



ARTIKEL PENELITIAN

Workplace Incivility: Telaah Literatur Sistematis

Farah Septiana

Departemen Psikologi Industri dan Organisasi, Fakultas Psikologi Universitas Airlangga

ABSTRAK

Incivility di tempat kerja memiliki dampak negatif pada pekerjaan dan psikologis individu yang mengalaminya. Studi ini bertujuan untuk mengetahui dampak negatif dari *workplace incivility*. Penelitian ini menggunakan metode tinjauan literatur dengan pendekatan sistematis. Satu publikasi *database* (Web of Science) digunakan dalam penelitian ini. Berdasarkan hasil penyaringan, terdapat sembilan artikel jurnal yang digunakan dalam studi ini dengan rentang waktu publikasi dari 2021-2023. Hasil dari studi ini menjelaskan bahwa *workplace incivility* memberikan dampak negatif berupa menurunnya *organizational citizenship behavior*, kepuasan kerja, *personal initiative*, performa kerja dan meningkatnya *work withdrawal*, *counterproductive work behavior*, *emotional exhaustion*, *turnover intention*, dan *workplace deviance*.

Kata kunci: *workplace incivility, telaah literatur, dampak negatif*

ABSTRACT

Workplace incivility has a negative impact on work and the psychology of individuals who experience it. This study aims to determine the negative impact of workplace incivility. This study uses a literature review method with a systematic approach. One publication database (Web of Science) was used in this study. Based on the screening process results, there are nine journal articles used in this study with a publication period from 2021-2023. The results of this study explain that incivility in the workplace has a negative impact in the form of decreased organizational citizenship behavior, job satisfaction, personal initiative, work performance and increased work withdrawal, counterproductive work behavior, emotional exhaustion, turnover intention, and workplace deviance.

Keywords: *workplace incivility, literature review, negative effect*

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.



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

Negativitas di tempat kerja telah menjadi fokus topik dalam penelitian mengenai perilaku di organisasi selama dua dekade terakhir (Schilpzand dkk., 2016). Berbagai penelitian telah menyelidiki bagaimana perilaku-perilaku negatif di tempat kerja memengaruhi level organisasi, kelompok, dan individu. *Incivility* merupakan salah satu bentuk perilaku negatif di tempat kerja. *Incivility* di tempat kerja merupakan perilaku menyimpang (*deviant*) berintensitas rendah dengan niat yang ambigu untuk merugikan target dan melanggar norma di tempat kerja untuk saling menghargai (Andersson & Pearson, 1999). Karakteristik perilaku *uncivil* adalah kasar dan tidak sopan, menunjukkan kurangnya rasa hormat terhadap orang lain.

Pada tahun 2009, Pearson dan Porath menemukan bahwa 96% dari karyawan yang dilaporkan mengalami perilaku *incivility* di tempat kerja dan 99% merupakan saksi dari tindakan tersebut. Selanjutnya pada tahun 2011, Pearson dan Porath kembali melaporkan 98% anggota organisasi mengalami perilaku *incivility* di tempat kerja dimana setengah dari responden menyatakan bahwa mereka diperlakukan kasar setidaknya sekali seminggu. Di tahun yang sama, penelitian Lim dan Lee menemukan bahwa 91% responden melaporkan pernah mengalami *incivility* dari atasan, *coworker*, dan bawahan dalam 5 tahun terakhir. Hasil studi yang dilakukan oleh Handoyo dkk. (2018) pada 217 karyawan di Indonesia melaporkan bahwa 49,31% karyawan mengalami perlakuan *uncivil* dari rekan kerjanya setidaknya seminggu sekali. Hal tersebut sejalan dengan penelitian dari Porath, dkk. (2015) yang menyatakan bahwa 50% responden mengalami perilaku *uncivil* setidaknya sekali dalam seminggu.

