



BRPKM

Buletin Riset Psikologi dan Kesehatan Mental
<http://e-journal.unair.ac.id/index.php/BRPKM>
e-ISSN: 2776-1851



ARTIKEL PENELITIAN

Pengaruh *Workplace aggression* terhadap Stres Kerja pada Perawat dengan *Structural empowerment* sebagai Variabel Moderator

ERNANIK & DEWI SYARIFAH*

Departemen Psikologi Industri dan Organisasi Fakultas Psikologi Universitas Airlangga

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *workplace aggression* terhadap stres kerja serta peran moderasi *structural empowerment* terhadap *workplace aggression* dan stres kerja pada perawat. Stres kerja berdampak negatif bagi individu dan organisasi seperti rendahnya produktivitas karyawan, turnover, absensi, dan job burnout. Perawat merupakan salah satu profesi yang rentan mengalami stres kerja dimana tingkat stres kerja perawat di Indonesia mencapai 50.9 %. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dan partisipasi dalam penelitian ini adalah 108 perawat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *workplace aggression* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap stres kerja pada perawat. Selain itu penelitian ini juga menunjukkan bahwa *structural empowerment* tidak dapat memoderasi pengaruh antara *workplace aggression* terhadap stres kerja pada perawat.

Kata kunci: (*stres kerja, workplace aggression, structural empowerment, perawat*)

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of *workplace aggression* on work stress and the moderating role of *structural empowerment* on *workplace aggression* and work stress on nurses. Work stress has a negative impact on individuals and organizations such as low employee productivity, turnover, absenteeism, and job burnout. Nurses are one of the professions that are prone to work stress where the level of work stress of nurses in Indonesia reaches 50.9%. This study used a quantitative approach and the participation in this study was 108 nurses. The results showed that *aggression in the workplace* has a positive and significant effect on work stress in nurses. In addition, this study also shows that *structural empowerment* cannot moderate the effect of *workplace aggression* on work stress in nurses.

Keywords: (*jobstress, workplace aggression, structural empowerment, nurses*)

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



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

Stres kerja merupakan hal yang sering dialami oleh karyawan dalam berbagai sektor organisasi, tidak terkecuali pada organisasi pelayanan kesehatan seperti klinik, rumah sakit, puskesmas dan lain sebagainya. Stres kerja dapat terjadi pada tenaga medis khususnya pada perawat, dimana perawat merupakan salah satu profesi yang rentan mengalami stres kerja dibandingkan dengan tenaga medis lainnya. Hal tersebut sejalan dengan hasil penelitian dari Ree dan Cooper (dalam Suryanita, 2001) dimana perawat memiliki tingkat stres yang lebih tinggi dibanding dengan anggota medis lainnya. Jika dibandingkan dengan tenaga medis lainnya, perawat lebih sering melakukan kontak langsung dengan pasien serta keluarga pasien. Sebagai pihak yang melakukan pelayanan langsung kepada pasien, perawat dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang sebaik mungkin. Faktanya, dalam menjalankan tugas, perawat sering dihadapkan pada berbagai permasalahan seperti menghadapi pasien dan keluarga pasien yang emosional, dimana mereka sering melakukan tindakan agresif baik secara verbal maupun non verbal pada perawat. Tindakan-tindakan agresif yang diterima oleh perawat tersebut merupakan bentuk dari *workplace aggression*.

Workplace aggression yang dilakukan oleh pasien diduga dapat menjadi salah satu faktor penyebab terjadinya stres kerja pada perawat. Demsky et al. (2014) mengungkapkan bahwa *workplace aggression* termasuk salah satu stresor kerja yang paling sering dialami. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh beberapa ahli, menyebutkan bahwa segala bentuk kasus agresi di tempat kerja, bahkan kasus agresi kecil dapat menghasilkan stres dan pada saat tertentu akan menciptakan atau meningkatkan tekanan psikologis pada karyawan (Brown et al., 2012).

