

***WORK STRESS DENGAN WORKPLACE INCIVILITY BEHAVIOR PADA
PERAWAT INSTALASI GAWAT DARURAT
SKRIPSI***

Diajukan Kepada Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya untuk
Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam Menyelesaikan Program Strata Satu (S1)

Psikologi (S.Psi)



Nafidhatu Sholichah

J01215025

**PROGRAM STUDI PSIKOLOGI
FAKULTAS PSIKOLOGI & KESEHATAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL
SURABAYA**

2019

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang berjudul "*Work Stress* dengan *Workplace Incivility Behavior* pada Perawat Instalasi Gawat Darurat di Rumah Sakit X" merupakan karya asli yang diajukan untuk memperoleh gelar Sarjana Psikologi di Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya. Karya ini sepanjang sepengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis di daftar pustaka.

Surabaya, 08 Agustus 2019



Nafidhatu Sholichah

NIM J01215024

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

Works Stress dengan *Workplace Incivility Behavior* pada Perawat Instalasi Gawat Darurat di Rumah Sakit X

Oleh:

Nafidhatus Sholichah

NIM. J01215024

Telah disetujui untuk diajukan pada sidang skripsi

Surabaya, 10 Juni 2019

Dosen Pembimbing



Rizma Fithri, S.Psi, M.Si
NIP 19740312 199903 2001

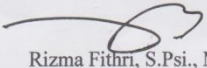
HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI


**WORK STRESS DENGAN WORKPLACE INCIVILITY BEHAVIOR
PADA PERAWAT INSTALASI GAWAT DARURAT DI RUMAH SAKIT X**Yang disusun oleh :
Nafidhatu Sholichah
J01215024

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji

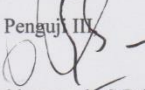
Pada Tanggal 31 Juli 2019

Mengetahui,
Pt. Dekan Fakultas Psikologi dan Kesehatan
Dr. Abdul Muhid, M.Si
NIP. 197502052003121002Susunan Tim Penguji
Penguji I,
Rizma Fithri, S.Psi., M.Si
NIP. 197403121999032001

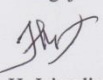
Penguji II,


Nailatin Fauziyah, S.Psi, M.Si
NIP. 197406122007102006

Penguji III,


Hj. Tatik Mukhoyaroh, S.Psi., M.Si
NIP. 197605112009122002

Penguji IV,


Dr. H. Jainudin, M.Si
NIP. 196205081991031002



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA
PERPUSTAKAAN

Jl. Jend. A. Yani 117 Surabaya 60237 Telp. 031-8431972 Fax.031-8413300
E-Mail: perpus@uinsby.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika UIN Sunan Ampel Surabaya, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Nafidhatus Sholichah
NIM : J01215024
Fakultas/Jurusan : Fakultas Psikologi dan Kesehatan/Psikologi
E-mail address : nafidhatus19@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :

Sekripsi Tesis Desertasi Lain-lain (.....)

yang berjudul :

Work Stress dengan Workplace Incivility Behavior pada Perawat Instalasi Gawat Darurat di Rumah Sakit X

berserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara **fulltext** untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 14 Agustus 2019

Penulis

(Nafidhatus Sholichah)

B. Identifikasi Variabel	43
C. Definisi Operasional	43
D. Populasi Penelitian	44
E. Instrumen Penelitian	46
F. Analisa Data	60
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil Penelitian	61
B. Pengujian Hipotesis	70
C. Pembahasan	73
 BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	83
B. Saran	83
DAFTAR PUSTAKA	85
LAMPIRAN	92

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Skala Penelitian (Saat Uji Coba)	89
Lampiran 2: Skala Penelitian (Setelah Uji Coba)	99
Lampiran 3: Tabulasi Data Dikotomik Skala Penelitian (Try Out)	129
Lampiran 4: Tabulasi Data Nominal Skala Penelitian (Try Out)	133
Lampiran 5: Tabulasi Data Dikotomik Skala Penelitian (Valid).....	136
Lampiran 6: Tabulasi Data Nominal Skala Penelitian (Valid)	140
Lampiran 7: Hasil Output SPSS Data Demografi Subjek	144
Lampiran 8: Hasil Output SPSS Uji Validitas & Reliabilitas	152
Lampiran 9: Hasil Output SPSS Uji Normalitas & Linearitas	163
Lampiran 10: Hasil Output SPSS Sumbangan Efektif.....	166
Lampiran 11: Hasil Output SPSS Uji Hipotesis	166
Lampiran 12: Surat Izin Penelitian	167
Lampiran 13: Surat Balasan Penelitian	170
Lampiran 13: Kartu Bimbingan Skripsi	171



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Seperti yang kita ketahui bahwa adanya upaya kesehatan hanya dapat diwujudkan dalam suatu wadah pelayanan kesehatan (*health services*). Suatu tempat yang menyediakan sarana yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya kesehatan adalah pelayanan kesehatan. Apabila ditinjau dari sifat upaya penyelenggaraan pelayanan kesehatan maka dapat dikelompokkan menjadi tiga sarana, yaitu sarana pelayanan kesehatan primer (*primary care*), sarana pelayanan pada tingkat pertama ini adalah pelayanan kesehatan yang paling dekat dengan masyarakat dan hanya dapat menangani kasus-kasus ringan. Sarana kesehatan pertama ini mencakup puskesmas, poliklinik, dokter praktek. Yang kedua adalah sarana pelayanan kesehatan tingkat dua (*secondary care*) Sarana pelayanan tingkat dua adalah pelayanan kesehatan rujukan bagi kasus-kasus atau penyakit-penyakit dari pelayanan kesehatan primer. Sarana kesehatan ini mencakup puskesmas rawat inap, rumah sakit kabupaten, rumah sakit tipe c atau rumah sakit tipe d serta rumah sakit bersalin. Dan yang ketiga adalah sarana pelayanan kesehatan tingkat tiga (*tertiary care*) yaitu sarana pelayanan tingkat tiga merupakan pelayanan kesehatan rujukan bagi kasus-kasus atau penyakit-penyakit dari pelayanan kesehatan tingkat dua. Sarana kesehatan ini mencakup Rumah Sakit Provinsi, Rumah Sakit tipe A dan Rumah Sakit tipe B.

Salah satu bentuk sarana kesehatan adalah rumah sakit, sarana yang disediakan oleh pemerintah maupun swasta untuk masyarakat yang berguna sebagai proses upaya kesehatan dasar, upaya kesehatan rujukan dan upaya kesehatan penunjang. Rumah sakit memiliki beberapa faktor dalam memengaruhi mutu pelayanan, dan diantaranya yang paling mendominasi adalah sumber daya manusia (Haryani, 2008).

Rumah sakit adalah bagian terpenting dari suatu organisasi kemasyarakatan dan kesehatan dengan fungsi memberikan pelayanan paripurna (komprehensif), penyembuhan penyakit (kuratif) dan pencegahan penyakit (preventif) kepada masyarakat (*World Health Organization*). Rumah sakit adalah instansi pelayanan

kesehatan yang memberikan suatu pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat (Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 340/MENKES/PER/III/2010). Sedangkan pengertian rumah sakit tentang Persyaratan Kesehatan Lingkungan Rumah Sakit, dinyatakan bahwa rumah sakit merupakan sarana pelayanan kesehatan, tempat berkumpulnya orang sakit maupun orang sehat, atau dapat menjadi tempat penularan penyakit serta memungkinkan terjadinya pencemaran lingkungan dan gangguan kesehatan (Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 1204/Menkes/SK/X/2004). Jika dipahami dari pengertian diatas, rumah sakit melakukan beberapa jenis pelayanan diantaranya pelayanan medik, pelayanan penunjang medik, pelayanan perawatan, pelayanan rehabilitasi, pencegahan dan peningkatan kesehatan, sebagai tempat pendidikan dan atau pelatihan medik dan para medik, sebagai tempat penelitian dan mencari ilmu dan teknologi bidang kesehatan serta untuk menghindari risiko dan gangguan kesehatan sebagaimana yang dimaksud, sehingga perlu adanya penyelenggaraan kesehatan lingkungan rumah sakit sesuai dengan persyaratan kesehatan.

Potensi bahaya di rumah sakit dapat akibatkan oleh bermacam-macam faktor. Diantaranya adalah faktor biologi, yaitu faktor yang disebabkan oleh virus, bakteri, jamur dan mikroba lainnya, selanjutnya adalah faktor kimia, yaitu faktor yang disebabkan oleh antiseptik, dan gas anastesi, kemudian adalah faktor fisik seperti suhu, cahaya, listrik, getaran dan radiasi, dan yang terakhir adalah faktor psikososial, meliputi kerja bergantian, shift kerja, interaksi organisasi, stres kerja dan lain sebagainya. Faktor-faktor tersebut dapat menyebabkan penyakit, kecelakaan kerja dan perilaku tidak sopan di tempat kerja, dan rasa tidak nyaman di tempat kerja. Insiden akut potensi bahaya di Indonesia secara signifikan lebih besar terjadi pada pekerja rumah sakit dibandingkan dengan kebanyakan profesi lainnya, dalam semua kategori (jenis kelamin, ras, dan status pekerjaan). Potensi bahaya tersebut dapat menjadi sumber stressor bagi perawat di rumah sakit, dari stres kerja tersebut kemudian berpotensi timbulnya *workplace incivility behavior*.

Jenis-jenis pelayanan di rumah sakit ada banyak macamnya didalam memberikan pelayanan yang terbagi atas jenis-jenis kebutuhan pasien, diantaranya adalah IGD, UGD, rawat inap, ICU, radiologi, farmasi, laboratorium dan lain sebagainya.

Menurut WHO (2005) angka kematian yang terjadi pada negara berkembang terbanyak disebabkan oleh malaria, radang paru (*pneumonia*), diare, demam berdarah (*dengue*) dan campak yang disertai sepsis bakteri. Untuk mengurangi angka kesakitan dan kematian ini diperlukan suatu sistem pelayanan terpadu (penyuluhan, pencegahan, pengobatan, pemulihan) sejak di pusat pelayanan kesehatan primer di Puskesmas sampai di instalasi emergensi/IGD, unit rawat intermediet (*High Care Unit/HCU*) dan unit rawat intensif anak (*Pediatric Intensive Care Unit/PICU*) di rumah sakit. Pentingnya perawatan terpadu di instalasi gawat darurat merupakan salah satu kunci keberhasilan merawat pasien pada tingkat lanjutan. Hal ini menjadi kompleks karena instalasi gawat darurat bekerja secara tim yang terdiri dari berbagai disiplin keilmuan, keterbatasan sumber daya manusia, sarana dan prasarannya.

Instalasi Gawat Darurat (IGD) adalah sebuah divisi yang ada di dalam sebuah rumah sakit yang menyediakan dan memberikan penanganan di awal bagi pasien yang menderita sakit dan cedera, dimana hal tersebut yang dapat mengancam kelangsungan hidupnya. Di dalam pelayanan yang ada di instalasi gawat darurat terdapat tim dokter dari berbagai spesialisasi bersama sejumlah tim perawat dan dokter jaga. Instalasi Gawat Darurat berfungsi memberikan pelayanan medis yang sifatnya gawat dan darurat selama 24 jam sebelum akhirnya pasien dilanjutkan kepada poli yang lain. Pasien dengan penyakit akut yang masuk ke IGD dapat dikategorikan menjadi kasus gawat dan darurat, gawat tapi tidak darurat, darurat tapi tidak gawat, tidak gawat dan tidak darurat. Gawat yaitu sebuah keadaan yang berhubungan dengan suatu penyakit atau kondisi lainnya yang mengancam jiwa, sedangkan darurat adalah keadaan yang terjadi tiba-tiba dan tidak diperkirakan sebelumnya, suatu kecelakaan, kebutuhan yang segera atau mendesak.

Instalasi gawat darurat tidaklah sama dengan Instalasi Rawat Jalan yang memberikan sebuah pelayanan pada pasien yang tidak gawat dan tidak darurat, pasien di instalasi gawat darurat pada umumnya pasien dengan kasus yang akut dan terjadi secara tiba-tiba tanpa mengenal waktu dan memerlukan pertolongan yang cepat dan tepat. Pasien rawat jalan yang karena kondisi medisnya tiba-tiba mengalami perburukan juga harus segera dimasukkan ke instalasi gawat darurat.