Incivility di tempat kerja memiliki dampak negatif pada pekerjaan dan psikologis individu yang mengalaminya. Korban *incivility* berpotensi untuk mengalami *burnout*, depresi, stres kerja, tekanan psikologis, menurunnya kesejahteraan psikologis, dan konflik *work-to-family* (Adams & Webster, 2013; Lim & Cortina, 2005; Liu dkk., 2019; Martin & Hine, 2005; Miner dkk., 2012; Miner-Rubino & Reed, 2010; Zhou dkk., 2019). Hampir setiap orang yang mengalami *incivility* di tempat kerja merespons dengan cara negatif dan dalam beberapa kasus mereka membalas dendam secara terang-terangan (Porath & Pearson, 2013). Karyawan menjadi kurang kreatif saat merasa tidak dihargai dan banyak yang merasa muak lalu keluar dari perusahaan. Sekitar setengahnya dengan sengaja menurunkan upaya mereka atau menurunkan kualitas pekerjaan mereka.

Terdapat berbagai konsep perilaku menyimpang di tempat kerja yang tumpang tindih dengan konsep *workplace incivility* (Andersson & Pearson, 1999). Beberapa dari konsep tersebut merupakan bentuk perilaku menyimpang yang lebih intens (memiliki niat yang jelas untuk menyakiti target) dan juga melanggar norma di tempat kerja, sedangkan beberapa lainnya tidak. Agresi (*aggression*) adalah segala bentuk perilaku yang dilakukan individu dalam usaha untuk menyakiti orang lain di tempat kerja atau organisasi mereka, sedangkan kekerasan (*violence*) adalah tindakan ekstrim agresi yang melibatkan serangan fisik langsung dan merupakan peristiwa yang relatif jarang terjadi di tempat kerja (Baron & Neuman, 1996; Neuman & Baron, 1998). Agresi masuk ke dalam konseptualisasi kekerasan dan beberapa bentuk *incivility*. Karakteristik yang membedakan *incivility* dengan perilaku agresi dan kekerasan adalah niat untuk menyakiti bersifat ambigu (Andersson & Pearson, 1999). Pada perilaku *incivility*, niatnya tidak transparan dan memiliki interpretasi yang berbeda-beda.

Robinson dan Bennett (1995) mendefinisikan perilaku *deviant* sebagai perilaku yang dengan sengaja dilakukan dan melanggar norma-norma di organisasi. Perilaku tersebut membahayakan kesejahteraan organisasi dan para anggotanya. Agresi, kekerasan, dan *incivility* masuk ke dalam konseptualisasi perilaku *deviant*.

Perilaku antisosial merupakan perilaku yang dapat merugikan organisasi, karyawannya, atau pemangku kepentingan (Andersson & Pearson, 1999). Segala bentuk perilaku *deviant*, agresi, kekerasan, dan *incivility* masuk termasuk dalam perilaku antisosial.

Handoyo dkk. (2018) menjelaskan terdapat kriteria perilaku yang dapat diidentifikasi sebagai perilaku *uncivil*, yaitu merusak norma-norma untuk saling menghargai, mungkin atau mungkin tidak dimaksudkan untuk menyakiti target, tidak mengancam target secara fisik, terjadi di antara rekan kerja dalam organisasi, dan tidak serta merta terjadi antara atasan dan bawahan namun bisa juga terjadi antar rekan kerja pada level yang sama.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode *systematic review*, yaitu proses yang transparan dan sistematis untuk menentukan pertanyaan penelitian, mencari studi, menilai kualitasnya dan mensintesis temuan secara kualitatif atau kuantitatif (Armstrong dkk., 2011). *Database* yang digunakan untuk melakukan pencarian adalah Web of Science. Definisi *workplace incivility* yang digunakan didasarkan pada konstruk yang dikemukakan oleh Andersson dan Pearson (1999). Kata kunci yang digunakan untuk melakukan pencarian di *database* adalah "*incivility*" dan "*work*". Selain itu, untuk memastikan bahwa artikel telah melalui proses *peer review* maka artikel yang digunakan hanya yang sudah dipublikasikan.

Pencarian pada *database* menemukan 567 artikel dari rentang waktu 2021-2023. Hasil pencarian tersebut diseleksi kembali melalui judul dan abstrak. Artikel yang membahas penelitian yang tidak relevan dan merupakan *review article* tidak diikutsertakan. Selain itu peneliti hanya memakai artikel hasil penelitian *incivility* yang dilakukan oleh atasan atau rekan kerja dan terjadi dalam konteks kerja. Terdapat sembilan artikel yang digunakan untuk telaah literatur.

