

## **STRES KERJA, KONFLIK PERAN DAN WORKPLACE INCIVILITY PADA KARYAWAN**

*Ni Putu E. C. Udayani*

*Fakultas Psikologi Universitas Gunadarma  
Jl. Margonda Raya No. 100, Depok 16424, Jawa Barat  
niputuekacu@gmail.com*

### **Abstrak**

*Perkembangan organisasi dari segi teknologi memberikan gambaran baru adanya persaingan kualitas yang terjadi antar karyawan. Adanya pergeseran interaksi sosial tatap muka menjadi berbasis online tidak menutup kemungkinan, seperti perlakuan workplace incivility hingga ketidakpuasan karyawan akan terjadi. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh dari stres kerja dan konflik peran terhadap workplace incivility karyawan. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan melibatkan 139 responden yang dikelompokkan berdasarkan analisis deskriptif melalui usia (18-39 tahun), status pernikahan, status karyawan serta lama bekerja minimal 6 bulan. Hasil penelitian menunjukkan adanya pengaruh sebesar 9.9% dari stres kerja dan konflik peran secara bersamaan terhadap workplace incivility karyawan. Sementara stres kerja memberikan 4.4% pengaruh dan konflik peran memberikan 9.5% pengaruh terhadap workplace incivility karyawan.*

**Kata Kunci:** *stres kerja, konflik peran, workplace incivility, karyawan*

### **Abstract**

*A well-developed organization in terms of technology provides new depiction on quality competition among employees. Shifted face-to-face social interaction online, nevertheless, will occur workplace incivility and employees' dissatisfaction. The purpose of this study was to examine job stress and role conflict effect on workplace incivility. This research was using quantitative research method with as much of 139 respondents involved whom grouped based on descriptive analysis of age (18 to 39 years old), marital status, employment status and 6 months minimum of tenure. The result shows 9.9% effect by job stress and role conflict simultaneously to workplace incivility. Meanwhile, job stress contributed as much of 4.4% and role conflict by 9.5% contributed to workplace incivility.*

**Keywords:** *job stress, role conflict, workplace incivility, employee*

### **PENDAHULUAN**

Organisasi, berikut struktur, aturan dan norma, hingga proses yang terjadi di dalamnya, merupakan bentuk lingkungan kerja yang melibatkan sejumlah besar individu sebagai tenaga kerja. Di dalam organisasi sendiri, Pradiansyah (2010) mengartikan karyawan

sebagai ujung tombak perusahaan karena pelanggan hanya berhubungan dengan karyawan, bukan pemegang saham. Hal ini tentunya mengindikasikan pentingnya kualitas karyawan dalam sebuah perusahaan. Umumnya kenaikan angka karyawan aktif akan diikuti oleh perkembangan teknologi yang

dapat memfasilitasi kinerja. Namun demikian, Pearson, Andersson, dan Porath (2000) justru berpendapat, seiring waktu semakin canggihnya fasilitas teknologi yang bermunculan justru akan menimbulkan efek *incivility* yang lebih cepat dan luas menyebar, terutama dalam lingkungan kerja. Pendapat ini terbukti melalui penelitian yang dilakukan oleh Madden dan Jones pada tahun 2008 (dalam Park, Fritz & Jex, 2015) yang menyebutkan ada lebih dari 60% karyawan di Amerika Serikat yang menganggap penggunaan *e-mail* dalam bekerja justru menambah beban stres meskipun efisiensi penggunaannya semakin meningkat dalam komunikasi kerja.

*Workplace incivility* diartikan oleh Andersson dan Pearson (1999) sebagai perilaku menyimpang berintensitas rendah dengan maksud yang tidak pasti untuk mengganggu target, dalam pelanggaran norma-norma di tempat kerja. Sementara Kane dan Montgomery (dalam Samian, Syarifah, & Suhariadi, 2018) menggambarkan *workplace incivility* sebagai perilaku individu yang menunjukkan ketidaksopanan, kasar dan perangai yang tidak sabar, ataupun menunjukkan kurangnya rasa hormat serta memikirkan harga diri orang lain di lingkungan kerja.