Karena sifat pelayanan yang ada di instalasi gawat darurat yang harus cepat, tepat dan tidak dibatasi oleh waktu, maka kinerja instalasi gawat darurat yang ideal dan

sesuai adalah sangat bergantung kepada sumber daya manusia, tata cara kerja dan pelayanan yang bagus, fasilitas pemeriksaan yang penunjang untuk mendukung proses diagnostik, adanya dukungan obat dan bahan medis habis pakai yang memadai, adanya alur keluar masuk pasien yang jelas, kamar operasi yang siap pakai, dan juga adanya ketersediaannya transportasi ambulans yang berfokus pada keselamatan jiwa pasien.

Idealnya sumber daya manusia di instalasi gawat darurat terstruktur sebagai berikut diantaranya adalah dokter subspesialis, anestesi, kebidanan dan kandungan serta dokter spesialis ilmu kesehatan anak dokter spesialis bedah, penyakit dalam, dokter umum dengan sertifikasi pelatihan kegawat daruratan, perawat kepala S1 atau D3 dengan sertifikasi pelatihan kegawat-daruratan perawat dengan sertifikasi pelatihan perawatan emergensi, tenaga non medis seperti satuan pengamanan (*security*) dan petugas yang bertanggung jawab dalam melakukan kebersihan.

Keperawatan adalah profesi atau pekerjaan yang ada di rumah sakit yang berperan serta berpengaruh penting dalam menjalankan pelayanan mutu kesehatan. Perawat sangat penting karena sebagai ujung tombak berkualitas baik dan berkualitas tidak baiknya sebuah mutu pelayanan di rumah sakit kepada pasien (Alfatesh, 2016).

Dalam rumah sakit, setiap keperawatan terbagi atas beberapa instalasi. Diantaranya adalah *Intensive Care Unit* (ICU), Instalasi Gawat Darurat (IGD), Rawat Inap, dan lain sebagainya. Instalasi Gawat Darurat adalah pelayanan gawat darurat (*emergency care*) merupakan bagian dari pelayanan rumah sakit yang dibutuhkan oleh pasien dalam waktu segera atau darurat untuk memberikan pertolongan keselamatan dalam hidup pasien. Pelayanan Instalasi Gawat Darurat merupakan garda depan pelayanan dalam rumah sakit, dengan jam pelayanan 24 jam untuk melayani pasien. Tujuan dari pelayanan ini adalah untuk memberikan pertolongan pertama bagi pasien yang datang yang mengalami cedera, sakit dan yang dapat mengancam kelangsungan hidupnya. Memberikan pertolongan untuk menghindari adanya sebuah resiko seperti kematian, memberikan pelayanan pada korban kecelakaan, atau bencana lain yang memerlukan tindakan. Jadi pelayanan yang ada di instalasi gawat darurat memiliki peran kerja yang lebih utama dibandingkan dengan pelayanan lainnya, karena pelayanan lainnya hanya meneruskan perawatan yang telah ditangani oleh petugas yang ada di Instalasi Gawat Darurat.

Pelayanan yang dilakukan pada instalasi gawat darurat kepada pasien yang datang akan langsung dilakukan tindakan sesuai dengan kebutuhan dan prioritasnya. Bagi pasien yang akut akan dilakukan penyelamatan jiwa pasien (*life saving*). Bagi pasien yang tidak akut atau gawat, akan dilakukan perawatan sesuai dengan kebutuhan dan kasus permasalahan yang dialami pasien.

Perawat Instalasi Gawat Darurat juga memiliki tugas keperawatan yang beragam yang harus dilaksanakan dalam tugasnya. Hal-hal tersebut dapat menjadi stressor untuk perawat yang bertugas pada instalasi gawat darurat. Apabila hal tersebut dibiarkan dan tidak segera ditangani, dengan kondisi tugas dan beban kerja yang sedemikian rupa, perawat instalasi gawat darurat dikhawatirkan dapat mengalami *work stress* apabila beban kerja yang mereka terima telah melebihi kapasitas kerja mereka. Hal tersebut dipaparkan oleh Alfatesh (2016) bahwa beban kerja yang tinggi dan tugas rutin yang berulang dapat menyebabkan *work stress* dan *workplace incivility behavior*.

Saat ini sering dilakukannya penelitian pada jenis-jenis tindakan kekerasan di lokasi kerja dan berdampak negatif pada karyawan dan organisasi (Hershcovis dkk, 2007). Tindakan negatif di lokasi kerja biasa disebut *workplace incivility behavior*, yaitu sebuah perilaku interpersonal yang memiliki ciri-ciri ketidaksopanan dan ketidaksantunan (Andersson & Pearson, 1999; Cortina dkk, 2001).

Banyak penelitian dilakukan tentang *workplace incivility behavior* dengan tujuan agar organisasi dapat memahami mengenai perilaku karyawan yang negatif dan akan berdampak pada bahaya organisasi dan karyawan itu sendiri serta karyawan lainnya (Cortina dkk, 2001). *Workplace Incivility Behavior* ialah sebuah tindakan menyimpang dengan intensitas ringan ditandai dengan munculnya keinginan yang ambigu mengarah pada tindakan melukai, menciderai, atau berbuat tidak baik target, yang melanggar aturan atas harga diri orang lain (Anderson & Pearson, 1999).

Fenomena *workplace incivility behavior* berhubungan saling terikat dan saling tumpang tindih dengan jenis perilaku negatif lainnya, contohnya perilaku kasar, bullying, pelecehan, perilaku yang menunjukkan antisosial dan perusakan sosial, tetapi hal tersebut berbeda karena lebih rendah dalam intensitasnya (Hershcovis, 2007; Martin & Hine, 2015).

Ciri-ciri yang khusus dari perilaku *workplace incivility behavior* ialah maksud dari tujuan pelaku melakukan tindakan tidak sopan dan pandangan target maupun pengamat pada perilaku *incivility* bermakna ambigu. Ketidakjelasan pelaku dalam

melakukan perilaku menyakiti target inilah yang membedakan antara *workplace incivility behavior* dari sebuah tindakan penganiayaan atau perilaku negatif yang lainnya. *Workplace incivility behavior* memiliki maksud menyakiti atau melukai yang tidak jelas bagi berbagai pihak terkait saat terjadinya perilaku tidak sopan di tempat kerja itu terjadi. Berbeda dengan tindakan agresi, misalnya tindakan kekerasan seperti penyerangan pada fisik bahkan sampai terjadinya pembunuhan (Anderson, Pearson, & Porath, 1999).

Menurut Andersson & Pearson (1999) memperkirakan menyentuh 98% dari karyawan di Amerika Serikat, dengan setengah mengalami ketidaksopanan setiap minggu (Porath & Pearson, 2013). Di antara berbagai efek samping yang diyakini AS untuk biaya bisnis jutaan dolar per tahun (Porath & Pearson, 2013), *workplace incivility behavior* berhubungan dengan tingkat yang lebih tinggi dari pekerjaan burnout dan turnover kognisi (Cortina dkk, 2001)

.Dalam jajak pendapat yang dilakukan baru-baru ini oleh *US News and World Report* 89% dari responden melaporkan *incivlity* merupakan masalah serius yang 78% setuju memburuk dalam 10 tahun terakhir (Marks, 1996). Berdasarkan data yang dikumpulkan dari manajer, pengacara, aparat penegak hukum dan profesional medis darurat, kami sarankan ketidaksopanan tidak hanya menembus budaya pop, tetapi juga menodai tempat kerja. Dengan menggunakan bahasa merendahkan dan nada suara, membuat ancaman implisit, mengabaikan permintaan dari sesama karyawan, “menyala” rekan jaringan, atau sebaliknya menunjukkan ketidakpedulian terhadap orang lain, ada banyak bukti dari dampak negatif dari ketidaksopanan di kantor dan di pabrik. Menurut penelitian yang dilakukan oleh (Meier & Semmer, 2013) adalah menguji anteseden *incivlity behavior* terhadap rekan kerja dan supervisor. Kemudian meneliti peran karakteristik pekerjaan (kurangnya timbal balik dalam hubungan dengan seseorang di dalam organisasi), kepribadian (narsisme), dan kemarahan yang berhubungan dengan pekerjaan secara bersamaan. Peneliti memperkirakan bahwa kemarahan memediasi hubungan antara kurangnya timbal balik dan ketidaksopanan, dan bahwa mediasi ini sangat kuat di antara karyawan narsis (dimoderasi mediasi). Seperti yang diperkirakan, pada sampel dari 197 karyawan, kemarahan setidaknya sebagian dimediasi hubungan antara kurangnya timbal balik dan ketidaksopanan.

Kemudian penelitian yang dilakukan oleh (Lim & Lee, 2011) data yang dikumpulkan dari 180 karyawan dari berbagai organisasi di Singapura menunjukkan bahwa ketidaksopanan bukanlah fenomena langka di budaya Asia. Karyawan berpengalaman lebih dalam mengalami *incivility* dari atasan dari rekan kerja atau bawahan, dan pengalaman-pengalaman ini terkait dengan hasil yang berbeda. *Incivilty* jika dikaitkan dengan kepuasan rekan kerja maka menurun, akan tetapi peningkatan persepsi perlakuan tidak adil, dan peningkatan depresi. Hasil juga menunjukkan bahwa karyawan dengan dukungan keluarga yang tinggi menunjukkan hubungan kuat antara *workplace incivility behavior* dengan hasil negatif, dibandingkan dengan karyawan dengan dukungan keluarga rendah

Public Agenda telah melakukan sebuah penelitian pada tahun 2000, dan melaporkan bahwa 79% orang Amerika menyatakan bahwa terjadi perilaku kasar yang telah meningkat dalam beberapa tahun terakhir, dan 68% mengatakan bahwa mereka telah menyaksikan perilaku tidak sopan di tempat kerja (Holm, dkk., 2015). Penelitian yang melibatkan sebanyak 9000 karyawan, ditemukan sebuah hasil bahwa 90% menyatakan bahwa mereka menyaksikan sebuah tindakan *incivility* di tempat kerja dan 96% menyatakan bahwasannya karyawan pernah memiliki pengalaman kejadian tidak menyenangkan di lokasi kerja.

Adanya penelitian tentang *workplace incivility behavior* juga pernah dilaksanakan di Indonesia. Seperti penelitian yang telah dilakukan oleh Handoyo, dkk (2016) yang hasilnya bahwa 80% karyawan yang menjadi korban melaporkan bahwa pernah memiliki pengalaman tindakan *workplace incivility behavior* dari sesama karyawan, dan dari senior mereka. Dan juga pada penelitian yang sudah dilakukan oleh Kristianto (2017) menemukan bahwa adanya stress kerja yang berhubungan dengan *workplace incivility behavior*.

Dampak yang terjadi dari *workplace incivility behavior* adalah bukan hanya korban yang merasakan dampak negatifnya, melainkan organisasi atau instansi juga pelaku yang melakukan perilaku tersebut juga akan merasakan dampak kerugian. Dapat disimpulkan bahwa perilaku *workplace incivility behavior* mempunyai dampak yang luar biasa menyeluruh, oleh karena itu perusahaan sepatutnya memberikan perhatian yang intens kepada pelaku tidak beradab di tempat kerja.

Tidak hanya dampak, ada juga penelitian yang dilakukan demi mencari sebuah faktor-faktor yang menyebabkan terjadinya *workplace incivility behavior* ini. Barlett

& Reio (2008) berupaya untuk memahami faktor-faktor yang menyebabkan terjadinya dan dampak dari *workplace incivility behavior*, ia membedakan menjadi dua faktor yaitu, berasal dari individu, dan berasal dari organisasi.

