

Workplace Incivility: A Systematic Review

[Hijrah Intan Maharani Kaluku] & [Dr. Sami'an, M.Psi., Psikolog]*

Departemen Psikologi Industri dan Organisasi, Fakultas Psikologi Universitas Airlangga

ABSTRAK

Workplace incivility telah menjadi permasalahan yang serius dalam organisasi maupun perusahaan. *Workplace incivility* dapat dilakukan oleh siapa saja baik dari *coworkers*, *supervisor*, atau *client* di tempat kerja. Berdasarkan hal tersebut, tinjauan literatur ini bertujuan untuk mengkaji lebih dalam lagi terkait *workplace incivility* dengan menjawab beberapa pertanyaan penelitian dan membuat *nomological network* dari *workplace incivility*. Literatur ini juga menyimpulkan dan menyajikan saran untuk penelitian selanjutnya yang dapat berguna untuk mengatasi fenomena *workplace incivility*.

Kata kunci: (*employee, workplace incivility*)

ABSTRACT

Workplace incivility has become a serious problem in organisations and companies. *Workplace incivility* can be committed by anyone from *coworkers*, *supervisors*, or *clients* in the workplace. Based on this, this literature review aims to delve deeper into *workplace incivility* by answering several research questions and creating a *nomological network* of *workplace incivility*. It also concludes and presents suggestions for future research that could be useful to address the phenomenon of *workplace incivility*.

Keywords: (*employee, workplace incivility*)

PENDAHULUAN

Lingkungan kerja yang positif menjadi harapan dari setiap individu. Tempat kerja yang saling mendukung dan saling menghormati dapat membuat individu menjadi percaya diri sehingga mereka bisa memberikan kontribusi menyampaikan dan ide-ide yang dapat membantu suatu perusahaan mencapai tujuan mereka. Hal ini dapat membuat individu bisa berkembang secara profesional. Lingkungan yang berpegang teguh terhadap keadilan dan kesetaraan akan menjauhkan individu dari diskriminasi baik jenis kelamin, ras, dan faktor lainnya. Adapun tempat kerja dengan lingkungan yang harmonis dan menyenangkan ini tidak selalu demikian. *Workplace incivility* atau ketidakberadaban/ketidaksopanan di tempat kerja sudah menjadi permasalahan yang serius dan semakin mendapatkan perhatian di berbagai sektor baik perusahaan maupun organisasi. *Workplace incivility* adalah perilaku atau tindakan yang tidak sopan, tidak etis, atau tidak hormat di tempat kerja. *Workplace incivility* dapat merujuk pada hal-hal diantaranya seperti penolakan terhadap ide seseorang, pengabaian terhadap hak dan kebutuhan individu, bergosip, mengolok-olok, hingga berkomentar secara tidak pantas. *Workplace incivility* dapat digolongkan sebagai tindakan kecil, namun *workplace incivility* memiliki dampak yang signifikan pada individu dan organisasi secara keseluruhan.

Workplace incivility merupakan perilaku menyimpang intensitas rendah dengan niat ambigu untuk menyakiti target, yang melanggar norma tempat kerja untuk saling menghormati, seperti kasar, tidak sopan, dan menunjukkan kurangnya rasa hormat terhadap orang lain (Andersson & Pearson, 1999). *Workplace incivility* dapat berupa perilaku mengucilkan seseorang, menyapa orang secara tidak profesional, hingga menunjukkan sikap ketidakpedulian terhadap ide yang diusulkan rekan kerja (Welbourne dkk., 2020). Lingkungan kerja yang negatif akan memberikan pengalaman negatif bagi karyawan dan berdampak pada kemampuan karyawan untuk mengatur perilaku dan emosi mereka dan menjadikan karyawan sebagai target *Workplace incivility* yang sudah menjadi salah satu fenomena yang paling merusak secara psikologis (Jones dkk., 2016). Dalam beberapa tahun terakhir, semakin banyak penelitian yang menyorot dampak negatif dari *workplace incivility*. Individu yang mengalami *workplace incivility* akan dikaitkan dengan hasil negatif, seperti *psychological distress* (Cortina dkk., 2001; Tremmel & Sonnentag, 2018) dan *exhaustion* (Rhee dkk., 2017; van dkk., 2010). Perilaku merugikan organisasi seperti melakukan ketidaksopanan terhadap karyawan lain (Gallus dkk., 2014) lebih cenderung melibatkan target *incivility*. *Workplace incivility* juga turut memengaruhi berbagai hasil karyawan dan organisasi, seperti berkurangnya kepuasan kerja (*job satisfaction*), kesejahteraan psikologis (*psychological well-being*), kesejahteraan fisik (*physical well-being*), dan komitmen afektif (*affective commitment*), dan akan meningkatkan niat berpindah (*turnover intentions*), stres, konflik pekerjaan-keluarga (*work to family conflict*), dan perilaku kerja yang kontraproduktif (*counterproductive work behavior*) (Hershcovis, 2011; Schilpzand dkk., 2016; Welbourne & Sariol, 2017).

