutnya seseorang dapat melakukan *incivility behavior* (ketidaksopanan) atau menjadi pelaku karena hubungan interpersonal antar karyawan kurang baik (Bartlett et al., 2008).

Penelitian dari Roberts et al (2011) yang melibatkan 390 pekerja mengemukakan hubungan positif antara stres kerja dan *incivility behavior* (ketidaksopanan) bahwa individu dengan tingkat stres yang lebih tinggi terlibat dalam lebih banyak ketidaksopanan (*incivility*) daripada individu dengan tingkat stres yang lebih rendah.

Stres kerja adalah sebuah pernyataan ketidaknyamanan secara psikologis yang dihasilkan dari penilaian subjektif individu terhadap tuntutan yang dirasakan di tempat kerja melebihi kemampuan individu untuk menyelesaikan tuntutan tersebut (de Bruin & Taylor, 2005). Definisi stres kerja lainnya adalah suatu proses yang menyebabkan seseorang merasa sakit, tidak nyaman atau tegang karena pekerjaan, tempat kerja, atau situasi kerja tertentu (Beehr & Franz, 1987). Stres kerja didefinisikan sebagai ketidaknyamanan yang dialami seseorang akibat dari situasi pekerjaannya biasanya diakibatkan dari ketidak seimbangan antara tuntutan pekerjaan dan sumber daya yang muncul (Roberts et al., 2011) . Disebutkan oleh Spector & fox (2005) stresor di tempat kerja dapat terkait dengan kurangnya otonomi, konflik interpersonal, tuntutan pekerjaan yang berlebihan, dan hal lain yang dianggap stres oleh seseorang (Spector & Fox, 2005). Penelitian disertasi yang dilakukan Roberts (2012) menyebutkan bahwa stres kerja dapat diakibatkan oleh tuntutan organisasi, perubahan organisasi, konflik interpersonal, gangguan pekerjaan atau kehidupan yang mampu menyebabkan emosi negatif pada karyawan seperti frustrasi, permusuhan dan kesedihan. Emosi negatif ini dapat menyebabkan *workplace incivility behavior* (ketidaksopanan di tempat kerja) (Roberts, 2012).

Beberapa penelitian telah dilakukan pada ketidaksopanan di tempat kerja. Terdapat hubungan positif yang konsisten antara stres kerja dan perilaku negatif seperti ketidaksopanan di tempat kerja dan telah ditunjukkan bahwa perilaku negatif adalah cara bagi karyawan untuk menghindari stresor dan mengurangi emosi negatif yang mereka rasakan (Spector & Fox, 2002). Penelitian dari Seyed et al (2018) yang melibatkan 297 karyawan perusahaan listrik daerah Khozestan di Ahvaz juga mendukung penelitian dari menunjukkan bahwa stres kerja berhubungan positif dengan ketidaksopanan di tempat kerja (Seyed et al., 2018). Namun penelitian dari Holm (2019) memaparkan bahwa stres yang dirasakan tidak mempengaruhi seseorang untuk menjadi pelaku ketidaksopanan di tempat kerja (*istigated workplace incivility*). Hal ini dijelaskan bahwa ada kemungkinan individu dapat menemukan cara lain untuk mengatasi tekanan dari perilaku negatif tanpa perlu menjadi pelaku ketidaksopanan setelahnya seperti beradaptasi dengan perilaku yang ketidaksopanan yang disaksikan dan menyesuaikan diri. Penjelasan yang mungkin lainnya adalah bahwa karyawan mungkin menarik diri dari organisasi setelah merasakan peningkatan ketidakpuasan karena interaksi yang bermusuhan atau bereaksi dengan cara lain, daripada terlibat dalam ketidaksopanan (*incivility*) (Holm et al., 2019). Hal ini tidak mendukung penelitian yang telah dilakukan sebelumnya

Solusi alternatif untuk dapat mengatasi stres adalah dengan mengidentifikasi dan memperkuat beberapa karakteristik kepribadian karyawan yang dapat mencegah mereka berperilaku negatif dalam kondisi kerja yang penuh tekanan (Roberts et al., 2011). Dalam studi yang telah dilakukan, menyebutkan

bahwa modal psikologis (*Psychological Capital*) dapat mewakili keadaan motivasi positif yang akan memfasilitasi dan mencegah terjadinya tekanan psikologis seperti stres (Al-Zyoud & Mert, 2019). *Psychological capital* (modal psikologis) dapat meningkatkan penilaian positif karyawan tentang keadaan mereka dan meningkatkan kemungkinan keberhasilan yang mereka rasakan berdasarkan agensi, motivasi, usaha, dan ketekunan mereka (Luthans et al., 2007).

Luthans, Youssef, and Avolio (2007) menjelaskan bahwa salah satu karakteristik yang dapat mendorong respons psikologis secara positif terhadap situasi stres adalah *Psychological Capital* (modal psikologis). Mereka mendefinisikan PsyCap sebagai keadaan perkembangan psikologis positif individu yang dicirikan oleh: (1) memiliki kepercayaan diri (*Self efficacy*) untuk melakukan tugas agar berhasil dalam tugas-tugas yang menantang, (2) membuat dorongan positif (*optimism*) di masa sekarang dan masa depan, (3) tekun terhadap tujuan dan, mengarahkan kembali jalan menuju tujuan (*hope*) agar berhasil, dan (4) ketika mengalami masalah dan kesulitan, bertahan dan bangkit kembali hingga melampaui (*resiliency*) untuk mencapai kesuksesan (Luthans et al., 2007).

Penelitian dari Roberts et al (2011) menyebutkan bahwa stres kerja yang lebih tinggi dan tingkat PsyCap yang lebih rendah cenderung dapat menyebabkan tingkat ketidaksopanan (*incivility behavior*) yang lebih tinggi di tempat kerja. Sedangkan individu yang merasa bahwa dirinya terlalu banyak bekerja atau tegang dapat merespon stres dengan cara menyerang rekan kerja mereka dengan kasar dan tidak sopan. Selain itu, individu yang memiliki PsyCap rendah mereka tidak dapat menahan diri untuk tidak terlibat dalam perilaku tidak beradab saat bekerja

sehingga dapat menjadi pelaku ketidaksopanan di tempat kerja (*workplace incivilty behavior*) (Roberts et al., 2011). Namun penelitian Seyed et al (2018) yang menyebutkan bahwa tidak semua dimensi *psychological capital* (modal psikologis) dapat memoderasi pengaruh dari stres kerja dan *workplace incivilty behaviors* (ketidaksopanan di tempat kerja) seperti *self efficacy* (kepercayaan diri), *Hope* (harapan), dan *optimism* (optimisme) hal ini dijelaskan karena adanya perbedaan budaya, konstruk *psychological capital* (modal psikologis) dari setiap negara juga berbeda seperti di Cina konstruknya adalah ketenangan, harapan, optimisme, dan kepercayaan diri (Seyed et al., 2018). Brandt, Gomes dan Boyanova (2011) menemukan bahwa ada perbedaan yang signifikan pada modal psikologis di berbagai negara (Brandt et al., 2011). Sehingga tidak mendukung penelitian dari (Roberts et al., 2011).

Terdapat penelitian yang menunjukkan perbedaan hasil dari pengaruh stres kerja terhadap *workplace incivilty behavior* (ketidaksopanan ditempat kerja). Holm et al (2019) menemukan bahwa stres yang dirasakan tidak mempengaruhi seseorang untuk menjadi pelaku ketidaksopanan di tempat kerja sedangkan dari Roberts et al (2011) mengemukakan hubungan positif antara stres kerja dan *incivilty behavior* (ketidaksopanan) bahwa individu dengan tingkat stres yang lebih tinggi terlibat dalam lebih banyak ketidaksopanan (*incivilty*) daripada individu dengan tingkat stres yang lebih rendah. Selanjutnya, *psychological capital* (modal psikologis) diharapkan dapat memperlemah pengaruh stres kerja terhadap *workplace incivilty behaviour* (ketidaksopanan ditempat kerja).

1.2. Identifikasi Masalah

Penelitian yang dilakukan di Indonesia ditemukan 88% dari responden mengalami *incivility* dari rekan kerja dan juga dari atasan mereka (Handoyo et al., 2018). Ketidaksopanan (*incivility*) diartikan sebagai tindakan menyimpang yang berintensitas rendah, seperti perilaku verbal dan nonverbal yang kasar dan tidak sopan yang secara ambigu ditujukan kepada rekan kerjanya atau kepada target (Andersson, 1999). Disebutkan oleh Penny & Spector (2005) penyebab terjadinya perilaku tersebut adalah lingkungan kerja yang penuh tekanan sehingga mampu meningkatkan terjadinya stres dan ketidaksopanan (Penney & Spector, 2005). Penelitian dari Roberts et al (2011) mengemukakan hubungan positif antara stres kerja dan *incivility behavior* (ketidaksopanan) bahwa individu dengan tingkat stres yang lebih tinggi terlibat dalam lebih banyak ketidaksopanan (*incivility*) daripada individu dengan tingkat stres yang lebih rendah (Roberts et al., 2011).

Stres kerja adalah sebuah pernyataan ketidaknyamanan secara psikologis yang dihasilkan dari penilaian subjektif individu terhadap tuntutan yang dirasakan di tempat kerja melebihi kemampuan individu untuk menyelesaikan tuntutan tersebut (de Bruin & Taylor, 2005).

Berney & Selye, (1991) menyatakan bahwa stres tidak selalu buruk, meskipun seringkali dibahas pada konteks yang negatif, karena stres memiliki nilai positif ketika bisa menjadi peluang saat menawarkan potensi hasil. Contohnya, banyak profesional yang memandang tekanan sebagai beban kerja yang berat dan tenggat waktu yang terbatas sebagai tantangan positif yang menaikkan kualitas pekerjaan mereka. Stres bisa memiliki nilai positif dan negatif. Para peneliti berpendapat bahwa stres tantangan, atau stres yang menyertai tantangan di

lingkungan kerja, memiliki perbedaan dari stres hambatan, atau stres yang menghalangi dalam mencapai tujuan. Terkadang dalam satu organisasi memang sengaja diciptakan adanya suatu tantangan, yang bertujuan membuat karyawan menjadi lebih termotivasi untuk segera menyelesaikan pekerjaannya dengan cara memberikan waktu yang terbatas. Perbedaan stres bernilai positif dan negatif yang disebutkan adalah sebagai berikut (Berney & Selye, 1991 dalam Dewi, 2012):

1. *Eustres (good stress)*

Merupakan stres yang dapat menimbulkan stimulus dan kegairahan, sehingga memiliki efek yang bermanfaat bagi individu yang mengalaminya. Contohnya Seperti: tantangan yang muncul dari adanya peningkatan tanggung jawab, tekanan waktu, dan tugas berkualitas tinggi.

2. *Distress*

Merupakan stres yang memunculkan efek yang membahayakan bagi individu yang mengalaminya seperti: tuntutan yang tidak menyenangkan atau berlebihan yang menguras energi individu sehingga membuatnya menjadi lebih mudah jatuh sakit.

3. *Hyperstress*

Yaitu stress yang berdampak luar biasa bagi yang mengalaminya. Meskipun dapat bersifat positif atau negatif tetapi stress ini tetapsaja membuat individu terbatas kemampuan adaptasinya. Contoh adalah stres akibat serangan teroris.

4. *Hypostress*

Merupakan stress yang muncul karena kurangnya stimulasi. Contohnya, stres karena bosan atau karena pekerjaan yang rutin

Stres kerja didefinisikan sebagai ketidaknyamanan yang dialami seseorang akibat dari situasi pekerjaannya biasanya diakibatkan dari ketidak seimbangan antara tuntutan pekerjaan dan sumber daya yang muncul (Beehr & Franz, 1987) . Terdapat penelitian yang menjelaskan bahwa modal psikologis (*Psychological Capital*) dapat mewakili keadaan motivasi positif yang akan memfasilitasi dan mencegah terjadinya tekanan psikologis seperti stres (Al-Zyoud & Mert, 2019).

Luthans, Youssef, and Avolio (2007) menjelaskan bahwa salah satu karakteristik yang dapat mendorong respons psikologis secara positif terhadap situasi stres adalah *Psychological Capital* (modal psikologis). Mereka mendefinisikan PsyCap atau modal psikologis (*Psychological Capital*) sebagai: keadaan perkembangan psikologis positif individu yang dicirikan oleh: (1) *Self efficacy*, (2) *optimism*, (3) *hope*, dan (4) *resiliency* (Luthans et al., 2007). Namun terdapat beberapa penelitian yang menyebutkan bahwa tidak semua dimensi *psychological capital* (modal psikologis) dapat memoderasi secara signifikan pengaruh dari stres kerja dan *workplace incivility behaviors* (Seyed et al., 2018) sehingga tidak mendukung penelitian dari (Roberts et al., 2011).

1.3. Batasan Penelitian

Pada penelitian ini, penulis berfokus untuk menjawab apakah stres kerja berpengaruh secara signifikan terhadap *workplace incivility behavior* (ketidaksopanan di tempat kerja) dan semua dimensi *psychological capital* (modal psikologis) dapat memoderasi secara signifikan pengaruh dari stres kerja terhadap ketidaksopanan di tempat kerja. Agar fokus pada tujuan penelitian penulis membatasi ruang lingkup yang akan dikaji meliputi:

1.3.1. Karyawan Perbankan

Chaudhary et al (2022) menjelaskan bahwa perbankan adalah lingkup pekerjaan yang didominasi oleh laki-laki (*male dominated*) sehingga ketidaksopanan di tempat kerja (*workplace incivility behavior*) banyak terjadi karena adanya tingkat interaksi tinggi, tuntutan untuk memiliki kemampuan matematis dan analitis yang baik di industri perbankan yang meningkatkan kemungkinan karyawan menjadi stres dan mengalami ketidaksopanan dari karyawan lain (Chaudhary et al., 2022)

1.3.1. *Workplace Incivility Behavior* (Ketidaksopanan di Tempat Kerja)

Definisi *incivility* (ketidaksopanan) adalah sebagai tindakan menyimpang berintensitas rendah, seperti perilaku verbal dan nonverbal yang kasar dan tidak sopan yang secara ambigu ditujukan kepada rekan kerjanya atau kepada target (Andersson, 1999). Indonesia memiliki budaya yang unik serta terdiri dari berbagai suku bangsa. Karakter lokal sebagai perwujudan nilai-nilai adat harus ada dan menonjol dalam berperilaku di Indonesia. Oleh karena itu, perlu dilakukan kajian khusus tentang perilaku *incivility* (ketidaksopanan) masyarakat Indonesia untuk dapat memahami pola *incivility* (ketidaksopanan) di Indonesia (Handoyo et al., 2018). *Incivility behavior* (ketidaksopanan) dapat dilihat dari dua sudut pandang. Pada penelitian ini penulis melakukan penelitian dari sudut pandang pelaku.

1.3.2. Stres Kerja

Stres kerja adalah sebuah pernyataan ketidaknyamanan secara psikologis yang dihasilkan dari penilaian subjektif individu terhadap tuntutan yang dirasakan di tempat kerja melebihi kemampuan individu untuk menyelesaikan tuntutan

tersebut (de Bruin & Taylor, 2005). Pada penelitian ini akan berfokus pada stres kerja yang berdampak negatif bagi individu.

1.3.3. *Psychological Capital* (Modal Psikologis)

PsyCap (*Psychological Capital*) didefinisikan sebagai keadaan perkembangan psikologis positif individu yang dicirikan oleh: (1) memiliki kepercayaan diri (*Self efficacy*) untuk melakukan tugas agar berhasil dalam tugas-tugas yang menantang, (2) membuat dorongan positif (*optimism*) di masa sekarang dan masa depan, (3) tekun terhadap tujuan dan, mengarahkan kembali jalan menuju tujuan (*hope*) agar berhasil, dan (4) ketika mengalami masalah dan kesulitan, bertahan dan bangkit kembali hingga melampaui (*resiliency*) untuk mencapai kesuksesan (Luthans et al., 2007)

1.4. Rumusan Masalah

Perumusan masalah adalah bagian sasaran utama yang ada dalam penelitian sehubungan dengan latar belakang masalah tersebut. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah stres kerja berpengaruh secara signifikan terhadap *workplace incivility behavior* (ketidaksopanan di tempat kerja) dan semua dimensi *psychological capital* (modal psikologis) dapat memoderasi secara signifikan pengaruh dari stres kerja terhadap ketidaksopanan di tempat kerja (*workplace incivility behavior*).

1.5. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah penelitian, tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh stres kerja terhadap *workplace incivility behavior* (ketidaksopanan di tempat kerja) dan untuk mengetahui apakah setiap dimensi *psychological capital* (modal psikologis) yaitu *self efficacy* (kepercayaan diri),

optimism (optimisme), *hope* (harapan), dan *resiliency* (ketahanan) dapat memoderasi pengaruh stres kerja terhadap ketidaksopanan di tempat kerja.

1.6. Manfaat Penelitian

1.6.1. Manfaat Teoritis

1. Memberikan sumbangan konteks ilmu perkembangan Psikologi Industri dan Organisasi di Indonesia.
2. Menambah literatur tentang, stres kerja, *workplace incivility behavior* (ketidaksopanan di tempat kerja), *psychological capital* (modal psikologis) di Indonesia dari segi pelaku.

1.6.2. Manfaat Praktis

1. Penelitian ini dapat membantu organisasi di Indonesia untuk memberikan pengetahuan bahwa kenyamanan di tempat kerja perlu untuk dijaga agar tidak menyebabkan stres kerja dan timbulnya *workplace incivility behavior* (ketidaksopanan di tempat kerja) pada sesama karyawan.
2. Penelitian ini juga dapat membantu *Human Resource Development* (HRD) dalam mengidentifikasi faktor *workplace incivility behavior* (ketidaksopanan di tempat kerja) serta dampaknya kepada organisasi dan sesama karyawan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Karyawan Perbankan

Perbankan adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang Bank, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya. Pegawai bank merupakan pekerjaan yang bertanggung jawab atas usaha penyimpanan dan penyaluran dana milik dari masyarakat kepada masyarakat lain yang membutuhkan. Pegawai bank juga memberikan jasa penukaran uang seperti pelayanan transfer dan wesel, serta usaha dalam bentuk penjualan investasi keuangan seperti obligasi pemerintah dan dana investasi. Chaudhary et al (2022) menjelaskan bahwa perbankan adalah lingkup pekerjaan yang didominasi oleh laki-laki (*male dominated*) sehingga ketidaksopanan di tempat kerja (*workplace incivility behavior*) banyak terjadi karena adanya tingkat interaksi tinggi, tuntutan untuk memiliki kemampuan matematis dan analitis yang baik di industri perbankan yang meningkatkan kemungkinan karyawan menjadi stres dan mengalami ketidaksopanan dari karyawan lain (Chaudhary et al., 2022).

2.2. Ketidaksopanan di Tempat Kerja (*Workplace Incivility Behavior*)

2.2.1. Gambaran Umum Ketidaksopanan di Tempat Kerja (*Workplace Incivility Behavior*)

Perilaku ketidaksopanan (*incivility behavior*) di tempat kerja disebut dengan *workplace incivility behavior* (Handoyo et al., 2018). (Brown & Levinson, 1987 dalam Andersson, 1999) menyatakan bahwa ketidaksopanan (*incivility*) sebagai

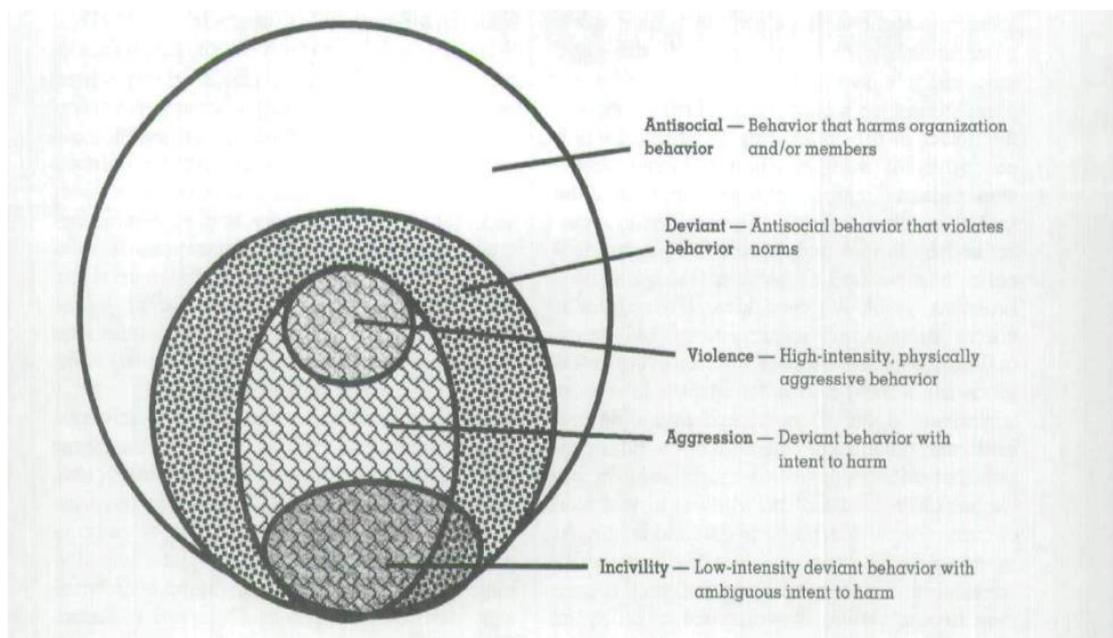
lawan kata dari kesopanan (*civility*), ketidaksopanan mengartikan sebagai kekasaran dan ketidakpedulian terhadap orang lain, serta intensi melanggar norma untuk menghormati dalam hubungan interpersonal.

Dari banyaknya definisi yang ada Andersson & Pearson (1999) menyatakan *incivility* (ketidaksopanan) adalah sebagai tindakan menyimpang berintensitas rendah, seperti perilaku verbal dan nonverbal yang kasar dan tidak sopan yang secara ambigu ditujukan kepada rekan kerjanya atau kepada target (Andersson, 1999). Penyebab terjadinya perilaku tersebut adalah lingkungan kerja yang penuh tekanan sehingga mampu meningkatkan terjadinya stres dan ketidaksopanan (Penney & Spector, 2005).

Seiring perkembangan dan berjalannya waktu penelitian lain mencoba untuk membandingkan *incivility behavior* (ketidaksopanan) sebagai perilaku yang berbeda dari yang lainnya namun masih tumpang tindih dengan beragam perlakuan atau perilaku yang ada dalam organisasi (Andersson, 1999). Ilustrasi perilaku ketidaksopanan dan bentuk perilaku lainnya dari (Andersson, 1999) digambarkan sebagai berikut :

1. Perilaku Antisosial (*antisocial*) : Perilaku yang dapat merugikan organisasi dan anggota organisasi.
2. Perilaku Menyimpang (*deviant*) : Perilaku antisosial yang melanggar norma.
3. Kekerasan (*violence*) : Perilaku agresif secara fisik, intensitas tinggi.
4. Perilaku ketidaksopanan (*incivility*) : Perilaku ketidaksopanan dengan maksud ambigu dengan intensitas rendah dan merugikan orang lain.