HASIL PENELITIAN

Hasil telaah peneliti dapat dilihat melalui tabel berikut.

No.	Penulis, Tahun, Judul	Variabel Penelitian	Subjek Penelitian	Desain Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Gümüştas & Karataş Gümüştas, (2022), <i>Workplace incivility and organizational citizenship behaviour: moderated mediation model of work engagement and organizational identity</i>	DV: <i>Organizational Citizenship Behavior (OCB)</i> IV: <i>Workplace incivility</i> Mediator: <i>Work engagement</i> Moderator: <i>Organizational identity</i>	484 karyawan <i>full-time</i> dari sektor <i>hi-tech</i> , bank, dan manufaktur	Kuantitatif survei <i>cross-sectional</i>	1. <i>Workplace incivility</i> berhubungan negatif dengan OCB dan <i>work engagement</i> 2. <i>Work engagement</i> memediasi hubungan <i>workplace incivility</i> dan OCB 3. Pengaruh negatif

No.	Penulis, Tahun, Judul	Variabel Penelitian	Subjek Penelitian	Desain Penelitian	Hasil Penelitian
					<i>workplace incivility</i> pada <i>work engagement</i> lebih tinggi pada karyawan dengan <i>organizational identity</i> yang tinggi
2.	Loh dkk., (2021), <i>Workplace incivility and work outcomes: cross-cultural comparison between Australian and Singaporean employees</i>	DV: Ketidakpuasan kerja, <i>Work withdrawal</i> IV: <i>Workplace incivility</i> Moderator: Budaya/suku bangsa Mediator: <i>Burnout</i>	604 karyawan kerah putih dari berbagai profesi di Australia (n=301) dan Singapura (n=303)	Kuantitatif survei secara <i>online</i> dengan media Qualtrics Panel System	1. <i>Workplace incivility</i> secara tidak langsung berhubungan dengan kepuasan kerja dan <i>work withdrawal</i> melalui <i>burnout</i> 2. Etnis memoderasi hubungan antara <i>workplace incivility</i> dan <i>emotional exhaustion</i>
3.	Gui dkk., (2022), <i>Workplace Incivility and Employees' Personal Initiative: A Moderated Mediation Model of Emotional Exhaustion and Meaningful Work</i>	DV: <i>Personal initiative</i> IV: <i>Workplace incivility</i> Mediator: <i>Emotional exhaustion</i> Moderator: <i>Meaningful work</i>	229 karyawan dan <i>supervisor</i> perusahaan manufaktur di Cina	Kuantitatif survei dengan metode <i>time-lag</i> (jarak 3 bulan). T1: <i>workplace incivility</i> dan data demografis T2: <i>Emotional exhaustion</i> T3: <i>Meaningful work Supervisor</i> menilai	1. <i>Workplace incivility</i> berhubungan negatif dengan <i>emotional exhaustion</i> 2. <i>Emotional exhaustion</i> berhubungan negatif dengan <i>personal initiative</i> 3. <i>Emotional exhaustion</i> memediasi

No.	Penulis, Tahun, Judul	Variabel Penelitian	Subjek Penelitian	Desain Penelitian	Hasil Penelitian
				<i>personal initiative</i> bawahan	hubungan antara <i>workplace incivility</i> dan <i>personal initiative</i> 4. <i>Meaningful work</i> memoderasi hubungan antara <i>emotional exhaustion</i> dan <i>personal initiative</i> 5. <i>Meaningful work</i> memoderasi hubungan antara <i>workplace incivility</i> dan <i>personal initiative</i> melalui <i>emotional exhaustion</i>
4.	Naeem dkk., (2023), <i>Supervisor incivility and counterproductive work behavior: the role of job and personal resources</i>	DV: <i>Counterproductive Work Behavior</i> (CWB) IV: <i>Supervisor incivility</i> Moderator: <i>Special job crafting, Locus of Control</i> (LOC)	Studi 1: 115 <i>supervisor</i> dan 318 bawahan dari perusahaan penyedia listrik Studi 2: 121 <i>employee-coworker dyads</i> dari perusahaan asuransi	Kuantitatif survei dengan metode <i>time-lag</i>	1. <i>Supervisor incivility</i> berpengaruh positif terhadap CWB bawahan 2. <i>Social job crafting</i> memoderasi hubungan antara <i>supervisor incivility</i> dan CWB bawahan 3. LOC internal memoderasi hubungan antara