Dalam hasil penelitian dari Jensen dkk., (2019) menyatakan bahwa *Performance pressure* dan *ethical leadership* berhubungan untuk memengaruhi *store-level incivility*, toko dengan *incivility* yang lebih tinggi akan memiliki tingkat *shrink* yang lebih tinggi. *Store shrink* merupakan suatu kehilangan persediaan yang disebabkan oleh pencurian dan pengutulan oleh karyawan sehingga *incivility* juga akan berdampak pada tingginya tingkat pencurian di toko. Selain itu, karyawan yang mengalami stres kerja seperti *incivility* mungkin akan menanggapi dengan cara berbeda secara subjektif, tergantung dari kepribadian mereka (Bowling & Jex, 2013). Ciri-ciri kepribadian tertentu bisa memperkuat atau memperlemah hubungan antara *stressor* dan *strains* (Spector, Chen, & O'Connell, 2000).

Workplace incivility harus dapat diatasi dengan serius dan proaktif demi keberlangsungan organisasi dan perusahaan. Setiap individu harus diperlakukan dengan hormat dan dihargai. Apabila tidak ditangani dengan baik, maka akan terjadi kerugian yang sangat besar untuk organisasi maupun

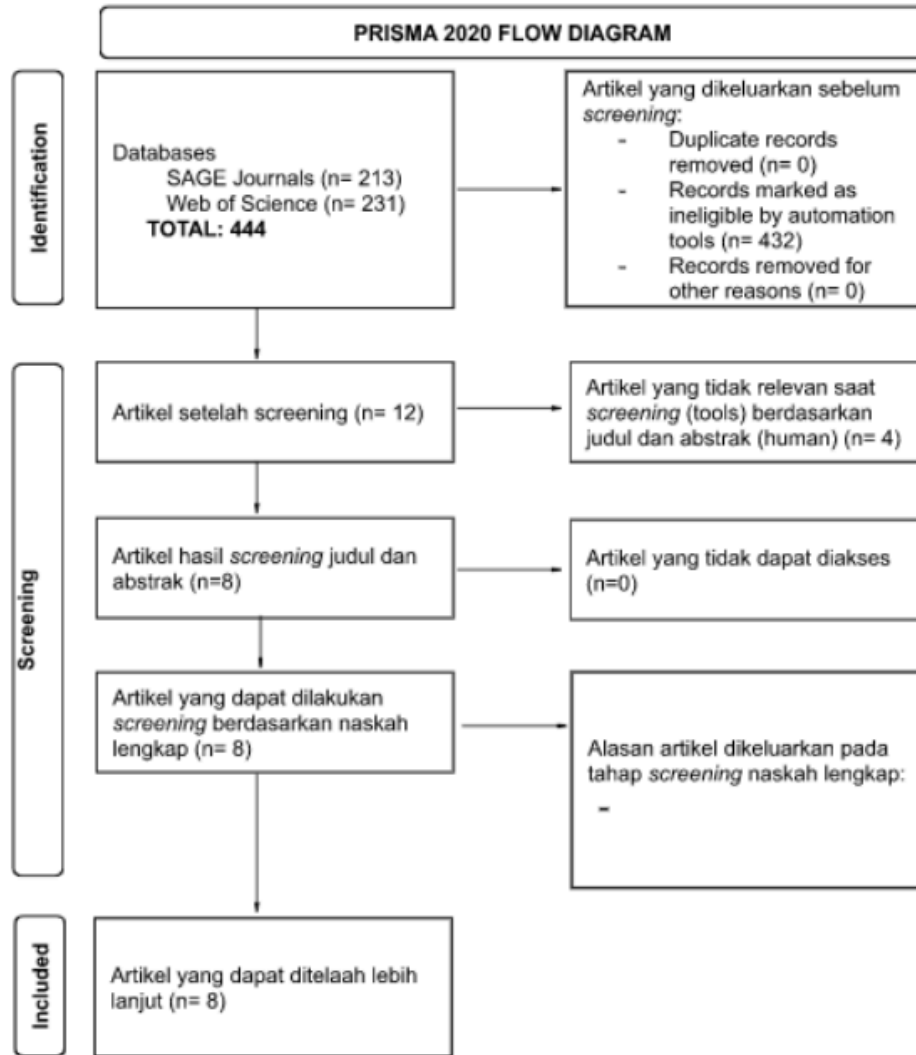
perusahaan karena harus melakukan perekrutan ataupun *training* untuk karyawan baru. Teratasinya masalah *workplace incivility* maka akan menciptakan lingkungan kerja yang positif dan membuat organisasi maupun perusahaan dapat mencapai tujuannya.

METODE

Strategi Pengumpulan Data (Systematic Review)

Literatur ini menggunakan 2 *data base* yaitu *Web of Science* dan *Sage Journals*. Pencarian literatur dilakukan 5 hari dimulai dari tanggal 16 Juni 2023 - 20 Juni 2023 dengan kata kunci "*workplace incivility*" AND "*employee*". Selanjutnya, melakukan penyaringan dengan kriteria inklusi yang diterapkan, yaitu: 1) tahun terbit 5 tahun terakhir (2019-2023) karena di tahun sebelumnya terdapat banyak artikel yang sudah membahas dan meneliti tentang *workplace incivility*, 2) menggunakan *psychological applied/psychology* dan *counselling* karena ingin berfokus pada konsep psikologi, 3) *open access* agar semua artikel dapat diakses dengan bebas.