Indonesia memiliki budaya yang unik serta terdiri dari berbagai suku bangsa. Karakter lokal sebagai perwujudan nilai-nilai adat harus ada dan juga menonjol dalam berperilaku di Indonesia. Oleh karena itu, perlu dilakukan kajian khusus tentang perilaku *incivility* (ketidaksopanan) masyarakat Indonesia untuk dapat memahami pola *incivility* (ketidaksopanan) di Indonesia (Handoyo et al., 2018)



Gambar 2.1 Perilaku Ketidaksopanan dan Bentuk Perilaku Lainnya (Andersson, 1999)

2.2.2. Definisi *Workpalce Incivility Behavior* (Ketidaksopanan di Tempat Kerja)

Saat ini Psikologi Industri dan Organisasi sedang mencoba untuk menelaah tentang *incivility behavior* (ketidaksopanan) dalam lingkup organisasi. Sejumlah besar penelitian tentang ketidaksopanan di tempat kerja telah dilakukan di Barat, sementara di Asia, relatif terbatas meskipun memiliki hubungan erat dengan norma dan budaya lokal. Hal ini selanjutnya dikonsepsikan dari beberapa penelitian

sebelumnya sebagai perilaku tidak sopan di tempat kerja atau *workplace incivility* (Handoyo et al., 2018).

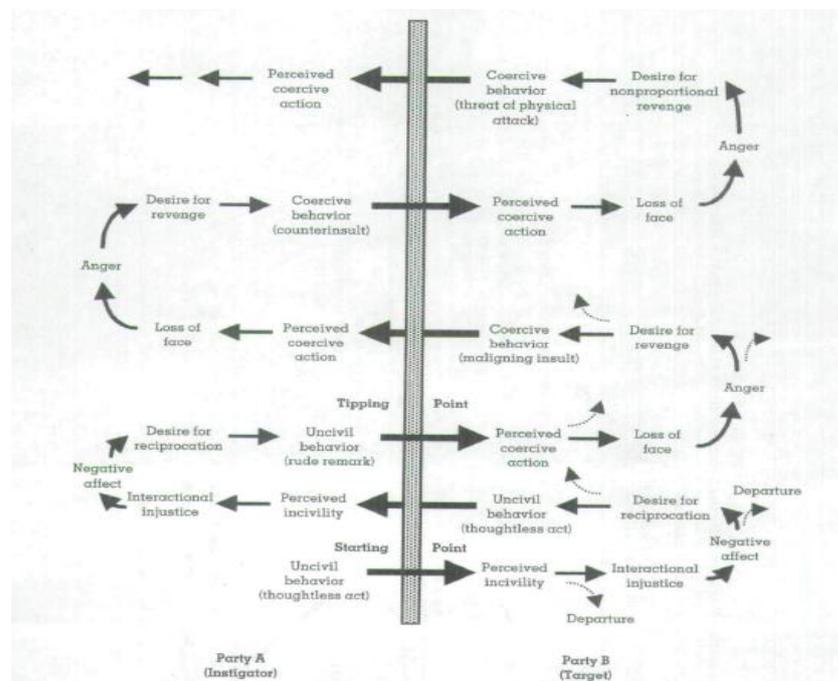
Incivility adalah sebagai tindakan menyimpang berintensitas rendah, seperti perilaku verbal dan nonverbal yang kasar dan tidak sopan yang secara ambigu ditujukan kepada rekan kerjanya atau kepada target (Andersson, 1999). Banyak bentuk yang lebih ringan dari intimidasi dan pelecehan cenderung termasuk dalam definisi ketidaksopanan di tempat kerja (*workplace incivility behavior*) sedangkan untuk bentuk yang lebih ekstrem atau seperti serangan fisik, tidak termasuk dalam *incivility behavior* (ketidaksopanan) (Martin & Hine, 2005).

Ketika terdapat niat dan harapan yang jelas untuk menyakiti target atau organisasi, definisi ketidaksopanan (*incivility*) tumpang tindih dengan agresi psikologis (*psychological aggression*). Namun, ketidaksopanan berbeda dari agresi psikologis ketika perilaku tidak memiliki intensi yang jelas dan sadar (Cortina et al., 2001). Pada konteks kerja, ketidaksopanan dapat mengakibatkan pelanggaran norma di tempat kerja untuk bisa saling menghormati, sehingga kerjasama dan motivasi dapat terhambat pada lingkungan kerja (Pearson et al., 2000).

Indonesia memiliki budaya yang unik serta terdiri dari berbagai suku bangsa. Karakter lokal sebagai perwujudan nilai-nilai adat harus ada dan juga menonjol dalam berperilaku di Indonesia. Oleh karena itu, perlu dilakukan kajian khusus tentang perilaku *incivility* (ketidaksopanan) masyarakat Indonesia untuk dapat memahami pola *incivility* (ketidaksopanan) di Indonesia (Handoyo et al., 2018).

2.2.3. Proses *Workplace Incivility Behavior* (Ketidaksopanan di Tempat Kerja)

Banyak penelitian mengenai ketidaksopanan di tempat kerja (*workplace incivility behavior*) yang membahas efek spiral (*the spiral effect*). Efek spiral memiliki definisi tentang bagaimana ketidaksopanan memiliki potensi untuk berubah menjadi perilaku yang menjadi semakin intens dengan titik awal dan titik kritis. Dalam hal ini, beberapa hasil penelitian dapat menjadi sebuah anteseden untuk melanjutkan siklus ketidaksopanan. Beberapa diantaranya, stres dapat menyebabkan seseorang menjadi tidak beradab atau tidak sopan, konsekuensi menjadi tidak sopan dapat menimbulkan lebih banyak stres, dan kemudian dapat memicu perilaku ketidaksopanan (Bartlett et al., 2008). Ilustrasi *the spiral effect* (efek spiral) adalah sebagai berikut:



Gambar 2.2 Sample *Incivility* (Ketidaksopanan) Spiral (Andersson, 1999)

Penjelasan dari gambar tersebut adalah Partai A adalah karyawan yang melakukan ketidaksopanan kepada partai B. Maka partai B akan merasakan

ketidaksopanan dan secara kognitif mengartikannya sebagai tindakan ketidakadilan interaksional. Pemikiran yang dihasilkan partai B dapat memunculkan dampak negatif dan dapat memicu keinginan untuk membalas. Keinginan tersebut mungkin tidak ditampakan secara psikologis atau fisik, melainkan hanya untuk menunjukkan pengaruh negatif yang dirasakan oleh partai B. Partai B yang memiliki persepsi perilaku ketidaksopanan kemudian akan melakukan tindakan tidak beradab kepada partai A. Hal ini akan mengakibatkan perilaku *incivilty* (ketidaksopanan) akan terus berlanjut dan menimbulkan dampak yang lebih besar jika tidak dihentikan.

Penelitian dari Blau & Andersson (2005) menjelaskan bahwa siklus *incivility behavior* (ketidaksopanan) terdiri dari pelaku ketidaksopanan (*instigated workplace incivility*) dan korban dari ketidaksopanan (*experienced workplace incivility*) di tempat kerja. Definisi dari *instigated workplace incivility* (pelaku ketidaksopanan) adalah orang yang melakukan perilaku tidak beradab di tempat kerja (Blau & Andersson, 2005).

Dapat dikatakan bahwa *the spiral effect* (efek spiral) adalah sesuatu yang muncul dari adanya perilaku ketidaksopanan di tempat kerja (*workplace incivility behavior*). Efek spiral tersebut dapat muncul karena adanya pelaku (*instigated*) dan juga korban (*experienced*). Perilaku ini dapat merugikan target atau korban karena pelaku melakukan tindakan menyimpang berintensitas rendah, seperti perilaku verbal dan nonverbal yang kasar dan tidak sopan yang secara ambigu ditujukan kepada rekan kerjanya atau kepada target.

2.2.4. Dimensi Workplace Incivility Behavior (Ketidaksopanan di Tempat Kerja)

Martin & Hine (2005) menyebutkan *workplace incivility behavior* (ketidaksopanan di tempat kerja) disebabkan oleh beberapa hal yang mendasarinya. Terdapat 4 dimensi *incivility behavior* (ketidaksopanan) (Martin & Hine, 2005). Berikut adalah keempat faktornya:

1. *Hostility* (Permusuhan) : perilaku yang menampakan permusuhan pada rekan kerja.
2. *Privacy-Invasion* (Invasi Privasi): perilaku yang tidak dapat menghargai atau menjaga privasi orang lain.
3. *Exclusionary Behavior* (Perilaku Eksklusif): perilaku eksklusif karyawan ditandai dengan perilaku menyampingkan hal lain.
4. *Gossiping* (Menggossip): perilaku yang ditandai dengan membicarakan rekan kerja berdasarkan kebenaran yang masih perlu dipertanyakan

Penelitian yang telah dilakukan oleh Handoyo et al (2018) dengan pengembangan secara khusus menggunakan konteks di Indonesia menghasilkan beberapa dimensi sebagai berikut (Handoyo et al., 2018):

1. *Personal Affair's Intervention* (Intervensi urusan pribadi)
2. *Abandonment* (Pengabaian)
3. *Unfriendly Communication* (Komunikasi tidak ramah)
4. *Inconsiderate Acts* (Perilaku Sewenang-wenang)
5. *Privacy Invasion* (Invasi Privasi)

Penelitian yang dilakukan memiliki hasil yang hampir mirip dengan yang ditemukan oleh (Martin & Hine, 2005). Namun faktor *inconsiderate Acts* (perilaku

sewenang-wenang) adalah temuan yang berbeda dari penelitian yang dilakukan oleh Handoyo et al (2018). *Inconsiderate Acts* adalah perilaku sewenang-wenang yang berasal dari atasan tanpa memperhatikan hak dan kondisi bawahan. Perilaku yang ditemukan pada penelitian ini dapat dilakukan oleh atasan atau rekan kerja (Handoyo et al., 2018).

2.2.5. Indikator *Workplace Incivility Behavior* (Ketidaksopanan di Tempat Kerja)

Pada tahun 2016, ahli Psikologi Industri dan Organisasi mencoba untuk menerapkan faktor-faktor *workplace incivility behavior* (ketidaksopanan di tempat kerja) yang sebelumnya sudah diteliti di luar negeri dan menoba di Indonesia. Ditemukan sebanyak 45 bentuk perilaku ketidaksopanan dari hasil penelitian (Handoyo et al., 2018) dan terdapat perbedaan bentuk perilaku ketidaksopanan yang tidak masuk dalam faktor atau dimensi dari (Martin & Hine, 2005).

Perkembangan *workplace incivility behavior* (ketidaksopanan di tempat kerja) yang ditemukan pada penelitian Handoyo et al (2018) terdapat 28 indikator dari kelima dimensi yang telah dikembangkan di Indonesia yaitu (Handoyo et al., 2018) :

- 1) Turut campur urusan orang lain
 - a. Turut campur urusan personal.
 - b. Berusaha untuk mengetahui apa yang anda kerjakan secara diam – diam.
 - c. Membicarakan rahasia pribadi Anda dihadapan orang lain.
 - d. Membicarakan Anda tanpa sepengetahuan korban.
 - e. Menggosip dibelakang Anda
 - f. Mengungkit masalah masa lalu Anda.

2) Pengabaian

- a. Marah dengan cara mengabaikan Anda.
- b. Merespon pertanyaan Anda dengan singkat dan tidak ramah.
- c. Tidak melibatkan Anda dalam pengambilan keputusan yang seharusnya melibatkan Anda.
- d. Tidak memberikan informasi yang seharusnya Anda ketahui
- e. Menghindar untuk bertanya kepada Anda saat mereka harus melakukan itu.
- f. Terlalu lama membalas pesan elektronik atau email tanpa memberi alasan yang baik.
- g. Mengabaikan pendapat Anda dalam diskusi rapat.
- h. Mengingkari janji kepada Anda tanpa merasa bersalah.

3) Komunikasi tidak bersahabat

- a. Menaikkan nada suara saat berbicara dengan Anda.
- b. Membuat komentar sinis tentang Anda.
- c. Berbicara dengan Anda menggunakan kata – kata tidak sopan.
- d. Menegur Anda di depan orang lain yang tidak memiliki kepentingan.
- e. Berbicara kasar kepada Anda dihadapan orang lain.

4) Tindakan semaunya sendiri

- a. Seenaknya sendiri menyuruh Anda melakukan pekerjaan tanpa memperdulikan keadaan Anda.
- b. Mengakui hasil kerja Anda sebagai hasilnya.
- c. Melarang Anda melakukan sesuatu namun dilanggar sendiri
- d. Memberi perintah yang tidak terkait dengan pekerjaan Anda.

5) Pelanggaran privasi

- a. Mengambil peralatan tulis dari meja Anda tanpa izin.
- b. Mengambil barang dari meja Anda tanpa izin.
- c. Membaca pesan pribadi Anda seperti email, fax, sms tanpa izin.
- d. Membuka laci meja Anda tanpa izin.
- e. Menyalakan musik dengan suara keras yang mengganggu kerja Anda.

2.2.6. Faktor Penyebab *Workplace Incivility Behavior* (Ketidaksopanan di Tempat Kerja)

Penney & Spector (2005) menyebutkan penyebab terjadinya perilaku tersebut adalah lingkungan kerja yang penuh tekanan sehingga mampu meningkatkan terjadinya serta dan ketidaksopanan (Penney & Spector, 2005).

Hasil penelitian literature review yang dilakukan oleh Bartlett J., Bartlett M., & Reio (2008) menemukan adanya anteseden *incivility behavior* (ketidaksopanan) yang dapat berdampak pada karyawan. Bartlett (2008) menjelaskan terdapat dua faktor yang mendorong seseorang untuk melakukan *incivility behavior* (ketidaksopanan). Berikut ialah faktor-faktor *workplace incivility behavior* (ketidaksopanan di tempat kerja):

a. Faktor dari perspektif individual.

Incivility behavior (ketidaksopanan) dapat terjadi jika ada pengaruh kekuasaan dari atasan terhadap karyawan, kurangnya ketegasan dari diri karyawan, kepribadian karyawan, dan cara karyawan merespon amarahnya (Bartlett et al., 2008).

b. Faktor dari lingkungan kerja.

Tempat kerja seorang karyawan memiliki struktur, lingkungan organisasi,

dan bahkan media serta teknologi yang tidak dapat dihindari. Sehingga karyawan yang merasa tidak bahagia dengan struktur dan lingkungan organisasi dapat menimbulkan *workpalce incivility behavior* (ketidaksopanan di tempat kerja) (Bartlett et al., 2008).

Penyebab *incivility* dapat dikategorikan menjadi tiga variabel yaitu *enablers*, *motivators*, dan *trigger*. (Salim, 2003 dalam Bartlett et al., 2008) mendefinisikan *enablers* diibaratkan sebagai tanah subur sehingga *incivility behavior* dapat terjadi. Variabel pendorong selanjutnya adalah *motivators* dijelaskan bahwa *incivility behavior* dapat dipicu oleh keadaan yang mendukung untuk melakukan kepada orang lain. Sedangkan *triggres* disebutkan sebagai proses yang dapat mempercepat terjadinya *incivility behavior* (ketidaksopanan).

2.2.7. Dampak Workplace Incivility Behavior (Ketidaksopanan di Tempat Kerja)

Dampak dari *workplace incivility behavior* (ketidaksopanan di tempat kerja) dapat mempengaruhi individu pada konteks lingkungan kerja. Perilaku tidak beradab ini memberi pengaruh negatif pada kepuasan kerja seseorang dan dapat meningkatkan intensi *turnover* (pengunduran) pada karyawan (Cortina et al., 2001). Turunnya kepuasan kerja karyawan menunjukkan adanya mengurangi usaha kerja, berhenti melakukan tugas dan aktivitas di luar deskripsi pekerjaan, dan berhenti memberi bantuan sukarela terhadap rekan kerjanya (Pearson et al., 2000).

Ketidaksopanan (*incivility*) menyebabkan hasil negatif bagi organisasi dan menurunnya komitmen (Pearson et al., 2001), kepuasan kerja (Lim & Cortina, 2005), penyimpangan (*deviance*) (Penney & Spector, 2005), serta meningkatnya ketidakhadiran (Everton et al., 2007). Sejumlah anteseden telah dikemukakan oleh

beberapa peneliti, salah satunya adalah kondisi kerja yang cenderung penuh tekanan (Roberts et al., 2011).

Workplace incivility behavior (ketidaksopanan di tempat kerja) yang diterima dapat meningkatkan stres psikologis dalam diri karyawan. Stres psikologis yang dimaksud adalah meningkatnya gejala depresi dan kecemasan korban (Estes & Jia Wang, 2008). Perilaku *workplace incivility behavior* (ketidaksopanan di tempat kerja) dapat mengakibatkan konflik antar karyawan. Karyawan yang melihat langsung perilaku *incivility* (ketidaksopanan) biasanya seakan memberikan evaluasi negatif pada pelaku dan pekerjaannya. Seseorang yang melihat perilaku *incivility* (ketidaksopanan) juga cenderung terlihat seperti membela korban dengan bentuk membantu atau meringankan pekerjaan korban. Hal ini cukup berbahaya jika diteruskan karena dapat memicu perselisihan antar karyawan (Reich & Hershcovis, 2015).

2.3. Stres Kerja

2.3.1. Definisi Stres Kerja

Stres kerja adalah sebuah pernyataan ketidaknyamanan secara psikologis yang dihasilkan dari penilaian subjektif individu terhadap tuntutan yang dirasakan di tempat kerja melebihi kemampuan individu untuk menyelesaikan tuntutan tersebut (de Bruin & Taylor, 2005).

Stres kerja adalah suatu proses yang menyebabkan seseorang merasa sakit, tidak nyaman atau tegang karena pekerjaan, tempat kerja, atau situasi kerja tertentu (Beehr & Franz, 1987). Stres kerja didefinisikan sebagai ketidaknyamanan yang dialami seseorang akibat dari situasi pekerjaannya biasanya diakibatkan dari ketidak seimbangan antara tuntutan pekerjaan dan sumber daya yang muncul

(Roberts et al., 2011). Disebutkan oleh Spector & fox (2005) stresor di tempat kerja dapat terkait dengan kurangnya otonomi, konflik interpersonal, tuntutan pekerjaan yang berlebihan, dan hal lain yang dianggap stres oleh seseorang (Spector & Fox, 2005).

Selain itu, faktor yang membuat stres bagi satu orang bisa tidak membuat stres bagi orang lain, karena adanya perbedaan persepsi dalam evaluasi stres. Akibatnya, organisasi tidak dapat mengubah kondisi kerja atau karakteristik tugas untuk mengurangi tingkat stres semua karyawan di semua sektor pekerjaan (Roberts et al., 2011).

2.3.2. Faktor yang Mempengaruhi Stres Kerja

Penelitian yang dilakukan oleh (de Bruin & Taylor, 2005) dalam mencari sumber dari stres kerja menemukan sembilan faktor seseorang berada dalam kondisi stres kerja. Berikut penjelasannya :

1. Peran Ambigu (*role ambiguity*)

Ambiguitas peran berkaitan dengan jumlah stres yang dialami oleh seorang individu karena spesifikasi yang tidak jelas atau perubahan konstan mengenai harapan, tugas dan masalah yang menentukan pekerjaan individu.

2. Hubungan (*relationships*)

Dimensi ini mengacu pada stres yang dialami sebagai akibat dari hubungan interpersonal yang buruk dengan rekan kerja serta atasan.

3. Beban kerja (*workload*)

Beban kerja mengacu pada jumlah stres yang dialami oleh individu karena persepsi mereka tidak mampu mengatasi atau menjadi produktif dengan jumlah pekerjaan yang ditugaskan untuk mereka.

4. Otonomy (*autonomy*)

Otonomi mengacu pada jumlah stres yang dialami individu karena kurang adanya pemberdayaan di tempat kerja.

5. Birokrasi (*bureaucracy*)

Birokrasi berkaitan dengan stres yang dialami oleh individu karena bekerja untuk sebuah institusi yang memiliki aturan kaku, dan prosedur serta protokol yang harus dipatuhi dengan ketat.

6. Peralatan dan perlengkapan (*tools and equipment*)

Kategori ini berkaitan dengan stres yang dialami oleh individu karena kurangnya alat dan perlengkapan yang dibutuhkan untuk melakukan pekerjaan dengan benar, atau bekerja dengan mesin yang tidak sesuai, rusak, atau rumit.

7. Lingkungan fisik (*physical environment*)

Kategori ini mengacu pada stres yang dialami oleh individu sebagai konsekuensi dari lingkungan kerja fisik mereka. Lingkungan fisik dapat menjadi kontributor utama pada ketidakmampuan untuk berkonsentrasi atau bekerja secara efektif, yang pada waktu tertentu dapat menjadi sumber stres.

8. Kemajuan karir / keamanan kerja (*career advancement / job security*)

Kemajuan karir mengacu pada stres yang dialami oleh individu sebagai akibat dari kurangnya kesempatan yang didapat untuk memajukan rencana karirnya dalam

organisasi tempat dia bekerja. Keamanan kerja berkaitan dengan ketidakpastian individu tentang masa depannya di tempat kerja saat ini.

9. *Work/Home Interface*

Kategori ini mengacu pada stres yang dialami oleh seorang individu sebagai akibat dari kurangnya dukungan sosial di rumah atau dari teman-teman dan konflik yang berhubungan dengan stres di dalam juga di luar tempat kerja.

Terdapat faktor – faktor yang mempengaruhi stres kerja pada perawat yang bekerja di rumah sakit. Berikut diantaranya (Gray-Toft & Anderson, 1987):

1. Karakteristik fisik (*physical characteristics*).
2. Kepegawaian (*staffing*).
3. Prosedur pendaftaran (*admission procedures*).
4. Dukungan emosional (*emotional support*).
5. Kehilangan dan duka (*loss and grief*).
6. Paparan kematian yang berlebihan (*over exposure to death*).

2.4. *Psychological Capital* (Modal Psikologis)

2.4.1. Definisi *Psychological Capital* (Modal Psikologis)

Psychological capital (modal psikologis) adalah keadaan perkembangan psikologis positif individu yang dicirikan oleh: (1) memiliki kepercayaan diri (*Self efficacy*) untuk melakukan tugas agar berhasil dalam tugas-tugas yang menantang, (2) membuat dorongan positif (*optimism*) di masa sekarang dan masa depan, (3) tekun terhadap tujuan dan, mengarahkan kembali jalan menuju tujuan (*hope*) agar berhasil, dan (4) ketika mengalami masalah dan kesulitan, bertahan dan bangkit kembali hingga melampaui (*resiliency*) untuk mencapai kesuksesan (Luthans et al., 2007).

Modal psikososial adalah modal yang bersumber dari sifat-sifat pribadi dan sifat-sifat yang dibutuhkan saat berinteraksi dengan lingkungan sosialnya (Suryanto, 2010).