Terdapat beberapa hal yang diduga dapat mengurangi dampak stress kerja pada perawat sebagai akibat dari *workplace aggression* yang diterima, salah satunya dengan memperbaiki lingkungan kerja karyawan yaitu dengan memberikan perberdayaan struktural atau *structural empowerment*. Ketika lingkungan kerja terstruktur maka karyawan akan merasa diberdayakan, sehingga mereka akan memberikan respon positif serta dapat menghadapi permasalahan di tempat kerja (Guo et al., 2016). *Structural empowerment* diduga dapat mengurangi tingkat stres kerja pada perawat. Guo et al. (2016) menemukan bahwa *structural empowerment* terbukti menurunkan tingkat stress kerja dan *burnout* yang dialami oleh perawat. Lautizi et al. (2009) juga menemukan bahwa *structural empowerment* berhubungan secara signifikan terhadap stres kerja pada perawat. Bi et al. (2021) menjelaskan bahwa empowerment dapat digunakan untuk mengatasi ancaman seperti perilaku agresif dari pelanggan. Stres kerja pada karyawan yang disebabkan oleh perilaku agresif dari pelanggan dapat dikurangi dengan menciptakan lingkungan kerja yang memberikan karyawan kontrol, otonomi, dan kesempatan pengambilan keputusan ditempat kerja. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh (Bi et al., 2021), disebutkan bahwa empowerment memoderasi hubungan antara pelecehan verbal dan stres kerja yang dialami oleh karyawan.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah untuk penelitian ini yaitu "Apakah terdapat pengaruh *workplace aggression* terhadap stres kerja serta apakah *structural empowerment* dapat memoderasi pengaruh antara *workplace aggression* terhadap stres kerja pada perawat?"

Workplace aggression

Schat & Kelloway, (2005) mendefinisikan *workplace aggression* atau perilaku agresif di tempat kerja sebagai perilaku individu di dalam atau di luar organisasi yang bertujuan untuk menyakiti secara fisik maupun psikologis pekerja serta terjadi dalam konteks yang berhubungan dengan pekerjaan. (Neuman & Baron) (1997 dalam Caillier, 2021) menyebutkan bahwa terdapat beberapa bentuk *workplace aggression*, yaitu :

1. Agresi Fisik dan Verbal

Agresi fisik melibatkan perilaku seperti memukul, mendorong, sentuhan yang tidak diinginkan, atau penggunaan senjata untuk melukai tubuh, sedangkan agresi verbal melibatkan kata-kata atau tindakan nonfisik.

2. Agresi Aktif dan Pasif

Agresi aktif menggunakan beberapa jenis perilaku untuk menyakiti individu, sedangkan agresi pasif menimbulkan kerugian dengan menghilangkan suatu tindakan, misalnya seperti tidak memberikan sumber daya pada target untuk menjalankan tugas.

3. Agresi Langsung dan Tidak langsung

Agresi langsung berarti pelaku secara langsung melukai target, contohnya seperti membentak target secara langsung, sedangkan pada agresi tidak langsung pelaku menggunakan perantara atau menyerang sesuatu yang berharga. Contoh agresi tidak langsung misalnya, menyebarkan desas-desus palsu ketika target tidak ada.

Stres Kerja

Menurut American Psychological Association (APA), stres kerja merupakan tekanan dan ketegangan yang dialami karyawan di tempat kerja yang timbul dari faktor-faktor seperti jadwal kerja yang menuntut, hubungan antar teman kerja, dan lainnya yang terkait dengan pekerjaannya. Stres kerja juga didefinisikan sebagai ketidaknyamanan secara psikologis yang dihasilkan dari penilaian subjektif individu mengenai tuntutan yang dirasakan ditempat kerja yang melebihi kemampuan individu untuk memenuhi tuntutan tersebut (Bruin, 2006). Faktor yang dapat menimbulkan stres kerja dibagi menjadi tiga kategori yaitu penyebab yang berasal dari organisasi, penyebab yang berasal dari individu, serta penyebab yang berasal dari lingkungan.