Dari kedua database dengan kata kunci "*workplace incivility*" AND "*employee*" didapat sebanyak 231 artikel dari *Web of Science* dan 213 dari *Sage Journals*, total yaitu 444 artikel. Setelah disaring berdasarkan kategori tahun 2019-2023, jurnal *psychological applied/psychology* dan *counselling*, dan *open access* tersisa 9 artikel dari *Web of Science* dan 3 artikel dari *Sage Journals*, total yaitu 12 artikel. Selanjutnya melakukan *screening* judul dan abstrak dengan menerapkan beberapa kriteria eksklusi, yaitu: 1) tidak membahas konstruk *workplace incivility*; 2) *witnessing incivility* (karena hanya fokus pada respons perilaku observer bukan target (*employee*)). Setelah melakukan *screening* judul dan abstrak, tersisa 8 artikel sesuai kriteria yang diterapkan, dengan detail sebanyak 7 artikel dari *Web of Science* dan 1 artikel dari *Sage Journals*.



HASIL PENELITIAN

Definisi *Workplace Incivility*

Workplace incivility adalah perilaku yang tidak pantas, tidak sopan, tidak etis, dan kurang menghormati individu. *Workplace incivility* mencakup banyak hal kecil, antara lain mengabaikan individu baik hak dan kebutuhannya, bergosip, tidak mendengarkan dan melakukan penolakan terhadap ide seseorang, mengolok-olok, bersuara tinggi, hingga berkomentar secara tidak pantas. *Workplace incivility* akan berdampak signifikan pada kelangsungan individu terhadap pekerjaannya dan organisasi atau perusahaan secara keseluruhan. Andersson dan Pearson (1999) menyatakan *workplace incivility* merupakan perilaku negatif intensitas rendah yang memiliki maksud ambigu dan melanggar norma-norma di tempat kerja, dapat mencakup perilaku seperti mengucilkan seseorang dari pertemuan penting, menyapa seseorang secara tidak profesional, atau menunjukkan ketidakpedulian terhadap ide yang diusulkan oleh rekan kerja. *Workplace incivility* juga terjadi saat karyawan mendapat perlakuan kasar dan tidak sopan dari *co-workers*, *supervisor*, atau

customer di tempat kerja (Andersson & Pearson, 1999). Selain itu, Cortina dkk., (2013) juga mendefinisikan *workplace incivility* sebagai perilaku dengan maksud ambigu untuk menyakiti target yang kasar dan tidak sopan. *Incivility* selalu menjadi komponen yang penting dari *workplace mistreatment* (Cortina, 2008) yang mencakup tindakan seperti pengucilan, hinaan, dan ucapan merendahkan. *Incivility* merupakan salah satu jenis dari *workplace mistreatment*. *Incivility* tidak mencapai level keparahan diskriminasi dan tidak melibatkan pertengkaran fisik (Gilmer dkk., 2023). *workplace mistreatment* merupakan stresor dalam bentuk halus maupun yang hingga yang terang-terangan. Ketika terjadi dalam bentuk halus maka itu disebut dengan *incivility*. *Incivility* secara konseptual berbeda dari jenis perlakuan buruk di tempat kerja yang lainnya seperti *bullying/mobbing*, *sexual harassment*, dan *workplace violence* (Yao dkk., 2021) tingkat keparahan *incivility* tergolong rendah, dan memiliki maksud yang ambigu, dan kemampuan untuk memengaruhi target terlepas dari status atau identitas sosial.

Incivility juga menjadi perilaku antisosial yang akan berdampak pada putusnya hubungan sosial suatu individu di tempat kerja (Gilmer dkk., 2023). Selain itu, terdapat dua jenis penyimpangan di tempat kerja atau *workplace deviance*, yaitu *interpersonal deviance* dan *organizational deviance* (Robinson & Bennett, 1995). *Workplace deviance* merupakan perilaku sukarela dan melanggar norma organisasi yang signifikan dan mengancam kelangsungan dan kesejahteraan organisasi atau perusahaan, anggota, ataupun keduanya (Robinson & Bennett, 1995). *Workplace incivility* termasuk dalam penyimpangan interpersonal atau *interpersonal deviance* dimana anggota organisasi percaya bahwa mereka diabaikan oleh anggota lain (Hershcovis, 2011).

Alat Ukur *Workplace Incivility*

Dalam *review literature* ini terdapat beberapa alat ukur yang digunakan oleh beberapa peneliti untuk mengukur *workplace incivility* di lingkungan kerja. Pertama, alat ukur yang sering digunakan yaitu alat ukur *Workplace Incivility Scale* (WIS) yang dikembangkan oleh Cortina dkk., (2001). Alat ukur ini memiliki 7 item yang digunakan untuk mengukur frekuensi responden dalam mengalami perilaku kasar, tidak sopan, dan merendahkan. Responden akan melaporkan seberapa sering mereka menerima perilaku tidak beradab selama enam bulan terakhir menggunakan skala Likert 5 poin mulai dari (1) tidak pernah sampai (5) sangat sering. Contoh itemnya, yaitu "*put you down or were condescending to you?*".