Penelitian dari (Roberts et al., 2011) menemukan bahwa stres kerja yang lebih tinggi dan tingkat *psychological capital* (modal psikologis) yang lebih rendah cenderung dapat menyebabkan tingkat ketidaksopanan (*incivility behavior*) yang lebih tinggi di tempat kerja. Individu yang merasa bahwa dirinya terlalu banyak bekerja atau tegang dapat merespon stres dengan cara menyerang rekan kerja mereka dengan kasar dan tidak sopan. Selain itu, individu yang memiliki *psychological capital* (modal psikologis) rendah mereka tidak dapat menahan diri untuk tidak terlibat dalam perilaku tidak beradab saat bekerja (*workplace incivility behavior*).

2.4.2. Dimensi *Psychological Capital* (Modal Psikologis)

Psychological capital (modal psikologis) adalah keadaan perkembangan psikologis positif individu (Luthans et al., 2007). Konsep *positive organizational behavior* berfokus pada kekuatan dan kapasitas psikologis sumber daya manusia yang dapat diukur, dikembangkan serta dikelola untuk peningkatan kinerja di tempat kerja disebut dengan *positive psychological capital* (modal psikologis positif) atau *psychological capital* (modal psikologis) (Luthans et al., 2007). Terdapat empat dimensi dari *psychological capital* (modal psikologis) yaitu :

1. *Self efficacy* (kepercayaan diri) adalah sebuah keyakinan untuk melakukan dan terlibat dalam usaha yang diperlukan agar berhasil dalam tugas yang menantang.

2. *Hope* (harapan) merupakan suatu motivasi positif yang didasarkan pada suatu perasaan keberhasilan dari: 1) *agency* (energi yang terarah pada tujuan), dan 2) *pathways* (rencana mencapai tujuan).
3. *Optimism* (optimisme) adalah sebuah *explanatory style* yang memberikan atribusi peristiwa-peristiwa positif pada sebab-sebab yang bersifat personal, permanent, serta pervasive dan menginterpretasikan peristiwa - peristiwa negatif pada faktor-faktor yang eksternal, sementara, serta situasional. Sebaliknya, *explanatory style* yang pesimistis akan menginterpretasikan peristiwa positif dengan atribusi-atribusi yang eksternal, Sementara, serta situasional dan mengatribusi peristiwa negatif pada penyebab yang personal, permanen dan pervasive.
4. *Resiliency* (ketahanan) bukan hanya kemampuan untuk kembali dari situasi keterpurukan namun juga terlibat dalam kegiatan-kegiatan yang positif dan menantang, misalnya target penjualan, dan kemauan untuk berusaha melebihi normal atau melebihi poin keseimbangan.

2.5. Peran *Psychological Capital* (modal psikologis) Dalam Memoderasi Pengaruh Stres Kerja Terhadap *Workplace Incivility Behavior* (Ketidaksopanan di Tempat Kerja)

Ketidaksopanan (*incivility*) diartikan sebagai tindakan menyimpang berintensitas rendah, seperti perilaku verbal dan nonverbal yang kasar dan tidak sopan yang secara ambigu ditujukan kepada rekan kerjanya atau kepada target (Andersson, 1999).

Penelitian dari Roberts (2011) mengemukakan bahwa individu dengan tingkat stres yang lebih tinggi terlibat dalam lebih banyak ketidaksopanan

(*incivility*) daripada individu dengan tingkat stres yang lebih rendah. Penelitian dari Seyed (2018) yang menunjukkan bahwa stres kerja berhubungan positif dengan ketidaksopanan di tempat kerja sehingga tingginya stres kerja diikuti dengan tingginya *workplace incivility behavior* (ketidaksopanan di tempat kerja). Namun sebuah penelitian lain dari Holm (2019) menyebutkan bahwa stres yang dirasakan tidak mempengaruhi seseorang untuk menjadi pelaku ketidaksopanan di tempat kerja (*istigated workplace incivility*) hal ini dijelaskan bahwa ada kemungkinan individu dapat menemukan cara lain untuk mengatasi tekanan dari perilaku negatif tanpa perlu menjadi pelaku ketidaksopanan setelahnya.

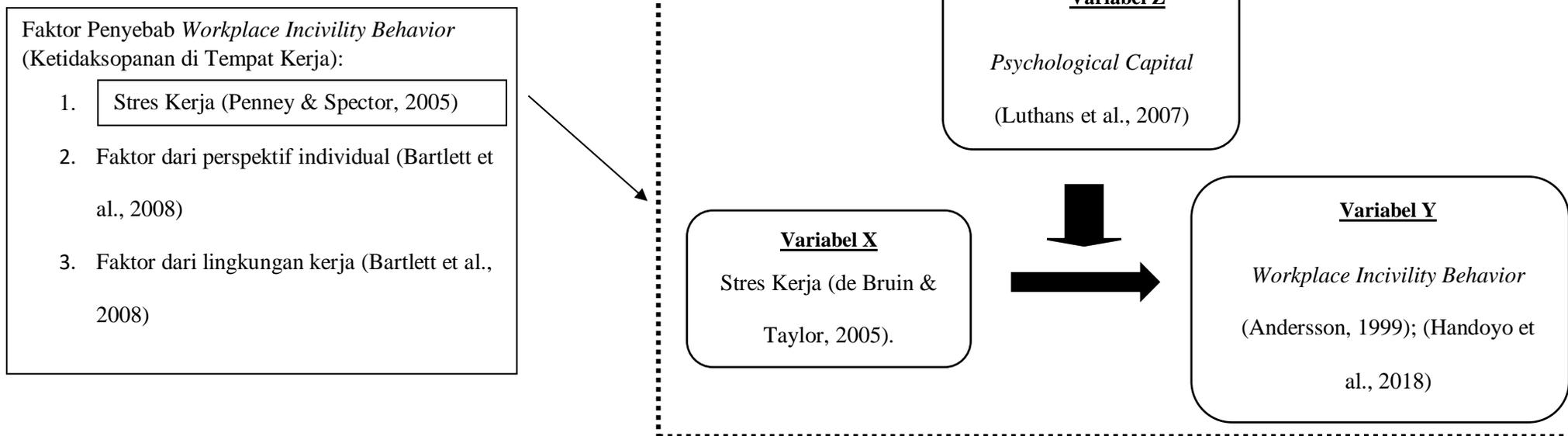
Stres kerja adalah sebuah pernyataan ketidaknyamanan secara psikologis yang dihasilkan dari penilaian subjektif individu terhadap tuntutan yang dirasakan di tempat kerja melebihi kemampuan individu untuk menyelesaikan tuntutan tersebut (de Bruin & Taylor, 2005). Dalam studi Al-Zyoud & Mert (2019) menyebutkan bahwa modal psikologis (*psychological capital*) dapat memfasilitasi dan mencegah terjadinya tekanan psikologis seperti stres (Al-Zyoud & Mert, 2019).

PsyCap (*Psychological Capital*) atau modal psikologis didefinisikan sebagai keadaan perkembangan psikologis positif individu yang dicirikan empat dimensi: (1) *Self efficacy* (kepercayaan diri), (2) *optimism* (optimisme), (3) *hope* (harapan) (4) *resiliency* (ketahanan) (Luthans et al., 2007). Penelitian dari Roberts (2011) menyebutkan bahwa stres kerja yang lebih tinggi dan tingkat *psychological capital* (modal psikologis) yang lebih rendah cenderung dapat menyebabkan tingkat ketidaksopanan (*incivility behavior*) yang lebih tinggi di tempat kerja. Sedangkan individu yang merasa bahwa dirinya terlalu banyak bekerja atau tegang dapat

merespon stres dengan cara menyerang rekan kerja mereka dengan kasar dan tidak sopan. Selain itu, individu yang memiliki *psychological capital* (modal psikologis) rendah mereka tidak dapat menahan diri untuk tidak terlibat dalam perilaku ketidaksopanan saat bekerja sehingga dapat menjadi pelaku ketidaksopanan di tempat kerja (*workplace incivility behavior*) (Roberts et al., 2011).

Namun penelitian dari Seyed et al (2018) menyebutkan bahwa tidak semua dimensi *psychological capital* dapat memoderasi secara signifikan pengaruh dari stres kerja terhadap *workplace incivility behavior* (ketidaksopanan di tempat kerja) diantaranya adalah *self efficacy* (kepercayaan diri), *hope* (harapan), dan *optimism* (optimisme), yang disebutkan bahwa dimensi tersebut memperkuat pengaruh dari stres kerja terhadap ketidaksopanan di tempat kerja dan hanya *resiliency* (ketahanan) yang memoderasi serta memperlemah pengaruh dari stres kerja terhadap *workplace incivility behavior* (ketidaksopanan di tempat kerja) (Seyed et al., 2018) temuan yang kontradiktif ini disebutkan bahwa perlu diperhatikan hal-hal seperti budaya setiap masyarakat itu unik dan begitu menyatu dengan semangat dan pemikiran, yang dapat mempengaruhi setiap ucapan dan perilaku dan penelitian tersebut menunjukkan bahwa salah satu variabel yang dipengaruhi oleh budaya nasional adalah *psychological capital* (modal psikologis), yang dianggap sebagai variabel moderator dalam penelitian ini. Sehingga penelitian tersebut tidak mendukung penelitian dari (Roberts et al., 2011).

2.6. Kerangka Konseptual



Gambar 2.3. Kerangka Konseptual

Keterangan:

- : Arah penelitian
- : Ranah Penelitian

2.7. Hipotesis Penelitian

1. H1 : Stres kerja memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap perilaku ketidaksopanan di tempat kerja (*workplace incivility behavior*).
2. H2 : *Self efficacy* (kepercayaan diri) memoderasi secara signifikan dengan melemahkan pengaruh stres kerja terhadap *workplace incivility behavior* (ketidaksopanan di tempat kerja)
3. H3 : *Hope* (harapan) memoderasi secara signifikan dengan melemahkan pengaruh stres kerja terhadap *workplace incivility behavior* (ketidaksopanan di tempat kerja)
4. H4 : *Resilience* (ketahanan) memoderasi secara signifikan dengan melemahkan pengaruh stres kerja terhadap *workplace incivility behavior* (ketidaksopanan di tempat kerja)
5. H5 : *Optimism* (optimisme) memoderasi secara signifikan dengan melemahkan pengaruh stres kerja terhadap *workplace incivility behavior* (ketidaksopanan di tempat kerja)

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Tipe penelitian

Penulis menggunakan penelitian dengan pendekatan kuantitatif, yaitu penelitian yang menekankan analisis pada data-data numerik atau angka yang diolah dengan metode statistik (Azwar, 2011).

Tipe yang digunakan dalam penelitian ini adalah eksplanatori. Penelitian eksplanatori adalah penelitian bertujuan untuk menguji suatu teori atau hipotesis guna memperkuat atau bahkan menolak teori atau hipotesis hasil penelitian yang sudah ada sebelumnya. Penelitian eksplanatori bersifat mendasar dan bertujuan untuk memperoleh keterangan, informasi, data mengenai hal-hal yang belum diketahui. Karena bersifat mendasar, penelitian ini disebut penjelajahan (*exploration*). Penelitian eksplanatori bisa digunakan apabila peneliti belum memperoleh data awal sehingga belum mempunyai gambaran sama sekali mengenai hal yang akan diteliti. Penelitian eksplanatori tidak memerlukan hipotesis atau teori tertentu. Peneliti hanya menyiapkan beberapa pertanyaan sebagai penuntun untuk memperoleh data primer berupa keterangan, informasi, sebagai data awal yang diperlukan (Azwar, 2012).

3.2. Identifikasi variabel penelitian

Neuman (2016) mendefinisikan variabel adalah pusat ide dalam sebuah penelitian kuantitatif. Variabel merupakan variasi dari konsep. Adapun variabel dalam penelitian ini adalah:

3.2.1. Variabel Moderator (Z)

Variabel moderator adalah variabel yang dapat memperkuat atau memperlemah hubungan antara variabel bebas terhadap variabel terikat (Ghozali, 2016). Variabel moderator dalam penelitian ini adalah *psychological capital* (modal psikologis)

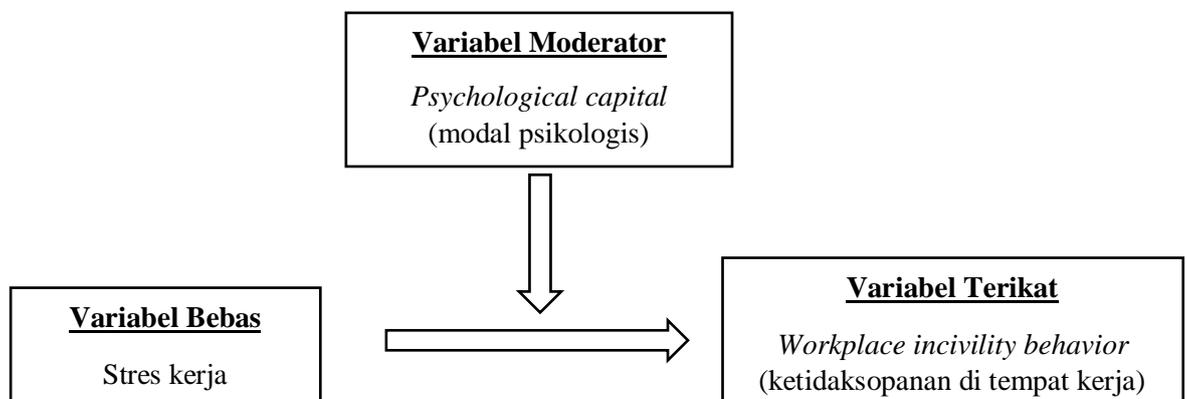
3.2.2. Variabel Terikat (Y)

Variabel terikat memiliki pengertian sebagai variabel penelitian yang diukur untuk mengetahui besarnya efek atau pengaruh variabel variabel lain (Azwar, 2011). Variabel terikat yang digunakan dalam penelitian ini adalah *workplace incivility behavior* (ketidaksopanan di tempat kerja).

3.2.3. Variabel Bebas (X)

Variabel bebas memiliki pengertian sebagai suatu variabel yang variasinya mempengaruhi variabel lain (Azwar, 2011). Variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini adalah stres kerja.

Skema penelitian antara variabel bebas, variabel terikat, variable moderator dalam penelitian ini digambarkan sebagai berikut:



Gambar 3.1 Skema

3.3. Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional adalah suatu definisi yang memiliki arti tunggal dan dapat diterima secara objektif bilamana indikatornya tidak tampak (Azwar, 2011). Definisi operasional juga dapat diartikan sebagai sebuah definisi yang menjadikan variabel-variabel yang diteliti menjadi bersifat operasional dalam kaitannya dengan proses pengukuran variabel-variabel tersebut (Kerlinger, 2004). Berikut adalah definisi operasional dalam penelitian ini:

3.3.1. Definisi Operasional Variabel Terikat *Workplace Incivility Behavior* (Ketidaksopanan di Tempat Kerja)

Incivility (ketidaksopanan) adalah sebagai tindakan menyimpang berintensitas rendah, seperti perilaku verbal dan nonverbal yang kasar dan tidak sopan yang secara ambigu ditujukan kepada rekan kerjanya atau kepada target (Andersson, 1999). *Incivility behavior* (ketidaksopanan) dapat didefinisikan sebagai perilaku yang terdiri dari tindakan kasar atau kurang ajar, tanpa memikirkan orang lain, dan telah melanggar norma-norma menghormati atau menghargai orang lain di dalam interaksi sosial (Andersson, 1999).

Blau & Andersson (2005) melakukan penelitian mengenai alat ukur yang dapat digunakan untuk mengukur dari sisi pelaku ketidaksopanan di tempat kerja (*instigated workplace incivility*). penelitian pada sisi pelaku *workplace incivility* (ketidaksopanan) masih terbatas. Kemudian, dijelaskan bahwa aitem yang diciptakan adalah untuk mengukur perilaku dari sisi pelaku *incivility behavior* (ketidaksopanan). Didapatkan dari alat ukur rancangan penelitian sebelumnya. Alat ukur tersebut dibuat dengan membalikkan perspektif dari ketujuh aitem dari (Cortina et al,2001 dalam Blau & Andersson, 2005).

Pendekatan pengukuran umum dengan cara membalik perspektif ini pernah digunakan dan telah berhasil pada skala yang mengukur tentang *family interfering with work* (misalnya 'Pengawas/rekan kerja saya tidak menyukai seberapa sering saya sibuk dengan kehidupan pribadi saat saya bekerja'). Skala tersebut pada mulanya mengukur *work interfering with family* (misalnya 'Keluarga/teman saya tidak menyukai seberapa sering saya sibuk dengan pekerjaan saya saat berada di rumah') (Gutek, Searle, & Klepa, 1991, dalam Blau & Andersson, 2005). Konsep atau cara ini, telah digunakan pada penelitian (Damianus, 2017) untuk membuat alat ukur dan mengukur perilaku dari sisi pelaku ketidaksopanan di tempat kerja (*instigated workplace incivility*), menggunakan skala *Indonesia Incivility Behavior Scale* (IIBS) oleh Handoyo, dkk. (2016) dan telah membalikkan perspektif dari aitem-aitem yang telah dibuat.

Masing-masing aitem pada skala ini memiliki lima alternatif jawaban. Skala ini nantinya akan diberikan kepada karyawan instansi perbankan di Indonesia. Hasil dari pengisian skala tersebut dapat mengetahui bahwa semakin tinggi skor respon subjek terhadap aitem-aitem skala, maka semakin tinggi pula *workplace incivility behavior* (ketidaksopanan di tempat kerja) yang dilakukan subjek. Sebaliknya, apabila skor subjek memiliki respon yang semakin rendah, maka semakin rendah pula *workplace incivility behavior* (ketidaksopanan di tempat kerja) yang dilakukan subjek.

3.3.2. Definisi Operasional Variabel Bebas (Stres Kerja)

Stres kerja adalah sebuah pernyataan ketidaknyamanan secara psikologis yang dihasilkan dari penilaian subjektif individu terhadap tuntutan yang dirasakan

di tempat kerja melebihi kemampuan individu untuk menyelesaikan tuntutan tersebut (de Bruin & Taylor, 2005).

Alat ukur stres kerja yang digunakan pada penelitian ini merupakan alat ukur yang sudah di sesuaikan ke Bahasa Indonesia oleh (Damianus, 2017) yang mengacu pada teori dari Bruin & Taylor (2005) mengenai *work stress* dan masing-masing aitem memiliki lima alternatif jawaban. Skala yang digunakan adalah *General Work Stress Scale* (GWSS). GWSS berfungsi sebagai ringkasan indikator unidimensional dari stress kerja, skala ini menyatakan secara tidak langsung mengenai skor total tunggal yang digunakan sebagai pernyataan ringkasan dari keseluruhan tingkat stres kerja atau tekanan pekerjaan yang dialami secara individual (de Bruin & Taylor, 2005). Semakin tinggi skor respon subjek terhadap aitem-aitem skala, maka semakin tinggi pula stres kerja yang dirasakan karyawan. Sebaliknya, jika subjek memiliki skor respon yang semakin rendah, maka stres kerja yang dirasakan karyawan di tempat kerja akan semakin rendah pula (de Bruin & Taylor, 2005).

3.3.3. Definisi Operasional Variabel Moderator *Psychological Capital* (Modal Psikologis)

Psychological capital (modal psikologis) adalah keadaan perkembangan psikologis positif individu yang dicirikan oleh: (1) memiliki kepercayaan diri (*Self efficacy*) untuk melakukan tugas agar berhasil dalam tugas-tugas yang menantang, (2) membuat dorongan positif (*optimism*) di masa sekarang dan masa depan, (3) tekun terhadap tujuan dan, mengarahkan kembali jalan menuju tujuan (*hope*) agar berhasil, dan (4) ketika mengalami masalah dan kesulitan, bertahan dan bangkit

kembali hingga melampaui (*resiliency*) untuk mencapai kesuksesan (Luthans et al., 2007).

Alat ukur *psychological capital* (modal psikologis) yang digunakan pada penelitian ini merupakan alat ukur yang sudah di ubah kedalam Bahasa Indonesia oleh (Rahman, 2018) yang mengacu pada teori Luthans (2007). Skala yang digunakan adalah *Psychological Capital Questionnaire-24* (PCQ-24). Skala ini mengukur empat dimensi yaitu *self-efficacy, hope, optimism, resiliency* (Luthans et al., 2007). Variabel *psychological capital* (model psikologis) dilakukan pengujian secara terpisah pada masing-masing dimensi karena bersifat multidimensional yang memiliki definisi setiap dimensinya memiliki konseptual yang terpisah sehingga tidak bisa diperlakukan sebagai skor total (Caza et al., 2010; Luthans et al, 2007).

3.4. Subjek

3.4.1. Populasi

Azwar (2011) menyatakan bahwa sebagai populasi, kelompok subjek harus memiliki ciri-ciri atau karakteristik yang membedakan dari kelompok subjek yang lain. Hal ini dikarenakan populasi merupakan sekelompok subjek yang hendak dikenai generalisasi hasil penelitian (Azwar, 2011). Neuman (2016) menjelaskan populasi adalah sebuah ide abstrak dari beberapa besar kasus yang akan diteliti dan diambil sampel oleh penulis. Nantinya sampel tersebut akan digeneralisasikan kedalam populasi.

Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan yang bekerja pada instansi yang didominasi oleh laki-laki seperti perbankan. Fokus penelitian ini adalah karyawan instansi perbankan di Indonesia karena sesuai dengan pernyataan dari sebuah penelitian bahwa pelaku ketidaksopanan di tempat kerja (*instigated*

workplace incivility behavior) banyak terjadi pada bidang pekerjaan yang didominasi oleh laki-laki. Sektor perbankan dipilih pada penelitian ini karena adanya tingkat interaksi tinggi, tuntutan untuk memiliki kemampuan matematis dan analitis yang baik di industri perbankan yang meningkatkan kemungkinan karyawan menjadi stres dan mengalami ketidaksopanan dari karyawan lain (Chaudhary et al., 2022).

Karakteristik yang ditetapkan pada populasi ini adalah:

1. Berusia minimal 18 tahun
2. Sedang bekerja di salah satu instansi perbankan Indonesia
3. Telah bekerja minimal 1 tahun
4. Warga Negara Indonesia (WNI).

3.4.2. Sampel

Untuk keperluan pengambilan data pada penelitian ini, maka akan diambil sebagian kecil dari populasi yang telah ditentukan pada populasi diatas, yang selanjutnya disebut sebagai sampel. Sampel adalah himpunan bagian atau sebagian dari suatu populasi, sedangkan proses pada pengambilan sampel dari suatu sampel dinamakan *sampling* (Azwar, 2011). Sampel merupakan bagian dari populasi, maka sampel harus memiliki ciri-ciri yang dimiliki oleh populasinya. Penelitian ini menggunakan teknik *non probability sampling* dengan jenisnya *purposive sampling*. *Non probability sampling* adalah teknik yang dilakukan apabila tidak diketahui peluang dari anggota populasi dalam penelitian ini terpilih menjadi sampel. *Purposive sampling* adalah sampel harus memenuhi kriteria yang telah ditentukan (Azwar, 2012). Dalam *purposive sampling* pemilihan sampel didasarkan

pada ciri-ciri atau sifat-sifat yang memenuhi kriteria populasi yang akan di teliti (Azwar, 2011).

