



BRPKM

Buletin Riset Psikologi dan Kesehatan Mental

<http://e-journal.unair.ac.id/index.php/BRPKM>

e-ISSN: 2776-1851



ARTIKEL PENELITIAN

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

RISKO SURYA RAMADHAN & DEWI SYARIFAH*

Departemen Psikologi Industri dan Organisasi, Fakultas Psikologi Universitas Airlangga

ABSTRAK

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 behavior* (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), *resillience* (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*

ABSTRACT

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*

Buletin Penelitian Psikologi dan Kesehatan Mental (BRPKM), tahun, Vol. X(no), pp,

*Alamat korespondensi: Fakultas Psikologi Universitas Airlangga, Kampus B Universitas Airlangga Jalan Airlangga 4-6 Surabaya 60286. Surel: [\[dewi.syarifah@psikologi.unair.ac.id\]](mailto:dewi.syarifah@psikologi.unair.ac.id)



Naskah ini merupakan naskah dengan akses terbuka dibawah ketentuan the Creative Common Attribution License (CC-BY-4.0) (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0>), sehingga penggunaan, distribusi, reproduksi dalam media apapun atas artikel ini tidak dibatasi, selama sumber aslinya disitir dengan baik.

PENDAHULUAN

Studi yang dilakukan oleh Handoyo et al., (2018) di Indonesia ditemukan 88% dari reponden karyawan mengalami *incivility* dari rekan-rekan kerja dan juga atasan mereka. Karyawan yang mengalami perilaku *incivility* di lingkungan kerja akan memunculkan dampak negatif berupa stress, ketidakpuasan kerja, performa yang menurun, dan *turnover*. Terdapat penelitian yang menyebutkan bahwa pelaku ketidaksopanan di tempat kerja (*instigated workplace incivility behavior*) banyak terjadi pada pekerjaan yang di dominasi oleh laki-laki (*male dominated*) seperti pekerja bank (*banker*). Pegawai bank diharapkan memiliki kemampuan matematis dan analitis yang baik serta tingginya tingkat interaksi pada industri perbankan meningkatkan kemungkinan karyawan mengalami ketidaksopanan daei karyawan lainnya.. 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 & Pearson, 1999). Perilaku *incivility* yang dilakukan di tempat kerja disebut dengan *workplace incivility behavior* (Handoyo et al., 2018). 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 (Beehr & Franz, 1987). Luthans et al. (2007) menjelaskan bahwa salah satu karakteristik yang dapat mendorong respons psikologis secara positif terhadap situasi stres adalah PsyCap (*Psychological Capital*). 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 terkait *workplace incivility behavior* yang telah banyak dilakukan adalah melihat dari sudut pandang korban. Pada penelitian ini penulis akan membahas dari segi pelaku dan berfokus pada lingkup pekerjaan bank atau perbankan sehingga sejalan dengan pernyataan bahwa pelaku ketidaksopanan di

tempat kerja (*instigated workplace incivility behavior*) banyak terjadi pada bidang perbankan (Chaudhary et al., 2022). Serta minimnya penelitian terdahulu dari pelaku *workplace incivility behavior* (*instigated incivility*) yang dipaparkan oleh Blau & Andersson (2005) dan terdapat penelitian yang menunjukkan perbedaan hasil dari pengaruh stres kerja terhadap *workplace incivility behavior* dari Holm et al., (2019) yang menyebutkan 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 *incivility behavior* bahwa individu dengan tingkat stres yang lebih tinggi terlibat dalam lebih banyak ketidaksopanan (*incivility*) daripada individu dengan tingkat stres yang lebih rendah. Serta belum ada penelitian terkait pengaruh stres kerja terhadap *workplace incivility behavior* dan *psychological capital* sebagai variabel moderator yang dilakukan di Indonesia juga terdapat perbedaan hasil dari penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya. Hipotesis dalam penelitian ini H1: Stres kerja memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap perilaku ketidaksopanan di tempat kerja (*workplace incivility behavior*). H2-H5: *Self efficacy, hope, resilience, optimism* (kepercayaan diri) memoderasi secara signifikan dengan melemahkan pengaruh stres kerja terhadap *workplace incivility behavior* (ketidaksopanan di tempat kerja)

METODE

Desain Penelitian

Penulis menggunakan penelitian dengan pendekatan kuantitatif, yaitu penelitian yang menekankan analisis pada data-data numerik atau angka yang diolah dengan metode statistik. Partisipan dalam penelitian ini adalah karyawan yang bekerja pada instansi perbankan di Indonesia. Karakteristik yang ditetapkan pada populasi ini adalah: Berusia minimal 18 tahun, Sedang bekerja di salah satu instansi perbankan Indonesia, Telah bekerja minimal 1 tahun, Warga Negara Indonesia (WNI). partisipan diberikan *informed consent* sebelum berpartisipasi.