Selanjutnya alat ukur *Negative Acts Questionnaire-Revised* (NAQ-R) yang dikembangkan oleh Einarsen dkk., (2009) digunakan untuk mengukur *workplace incivility*. Terdapat 6 item tentang *person-related bullying*, menggunakan skala frekuensi 5 poin dari (1) Tidak Pernah sampai (5) Setiap Hari. Contoh itemnya, yaitu "*being humiliated or ridiculed in connection with your work*". Responden juga akan memberikan tanggapan sesuai dengan pengalaman enam bulan terakhir.

Selanjutnya, *Nursing Incivility Scale* yang dikembangkan oleh Guidroz dkk., (2010). Skala terdiri dari 45 item. Terdapat lima subskala khusus, yaitu ketidaksopanan dari *nurses*, *supervisors*, *physicians*, *patients/visitors* dan *general incivility*. Terdapat 43 item skala asli dan direvisi oleh Park dan Martinez (2022) item asli tentang ketidaksopanan umum "*Employees make inappropriate remarks about one's race or gender*" diubah menjadi tiga item "*Employees make inappropriate remarks about one's gender*," "*Employees make inappropriate remarks about one's race*" dan "*Employees make inappropriate remarks about one's sexual orientation*." Seluruh item diukur pada skala Likert dari poin (1) tidak setuju sama sekali sampai (5) sangat setuju. Contoh item sampel dari skala ini, yaitu "*Patients are condescending to me*".

Selanjutnya, alat ukur *interpersonal deviance* yang dikembangkan oleh Bennett dan Robinson (2000). Terdiri dari 5 item skala, seluruh item diukur pada skala Likert dari poin (1) tidak setuju sama sekali sampai (5) sangat setuju. Itemnya, yaitu “*You made fun of someone at work*”, “*You said something hurtful to someone at work*”, “*You Made an ethnic, religious, or racial remark at work*”, “*Do you curse at someone at work*”, “*Do you play a mean prank on someone at work*”

Selanjutnya dalam mengukur *store-level incivility* menggunakan skala frekuensi 5 poin mulai dari poin (1) tidak pernah sampai (5) selalu, karyawan diminta untuk menunjukkan seberapa sering mereka mengamati orang lain terlibat dalam tiga tindakan menyimpang intensitas rendah. Item diambil dari Peterson's (2002) *list of deviant work behaviors*. Dalam memilih item, Jensen dkk., (2019) menyesuaikan dengan literatur mengenai *uncivil behavior* yang menyampaikan perilaku menyimpang intensitas rendah dengan maksud ambigu untuk menyakiti target, yang melanggar norma saling menghormati (Andersson & Pearson, 1999). Menurut Jensen dkk., (2019) terdapat tiga item dari alat ukur Peterson yang sesuai dengan definisi ini, yaitu “*Repeating gossip about a coworker*,” “*Cursing at someone at work*,” dan “*Making an ethnic or sexually harassing remark or joke*”. Jensen dkk., (2019) mengeliminasi item tentang “*sexually harassing*” dari item ketiga karena untuk ucapan atau lelucon seksual tidak konsisten dengan definisi Andersson dan Pearson (1999). Selain itu *sexually harassing* juga tidak cocok dengan alat ukur yang dipublikasikan oleh Cortina dkk., (2001).

Dampak dari *Workplace Incivility*

Workplace incivility memiliki dampak negatif yang sangat banyak dan akan memengaruhi hasil kerja karyawan. Banyak penelitian yang menyatakan bahwa *workplace incivility* akan berdampak pada kesejahteraan psikologis dan kesejahteraan fisik. *Workplace incivility* dapat meningkatkan tekanan kerja (Kern & Grandey, 2009), *retaliation* (Bunk dkk., 2011; Restubog dkk., 2011), *absenteeism* (Sliter dkk., 2012), *turnover intentions* (Lim dkk., 2008; Potipiroon & Ford, 2019; Taylor dkk., 2017) dan perilaku kerja kontraproduktif (Penney & Spector, 2005). *Workplace incivility* juga akan menyebabkan *psychological distress* (Cortina dkk., 2001; Tremmel & Sonnentag, 2018), *exhaustion* (Rhee dkk., 2017; Van dkk., 2010), dan *incivility* terhadap karyawan lain (Gallus dkk., 2014).