Jumlah populasi subjek dalam penelitian ini tidak dapat ditentukan jumlahnya secara pasti, karena tidak diketahui berapa jumlah karyawan instansi perbankan di Indonesia. Oleh karena itu, pada penelitian ini penulis menggunakan rumus yang ada dalam buku Pallant (2005) untuk menentukan jumlah minimal sampel penelitian yang akan diambil. Adapun rumus tersebut adalah sebagai berikut:

$$N > 50 + 8m \quad (1)$$

N: Jumlah minimum sampel

m: jumlah variabel independen

$$N > 50 + (8 \times 1)$$

$$N > 50 + 8$$

$$N > 58$$

Berdasarkan perhitungan yang dilakukan, jumlah minimal sampel yang harus diambil datanya adalah sebanyak 58 orang.

3.5. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah teknik yang bertujuan untuk mengungkap fakta mengenai variabel yang diteliti Azwar (2012). Metode yang penulis gunakan untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini adalah kuesioner. Menurut Nazir (2005) kuesioner adalah sebuah set pertanyaan yang secara logis berhubungan dengan masalah penelitian, dan setiap pertanyaan merupakan jawaban-jawaban yang memiliki makna dalam menguji hipotesa. Kunci untuk membuat sebuah

kuesioner yang efektif terletak pada bagaimana cara penulis merancang pernyataan-pernyataan untuk mengukur hal yang menjadi fokus penelitian. Maka secara umum isi dari kuesioner tersebut harus mencakup tiga hal (Nazir, 2005) , yaitu:

1. Pernyataan tentang fakta;
2. Pernyataan tentang pendapat;
3. Pernyataan tentang persepsi diri.

Teknik pengumpulan data berupa kuesioner merupakan cara yang mudah dan efisien dalam proses mengumpulkan data, khususnya pada populasi yang besar (Cummings & Worley, 2008). Kuesioner dalam penelitian ini terdiri dari 3 bagian yaitu kuesioner mengenai stres kerja, kuesioner mengenai *instigated workplace incivility* (pelaku ketidaksopanan di tempat kerja), dan *psychological capital* (modal psikologis) yang disebarakan secara online melalui google formulir (g-form).

3.5.1. Instrumen Penelitian Variabel Terikat *Workplace Incivility Behavior* (ketidaksopanan di tempat kerja)

Penelitian ini akan mengukur *workplace incivility behavior* (ketidaksopanan di tempat kerja) sebagai variabel Y dengan menggunakan skala Likert yang disusun oleh Handoyo, dkk. (2016) yang telah dimodifikasi oleh (Damianus, 2017) dengan membalikkan perspektif dari aitem-aitem *Indonesia Incivility Behavior Scale* (IIBS). Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Blau & Andersson (2005) menjelaskan bahwa aitem alat ukur yang digunakan untuk mengukur sisi dari pelaku *incivility behavior* (ketidaksopanan) bisa didapatkan dari alat ukur yang dirancang oleh peneliti sebelumnya. Ia menjelaskan

bahwa cara untuk membuat alat ukur tersebut adalah dengan membalikkan perspektif dari ketujuh aitem (Cortina et al,2001 dalam Blau & Andersson, 2005).

IIBS terdiri dari lima faktor dan 28 indikator yang langsung menjadi aitem. IIBS memiliki lima alternatif jawaban untuk setiap aitem. Alternatif jawaban tersebut yaitu tidak pernah, sekali dua kali, kadang-kadang, sering, dan sangat sering. Subjek ditugaskan untuk memilih alternatif jawaban yang diberikan. Jawaban yang diberikan oleh responden memiliki asumsi bahwa semakin tinggi nilai yang dihasilkan, maka semakin tinggi pula variabel yang diukur.

Cara penilaian dan *blue print* yang digunakan dalam skala *incivility behavior* untuk mengukur perilaku tidak beradab dari sisi pelaku (*instigated workplace incivility*) adalah sebagai berikut:

Tabel 3.1 Penilaian Aitem Indonesia Incivility Behavior Scale

Nomor	Kategori	Skor
1.	Tidak Pernah	1
2.	Sekali Dua Kali	2
3.	Kadang-Kadang	3
4.	Sering	4
5.	Sangat Sering	5

Tabel 3.2 Blue Print Skala Workplace Incivility Behavior

Faktor Incivility Behavior	Aitem	Jumlah Butir
Turut campur urusan orang lain	4, 9, 12, 17, 19, 28	6
Pengabaian	3, 8, 11, 15, 20, 21, 22, 24	8
Komunikasi tidak bersahabat	1, 6, 7, 16, 8	5
Tindakan semaunya sendiri	23, 25, 26, 27	4
Pelanggaran privasi	2, 5, 10, 13, 14	5
Total		28

3.5.1. Instrumen Penelitian Variabel Terikat (Stres Kerja)

Variabel stres kerja diukur dengan skala Likert yang disusun oleh Bruin & Taylor (2005) yang disesuaikan ke dalam Bahasa Indonesia oleh (Damianus, 2017) dengan mengacu pada teori Bruin & Taylor (2005) dan Bruin (2006). Skala ini dinamakan *General Work Stress Scale* (GWSS). GWSS dimaksudkan untuk menjadi skala unidimensional singkat dari stres kerja. Secara tidak langsung alat ukur ini akan menunjukkan suatu skor total tunggal yang digunakan sebagai ringkasan pernyataan dari pengalaman subjektif karyawan atas *work stress* atau *job strain* yang dialami (de Bruin & Taylor, 2005). Skala stres kerja tersebut memiliki lima alternatif jawaban pada masing-masing aitem dengan kontinum 1 sampai 5. Penilaian yang digunakan oleh penulis untuk kuesioner ini adalah sebagai berikut:

Tabel 3.3 Penilaian Aitem Stres Kerja

Nomor	Kategori	Skor
1.	Tidak Pernah	1
2.	Jarang	2
3.	Kadang-Kadang	3
4.	Seringkali	4
5.	Selalu	5

Tabel 3.4 Blue Print Skala Stres Kerja

Indikator Stres Kerja	Aitem	Jumlah
1. Faktor motivasional: Memiliki gangguan motivasi yang tercermin dari keinginan untuk bekerja di tempat lain	1, 2	2
2. Faktor kognitif: memiliki gangguan kognitif yang tercermin dari kesulitan untuk berkonsentrasi dan memperhatikan sesuatu	5, 6, 8, 9	4
3. Faktor afektif: Memiliki gangguan afektif yang yang tercermin dari kecenderungan untuk khawatir tentang pekerjaan	3, 4, 7	3
Total		9

Tujuan penulis menggunakan skala stres kerja ini adalah untuk mengukur bagaimana tingkat stres kerja yang dirasakan karyawan instansi perbankan di Indonesia. Pernyataan-pernyataan dalam skala ini didasari oleh satu faktor penting yaitu stres kerja yang terdiri atas beberapa indikator yang dikemukakan oleh Bruin & Taylor (2006), yaitu:

3.5.2. Instrumen Penelitian Variabel Moderator *Psychological Capital* (Modal Psikologis)

Alat ukur *psychological capital* yang digunakan pada penelitian ini merupakan alat ukur yang sudah di ubah kedalam Bahasa Indonesia oleh (Rahman, 2018) yang mengacu pada teori Luthans (2007). Skala yang digunakan adalah PCQ-24. Skala ini mengukur empat dimensi yaitu *self-efficacy* (kepercayaan diri), *hope* (harapan), *optimism* (optimisme), *resiliency* (ketahanan) dengan jumlah 24 aitem (Luthans et al., 2007).

Skala *psychological capital* (modal psikologis) tersebut memiliki empat alternatif jawaban pada masing- masing aitem dengan kontinum 1 sampai 5. Penilaian yang digunakan oleh penulis untuk kuesioner ini adalah sebagai berikut

Tabel 3.5 Penilaian Aitem *Psychological Capital* (modal psikologis)

Nomor	Kategori	Skor
1.	Sangat Tidak Setuju	1
2.	Tidak Setuju	2
3.	Netral	3
4.	Setuju	4
5.	Sangat Setuju	5

Tabel 3.6 Blue Print Skala *Psychological Capital* (Modal Psikologis)

Dimensi	Favorable	Unfavorable	Jumlah Butir
<i>Self Efficacy</i>	1, 2, 3, 4, 5, 6		6
<i>Hope</i>	7, 8, 9, 10, 11, 12		6

Resilience	14, 15, 16, 17, 18	13	6
Optimism	19, 21, 22, 24	20, 23	6
Total	21	3	24

3.6. Validitas dan Reliabilitas

3.6.1. Validitas

Menurut Azwar (2011), validitas adalah sejauh mana tes mampu mengukur atribut yang seharusnya diukur. Kerlinger (2004) memberikan pendapat bahwa pengertian validitas memiliki arti yang lebih dari itu. Suatu tes atau skala dapat dilihat keberhasilannya dengan melihat dari penggunaan alat ukur tersebut mampu memprediksi hal yang diukur dengan tepat atau benar. Validitas terbagi menjadi tiga jenis, yaitu validitas konten (*content validity*), validitas konstruktif (*construct validity*), dan validitas berdasarkan kriteria (*criterion validity*) (Azwar, 2011; Kerlinger, 2004). Jika sebuah alat ukur memiliki validitas yang baik, maka dapat disimpulkan bahwa alat ukur tersebut mampu untuk mengukur apa yang ingin diukur oleh penulis, begitu pula sebaliknya sesuai dengan tujuan penelitian.

Peneliti menggunakan validitas dari penelitian yang dilakukan sebelumnya melalui *content validity*. Validitas alat ukur GWSS dan IIBS dalam mengukur ketidaksopanan di tempat kerja dari sisi pelaku (*instigated workplace incivility*) diuji tingkat validitasnya dengan menggunakan validitas konten (*content validity*).

Kedua alat ukur ini telah melalui tahap pengujian validitas isi (*content validity*) saat digunakan oleh (Damianus, 2017) dengan metode *expert judgement* oleh dua orang yang merupakan Dosen Psikologi Universitas Airlangga dan seorang praktisi Human Resources Development dari sebuah perusahaan dengan

kesimpulan bahwa setiap item sudah bisa digunakan karena sesuai dengan faktor dan mengukur maksud dari semua aitem asal.

Untuk validitas alat ukur dari *psychological capital* (modal psikologis) yang digunakan oleh (Rahman, 2018) telah melalui *expert judgement* oleh seorang Dosen Psikologi Universitas Airlangga dan Kabid Mutasi Kepegawaian BKD Pemerintah Kota Madiun. Secara umum memiliki kesimpulan bahwa setiap item sudah bisa digunakan.

3.6.2. Reliabilitas

Kerlinger (2004) menjelaskan bahwa reliabilitas memiliki kaitan dengan stabilitas atau kemantapan, keterpercayaan (*dependability*), dan keteramalan (*predictability*). Koefisien reliabilitas berada dalam rentang angka 0 sampai dengan 1, sehingga dapat dikatakan jika koefisien reliabilitas semakin mendekati angka 1 maka semakin tinggi reliabilitasnya (Azwar, 2012). Didapatkan koefisien reliabilitas yang diperoleh pada penelitian ini ialah sebagai berikut:

Tabel 3.7 Reliabilitas Penelitian

NO	Skala	Reliabilitas
1	Stres kerja	0,954
2	<i>Workplace Incivility Behavior</i>	0,989
3	Dimensi <i>Self Efficacy</i>	0,893
4	Dimensi <i>Hope</i>	0,887
5	Dimensi <i>Resillience</i>	0,870
6	Dimensi <i>Optimism</i>	0.866

Dan reliabilitas pada penelitian sebelumnya didapatkan hasil:

No.	Skala	Reliabilitas
1	Stres kerja	0,824
2	<i>Workplace incivility behavior</i>	0,935
3	<i>Self efficacy</i>	0,814
4	<i>Hope</i>	0,817
5	<i>Resillience</i>	0,726
6	<i>optimism</i>	0,514

3.7. Analisis Data

Setelah penulis melakukan proses pengumpulan data pada subjek yang diteliti dengan menggunakan instrumen kuesioner, maka penulis akan mendapatkan data kasar. Data kasar tersebut masih belum bisa dijadikan sebagai hasil akhir untuk menjawab hipotesis awal dari penelitian karena data kasar yang telah dikumpulkan tidak akan ada gunanya jika tidak di Analisa (Nazir, 2005). Maka dari itu, diperlukan teknik analisis untuk dapat menginterpretasikan hasil dari pengambilan data. Nantinya hasil analisis dari data tersebut dapat mengkomunikasikan hasil dari penelitian secara ilmiah dan dapat dipertanggungjawabkan pada masyarakat sebagai alternatif dalam pemecahan masalah (Nazir, 2005).

Teknik analisis data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah teknik regresi moderasi yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh antara variabel penelitian (yaitu variabel X terhadap Y dan moderator Z). Keseluruhan proses analisis statistik yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan JAMOWI 2.2.5 untuk windows.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Subjek Penelitian

Subjek penelitian ini ditentukan dari kriteria yang disusun dan disesuaikan dengan tujuan penelitian. Kriteria subjek dalam penelitian ini adalah karyawan yang bekerja pada instansi perbankan di Indonesia, karyawan yang telah bekerja minimal 1 tahun dengan pertimbangan sudah memahami situasi dan prosedur yang berlaku dalam instansi. Dari Pengambilan data, peneliti berhasil mengumpulkan 108 responden yang memenuhi kriteria. Dari data tabel 4.1., dapat diketahui bahwa subjek pada penelitian ini berjumlah 108 responden, diantaranya terdapat 54 subjek laki-laki (50%) dan sisanya 54 subjek perempuan (50%).

Rentang usia subjek dari 20 tahun hingga 54 tahun. Rentang usia terbanyak adalah usia 25 hingga 30 tahun dengan total 41 subjek (38,4%). Kelompok terbanyak kedua adalah rentang usia 20 hingga 24 tahun dengan subjek sebanyak 23 subjek (21,3%). Kelompok terbanyak ketiga dengan rentang usia 31 hingga 36 tahun dengan subjek sebanyak 22 subjek (19,8%), setelahnya usia rentang 37 hingga 46 tahun sebanyak 13 subjek (12,1%), dan yang terakhir rentang usia 48 hingga 54 tahun sebanyak 9 subjek (8,4%).

Tabel 4.1 Deskripsi Subjek Penelitian Berdasarkan Data Demografis.

Kategori		Jumlah	Persentase
Jenis Kelamin	Laki-laki	54	50%
	Perempuan	54	50%
Usia	20-24	23	21,3%
	25-30	41	38,4%
	31-36	22	19,8%
	37-46	13	12,1%
	48-54	9	8,4%
Tingkat Pendidikan	SMA/SMK/SLTA	11	10,2%
	DIPLOMA	8	7,4%
	SARJANA	82	75,9%
	MAGISTER	7	6,5%
Jabatan	Staf Operasional	85	78,7%
	Supervisor	14	13%
	Manager	9	8,3%
Tempat Bekerja	Bank Pemerintah	77	71,2%
	Bank Swasta	31	28,8%
Masa Kerja	1-5 Tahun	47	52,6%
	6-10 Tahun	22	20,4%
	11-15 Tahun	11	10,2%
	16-20 Tahun	9	8,3%
	21-32 Tahun	9	8,3%

Tabel 4.1., juga menjelaskan tentang tingkat pendidikan terakhir subjek. Mayoritas subjek merupakan lulusan dari S1, yaitu sebanyak 82 subjek (75,9%). Selanjutnya, lulusan SMA/SMK/SLTA merupakan lulusan terbanyak kedua berjumlah 11 subjek (10,2%). Lulusan diploma menempati urutan ketiga dengan jumlah 8 subjek (7,4%) dan lulusan magister berjumlah 7 subjek (6,5%).

Selanjutnya, Tabel 4.1., menjelaskan level jabatan subjek di tempat mereka bekerja. Sebanyak 85 subjek (78,7%) memiliki jabatan sebagai staf operasional. Selanjutnya terdapat 14 subjek (13%) yang memiliki jabatan sebagai supervisor. Terdapat 9 subjek (8,3%) yang memiliki level jabatan sebagai manager

Tabel 4.1., juga menjelaskan tempat subjek bekerja. Terdapat 77 subjek bekerja di instansi perbankan milik pemerintah (71,2%) dan 31 subjek bekerja di instansi perbankan swasta (28,8%).

Selanjutnya pada tabel 4.1., menjelaskan masa kerja subjek. Terdapat 47 subjek dengan rentang masa kerja 1-5 tahun (52,6%). Terdapat 22 subjek dengan rentang masa kerja 6-10 tahun (20,4%). Terdapat 11 subjek dengan rentang masa kerja 11-15 tahun (10,2). Terdapat 9 subjek dengan rentang masa kerja 16-20 tahun (8,3%) dan 9 subjek dengan rentang usia kerja 21-32 tahun (8,3%).

4.2. Pelaksanaan Penelitian

4.2.1. Persiapan Penelitian

Sebelum melakukan penelitian, penulis mempersiapkan beberapa hal untuk kepentingan pelaksanaan penelitian, yaitu:

1. Menentukan topik penelitian

Penentuan topik penelitian ini berawal dari ketertarikan penulis terhadap kelompok kajian yang disediakan, selanjutnya penulis mencari penelitian yang sudah ada untuk memutuskan mengangkat topik penelitian. Saat menentukan topik, penulis juga mencari informasi dari referensi dan literatur jurnal-jurnal yang membahas tentang topik penulis.

2. Mengajukan topik kepada dosen pembimbing

Setelah penulis mengumpulkan informasi yang relevan dengan topik yang akan diangkat. Penulis mengajukan rencana topik penelitian kepada dosen pembimbing untuk meminta saran serta persetujuan.

3. Pendalaman topik penelitian

Setelah mendapatkan saran dan masukan serta persetujuan dari dosen pembimbing, penulis melakukan pendalaman terkait topik penelitian yang diangkat dan berfokus pada judul penelitian yang sudah mendapat persetujuan dari dosen pembimbing terkait *workplace incivility behavior* dari sisi pelaku. Selanjutnya penulis menyusun landasan teori penelitian.

4. Berdiskusi dan berkonsultasi dengan dosen pembimbing

Penulis melakukan diskusi melalui bimbingan yang dilaksanakan dan berkonsultasi dengan dosen pembimbing terkait pendalaman topik dan landasan teori penelitian

5. Menyusun proposal

Setelah mendapatkan saran serta masukan dari dosen pembimbing, penulis kemudian menyusun proposal penelitian termasuk menentukan metode, populasi dan sampel penelitian, serta mulai mempersiapkan instrumen penelitian yang akan digunakan dalam penelitian.

4.2.2. Persiapan Instrumen Penelitian

Pada bagian ini, penulis melakukan beberapa tahap. Hal ini dilakukan agar didapatkan instrumen yang reliabel dan valid untuk mengukur variabel penelitian pada saat pengambilan data pada subjek. Prosedur penyusunan instrumen penelitian yang dilakukan, yaitu:

1. Penulis berkonsultasi dengan dosen pembimbing terkait alat ukur penelitian untuk variabel yang digunakan. Kemudian disepakati untuk menggunakan kembali alat ukur yang sudah ada. Sehingga penulis menelusuri kembali

penelitian-penelitian yang sudah pernah dilakukan untuk menemukan alat ukur yang sesuai dengan penelitian yang akan dilakukan.

2. Penulis kemudian memilih menggunakan skala GWSS oleh Bruin & Taylor (2005) yang telah ditranslasi oleh (Damianus, 2017) untuk mengukur stres kerja pada karyawan di Indonesia dan adaptasi skala IIBS oleh Handoyo, Suhariadi, Sami'an, & Syarifah (2016) yang dimodifikasi perspektifnya untuk mengukur dari sisi pelaku *workplace incivility behavior* (ketidaksopanan di tempat kerja) oleh (Damianus, 2017) juga alat ukur *psychological capital* (modal psikologis) merupakan alat ukur yang sudah di ubah kedalam Bahasa Indonesia oleh (Rahman, 2018) yang mengacu pada teori Luthans (2007). Skala yang digunakan adalah PCQ-24. Pemilihan skala tersebut didasari oleh konteks kesesuaian penelitian yang penulis lakukan.

4.2.3. Pengambilan Data

Proses pengambilan data dilakukan selama 14 Hari, yaitu dari tanggal 25 Mei 2022 sampai tanggal 7 Juni 2022. Pengambilan data dilakukan secara online dan offline dengan membuat kuesioner melalui *google form* dan mendatangi beberapa instansi perbankan. Peneliti menyebarkan link dari *google form* melalui berbagai macam media sosial yang penulis miliki seperti Whatsapp, Line, Facebook, Twitter, Instagram, LinkedIn, email dan juga mendatangi beberapa instansi perbankan untuk keperluan penyebaran kuesioner. Selama proses pengumpulan data, penulis berhasil mengumpulkan sebanyak 108 responden.

4.2.4. Hambatan Penelitian

Hambatan yang penulis alami dalam penyusunan ini adalah:

1. Penelitian mengenai sisi pelaku *workplace incivility behavior* (ketidaksopanan di tempat kerja) masih sangat jarang diteliti, sehingga referensi yang digunakan oleh peneliti masih sangat terbatas.
2. Penyebaran kuesioner yang dilakukan secara online melalui *google form* dan penyebaran dengan menitipkan *link* pada beberapa karyawan bank secara langsung sehingga peneliti tidak dapat mengontrol dan menjelaskan secara langsung tentang penelitian yang dilakukan oleh peneliti.
3. Banyaknya aitem sehingga memungkinkan responden merasa bosan dalam proses pengisian.