Untuk menguji hipotesis penelitian, penulis merekrut 108 partisipan ($M_{usia}=31,3$; $SD_{usia}=8,69$; 50 persen laki-laki dan 50 persen perempuan) yang merupakan pekerja di instansi perbankan dengan jabatan minimal staf operasional.

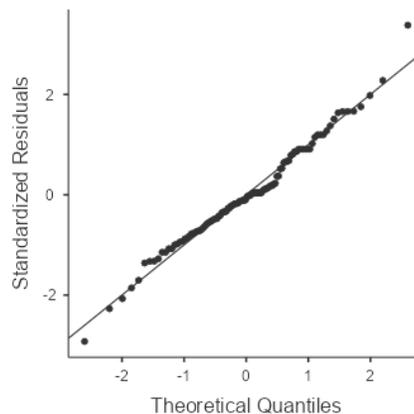
Penelitian ini merupakan penelitian moderasi dengan variabel bebas stres kerja, variabel moderator *psychological capital* dan variabel terikat *workplace incivility behavior*. Skala berbentuk likert dengan 5 alternatif jawaban, reliabilitas skala stres kerja ,824, *psychological capital* ,769, *workplace incivility behavior* ,935. cara pemerolehan skor pada penelitian ini dengan menjumlahkan skor masing-masing variabel lalu digunakan dalam jamovi 2.2.5 selanjutnya melakukan uji asumsi (normalitas, multicolinearity, auto correlation). Untuk mengukur stres kerja penulis menggunakan (GWSS), yang terdiri dari 9 aitem dengan 5 pilihan jawaban (1="Tidak Pernah", 2="Jarang, 3= Kadang-kadang, 4= Setuju, 5= Sangat setuju"), dengan koefisien reliabilitas yang cukup baik ($\alpha=.824$). Untuk mengukur stres kerja penulis menggunakan (PCQ-24), yang terdiri dari 24 aitem dengan 5 pilihan jawaban (1="Sangat Tidak Setuju", 2="Tidak Setuju, 3= Netral, 4= Setuju, 5= Sangat setuju"), dengan koefisien reliabilitas yang cukup baik ($\alpha=.769$). Untuk mengukur stres kerja penulis menggunakan (IIBS), yang terdiri dari 24 aitem dengan 5 pilihan jawaban (1="Tidak Pernah", 2="Sekali duakali, 3= Kadang-kadang, 4= Sering, 5= Sangat sering"), dengan koefisien reliabilitas yang cukup baik ($\alpha=.935$).

Untuk melakukan uji deskriptif, uji regresi, dan uji moderasi penulis menggunakan *software jamovi 2.2.5*.

HASIL PENELITIAN

Hasil analisis deskriptif pada penelitian ini menghasilkan data sebagai berikut: Diketahui bahwa partisipan pada penelitian ini berjumlah 108 responden, diantaranya terdapat 54 partisipan laki-laki (50%) dan sisanya 54 partisipan perempuan (50%). Rata-rata usia partisipan adalah 31,3 tahun. Rentang usia partisipan dari 20 tahun hingga 54 tahun. Rentang usia terbanyak adalah usia 25 hingga 30 tahun dengan total 41 partisipan (38,4%). Kelompok terbanyak kedua adalah rentang usia 20 hingga 24 tahun dengan partisipan sebanyak 23 (21,3%). Kelompok terbanyak ketiga dengan rentang usia 31 hingga 36 tahun dengan partisipan sebanyak 22 (19,8%), setelahnya usia rentang 37 hingga 46 tahun sebanyak 13 partisipan (12,1%), dan yang terakhir rentang usia 48 hingga 54 tahun sebanyak 9 partisipan (8,4%). Mayoritas partisipan merupakan lulusan dari S1, yaitu sebanyak 82 partisipan (75,9%). Selanjutnya, lulusan SMA/SMK/SLTA merupakan lulusan terbanyak kedua berjumlah 11 partisipan (10,2%). Lulusan diploma menempati urutan ketiga dengan jumlah 8 partisipan (7,4%) dan lulusan magister berjumlah 7 partisipan (6,5%). Sebanyak 85 partisipan (78,7%) memiliki jabatan sebagai staf operasional, selanjutnya terdapat 14 partisipan (13%) yang memiliki jabatan sebagai supervisor. Terdapat 9 partisipan (8,3%) yang memiliki level jabatan sebagai manager. Terdapat 77 partisipan bekerja di instansi perbankan milik pemerintah (71,2%) dan 31 partisipan bekerja di instansi perbankan swasta (28,8%). Masa kerja penelitian dengan rata-rata 7,8 Tahun. Terdapat 47 partisipan dengan rentang masa kerja 1-5 tahun (52,6%). Terdapat 22 partisipan dengan rentang masa kerja 6-10 tahun (20,4%). Terdapat 11 partisipan dengan rentang masa kerja 11-15 tahun (10,2%). Terdapat 9 partisipan dengan rentang masa kerja 16-20 tahun (8,3%) dan 9 partisipan dengan rentang usia kerja 21-32 tahun (8,3%).