Martin dan Hine (2005) serta Blau dan Andersson (dalam Roberts, Scherer & Bowyer, 2011) memberikan contoh beberapa perilaku yang tergolong ke dalam *workplace incivility*, seperti menjawab telepon dengan tidak sopan, menghabiskan barang perusahaan tetapi tidak diisi ulang kembali, bergosip atau

sekedar mengobrol secara negatif mengenai rekan kerja lain serta mengirimkan *email* yang berkesan kasar kepada rekan kerja.

Di Indonesia sendiri pengalaman *workplace incivility* sudah cukup banyak diteliti dan mendapat perhatian serius dari pihak organisasi. Studi yang dilakukan oleh Handoyo, Samian, Syarifah dan Suhariadi (2018) pertama kali menemukan bahwa 88% yang menjadi sampel penelitian mengalami perlakuan *incivility* di tempat kerjanya. Penelitian lain oleh Rachmandya dan Handoyo (2022) juga menemukan 15% partisipan berada pada kategori tinggi dan 79.2% partisipan berada pada kategori sedang terkait pengalaman *workplace incivility*. Sementara itu, penelitian yang dilakukan oleh Setyorini dan Syarifah (2022) juga menemukan adanya 64.2% karyawan instansi perbankan yang menjadi sampel penelitian mengalami *workplace incivility* saat bekerja.

Akan tetapi, hingga saat ini penelitian yang berupaya untuk mengungkap faktor-faktor yang memengaruhi individu melakukan *workplace incivility* masih tergolong minim. Roberts, Scherer dan Bowyer (2011) bahkan berpendapat masih banyak praktisi dan peneliti yang hanya menebak-nebak penyebabnya. Pengaruh yang diberikan oleh *incivility* di dalam organisasi, seperti menurunnya komitmen karyawan (Pearson, Andersson, & Wegner, 2001), kepuasan kerja (Lim & Cortina, 2005), hingga penolakan dan perlawanan dari korban *incivility* (Penney & Spector, 2005), menjadikan tema penelitian yang berupaya mencari

anteseden *workplace incivility* penting dengan tujuan untuk mengidentifikasi bagaimana upaya yang tepat dalam meminimalisir kecenderungan individu dalam melakukan *incivility*.

Sebuah model proses stres kerja yang dipaparkan oleh Spector (dalam Penney & Spector, 2005) menyebutkan, berbagai faktor *stressors* yang terjadi dalam lingkungan kerja akan dipahami karyawan sebagai awal mula munculnya beragam emosi negatif yang kemudian diikuti oleh serangkaian perilaku, seperti berteriak pada rekan kerja, meliburkan diri dari pekerjaan ataupun mengurangi (tanpa pertimbangan dari pihak perusahaan) kualitas atau kuantitas performansi. Perilaku-perilaku tersebut dapat dikelompokkan sebagai fenomena *workplace incivility*. Hellrieger dan Slocum (2011) mendefinisikan stres kerja sebagai perasaan cemas atau ketegangan fisik yang terjadi ketika tuntutan atau *stressors* yang dirasakan individu dirasa melampaui kemampuan *problem solving* yang dimilikinya. Stres kerja juga dapat dilihat sebagai keadaan emosional yang bersifat subjektif dari sudut pandang individu dan hanya timbul karena adanya ketidaksesuaian antara tingkat permintaan dengan kemampuan individu untuk mengatasi beragam permintaan tersebut serta menghambat performansi individu dalam pekerjaannya.

Penelitian yang dilakukan oleh Johnson dan Indvik (2001), Pearson dan Porath (2005) serta Roberts, Scherer dan Bowyer (2005) menemukan bahwa *incivility* merupakan akibat langsung dari stres kerja serta