4.3. Hasil Penelitian

4.3.1. Hasil Analisis Statistik Deskriptif

Analisis deskriptif dilakukan untuk mengetahui sebaran data dari hasil penelitian. Meliputi perhitungan nilai minimum, maksimum, mean, range, standar deviasi, serta skewness dan kurtosis. Analisis deskriptif ini dilakukan dengan menggunakan Software Jamovi 2.2.5 for Windows. Berikut adalah hasil dari analisis statistik penelitian:

Tabel 4.2 Hasil Uji Analisis Statistik Deskriptif

Descriptives						
	WIB	Stres Kerja	Psycap 1	Psycap2	Psycap 3	Psycap 4
N	108	108	108	108	108	108
Missing	0	0	0	0	0	0
Mean	51.7	20.7	21.8	22.0	22.0	63.4
Std. error mean	2.78	0.911	0.416	0.426	0.426	0.831
Median	39.5	19.0	21.5	22.0	22.0	63.0
Sum	5580	2233	2354	2380	2380	6852
Standard deviation	28.9	9.47	4.32	4.43	4.43	8.63
Range	112	36	16	17	17	37
Minimum	28	9	14	13	13	44
Maximum	140	45	30	30	30	81
Skewness	1.63	0.714	0.474	0.302	0.302	0.235
Std. error skewness	0.233	0.233	0.233	0.233	0.233	0.233
Kurtosis	1.90	-0.245	-0.664	-0.812	-0.812	-0.827
Std. error kurtosis	0.461	0.461	0.461	0.461	0.461	0.461
Shapiro-Wilk W	0.762	0.926	0.933	0.949	0.949	0.959
Shapiro-Wilk p	< .001	< .001	< .001	< .001	< .001	0.002

Berdasarkan hasil uji deskriptif statistik tersebut, dapat diketahui bahwa subjek dalam penelitian (N) berjumlah 108 orang. Untuk nilai minimum variabel stres kerja sebesar 9, *self efficacy* (PC1) sebesar 14, *hope* (PC2) sebesar 13, *resilience* (PC3) sebesar 13, *optimism* (PC4) sebesar 44 dan variabel workplace incivility behavior (ketidaksopanan di tempat kerja) sebesar 28. Untuk nilai maksimum variabel stres kerja sebesar 45, *self efficacy* (PC1) sebesar 30, *hope* (PC2) sebesar 30, *resilience* (PC3) sebesar 30, *optimism* (PC4) sebesar 81, dan variabel *workplace incivility behavior* (ketidaksopanan di tempat kerja) sebesar 140. Kemudian jarak antara nilai minimum dan nilai maksimum untuk variabel stres kerja sebesar 36, *self efficacy* (PC1) sebesar 16, *hope* (PC2) sebesar 17,

resilience (PC3) sebesar 17, *optimism* (PC4) sebesar 37, dan variabel *workplace incivility behavior* (ketidaksopanan di tempat kerja) sebesar 112. Selanjutnya nilai rata-rata dari keseluruhan subjek sebesar 20,7 untuk variabel stres kerja, nilai rata-rata untuk *self efficacy* (PC1) sebesar 21,8, *hope* (PC2) sebesar 22,0, *resilience* (PC3) sebesar 22,0, *optimism* (PC4) sebesar 63,4 dan nilai rata-rata untuk variabel *workplace incivility behavior* (ketidaksopanan di tempat kerja) sebesar 51,7. Pada jarak penyimpangan antara titik dalam sebuah distribusi yang diukur berdasarkan rata-rata data, yaitu standar deviasi, diketahui bahwa variabel stres kerja memiliki SD sebesar 9,47, variabel *workplace incivility behavior* (ketidaksopanan di tempat kerja) memiliki SD sebesar 28,9, dimensi *self efficacy* (kepercayaan diri) memiliki SD 4,32 dimensi *hope* (harapan) memiliki SD 4,43 dimensi *resilience* (ketahanan) memiliki SD 4,43 dimensi *optimism* (optimisme) memiliki SD 8,63.

Pada aspek simetris distribusi data penelitian, yaitu skewness, diketahui jika memiliki nilai positif menunjukkan data mengumpul dan menyimpang ke arah positif atau ke arah kiri grafik, jika bernilai negatif bermakna sebaliknya. Berdasarkan tabel di atas, nilai skewness variabel stres kerja bernilai positif, yaitu 0,714. Nilai skewness *self efficacy* (PC1) sebesar 0,474, *hope* (PC2) sebesar 0,302, *Resilience* (PC3) sebesar 0,302, *optimism* (PC4) sebesar 0,235 dan *workplace incivility behavior* (ketidaksopanan di tempat kerja) bernilai positif 1,63.

Kurtosis memberikan informasi mengenai makna puncak penyebaran atau distribusi data dalam penelitian. Jika kurtosis bernilai positif, memiliki makna sebaran data cenderung memuncak di tengah dan seolah-olah membentuk gambar lonceng. Jika kurtosis bernilai negatif menunjukkan bahwa sebaran data relatif datar.

Pada tabel diatas variabel stres kerja, dan psychological capital (modal psikologis) menunjukkan nilai negatif yaitu -0,245 untuk variabel stres kerja dan -0,755 untuk dimensi *self efficacy* (PC1) sebesar -0,644, *Hope* (PC2) sebesar -0,812, *Resilience* (PC3) sebesar -0,812, *optimism* (PC4) sebesar -0,827. Untuk *workplace incivility behavior* (ketidaksopanan di tempat kerja) menunjukkan nilai positif, yaitu sebesar 1,90.

Selanjutnya peneliti melakukan tahap pengkategorian lebih lanjut dari masing-masing variabel yang diteliti. Penulis menggunakan norma stanfive untuk membagi sektor nilai subjek menjadi lima kategori sebagai berikut:

Tabel 4.3 Rumus Norma Stanfive

Norma Kategorisasi	Kategori
$(\text{Mean} + 1,5 \text{ SD}) < X$	Sangat Tinggi
$(\text{Mean} + 0,5 \text{ SD}) < X \leq (\text{Mean} + 1,5 \text{ SD})$	Tinggi
$(\text{Mean} - 0,5 \text{ SD}) < X \leq (\text{Mean} + 1,5 \text{ SD})$	Sedang
$(\text{Mean} - 1,5 \text{ SD}) < X \leq (\text{Mean} - 0,5 \text{ SD})$	Rendah
$X \leq (\text{Mean} - 1,5 \text{ SD})$	Sangat Rendah

Keterangan:

- X = Skor Subjek
SD = Standar Deviasi

Berdasarkan rumus norma stanfive, penulis membagi menjadi lima kategori, yaitu: sangat tinggi, tinggi, sedang, rendah, dan sangat rendah. Berikut adalah hasil pengkategorian nilai subjek berdasarkan variabel pada penelitian ini:

Tabel 4.4 Kategori Stanfive Variabel Stres Kerja

Norma Stanfive	Kategori	Jumlah Subjek	Persentase
$34,90 < X$	Sangat Tinggi	11	10,2%
$25,43 < X \leq 34,90$	Tinggi	17	15,74%
$15,97 < X \leq 34,90$	Sedang	48	44,44%
$6,49 < X \leq 15,97$	Rendah	32	29,62%
$X \leq 6,49$	Sangat Rendah	0	0

Berdasarkan tabel 4.4., diketahui bahwa sebagian responden memiliki tingkat stres kerja dengan kategori sedang, yaitu sebanyak 48 atau 44,44% orang. Selanjutnya, sebanyak 32 orang atau 29,62% responden memiliki tingkat stres kerja yang rendah. Terdapat juga responden yang merasakan tingkat stres kerja tinggi, yaitu sebanyak 17 orang atau 15,74% dari jumlah responden. Ditambah lagi terdapat responden dengan tingkat stres kerja sangat tinggi sebanyak 11 orang atau 10,2%.

Tabel 4.5 Kategorisasi Stanfive Self Efficacy, Hope, Resilience, Optimism

Norma Stanfive self efficacy	Kategori	Jumlah Subjek	Persentase
$28,28 < X$	Sangat Tinggi	11	10,18%
$23,96 < X \leq 28,28$	Tinggi	32	29,62%
$19,64 < X \leq 28,28$	Sedang	54	50%
$15,32 < X \leq 19,64$	Rendah	8	7,4%
$X \leq 15,32$	Sangat Rendah	3	2,7%
Norma Stanfive Hope	Kategori	Jumlah Subjek	Persentase
$30,44 < X$	Sangat Tinggi	9	8,3%
$24,215 < X \leq 30,44$	Tinggi	35	32,40%
$19,78 < X \leq 30,44$	Sedang	50	46,29%
$15,32 < X \leq 19,78$	Rendah	9	8,3%
$X \leq 15,32$	Sangat Rendah	5	4,62%
Norma Stanfive Resilience	Kategori	Jumlah Subjek	Persentase
$30,44 < X$	Sangat Tinggi	8	7,4%
$24,215 < X \leq 30,44$	Tinggi	35	32,40%
$19,78 < X \leq 30,44$	Sedang	51	47,22%
$15,32 < X \leq 19,78$	Rendah	11	10,18%
$X \leq 15,32$	Sangat Rendah	3	2,7%
Norma Stanfive Optimism	Kategori	Jumlah Subjek	Persentase
$76,34 < X$	Sangat Tinggi	5	4,62%
$67,715 < X \leq 76,34$	Tinggi	29	26,85%
$59,085 < X \leq 76,34$	Sedang	60	55,55%
$50,855 < X \leq 59,085$	Rendah	8	7,40%
$X \leq 50,855$	Sangat Rendah	6	5,55%

Berdasarkan tabel 4.5., diketahui bahwa didominasi oleh responden yang memiliki memiliki tingkat *self efficacy*, *hope*, *resilience*, dan *optimism* pada kategori sedang. Selanjutnya, pada urutan kedua memiliki tingkat *self efficacy*, *hope*, *resilience*, dan *optimism* yang sangat tinggi hingga sangat rendah.

Tabel 4.6 Kategorisasi Stanfive Variabel *Workplace Incivility Behavior* (Ketidaksopanan di Tempat Kerja)

Norma Stanfive	Kategori	Jumlah Subjek	Persentase
$95,05 < X$	Sangat Tinggi	7	6,48%
$66,15 < X \leq 95,05$	Tinggi	10	9,25%
$37,25 < X \leq 95,05$	Sedang	44	40,74%
$8,35 < X \leq 37,25$	Rendah	47	43,51%
$X \leq 8,35$	Sangat Rendah	0	0

Berdasarkan tabel 4.6., diketahui bahwa sebagian responden memiliki tingkat *workplace incivility behavior* (ketidaksopanan di tempat kerja) dengan kategori rendah, yaitu sebanyak 47 atau 43,51% orang. Selanjutnya, sebanyak 44 orang atau 40,74% responden memiliki tingkat *workplace incivility behavior* (ketidaksopanan di tempat kerja) sedang. Terdapat juga responden yang memiliki tingkat *workplace incivility behavior* (ketidaksopanan di tempat kerja) tinggi, yaitu sebanyak 10 orang atau 9,25% dari jumlah responden. Ditambah lagi terdapat responden memiliki tingkat *workplace incivility behavior* (ketidaksopanan di tempat kerja) sangat tinggi sebanyak 7 orang atau 6,48%.

4.3.2. Hasil Uji Asumsi

Penelitian ini merupakan penelitian yang memiliki tujuan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh stres kerja terhadap *workplace incivility behavior* (ketidaksopanan di tempat kerja) serta peran *psychological capital* (modal psikologis) sebagai variabel moderator pada karyawan instansi perbankan di Indonesia. Uji asumsi yang dilakukan ialah uji normalitas, uji linieritas, uji heterokedastisitas, uji multikolinearitas, dan uji korelasi.

4.3.2.1. Uji Normalitas

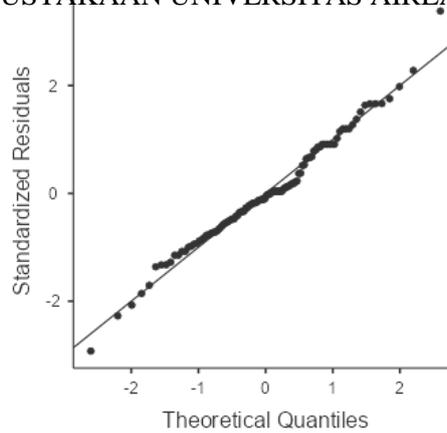
Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah data yang telah didapatkan pada penelitian berdistribusi dengan normal atau tidak. Terdapat

beberapa cara untuk melihat normalitas dari sebaran data, yaitu uji Kolmogorov-Smirnov dan Shapiro-Wilk. Data dapat dikatakan berdistribusi normal ketika nilai signifikansi menunjukkan lebih dari 0,05 (Pallant, 2005). Sebaran data dapat dikatakan normal apabila memiliki sebaran data dengan kurva simetris dan berbentuk lonceng, frekuensi data terbanyak berada ditengah dan frekuensi terkecil ada di bagian tepi (Pallant, 2005). Jika sebaran data normal, maka selanjutnya akan dilakukan analisis data statistik parametrik. Jika sebaliknya, maka teknik yang digunakan selanjutnya untuk menganalisis menggunakan teknik non-parametrik. Berikut adalah hasil uji normalitas data penelitian:

Tabel 4.7 Hasil Uji Normalitas

Normality Test (Shapiro-Wilk)	
Statistic	p
0.985	0.284

Dari tabel di atas diketahui bahwa ketiga variabel memiliki nilai signifikansi berada diatas 0,05. Hal ini berarti ketiga variabel normal jika diuji dengan Shapiro-Wilk. Karena data harus normal dan merupakan syarat untuk melakukan uji regresi maka perlu dilakukan uji residual. Berikut sebaran data setelah dilakukan uji residual:



Gambar 0.1 Q-Q Plot Sebaran Data Uji Residual

4.3.2.2. Uji Multicollinearity

Pengujian ini bertujuan untuk mengetahui apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independent atau variable bebas. Efek dari pengujian ini adalah menyebabkan tingginya variabel pada sampel. Hal tersebut berarti standar error besar, akibatnya ketika koefisien diuji, t-hitung akan bernilai kecil dari t-tabel. Hal ini menunjukkan tidak adanya hubungan linear antara variabel independen yang dipengaruhi dengan variabel dependen.

Untuk menemukan terdapat atau tidaknya multikolinearitas pada data model regresi dapat diketahui dari nilai toleransi dan nilai *variance inflation factor* (VIF). Nilai *tolerance* mengukur variabilitas dari variabel bebas yang terpilih yang tidak dapat dijelaskan oleh variabel bebas lainnya. Jadi nilai *tolerance* rendah sama dengan nilai VIF tinggi, dikarenakan $VIF = 1/tolerance$, dan menunjukkan terdapat kolinearitas yang tinggi. Nilai *cut off* yang digunakan adalah untuk nilai *tolerance* 0,10 atau nilai VIF diatas angka 10. Sehingga data tidak memiliki multikolinearitas.

Tabel 4.8 Hasil Uji Multicollinearity

Collinearity Statistics		
	VIF	Tolerance
Stres Kerja	1.04	0.964
Psycap	1.04	0.964

4.3.2.3. Uji Autocorrelation

Menurut Ghozali (2016) autokorelasi dapat muncul dikarenakan observasi yang berurutan sepanjang waktu yang berkaitan satu sama lainnya. Hipotesis sebagai dasar pengambilan keputusan adalah sebagai berikut (Ghozali, 2016):

Apabila nilai Asymp. Sig. (2-tailed) kurang dari 5% atau 0,05, maka tidak terjadi masalah pada autocorrelation

Apabila nilai Asymp. Sig. (2-tailed) lebih dari 5% atau 0,05, maka terjadi masalah pada autocorrelation. Sehingga data yang diolah menunjukkan nilai signifikansi 0.026 kurang dari 0,05 maka tidak terjadi masalah *autocorrelation*.

**Tabel 4.9 Hasil Uji Autocorrelation
Durbin–Watson Test for Autocorrelation**

Autocorrelation	DW Statistic	p
0.169	1.58	0.026

4.3.3. Uji Analisis data

4.3.3.1. Uji Hipotesis

Untuk menguji hipotesis pada penelitian ini dilakukan uji regresi dan uji moderasi. Dalam penelitian ini dilakukan uji regresi terlebih dahulu digunakan

untuk mengetahui pengaruh variabel independen (X) terhadap variabel (Y) dengan rumus persamaan sebagai berikut:

$$Y = a + B1X1 \quad (2)$$

Keterangan:

- Y : Variabel Dependen
 a : Konstanta (Nilai Y apabila X=0)
 B : Koefisien Regresi (nilai peningkatan atau penurunan)
 X : Variabel Independen

Untuk melakukan uji regresi dan menguji hipotesis dalam penelitian ini menggunakan JAMOWI 2.2.5. Hasil uji regresi pertama dengan stres kerja sebagai variabel independen dan *workplace incivility behavior* (ketidaksopanan di tempat kerja) sebagai variabel dependen disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 4.10 Uji Regresi Linier Stres Kerja Terhadap *Workplace Incivility Behavior* (ketidaksopanan di tempat kerja)

Model Fit Measures						
Model	R	R ²	Overall Model Test			
			F	df1	df2	p
1	0.688	0.473	95.3	1	106	<.001

Dari tabel diatas dapat dilihat nilai korelasi R sebesar 0,688. Pada nilai R, rentang nilai berkisar dari 0 hingga 1. Semakin nilai mendekati angka 1, maka semakin kuat pengaruh antar variabel. Sebaliknya, jika nilai semakin mendekati angka 0, maka semakin lemah pengaruh antar variabel. Dari tabel diatas diketahui bahwa nilai R sebesar 0,688 menunjukkan bahwa nilai mendekati 1 yang berarti besaran pengaruh kuat. Selanjutnya angka R Square menunjukkan koefisien 0,473 menunjukkan bahwa besaran pengaruh variabel stres kerja terhadap perilaku

workplace incivility behavior sebesar 47,3% dan sisanya 52,7% dipengaruhi oleh variabel lain.

Tabel 4.11 Regresi Linier dengan moderator

Model Fit Measures						
Model	R	R ²	Overall Model Test			
			F	df1	df2	p
1	0.762	0.580	48.0	3	104	< .001

Dari tabel diatas dapat dilihat nilai korelasi R sebesar 0,762. Pada nilai R, rentang nilai berkisar dari 0 hingga 1. Semakin nilai mendekati angka 1, maka semakin kuat pengaruh antar variabel. Sebaliknya, jika nilai semakin mendekati angka 0, maka semakin lemah pengaruh antar variabel. Dari tabel diatas diketahui bahwa nilai R sebesar 0,762 menunjukkan bahwa nilai mendekati 1 yang berarti besaran pengaruh kuat dan memoderasi. Selanjutnya angka R Square menunjukkan koefisien 0,580 menunjukkan bahwa besaran pengaruh variabel stres kerja dan variabel moderator *psychological capital* (modal psikologis) terhadap perilaku *workplace incivility behavior* (ketidaksopanan di tempat kerja) sebesar 58% dan sisanya 42% dipengaruhi oleh variabel lain.

Tabel 4.12 Hasil Regresi Model Anova Stres Kerja Terhadap Workplace Incivlity Behavior (ketidaksopanan di tempat kerja)

Omnibus ANOVA Test					
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	p
Stres Kerja	42251	1	42251	95.3	< .001
Residuals	47011	106	444		

Uji simultan dilakukan untuk mengetahui apakah variabel stres kerja mempengaruhi *workplace incivility behavior* (ketidaksopanan di tempat kerja) secara signifikan. Dari tabel 4.11., diketahui nilai F adalah 95,3 dengan nilai signifikansi $<0,001$ yang lebih kecil dari 0,05. Hal ini menjelaskan bahwa stres kerja berpengaruh terhadap *workplace incivility behavior* (ketidaksopanan di tempat kerja) secara signifikan.

Tabel 4.13 Hasil Regresi Model Anova Stres Kerja Terhadap *Workplace Incivility Behavior* (ketidaksopanan di tempat kerja) dengan moderator

Omnibus ANOVA Test

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	p
Stres Kerja	34302	1	34302	95.26	< .001
Psycap	7365	1	7365	20.45	< .001
Stres kerja X Psycap	523	1	523	1.45	0.231
Residuals	37448	104	360		

Uji simultan dilakukan untuk mengetahui apakah variabel stres kerja mempengaruhi *workplace incivility behavior* (ketidaksopanan di tempat kerja) secara signifikan. Dari tabel 4.12., diketahui nilai F dari stress kerja dan *psychological capital* (modal psikologis) terhadap *workplace incivility behavior* (ketidaksopanan di tempat kerja) adalah 1,45 dengan nilai signifikansi 0,231 yang lebih besar dari 0,05. Hal ini menjelaskan bahwa stres kerja tidak berpengaruh dan tidak memoderasi terhadap *workplace incivility behavior* (ketidaksopanan di tempat kerja) secara signifikan.

Tabel 4.14 Hasil Model Coefficient Stres Kerja terhadap *Workplace Incivility Behavior*

Model Coefficients - WIB

Predictor	Estimate	SE	t	p
Intercept	8.29	4.884	1.70	0.093
Stres Kerja	2.10	0.215	9.76	< .001

Berdasarkan hasil uji *coefficients* menghasilkan intercept 8,29 dan konstanta stres kerja sebesar 2,10 dengan *p-value* kurang dari 0,01. Sehingga persamaan regresi yang akan dibuat dapat diterima. Persamaan regresi dari model tersebut menjelaskan setiap kenaikan 1 satuan stres kerja akan menaikkan terjadinya *workplace incivility behavior* sebesar 10,39 dengan penjelasan sebagai berikut:

$$\text{Workplace Incivility Behavior} = 8,29 + 2,1 \text{ Stres Kerja}$$

Tabel 4.15 Hasil Model Coefficient Stres Kerja terhadap *Workplace Incivility Behavior* (Ketidaksopanan di Tempat Kerja) dengan moderator

Model Coefficients - WIB

Predictor	Estimate	SE	t	p
Intercept	-44.71085	14.55134	-3.07	0.003
Stres Kerja	1.93497	0.19825	9.76	< .001
Psycap	0.71160	0.15734	4.52	< .001
Stres kerja X Psycap	-0.00240	0.00199	-1.21	0.231

Berdasarkan hasil uji *coefficients* dengan variable moderator menghasilkan intercept -44,71 dan konstanta stres kerja dengan moderator sebesar -0,002 dengan *p-value* kurang dari 0,231. Sehingga persamaan regresi stres kerja dan *psychological capital* (modal psikologis) yang akan dibuat dapat diterima. Namun hal tersebut tidak berlaku jika stres kerja x psycap. Persamaan regresi dari model

tersebut menjelaskan setiap kenaikan 1 satuan stres kerja dan *psychological capital* (modal psikologis) akan menurunkan terjadinya *workplace incivility behavior* (ketidaksopanan di tempat kerja) sebesar -42,071, dengan penjelasan sebagai berikut:

$$\text{Workplace Incivility Behavior} = -44,71 + 1,93 \text{ Stres Kerja} + 0,711 \text{ Psycap} + (-0,002) \text{ Stres Kerja} \times \text{Psycap}.$$

Selanjutnya dilakukan uji moderasi melibatkan hubungan satu arah antara tiga variabel yaitu:

- Dalam kondisi yang seperti apa/pada siapa/kapan hubungan antara X dengan Y menguat/melemah
- Kondisi yang menjelaskan kekuatan dan arah hubungan antara X dengan Y adalah variabel moderator

Tabel 4.16 Hasil Moderasi Dimensi *Self Efficacy* (Kepercayaan Diri)

Moderation Estimates

	Estimate	SE	95% Confidence Interval		Z	p
			Lower	Upper		
Stres Kerja	2.106	0.2041	1.706	2.5059	10.318	< .001
pc1	-0.172	0.4474	-1.049	0.7046	-0.385	0.700
Stres Kerja * pc1	-0.130	0.0433	-0.215	-0.0449	-2.996	0.003

Hasil dari uji moderasi pada dimensi *self efficacy* (kepercayaan diri) terhadap pengaruh stres kerja terhadap *workplace incivility behavior* (ketidaksopanan di

tempat kerja) memiliki nilai 0.003 yang membuktikan bahwa dimensi *self efficacy* (kepercayaan diri) memoderasi secara signifikan karena berada dibawah 0,05.