No.	Penulis, Tahun, Judul	Variabel Penelitian	Subjek Penelitian	Desain Penelitian	Hasil Penelitian
					<i>supervisor incivility dan CWB bawahan</i>
5.	Haq dkk., (2023), <i>The danger of feeling sorry for oneself: How coworker incivility diminishes job performance through perceived organizational isolation among self-pitying employees</i>	DV: Performa kerja IV: <i>Coworker incivility</i> Mediator: <i>Perceived organizational isolation</i> Moderator: <i>Susceptibility to self-pity</i>	203 karyawan & supervisor dari sektor bank, pendidikan, dan telekomunikasi di Pakistan	Kuantitatif survei. Survei dikirim langsung pada responden melalui sistem mailing internal organisasi	1. <i>Coworker incivility</i> berhubungan positif dengan <i>perceived organizational isolation</i> 2. <i>Perceived organizational isolation</i> berhubungan negatif dengan performa kerja dan juga memediasi hubungan antara <i>coworker incivility</i> dan performa kerja 3. Hubungan antara <i>coworker incivility</i> dan <i>perceived organizational isolation</i> menguat pada tingkat <i>susceptibility to self-pity</i> yang tinggi 4. <i>Susceptibility to self-pity</i> memperkuat hubungan negatif tidak langsung antara <i>coworker incivility</i> dan

No.	Penulis, Tahun, Judul	Variabel Penelitian	Subjek Penelitian	Desain Penelitian	Hasil Penelitian
					performa kerja melalui <i>perceived organizational isolation</i>
6.	Niven dkk., (2022), <i>Daily effects of face-to-face and cyber incivility via sadness, anger and fear</i>	DV: <i>Emotional exhaustion, Turnover</i> IV: <i>Face-to-face incivility</i> Mediator: Emosi (marah, sedih, takut)	69 orang dewasa yang bekerja berbagai industri selagi menempuh sekolah pasca sarjana	Partisipan mengisi <i>diary</i> pada aplikasi bernama " <i>incivility tracker</i> ", notifikasi muncul pada sore hari setiap hari selama sebulan untuk menyelesaikan survei jika partisipan bekerja pada hari itu	1. <i>Face-to-face incivility</i> memiliki dampak harian pada <i>emotional exhaustion</i> dan <i>turnover intention</i> 2. Perasaan sedih dan marah yang meningkat memediasi hubungan antara <i>face-to-face incivility</i> dengan <i>emotional exhaustion</i> dan <i>turnover intention</i> , sedangkan ketakutan tidak memediasi
7.	Sowe & Arslan, (2023), <i>Exploring the Impact of Workplace Incivility on Employee Counterproductive Work Behavior through the Mediating Role of Turnover Intention: Evidence from The</i>	DV: <i>Counterproductive Work Behaviour (CWB)</i> IV: <i>Workplace incivility</i> Mediator: <i>Turnover intention</i>	504 karyawan yang bekerja di organisasi sektor publik dan swasta di Gambia dan Ghana	Kuantitatif survei	1. Terdapat hubungan positif yang signifikan antara <i>workplace incivility</i> dengan <i>turnover intention</i> dan CWB 2. <i>Turnover intention</i>

No.	Penulis, Tahun, Judul	Variabel Penelitian	Subjek Penelitian	Desain Penelitian	Hasil Penelitian
	<i>Gambia and Ghana</i>				memediasi hubungan <i>workplace incivility</i> dan CWB 3.CWB, <i>workplace incivility</i> dan <i>turnover intention</i> pada sektor swasta lebih tinggi daripada sektor publik
8.	Burch dkk., (2023), <i>Examining the Relationship between Experienced Workplace Incivility and Aggressive Driving Behaviors on the Work-to-Home Commute</i>	DV: Perilaku berkendara agresif IV: <i>Workplace incivility</i> Mediator: Emosi negatif Moderator: <i>Psychological contract violation</i>	96 karyawan <i>full-time</i> dan menggunakan kendaraan pribadi untuk ke tempat kerja	Survei <i>baseline</i> dan catatan harian yang diberikan selama satu minggu kerja (lima hari)	1. Ketika karyawan mengalami lebih banyak <i>incivility</i> di tempat kerja, mereka terlibat dalam perilaku berkendara yang lebih agresif dan mengalami lebih banyak emosi negatif selama perjalanan 2. Emosi negatif selama perjalanan memediasi hubungan antara <i>workplace incivility</i> dan perilaku berkendara agresif, dan <i>psychological contract</i>