Structural empowerment

Structural empowerment didefinisikan sebagai akses karyawan terhadap struktur sosial di tempat kerja yang memungkinkan mereka untuk menyelesaikan pekerjaan dengan cara yang bermakna (Kanter, 1993). Laschinger et al. (2004) menjelaskan bahwa empowerment yang berhubungan dengan struktural meliputi akses pada beberapa struktur berikut ini:

- a. *Opportunity*, dimana akses pada opportunity mengacu pada kemungkinan untuk tumbuh dan berkembang dalam organisasi serta berpeluang untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan.
- b. *Information*, akses pada informasi yaitu memiliki pengetahuan formal dan informal yang diperlukan untuk menjadi efektif di tempat kerja yang meliputi pengetahuan teknis serta keahlian yang diperlukan untuk menyelesaikan pekerjaan dan pemahaman kebijakan serta keputusan organisasi.
- c. *Support*, akses ke support melibatkan penerimaan feedback dan bimbingan dari bawahan, rekan kerja, dan atasan.

d. *Resources*, akses pada resources mengacu pada kemampuan individu untuk memperoleh uang, materi, waktu, dan perlengkapan yang dibutuhkan untuk menyelesaikan pekerjaan.

Akses terhadap *structural empowerment* akan semakin meningkat jika dipengaruhi oleh dua jenis kekuasaan sebagai berikut:

a. *Formal power* diturunkan dari karakteristik pekerjaan khusus seperti fleksibilitas, adaptabilitas, kreatifitas yang berhubungan dengan pembuatan keputusan, visibility, dan centrality terhadap kegunaan dan tujuan organisasi

b. *Informal power* diturunkan dari koneksi sosial dan perkembangan dari saluran komunikasi dan informasi dengan atasan, rekan kerja, bawahan, dan kelompok lintas fungsi.

METODE

Desain Penelitian

Model yang digunakan adalah metode pendekatan kuantitatif. Pendekatan kuantitatif yang merupakan metode yang terdiri dari serangkaian teknik pengukuran yang menghasilkan data berupa angka (Neuman, 2007). Penelitian ini menggunakan pendekatan *cross-sectional* menggunakan metode *survey*. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner secara online melalui Google Form. Sampel penelitian dipilih dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Partisipan dipilih sesuai dengan karakteristik yang sesuai dengan penelitian ini.

Partisipan

Dalam penelitian ini kriteria partisipan yang diambil sampelnya adalah perawat laki-laki atau perempuan, berusia minimal 20 tahun serta memiliki pengalaman *workplace aggression* dari pasien/keluarga pasien dalam kurun waktu satu tahun terakhir. Penelitian ini menggunakan teknik sampling yaitu *non-probability sampling*. Dalam penelitian jumlah sampel partisipan yang diambil dan dipilih berdasarkan penghitungan menggunakan *software G*Power* dengan *effect size* 0,261, dan alpha 0,05 dan *confidence interval/power* 0,80, dan ditemukan 89 minimal partisipan. Proses pengambilan data diawali dengan informed consent yang menyatakan partisipan bersedia berpartisipasi dalam penelitian ini. Secara keseluruhan jumlah partisipan dalam penelitian ini sebanyak 108 partisipan ($M_{usia}=30,9$; $SD_{usia}=7,4$), yang terdiri dari 79 perempuan (73,9%) dan 29 laki-laki (26,9%). Mayoritas latar belakang pendidikan dari partisipan adalah S1/D4 dengan presentase 80,5% dengan masa kerja terbanyak yaitu satu sampai lima tahun dengan presentase 38,9%. Asal tempat kerja partisipan sebagian besar berasal dari rumah sakit swasta dengan presentase 47,2% serta mayoritas berasal dari departemen rawat inap sebesar 37,9%.