Tabel 4.17 Hasil Simple Slope Analysis Self Efficacy (Kepercayaan Diri)

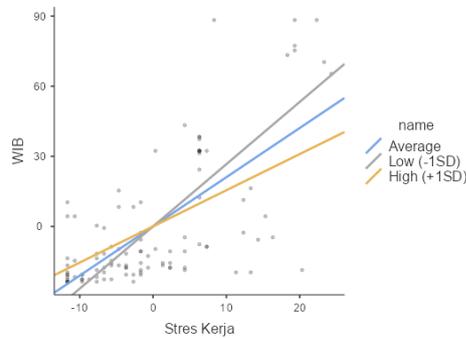
Simple Slope Estimates

	Estimate	SE	95% Confidence Interval		Z	p
			Lower	Upper		
Average	2.11	0.211	1.692	2.52	9.98	< .001
Low (-1SD)	2.66	0.285	2.106	3.22	9.35	< .001
High (+1SD)	1.55	0.283	0.993	2.10	5.47	< .001

Note. shows the effect of the predictor (Stres Kerja) on the dependent variable (WIB) at different levels of the moderator (pc1)

Dari tabel diatas, korelasi antara stres kerja dengan *workplace incivility behavior* (ketidaksopanan di tempat kerja) lebih rendah pada orang yang memiliki *self efficacy* (kepercayaan diri) tinggi.

Simple Slope Plot



Gambar 4.2 Hasil Simple Slope Plot

Dari scatterplot diatas, dapat disimpulkan efek moderasi terjadi cukup besar dan memperlemah pengaruh dari stres kerja terhadap *workplace incivility behavior* (ketidaksopanan di tempat kerja). Hal ini dapat ditunjukkan dari gradien garis, antara *self efficacy* (kepercayaan diri) tinggi (+1SD) dengan yang *self efficacy* (kepercayaan diri) rendah (-1SD) tidak berada dalam satu garis lurus.

Tabel 4.18 Hasil Moderasi Dimensi *Hope* (Harapan)

Moderation Estimates

	Estimate	SE	95% Confidence Interval		Z	p
			Lower	Upper		
Stres Kerja	2.1447	0.2079	1.737	2.55222	10.313	< .001
PC2	-0.4113	0.4440	-1.281	0.45895	-0.926	0.354
Stres Kerja * PC2	-0.0901	0.0441	-0.177	-0.00378	-2.046	0.041

Hasil dari uji moderasi pada dimensi *hope* (harapan) terhadap pengaruh stres kerja terhadap *workplace incivility behavior* (ketidaksopanan di tempat kerja) memiliki nilai 0.041 yang membuktikan bahwa dimensi *hope* harapan memoderasi secara signifikan karena berada dibawah 0,05.

Tabel 4.19 Hasil *Simple Slope Analysis*

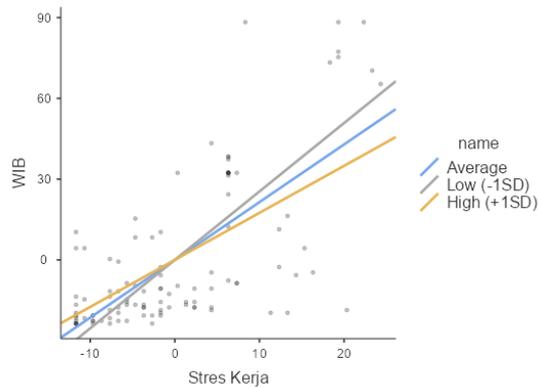
Simple Slope Estimates

	Estimate	SE	95% Confidence Interval		Z	p
			Lower	Upper		
Average	2.14	0.211	1.73	2.56	10.14	< .001
Low (-1SD)	2.54	0.297	1.96	3.12	8.56	< .001
High (+1SD)	1.75	0.280	1.20	2.30	6.25	< .001

Note. shows the effect of the predictor (Stres Kerja) on the dependent variable (WIB) at different levels of the moderator (PC2)

Dari tabel diatas, korelasi antara stres kerja dengan *workplace incivility behavior* (ketidaksopanan di tempat kerja) lebih rendah pada orang yang memiliki *hope* (harapan) tinggi.

Simple Slope Plot



Gambar 4.3 Hasil Simple Slope Plot

Dari scatterplot diatas, dapat disimpulkan efek moderasi terjadi cukup besar dan memperlemah pengaruh dari stres kerja terhadap *workplace incivility behavior* (ketidaksopanan di tempat kerja). Hal ini dapat ditunjukkan dari gradien garis, antara *hope* (harapan) tinggi (+1SD) dengan yang *hope* (harapan) rendah (-1SD) tidak berada dalam satu garis lurus.

Tabel 4.20 Hasil Moderasi Dimensi Resilience (Ketahanan)

Moderation Estimates						
	Estimate	SE	95% Confidence Interval		Z	p
			Lower	Upper		
Stres Kerja	2.1447	0.2079	1.737	2.55222	10.313	< .001
PC3	-0.4113	0.4440	-1.281	0.45895	-0.926	0.354
Stres Kerja * PC3	-0.0901	0.0441	-0.177	-0.00378	-2.046	0.041

Hasil dari uji moderasi pada dimensi *resilience* (ketahanan) terhadap pengaruh stres kerja terhadap *workplace incivility behavior* (ketidaksopanan di tempat kerja) memiliki nilai 0.041 yang membuktikan bahwa dimensi *resilience* (ketahanan) memoderasi secara signifikan karena berada dibawah 0,05.

Tabel 4.21 Hasil *Simple Slope Analysis*

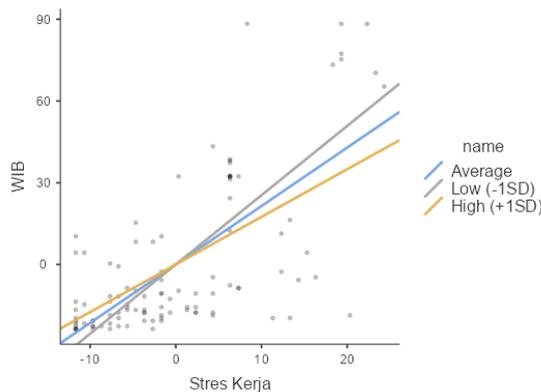
Simple Slope Estimates

	Estimate	SE	95% Confidence Interval		Z	p
			Lower	Upper		
Average	2.14	0.211	1.73	2.56	10.14	< .001
Low (-1SD)	2.54	0.297	1.96	3.12	8.56	< .001
High (+1SD)	1.75	0.280	1.20	2.30	6.25	< .001

Note. shows the effect of the predictor (Stres Kerja) on the dependent variable (WIB) at different levels of the moderator (PC3)

Dari tabel diatas, korelasi antara stres kerja dengan *workplace incivility behavior* (ketidaksopanan di tempat kerja) lebih rendah pada orang yang memiliki *resilience* (ketahanan) tinggi.

Simple Slope Plot



Gambar 4.4 Hasil *Simple Slope Plot*

Dari scatterplot diatas, dapat disimpulkan efek moderasi terjadi cukup besar dan memperlemah pengaruh dari stres kerja terhadap *workplace incivility behavior* (ketidaksopanan di tempat kerja). Hal ini dapat ditunjukkan dari gradien garis, antara *resilience* (ketahanan) tinggi (+1SD) dengan yang *resilience* (ketahanan) rendah (-1SD) tidak berada dalam satu garis lurus.

Tabel 4.22 Hasil Moderasi Dimensi *Optimism* (Optimisme)

Moderation Estimates

	Estimate	SE	95% Confidence Interval		Z	p
			Lower	Upper		
Stres Kerja	2.1155	0.2092	1.7054	2.52548	10.112	<.001
PC4	-0.1616	0.2296	-0.6115	0.28840	-0.704	0.482
Stres Kerja * PC4	-0.0400	0.0226	-0.0843	0.00431	-1.769	0.077

Hasil dari uji moderasi pada dimensi *optimism* (optimisme) terhadap pengaruh stres kerja terhadap *workplace incivility behavior* (ketidaksopanan di tempat kerja) memiliki nilai 0.077 yang membuktikan bahwa dimensi *optimism* (optimisme) tidak memoderasi secara signifikan karena berada diatas 0,05.

Tabel 4.23 Hasil *Simple Slope Analysis*

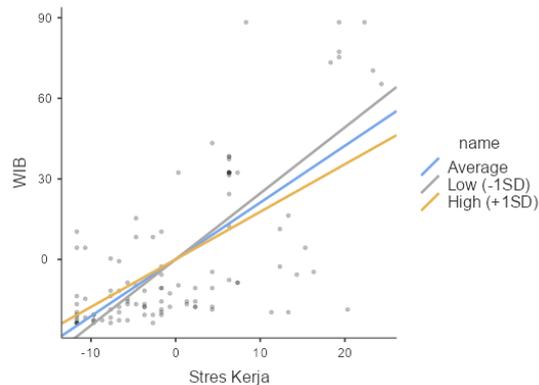
Simple Slope Estimates

	Estimate	SE	95% Confidence Interval		Z	p
			Lower	Upper		
Average	2.12	0.212	1.70	2.53	9.99	<.001
Low (-1SD)	2.46	0.289	1.89	3.03	8.50	<.001
High (+1SD)	1.77	0.287	1.21	2.33	6.17	<.001

Note. shows the effect of the predictor (Stres Kerja) on the dependent variable (WIB) at different levels of the moderator (PC4)

Dari tabel diatas, hasil ditolak karena dimensi *optimism* (optimisme) tidak memoderasi pengaruh stres kerja terhadap *workplace incivility behavior* (ketidaksopanan di tempat kerja).

Simple Slope Plot



Gambar 4.5 Hasil *Simple Slope Plot*

Dari scatterplot diatas, dapat disimpulkan efek moderasi terjadi cukup besar dan memperlemah pengaruh dari stres kerja terhadap *workplace incivility behavior* (ketidaksopanan di tempat kerja) namun tidak signifikan. Hal ini dapat ditunjukkan dari gradien garis, antara *optimism* (optimisme) tinggi (+1SD) dengan yang *optimism* (optimisme) rendah (-1SD) tidak berada dalam satu garis lurus.

4.4. Pembahasan

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh yang signifikan pada stres kerja terhadap *workplace incivility behavior* (ketidaksopanan di tempat kerja) pada karyawan perbankan di Indonesia dengan *psychological capital* (modal psikologis) sebagai moderator. Subjek dalam penelitian ini adalah karyawan yang bekerja pada instansi perbankan di Indonesia dan sudah bekerja selama minimal 1 tahun. Andersson (1999) menjelaskan *incivility* adalah sebagai tindakan menyimpang berintensitas rendah, seperti perilaku verbal dan nonverbal yang kasar dan tidak sopan yang secara ambigu ditujukan kepada rekan kerjanya atau kepada target.

Dalam penelitian ini, berhasil mengumpulkan 108 subjek yang sesuai dengan kriteria. Diantaranya terdapat 54 subjek laki-laki (50%) dan sisanya 54 subjek perempuan (50%) dan didapatkan hasil seperti berikut:

1. H1 : Stres kerja memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap perilaku ketidaksopanan di tempat kerja (*workplace incivility behavior*).
2. H2 : *Self efficacy* (kepercayaan diri) memoderasi secara signifikan dengan melemahkan pengaruh stres kerja terhadap *workplace incivility behavior* (ketidaksopanan di tempat kerja)
3. H3 : *Hope* (harapan) memoderasi secara signifikan dengan melemahkan pengaruh stres kerja terhadap *workplace incivility behavior* (ketidaksopanan di tempat kerja)
4. H4 : *Resilience* (ketahanan) memoderasi secara signifikan dengan melemahkan pengaruh stres kerja terhadap *workplace incivility behavior* (ketidaksopanan di tempat kerja)
5. H5 : *Optimism* (optimisme) tidak memoderasi secara signifikan dengan melemahkan pengaruh stres kerja terhadap *workplace incivility behavior* (ketidaksopanan di tempat kerja)

. Variabel moderator berfungsi untuk membuktikan semakin kuat atau lemah pengaruh antara variable dependen dan variabel independen. Uji moderasi adalah teknik yang digunakan untuk menguji moderator. Uji moderasi ini sendiri dilakukan dengan menggunakan JAMOVI 2.2.5.

Pada uji asumsi pertama yaitu uji normalitas residual yang telah dilakukan, hasil yang diperoleh adalah distribusi penyebaran data normal. Distribusi data dapat

dikatakan normal dengan melihat pada tabel signifikansi Shapiro-Wilk yang menunjukkan nilai signifikansi $> 0,05$ pada masing-masing variabel. Selanjutnya, pada uji asumsi kedua yaitu uji colinearitas pada variabel stres kerja dan variabel *psychological capital* (modal psikologis) tidak memiliki hubungan yang *linear* dengan variabel *workplace incivility behavior* (ketidaksopanan di tempat kerja) memiliki nilai *tolerance* $> 0,1$ dan nilai VIF < 10 . Pada uji asumsi ketiga yaitu uji *autocorrelation* dengan melihat pada signifikansi yang memiliki nilai kurang dari $0,05$ sehingga data tidak memiliki masalah *autocorrelation*. Sehingga dapat dikatakan uji asumsi telah terpenuhi.

4.4.1. Pembahasan Stres Kerja terhadap *Workplace Incivility Behavior* (Ketidaksopanan di Tempat Kerja)

Setelah uji asumsi dilakukan, selanjutnya dilakukan uji regresi. Uji regresi dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel independen (X) terhadap variabel (Y). Setelah dilakukan uji regresi linier stres kerja terhadap *workplace incivility behavior* (ketidaksopanan di tempat kerja) diketahui bahwa nilai R sebesar $0,688$ menunjukkan bahwa nilai mendekati 1 yang berarti besaran pengaruh kuat. Selanjutnya uji simultan dilakukan untuk mengetahui apakah variabel stres kerja mempengaruhi *workplace incivility behavior* (ketidaksopanan di tempat kerja) secara signifikan. Dari tabel 4.11., diketahui nilai F adalah $95,3$ dengan nilai signifikansi $< 0,001$ yang lebih kecil dari $0,05$. Hal ini menjelaskan bahwa stres kerja berpengaruh dan memiliki hubungan positif terhadap munculnya *workplace incivility behavior* (ketidaksopanan di tempat kerja) secara signifikan.

Hasil ini mendukung penelitian yang telah dilakukan sebelumnya oleh Roberts (2011) yang mengemukakan hubungan positif antara stres kerja dan

incivility behavior bahwa individu dengan tingkat stres yang lebih tinggi terlibat dalam lebih banyak ketidaksopanan (*incivility*) daripada individu dengan tingkat stres yang lebih rendah. Penelitian disertasi yang dilakukan Roberts (2012) menyebutkan bahwa stres kerja dapat diakibatkan oleh tuntutan organisasi, perubahan organisasi, konflik interpersonal, gangguan pekerjaan atau kehidupan yang mampu menyebabkan emosi negatif pada karyawan seperti frustrasi, permusuhan dan kesedihan. Emosi negatif ini dapat menyebabkan *workplace incivility behavior* (ketidaksopanan di tempat kerja). Penelitian dari Seyed (2018) pada karyawan perusahaan listrik daerah Khozestan di Ahvaz mendukung penelitian dari menunjukkan bahwa stres kerja berhubungan positif dengan ketidaksopanan di tempat kerja. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Seyed (2018), stres kerja membuat karyawan merasa kelelahan dan karyawan yang kelelahan akan mengalami emosi negatif seperti kecemasan dan depresi, sehingga mereka merasa sangat perlu untuk meningkatkan kesehatannya. Kemudian karyawan melakukan perilaku menyimpang dan impulsif sebagai semacam respons kompensasi terhadap penipisan energi dan emosional (Seyed et al., 2018).

Namun penelitian ini tidak mendukung penelitian dari Holm (2019) memaparkan bahwa stres yang dirasakan tidak mempengaruhi seseorang untuk menjadi pelaku ketidaksopanan di tempat kerja (*istigated workplace incivility*). Dijelaskan karena individu dapat menemukan cara lain untuk mengatasi tekanan dari perilaku negatif tanpa perlu menjadi pelaku ketidaksopanan setelahnya seperti beradaptasi dengan perilaku yang ketidaksopanan yang disaksikan dan menyesuaikan diri. Penjelasan yang mungkin lainnya adalah bahwa karyawan

mungkin menarik diri dari organisasi setelah merasakan peningkatan ketidakpuasan karena interaksi yang bermusuhan atau bereaksi dengan cara lain, daripada terlibat dalam ketidaksopanan (*incivility*) (Holm et al., 2019)

4.4.2. Pembahasan Peran *Psychological Capital* (Modal Psikologis) Dalam Memoderasi Pengaruh Stres Kerja terhadap *Workplace Incivility Behavior* (Ketidaksopanan di Tempat Kerja)

Selanjutnya penulis melakukan uji moderasi setelah melakukan uji asumsi, dan uji regresi. Hasil yang diperoleh dari uji moderasi didapati bahwa dimensi dari variabel *psychological capital* (modal psikologis) seperti *self efficacy* (kepercayaan diri), *hope* (harapan), *resilience* (ketahanan) dapat memoderasi secara signifikan pengaruh stres kerja terhadap *workplace incivility behavior* (ketidaksopanan di tempat kerja) karena didapatkan skor di bawah 0,05 sedangkan *optimism* (optimisme) tidak memoderasi secara signifikan pengaruh stres kerja terhadap *workplace incivility behavior* (ketidaksopanan di tempat kerja) karena didapatkan skor di atas 0,05. Hasil ini mendukung penelitian dari Roberts (2011) menyebutkan bahwa stres kerja yang lebih tinggi dan tingkat PsyCap yang lebih rendah cenderung dapat menyebabkan tingkat ketidaksopanan (*incivility behavior*) yang lebih tinggi di tempat kerja. Sedangkan individu yang merasa bahwa dirinya terlalu banyak bekerja atau tegang dapat merespon stres dengan cara menyerang rekan kerja mereka dengan kasar dan tidak sopan. Selain itu, individu yang memiliki PsyCap rendah mereka tidak dapat menahan diri untuk tidak terlibat dalam perilaku tidak beradab saat bekerja sehingga dapat menjadi pelaku ketidaksopanan di tempat kerja (*workplace incivilty behavior*).

Pada penelitian ini penulis melakukan analisis setiap dimensi dari *psychological capital* (modal psikologis) yaitu *self efficacy* (kepercayaan diri), *hope* (harapan), *resilience* (ketahanan), dan *optimism* (optimisme). Didapatkan hasil bahwa tiga dimensi *psychological capital* (modal psikologis) yaitu *self efficacy* (kepercayaan diri), *hope* (harapan), *resilience* (ketahanan), memoderasi secara signifikan dan melemahkan pengaruh stres kerja terhadap *workplace incivility behavior* (ketidaksopanan di tempat kerja) karena karyawan memiliki keyakinan untuk melakukan dan terlibat dalam usaha yang diperlukan agar berhasil dalam tugas yang menantang, karyawan memiliki suatu motivasi positif yang didasarkan pada suatu perasaan keberhasilan dari: 1) *agency* (energi yang terarah pada tujuan), dan 2) *pathways* (rencana mencapai tujuan), karyawan terbuka untuk pengalaman baru, bertindak fleksibel ketika menghadapi tuntutan pekerjaan, stabil secara emosional ketika menghadapi peristiwa negatif. namun *optimism* (optimisme) tidak memoderasi secara signifikan karena masa kerja dari partisipan didominasi oleh generasi y yang memiliki karakter mereka menyukai timbal balik dari orang lain sehingga *optimism* disini tidak signifikan memoderasi. hal ini tidak sejalan dengan penelitian dari Seyed (2018) yang memaparkan *optimism* (optimisme), *hope* (harapan), dan *self-efficacy* (kepercayaan diri) tidak memoderasi pengaruh dari stres kerja terhadap *workplace incivility behavior* (ketidaksopanan di tempat kerja). Temuan yang kontradiktif ini disebutkan bahwa perlu diperhatikan hal-hal seperti budaya setiap masyarakat itu unik dan begitu menyatu dengan semangat dan pemikiran, yang dapat mempengaruhi setiap ucapan dan perilaku dan penelitian tersebut menunjukkan bahwa salah satu variabel yang dipengaruhi oleh budaya

nasional adalah *psychological capital* (modal psikologis), yang dianggap sebagai variabel moderator dalam penelitian ini dan konstruksi modal psikologis dalam budaya barat, berbeda dengan konstruksi modal psikologis pada budaya lain (Seyed et al., 2018). Brandt, Gomes and Boyanova (2011) menemukan bahwa ada perbedaan yang signifikan dalam tingkat modal psikologis di berbagai negara (Brandt et al., 2011).

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

1.1. Simpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah dilakukan dalam penelitian ini, maka dapat disimpulkan:

1. H1 : Diterima karena Stres kerja memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap perilaku ketidaksopanan di tempat kerja (*workplace incivility behavior*).
2. H2 : Diterima karena *self efficacy* (kepercayaan diri) memoderasi secara signifikan dengan melemahkan pengaruh stres kerja terhadap *workplace incivility behavior* (ketidaksopanan di tempat kerja)
3. H3 : Diterima karena *hope* (harapan) memoderasi secara signifikan dengan melemahkan pengaruh stres kerja terhadap *workplace incivility behavior* (ketidaksopanan di tempat kerja)
4. H4 : Diterima karena *resilience* (ketahanan) memoderasi secara signifikan dengan melemahkan pengaruh stres kerja terhadap *workplace incivility behavior* (ketidaksopanan di tempat kerja)
5. H5 : Ditolak karena *optimism* (optimisme) tidak memoderasi secara signifikan dengan melemahkan pengaruh stres kerja terhadap *workplace incivility behavior* (ketidaksopanan di tempat kerja)

Batasan dari penelitian ini adalah hasil penelitian tidak bisa digunakan dan disamakan secara luas pada semua konteks, hanya untuk sektor perbankan di

Indonesia dan tidak bisa disamakan pada daerah atau kota karena penelitian ini tidak meneliti secara spesifik terkait daerah atau kota.

1.2. Saran

1.2.1. Bagi peneliti selanjutnya

1. Peneliti selanjutnya dapat menambahkan penelitian-penelitian serupa untuk menemukan faktor-faktor yang dapat menyebabkan *workplace incivility behavior* di Indonesia. Hal ini dikarenakan masih sedikitnya penelitian mengenai faktor-faktor yang dapat menyebabkan *workplace incivility behavior* di Indonesia. Bartlett J., Bartlett M., & Reio (2008) menjelaskan bahwa individu yang memiliki kekuasaan, kepribadian dari seseorang, dan keahlian serta pengetahuan seorang pemimpin dapat memicu terjadinya *workplace incivility behavior* (ketidaksopanan di tempat kerja). Sehingga peneliti selanjutnya dapat meneliti tentang *supervisor incivility* untuk memperkaya data karena kurangnya informasi mengenai *workplace incivility behavior* menyebabkan penelitian-penelitian sejenis harus dikembangkan.
2. Mempertimbangkan budaya, usia, masa kerja, dan instansi partisipan ketika melakukan penelitian mengenai *incivility behavior* (ketidaksopanan).
3. Memperdalam *workplace incivility behavior* (ketidaksopanan di tempat kerja) pada segi pelaku. Penelitian selanjutnya bisa dilakukan pada sektor perbankan di daerah atau kota tertentu karena banyaknya budaya di Indonesia dan memiliki perbedaan budaya pada masing-masing daerah atau kota.