No.	Penulis, Tahun, Judul	Variabel Penelitian	Subjek Penelitian	Desain Penelitian	Hasil Penelitian
					<i>violation</i> selama perjalanan memoderasi hubungan mediasi tersebut
9.	Zahid & Nauman, (2023), <i>Does workplace incivility spur deviant behaviors: roles of interpersonal conflict and organizational climate</i>	DV: <i>Workplace deviance</i> IV: <i>Workplace incivility</i> Mediator: Konflik interpersonal Moderator: Iklim organisasi (<i>Communication climate</i>)	288 karyawan organisasi pendidikan, teknologi informasi, dan medis di Pakistan	Kuantitatif survei dengan metode <i>time-lag</i> (jarak waktu tiga minggu). T1: <i>workplace incivility</i> dan konflik interpersonal T2: iklim organisasi dan <i>workplace deviance</i>	1. <i>Workplace incivility</i> berhubungan positif dengan <i>workplace deviance</i> 2. Konflik interpersonal memediasi secara parsial hubungan <i>workplace incivility</i> dan <i>workplace deviance</i> 3. Iklim organisasi memoderasi hubungan antara <i>workplace incivility</i> dan <i>workplace deviance</i>

DISKUSI

Workplace incivility merupakan perilaku menyimpang (*deviant*) berintensitas rendah dengan niat yang ambigu untuk merugikan target dan melanggar norma di tempat kerja untuk saling menghargai (Andersson & Pearson, 1999). Karakteristik perilaku *uncivil* adalah kasar dan tidak sopan, menunjukkan kurangnya rasa hormat terhadap orang lain.

Hasil telaah literatur menemukan bahwa *incivility* di tempat kerja memberikan dampak negatif pada individu yang mengalaminya maupun pada organisasi. Ketika mengalami *incivility* di tempat kerja, karyawan cenderung untuk terlibat dalam *counterproductive work behavior* terhadap organisasi (Naeem dkk., 2023; Sowe & Arslan, 2023). Naeem dkk., (2023) menemukan bahwa dengan adanya *job*

resource berupa *social job crafting* dan *personal resource* berupa *locus of control* dapat mengurangi efek *incivility* terhadap CWB karyawan terhadap perusahaan. *Workplace incivility* juga memengaruhi OCB karyawan dengan mengurangi kemauan mereka untuk menunjukkan perilaku *extra-role* (Gümüştas & Karataş Gümüştas, 2022). Selain itu, karyawan akan mengalami ketidakpuasan kerja dan *work withdrawal* karena mengalami *burnout* (Loh dkk., 2021).

Karyawan yang mengalami perlakuan rekan kerja yang kasar akan lebih cenderung memiliki rasa *organizational abandonment*, karyawan yang merasa ditinggalkan oleh atasannya akan lebih cenderung menjauh dari aktivitas kerja produktif sehingga dapat menurunkan kesejahteraan organisasi (Haq dkk., 2023). Karyawan juga akan cenderung untuk menunjukkan perilaku *deviant* ketika mengalami *incivility* di tempat kerja (Zahid & Nauman, 2023) dan memiliki niat untuk keluar dari pekerjaannya (Niven dkk., 2022; Sowe & Arslan, 2023).

Secara psikologis, karyawan akan mengalami *emotional exhaustion* ketika dihadapkan oleh perilaku *incivility* yang dilakukan oleh rekan kerja dan atasannya di kesehariannya (Gui dkk., 2022; Loh dkk., 2021; Niven dkk., 2022). Gui dkk., (2022) menjelaskan bahwa ketika karyawan mengalami *emotional exhaustion* maka mereka cenderung untuk tidak terlibat dalam perilaku kerja *proactive (personal initiative)*.