Park dan Martinez (2022) menuliskan beberapa dampak *workplace incivility* yang terbagi menjadi tingkat organisasi dan tingkat individu dalam penelitiannya. Pada tingkat organisasi, mengalami *incivility* akan menyebabkan *turnover intentions* (Wilson dkk., 2011) dan *actual turnover* (Rosenstein & O'Daniel, 2005; Welbourne & Sariol, 2017). Dalam menanggapi *incivility*, karyawan juga akan meresponnya dengan menarik diri dari pekerjaan atau *withdrawing from work*, terutama jika berganti pekerjaan atau karier bukanlah pilihan yang tepat (Sliter dkk., 2012). Selanjutnya, pada tingkat individu, menjadi target *incivility* akan menghasilkan hasil negatif baik dalam sikap kerja maupun kesehatan individu. Penelitian terdahulu membuktikan bahwa individu yang menjadi target *incivility* akan menghasilkan *job satisfaction* yang lebih rendah (Rowe & Sherlock, 2005; Laschinger dkk., 2009), komitmen organisasi yang rendah (Laschinger dkk., 2009), serta tingkat *emotional exhaustion* yang lebih tinggi (Kinman & Leggetter, 2016) dan depersonalisasi (Sundin dkk., 2011). Selain dampak terkait pekerjaan, *workplace incivility* juga memiliki dampak kesehatan yang negatif seperti gangguan tidur (Felblinger, 2009). Selain itu, korban *incivility* juga lebih cenderung untuk menurunkan *work effort* dan jumlah waktu yang dihabiskan di tempat kerja juga menurun, sehingga akan berdampak signifikan terhadap organisasi atau perusahaan.

Teori yang penelitian *Workplace Incivility* dalam digunakan

Dalam literatur mengenai *workplace incivility* digunakan beberapa landasan teori. Berdasarkan *conservation of resource (COR) theory* yang dikemukakan oleh Hobfoll (1989) individu akan selalu berupaya untuk memperoleh, mempertahankan, dan melindungi sumber daya yang diyakini berharga, termasuk sumber daya emosional, dan meminimalkan ancaman kehilangan sumber daya (Hobfoll, 1989). Teori COR memprediksi

bahwa saat individu akan dihadapkan dengan kondisi stres, maka individu akan mencoba untuk mengurangi kehilangan sumber daya termasuk sumber daya emosional, dan meminimalkan ancaman kehilangan sumber daya (Hobfoll, 1989). Karyawan bisa menghabiskan sumber daya emosional mereka saat karyawan tersebut mengalami pertemuan yang tidak beradab di tempat kerja (Cortina dkk., 2001). Maka dari itu, Gui dkk., (2022) berhipotesis bahwa *workplace incivility* adalah pemicu stres pada karyawan dan memiliki dampak negatif terhadap inisiatif pribadi karyawan. Selain itu, Teori COR juga banyak digunakan untuk menjelaskan konflik interpersonal di tempat kerja (Cheng dkk., 2020; Lan dkk., 2020; Liu dkk., 2019; Sliter dkk., 2012; Taylor dkk., 2017).

Welbourne dkk., (2020) menerapkan *stressor-strain framework* dalam penelitiannya untuk menguji sejauh mana ciri-ciri kepribadian dapat memoderasi efek *incivility* yang dialami terhadap *emotional exhaustion* atau kelelahan emosi karyawan dan *perpetrated incivility* yang dilakukan terhadap orang lain. Hubungan antara *incivility* dan dampak bisa dipahami pada melalui *stressor-strain framework* (Spector, 1998; Spector & Jex, 1998), *incivility* merupakan stresor interpersonal tingkat rendah kronis yang meningkatkan tekanan psikologis dan perilaku negatif pada targetnya. Kelelahan emosional merupakan komponen dari *burnout* sebagai perwujudan ketidakmampuan untuk menunjukkan empati kepada klien dan pelanggan (Shirom, 2010), sedangkan *perpetrated incivility* adalah kegagalan untuk memperlakukan pelanggan dan rekan kerja dengan hormat (Andersson & Pearson, 1999).

Pada hasil penelitian Park dan Martinez (2022) dampak *workplace incivility* bisa dipahami dalam konteks *self-control* atau pengendalian diri dari Muraven dan Baumeister (2000) dan *emotion regulation models* atau regulasi emosi dari Grandey dan Melloy (2017). *Self-control strength model* dari Muraven dan Baumeister (2000) berpendapat bahwa kemampuan untuk terlibat dalam *self-control*, atau *self-control strength* merupakan sumber daya terbatas yang dikeluarkan individu dalam setiap *self-control process* dan keberhasilan atau kegagalan *self-control* adalah tergantung pada tingkat *self-control strength* individu. Dengan demikian, terlibat dalam proses *self-control* menghabiskan *self-control strength* individu, yang menghalangi kemampuan individu untuk selanjutnya terlibat dalam *self-control*. *Emotion regulation model* Grandey dan Melloy (2017) berpendapat bahwa karyawan harus mampu untuk mengatur emosi mereka agar dapat memenuhi harapan peran pekerjaannya. Pada *self-control strength model* oleh Muraven dan Baumeister (2000), *emotion regulation* dianggap sebagai *self-control process*, sehingga menghabiskan sumber *self-control strength*. *Self-control strength model* dan *emotion regulation model* mengkonseptualisasikan *incivility* sebagai hal yang menguras sumber daya *self-regulatory*, yang menguras kemampuan seseorang untuk lebih terlibat dalam *self-control* dan berdampak negatif pada hasil individu.