1.2.2. Bagi Perusahaan

1. Melakukan survei serta intervensi mengenai stres kerja secara berkala untuk mengetahui kondisi karyawan pada instansi. Dengan cara tersebut, HRD dapat memperhatikan kenyamanan karyawan di tempat kerja agar tidak menyebabkan stres kerja yang mengakibatkan munculnya *workplace incivility behavior* dengan cara yang dipaparkan oleh (Davis, Eshelman, dan Mckay, 2008, dalam Astari, 2012) yaitu:
 - A. Menyusun tujuan untuk memberi respon yang lebih efektif terhadap *stressor* kerja
 - B. Saat berada dalam konflik, lakukan negosiasi dengan permasalahan yang terjadi, perasaan yang dirasakan dari stres kerja, dapat mempengaruhi motivasi serta produktivitas karyawan serta melakukan *win-win solution*, dimana karyawan mendapatkan dampak positif dari solusi yang dirasakan
2. Stres kerja merupakan salah satu faktor atau penyebab *workplace incivility behavior*, sehingga HRD perlu mencari dan menelaah lebih dalam lagi mengenai *self efficacy, hope, resiliency, optimism* karena merupakan hal yang bisa memoderasi pengaruh stres kerja terhadap *workplace incivility behavior* dengan mengikuti perkembangan keilmuan melalui jurnal dan berbagai referensi dari penelitian-penelitian terbaru dan melakukan evaluasi pada lingkungan kerja. Hal tersebut sebaiknya dilakukan agar karyawan instansi perbankan di

Indonesia tidak terkena dampak dari *workplace incivility behavior* di masa mendatang.

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Zyoud, M. F., & Mert, I. S. (2019). Does employees' psychological capital buffer the negative effects of incivility? *EuroMed Journal of Business*, 14(3), 239–250. <https://doi.org/10.1108/EMJB-03-2018-0021>
- Andersson, L. M. (1999). *Tit For Tat? The Spiralling Effect Of Incivility In The Workplace*. 24(3), 452–471.
- Astari, I. D. (2012). *Manajemen Stres Kerja dengan Intervensi Kelompok Pada Staff Pengasuh di Kampus Diakonea Modern (KDM)*. Fakultas Psikologi Program Magister Profesi Klinis Dewasa.
- Azwar, S. (2011). *Metode Penelitian*. Pustaka Pelajar.
- Azwar, S. (2012). *Penyusunan Skala Psikologi Edisi Ii*. Pustaka Pelajar.
- Bartlett, J. E., Bartlett, M. E., & Reio, T. G. (2008). *Workplace Incivility: Worker and Organizational Antecedents and Outcomes*. 8.
- Beehr, T. A., & Franz, T. M. (1987). The Current Debate About the Meaning of Job Stress. *Journal of Organizational Behavior Management*, 8(2), 5–18. https://doi.org/10.1300/J075v08n02_02
- Blau, G., & Andersson, L. (2005). Testing a measure of instigated workplace incivility. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 78(4), 595–614. <https://doi.org/10.1348/096317905X26822>
- Brandt, T., Gomes, J. F. S., & Boyanova, D. (2011). *Personality and psychological capital as indicators of future job success?* 3(11), 263–289.
- Caza, A., Bagozzi, R. P., Woolley, L., Levy, L., & Barker Caza, B. (2010). Psychological capital and authentic leadership: Measurement, gender, and cultural extension. *Asia-Pacific Journal of Business Administration*, 2(1), 53–70. <https://doi.org/10.1108/17574321011028972>
- Chaudhary, R., Lata, M., & Firoz, M. (2022). Workplace incivility and its socio-demographic determinants in India. *International Journal of Conflict Management*, 33(3), 357–384. <https://doi.org/10.1108/IJCMA-02-2021-0023>
- Cortina, L. M., Magley, V. J., Williams, J. H., & Langhout, R. D. (2001). Incivility in the workplace: Incidence and impact. *Journal of Occupational Health Psychology*, 6(1), 64–80. <https://doi.org/10.1037/1076-8998.6.1.64>
- Cummings, T. G., & Worley, C. G. (2008). *Organization Development & Change (9th ed.)*. South-Western Cengage Learning.
- Damianus, yana. (2017). *Hubungan Antara Stres Kerja Dengan Workplace Incivility Behavior Pada Karyawan Sales Di Perusahaan Multimedia X Surabaya*. 213.

- de Bruin, G. P., & Taylor, N. (2005). Development of the Sources of Work Stress Inventory. *South African Journal of Psychology*, 35(4), 748–765. <https://doi.org/10.1177/008124630503500408>
- Dewi, K. S. (2012). *Kesehatan Mental*. Semarang: UPT Undip.
- Estes, B. & Jia Wang. (2008). Integrative Literature Review: Workplace Incivility: Impacts on Individual and Organizational Performance. *Human Resource Development Review*, 7(2), 218–240. <https://doi.org/10.1177/1534484308315565>
- Everton, W. J., Jolton, J. A., & Mastrangelo, P. M. (2007). Be nice and fair or else: Understanding reasons for employees' deviant behaviors. *Journal of Management Development*, 26(2), 117–131. <https://doi.org/10.1108/02621710710726035>
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gray-Toft, P. A., & Anderson, J. G. (1987). Sources of Stress in Nursing Terminal Patients in a Hospice. *OMEGA - Journal of Death and Dying*, 17(1), 27–39. <https://doi.org/10.2190/T7F3-07BL-1QNR-8BR4>
- Handoyo, S., Samian, S., Syarifah, D., & Suhariadi, F. (2018). The measurement of workplace incivility in Indonesia: Evidence and construct validity. *Psychology Research and Behavior Management*, Volume 11, 217–226. <https://doi.org/10.2147/PRBM.S163509>
- Holm, K., Torkelson, E., & Bäckström, M. (2019). Exploring links between witnessed and instigated workplace incivility. *International Journal of Workplace Health Management*, 12(3), 160–175. <https://doi.org/10.1108/IJWHM-04-2018-0044>
- Kerlinger, F. N. (2004). *Asas-asas Penelitian Behavioral* (5th ed.). Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 1996.
- Lim, S., & Cortina, L. M. (2005). Interpersonal Mistreatment in the Workplace: The Interface and Impact of General Incivility and Sexual Harassment. *Journal of Applied Psychology*, 90(3), 483–496. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.90.3.483>
- Luthans, F., Avolio, B. J., Avey, J. B., & Norman, S. M. (2007). POSITIVE PSYCHOLOGICAL CAPITAL: MEASUREMENT AND RELATIONSHIP WITH PERFORMANCE AND SATISFACTION. *Personnel Psychology*, 60(3), 541–572. <https://doi.org/10.1111/j.1744-6570.2007.00083.x>
- Martin, R. J., & Hine, D. W. (2005). Development and validation of the Uncivil Workplace Behavior Questionnaire. *Journal of Occupational Health Psychology*, 10(4), 477–490. <https://doi.org/10.1037/1076-8998.10.4.477>

- Nazir, M. (2005). *Metode Penelitian*. Ghalia Indonesia.
- Pallant, J. (2005). *SPSS Survival manual*. Allen&Unwin.
- Pearson, C. M., Andersson, L. M., & Porath, C. L. (2000). Assessing and attacking workplace incivility. *Organizational Dynamics*, 29(2), 123–137. [https://doi.org/10.1016/S0090-2616\(00\)00019-X](https://doi.org/10.1016/S0090-2616(00)00019-X)
- Pearson, C. M., Andersson, L. M., & Wegner, J. W. (2001). When Workers Flout Convention: A Study of Workplace Incivility. *Human Relations*, 54(11), 1387–1419. <https://doi.org/10.1177/00187267015411001>
- Pearson, C. M., & Porath, C. L. (2005). On the nature, consequences and remedies of workplace incivility: No time for “nice”? Think again. *Academy of Management Perspectives*, 19(1), 7–18. <https://doi.org/10.5465/ame.2005.15841946>
- Penney, L. M., & Spector, P. E. (2005). Job stress, incivility, and counterproductive work behavior (CWB): The moderating role of negative affectivity. *Journal of Organizational Behavior*, 26(7), 777–796. <https://doi.org/10.1002/job.336>
- Porath, C. P., C. (2013). *The Price of Incivility*. <https://hbr.org/2013/01/the-price-of-incivility>
- Rahman, S. A. (2018). Pengaruh Modal Psikologis (Psychological Capital) Terhadap Kesiapan Individu Melakukan Perubahan (Individual Readiness To Change) Pada Aparatur Sipil Negara Di Pemerintah Kota Blitar. *Universitas Airlangga*. <http://repository.unair.ac.id/id/eprint/81521>
- Reich, T. C., & Hershcovis, M. S. (2015). Observing workplace incivility. *Journal of Applied Psychology*, 100(1), 203–215. <https://doi.org/10.1037/a0036464>
- Roberts, S. J. (2012). *Application Of The Stressor-Emotion Model Of Counterproductiv Work Behavior To Incivility*. 24.
- Roberts, S. J., Scherer, L. L., & Bowyer, C. J. (2011). Job Stress and Incivility: What Role Does Psychological Capital Play? *Journal of Leadership & Organizational Studies*, 18(4), 449–458. <https://doi.org/10.1177/1548051811409044>
- Seyed, E. H., Sahar, S., Abdolzahra, N., & Kioumars, B. (2018). *Relationship between job stress and workplace incivility regarding to the moderating role of psychological capital*. 20(2), 103–112.
- Spector, P. E., & Fox, S. (2002). An emotion-centered model of voluntary work behavior Some parallels between counterproductive work behavior and organizational citizenship behavior. *Human Resource Management Review*, 24.

- Spector, P. E., & Fox, S. (2005). The Stressor-Emotion Model of Counterproductive Work Behavior. In S. Fox & P. E. Spector (Eds.), *Counterproductive work behavior: Investigations of actors and targets*. (pp. 151–174). American Psychological Association. <https://doi.org/10.1037/10893-007>
- Suryanto. (2010). Modal Psikososial Dalam Membangun Kemandirian Bangsa. *Indonesian Association of Social Psychology*. <http://ikatanpsikologisosial.org/index.php/publications/25-pidato-guru-besar/53-modal-psikososial-bangsa>
- Torres, E. N., van Niekerk, M., & Orłowski, M. (2017). Customer and Employee Incivility and Its Causal Effects in the Hospitality Industry. *Journal of Hospitality Marketing & Management*, 26(1), 48–66. <https://doi.org/10.1080/19368623.2016.1178620>

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

INFORMASI

Salam,

Perkenalkan saya Risiko Surya Ramadhan, mahasiswa S1 Fakultas Psikologi Universitas Airlangga Surabaya yang saat ini sedang melakukan penelitian tentang perilaku kerja untuk tugas akhir (skripsi). Untuk keperluan penelitian ini, saya membutuhkan responden dengan kriteria sebagai berikut:

1. Berusia minimal 18 tahun
2. Sedang bekerja di salah satu instansi perbankan
3. Telah bekerja minimal 1 tahun
4. Warga Negara Indonesia (WNI)

Apabila Bapak/Ibu/Saudara memenuhi kriteria tersebut, saya mohon kesediaannya untuk menjadi partisipan dalam penelitian ini. Kuesioner ini terdiri dari 1 (satu) bagian data untuk identitas diri dan 3 (tiga) bagian kuesioner yang harus diisi. Perlu diketahui, tidak ada jawaban benar dan salah serta baik atau buruk dalam penelitian ini. Oleh karena itu, mohon pilih jawaban dari setiap pertanyaan/pernyataan yang ada dalam kuesioner yang sesuai dengan keadaan Bapak/Ibu/Saudara yang sebenarnya, tanpa dipengaruhi oleh orang/keadaan lain. Setiap informasi yang diberikan terjamin kerahasiaannya dan data hanya akan digunakan untuk kepentingan penelitian ini.

Sebagai bentuk terimakasih, nantinya terdapat reward bagi 10 partisipan yang telah mengisi seluruh bagian dari kuesioner ini berupa saldo E-Money.

Berikut adalah kontak yang dapat dihubungi jika Bapak/Ibu/Saudara mengalami kendala dalam mengisi kuesioner atau ingin mengajukan pertanyaan terkait penelitian ini.

risko.surya.ramadhan-2018@psikologi.unair.ac.id

Saya sangat menghargai waktu dan ketersediaan yang Bapak/Ibu/Saudara berikan. Atas perhatian dan kesediaan Bapak/Saudara, saya ucapkan terima kasih sebesar-besarnya.

Hormat saya,
Risiko Surya Ramadhan

Data Identitas Diri

Bapak/Saudara dimohon untuk mengisi beberapa informasi yang diperlukan terkait identitas diri Anda.

1. Nama/Inisial*

2. Usia (dalam tahun)*

mohon disebutkan berupa ANGKA saja (Contoh: 40 Tahun, silahkan ditulis 40)

3. Jenis kelamin*

- Laki-laki
 Perempuan

4. Pendidikan Terakhir:*

- SMA/SMK/SLTA
 Diploma
 Sarjana
 Magister
 Doktor
 Lainnya

5. Level Jabatan:*

- Staf Operasional
 Supervisor
 Manager
 Direktur
 Lainnya

6. Instansi Tempat Bekerja:*

- Bank Swasta
 Bank Pemerintah
 BUMN
 Lainnya

7. Masa kerja (angka bulat dalam tahun):*

Sebutkan berupa angka (contoh; 2 tahun, silahkan ditulis 2)

8. No. handphone

silahkan diisikan nomor handphone aktif untuk keperluan pengundian reward, jika tidak berkenan silahkan dilewati

9. Pilihan reward senilai Rp.30.000 untuk partisipan yang beruntung

- Gopay
- OVO
- Shopeepay
- Dana
- Pulsa

Lampiran

BAGIAN I

Tujuan dari pertanyaan-pertanyaan berikut adalah untuk memeriksa bagaimana kondisi Anda ketika sedang bekerja.

Silahkan diisikan pada pilihan jawaban untuk pertanyaan yang paling sesuai dengan diri Anda di antara 5 alternatif yang tersedia, yaitu:

- 1 : Tidak Pernah
- 2 : Jarang
- 3 : Kadang-Kadang
- 4 : Seringkali
- 5 : Selalu

Silahkan menjawab pertanyaan-pertanyaan berikut ini secara jujur dan sesuai dengan keadaan yang dirasakan Bapak/Ibu/Saudara.

Berikan pendapat Bapak/Ibu/Saudara terhadap semua pertanyaan pada kuesioner ini, jangan sampai ada yang terlewatkan.

No.	Pernyataan	Tidak pernah	Jarang	Kadang-Kadang	Seringkali	Selalu
1	Apakah pekerjaan Anda membuat Anda sangat tertekan sehingga Anda berharap memiliki pekerjaan lain?					
2	Apakah Anda merasa tertekan di tempat bekerja sehingga Anda ingin berhenti bekerja?					
3	Apakah Anda merasa khawatir ketika harus bangun dan berangkat bekerja di pagi hari?					
4	Apakah Anda merasa kesulitan untuk tidur di malam hari karena mengkhawatirkan pekerjaan Anda?					
5	Apakah Anda merasa sangat tertekan saat bekerja sehingga Anda lupa untuk mengerjakan tugas yang penting?					
6	Apakah pekerjaan membuat Anda sangat tertekan sehingga merasa kesulitan untuk berkonsentrasi pada tugas Anda?					
7	Apakah Anda sering menghabiskan waktu untuk mengkhawatirkan pekerjaan Anda?					
8	Apakah Anda merasa tidak dapat mengatasi pekerjaan Anda lagi?					
9	Apakah pekerjaan membuat Anda merasa sangat tertekan sehingga Anda kehilangan kesabaran?					

BAGIAN II

Bagian ini terdiri atas 28 buah pernyataan. Silahkan baca pernyataan di bawah ini dengan teliti dan seksama. Silahkan memilih jawaban yang paling sesuai dengan memilih alternatif jawaban yang tersedia. Tidak ada jawaban benar atau salah maupun baik dan buruk dalam bagian ini.

Berikut penjelasan dari setiap rentang alternatif jawaban:

- 1 = Tidak Pernah
- 2 = Sekali Dua Kali
- 3 = Kadang – kadang
- 4 = Sering
- 5 = Sangat sering

Dalam kurun waktu 1 tahun terakhir, seberapa sering Anda melakukan hal – hal yang terlampir dalam pernyataan berikut terhadap rekan kerja Anda?

No.	Pernyataan	Tidak pernah	Sekali Dua kali	Kadang-Kadang	Sering	Sangat sering
1	Menaikkan nada suara ketika sedang bicara dengan rekan kerja Anda.					
2	Mengambil peralatan tulis dari meja rekan kerja Anda tanpa mengembalikan.					
3	Tidak melibatkan rekan kerja Anda dalam membuat keputusan yang seharusnya melibatkan mereka.					
4	Mendiskusikan informasi rahasia pribadi rekan kerja Anda di hadapan orang banyak.					
5	Mengambil barang dari meja rekan kerja Anda tanpa ijin.					
6	Membuat komentar sinis tentang rekan kerja Anda.					
7	Berbicara dengan rekan kerja Anda menggunakan kata-kata yang tidak sopan.					
8	Tidak memberikan informasi yang seharusnya rekan kerja Anda ketahui.					
9	Membicarakan tentang rekan kerja Anda dari belakang.					
10	Membaca pesan pribadi yang dikirimkan kepada rekan kerja Anda, seperti email, fax, whatsapp, sms tanpa ijin.					

11	Menghindar untuk bertanya kepada rekan kerja Anda ketika Anda seharusnya melakukan itu.					
12	Menggosip di belakang rekan kerja Anda.					
13	Menyalakan musik dengan keras yang mengganggu kerja rekan kerja Anda.					
14	Membuka laci meja rekan kerja Anda tanpa ijin.					
15	Terlalu lama membalas pesan elektronik atau email rekan kerja Anda tanpa memberikan alasan yang baik.					
16	Menegur rekan kerja Anda di depan orang lain yang tidak berkepentingan.					
17	Turut ikut campur urusan personal rekan kerja Anda.					
18	Berbicara kasar dengan rekan kerja Anda dihadapan orang lain.					
19	Secara sembunyi-sembunyi berusaha mengetahui apa yang sedang dikerjakan oleh rekan kerja Anda.					
20	Marah dengan cara mengabaikan rekan kerja Anda.					
21	Mengabaikan pendapat rekan kerja Anda dalam forum rapat.					

22	Merespon pertanyaan rekan kerja Anda dengan singkat-singkat dan tidak ramah.					
23	Seenaknya sendiri menyuruh rekan kerja Anda melakukan pekerjaan tanpa memedulikan kondisi mereka.					
24	Mengingkari janji kepada rekan kerja Anda tanpa merasa bersalah.					
25	Mengakui hasil kerja rekan kerja Anda sebagai hasil saya sendiri.					
26	Melarang rekan kerja Anda melakukan sesuatu namun justru dilanggar oleh saya sendiri					
27	Memberi perintah yang tidak terkait pekerjaan kepada rekan kerja Anda.					
28	Mengungkit-ungkit permasalahan masa lalu rekan kerja Anda.					

BAGIAN III

Tujuan dari pertanyaan-pertanyaan berikut adalah untuk memeriksa bagaimana kondisi Anda ketika sedang bekerja.

Silahkan diisikan pada pilihan jawaban untuk pernyataan yang paling sesuai dengan diri Anda di antara

5 alternatif yang tersedia, yaitu:

- 1 : Sangat tidak setuju
- 2 : Tidak setuju
- 3 : Netral
- 4 : Setuju
- 5 : Sangat setuju

Silahkan menjawab pernyataan-pernyataan berikut ini secara jujur dan sesuai dengan keadaan yang dirasakan Bapak/Ibu/Saudara.

Berikan pendapat Bapak/Ibu/Saudara terhadap semua pernyataan pada kuesioner ini, jangan sampai ada yang terlewatkan.