Adapun faktor yang menyebabkan terjadinya *workplace incivility behavior* yang bersumber dari individu adalah *enablers, motivator, & triggers* (Barlett, & Reio, 2008). *Enablers* adalah faktor yang dapat menimbulkan *workplace incivility behavior*, bisa menjadi tindakan dan peran pelaku. Peran termasuk status, penyetaraan peran, beban kerja, stres kerja dan tekanan terhadap produktivitas (Ferris, 2002). *Motivators* yaitu suatu kondisi yang dapat dimanfaatkan oleh pelaku untuk melecehkan orang lain di tempat kerja, meliputi kepribadian dan keyakinan. Keyakinan dalam hal ini adalah mencakup keuntungan yang diharapkan, keamanan kerja yang dirasakan, ketidakpuasan, agresi, dan rendahnya biaya untuk perilaku yang tidak pantas (Salin, 2003). Kepribadian tipe A, memiliki sifat agresi, kekuatan ego, persaingan internal, dan permusuhan (Cortina dkk 2001; Salin, 2003). *Triggers* adalah proses yang dapat mempercepat adanya *workplace incivility behavior* (Salin, 2003). Tindakan dan peran pelaku dapat menyebabkan *incivility*, dan juga dapat mempercepat terjadinya *triggers*. Contohnya adalah lingkungan, kemampuan, dan demografi.

Lingkungan kerja dapat berperan penting dalam mempengaruhi karyawan. Adanya dukungan yang dinyatakan oleh Wati (2014) yang memaparkan bahwa lingkungan kerja yang kondusif sangat berperan agar memunculkan motivasi dalam bekerja dan begitupun sebaliknya, karena apabila lingkungan kerja tidak kondusif dan hal tersebut akan membuat karyawan susah untuk mendapatkan motivasi kemudian cenderung akan memunculkan sebuah konflik.

Sebuah penelitian yang meneliti tentang korelasi kerja negatif cenderung mendukung persepsi bahwa faktor tempat kerja termasuk pengaruh negatif, ketidakpastian, ketidakpercayaan, beban kerja, dan stress kerja yang meningkat dihubungkan dengan *incivility* dari sesama karyawan dan juga berkurangnya hubungan interpersonal (Marrison & Macky, 2017). Tugas dan kewajiban organisasi seperti tuntutan pekerjaan yang banyak dan meningkat menjadi salah satu faktor terjadinya *workplace incivility behavior* (Pearson dkk, 2005). Karyawan yang terlalu banyak beban kerja atau tekanan akan merespons adanya emosi negatif yang dialami pdengan melakukan penyerangan kepada rekan kerja dengan perilaku yang tidak sopan (Roberts, Scherer & Bowyer, 2011).

Work Stress merupakan situasi dan kondisi yang bersifat internal yang dapat disebabkan karena adanya kelelahan fisik, lingkungan dan situasi sosial yang akan berpotensi untuk agresi dan tidak dapat dikondisikan pada saat melakukan pekerjaan. *The National Institute for Occupational Safety and Health (NIOSH)* menjelaskan bahwa stres dalam pekerjaan ialah sebagai suatu keadaan fisik dan emosi yang berdampak negatif apabila terjadi saat pekerjaan yang dikerjakan tidak sejalan dengan kemampuan, sumber daya dan kondisi pekerja (NIOSH, 2008). *Work stress* adalah sebuah tekanan yang tidak dapat dikondisikan dan tidak dapat di toleransi oleh karyawan baik yang muncul berasal melalui pekerjaan sendiri maupun dari luar pekerjaan. Faktor dari stress kerja dapat muncul dari biologi, psikologi, sosial dan spritual.

Petugas bidang kesehatan memiliki tekanan psikologis yang lebih tinggi dibandingkan dengan profesi atau pekerjaan yang lain. Adanya beberapa sumber stress yang muncul mulai dari adanya beban kerja dan tuntutan yang berlebihan, banyaknya tekanan waktu, pelaksanaan kewajiban, adanya ketidakjelasan aturan saling keterkaitan dengan kontak petugas atau pekerja kesehatan dengan infeksi suatu penyakit, pasien dengan keadaan yang kritis dan tidak berdaya (*The National Institute for Occupational Safety and Health, 2008*).

Menurut hasil wawancara yang telah dilakukan kepada perawat dengan inisial F pada tanggal 09 Januari 2019 yang berprofesi sebagai perawat IGD di salah satu rumah sakit, ia menyatakan bahwa perawat Instalasi Gawat Darurat berbeda dengan perawat lain, karena tingkat pekerjaan perawat IGD lebih kompleks dengan bagian lain yang ada di rumah sakit, karena bersifat menyeluruh, karena keluhan pasien pertama kali dilarikan kepada IGD terlebih dahulu, perawat IGD adalah pekerja kesehatan pertama kali yang menerima komplain dari keluarga pasien maka dari itu menurutnya harus kuat mental, setelah dari IGD barulah pasien dipindahkan ke instalasi sesuai kebutuhan. Jadi perawat yang bertugas bukan di IGD hanya meneruskan perawatan pasien saja. Kemudian perawat sendiri jam bekerjanya terdiri dari tiga shift, yaitu pagi, siang dan malam. Menurut responden, bahwa menjadi perawat harus kuat mental, tidak bisa mengandalkan *skill* saja. Ia mengatakan bahwa ia pernah magang di salah satu rumah sakit Sidoarjo, pernah dapat teguran dari senior, di arahkan dengan intonasi tinggi, dimarahi, disindir dan pernah juga mendapatkan perlakuan kasar secara verbal.

Kemudian peneliti juga melakukan wawancara kepada perawat laki-laki pada tanggal 02 Januari 2019 yang berinisial I, menurut hasil wawancara yang telah dilakukan kepada responden adalah ia mengatakan bahwa menjadi perawat memiliki tuntutan pekerjaan yang tinggi, karena harus berhadapan dengan pasien secara langsung terlebih pasien dalam kondisi kritis. Ia menjelaskan bahwa perawat di IGD lebih sering mengalami stres karena pertama kali pasien datang dilarikan ke IGD, penanganan pertama ada di IGD, dan tidak jarang juga terkena komplain dari keluarga pasien, perawat IGD lebih banyak melakukan tindakan, semua macam penyakit berawal dari IGD, karena di ruangan lain sudah terbagi ada yang khusus kecelakaan, penyakit dalam dan lain lain, jadi perawat selain IGD hanya injeksi dan proses perawatan pemulihan saja. Karena membutuhkan skill, mental yang kuat dan stres kerja yang tinggi, sering kali sesama perawat berperilaku tidak profesional kepada rekan perawat lainnya, seperti menyindir, berkata kasar, dan menggunakan intonasi yang tinggi.

Telah dilakukan banyak penelitian terhadap faktor-faktor yang menjadi penyebab stres kerja pada perawat IGD telah dilaksanakan diluar negeri oleh beberapa peneliti, diantaranya adalah oleh Anderson (1999) dalam penelitian tersebut ia telah menyimpulkan bahwa faktor yang menyebabkan perawat IGD menjadi stress adalah konflik dengan hubungan interpersonal, proses perawatan pada pasien, isu mengenai administrator, dan manager keperawatan, kurangnya atau minimnya dukungan sosial, cara interaksi komunikasi, pemantauan dan perencanaan staf, politik interdisiplin pada tingkat manager yang ada di keperawatan dan dokter, apresiasi berupa gaji karyawan dan promosi dari departemen lain diluar bidang keperawatan serta isu etika yang berhubungan dengan pasien menjelang kematian (Haryani, 2008).

Menurut survey nasional yang telah dilakukan oleh Frasser (1997) di Perancis sebesar 74% kondisi stress dialami atau terjadi oleh perawat, dalam penelitian yang telah dilakukan di Indonesia oleh Persatuan Perawatan Nasional Indonesia (2006) terdapat 50,9% di empat provinsi perawat Indonesia mengalami stres kerja dengan yang menyerang psikis, rasa frustrasi, emosi negatif seperti marah, kesal, dan sensitif karena tidak ada waktu untuk istirahat, adanya tekanan beban kerja terlalu tinggi atau terlalu berat dan menghabiskan banyak waktu, upah atau gaji rendah dan insentif yang tidak sesuai atau kurang memadai.

Dari pemaparan latar belakang, maka peneliti ingin meneliti tentang hubungan antara *work stress* dengan *workplace incivility behavior* pada perawat IGD di Rumah Sakit X.

A. Rumusan Masalah

Berdasarkan pemaparan latar belakang diatas, dapat ditarik rumusan masalah yaitu :

Apakah terdapat hubungan antara *work stress* dengan *workplace incivility behavior* pada perawat instalasi gawat darurat?

B. Keaslian Penelitian

Pada penelitian yang telah dilakukan oleh (Cortina & Magley, 2001) menunjukkan bahwa karyawan yang dihadapkan dengan *workplace incivility behavior* menunjukkan terjadinya *work stress* yang lebih besar pada pekerjaan, gangguan kognitif, tekanan psikologis, serta kepuasan kerja yang lebih rendah dan kreativitas. Personil yang dihadapkan dengan *incivilty* akhirnya meninggalkan organisasi mereka pada tingkat yang lebih tinggi.

Penelitian yang dilakukan oleh Cortina dkk, (2001) mengembangkan model teoritis dampak *workplace incivility behavior* pada pekerjaan dan kesejahteraan psikologis karyawan. Dalam studi pertama, penulis menguji model pada 1158 karyawan, menemukan bahwa kepuasan dengan pekerjaan dan supervisor, serta kesehatan mental, efek sebagian diselesaikan *incivility* pribadi pada keinginan berpindah dan kesehatan fisik, proses ini tidak berbeda berdasarkan gender. Studi kedua diperpanjang hasil ini pada sampel independen dari 271 karyawan, menunjukkan efek negatif dari *incivility workgroup* yang muncul atas dampak dari ketidaksopanan pribadi. Dalam kedua studi, semua hasil diadakan sementara mengontrol *work stress*.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh (Meier & Semmer, 2013) adalah menguji anteseden *incivlity behavior* terhadap rekan kerja dan supervisor. Kemudian meneliti peran karakteristik pekerjaan (kurangnya timbal balik dalam hubungan dengan seseorang di dalam organisasi), kepribadian (narsisme), dan kemarahan yang berhubungan dengan pekerjaan secara bersamaan. Peneliti memperkirakan bahwa kemarahan memediasi hubungan antara kurangnya timbal balik dan ketidaksopanan, dan bahwa mediasi ini sangat kuat di antara karyawan narsis (dimoderasi mediasi).

Seperti yang diperkirakan, pada sampel dari 197 karyawan, kemarahan setidaknya sebagian dimediasi hubungan antara kurangnya timbal balik dan ketidaksopanan.

Kemudian penelitian yang dilakukan oleh (Lim & Lee, 2011) data yang dikumpulkan dari 180 karyawan dari berbagai organisasi di Singapura menunjukkan bahwa ketidaksopanan bukanlah fenomena langka di budaya Asia. Karyawan berpengalaman lebih dalam mengalami *incivility* dari atasan dari rekan kerja atau bawahan, dan pengalaman-pengalaman ini terkait dengan hasil yang berbeda. *Incivility* jika dikaitkan dengan kepuasan rekan kerja maka menurun, akan tetapi peningkatan persepsi perlakuan tidak adil, dan peningkatan depresi. Hasil juga menunjukkan bahwa karyawan dengan dukungan keluarga yang tinggi menunjukkan hubungan kuat antara *workplace incivility behavior* dengan hasil negatif, dibandingkan dengan karyawan dengan dukungan keluarga rendah.

Penelitian yang telah dilakukan oleh Taylor & Kluemper (2012) studi ini mengkaji pengaruh bahwa persepsi karyawan dari peran stres (ambiguitas, konflik, *overload*) terhadap perilaku agresif mereka dengan mempengaruhi persepsi mereka tentang *incivility*, dan efek tergantung pada sifat-sifat kepribadian (*neuroticisme*, keramahan, *conscientiousness*). Hasil didukung mediasi dimoderasi, sehingga efek tidak langsung yang dirasakan peran ambiguitas dan konflik peran pada agresi disahkan melalui *incivility* bervariasi sesuai dengan perbedaan individu dalam kepribadian.

Menurut penelitian yang telah dilakukan Porath & Pearson (2013) penelitian ini meneliti respon emosional terhadap *workplace incivility behavior*, dan tanggapan dampak yang dialami oleh korban. Korban yang melaporkan ketidaksopanan yang lebih besar mengalami marah, takut, dan kesedihan. Kemarahan korban dikaitkan dengan agresi yang lebih langsung terhadap penghasut, ketakutan korban dikaitkan dengan agresi tidak langsung terhadap penghasut. Status dimoderatori efek ketakutan dan kesedihan. Hasil penelitian menggarisbawahi kebutuhan untuk organisasi untuk mengelola kesopanan sehingga mereka dan karyawan mereka dapat menghindari biaya langsung dan tidak langsung yang cukup besar terkait dengan ketidaksopanan tempat kerja. Pada tingkat yang lebih luas, hasil kami menunjukkan pentingnya mengembangkan kesadaran yang lebih besar tentang efek berbahaya dari ketakutan dan kesedihan di tempat kerja.