Uji asumsi pada penelitian ini mendapatkan hasil sebagai berikut:



Hasil Q-Q Plots memaparkan bahwa sebaran data bersifat normal karena sebaran titik tidak menyimpang jauh dari garis tengah.

Collinearity Statistics

	VIF	Tolerance
Stres Kerja	1.04	0.964
Psycap	1.04	0.964

Hasil dari uji ini menyebutkan bahwa data tidak memiliki multikolinearitas.

Durbin-Watson Test for Autocorrelation

Autocorrelation	DW Statistic	p
0.169	1.58	0.026

Data yang diolah menunjukkan nilai signifikansi 0.026 kurang dari 0,05 maka tidak terjadi masalah *autocorrelation*

dan hasil uji hipotesis ditemukan data sebagai berikut:

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. Sehingga hipotesis 1 diterima karena stres kerja memiliki pengaruh bersifat positif terhadap *workplace incivility behavior*.

Self Efficacy

	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

Hope

	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

Resilience

	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

Optimism

	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 *self efficacy, hope, resilience* memoderasi secara signifikan dengan memperlemah pengaruh stres kerja terhadap *workplace incivility behavior* (ketidaksopanan di tempat kerja) memiliki nilai berada dibawah 0,05. Sedangkan dimensi *optimism* tidak memoderasi secara signifikan dengan memperlemah pengaruh stres kerja terhadap *workplace incivility behavior* (ketidaksopanan di tempat kerja) memiliki nilai berada diatas 0,05.

DISKUSI

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh yang signifikan pada stres kerja terhadap *workplace incivility behavior* pada karyawan perbankan di Indonesia dengan *psychological capital* sebagai moderator. Subjek dalam penelitian ini adalah karyawan yang bekerja pada instansi perbankan di Indonesia dan sudah bekerja selama minimal 1 tahun.

H1: Stres kerja memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap perilaku ketidaksopanan di tempat kerja (*workplace incivility behavior*). H2-H5: *Self efficacy, hope, resilience, optimism* (kepercayaan diri) memoderasi secara signifikan dengan melemahkan pengaruh stres kerja terhadap *workplace incivility behavior* (ketidaksopanan di tempat kerja). Variabel moderator berfungsi untuk membuktikan 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* tidak memiliki hubungan yang *linear* dengan variabel *workplace incivility behavior* 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.

Pada uji regresi linier stres kerja terhadap *workplace incivility behavior* 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* 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* secara signifikan. Dengan hasil yang didapatkan, H1 dapat diterima melihat bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel stres kerja terhadap *workplace incivility behavior* dan ini berarti semakin tinggi stres kerja yang dirasakan oleh karyawan, maka semakin tinggi juga *workplace incivility behavior* pada karyawan terjadi.

Hasil ini mendukung penelitian yang telah dilakukan sebelumnya oleh 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*. Penelitian dari pada karyawan Perusahaan Listrik Daerah Khozestan di Ahvaz mendukung penelitian dari menunjukkan bahwa stres kerja berhubungan positif dengan ketidaksopanan di tempat kerja. Namun penelitian ini tidak mendukung penelitian dari Holm et al. (2019) memaparkan bahwa stres yang dirasakan tidak mempengaruhi seseorang untuk menjadi pelaku ketidaksopanan di tempat kerja (*istigated workplace incivility*). Hal ini tidak mendukung penelitian yang telah dilakukan sebelumnya.