No.	Pernyataan	Sangat tidak Setuju	Tidak setuju	Netral	Setuju	Sangat setuju
1	Saya merasa yakin dalam menganalisa masalah jangka panjang, untuk kemudian mencari solusinya					
2	Saya merasa percaya diri untuk mengungkapkan pendapat saya melalui rapat					
3	Saya merasa percaya diri untuk berkontribusi dalam diskusi mengenai strategi organisasi					
4	Saya percaya diri dalam menetapkan target dalam pekerjaan saya					
5	Saya percaya diri untuk berhubungan dengan orang-orang di luar organisasi untuk mendiskusikan masalah					
6	Saya merasa percaya diri untuk mempresentasikan informasi kepada rekan-rekan kerja					
7	Jika saya menemukan kesulitan dalam pekerjaan, saya dapat memikirkan sebagai cara untuk keluar dari kesulitan tersebut					
8	Saat ini saya sangat bersemangat dalam mencapai target kerja saya					
9	Ada banyak sekali cara untuk mengatasi masalah					

10	Saya menganggap bahwa saya sangat sukses dalam pekerjaan saya saat ini					
11	Saya dapat memikirkan banyak cara untuk mencapai target pekerjaan saya					
12	Saat ini saya berhasil mendapatkan pencapaian kerja yang pernah saya rencanakan					
13	Saat saya mengalami kemunduran dalam pekerjaan saya, saya merasa kesulitan untuk bangkit dari hal tersebut					
14	Saya mengatasi kesulitan pekerjaan dengan cara apapun					
15	Saya bisa mengungkapkan pendapat pribadi saya mengenai pekerjaan jika diperlukan					
16	Saya menghadapi tekanan pekerjaan dengan tenang					
17	Saya bisa melewati waktu-waktu sulit dalam pekerjaan, karena saya berpengalaman melewati kesulitan sebelumnya					
18	Saya merasa bahwa saya dapat menyelesaikan banyak pekerjaan dalam satu waktu					
19	Saat sesuatu tidak menentu bagi saya dalam pekerjaan, saya selalu					

	mengharapkan yang terbaik					
20	Saat terjadi suatu kesalahan kepada saya, dengan bijak saya berfikir bahwa memang akan terjadi seperti itu					
21	Saya selalu melihat sisi baik terkait dengan pekerjaan saya					
22	Saya yakin dengan masa depan pekerjaan saya					
23	Hal-hal dalam pekerjaan saya tidak berjalan seperti yang saya inginkan					
24	Saya menganggap pekerjaan ini seperti “badai pasti berlalu”					

Data Kasar Stres Kerja

	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Item 7	Item 8	Item 9	Total
x1	4	4	4	3	5	4	3	3	3	33
x2	3	3	1	3	1	1	1	1	1	15
x3	3	2	2	1	1	1	2	1	1	14
x4	2	1	4	4	4	3	5	2	3	28
x5	3	2	1	1	2	2	1	1	2	15
x6	2	2	1	3	2	2	3	1	2	18
x7	3	2	1	1	2	2	1	2	3	17
x8	5	5	5	5	5	5	3	4	4	41
x9	4	5	3	1	1	1	3	3	4	25
x10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9
x11	2	1	3	2	1	1	1	1	1	13
x12	1	1	1	5	5	5	3	3	5	29
x13	5	5	5	5	5	5	5	5	4	44
x14	4	4	4	4	4	4	5	2	5	36
x15	3	3	4	2	3	2	1	1	2	21
x16	1	1	2	2	2	2	1	2	2	15
x17	2	2	1	1	1	1	2	2	2	14
x18	4	2	1	2	2	2	2	1	2	18
x19	2	2	3	2	2	2	2	2	2	19
x20	4	4	1	4	2	2	3	1	2	23
x21	4	4	4	4	3	4	4	2	4	33
x22	5	5	5	5	2	2	5	4	4	37
x23	4	5	3	5	4	5	4	5	5	40
x24	1	1	2	2	1	1	2	1	2	13
x25	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9
x26	2	2	2	2	2	2	2	1	1	16

x27	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9
x28	2	2	1	1	1	1	1	1	1	11
x29	3	2	3	2	2	2	2	2	2	20
x30	4	4	4	5	4	5	4	5	4	39
x31	2	2	2	2	2	2	2	1	1	16
x32	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9
x33	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
x34	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
x35	2	1	3	3	2	2	3	2	1	19
x36	3	2	2	2	2	2	2	3	2	20
x37	3	3	2	3	2	3	4	1	2	23
x38	5	5	5	3	5	5	5	5	5	43
x39	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
x40	4	5	1	1	2	2	2	2	3	22
x41	1	1	1	3	1	2	4	3	3	19
x42	5	4	5	4	4	5	4	4	5	40
x43	2	2	2	1	2	2	1	1	1	14
x44	3	2	1	1	2	1	2	2	1	15
x45	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9
x46	3	3	2	2	1	2	2	1	3	19
x47	4	3	2	2	3	3	3	2	1	23
x48	2	2	1	1	1	1	1	1	1	11
x49	3	2	3	1	1	1	1	1	1	14
x50	2	2	1	1	2	2	2	2	1	15
x51	1	1	1	2	2	1	1	1	1	11
x52	3	2	2	1	2	1	3	1	2	17
x53	3	4	3	3	3	2	4	3	2	27
x54	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9

x55	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
x56	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
x57	3	3	3	3	3	3	3	3	4	28
x58	3	3	3	2	2	2	2	1	1	19
x59	2	1	1	1	2	2	1	1	1	12
x60	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9
x61	4	3	4	4	5	5	5	5	5	40
x62	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
x63	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
x64	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
x65	3	3	4	4	4	4	3	4	5	34
x66	2	2	3	1	1	1	1	1	1	13
x67	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
x68	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9
x69	2	2	1	3	2	2	2	3	2	19
x70	3	3	2	2	2	3	3	3	4	25
x71	4	3	5	3	3	3	3	3	5	32
x72	4	3	3	2	4	3	1	3	2	25
x73	1	2	1	2	2	2	2	3	2	17
x74	1	1	1	1	4	1	4	2	4	19
x75	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
x76	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9
x77	1	1	3	3	2	2	2	1	2	17
x78	3	3	2	1	1	1	2	2	2	17
x79	3	2	1	3	1	2	1	1	2	16
x80	1	1	1	1	2	1	1	1	1	10
x81	4	1	3	3	1	1	1	1	3	18
x82	4	4	3	2	3	3	2	3	4	28

x83	3	3	3	3	2	2	2	2	2	22
x84	4	4	4	3	3	3	5	4	4	34
x85	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
x86	4	4	4	1	1	1	1	2	3	21
x87	4	4	3	2	2	3	3	3	3	27
x88	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
x89	2	2	1	1	1	1	1	1	1	11
x90	4	4	4	4	4	4	4	3	4	35
x91	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9
x92	2	2	2	1	1	2	1	1	1	13
x93	4	3	3	3	2	1	3	1	3	23
x94	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9
x95	3	1	1	2	1	1	2	1	1	13
x96	1	1	2	1	1	1	2	1	1	11
x97	1	1	1	1	1	1	2	1	1	10
x98	3	3	1	1	1	1	1	1	1	13
x99	2	1	1	1	1	1	1	1	1	10
x100	3	3	3	2	3	3	3	3	2	25
x101	2	2	2	2	1	1	1	1	2	14
x102	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9
x103	2	2	2	1	1	2	2	2	2	16
x104	3	3	2	3	3	3	3	2	3	25
x105	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9
x106	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9
x107	3	1	2	1	3	3	3	1	2	19
x108	3	2	1	1	2	3	1	3	3	19

Data Kasar Workplace Incivility Behavior

	Ite m 1	Ite m 2	Ite m 3	Ite m 4	Ite m 5	Ite m 6	Ite m 7	Ite m 8	Ite m 9	Ite m 10	Ite m 11	Ite m 12	Ite m 13	Ite m 14	Ite m 15	Ite m 16	Ite m 17	Ite m 18	Ite m 19	Ite m 20	Ite m 21	Ite m 22	Ite m 23	Ite m 24	Ite m 25	Ite m 26	Ite m 27	Ite m 28	Total
y1	4	2	1	2	1	4	4	2	5	1	2	5	1	1	1	1	1	1	2	5	1	4	5	1	1	2	1	2	63
y2	2	1	1	1	1	1	3	1	2	1	1	3	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	37
y3	1	3	3	1	3	1	1	1	3	1	3	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	40
y4	3	1	2	3	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	3	2	3	1	1	1	1	1	1	2	1	3	43
y5	2	2	1	1	3	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	35
y6	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	31
y7	2	3	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	34
y8	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	3	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	33
y9	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	34
y10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	28
y11	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	33
y12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	140
y13	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	3	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	122
y14	2	2	2	2	2	2	2	4	3	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	56
y15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	84
y16	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	29
y17	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	34
y18	3	3	3	1	2	4	3	2	4	2	2	4	2	2	1	2	1	2	3	4	2	2	1	1	1	1	1	1	60
y19	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	1	2	1	1	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	46
y20	1	1	1	1	1	2	1	1	3	1	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	34

y21	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	1	1	1	49	
y22	2	1	2	2	3	2	1	2	2	2	2	2	1	3	1	1	2	1	2	2	2	2	1	1	1	2	1	1	47	
y23	5	5	4	5	4	4	3	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	127	
y24	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	30	
y25	1	1	1	1	1	1	1	1	4	1	1	3	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	35	
y26	3	1	3	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	35	
y27	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	28	
y28	3	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	31	
y29	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	3	1	1	1	1	1	1	34	
y30	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	125	
y31	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	1	2	2	1	1	2	2	42	
y32	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	28	
y33	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	83
y34	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	84	
y35	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	31	
y36	2	1	1	1	1	2	2	2	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	2	1	1	39	
y37	3	1	2	1	1	1	1	4	2	1	2	1	1	1	3	1	1	1	1	1	3	2	1	1	1	1	1	1	41	
y38	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	140	
y39	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	84	
y40	3	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	35	
y41	1	1	1	1	1	2	1	1	3	1	1	3	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	36	
y42	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	129	
y43	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	32	
y44	2	1	2	2	2	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	3	1	1	3	2	1	2	2	1	1	2	1	1	43	

Data Kasar Psychological Capital

	Ite m 1	Ite m 2	Ite m 3	Ite m 4	Ite m 5	Ite m 6	Ite m 7	Ite m 8	Ite m 9	Ite m 10	Ite m 11	Ite m 12	Ite m 13	Ite m 14	Ite m 15	Ite m 16	Ite m 17	Ite m 18	Ite m 19	Ite m 20	Ite m 21	Ite m 22	Ite m 23	Ite m 24	Total
z1	5	5	5	5	5	5	5	3	5	3	3	4	1	3	5	4	3	4	5	1	5	5	1	5	95
z2	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	2	4	4	3	3	80
z3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	2	81
z4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	2	3	4	3	4	82
z5	3	2	3	3	3	3	1	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	2	4	4	4	3	4	3	74
z6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	73
z7	2	3	3	4	2	3	5	5	5	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	4	80
z8	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	4	4	3	4	4	4	2	4	4	2	4	88
z9	3	4	4	4	4	3	3	3	3	2	2	2	3	4	4	4	4	3	4	2	4	2	2	4	77
z10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	1	4	4	4	3	4	2	4	4	5	4	92
z11	3	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	1	4	5	5	4	5	5	1	4	5	1	5	98
z12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	1	5	5	1	5	108
z13	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	2	5	4	5	5	5	4	1	5	5	2	5	103
z14	4	4	2	2	2	4	4	2	4	2	4	2	2	4	4	2	2	2	4	4	2	2	2	2	68
z15	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	2	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	77
z16	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	4	88
z17	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	4	3	4	3	4	2	3	3	4	2	3	1	72
z18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	4	69
z19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	73
z20	4	2	2	4	2	2	4	4	4	3	3	4	5	4	4	1	4	4	4	5	4	4	4	3	84

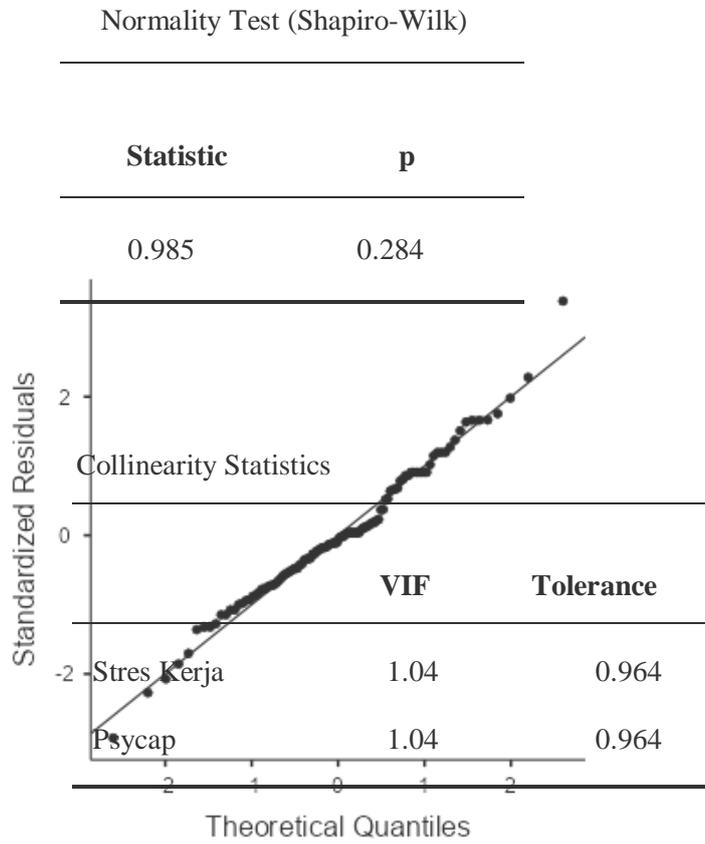
z21	4	3	4	3	3	3	4	2	3	2	2	2	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	71	
z22	4	3	3	4	4	4	4	4	4	2	3	2	2	2	3	4	4	5	4	2	2	1	4	5	79
z23	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	1	5	5	3	5	5	5	1	4	5	1	5	100
z24	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	72
z25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	4	90
z26	3	1	3	3	3	3	2	4	3	2	3	2	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	4	73
z27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	4	90
z28	4	3	2	4	1	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	1	5	3	5	5	98
z29	3	4	4	3	3	5	4	5	5	5	5	5	4	4	3	4	5	4	4	3	4	5	4	3	98
z30	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	1	5	5	4	4	4	5	2	4	5	1	5	101
z31	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	2	4	4	4	3	3	2	4	4	3	3	4	3	83
z32	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	1	5	5	1	5	108
z33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	4	90
z34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	4	90
z35	4	4	4	5	1	4	4	5	5	1	4	3	2	2	3	3	4	3	4	4	4	4	3	2	82
z36	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	1	5	5	1	5	108
z37	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	2	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	4	94
z38	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	1	5	5	1	5	108
z39	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	4	81
z40	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	5	4	4	3	3	3	4	2	3	3	4	4	83
z41	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	2	74
z42	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	2	5	5	5	5	5	5	2	5	5	1	5	107
z43	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	72
z44	4	3	3	4	3	3	3	4	4	2	3	2	4	3	4	3	4	2	3	4	4	4	3	3	79

z45	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	2	4	4	5	4	93
z46	4	2	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	72
z47	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	2	3	86
z48	3	3	3	4	2	3	4	5	5	3	4	4	5	4	4	3	4	4	5	3	4	4	4	4	91
z49	3	1	1	3	3	3	3	3	3	2	2	3	4	2	2	3	2	2	3	4	3	3	4	2	64
z50	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	72
z51	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	4	3	3	4	5	1	77
z52	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	4	4	68
z53	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	2	4	5	5	5	5	5	1	5	5	2	5	107
z54	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	1	5	5	1	5	108
z55	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	4	90
z56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	4	90
z57	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	4	4	2	4	75
z58	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	72
z59	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	5	2	2	4	4	4	4	1	1	5	2	80	
z60	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	4	5	3	4	4	2	4	103
z61	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	1	5	5	1	5	108
z62	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	1	5	5	1	5	108
z63	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	4	90
z64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	4	90
z65	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	5	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	79
z66	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	4	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	70
z67	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	4	86
z68	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	5	5	5	4	2	4	5	3	5	101

z69	4	4	4	5	5	4	3	4	4	4	3	5	1	4	4	4	5	4	4	3	4	4	3	4	93
z70	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	2	3	3	3	3	81
z71	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	4	82
z72	4	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4	4	4	3	4	3	2	3	3	3	3	4	3	4	70
z73	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	5	4	3	4	3	3	3	4	3	3	5	2	83
z74	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	2	4	3	4	4	4	2	4	4	5	4	93
z75	5	5	1	5	5	5	5	2	2	1	5	5	1	5	5	5	5	5	2	4	5	5	1	5	94
z76	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	5	1	3	3	3	3	3	4	3	3	4	2	71
z77	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	77
z78	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	93
z79	2	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	2	3	80
z80	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	2	90
z81	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	4	90
z82	3	2	2	3	2	2	2	3	4	3	2	3	3	3	3	1	3	2	3	3	4	3	4	3	66
z83	3	3	3	3	2	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	2	2	3	3	3	4	3	4	3	75
z84	2	2	2	2	4	4	3	3	3	1	2	1	2	2	2	1	4	3	4	3	3	2	2	3	60
z85	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	1	5	5	1	5	108
z86	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	3	5	4	4	4	4	3	108
z87	3	3	3	3	3	4	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	2	3	4	73
z88	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	2	4	5	5	5	5	5	1	5	5	1	5	107
z89	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	1	89
z90	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	92
z91	4	4	4	4	1	4	1	4	3	4	3	4	5	3	3	3	4	3	3	5	4	4	5	1	83
z92	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	5	3	3	3	3	2	4	3	4	3	4	3	72

z93	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	3	2	5	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	83
z94	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	80
z95	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	5	1	4	4	4	3	4	3	4	4	4	2	88
z96	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	71
z97	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	1	3	3	2	2	3	3	3	3	4	3	71
z98	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	72
z99	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	2	86
z100	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	83
z101	3	3	3	4	2	3	4	4	4	3	4	3	5	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	82
z102	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	2	93
z103	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2	2	90
z104	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	72
z105	1	5	5	5	1	3	5	5	5	3	5	5	5	1	5	1	5	5	5	3	5	5	5	1	94
z106	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	4	90
z107	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	4	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	68
z108	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	80

Lampiran Uji Normalitas



Lampiran Uji Multicolinearity

Lampiran Uji Autocorrelation

Durbin–Watson Test for Autocorrelation

Autocorrelation	DW Statistic	p
0.169	1.58	0.026

Lampiran Uji Regresi Linier Stres Kerja Terhadap *Workplace Incivility Behavior*

Model Fit Measures

Model	R	R ²
1	0.688	0.473

Lampiran Regresi Linier dengan moderator

Model Fit Measures

Model	R	R ²
1	0.762	0.580

Lampiran Hasil Regresi Model Anova Stres Kerja Terhadap *Workplace Incivlity Behavior*

Omnibus ANOVA Test

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	p
Stres Kerja	42251	1	42251	95.3	< .001
Residuals	47011	106	444		

Lampiran Hasil Regresi Model Anova Stres Kerja Terhadap *Workplace Incivlity Behavior* dengan moderator

Omnibus ANOVA Test

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	p
Stres Kerja	34302	1	34302	95.26	<.001
Psycap	7365	1	7365	20.45	<.001
Stres kerja X Psycap	523	1	523	1.45	0.231
Residuals	37448	104	360		

Lampiran Hasil Model Coefficient Stres Kerja terhadap *Workplace Incivlity Behavior*

Model Coefficients - WIB

Predictor	Estimate	SE	t	p
Intercept	8.29	4.884	1.70	0.093
Stres Kerja	2.10	0.215	9.76	<.001

Lampiran Hasil Model Coefficient Stres Kerja terhadap *Workplace Incivility Behavior* dengan moderator

Model Coefficients - WIB

Predictor	Estimate	SE	t	p
Intercept	-44.71085	14.55134	-3.07	0.003
Stres Kerja	1.93497	0.19825	9.76	< .001
Psycap	0.71160	0.15734	4.52	< .001
Stres kerja X Psycap	-0.00240	0.00199	-1.21	0.231

Lampiran Hasil Moderasi Dimensi *Self Efficacy*

Moderation Estimates

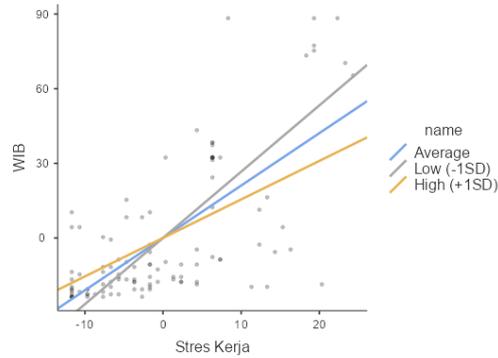
	Estimate	SE	95% Confidence Interval		Z	p
			Lower	Upper		
Stres Kerja	2.106	0.2041	1.706	2.5059	10.318	< .001
pc1	-0.172	0.4474	-1.049	0.7046	-0.385	0.700
Stres Kerja * pc1	-0.130	0.0433	-0.215	-0.0449	-2.996	0.003

Simple Slope Plot

Simple Slope Estimates

	Estimate	SE	95% Confidence Interval		Z	p
			Lower	Upper		
Average	2.11	0.211	1.692	2.52	9.98	< .001
Low (-1SD)	2.66	0.285	2.106	3.22	9.35	< .001
High (+1SD)	1.55	0.283	0.993	2.10	5.47	< .001

Note. shows the effect of the predictor (Stres Kerja) on the dependent variable (WIB) at different levels of the moderator (pc1)



Lampiran Hasil Moderasi Dimensi Hope

Moderation Estimates

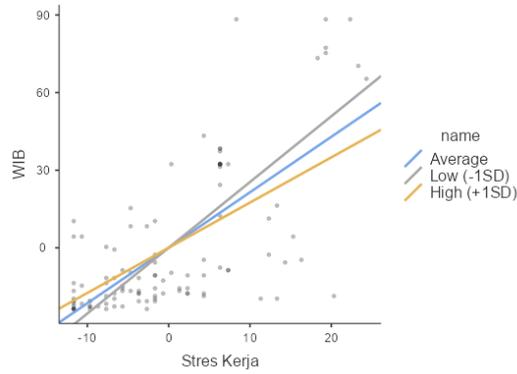
	Estimate	SE	95% Confidence Interval		Z	p
			Lower	Upper		
Stres Kerja	2.1447	0.2079	1.737	2.55222	10.313	< .001
PC2	-0.4113	0.4440	-1.281	0.45895	-0.926	0.354
Stres Kerja * PC2	-0.0901	0.0441	-0.177	-0.00378	-2.046	0.041

Simple Slope Estimates

	Estimate	SE	95% Confidence Interval		Z	p
			Lower	Upper		
Average	2.14	0.211	1.73	2.56	10.14	< .001
Low (-1SD)	2.54	0.297	1.96	3.12	8.56	< .001
High (+1SD)	1.75	0.280	1.20	2.30	6.25	< .001

Note. shows the effect of the predictor (Stres Kerja) on the dependent variable (WIB) at different levels of the moderator (PC2)

Simple Slope Plot



Lampiran Hasil Moderasi Dimensi *Resilience*

Moderation Estimates

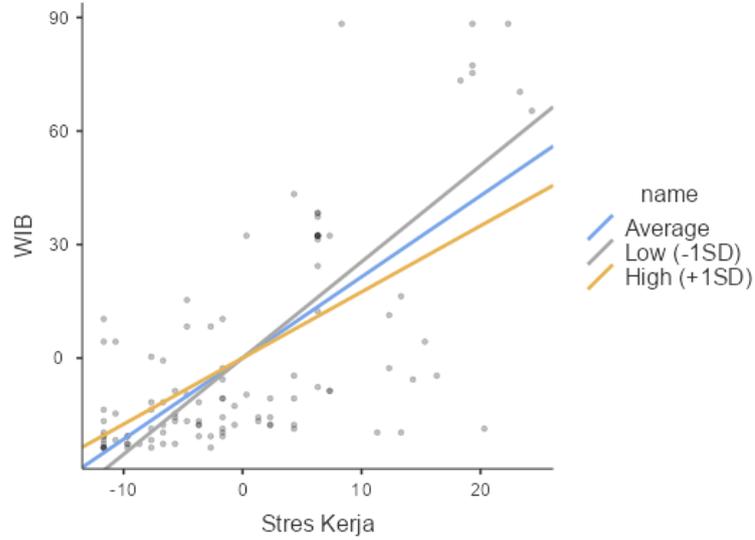
	Estimate	SE	95% Confidence Interval		Z	p
			Lower	Upper		
Stres Kerja	2.1447	0.2079	1.737	2.55222	10.313	< .001
PC3	-0.4113	0.4440	-1.281	0.45895	-0.926	0.354
Stres Kerja * PC3	-0.0901	0.0441	-0.177	-0.00378	-2.046	0.041

Simple Slope Estimates

	Estimate	SE	95% Confidence Interval		Z	p
			Lower	Upper		
Average	2.14	0.211	1.73	2.56	10.14	< .001
Low (-1SD)	2.54	0.297	1.96	3.12	8.56	< .001
High (+1SD)	1.75	0.280	1.20	2.30	6.25	< .001

Note. shows the effect of the predictor (Stres Kerja) on the dependent variable (WIB) at different levels of the moderator (PC3)

Simple Slope Plot



Lampiran Hasil Moderasi Dimensi *Optims*m

Moderation Estimates

	Estimate	SE	95% Confidence Interval		Z	p
			Lower	Upper		
Stres Kerja	2.1155	0.2092	1.7054	2.52548	10.112	< .001
PC4	-0.1616	0.2296	-0.6115	0.28840	-0.704	0.482
Stres Kerja * PC4	-0.0400	0.0226	-0.0843	0.00431	-1.769	0.077

Simple Slope Estimates

	Estimate	SE	95% Confidence Interval		Z	p
			Lower	Upper		
Average	2.12	0.212	1.70	2.53	9.99	< .001
Low (-1SD)	2.46	0.289	1.89	3.03	8.50	< .001

High (+1SD)	1.77	0.287	1.21	2.33	6.17	< .001
-------------	------	-------	------	------	------	--------

Note. shows the effect of the predictor (Stres Kerja) on the dependent variable (WIB) at different levels of the moderator (PC4)

Simple Slope Plot