Penelitian yang telah dilakukan oleh Slitter, dkk (2014) Studi saat ini berusaha untuk menentukan apakah karakteristik kepribadian yang prediktif dari persepsi ketidaksopanan. Sebanyak 708 mahasiswa dari Midwestern yang terkena serangkaian sketsa yang menggambarkan perilaku yang berpotensi dapat dianggap sebagai *incivility* dan diminta untuk menilai sejauh mana masing-masing yang dianggap sebagai perilaku kasar. Hasil penelitian menunjukkan bahwa stabilitas emosional, dan keterbukaan yang berhubungan negatif dengan persepsi ketidaksopanan, sedangkan pengaruh positif (PA), negatif mempengaruhi (NA), dan sifat kemarahan yang positif terkait dengan persepsi ketidaksopanan. Ketika semua variabel kepribadian dianalisis bersama-sama, PA dan sifat kemarahan menjelaskan paling varians dalam persepsi ketidaksopanan, sedangkan NA tidak lagi signifikan dalam model ini. Dalam analisis eksplorasi, kami juga menemukan bahwa ketidaksopanan pengawas dilakukan itu dianggap lebih sopan dibanding rekan kerja atau ketidaksopanan pelanggan.

Kemudian penelitian yang telah dilakukan oleh Taylor & Kluemper (2012) mereka menjelaskan teori dan praktek *workplace incivility behavior* adalah progresif dan dinamis. Untuk saat ini *workplace incivility behavior*, telah dinilai sebagai fenomena ketidaksopanan selama beberapa periode tertentu yaitu 1 tahun hingga 5 tahun Akibatnya, sedikit yang diketahui tentang aspek waktu bervariasi dan progresif dari *workplace incivility behavior* seperti yang disarankan oleh kedua literatur rujukan dan pengalaman. Dalam konteks *burnout* karyawan dan penarikan, Taylor & Kluemper (2012) mengembangkan sebuah novel, model yang dimediasi dinamika perubahan *workplace incivility behavior* dan diuji prediksi spesifik tentang efek waktu berurutan. pemodelan perubahan skor laten data survei mingguan dari 131 karyawan menunjukkan bahwa perubahan ketidaksopanan unik mempengaruhi perubahan berikutnya dalam kelelahan, yang menyebabkan perubahan berikutnya dalam kognisi karyawan. Taylor & Kluemper (2012) juga menyelidiki apakah efek dimediasi dinamis ini bervariasi di seluruh waktu dan individu.

Andersson & Pearson (1999) memperkirakan menyentuh 98% dari karyawan di Amerika Serikat, dengan setengah mengalami ketidaksopanan setiap minggu (Porath & Pearson, 2013). Di antara berbagai efek samping yang diyakini AS untuk biaya bisnis jutaan dolar per tahun Porath & Pearson (2013), *workplace incivility behavior* berhubungan dengan tingkat yang lebih tinggi dari pekerjaan burnout dan turnover kognisi (Cortina dkk, 2001)

Dalam jajak pendapat yang dilakukan baru-baru ini oleh *US News and World Report* 89% dari responden melaporkan melaporkan *incivility* merupakan masalah serius yang 78% setuju memburuk dalam 10 tahun terakhir (Marks, 1996). Berdasarkan data yang dikumpulkan dari manajer, pengacara, aparat penegak hukum dan profesional medis darurat, kami sarankan ketidaksopanan tidak hanya menembus budaya pop, tetapi juga menodai tempat kerja. Dengan menggunakan bahasa merendahkan dan nada suara, membuat ancaman implisit, mengabaikan permintaan dari sesama karyawan, “menyala” rekan jaringan, atau sebaliknya menunjukkan ketidakpedulian terhadap orang lain, ada banyak bukti dari dampak negatif dari ketidaksopanan di kantor dan di pabrik.

Pada awal penelitian yang telah dilakukan oleh (Pearson, 2001) menggunakan definisi *workplace incivility behavior* adalah perilaku antisosial dengan intensitas rendah yang terjadi di tempat kerja. Kami dioperasionalkan fenomena ketidaksopanan tempat kerja sebagai perilaku kasar, tidak sensitif atau tidak sopan terhadap orang lain di tempat kerja (Brown & Levinson, 1987; Morris, 1996). Tujuan dari penelitian Pearson (2001) adalah untuk membangun teori daripada untuk menguji teori seperti menjelajahi dua pertanyaan besar: apa sifat dari *workplace incivility behavior* dan beberapa implikasi dari ketidaksopanan bagi karyawan dan organisasi. Ia berusaha mengembangkan definisi yang jelas tentang ketidaksopanan dengan mengidentifikasi pola dan kesamaan serta disconfirmations dalam data, kembali ke literatur yang sesuai untuk memperjelas konsep dan mengeksplorasi bagaimana hal itu berbeda dari bentuk-bentuk penyimpangan. Peneliti dalam penelitian ini menggunakan pendekatan induktif karena ia percaya bahwa teori yang masih ada dan praktek tidak menjelaskan realitas secara tepat (Marshall & Rossman, 1989). Jadi, peneliti dalam penelitian ini mengejar pembangunan model awal dari *incivility*, dampaknya, dan moderator dari efek-efek melalui multidisiplin multi-metode penelitian kualitatif.

Dalam penelitian yang telah dilakukan oleh Pearson dkk, (2005) meneliti efek dari *workplace inciviliy behavior* harian yang negatif mempengaruhi dan dieksplorasi potensi individu dan moderator organisasi. Data yang dikumpulkan dari 76 karyawan penuh waktu di 10 hari kerja mengungkapkan bahwa *workplace incivility behavior* sehari-hari secara positif meramalkan akhir kerja negatif mempengaruhi sementara mengontrol sebelum kerja yang negatif mempengaruhi. Selanjutnya, hubungan itu

kuat bagi orang-orang dengan stabilitas emosional rendah, tinggi atribusi bias bermusuhan, *locus of control* eksternal, dan orang-orang pengalaman beban kerja yang kronis rendah dan kendala organisasi yang lebih kronis, dibandingkan dengan orang-orang dengan stabilitas emosional yang tinggi. terjadi cukup sering di tempat kerja.

Dalam survei nasional, 10% dari responden dilaporkan mengalami ketidaksopanan kerja setiap hari Pearson dkk, (2005), dan 98% dari seluruh pekerja yang sampel oleh Porath, Pearson, dan rekan telah mengalami tindakan sopan di tempat kerja (Porath & Pearson, 2013). Karena prevalensi tinggi, ketidaksopanan tempat kerja telah menarik berikut tegangan di banyak peneliti dan sejumlah studi telah menemukan dampaknya pada target. Misalnya *workplace incivility behavior*, ditemukan asso- diasosiasikan dengan kepuasan berkurang dengan pekerjaan, atasan, dan rekan kerja (Cortina, dkk 2001; Lim & Lee, 2011)

Public Agenda telah melakukan sebuah penelitian pada tahun 2000, dan melaporkan bahwa 79% orang Amerika menyatakan bahwa terjadi perilaku kasar yang telah meningkat dalam beberapa tahun terakhir, dan 68% mengatakan bahwa mereka telah menyaksikan *workplace incivility behavior* (Holm, dkk., 2015). Penelitian yang melibatkan sebanyak 9000 karyawan, ditemukan sebuah hasil bahwa 90% menyatakan bahwa mereka menyaksikan sebuah tindakan *incivility* di tempat kerja dan 96% menyatakan bahwasannya mereka pernah mengalami kejadian *workplace incivility behavior*.

Penelitian yang telah dilakukan oleh Kristianto (2017) mendapatkan hasil yang menyatakan bahwa ada hubungan positif dan signifikan antara *work stress* dengan *workplace incivility behavior*. Dan juga dari kelima faktor *workplace incivility behavior* mempunyai sebuah hubungan yang positif dan signifikan.

Penelitian yang telah dilakukan oleh Munasdar (2018) dengan menggunakan subjek pegawai Satuan Polisi Pamong Praja kota Surabaya menunjukkan adanya hubungan positif dan signifikan antara *job demand* dengan *workplace incivility behavior*, kemudian menunjukkan hasil yang tidak signifikan antara *job resources* dengan *workplace incivility behavior*, yang menggunakan variabel bebas yaitu *job demand and job resources* (Alfatesh, 2016). Selajutnya adalah hasil penelitian yang usai dilakukan oleh Hershcovis (2007) memaparkan bahwa *workplace incivility behavior* menyebabkan suatu masalah pada karyawan.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. *Workplace Incivility Behavior*

1. Pengertian *Workplace Incivility Behavior*

Incivility didefinisikan dengan menggunakan *Random House Dictionary* sebagai suatu keadaan atau situasi dimana individu menjadi tidak beradab, berperilaku tidak sopan, memiliki perilaku atau mendapatkan perilaku tidak sopan. Dalam definisi ini dapat diartikan sebagai suatu perilaku yang tidak sopan santun, tidak menunjukkan rasa sopan santun, kasar dan kurang ajar (Andersson & Pearson, 1999).

Sebagai kata yang memiliki makna berlawanan dengan kesopanan (*civility*) menunjukkan bahwa adanya perilaku agresi dan terlihat adanya usaha untuk mengabaikan orang lain serta munculnya adanya itensi untuk melanggar norma-norma dalam upaya untuk menghormati serta menghargai hubungan interpersonal di lingkungan (Brow & Levinson, 1987; Morris, 1996, dalam Andersson & Pearson, 1999).

Dalam sebuah literatur di bidang kriminologi, penulis kasus tersebut mengartikan ketidaksopanan (*incivility*) sebagai sebuah tindakan atau perilaku dengan pelanggaran tingkat rendah dari ukuran kumpulan yang menandakan adanya pengikisan aturan serta nilai-nilai yang berlaku secara konvensional LaGrange, Ferraro, & Supancic, (1992), (dalam Andersson & Pearson, 1999).

Secara perilaku atau tindakan, *incivility* merupakan sebuah perilaku yang ambigu atau tidak jelas maksudnya, yang ditunjukkan untuk melukai atau merugikan orang lain. Perilaku ini berbeda dengan perilaku menyimpang lainnya seperti perilaku agresi dan kekerasan. Dalam upaya membedakan kekerasan dan agresi, ada penelitian yang telah dilakukan oleh (Anderson dan Person, 1999) telah memeriksa kedua perilaku tersebut dalam konteks organisasi. Para peneliti dalam bidang kriminologi, psikologi, dan sosiologi juga setuju untuk mendefinisikan agresi ialah sebagai perilaku yang berusaha untuk merugikan atau merusak orang lain dan melanggar norma-norma sosial, sedangkan kekerasan

adalah bentuk agresi dengan intensitas tinggi, biasanya dibuktikan dengan adanya penyerangan fisik.

Pada saat ini telah banyak ada dan mulai banyak tentang kajian psikologi industri dan organisasi berusaha untuk mempelajari lebih dalam dan lebih lanjut tentang perilaku *workplace incivility behavior* yang berada dalam lingkup kegiatan kerja dan organisasi. Kemudian hal tersebut dikonsepsikan dari beberapa penelitian-penelitian sebelumnya sebagai *workplace incivility behavior* (Handoyo dkk, 2016).

Workplace Incivility Behavior merupakan penganiayaan dalam intensitas rendah yang bisa saja terjadi karena ketidaksadaran pelaku atau kekeliruan penilaian bagi korban. Perilaku ketidaksopanan dalam lingkungan kerja dapat diartikan sebagai berperilaku kasar terhadap rekan kerja, tidak menghargai bawahan, tempramental, dan juga tidak dapat berhubungan dengan orang lain Johnson & Indvik, (2001), (dalam Handoyo, dkk., 2016).

Workplace Incivility Behavior merupakan sebuah tindakan atau perilaku yang menyimpang dengan intensitas yang rendah kemudian ada motif yang kurang jelas untuk melukai, berbuat buruk kepada korban dan menciderai kemudian melanggar norma-norma kerja yang berkaitan dengan kehormatan bersama (Anderson & Pearson, 1999; Martin & Hine, 2005).