lingkungan kerja yang tidak dapat dikendalikan oleh individu. Spector dan Fox (dalam Setar, Buitendach, & Kanengoni, 2015) juga menjelaskan, pada saat karyawan menilai situasi di lingkungan kerjanya menyebabkan stres kerja maka akibatnya karyawan akan menunjukkan perilaku-perilaku yang tergolong *incivility* sebagai hasilnya. Selain stres kerja, Bowling dan Beehr (2006) menemukan terdapat 21% dari responden mengalami *workplace incivility* sebagai bagian dari *harassment* di lingkungan kerja akibat dari adanya konflik peran yang dialami karyawan. Salin dan Hoel (dalam Hodgins, MacCurtain & Mannix-McNamara, 2013) pun menegaskan, pada saat karyawan menerima beragam ekspektasi, tuntutan hingga nilai-nilai yang saling berlawanan maka semua itu akan diartikan sebagai perilaku-perilaku *incivility* dari pihak lain dalam lingkungan kerja yang sama hingga mengakibatkan karyawan akan melakukan perilaku sejenis sebagai balasannya. Jex dan Britt (2014) mendefinisikan konflik peran sebagai hasil dari adanya inkonsistensi pada pemberian informasi atau tuntutan yang diberikan setiap anggota perusahaan dalam serangkaian peran tertentu. Penelitian yang dilakukan oleh Taylor dan Kluemper (2012) membuktikan bahwa adanya konflik peran akan memengaruhi persepsi *workplace incivility* pada karyawan. Hal ini akan memicu karyawan untuk melakukan *workplace incivility* bahkan mendemonstrasikan perilaku-perilaku *harassment* lain yang lebih besar pengaruhnya dalam merusak

lingkungan organisasi. Tuckey, Dollard, Hosking, dan Winefield (dalam Johnson, 2011) juga menambahkan bahwa konflik peran merupakan salah satu *antecedent* dari level mesosistem (level sistem yang meliputi lingkup rekan kerja dari pelaku dan korban *workplace incivility* hingga ke level manajerial) dari perilaku-perilaku karyawan yang tergolong *incivility* pada saat pelaksanaan peran kerja dilakukan.

## METODE PENELITIAN

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *probability sampling* dengan menggunakan *purposive sampling*. Responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini terdata sebanyak 139 partisipan dengan karakteristik inklusi yang ditentukan antara lain, minimal masa bekerja enam bulan, serta bekerja dalam suatu divisi atau tim.

Skala *The Workplace Incivility Scale* (WIS) yang disusun oleh Cortina, Magley, Williams, dan Langhout (2001) akan digunakan untuk mengukur variabel *workplace incivility*. Skala ini dimaksudkan untuk mengukur frekuensi pengalaman responden, dalam rentang waktu lima tahun, terhadap perilaku-perilaku *workplace incivility* didasari oleh karakteristik perilaku-perilaku *incivility* yang diungkapkan oleh Cortina, Magley, Williams dan Langhout (2001) seperti tidak menghormati (*disrespectful*), kasar (*rude*) serta merendahkan (*condescending*) dari atasan ataupun dari rekan kerja. Skala *The Workplace Incivility Scale* (WIS) terdiri atas

tujuh aitem pertanyaan dengan koefisien *cronbach's alpha* sebesar 0.838. Aitem pada skala WIS diawali dengan pernyataan, “pernahkah Anda berada pada situasi di mana Anda...” yang kemudian diikuti dengan aitem-aitem pernyataan seperti, “merendahkan rekan kerja” atau “mengucapkan kata-kata yang merendahkan”. Sementara itu, variabel stres kerja diukur menggunakan skala stres kerja yang digunakan Jamal dan Baba (1992), setelah mengadaptasi skala asli Parker dan Decotiis, dengan 8 aitem koefisien *cronbach's alpha* sebesar 0.89. Beberapa contoh aitem pernyataan yang digunakan seperti, “Saya sering merasa gelisah karena pekerjaan saya” dan “Saya merasa bersalah saat harus beristirahat dari pekerjaan.”

Kemudian, untuk variabel konflik peran akan diukur menggunakan *Role Stressors Scale* yang dikembangkan oleh Rizzo, House dan Lirtzman (1970). Di dalam skala ini tercakup dua dimensi *role stressors*, yaitu *role ambiguity* dengan konflik peran. Namun dalam penelitian ini variabel yang diteliti hanya konflik peran sehingga aitem yang mengukur konflik peran saja yang digunakan. Berdasarkan uji reliabilitas yang digunakan koefisien *cronbach's alpha* skala ini berada pada angka 0.727 dengan enam aitem yang dinyatakan valid.

Tipe respon yang digunakan untuk ketiga skala tersebut adalah skala bentuk Likert dengan lima pilihan jawaban, yaitu SS (Sangat Sesuai), S (Sesuai), R (Ragu-ragu), TS (Tidak Sesuai) dan STS (Sangat Tidak Sesuai).