Dampak negatif dari *workplace incivility* tidak berhenti sampai pekerjaan saja. Burch dkk., (2023) menemukan bahwa ketika sehari-hari karyawan mengalami perlakuan *incivility* saat bekerja maka mereka akan mengalami emosi negatif saat perjalanan pulang bekerja. Hal tersebut mengakibatkan individu untuk cenderung menunjukkan perilaku agresif berkendara.

SIMPULAN

Hasil dari telaah literatur menunjukkan bahwa *incivility* di tempat kerja memberikan dampak negatif bagi individu yang mengalaminya, baik pada psikologis individu maupun pada pekerjaannya. Karyawan cenderung untuk mengalami *emotional exhaustion* dan emosi negatif. Karyawan akan menarik diri dari pekerjaan dan memiliki niat untuk keluar. Selain itu, ketika karyawan mengalami *incivility* maka akan meningkatkan *counterproductive work behavior* dan *workplace deviance* dan menurunkan *organizational citizenship behavior*, kepuasan kerja, *personal initiative*, dan performa kerja. Karyawan juga cenderung memunculkan perilaku agresif saat berkendara.

Penelitian selanjutnya sebaiknya berfokus pada anteseden dari munculnya *workplace incivility*. Memfokuskan penelitian *workplace incivility* dari sisi pelaku dapat memberikan pemahaman yang lebih menyeluruh tentang motivasi penyebab perilaku *uncivil* (Greenberg, 2010). Hal tersebut akan membantu organisasi untuk merancang intervensi yang akan mengurangi *workplace incivility* atau mencegah *workplace incivility* terjadi sejak awal.

DEKLARASI POTENSI TERJADINYA KONFLIK KEPENTINGAN

Farah Septiana 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

- Adams, G. A., & Webster, J. R. (2013). Emotional regulation as a mediator between interpersonal mistreatment and distress. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 22(6), 697–710. <https://doi.org/10.1080/1359432X.2012.698057>
- Andersson, L. M., & Pearson, C. M. (1999). Tit for Tat? The Spiraling Effect of Incivility in the Workplace. *The Academy of Management Review*, 24(3), 452–471. JSTOR. <https://doi.org/10.2307/259136>
- Armstrong, R., Hall, B. J., Doyle, J., & Waters, E. (2011). “Scoping the scope” of a cochrane review. *Journal of Public Health*, 33(1), 147–150. <https://doi.org/10.1093/pubmed/fdr015>
- Baron, R. A., & Neuman, J. H. (1996). Workplace violence and workplace aggression: Evidence on their relative frequency and potential causes. *Aggressive Behavior*, 22(3), 161–173. [https://doi.org/10.1002/\(SICI\)1098-2337\(1996\)22:3<161::AID-AB1>3.0.CO;2-Q](https://doi.org/10.1002/(SICI)1098-2337(1996)22:3<161::AID-AB1>3.0.CO;2-Q)
- Burch, K. A., Barnes-Farrell, J. L., & Sorensen, M. B. (2023). Examining the Relationship between Experienced Workplace Incivility and Aggressive Driving Behaviors on the Work-to-Home Commute. *Journal of Business and Psychology*, 38(2), 283–303. <https://doi.org/10.1007/s10869-023-09873-z>
- Greenberg, J. (Ed.). (2010). *Insidious workplace behavior*. Routledge.
- Gui, W., Bai, Q., & Wang, L. (2022). Workplace Incivility and Employees’ Personal Initiative: A Moderated Mediation Model of Emotional Exhaustion and Meaningful Work. *SAGE Open*, 12(1), 215824402210798. <https://doi.org/10.1177/21582440221079899>
- Gümüştas, C., & Karataş Gümüştas, N. (2022). Workplace incivility and organizational citizenship behaviour: Moderated mediation model of work engagement and organizational identity. *Current Psychology*. <https://doi.org/10.1007/s12144-022-04169-6>
- 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>
- Haq, I. U., De Clercq, D., & Azeem, M. U. (2023). The danger of feeling sorry for oneself: How coworker incivility diminishes job performance through perceived organizational isolation among self-pitying employees. *Australian Journal of Management*, 48(1), 130–146. <https://doi.org/10.1177/03128962221092088>
- 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>
- Liu, W., Zhou, Z. E., & Che, X. X. (2019). Effect of Workplace Incivility on OCB Through Burnout: The Moderating Role of Affective Commitment. *Journal of Business and Psychology*, 34(5), 657–669. <https://doi.org/10.1007/s10869-018-9591-4>