Selain itu, ada *Affective Events Theory* oleh Weiss dan Cropanzano (1996) yang menyatakan bahwa peristiwa di tempat kerja bersama dengan disposisi pribadi dapat membangkitkan respons afektif di tempat kerja (Weiss & Cropanzano, 1996), dan *incivility* bisa menjadi salah satu peristiwa yang dapat memicu respons ini (Lim dkk., 2008). Selain konseptualisasi *loneliness* menjadi stresor sekunder, Weiss dan Cropanzano (1996) *Affective Events Theory* (AET) berpendapat bahwa karyawan pada umumnya akan mengalami proses afektif dalam menanggapi peristiwa kerja.

Selanjutnya, ada *Perseverative Cognition Model of Stress* yang mengacu pada sejauh mana individu secara terus-menerus mengingat pengalaman masa lalu (kata-kata, gerak tubuh), contohnya seperti saat korban *workplace incivility* mengulangi tindakan *incivility* dalam pikiran mereka lama setelah hari kerja selesai (Brosschot, Pieper, & Thayer, 2005).

DISKUSI

Penelitian ini mencatat bahwa berbagai instrumen seperti Workplace Incivility Scale (WIS), Negative Acts Questionnaire-Revised (NAQ-R), Nursing Incivility Scale, dan lainnya telah dikembangkan untuk

mengukur workplace incivility. Namun, perbedaan dalam konstruksi dan fokus masing-masing alat ukur dapat memengaruhi hasil penelitian. Selain itu, dampak yang signifikan baik pada tingkat individu maupun organisasi. Memahami dampak-dampak tersebut dapat memberikan pemahaman yang lebih dalam tentang pentingnya menerapkan strategi pencegahan dan penanggulangan incivility di tempat kerja. Pada konteks teori, penelitian ini merujuk pada berbagai teori seperti Conservation of Resource (COR) Theory, Stressor-Strain Framework, Affective Events Theory, dan lainnya. Masing-masing teori dapat memahami dinamika workplace incivility serta implikasinya terhadap pengembangan intervensi atau kebijakan di tempat kerja. Selain itu, penelitian ini merekomendasikan bagi manajemen sumber daya manusia dalam mengimplementasikan kebijakan atau program yang bertujuan untuk mengurangi dan mencegah workplace incivility. Hal ini dapat mencakup strategi pelatihan, pendidikan, atau perubahan budaya organisasi yang bertujuan untuk menciptakan lingkungan kerja yang lebih inklusif dan menghargai. Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi pada literatur yang ada dan membuka jalan bagi penelitian-penelitian masa depan yang lebih mendalam dan beragam dalam memahami serta mengatasi workplace incivility.

SIMPULAN

Dampak dari *workplace incivility*, dimana individu yang mengalami *incivility* akan berdampak negatif bagi organisasi, lingkungan sosial, dan juga bagi individu itu sendiri seperti menurunnya kesejahteraan psikologis dan menurunnya kesejahteraan fisik.

Dengan tinjauan literatur ini, diharapkan bahwa organisasi atau perusahaan dapat memiliki pemahaman yang lebih baik tentang *workplace incivility* dan dapat mengambil langkah untuk mencegah perilaku *workplace incivility* terjadi. Teratasinya masalah *workplace incivility* maka akan menciptakan lingkungan kerja yang positif dan membuat organisasi maupun perusahaan dapat mencapai tujuannya.

UCAPAN TERIMAKASIH

Segala puji bagi Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya, penulis mampu menyelesaikan artikel ini. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan artikel ini tidak lepas dari doa, bimbingan, dan dukungan dari pihak-pihak lain.

DEKLARASI POTENSI TERJADINYA KONFLIK KEPENTINGAN

Hijrah Intan Maharani Kaluku dan Sami'an tidak bekerja, menjadi konsultan, memiliki saham, atau menerima dana dari perusahaan atau organisasi manapun yang mungkin akan mengambil untuk dari diterbitkannya naskah ini"

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. DOI: /10.2307/259136

Bowling, N.A., & Jex, S.M. (2013). *The role of personality in occupational stress: A review and future research agenda*. New York: Routledge.