Norma-norma yang dilanggar adalah norma kerja, yang telah tertulis dalam sebuah organisasi tersebut. Norma kerja sebagai norma-norma masyarakat, merupakan aturan disaat karyawan sedang bekerja, yang didalamnya terdapat standar dasar moral dan lain-lain yang muncul dari tradisi atau kebiasaan-kebiasaan masyarakat itu sendiri, termasuk yang telah ditetapkan oleh kebijakan formal dan informal dalam sebuah organisasi, aturan, dan prosedur (Anderson & Person, 1999). Anderson & Person (1999) berpendapat bahwa suatu perusahaan sebaiknya mempunyai sifat atau karakter yang serupa dengan budaya di sebuah negara tersebut. Sehingga, organisasi yang ada di Indonesia sebaiknya memiliki norma-norma masyarakat Indonesia seperti santun, berbudi pekerti, ramah, dan bergotong royong (Handoyo dkk, 2016).

Menurut literatur kriminologi *workplace incivility behavior* merupakan sebuah perilaku pelanggaran dengan tingkat rendah di masyarakat yang ditandai dengan terkikisnya sebuah norma dan nilai yang terbiasa di terima secara umum LaGrange dkk, (1992) (dalam Andersson & Pearson 1999). *Workplace Incivility*

Behavior ditandai dengan adanya usaha untuk mengabaikan orang lain, melakukan tindakan yang mengarah pada kekerasan serta usaha melanggar norma untuk menghargai hubungan interpersonal di lingkungan (Brown & Levinson, 1987; Morris, 1996).

Dari banyaknya definisi diatas, kemudian Andersson & Pearson (1999) mendefinisikan *workplace incivility behavior* sebagai perilaku yang menyimpang ditandai dengan melanggar norma di tempat kerja dan perilaku tersebut dilakukan dalam intensitas rendah dengan maksud ambigu untuk menyakiti korban. Hal ini berbeda dengan perilaku menyimpang yang lainnya, suatu kejadian *incivility* yang dialami seseorang tidak akan langsung menimbulkan stress (Anderson & Pearson, 1999). Namun jika tindakan tersebut diakumulasikan dari waktu ke waktu maka akan menimbulkan pada akibat yang negatif Ken & Grandey, (2009) (dalam Slitter dkk, 2014). Kemudian perilaku ini dapat disebut dengan perilaku anti sosial dengan intensitas rendah yang terjadi dalam organisasi dan di tempat kerja (Pearson dkk, 2005).

Bentuk-bentuk *workplace incivility behavior* biasanya ditandai dengan bahasa dan intonasi suara yang bermaksud merendahkan orang lain, ancaman yang terselubung, melupakan untuk menggunakan kata minta tolong, maaf dan terimakasih, kemudiann mengabaikan permintaan dan tidak menghormati rekan kerja (Pearson dkk, 2005).

Kemudian Pearson dkk, (2005) menjelaskan terdapat tiga kunci dalam karakteristik dari *workplace incivility behavior* adalah pelanggaran norma, maksud yang ambigu dan itensi yang rendah. Terkait dengan pelanggaran norma, dalam beberapa situasi dan kondisi seringkali karyawan mencela kebiasaan atau norma yang dianut rekan kerja maupun organisasinya. Kemudian hal itulah yang membuat individu memunculkan sebuah reaksi-reaksi negatif (Pearson dkk, 2001).

Norma di lokasi kerja ialah sebuah norma yang dipercayai dan dianut oleh anggota kelompok organisasi ketika ia sedang bekerja, kemudian norma tersebut merupakan norma-norma umum di masyarakat yang biasanya muncul sebagai tradisi dalam suatu komunitas yang tercatat sebagai kebijakan formal dan informal dalam organisasi, di dalam peraturan dan prosedur (Andersson & Pearson, 1999). Norma yang diberlakukan di tempat kerja ini akan mungkin sangat berbeda-beda antara satu organisasi dengan organisasi lainnya, sehingga

Handoyo dkk, (2016) menemukan 28 item dari kelima dimensi yang telah dikembangkan pada *workplace incivility behavior*, yaitu :

- a. Ikut campur urusan orang lain,
 1. Ikut campur urusan personal.
 2. Berusaha mengetahui tentang kegiatan rekan kerja secara sembunyi-sembunyi.
 3. Mendiskusikan informasi privasi rekan kerja dihadapan banyak orang.
 4. Membicarakan rekan kerja tanpa sepengetahuan dari korban.
 5. Menggosipkan dibelakang korban.
 6. Mengungkit-ungkit permasalahan masalah korban.
- b. Pengabaian
 1. Marah dengan cara mengabaikan korban.
 2. Merespon pertanyaan korban dengan singkat-singkat dan tidak ramah.
 3. Tidak melibatkan korban dalam membuat keputusan yang seharusnya melibatkan korban.
 4. Tidak memberitahukan informasi yang seharusnya diketahui korban.
 5. Menghindar untuk bertanya pada korban ketika seharusnya melakukan hal tersebut.
 6. Membalas pesan terlalu lama tanpa memberikan alasan yang baik.
 7. Mengabaikan pendapat korban pada saat rapat atau pada saat berlangsungnya forum.
 8. Mengingkari janji tanpa merasa bersalah.
- c. Komunikasi tidak bersahabat
 1. Menaikkan nada suara ketika sedang berbicara dengan korban.
 2. Memuat komentar sinis tentang korban.
 3. Berbicara dengan korban dengan menggunakan kata-kata yang tidak sopan.
 4. Menegur korban di depan orang lain yang tidak memiliki kepentingan.
 5. Berbicara kasar dengan korban di hadapan orang lain.
- d. Tindakan semaunya sendiri
 1. Seenaknya sendiri menyuruh korban melakukan pekerjaan tanpa memperdulikan kondisi korban.
 2. Mengakui hasil kerja korban sebagai hasil kerjanya.
 3. Melarang korban melakukan sesuatu namun justru dilanggar sendiri.

Work stress adalah sebuah rasa tidak nyaman yang dirasakan secara psikologis yang dihasilkan berdasarkan penilaian subjektif pada individu mengenai tuntutan yang dirasakan di tempat kerja melebihi kemampuan individu untuk mencapai hasil yang ditargetkan. Yang menjadi penyebab dari *work stress* adalah adanya suatu peran ambigu yang ada di dalam organisasi, hubungan interpersonal antar karyawan dan atasan yang kurang baik, beban kerja, otonomi, birokrasi, jenis peralatan dan perlengkapan, lingkungan kerja, kemajuan karir/keamanan kerja, dan dukungan kerja dari lingkungan sosial yang ada di rumah (Bruin & Taylor, 2005).

Adapun penjelasan mengenai *work stress* dapat menyebabkan emosi negatif pada individu. Akibat dari emosi negatif ini adalah permusuhan, frustrasi, ketakutan dan juga kesedihan (Robert, 2012). Kemudian dari emosi negatif yang sudah dipaparkan diatas dapat menyebabkan terjadinya *workplace incivility behavior* di lokasi kerja. Sehubungan dengan hal tersebut, individu yang merasa terlalu banyak pekerjaan atau tekanan dapat merespons stres dengan berperilaku menyerang rekan kerja dengan tindakan yang kasar dan tidak sopan (Robert, dkk., 2011).

Incivility behavior dapat didefinisikan sebagai perilaku yang didalamnya terdapat tindakan kasar atau kurang ajar, tanpa memikirkan orang lain, dan telah melanggar norma-norma menghormati atau menghargai orang lain di dalam interaksi sosial (Anderson & Pearson, 1999).

Pada sebelumnya didapatkan penelitian yang berusaha untuk membedakan *incivility behavior* dengan sebuah perilaku menyimpang yang lainnya yang ada di dalam lingkungan organisasi, seperti halnya agresi dan kekerasan. Tedeschi & Felson (1994), (dalam Anderson & Pearson, 1999) memaparkan bahwasannya agresi adalah sebuah tindakan yang diupayakan untuk merugikan atau merusak orang lain dan melanggar norma-norma sosial, sedangkan untuk kekerasan adalah sebuah tindakan agresi dalam intensitas tinggi atau sering, biasanya dibuktikan dengan adanya tindakan berupa penyerangan fisik. Sehingga terdapat adanya sebuah perbedaan antara *workplace incivility behavior* dengan agresi dan kekerasan.

Workplace Incivility Behavior merupakan penganiayaan dalam intensitas rendah yang bisa saja terjadi karena ketidaksaran pelaku atau kekeliruan penilaian bagi korban. Perilaku ketidaksopanan dalam lingkungan kerja dapat diartikan sebagai berperilaku kasar terhadap rekan kerja, tidak menghargai bawahan, tempramental, dan juga tidak dapat berhubungan dengan orang lain (Johnson & Indvik, 2001, dalam Handoyo, dkk., 2016). Perilaku *workplace incivility behavior* dapat mengakibatkan

efek spiral di dalam sebuah organisasi Efek spiral menjabarkan bahwa *incivility* dapat berpotensi *spiral* atau berlanjut kedalam perilaku yang semakin intens. Siklus dari *workplace incivility behavior* yang dapat terjadi terdiri dari atas dua penyebab diantaranya yaitu adanya pelak yang melakukan *incivility behavior (instigated workplace incivility behavior)* dan korban dari *incivility behavior (experienced workplace incivility behavior)* di tempat kerja (Tedeschi & Felson 1994),

Selanjutnya, setelah dijelaskan tentang *enablers, motivators, dan triggers* pada bagian sebelumnya, peran *work stress* dapat termasuk sebagai *triggers*. *Triggers* bisa diidentifikasi sebagai kemampuan individu, lingkungan kerja, dan demografis lingkungan kerja yang berpotensi memfasilitasi *incivility behavior* terbentuk di tempat kerja (Barlett, dkk., 2008). Sehubungan dengan hal diatas, *work stress* adalah sebuah rasa tidak nyaman yang dirasakan secara psikologis yang dihasilkan berdasarkan penilaian subjektif pada individu mengenai tuntutan yang dirasakan di tempat kerja melebihi kemampuan individu untuk mencapai hasil yang ditargetkan (Bruin & Taylor, 2005). Apabila sebuah perusahaan memberikan sebuah tuntutan pekerjaan yang melebihi kemampuan karyawan dilingkungan kerjanya, maka karyawan dapat memberikan pernyataan atas ketidaknyamanan secara psikologis atas penilaian subjektif mereka terhadap tuntutan tersebut. Sehingga dapat dikatakan bahwa *work stress* merupakan bagian dari *triggers* dalam memfasilitasi terjadinya *workplace incivility behavior* yang terjadi di tempat kerja.

Kemudian dampak negatif dari adanya perilaku ini adalah dapat mempengaruhi perusahaan, adanya karyawan yang menjadi korban, rekan kerja yang lain yang menjadi saksi dari perilaku *workplace incivility behavior* di tempat kerja. Adanya pengaruh negatif yang terjadi terhadap perusahaan yaitu menurunnya kepuasan kerja pada karyawan sehingga dapat meningkatkan terjadinya *turnover* karyawan (Cortina, dkk., 2001). Karyawan yang kepuasan kerjanya menurun dapat diidentifikasi dengan ditunjukkannya perilaku mengurangi usaha kerja, berhenti melakukan tugas dan aktivitas di luar deskripsi pekerjaan, dan menghentikan usaha sukarela terhadap rekan kerjanya (Pearson, dkk., 2000). Sejalan dengan hal tersebut bahwa kerugian yang dapat dialami perusahaan ialah adanya penurunan komitmen, kepuasan kerja, perilaku kewarganegaraan, mampu meningkatkan ketidakhadiran, *turnover* dan adanya penyimpangan lainnya (Porath & Pearson, 2013).

Selanjutnya dampak negatif yang dirasakan dari sisi personal korban adalah ia akan merasakan stres, depresi, perubahan suasana hati, masalah susah tidur, timbulnya

Alasan peneliti memilih perawat Instalasi Gawat Darurat yang bekerja di Rumah Sakit X di Sidoarjo adalah karena perawat adalah profesi yang memiliki stres kerja yang tinggi dibandingkan dengan profesi lain. Kemudian perawat Instalasi Gawat Darurat memiliki tugas dan tanggung jawab sebagai pelayanan kesehatan yang pertama dalam menangani pasien di Rumah Sakit, sehingga perawat Instalasi Gawat Darurat tuntutan pekerjaannya lebih tinggi dibanding dengan perawat dalam seperti perawat rawat inap dan perawat spesialis.