Sesuai dengan tujuan penelitian untuk menguji secara empiris pengaruh yang diberikan oleh stres kerja dan konflik peran terhadap *workplace incivility*, maka teknik analisa data yang akan digunakan adalah *multiple regression* atau regresi berganda.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil analisis regresi berganda yang ditunjukkan pada Tabel 1 menunjukkan koefisien signifikansi sebesar 0.001 ( $p < 0.05$ ) yang mana berarti terdapat pengaruh antara stres kerja dan konflik peran secara bersamaan terhadap *workplace incivility*.

Selain itu, dari hasil uji regresi juga diperoleh nilai R square sebesar 0.099. Hal ini berarti bahwa variabel stres kerja dan konflik peran secara bersamaan memberi pengaruh sebesar 9.9% terhadap variabel *workplace incivility*.

Melalui uji regresi yang tercantum dalam Tabel 2 menunjukkan terdapat pengaruh antara stres kerja pada *workplace incivility* dengan koefisien signifikansi sebesar 0.014 ( $p < 0.05$ ) dan koefisien RSquare 0.044. Hasil ini membuktikan adanya pengaruh dari stres kerja yang dialami responden terhadap perilaku *workplace incivility* dengan besar kontribusi 4.4%.

**Tabel 1. Hasil Uji Regresi Berganda Stres kerja Dan Konflik peran Secara Bersamaan Terhadap *Workplace Incivility***

Variabel	R Square	Sig.	F	Keterangan
Stres kerja dan Konflik peran terhadap <i>Workplace Incivility</i>	0.099	0.001	7.453	Ada Pengaruh

**Tabel 2. Hasil Uji Regresi Stres kerja Terhadap *Workplace Incivility***

Variabel	R Square	Sig.	F	Keterangan
Stres kerja dengan <i>Workplace Incivility</i>	0.044	0.014	6.251	Ada Pengaruh

**Tabel 3. Hasil Uji Regresi Konflik peran Terhadap *Workplace Incivility***

Variabel	R Square	Sig.	F	Keterangan
Konflik peran dengan <i>Workplace Incivility</i>	0.095	0.00	14.448	Ada Pengaruh

Hasil ini didukung oleh pendapat Cortina dan Magley (2009) yang menyebutkan bahwasanya individu secara alamiah akan merespon terlebih dahulu, baik secara kognitif maupun emosional, terhadap stressor yang terjadi di lingkungan kerja (seperti halnya stres kerja) sebelum akhirnya memutuskan untuk menentukan perilaku yang akan dilakukan

dalam mengantisipasinya. Meski demikian, dalam penelitian ini stres kerja ditemukan hanya memberi pengaruh sebesar 4.4% pada perilaku *workplace incivility*. Hal ini dapat disebabkan oleh adanya konsep positive stress yang disebutkan oleh Coon dan Mitterer (dalam Setar, Buitendanch, & Kanengoni, 2015). Menurutnya positive stress atau yang

disebut sebagai 'eustress' merupakan bentuk stres yang baik dan kadang dialami individu saat melakukan aktifitas yang tergolong menantang namun menghasilkan penghargaan dan menjadi motivasi pembangun bagi individu. Ada kemungkinan responden dalam penelitian ini justru mengartikan stres kerja yang dialaminya sebagai keadaan positif yang dapat meningkatkan kinerja serta membantu pencapaiannya dalam melakukan aktifitas kerja.

Hasil uji regresi lain yang tercantum dalam Tabel 3 menunjukkan koefisien signifikansi sebesar 0.00 ( $p < 0.05$ ) serta nilai  $R^2$  sebesar 0.095 yang berarti variabel konflik peran memberi pengaruh sebesar 9.5% terhadap variabel workplace incivility. Hasil dalam penelitian ini sesuai dengan pendapat Widmer (dalam Ee, Teoh & Yen, 2017) yang menyebutkan bahwa konflik peran sebagai bagian dari role stressors akan menunjang terjadinya perasaan tidak puas, berkurangnya rasa percaya diri individu dalam kegiatan organisasi hingga menurunnya performa dan munculnya perilaku-perilaku yang bertentangan dengan nilai perusahaan, seperti halnya incivility.