- Brosschot, J. F., Pieper, S., & Thayer, J. F. (2005). Expanding stress theory: Prolonged activation and perseverative cognition. *Psychoneuroendocrinology*, *30*(10), 1043-1049. DOI: 10.1016/j.psyneuen.2005.04.008
- Bunk, J. A., Karabin, J., & Lear, T. (2011). Understanding why workers engage in rude behaviors: A social interactionist perspective. *Current Psychology*, *30*, 74–80. DOI: /10.1007/s12144-011-9102-5
- Cheng, B., Dong, Y., Zhou, X., Guo, G., & Peng, Y. (2020). Does customer incivility undermine employees' service performance?. *International Journal of Hospitality Management*, *89*. DOI: /10.1016/j.ijhm.2020.102544
- 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*, 64-80. DOI: 10.1037//1076-8998.6.1.64
- Demsky, C. A., Fritz, C., Hammer, L. B., & Black, A. E. (2019). Workplace incivility and employee sleep: The role of rumination and recovery experiences. *Journal of occupational health psychology*, *24*(2), 228–240. DOI: /10.1037/ocp0000116
- Felblinger, D.M. (2009), "Bullying, incivility, and disruptive behaviors in the healthcare setting: identification, impact, and intervention". *Frontiers of Health Services Management*, *25*, 13-23.
- Gallus, J.A., Matthews, R.A., Bunk, J.A., Barnes-Farrell, J.L., & Magley, V.J. (2014). An eye for an eye? Exploring the relationship between workplace incivility experiences and perpetration. *Journal of Occupational Health Psychology*, *19*, 143-154. DOI: /10.1037/a0035931
- Gilmer, D. O., Magley V. J., Dugan, A. G., Namazi, S., & Cherniack, M. G. (2023). Relative Importance of Incivility and Loneliness in Occupational Health Outcomes. *Occupational Health Science*. DOI: 10.1007/s41542-023-00145-z
- Grandey, Alicia & Melloy, Robert. (2017). The State of the Heart: Emotional Labor as Emotion Regulation Reviewed and Revised. *Journal of Occupational Health Psychology*. *22*. 10.1037/ocp0000067
- Guidroz, A. M., Burnfield-Geimer, J. L., Clark, O., Schwetschenau, H. M., & Jex, S. M. (2010). The nursing incivility scale: development and validation of an occupation-specific measure. *Journal of nursing measurement*, *18*(3), 176–200. <https://doi.org/10.1891/1061-3749.18.3.176>
- 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). DOI:10.1177/21582440221079899
- Hershcovis, M. S. (2011). "Incivility, social undermining, bullying...oh my!": A call to reconcile constructs within workplace aggression research. *Journal of Organizational Behavior*, *32*(3), 499-519. DOI: 10.1002/job.689
- Hobfoll, S. E. (1989). Conservation of resources: A new attempt at conceptualizing stress. *American Psychologist*, *44*(3), 513–524. DOI: /10.1037/0003-066x.44.3.513

- Jensen, J. M., Cole, M. S., & Rubin, R. S. (2019). Predicting retail shrink from performance pressure, ethical leader behavior, and store-level incivility. *Journal of Organizational Behavior, 40*(6), 723-739. DOI: 10.1002/job.2366
- Jones, K.P., Peddie, C.I., Gilrane, V.L., King, E.B. & Gray, A.L. (2016), "Not so subtle: a meta-analytic investigation of the correlates of subtle and overt discrimination", *Journal of Management, 42*, 1588-1613.
- Kern, J. H., & Grandey, A. A. (2009). Customer incivility as a social stressor: The role of race and racial identity for service employees. *Journal of Occupational Health Psychology, 14*, 46-57. DOI: /10.1037/a0012684
- Kinman, G. & Leggetter, S. (2016), "Emotional labour and wellbeing: what protects nurses?", *Healthcare, 4*, 89-101.
- Laschinger, H. K. S., Leiter, M., Day, A., & Gilin, D. (2009). Workplace empowerment, incivility, and burnout: Impact on staff nurse recruitment and retention outcomes. *Journal of Nursing Management, 17*(3), 302-311.
- Lan, Y., Xia, Y., Li, S., Wu, W., Hui, J., & Deng, H. (2020). Thwarted enthusiasm: Effects of workplace incivility on new-comer proactive behaviors. *Chinese Management Studies, 14*, 1035-1056. DOI: /10.1108/cms-05-2019-0167
- Lim, S., Cortina, L. M., & Magley, V. J. (2008). Personal and workgroup incivility: Impact on work and health outcomes. *Journal of Applied Psychology, 93*(1), 95-107. DOI: 10.1037/0021-9010.93.1.95
- 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*, 657-669. DOI: /10.1007/s10869-018-9591-4
- Muraven, M., & Baumeister, R. F. (2000). Self-regulation and depletion of limited resources: Does self-control resemble a muscle? *Psychological Bulletin, 126*(2), 247-259. <https://doi.org/10.1037/0033-2909.126.2.247>
- Park, L.S., Martinez, L. & Xu, S. (2022), "Job experience as a buffer against incivility: a daily diary study", *Journal of Managerial Psychology, 37*(3), 243-263. DOI: 10.1108/JMP-03-2021-0194
- 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*, 777-796. DOI: /10.1002/job.336
- Peterson, D. K. (2002). Deviant workplace behavior and the organization's ethical climate. *Journal of Business and Psychology, 17*(1), 47-61. DOI: /10.1023/a:1016296116093
- Pluut, H., Ilies, R., Su, R., Weng, Q., & Liang, A. X. (2021). How social stressors at work influence marital behaviors at home: an interpersonal model of work-family spillover. *Journal Of Occupational Health Psychology, 27*(1), 74-88. DOI: 10.1037/ocp0000298