Rumah Sakit X tersebut merupakan satu-satunya rumah sakit umum pemerintah kelas B Pendidikan milik Pemerintah Daerah Kabupaten Sidoarjo, yang telah menjadi BLUD (Badan Layanan Umum Daerah). Sehingga masyarakat daerah Sidoarjo mencakup berbagai strata ekonomi bisa mendapatkan pelayanan di Rumah Sakit tersebut. Berbeda dengan rumah sakit swasta yang dapat menolak pasien jika pasien penuh. Instalasi Gawat Darurat pada rumah sakit tersebut selalu berusaha menampung dan tidak mau untuk menolak pasien yang datang. Kapasitas di Instalasi Gawat Darurat di Rumah Sakit tersebut hanya terdiri dari 50 tempat tidur sedangkan pasien bisa lebih dari jumlah tempat yang disediakan.

2. Sampel

Sampel ialah suatu bagian dari populasi, maka harus memiliki ciri-ciri yang dipunyai oleh populasinya (Azwar, 2011). Menurut Arikunto (2010) sampel adalah sebagian atau perwakilan dari populasi yang diteliti, apabila populasi yang digunakan kurang dari 100 subjek maka sebaiknya diambil keseluruhan dari populasi sehingga penelitiannya merupakan penelitian populasi, kemudian apabila jumlah populasi lebih dari 100 maka dapat digunakan 10-15% atau 20-25% dari populasi.

Adapun subjek yang akan dipakai penelitian ini adalah perawat IGD di Rumah Sakit X yang berjumlah 50 perawat sebagai populasi, yang artinya adalah kurang dari 100 subjek, maka penelitian ini merupakan penelitian populasi. Sesuai dengan apa yang dikemukakan oleh Arikunto (2010) di atas bahwa apabila populasi penelitian tidak melebihi 100 maka penelitian tersebut merupakan penelitian populasi.

E. Instrumen Penelitian

Instrumen yang akan digunakan untuk penelitian ini dibuat untuk mengukur Instalasi Gawat Darurat di Rumah Sakit X. Peneliti menggunakan skala Likert untuk pengumpulan data. Skala Likert merupakan skala yang digunakan untuk

Tabel menunjukkan bahwa skala *workplace incivility behavior* memiliki nilai *cronbach's alpha* sebesar 0,927 yang artinya skala ini memiliki reliabilitas tinggi.

F. Analisis Data

Analisis yang akan digunakan untuk mengetahui apakah terdapat hubungan antara *work stress* dengan *workplace incivility behavior* pada perawat IGD Rumah Sakit X. Apabila memenuhi uji asumsi, peneliti akan menggunakan uji korelasi *Product Moment* dari Pearson dengan menggunakan *SPSS 22.0 For Windows*. Uji analisa menggunakan teknik *product moment* merupakan salah satu dari uji statistik parametrik yang bisa dilakukan apabila data yang telah terkumpul memiliki sebaran skor yang normal, dan kedua variabel penelitian memiliki hubungan yang linier. Oleh karena itu, sebelum diberlakukan uji analisa *product moment*, data yang telah terkumpul terlebih dahulu diberlakukan uji prasyarat, yang mencakup uji normalitas dan uji linieritas. Apabila distribusi tidak normal dan linieritas distribusinya tidak linier maka tidak akan dilanjutkan menggunakan *Product Moment* untuk analisa, melainkan akan menggunakan *Spearman-Rank*.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Persiapan dan Pelaksanaan Penelitian

Pada penelitian ini pada tahap awal adalah menyusun sebuah proposal penelitian yang telah didiskusikan dengan dosen pembimbing. Kemudian proposal diberi saran dan perbaikan oleh dosen pembimbing, kemudian proposal disetujui oleh dosen pembimbing untuk dikumpulkan kepada pihak fakultas untuk dilakukan pertimbangan dalam proses selanjutnya. Setelah itu peneliti menunggu informasi dari pihak fakultas untuk ujian atau sidang proposal. Setelah dilakukan sidang proposal kemudian peneliti meminta tanda tangan dosen pembimbing dan penguji untuk mengajukan surat pengantar kepada fakultas, surat pengantar yang sudah jadi maka selanjutnya akan diserahkan kepada Bankesbangpol Provinsi Jawa Timur dan juga kepada Direktur Rumah Sakit X.

Peneliti menerima surat tembusan dari Bankesbangpol Provinsi Jawa Timur untuk diserahkan kepada Bankesbangpol Daerah Sidoarjo. Setelah itu dari Bankesbangpol Daerah Sidoarjo, peneliti mendapatkan surat tembusan untuk diserahkan kepada Direktur Rumah Sakit X. Kemudian peneliti memberikan surat pengantar dari Bankesbangpol Daerah Sidoarjo dan surat pengantar dari Fakultas kepada Direktur Rumah Sakit X, beserta proposal penelitian.

Setelah itu peneliti diberi form etik penelitian dari pihak Rumah Sakit X untuk syarat diterimanya dan diizinkan penelitian, setelah itu peneliti mengerjakan form etik penelitian dan dikumpulkan kepada bagian Diklit Rumah Sakit X, setelah itu peneliti menunggu satu bulan untuk mendapatkan konfirmasi dari pihak Rumah Sakit X, setelah mendapatkan konfirmasi kemudian peneliti diberikan waktu dan kesempatan untuk mempresentasikan protokol etik penelitian dihadapan lima doktor untuk memastikan bahwa protokol etik penelitian layak untuk dilakukannya penelitian. Setelah melakukan presentasi ada hal-hal yang harus direvisi dalam prosedur pengambilan data supaya tidak mengganggu kegiatan kerja subjek, kemudian setelah itu peneliti baru mendapatkan surat izin pengantar dari Diklit Rumah Sakit X kepada Intalasi Gawat Darurat.

D. Pembahasan

Menurut hasil dalam penelitian ini dapat diketahui bahwa penelitian yang dilakukan pada 50 perawat Instalasi Gawat Darurat di Rumah Sakit X memperoleh tingkat signifikansi $0,272 > 0,05$. Maka dalam penelitian ini tidak terdapat hubungan yang signifikan antara *work stress* dengan *workplace incivility behavior* pada perawat Instalasi Gawat Darurat di Rumah Sakit X.

Bahwa hipotesis yang diajukan tidak terbukti dikarenakan pada saat pengajuan judul skripsi peneliti mendapatkan fenomena *workplace incivility behavior* yang terjadi di rumah sakit x kemudian didukung dengan data wawancara kepada perawat yang ada disana. Pada saat observasi proses penyusunan proposal kondisi yang ada di instalasi gawat darurat rumah sakit x sedang *overload* karena musim pancaroba sehingga banyak sekali pasien dan tentunya menambah beban kerja sehingga menyebabkan *work stress* yang memunculkan emosi negatif kepada rekan kerja yang disebut dengan *workplace incivility behavior*.

Kemudian pada saat pengambilan data pada beberapa bulan setelah proses observasi persiapan proposal, kondisi yang ada di lapangan tidak sama dengan pada saat observasi diawal. Dikarenakan kondisi instalasi gawat darurat di rumah sakit x tidak *overload* karena tidak sedang masa pancaroba. Sehingga menurunkan *work stress* dan tidak memunculkan adanya *workplace incivility behavior*. Kemudian proses pengambilan data yang kurang efisien, harus membagikan kuisioner kepada subjek pada saat jam kerja sehingga waktu untuk mengerjakan harus menyempatkan pada waktu yang senggang.

Penyebab terjadinya *workplace incivility behavior* tidak hanya disebabkan oleh *work stress* saja. Menurut Barlett & Reo (2008) terdapat variabel lain yang dapat mempengaruhi terjadinya *workplace incivility behavior*. Hal tersebut dapat dipahami melalui *enablers variable*, bahwa adanya peran dari subjek atau status subjek dapat mempengaruhi adanya *workplace incivility behavior*. Menurut Cortina, dkk (2001) memaparkan bahwa individu yang memiliki kekuasaan cenderung tidak berpihak pada orang lain di tempat kerja. (Cortina dkk, 2001) memaparkan bahwa seseorang yang bisa menikmati sumber daya sosial dan organisasi biasanya lebih condong untuk menyalahgunakan kekuasaan.

Adapun variabel lain yang dapat mempengaruhi *workplace incivility behavior* ialah *motivators variable* (Barlett, dkk, 2008). Dalam pemaparan yang dijelaskan oleh Barlett, dkk (2008) kepribadian seseorang dapat menjadikan terjadinya *workplace incivility behavior*. Mereka menggambarkan bahwa kepribadian tipe A merupakan tipe kepribadian yang dapat memotivasi terjadinya *incivility behavior*.

Kemudian ada faktor lain yang memicu terjadinya *workplace incivility behavior* ialah *triggers variable*. Ialah bentuk dari pengetahuan dan keahlian seorang pemimpin yang dapat mempercepat terjadinya *workplace incivility behavior*.

Menurut Blau & Andersson (2005) ada faktor lain yang dapat memicu terjadinya *workplace incivility behavior* yaitu kelelahan kerja atau *work exhaustion* yang memberikan stimulus positif dalam memicu dan mengembangkan terjadinya *workplace incivility behavior*. Hal tersebut didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Ward-Cook & Tannar (2001, dalam Blau & Andersson, 2005) yang menjelaskan bahwa ketika karyawan merasa teknologi atau sarana dan prasarana yang ada ditempat kerja kurang memadai mereka akan mudah mengalami kelelahan kerja yang mempermudah akses terjadinya *workplace incivility behavior*. Emosi negatif berupa pemusuhan, frustrasi, ketakutan dan kesedihan merupakan faktor lain yang dapat menyebabkan terjadinya *workplace incivility behavior* (Robert, 2012).

Alasan dalam penelitian yang menyebabkan *work stress* dengan *workplace incivility behavior* tidak berhubungan adalah faktor dari lingkungan yang merupakan salah satu anteseden dari *workplace incivility behavior*. Hasil observasi di lapangan bahwa lingkungan kerja yang ada di instalasi gawat darurat di rumah sakit x ini adalah rumah sakit dengan tipe B pendidikan, dimana untuk mencapai pada level atau tingkat B pendidikan memerlukan sebuah sarana dan prasana yang memadai. Sehingga lingkungan kerja yang ada di instalasi gawat darurat yang ada di rumah sakit X dapat digambarkan bahwa tersedianya sarana dan prasarana yang memadai seperti toilet yang bersih, kasur pasien dengan jumlah 50 kasur, ruangan khusus untuk pasien darurat, ambulance, ruangan menggunakan pendingin ruangan, tirai pembatas untuk kasur pasien, kursi roda dan kondisi ruangan yang bersih, tetap kondusif meski terkadang banyak kedatangan pasien. Di instalasi gawat darurat di rumah sakit x ini sudah ada karyawan yang bertugas untuk membersihkan ruangan, baik untuk menyapu maupun mengepel. Dan hasil penelitian ini tidak sejalan dengan yang

dipaparkan oleh Wati (2014) apabila lingkungan kerja tidak kondusif, kotor, berdebu, panas, dan sarana prasarana kurang memadai cenderung memicu terjadinya konflik, maka karyawan tidak akan bersemangat dalam menjalankan tugasnya. Lingkungan kerja yang tidak kondusif inilah yang akan menyebabkan *work stress* dan memicu terjadinya *workplace incivility behavior* (Robert, 2012).

Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Robert (2012) bahwa adanya *work stress* dapat mengakibatkan *workplace incivility behavior*. Menurut Robert (2012), *work stress* dapat diakibatkan dari tuntutan organisasi, perubahan organisasi, konflik interpersonal, dan gangguan dari dalam diri maupun dari eksternal. Hal tersebut dapat mengakibatkan adanya emosi negatif dapat berupa frustrasi, ketakutan, permusuhan dan kesedihan. Dan kemudian emosi negatif inilah yang menyebabkan *workplace incivility behavior*. Jika ditinjau dan didukung dari hasil observasi pada saat pengambilan data kepada perawat, bahwa tidak muncul adanya emosi negatif berupa frustrasi, ketakutan, permusuhan dan kesedihan. Populasi dalam penelitian ini bekerja sesuai dengan aturan dan saling bekerja sama dalam tim.