Pengukuran

Penelitian ini memiliki tiga variabel penelitian yaitu variabel independen, variabel dependen, dan variabel moderator. Variabel independen yang digunakan adalah *workplace aggression*, variabel dependen berupa stres kerja, sedangkan variabel moderator yang digunakan adalah *structural empowerment*. Terdapat tiga alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini. *Workplace aggression* diukur menggunakan alat ukur *Workplace Violence Scale* yang diadaptasi dari (Chen, 2011), stres kerja diukur dengan *General Work Stres Scale (GWSS)* yang dikembangkan oleh (Bruin & Taylor, 2005), sedangkan *structural empowerment* diukur menggunakan *Condition for Work Effectiveness Questionnaire-II (CWEQ-II)* yang dikembangkan oleh (Laschinger et al., 2001).

Ketiga alat ukur tersebut menggunakan skala Likert dimana semakin tinggi skor yang didapatkan maka menunjukkan dukungan yang lebih besar terhadap variabel tersebut. *Workplace Violence Scale* terdiri dari 8 aitem dengan 4 pilihan jawaban (0="tidak pernah" sampai 3="lebih dari 3 kali") dengan koefisien reliabilitas sebesar 0,813. Alat ukur GWSS terdiri dari 9 aitem dengan 5 pilihan jawaban (1="tidak pernah" sampai 5="selalu") dengan koefisien reliabilitas sebesar 0,943, sedangkan alat ukur CWEQ-II terdiri dari 21 aitem dengan 5 pilihan jawaban (1="tidak ada" sampai 5="sangat banyak") dengan koefisien reliabilitas sebesar 0,931.

Analisis Data

Analisis data dalam penelitian menggunakan teknik regresi linier dan *Moderated Regression Analysis (MRA)*. Sebelum melakukan uji hipotesis diperlukan uji asumsi yang harus dipenuhi terlebih dahulu. Uji asumsi dalam penelitian ini meliputi uji normalitas, uji linieritas, uji multikolinieritas, dan uji heteroskedastitas. Selanjutnya setelah uji asumsi terpenuhi dan sebelum berlanjut pada uji regresi peneliti terlebih dahulu melakukan uji korelasi sebagai syarat uji regresi. Dalam melakukan analisis data ini peneliti menggunakan program *IBM SPSS 23 for windows*.

HASIL PENELITIAN

Analisis Deskriptif

Dalam penelitian ini variabel *workplace aggression* memiliki nilai mean sebesar 10.01 (SD=4.370; Min=1; Max=19), untuk variabel stres kerja ditemukan mean sebesar 29.31 (SD=7.933; Min=9; Max=42), sedangkan untuk variabel *structural empowerment* memiliki mean sebesar 77,74 (SD=10,839; Min=52; Max=99). Sebaran skor yang diperoleh dengan menggunakan norma stanfive diketahui bahwa dalam penelitian ini mayoritas perawat memiliki tingkat *workplace aggression* yang tinggi. Selanjutnya, mayoritas perawat dalam penelitian ini memiliki tingkat stres kerja tinggi. Terakhir, mayoritas perawat dalam penelitian ini memiliki tingkat *structural empowerment* yang tinggi.

Analisis Korelasi

Uji korelasi dilakukan untuk mengetahui hubungan antar variabel atau lebih. Suatu penelitian harus memenuhi uji korelasi terlebih dahulu sebelum melakukan uji regresi. Berdasarkan hasil uji korelasi diketahui bahwa hubungan antara variabel *workplace aggression* dengan stres kerja memiliki nilai signifikansi sebesar 0,000 dimana nilai tersebut lebih rendah dari 0,05. Hubungan antara variabel *workplace aggression* dengan stres kerja cenderung sedang, dilihat dari nilai koefisien sebesar 0,415 yang berada dalam rentang 0,30-0,49 serta memiliki arah hubungan yang positif.

Analisis Regresi

Uji regresi sederhana bertujuan untuk mengetahui pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen. Hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa *workplace aggression* berpengaruh secara signifikan terhadap stres kerja ($F=22,000$ sig. $0.000 < 0.05$; $R = 0.415$; $R \text{ square} = 0.172$; $\beta = 0.753$). Nilai F hitung dalam penelitian ini sebesar 22,002 dan tingkat signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Hal ini membuktikan bahwa *workplace aggression* merupakan prediktor yang mempengaruhi stres

kerja pada perawat. Dapat dilihat juga nilai R Square menunjukkan koefisien sebesar 0,172 yang menunjukkan bahwa besarnya pengaruh variabel *workplace aggression* terhadap sttes kerja adalah sebesar 17,2% dan sisanya sebesar 82,2% dipengaruhi oleh variabel lain.