- Potipiroon, W., & Ford, M. T. (2019). Relational costs of status: Can the relationship between supervisor incivility, perceived support, and follower outcomes be exacerbated?. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 92, 873-896. Doi: /10.1111/joop.12263
- Restubog, S. L. D., Scott, K. L., & Zagenczyk, T. J. (2011). When distress hits home: The role of contextual factors and psychological distress in predicting employees' responses to abusive supervision. *Journal of Applied Psychology*, 96, 713-729. DOI: /10.1037/a0021593
- Rhee, S-Y., Hur, W-M., & Kim, M. (2017). The relationship of coworker incivility to job performance and the moderating role of self-efficacy and compassion at work: The job demands-resources (JD-R) approach. *Journal of Business & Psychology*, 32, 711-726. DOI: /10.1007/s10869-016-9469-2
- Robinson, S. L., Bennet, R.J. (1995). A typology of deviant workplace behaviors: A multidimensional scaling study. *Academy of Management Journal*, 38(2), 555-572
- Rosenstein, A.H. & O'Daniel, M. (2005), "Disruptive behavior and clinical outcomes: perceptions of nurses and physicians", *The American Journal of Nursing*, 105, 54-65.
- Rowe, M.M. & Sherlock, H. (2005), "Stress and verbal abuse in nursing: do burned out nurses eat their young?". *Journal of Nursing Management*, 13, 242-248.
- Schilpzand, P., Leavitt, K., & Lim, S. (2016). Incivility hates company: Shared incivility attenuates rumination, stress, and psychological withdrawal by reducing self-blame. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 133, 33-44. Doi: 10.1016/j.obhdp.2016.02.001
- Schilpzand, P., De Pater, I. E., & Erez, A. (2016). Workplace incivility: A review of the literature and agenda for future research. *Journal of Organizational Behavior*, 37, 57-88. DOI: 10.1002/job.1976
- Shirom, A. (2010). *Employee burnout and health: Current knowledge and future research paths*. U.K.: Wiley.
- Sliter, M., Sliter, K., & Jex, S. (2012). The employee as a punching bag: The effect of multiple sources of incivility on employee withdrawal behavior and sales performance. *Journal of Organizational Behavior*, 33, 121-139. DOI: /10.1002/job.767
- Spector, P. E. (1998). *A control theory of the job stress process*. Oxford, England: Oxford University Press.
- Spector, P.E., & Jex, S.M. (1998). Development of four self-report measures of job stressors and strain: Interpersonal conflict at work scale, organizational constraints scale, quantitative workload inventory, and physical symptoms inventory. *Journal of Occupational Health Psychology*, 3, 356-367. DOI: /10.1037/1076-8998.3.4.356
- Spector, P.E., Chen, P.Y., & O'Connell, B.J. (2000). A longitudinal study of relations between job stressors and job strains while controlling for prior negative affective and strains. *Journal of Applied Psychology*, 85, 211-218. DOI: 10.1037/0021-9010.85.2.211

Sundin, L., Hochwalder, J., & Lisspers, J. (2011). A longitudinal examination of generic and occupational specific job demands, and work-related social support associated with burnout among nurses in Sweden. *Work*, 38(4), 389–400. DOI: /10.3233/WOR-2011-1142

Taylor, S. G., Bedeian, A. G., Cole, M. S., & Zhang, Z. (2017). Developing and testing a dynamic model of workplace incivility change. *Journal of Management*, 43, 645–670. DOI: /10.1177/0149206314535432

Tremmel, S., & Sonnentag, S. (2018). A sorrow halved? A daily diary study on talking about experienced workplace incivility and next-morning negative affect. *Journal of Occupational Health Psychology*, 23(4), 568-583. Doi: /10.1037/ocp0000100

van Jaarsveld, D. D., Walker, D. D., & Skarlicki, (2010). The role of job demands and emotional exhaustion in the relationship between customer and employee incivility. *Journal of Management*, 36(6), 1486-1504. Doi: /10.1177/0149206310368998

Weiss, H. M., & Cropanzano, R. (1996). *Affective Events Theory: A theoretical discussion of the structure, causes and consequences of affective experiences at work*. Research in organizational behavior: An annual series of analytical essays and critical reviews, 18, 1–74. Elsevier Science/JAI Press

Welbourne, J. L., & Sariol, A. M. (2017). When does incivility lead to counterproductive work behavior? Roles of job involvement, task interdependence, and gender. *Journal of occupational health psychology*, 22(2), 194–206. DOI: /10.1037/ocp0000029

Welbourne, J. L., Miranda, G., & Gangadharan, A. (2020). Effects of employee personality on the relationships between experienced incivility, emotional exhaustion, and perpetrated incivility. *International Journal of Stress Management*, 27(4), 335–345. DOI: 10.1037/str0000160

Wilson, B.L., Diedrich, A., Phelps, C.L. & Choi, M. (2011), “Bullies at work: the impact of horizontal hostility in the hospital setting and intent to leave”. *The Journal of Nursing Administration*, 41, 453-458

Yao, J., Lim, S., Guo, C. Y., Ou, A. Y., & Ng, J. W. X. (2021). Experienced incivility in the workplace: A meta-analytical review of its construct validity and nomological network. *Journal of Applied Psychology*. DOI: /10.1037/apl000087

Zafar, U., & Mahmood, A. (2022). Role of workplace ostracism and self-esteem on workplace deviance. *Organizational Psychology*, 12(3), 36-56. DOI: 10.17323/2312-5942-2022-12-3-3 6-56