- Loh, J. M. I., Thorsteinsson, E. B., & Loi, N. M. (2021). Workplace incivility and work outcomes: Cross-cultural comparison between Australian and Singaporean employees. *Asia Pacific Journal of Human Resources*, 59(2), 305–329. <https://doi.org/10.1111/1744-7941.12233>
- 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>
- Miner, K. N., Settles, I. H., Pratt-Hyatt, J. S., & Brady, C. C. (2012). Experiencing Incivility in Organizations: The Buffering Effects of Emotional and Organizational Support1: INCIVILITY AND SUPPORT. *Journal of Applied Social Psychology*, 42(2), 340–372. <https://doi.org/10.1111/j.1559-1816.2011.00891.x>
- Miner-Rubino, K., & Reed, W. D. (2010). Testing a Moderated Mediation Model of Workgroup Incivility: The Roles of Organizational Trust and Group Regard: WORKGROUP INCIVILITY. *Journal of Applied Social Psychology*, 40(12), 3148–3168. <https://doi.org/10.1111/j.1559-1816.2010.00695.x>
- Naeem, R. M., Weng, Q. (Derek), Hameed, Z., Arain, G. A., & Islam, Z. U. (2023). Supervisor incivility and counterproductive work behavior: The role of job and personal resources. *Personnel Review*. <https://doi.org/10.1108/PR-09-2022-0603>
- Neuman, J. H., & Baron, R. A. (1998). Workplace Violence and Workplace Aggression: Evidence Concerning Specific Forms, Potential Causes, and Preferred Targets. *Journal of Management*, 24(3), 391–419. <https://doi.org/10.1177/014920639802400305>
- Niven, K., Connolly, C., Stride, C. B., & Farley, S. (2022). Daily effects of face-to-face and cyber incivility via sadness, anger and fear. *Work & Stress*, 36(2), 147–163. <https://doi.org/10.1080/02678373.2021.1976882>
- Pearson, C. M., & Porath, C. L. (2009). *The cost of bad behavior: How incivility is damaging your business and what to do about it*. Portfolio.
- Porath, C., & Pearson, C. (2013, Januari 1). The Price of Incivility. *Harvard Business Review*. <https://hbr.org/2013/01/the-price-of-incivility>
- Robinson, S. L., & Bennett, R. J. (1995). A TYPOLOGY OF DEVIANT WORKPLACE BEHAVIORS: A MULTIDIMENSIONAL SCALING STUDY. *Academy of Management Journal*, 38(2), 555–572. <https://doi.org/10.2307/256693>
- Schilpzand, P., De Pater, I. E., & Erez, A. (2016). Workplace incivility: A review of the literature and agenda for future research: WORKPLACE INCIVILITY. *Journal of Organizational Behavior*, 37, S57–S88. <https://doi.org/10.1002/job.1976>
- Sowe, S., & Arslan, M. (2023). Exploring the Impact of Workplace Incivility on Employee Counterproductive Work Behavior through the Mediating Role of Turnover Intention: Evidence from The Gambia and Ghana. *International Journal of Organizational Leadership*, 12(1), 1–21. <https://doi.org/10.33844/ijol.2023.60346>

- Zahid, A., & Nauman, S. (2023). Does workplace incivility spur deviant behaviors: Roles of interpersonal conflict and organizational climate. *Personnel Review*. <https://doi.org/10.1108/PR-01-2022-0058>
- Zhou, Z. E., Meier, L. L., & Spector, P. E. (2019). The spillover effects of coworker, supervisor, and outsider workplace incivility on work-to-family conflict: A weekly diary design. *Journal of Organizational Behavior*, 40(9–10), 1000–1012. <https://doi.org/10.1002/job.2401>