Analisis Moderasi

Hasil uji moderasi diperoleh hasil bahwa *structural empowerment* tidak dapat memoderasi pengaruh *workplace aggression* terhadap stres kerja pada perawat (sig. 0.557 > 0.05; $\beta = 0.008$). Variabel *workplace aggression* tidak dapat dikatakan sebagai variabel moderasi dikarenakan nilai t hitung sebesar 0,590 dengan signifikansi sebesar 0,557 yang menjelaskan bahwa tidak signifikan karena nilai tersebut lebih besar dari 0,05. Nilai R mengalami peningkatan setelah ditambahkan variabel *structural empowerment* yang awalnya 0,415 menjadi 0,439. Namun tetap saja dalam uji statistik tidak dapat memoderasi pengaruh *workplace aggression* terhadap stres kerja pada perawat. Dari hasil tersebut menjelaskan bahwa perawat yang mengalami *workplace aggression* dari pasien/keluarga pasien meskipun mereka menerima atau tidak menerima *structural empowerment* di tempat kerja tidak akan mempengaruhi tinggi rendahnya stres kerja yang dialami.

DISKUSI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh yang signifikan dari *workplace aggression* yang dilakukan oleh pasien/keluarga pasien terhadap stres kerja pada perawat dengan dimoderatori oleh *structural empowerment*. Berdasarkan serangkaian proses analisis yang telah dilakukan, ditemukan hasil bahwa *workplace aggression* memiliki pengaruh terhadap stres kerja serta memiliki sifat yang positif. Berdasarkan penelitian terbaru yang dilakukan oleh (Bi et al., 2021) diketahui bahwa terdapat pengaruh antara agresi dari pengunjung terhadap stres kerja pada karyawan. Hal ini juga dibuktikan oleh peneliti melalui nilai signifikansi sebesar 0,000 yang mana lebih kecil 0,05, yang berarti penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang mengatakan bahwa terdapat pengaruh *workplace aggression* terhadap stres kerja. Oleh sebab itu hipotesis pertama dapat diterima. Melihat bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel *workplace aggression* terhadap variabel stres kerja menandakan bahwa semakin tinggi *workplace aggression* yang dialami oleh perawat, maka semakin tinggi pula stres kerja yang dirasakan. Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Azalia et al. (2017) juga menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara perilaku agresi dari pasien terhadap stres kerja pada perawat. Dalam Brown et al. (2012) disebutkan bahwa segala bentuk kasus agresi di tempat kerja, bahkan kasus agresi kecil dapat menghasilkan stres dan pada saat tertentu akan menciptakan atau meningkatkan tekanan psikologis pada karyawan.

Selanjutnya berdasarkan hasil uji moderasi yang diperoleh hasil bahwa *structural empowerment* tidak dapat memoderasi pengaruh *workplace aggression* terhadap stres kerja pada perawat. Variabel *workplace aggression* tidak dapat dikatakan sebagai variabel moderasi dikarenakan nilai t hitung sebesar 0,590 dengan signifikansi sebesar 0,557 yang menjelaskan bahwa tidak signifikan karena nilai tersebut lebih besar dari 0,05. Jika dilihat dari nilai R mengalami peningkatan setelah ditambahkan variabel *structural empowerment* yang awalnya 0,415 menjadi 0,439. Namun tetap saja dalam uji statistik tidak dapat memoderasi pengaruh *workplace aggression* terhadap stres kerja pada perawat. Dari hasil tersebut menjelaskan bahwa perawat yang mengalami *workplace aggression* dari pasien/keluarga pasien meskipun mereka menerima atau tidak menerima *structural empowerment* di tempat kerja tidak akan mempengaruhi tinggi rendahnya stres kerja yang dialami.