Salin dan Hoel (dalam Hodgins, MacCurtain, & Mannix-McNamara, 2011) juga menyebutkan bahwa konflik peran dapat memfasilitasi dilakukannya incivility oleh karyawan dikarenakan terbentuknya anggapan bahwa iklim maupun budaya organisasi yang menekankan pada role stressors merupakan isu yang lumrah. Terjadinya konflik peran pada

responden penelitian dapat meningkatkan kemungkinan responden untuk melakukan perilaku-perilaku incivility yang agak sulit untuk diidentifikasi sebagai workplace deviance oleh supervisors, seperti menunda pekerjaan dengan sengaja hingga melewati batas waktu yang ditentukan, tidak memberikan informasi tertentu kepada rekan kerja maupun supervisor, mengubah sistem penyelesaian tugas tanpa pemberitahuan terhadap rekan lain atau dengan sengaja membiarkan pekerjaan terbengkalai.

Berdasarkan perhitungan kategorisasi ditemukan tingkat *workplace incivility* partisipan berada pada kategori rendah. Hal ini menunjukkan bahwasanya karyawan yang menjadi partisipan penelitian ini tidak begitu banyak mengalami maupun melakukan perilaku-perilaku yang tergolong ke dalam *incivility*. Namun demikian, secara umum partisipan penelitian menunjukkan tingkat stres kerja serta konflik peran yang termasuk ke dalam kategori sedang.

Berdasarkan analisa deskriptif menurut rentang usia didapatkan hasil nilai perilaku *workplace incivility* pada rentang usia 18-39 tahun yang menjadi responden dalam penelitian ini berada pada kategori sedang. Cortina, Magley, Williams, dan Langhout (2001) menyebutkan bahwasanya usia tidak mampu meningkatkan prediksi terjadinya *workplace incivility* secara signifikan. Hal ini juga bisa diartikan bahwa *workplace incivility* dapat dilakukan tidak hanya oleh rekan kerja yang sebaya tetapi juga dari lingkungan rekan

kerja yang usianya lebih muda maupun tua. Sementara untuk variabel stres kerja dengan kategori tertinggi dialami oleh partisipan pada rentang usia 23-28 tahun. Kemudian untuk konflik peran dengan kategori tertinggi dialami oleh partisipan dalam rentang usia 23-28 tahun dan kategori terendah pada rentang usia 34-39 tahun.

Penemuan ini sesuai dengan pendapat Mroczek dan Almeida (2004) yang menyebutkan bahwa individu dengan usia yang lebih tua cenderung mengalami stres kerja yang lebih rendah daripada individu dengan usia yang lebih muda. Hal ini bisa dikarenakan individu dengan usia yang lebih tua sudah memiliki lebih banyak pengalaman dalam menangani stres kerjanya. Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh Eckman (2004) terkait konflik peran juga menemukan bahwa usia memiliki pengaruh terhadap pengalaman konflik peran yang dialami oleh individu dalam bekerja. Berdasarkan penelitiannya terhadap kepala sekolah di negara bagian Illinois, Minnesota dan Wisconsin, menunjukkan hasil ketika usia kepala sekolah saat menjabat semakin muda justru akan mengakibatkan konflik peran yang dialami menjadi semakin tinggi. Sementara itu, hasil analisa deskriptif lain berdasarkan status karyawan menunjukkan karyawan kontrak lebih tinggi tingkat *workplace incivility*-nya dibandingkan karyawan yang sudah bertatus tetap. Tetapi pada variabel stres kerja dan konflik peran tidak terlihat perbedaan yang signifikan pada angka mean empiriknya.

Cortina dkk. (Dalam Haines, Stringer, & Duku, 2007) menyebutkan bahwa *workplace incivility* dapat dilakukan oleh karyawan dari tiap level dalam struktur organisasi. Hal ini juga berkaitan dengan status karyawan sebagai tenaga kerja dalam perusahaan, baik yang sudah diangkat menjadi karyawan tetap atau masih dalam ikatan kontrak. Disebutkan pula *workplace incivility* yang mungkin terjadi justru lebih berkaitan dengan implementasi konsep *justice* yang seharusnya ditunjukkan oleh tiap level karyawan. Adanya ketidakseimbangan antara pemberian keadilan dan perilaku yang ditunjukkan lingkungan akan menjadi pemicu karyawan melakukan *workplace incivility*.