Kepribadian juga merupakan faktor yang menyebabkan individu berpotensi dalam melakukan *workplace incivility behavior*, seperti *agreeableness* dan *neuroticism*. Karyawan yang memiliki *agreeableness* rendah cenderung kurang bahkan tidak kooperatif, cenderung keras kepala dan bersikap kasar kepada rekan kerja. Sedangkan kepribadian *neuroticism* yang tinggi menyebabkan individu mengalami kesulitan dalam menangani konflik dalam keseharian sehingga akibat ketidakmampuannya dalam menampakkan emosi yang tepat ketika berhadapan dengan individu lain. Dari dua kepribadian diatas ini kemudian dapat menyebabkan karyawan sering mendapat perlakuan *workplace incivility behavior* dibandingkan dengan individu dengan kepribadian yang lainnya (Martin & Hine, 2015)

Menurut Johnson dan Indvik (2001) faktor yang menyebabkan terjadinya *workplace incivility behavior* diantaranya adalah perubahan aturan kerja, pemotongan anggaran, tuntutan komunikasi elektronik. Atasan yang berperilaku kurang baik, rekan kerja yang berkata kasar, kurang pandai dalam membangun komunikasi, merespon masalah dengan emosi, tidak menghormati rekan kerja. Karyawan merasa adanya ketidakadilan dalam organisasi. Waktu kerja yang banyak, perampangan, perubahan organisasi dan pertumbuhan yang pesat. Tingginya beban kerja yang

mengakibatkan dampak pada rasa stres kerja lalu mengakibatkan karyawan berkata dan berperilaku tidak sopan. Akan tetapi jika ditinjau dari hasil observasi pada saat melakukan penelitian dalam faktor yang menyebabkan terjadinya *workplace incivility behavior* adanya tuntutan komunikasi elektronik, pada saat di lapangan perawat masih dapat melakukan komunikasi menggunakan telepon genggam disela kesibukannya terhadap pekerjaannya, sikap atasan terhadap junior dapat dikatakan baik dan mengayomi, dalam membangun komunikasi dalam tim perawat di IGD rumah sakit X dapat bekerja sama dengan tim, semua perawat bersikap sopan terhadap rekan kerja. Hal tersebut tidak sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Kristianto (2017) bahwa dalam penelitiannya kepada karyawan sales pada perusahaan x dengan hasil penelitian *work stress* berhubungan dengan *workplace incivility behavior* jika ditinjau dari adanya supervisor yang membanding-bandingkan antara sales satu dengan sales yang lain, kemudian memuji karyawan yang telah mencapai target secara berlebihan sehingga membuat karyawan yang lain merasa iri. Hal tersebut membuat terjadinya konflik interpersonal antar karyawan sales pada perusahaan multimedia x.

Hal lain yang mendukung *work stress* dengan *workplace incivility behavior* tidak berhubungan dalam penelitian ini adalah ditinjau dari usia keseluruhan subjek adalah usia dewasa dengan rentan usia 20 tahun hingga diatas 40 tahun. Apabila ditinjau dari usia pada perkembangan psikologis merupakan usia dewasa awal. Pada usia dewasa awal pada umumnya pada kondisi memiliki kondisi kesehatan yang baik, meliputi daya tahan dan kekuatan tubuh serta fungsi motorik dan sensorik. Orang dengan usia dewasa awal cenderung sudah dapat berpikir secara reflektif, yaitu melakukan sebuah pertimbangan dengan hati-hati untuk merespon sebuah informasi dan meyakinkannya berdasarkan adanya bukti yang mendukung untuk mengambil sebuah hasil akhir atau kesimpulan. Dan juga secara kognitif kelompok individu dewasa awal juga dapat dikatakan mencapai level pemikiran formal dimana mereka sudah memiliki kemampuan untuk menghadapi ketidakpastian, ketidakkonsistenan, kontradiksi serta dapat melakukan kompromi dengan hal tersebut. Kemudian pada usia dewasa seseorang cenderung untuk dapat mengendalikan emosi negatifnya. Menurut Murray (1992) individu dengan usia dewasa dan matang secara emosi mampu menghadapi frustasi dengan strategi lain untuk menyelesaikan masalah. Ketika mengalami frustasi mampu mengendalikan permusuhan. Individu pada usia

dewasa dalam emosi akan berusaha menerima dan mengerjakan sebuah tanggung jawab dengan melibatkan kemandirian, dan akan memiliki kepuasan tersendiri apabila dapat memberikan kebahagiaan terhadap orang lain.

Hasil dalam penelitian ini tidak berhubungan ditunjang dalam hasil demografis mengenai jenis kelamin pada subjek. Subjek dalam penelitian ini didominasi oleh laki-laki dengan presentase 60% sejumlah 30 orang subjek laki-laki. Sedangkan untuk subjek perempuan dengan presentase 40% dengan jumlah 20 subjek perempuan. Dalam hal ini tidak sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Krisianto (2017) yang memiliki hasil signifikan antara *work stress* dengan *workplace incivility behavior* dengan subjek sales yang didominasi oleh subjek wanita. Menurut Estes & Wang (2008) karyawan dengan jenis kelamin laki-laki cenderung jarang untuk menjadi pelaku *workpace incivility behavior*, karena untuk menjadi *insigated workplace incivility behavior* adalah potensi besar yang dilakukan oleh subjek dengan jenis kelamin perempuan. Jenis kelamin merupakan salah satu faktor yang dapat menyebabkan terjadinya *workplace incivility behavior*. Menurut Estes & Wang (2008) perempuan cenderung beresiko mengalami stress yang berdampak pada kesehatan dan meningkatnya keinginan untuk meninggalkan pekerjaan. Selain itu, respon perempuan dan laki-laki dalam menghadapi stress juga cenderung berbeda (Estes & Wang 2008). Perbedaan yang nampak dari individu berjenis kelamin laki-laki dan perempuan hanya mekanisme *cooping*, karena selama ini bukti mengenai pengaruh jenis kelamin terhadap *work stress* di tempat kerja sangat sedikit. Saat mengalami *work stress* perempuan cenderung mengalami perubahan secara psikologis sehingga memudahkan terjadinya *workplace incivility behavior*, sedangkan laki-laki cenderung mengalami perubahan secara fisik (Estes & Wang (2008)).

Berdasarkan deskripsi subjek pada masa bekerja, sebanyak 50% dengan jumlah 25 subjek memiliki masa kerja diatas lima tahun dan 40% dengan jumlah subjek memiliki masa kerja satu tahun hingga lima tahun, kemudian subjek yang bekerja dibawah satu tahun hanya 10% dengan jumlah subjek 5 orang. Masa kerja karyawan dapat berfungsi sebagai prediktor *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) karena masa kerja dapat mewakili indikator terhadap investasi karyawan di dalam organisasi (Kusumajati, 2014). *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) salah satu bentuk perilakunya adalah bersikap sopan, taat aturan sehingga mencegah timbulnya sebuah konflik interpersonal (Greenberg 2002). Jadi, menurut pemaparan

dari literatur diatas dapat disimpulkan bahwa jika semakin lama masa kerja karyawan pada sebuah perusahaan, maka ia cenderung akan lebih berkomitmen di sebuah organisasi dan cenderung akan memunculkan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Maka dari itu karyawan tersebut lebih cenderung dan berpotensi untuk menunjukkan sikap sopan dan sesuai aturan.

Berdasarkan penjelasan diatas hal tersebut tidak sejalan dengan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh Kristianto (2017) yang menunjukkan bahwa *work stress* berhubungan dengan *workplace incivilitybehavior*. Menurut hasil penelitiannya berdasarkan masa kerja subjek pada karyawan sales didominasi oleh karyawan dengan masa kerja dalam rentang satu tahun hingga dua tahun masa kerja sebanyak 77% dengan jumlah 118 karyawan. sehingga karyawan lebih berpotensi untuk melakukan *resign* dan tidak memunculkan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dilingkungan kerjanya. Kemudian karyawan cenderung bersikap tidak sopan dan melanggar aturan di tempat kerja.

Hasil penelitian ini tidak sependapat dengan teori Cooper yang menyatakan bahwa salah satu yang menyebabkan terjadinya *work stress* adalah gaji (Munasdar, 2008). Sementara itu, menurut Herzberg dalam Munasdar (2008) memaparkan bahwa apabila seseorang menganggap gajinya terlalu rendah, ia merasa tidak puas. Berdasarkan dengan hasil penelitian mengenai deskripsi subjek berdasarkan gaji bahwa sebanyak 60% dengan jumlah 30 subjek memiliki pendapatan >2juta perbulan akan tetap pada penelitian ini menunjukkan bahwa *work stress* tidak berhubungan dengan *workplace incivility behavior*. Sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Kristianto (2017) yang menyatakan bahwa tidak ada hubungan antara gaji dengan stress kerja, karena subjek merasa bahwa gaji yang diperoleh sudah sesuai dengan tanggung jawab kerja yang diterima kepada mereka dan gaji bukanlah motivasi utama bagi mereka, melainkan adanya hal lain yaitu rasa bahagia dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab di dalam perusahaan. Karena subjek merasa dapat menolong dan bermanfaat bagi orang lain, dengan demikian maka subjek merasa lebih puas dengan pekerjaannya yang kemudian dapat mengurangi adanya stres yang muncul.

Berdasarkan hasil penelitian menurut pendidikan terakhir yang ditempuh oleh subjek didominasi oleh subjek dengan pendidikan terakhir D3 Keperawatan dengan presentase 78% dengan jumlah 39 subjek. Dalam penelitian ini bahwa *work stress*

tidak berhubungan dengan *workplace incivility behavior* jika dikaitkan dengan deskripsi subjek berdasarkan pendidikan terakhir sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Alfatesh (2016) bahwa tidak ada hubungan antara tingkat pendidikan dengan stres yang dialami oleh perawat. Jika ditinjau secara konsep seseorang dengan tingkat pendidikan yang semakin tinggi seseorang tersebut akan mampu mengolah pemikiran dan respon terhadap stres yang dihadapi dengan pemikiran yang lebih positif.

Berdasarkan status pernikahan, di dalam penelitian ini didominasi oleh subjek yang sudah menikah sebesar 82% dengan jumlah subjek 41 orang. Hasil penelitian ini menyatakan tidak ada hubungan antara *work stress* dengan *workplace incivility behavior* jika ditinjau dari subjek berdasarkan status pernikahan adalah dapat memiliki pengaruh pada tingkat stres seorang. Subjek dengan status sudah menikah pada umumnya memiliki level stress yang lebih rendah dibandingkan dengan individu yang belum menikah, sehingga dapat mengurangi terjadinya *workplace incivility behavior*. Hal tersebut dikarenakan jika subjek mendapatkan dukungan dalam perkembangan karir dari pasangannya maka *work stress* yang dialaminya cenderung menurun dan *workplace incivility behavior* akan menurun karena adanya dukungan dari pasangan (Ferguson, 2011). Status hubungan merupakan suatu hal yang penting terhadap kesehatan, akan tetapi kualitas dalam hubungan juga memiliki dampak terhadap kesehatan mental. Kebahagiaan dalam sebuah pernikahan merupakan salah satu cara memprediksi kebahagiaan secara global sehingga dapat diasumsikan bahwa di dalam pernikahan yang tidak bahagia menyebabkan stres yang lebih tinggi dibandingkan dengan orang tidak menikah (Ferguson, 2011)

Hasil dalam penelitian ini berdasarkan status pernikahan sejalan dengan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh Alfatesh (2016) bahwa status pernikahan memiliki pengaruh terhadap *job stressor*. Pekerja dengan status menikah cenderung mengalami *job stressor* lebih rendah dibandingkan dengan pekerja yang belum menikah. Hal tersebut dapat terjadi karena pekerja dengan status sudah menikah mendapatkan adanya dukungan emosional dari pasangan dan hal tersebut belum diperoleh oleh pekerja yang tidak menikah sehingga *job stressor* yang dialami cenderung lebih rendah (Alfatesh, 2016). Hasil penelitian yang telah dilakukan oleh Lim & Lee (2011) menunjukkan bahwa karyawan yang memiliki dukungan keluarga yang tinggi menunjukkan hubungan kuat antara *workplace incivility behavior* dan hasilnya negatif, dibandingkan dengan karyawan dengan dukungan keluarga rendah.