Tidak adanya peran moderasi dari *structural empowerment* terhadap pengaruh *workplace aggression* dan stres kerja bisa saja disebabkan karena variabel *structural empowerment* tidak berhasil menurunkan tingkat stres kerja pada perawat. Hal tersebut sesuai dengan hasil penelitian sebelumnya dimana tidak ditemukan adanya hubungan yang jelas antara *structural empowerment* terhadap stres dan kesejahteraan fisik pada karyawan (Marin-Garcia & Bonavia, 2021).

Berdasarkan hasil penelitian dari Bi et al. (2021) menunjukkan bahwa ditemukan efek moderasi dari *empowerment* terhadap hubungan antara kekerasan verbal dari pelanggan terhadap stres kerja pada karyawan. Oleh sebab itu kemungkinan besar variabel *structural empowerment* dapat berfungsi secara efektif sebagai variabel moderasi pada kasus-kasus *workplace aggression* secara verbal.

Selain itu subjek dalam penelitian ini didominasi oleh perempuan dibandingkan dengan laki-laki. Dalam mengelola emosi negatif, perempuan cenderung akan mencari dukungan dari pihak lain. Hal tersebut sesuai dengan pendapat dari Burke and Konarski (dalam Lian & Geok, 2009) menyebutkan bahwa wanita lebih banyak menggunakan dukungan sosial untuk mereduksi stres yang dirasakan. Dukungan merupakan salah satu aspek *structural empowerment*, oleh sebab itu dukungan sosial diduga akan lebih berkemungkinan untuk berperan sebagai faktor moderasi dalam mempengaruhi hubungan antara *workplace aggression* terhadap stres kerja pada perawat.

SIMPULAN

Berdasarkan temuan penelitian dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara *workplace aggression* dengan stres kerja pada perawat. Hal tersebut berarti *workplace aggression* yang dialami oleh perawat berhubungan dengan stres kerja yang dirasakan. Hasil tersebut menyatakan bahwa H1 dalam penelitian ini diterima. Kemudian penelitian ini juga menemukan bahwa variabel *structural empowerment* tidak dapat memoderasi pengaruh *workplace aggression* terhadap stres kerja pada perawat. Hasil tersebut menyatakan bahwa H2 dalam penelitian ini ditolak.

Penelitian ini masih terdapat kekurangan sehingga penelitian selanjutnya dapat meneliti faktor lain yang berhubungan dengan stres kerja dan *workplace aggression*. Penelitian selanjutnya dapat mempertimbangkan untuk menempatkan dukungan sosial sebagai variabel moderator, serta lebih berfokus pada konteks rumah sakit (swasta atau pemerintah) dan mempertimbangkan level jabatan pada perawat. Penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi bagi instansi atau organisasi. Mengingat dampak negatif dari *workplace aggression*, pihak instansi disarankan untuk lebih memperjelas SOP dalam proses penanganan medis agar tidak terjadi kesalahpahaman antara perawat dengan pasien/kelurga pasien yang dapat memicu terjadinya *workplace aggression*. Pihak instansi juga diharapkan dapat mendesain lingkungan kerja yang nyaman, struktur organisasi yang jelas, deskripsi kerja yang jelas, komunikatif dalam menyelesaikan permasalahan yang ada, sehingga dapat mencegah perilaku agresif di tempat kerja yang dapat memicu stres kerja.

UCAPAN TERIMAKASIH

Peneliti mengucapkan terima kasih kepada Bu Dewi Syarifah M.Psi, Psikolog, selaku dosen pembimbing yang telah membimbing peneliti dari awal hingga akhir. Peneliti juga mengucapkan terimakasih kepada partisipan yang telah bersedia mengisi kuisioner penulisan, serta semua pihak yang telah membantu peneliti dalam menyelesaikan penelitian ini.

DEKLARASI POTENSI TERJADINYA KONFLIK KEPENTINGAN

Ernanik dan Dewi Syarifah tidak bekerja, menjadi konsultan, memiliki saham, atau menerima dana dari perusahaan atau organisasi manapun yang mungkin akan mengambil untung dari diterbitkannya naskah ini.