Analisa lain yang dilakukan dalam penelitian ini didasari oleh *tenure* atau lama bekerja. Mean empirik menunjukkan pada karyawan dengan *tenure* di bawah enam bulan berada pada kategori *workplace incivility* yang terendah. Di dalam studi yang dilakukan oleh Roscigno, Hodson, dan Lopez (2009) ditemukan bahwa senioritas yang terjadi di lingkungan kerja akan memunculkan terjadinya gangguan seksual dan juga adanya pertengkaran atau kesalahpahaman antar rekan kerja. Senioritas dapat mengacu pada adanya status karyawan yang lebih lama bekerja dan merasa lebih mampu dalam melaksanakan tugas dibandingkan rekan kerja lainnya. Dapat diartikan bahwa perilaku *incivility* di tempat kerja akan lebih memungkinkan ditunjukkan oleh karyawan yang lebih lama bekerja. Variabel stres kerja dan konflik peran juga

menunjukkan kategori yang lebih tinggi pada karyawan dengan *tenure* di atas 1 tahun.

Penemuan ini selaras dengan pendapat Munandar (2001) yang menyebutkan bahwa stres kerja akan lebih mudah dialami oleh karyawan dengan masa kerja lebih dari satu tahun. Adanya beban kerja yang lebih besar daripada karyawan dengan masa kerja yang lebih sedikit memungkinkan terjadinya peningkatan stres kerja pada karyawan. Mondal, Shrestha, dan Bhaila (2011) dalam penelitiannya juga menemukan bahwa karyawan dengan masa kerja lebih dari 10 tahun menunjukkan stres kerja dari segi fisik yang lebih tinggi, sementara karyawan dengan masa kerja 5 hingga 10 tahun mengalami stres kerja dari segi psikologis yang lebih tinggi. Selain itu, penelitian yang dilakukan Eckman (2004) juga mencantumkan masa kerja sebagai salah satu prediktor pengalaman konflik peran yang dimiliki oleh karyawan. Ditemukan dalam penelitian tersebut bahwasanya karyawan dengan masa kerja yang lebih lama cenderung akan lebih sedikit mengalami konflik peran daripada karyawan yang baru mengemban jabatan yang sama.

## KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil uji regresi yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa ketiga hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini diterima. Pertama, hasil menunjukkan terdapat pengaruh antara stres kerja dan konflik peran secara bersamaan terhadap *workplace incivility* karyawan. Kemudian secara parsial

baik stres kerja maupun konflik peran juga memiliki pengaruh terhadap *workplace incivility* karyawan. Secara keseluruhan proses yang dilakukan, keterbatasan yang cukup signifikan dalam pengambilan data adalah kesediaan responden untuk menjadi partisipan penelitian. Dikarenakan variabel *workplace incivility* yang digunakan adalah untuk mengukur perilaku *perpetratorsnya*, bukan pengalaman menjadi target ataupun melihat fenomena *workplace incivility*, ada beberapa calon responden yang tidak bersedia untuk berpartisipasi.

Bagi peneliti selanjutnya disarankan untuk menggunakan variabel-variabel, seperti variabel kepribadian maupun yang berkaitan dengan emosi dan spiritual, dalam melihat kemungkinan perilaku *workplace incivility* dilakukan di dalam lingkungan kerja. Variabel lain seperti suku di Indonesia juga dapat dijadikan sebagai karakteristik dalam melihat perbedaan pengalaman *workplace incivility* maupun pengalaman stres kerja dan konflik peran pada karyawan.

## DAFTAR PUSTAKA

- 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.
- Bowling, N. A., & Beehr, T. A. (2006). Workplace harassment from the victim's perspective: A theoretical model and meta-analysis. *Journal of Applied Psychology*, 91(5), 998-1012.