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* yaitu *self efficacy*, *hope*, *resilience* memoderasi dengan memperlemah secara signifikan pengaruh stres kerja terhadap *workplace incivility behavior* karena didapatkan skor dibawah $0,05$. Hasil ini mendukung penelitian dari *psychological capital* memoderasi pengaruh stres kerja terhadap *workplace incivility behavior* namun dengan dinamika yang berbeda. Jika pada penelitian sebelumnya menjelaskan bahwa stres kerja yang berinteraksi dengan *psycap* menjadikan hubungan *workplace incivility behavior* menjadi turun, namun pada penelitian ini mendapatkan hasil interaksi dari stres kerja dan *workplace incivility behavior* menjadi lebih tinggi. Sehingga 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* tinggi mereka masih dapat 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* yaitu *self efficacy, hope, resilience, optimism*. Didapatkan hasil bahwa tiga dimensi *psychological capital* yaitu *self efficacy, hope, resilience* memoderasi secara signifikan dengan memperlemah pengaruh stres kerja terhadap *workplace incivility behavior*. Dan *optimism* tidak signifikan memoderasi dengan memperlemah pengaruh antara stres kerja dan *workplace incivility behavior*. Hal ini tidak sejalan dengan penelitian dari Hashemi et al. (2018) yang memaparkan *optimism, hope, dan self-efficacy* tidak memoderasi pengaruh dari stres kerja terhadap *workplace incivility behavior*. Dengan hasil yang diperoleh dapat dikatakan bahwa H2-h4 diterima karena *self efficacy, hope, resilience* memoderasi pengaruh stres kerja terhadap *workplace incivility behavior* pada karyawan perbankan dan H5 ditolak *optimism* tidak signifikan memoderasi dengan memperlemah pengaruh antara stres kerja dan *workplace incivility behavior*.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah dilakukan dalam penelitian ini, maka dapat disimpulkan bahwa H1-H4 diterima dan H5 ditolak. Maka dari itu, penelitian ini diperoleh hasil bahwa stres kerja memiliki pengaruh positif terhadap perilaku ketidaksopanan di tempat kerja (*workplace incivility behavior*) dan dimensi *psychological capital* seperti *self efficacy, hope, resilience* memoderasi dengan memperlemah pengaruh stres kerja terhadap *workplace incivility behavior* pada karyawan perbankan di Indonesia namun *optimism* tidak memoderasi secara signifikan dengan memperlemah pengaruh stres kerja terhadap *workplace incivility behavior* pada karyawan perbankan di Indonesia. Bartlett E (2008) menjelaskan bahwa individu yang memiliki kekuasaan, kepribadian dari seseorang, dan keahlian serta pengetahuan seorang pemimpin dapat memicu terjadinya *workplace incivility behavior*. Sehingga peneliti selanjutnya dapat meneliti tentang *supervisor incivility* untuk memperkaya data karena kurangnya informasi mengenai *workplace incivility behavior* menyebabkan penelitian-penelitian sejenis harus dikembangkan. Menambahkan penelitian-penelitian untuk memperdalam *workplace incivility behavior* di Indonesia. Hal ini dikarenakan masih sedikitnya referensi dan literasi mengenai *workplace incivility behavior* di Indonesia. Mempertimbangkan budaya, usia, masa kerja, dan instansi partisipan agar penelitian menjadi lebih dalam

PUSTAKA ACUAN

- Andersson, L. M., & Pearson, C. M. (1999). Tit for tat? the spiraling effect of incivility in the workplace. *Academy of Management Review*, 24(3), 452–471. <https://doi.org/10.5465/AMR.1999.2202131>
- Bartlett E, J. (2008). Workplace Incivility: Worker and Organizational Antecedents and Outcomes. *Online Submission, 2001*.
- 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>
- 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>
- 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>
- Handoyo, S., Samian, Syarifah, D., & Suhariadi, F. (2018). The measurement of workplace incivility in indonesia: Evidence and construct validity. *Psychology Research and Behavior Management*, 11, 217–226. <https://doi.org/10.2147/PRBM.S163509>
- Hashemi, S. E., Savadkouhi, S., Naami, A., & Beshlideh, K. (2018). Relationship between job stress and workplace incivility regarding to the moderating role of psychological capital. *Journal of Fundamentals of Mental Health*, 20(2), 103–112. <http://0-search.ebscohost.com.ujlink.uj.ac.za/login.aspx?direct=true&db=a9h&AN=132968777&site=ehost-live&scope=site>
- 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>
- Luthans, F., Avolio, B. J., & Norman, S. M. (2007). 1. *Luthans 2007.Pdf*. 541–572.
- Roberts, S. J., Scherer, L. L., & Bowyer, C. J. (2011). Job Stress and Incivility: What Role Does Psychological Capital Play? *Journal of Leadership and Organizational Studies*, 18(4), 449–458. <https://doi.org/10.1177/1548051811409044>