PUSTAKA ACUAN

- Azalia, R., Saragih, J., & Idayati, R. (2017). Hubungan Perilaku Agresif Pasien dengan Stres Perawat Rumah Sakit Jiwa Aceh. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Kedokteran Medisia*, 55–60.
- Bi, Y., Choi, S., Yin, J., & Kim, I. (2021). Stress on Frontline Employees from Customer Aggression in the Restaurant Industry: The Moderating Effect of Empowerment. *Sustainability*, 13(3), 1433. <https://doi.org/10.3390/su13031433>
- Brown, V. M., Loh, J. (M. I.), & Marsh, N. V. (2012). Moderators of *Workplace aggression*: The Influences of Social Support and Training. *The Australian and New Zealand Journal of Organisational Psychology*, 5, 32–42. <https://doi.org/10.1017/orp.2012.4>
- Bruin, G. P. (2006). The Dimensionality of The General Work Stress Scale: A Hierarchical Exploratory Factor Analysis. *SA Journal of Industrial Psychology*, 68–75.
- Bruin, G. P., & Taylor, N. (2005). Development of the Sources of Work Stress Inventory. *South African Journal of Psychology*, 748–765.
- Caillier, J. G. (2021). The Impact of *Workplace aggression* on Employee Satisfaction With Job Stress, Meaningfulness of Work, and Turnover Intentions. *Public Personnel Management*, 50(2), 159–182. <https://doi.org/10.1177/0091026019899976>
- Chen, Z. H. (2011). *An epidemiological study of hospital workplace violence in Guangzhou city [in Chinese] (PhD thesis)*. Southern Medical University, Guangzhou, China.
- Demsky, C. A., Ellis, A. M., & Fritz, C. (2014). Shrugging it off: Does psychological detachment from work mediate the relationship between *workplace aggression* and work-family conflict? *Journal of Occupational Health Psychology*, 19(2), 195–205. <https://doi.org/10.1037/a0035448>
- Guo, J., Chen, J., Fu, J., Ge, X., Chen, M., & Liu, Y. (2016). *Structural empowerment*, job stress and burnout of nurses in China. *Applied Nursing Research*, 31, 41–45. <https://doi.org/10.1016/j.apnr.2015.12.007>
- J H Neuman, & Baron, R. A. (1997). Aggression in the workplace. In R. A. Giacalone & J. Greenberg (Eds.). *Antisocial Behavior in Organizations*, 36–37.
- Kanter, R. M. (1993). *Men and Women of the Corporation Second Edition*. Basic Books.
- Laschinger, H. K., Finegan, J., Shamian, J., & Wilk, P. (2001). Impact of Structural and Psychological Empowerment on Job Strain in Nursing Work Settings Expanding Kanter's Model. *Journal of Nursing Administration*, 260–272.

- Laschinger, H. K., Finegan, J., Shamian, J., & Wilk, P. (2004). A longitudinal analysis of the impact of workplace empowerment on work satisfaction. *Journal of Organizational Behavior*, 527–545.
- Lautizi, M., Laschinger, H., & Ravazzolo, S. (2009). Workplace empowerment, job satisfaction and job stress among Italian mental health nurses: An exploratory study. *Journal of Nursing Management*, 46–52. <https://doi.org/DOI:10.1111/j.1365-2834.2009.00984.x>
- Lian, T. C., & Geok, L. S. (2009). Perceived Social Support, Coping Capability and Gender Differences among Young Adults. *Sunway Academic Journal* 6, 75–88.
- Marin-Garcia, J. A., & Bonavia, T. (2021). Empowerment and Employee Well-Being: A Mediation Analysis Study. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 1–22.
- Neuman, L. W. (2007). *Basic of Social Reserach: Qualitative and Quantitave Approaches Second Edition*. Pearson Education, Inc.
- Schat, A. C., & Kelloway, E. K. (2005). *Workplace aggression*. In J. Barling, E. K. Kelloway, M. R. Frone, & M. R. Frone (Eds.). *Handbook of Work Stress*, 189–218.