- Cortina, L. M., & Magley, V. J. (2009). Patterns and profile of response to incivility in the workplace. *Journal of Occupational Health Psychology, 14*(3), 272-288.
- 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*(1), 64-80.
- Eckman, E. W. (2004). Similarities and differences in role conflict, role commitment, and job satisfaction for female and male high school principals. *Educational Administration Quarterly, 40*(3), 366-387.
- Ee, M. J. Y. C., Teoh, W. M., & Yen, Y. Y. (2017). Role conflict, role ambiguity and role overload: The strains of work-family Conflict. *The Social Sciences, 12*(9), 1566-1576.
- Haines, T., Stringer, B., & Duku, E. (2007). Workplace safety climate and incivility among British Columbia and Ontario operating room nurses: A preliminary investigation. *Canadian Journal of Community Mental Health, 26*(2), 141-152.
- Handoyo, S., Samian, S., Syarifah, D., & Suhariadi, F. (2018). The measurement of workplace incivility in Indonesia: Evidence and construct validity. *Psychology Research and Behavior Management, 11*, 217-226.
- Hellriegel, D., & Slocum, J. W. (2011). *Organizational behavior thirteenth edition*. South-western: Cengage Learning.
- Hodgins, M., MacCurtain, S., & Mannix-McNamara, P. (2013). Workplace bullying and incivility: A systematic review of interventions. *International Journal of Workplace Health Management, 7*(1), 54-72.
- Jamal, M., & Baba, V. V. (1992). Shiftwork and department-type related to job stress, work attitudes and behavioral intentions: A study of nurses. *Journal of Organizational Behavior, 13*, 449-464.
- Jex, S. M., & Britt, T. W. (2014). *Organizational psychology: A scientist-practitioner approach*. New Jersey: John Wiley & Sons Inc.
- Johnson, P., & Indvik, J. (2001). Slings and arrows of rudeness: Incivility in the workplace. *The Journal of Management Development, 20*, 705-713.
- Johnson, S. L. (2011). An ecological model of workplace bullying: A guide for intervention and research. *Nursing Forum, 46*(2), 55-63.
- 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.

- Martin, R. J., & Hine, D. W. (2005). Development and validation of the uncivil workplace behavior questionnaire. *Journal of Occupational Health Psychology, 10*(4), 477-490.
- Mondal, J., Shrestha, S., & Bhaila, A. (2011). School teachers: Job stress and job satisfaction, in Kaski, Nepal. *International Journal of Occupational Safety and Health, 12*(1), 26-33.
- Mroczek, D. K. & Almeida, D. M. (2004). The effect of daily stress, personality, and age on daily negative affect. *Journal of Personality, 72*(2), 355-378.
- Munandar, A. S. (2001). *Psikologi industry dan organisasi*. Jakarta: UI Press.
- Park, Y., Fritz, C., & Jex, S. M. (2015). Daily cyber incivility and distress: The moderating roles of resources at work and home. *Journal of Management, 20*(10), 1-23.
- Pearson, C. & Porath, C. (2009). *The cost of bad behavior*. London: Portfolio.
- 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. & Wegner, J. W. (2001). When workers flout convention: A study of workplace incivility. *Journal of Human Relation, 1*-44.
- 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.
- Pradiansyah, A. (2010). *You are a leader: Menjadi pemimpin dengan memanfaatkan potensi terbesar yang anda miliki*. Bandung: Kaifa.
- Rachmanadya, K. A., & Handoyo, S. (2022). Pengaruh workplace incivility terhadap kepuasan kerja karyawan milenial dengan kelelahan emosional sebagai variabel moderator. *Buletin Penelitian Psikologi dan Kesehatan Mental (BRPKM), 2*(1), 280-291.
- Rizzo, J. R., House, R. J., & Lirtzman, S. I. (1970). Role conflict and ambiguity in complex organizations. *Admin. Sci. Quart, 15*, 150-163.
- Roberts, S. J., Scherer, L. L., & Bowyer, C. J. (2011). Job stress and incivility: What role does psychological capital play? *Journal of Leadership and Organizational Studies, 18*(4), 449-458.
- Rosigno, V. J., Hodson, R., & Lopez, S. H. (2009). Workplace incivilities: The role of interest conflicts, social closure and organizational chaos. *Work, Employment and Society, 23*(4), 747-773.
- Setar, S. B., Buitendach, J. H., & Kanengoni, H. (2015). The moderating role of psychological capital in the relationship between job stress and the outcomes of incivility and job involvement amongst call centre employees. *SA Journal of Industrial Psychology, 41*(1), 1-13.

- Setyorini, H. Y. M., & Syarifah, D. (2022). Pengaruh workplace incivility terhadap turnover intention dengan negative rumination sebagai variabel mediator. *Berajah Journal Jurnal Pembelajaran dan Pengembangan Diri*, 2(3), 565-574.
- 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(3), 316-329.