Jika ditinjau dari subjek berdasarkan status kepegawaian subjek didominasi oleh status kepegawaian BLUD Tetap dengan presentase 54% dan sejumlah 27 orang. Hal ini dapat dikatakan bahwa lebih dari 50% subjek penelitian dalam perkembangan karirnya ada kemajuan. Dalam penelitian ini tidak memiliki hubungan antara *work stress* dengan *workplace incivility behavior* karena perawat mendapatkan kesempatan karir yang baik, dari BLUD kontrak hingga diangkat menjadi BLUD Tetap. Hal ini tidak sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Manggiasih (2014) menjelaskan bahwa salah satu faktor yang mempengaruhi *work stress* pada perawat ialah kurangnya pengembangan karir. Apabila semakin baik perkembangan karir perawat, dapat menurunkan *work stress* pada perawat, sedangkan perkembangan karir yang tidak jelas maka akan meningkatkan *work stress* pada perawat. Jadi dapat disimpulkan jika perkembangan karir baik maka *work stress* menurun dan *workplace incivility behavior* juga menurun, sedangkan jika perkembangan karir yang tidak jelas maka akan meningkatkan *work stress* pada perawat sehingga meningkatkan terjadinya *workplace incivility behavior*.

Pada uraian di atas serta didukung oleh penelitian terdahulu maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat hubungan positif antara *work stress* dengan *workplace incivility behavior* pada perawat instalasi gawat darurat di rumah sakit x. Karena sumbangsi yang diperoleh lemah atau hanya sebesar 0,025 yang menggambarkan bahwa hanya 2,5%. Dan hal tersebut dikatakan lemah atau rendah, karena 97,5% faktor lainnya dapat mempengaruhi *workplace incivility behavior*.

- impact. *Journal of Management*, 39,1579 –1605.
<http://dx.doi.org/10.1177/0149206311418835>
- Cortina, L. M., Lonsway, K. A., Magley, V. J., Freeman, L. V., Collinsworth, L. L., Hunter, M., & Fitzgerald, L. F. (2002). What's gender got to do with it? Incivility in the federal courts. *Law and Social Inquiry*, 27(2), 235–270.
- Cortina, L. M., Magley, V. J., Williams, J. H., & Langhout, R. D. (2001). Incivility at the workplace: Incidence and impact. *Journal of Occupational Health Psychology*, 6(1), 64 – 80.
- Estes, B., & Wang, J. (2008). Workplace Incivility: Impacts on Individual and Organizational Performance. *Human Resource Development Review*, 218-240.
 doi:10.1177/1534484308315565F
- Ferguson, M. (2011) You cannot leave it at office: Spillover and crossover of coworker incivility. *Journal of Organization Behavior*, 44, 571-588.
- Ferris, A. L (2002) Studying and measuring civility: A frame work, trends and scale. *Sociological Inquiry*, 72(2), 276-292.
- Frasser (1997). Social Support as a moderator of the relationship between work stressor and pshycological dysfunctioning: A longitudinal study with objective measure. *Journal of Occupation Health Psychology*, (4), 179-192.
- Gray-Toft and Anderson 1981 Application of the Stressor-Emotion Model of Counterproductive Work Behavior to Incivility. Omaha, Nebraska: University of Nebraska.
- Greenberg, J. (2002). Employee theft as a reaction to unperpayment inequity: Thge hidden cost of pay cuts. *Journal of Applied Psychology*, 75, 561-568.
- Greenberg, J., & Alge, B.J. (2002). Aggressive reaction to workplace injustice. In R. W. Griffin, A. O`Leary-Kelly, & J. M. Collins (Eds.), *Dysfuctional behavior in organizations: Violent and deviant behaviors* (pp. 34-81). Stamford, CT: JAI Press.
- Guildford, (1956). Job Stress and Incivility: What Role Does Psychological Capital Play? *Journal of Leadership & Organizational Studies*, 449-458.
- Handoyo, S., Samian, Syarifah, D., & Suhaidi, F. (2018). The Measurement of workplace incivility behavior in Indonesia: evidence and construct validity. *Psychology Research and Behavior Management*, 217-226.

- Haryani, (2008). Komitmen Organisasi dan Organizational Citizenship Behavior pada Karyawan Call Centre di PT. X. *Phronesis Jurnal Ilmiah Psikologi Industri dan Organisasi*, 154-169.
- Hershcovis, M. S (2007). "Incivility, social undermining, bullying oh my!": A call to reconcile constructs within workplace aggression research. *Journal of Organization Behavior*, 42, 499-519.
- Holm, K., Torkelson, E., & Bäckström, M. (2015). Models of Workplace Incivility: The Relationships to Instigated Incivility and Negative Outcomes. *BioMed Research International*, 1-10.
- Indvik, 2001. *Management*. South Melbourne: Cengage Learning Australia.
- International Labour Office. (2012). *Pedoman Pencegahan Pelecehan di Tempat Kerja: Pedoman untuk Perusahaan*. Better Work Indonesia, 1-21.
- Johnson, J. A., & Ostendorf, F. (2001). Clarification of the five-factor model with the Abridged Big Five Dimensional Circumplex. *Journal of Personality and Social Psychology*, 65,563–576. <http://dx.doi.org/10.1037/0022-3514.65.3.563>
- Johnson, P. (2001). Women and power: Toward a theory of effectiveness. *Journal of Social Issues*, 32, 99-110.
- Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 340/MENKES/PER/III/2010
- 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.
- Kristianto, Y, D. (2017). *Hubungan Antara Work Stress Dengan Workplace Incivility Behavior Pada Karyawan Sales Di Perusahaan Multimedia X Surabaya*. Universitas Airlangga.
- Kusumajati, D. A. (2014). Organizational Citizenship Behavior (OCB) Karyawan pada Perusahaan. *Humaniora*, 62-70
- Lagrange, R.L., Ferraro, K.F. & Supancic, M. 1992. Perceived risk and fear of crime: The role of social and physical incivilities. *Journal of Research in Crime and Delinquency*. 3: 311-320.
- Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal, and coping*. New York: Springer.
- Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal, and coping*. New York, NY: Springer Publishing.

- Lim, S. (2005). *Helpful or hurtful aid? A longitudinal study on the positive and negative impact of supervisor support*. Unpublished doctoral dissertation, University of Michigan, Ann Arbor.
- 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.
- Lim, S., & Lee, A. (2011). Work and nonwork outcomes of workplace incivility: Does family support help? *Journal of Occupational Health Psychology*, 16, 95–111. <http://dx.doi.org/10.1037/a0021726>
- Lim, S., & Tai, K. (2014). Family incivility and job performance: A moderated mediation model of psychological distress and core self-evaluation. *Journal of Applied Psychology*, 99, 351–359. <http://dx.doi.org/10.1037/a0034486>
- Lim, S., Cortina, L. M., & Magley, V. J. (2008). Personal and workgroup incivility: Impact on work and health outcomes. *Journal of Applied Psychology*, 93, 95–107. <http://dx.doi.org/10.1037/0021-9010.93.1.95>.
- Manggiasih, R., & Sunardi, H. P. (2014). Analisis Lingkungan Kerja dan Stres Kerja Dampaknya Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus di RSUD). *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis*, 23-33.
- Marks, J. 1996. In your face: Whatever happened to good manners? U.S. News & World Report. April. 22. 66-72.
- Marshall, C. & Rossman, G.B. 1989. *Designing qualitative research*. Newbury Park, CA: Sage.
- Martin, R., Hine, D. (2015). Development and validation of the Uncivil Workplace Behaviour Questionnaire. *Journal of Occupational Health Psychology*, 10, 477–490. New York: Penguin.
- Meier, L. L., & Semmer, N. K. (2013). Lack of reciprocity, narcissism, anger, and instigated workplace incivility: A moderated mediation model. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 22, 461-475.
- Milam, A. C., Spitzmueller, C., & Penney, L. M. (2009). Investigating individual differences among targets of workplace incivility. *Journal of Occupational Behavior*, 42, 58-69.
- Morris, J. 1996. Democracy beguiled. *The Wilson Quarterly*. Autumn: 24-35.
- Morrison, R. L., & Macky, K. A. (2017). The demands and resources arising from shared office spaces. *Applied Ergonomics* 60, 103-115.

- Munasdar, Ichbal., (2018). Hubungan Antara Job Demand Dan Job Resources Dengan Workplace Incivility Behavior Pada Pegawai Satuan Polisi Pamong Praja Kota Surabaya. Universitas Airlangga
- Pearson, C. M., & Porath, C. L. (2002). *Rude awakening: Detecting and curtailing workplace incivility*. London, Ontario, Canada: Richard Ivey School of Business, University of Western Ontario.
- Pearson, C. M., Andersson, L. M., & Porath, C. L. (2000). Assessing and attacking workplace incivility. *Organizational Dynamics*, 29(2), 123–137.
- Pearson, C. M., Andersson, L. M., & Porath, C. L. (2013). Workplace incivility. In S. Fox & P. E. Spector (Eds.), *Counterproductive work behavior: Investigations of actors and targets* (pp. 177–200). Washington, DC: American Psychological Association. <http://dx.doi.org/10.1037/10893-008>
- Pearson, C. M., Andersson, L. M., & Porath, C. L. (2013). Workplace incivility. In S. Fox & P. E. Spector (Eds.), *Counterproductive work behavior: Investigations of actor and targets* (pp. 177–200). Washington, DC: American Psychological Association.
- Pearson, C. M., Andersson, L. M., & Wegner, J. W. (2001). When workers flout convention: A study of workplace incivility. *Human Relations*, 54(11), 1387–1419.
- Pearson, C., & Porath, C. (2009). *The cost of bad behavior: How incivility is damaging your business and what to do about it*: Penguin.
- 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. <http://dx.doi.org/10.1002/job>
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 1204/Menkes/SK/X/2004 Persatuan Perawatan Nasional Indonesia (2006)
- Robert, 2012. A plea for professional civility. *Professional Psychology: Research and Practice*, 16(4):474.
- Roberts, Scherer & Bowyer, (2011). A plea for professional civility. *Professional Psychology: Research and Practice*, 16(4):474.
- Robinson, S. L., & Bennet, R. J. (1995). A typology of deviant workplace behaviors: A multidimensional scaling study. *Academy of Management Journal*, 38, 555-572.
- Salin, (2003). Dampak Iklim Organisasi Terhadap Stres Kerja dan Kinerja Karyawan. *Jurnal Manajemen*, 121-141.

- Schilpzand dkk., 2016 Models of Workplace Incivility: The Relationships to Instigated Incivility and Negative Outcomes. *BioMed Research International*, 1-10.
- Slitter, M., Jex, S., Wolford, K., & McInnerney, J (2014) How rude! Emotional labor as mediator between customer incivility and employee outcomes. *Journal of Occupational Health Psychology*, 15, 68-481.
- Sugiono, (2005). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta
- Taylor, S. G., & Kluemper, D. H. (2012). Linking perceptions of role stress and incivility to workplace aggression: The moderating role of personality. *Journal of Occupational Health Psychology*, 17, 316–329.
- Taylor, S. G., & Kluemper, D. H. (2012). Linking perceptions of role stress and incivility to workplace aggression: The moderating role of personality. *Journal of Occupational Health Psychology*, 17, 316–329. <http://dx.doi.org/10.1037/a0028211>.
- Taylor, S. G., Bedeian, A. G., & Kluemper, D. H. (2012.) Linking workplace incivility to citizenship performance: The combined effects of affective commitment and conscientiousness. *Journal of Organizational Behavior*, 33, 878–893.
- Tedeschi, J. T., & Felson, R.B. 1994. Violence, aggression and coercive actions. Washington, DC: American Psychological Association.
- The National Institute for Occupational Safety and Health, 2008*
- Wati, Z. S. (2014). Peran Lingkungan Kerja dan Fasilitas Kerja Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan BMT Madani Sepajang Sidoarjo, *Skripsi*.
- World Health Organization (WHO). 2005 *Risk Factor*. Available from : http://.who.int/cardovascular_en/cvd_atlas_14_deathHD.pdf