Jurnal Psikologi Industri dan Organisasi
http://url.unair.ac.id/cf758369
e-ISSN 2301-7090

ARTIKEL PENELITIAN

HUBUNGAN *WORKPLACE INCIVILITY BEHAVIOR* DENGAN *PSCYHOLOGICAL WELL-BEING* DAN *PSYCHOLOGICAL DISTRESS* PADA KARYAWAN SALES DI INDONESIA

DEVI MARTININGTYAS AYU ANUGRAH & SEGER HANDOYO
Departemen Psikologi Industri dan Organisasi, Fakultas Psikologi Universitas Airlangga

ABSTRAK
Perilaku ketidaksantunan di tempat kerja telah memberikan dampak yang merugikan bagi perusahaan dan karyawan. Upaya dalam mengatasi kerugian dan mempertahankan karyawan penting untuk dilakukan. Dampak yang dapat merugikan karyawan dalam penelitian ini yaitu karyawan dapat menderita psychological distress dan memiliki kesejahteraan psikologis yang rendah, terutama pada karyawan sales. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara perilaku ketidaksantunan di tempat kerja dengan kesejahteraan psikologis dan psychological distress pada karyawan sales di Indonesia. Subjek penelitian ini berjumlah 131 karyawan sales yang berusia antara 16 – 56 tahun dengan masa kerja lebih dari satu tahun. Penelitian ini mendapatkan hasil bahwa terdapat hubungan yang negatif antara perilaku ketidaksantunan di tempat kerja dengan kesejahteraan psikologis dan hubungan yang positif antara perilaku ketidaksantunan di tempat kerja psychological distress. Hubungan antar variable dijelaskan menggunakan Conservation of Resource Theory untuk menambah pengetahuan mengenai hubungan antar variabel.

Kata kunci: kesejahteraan psikologis, perilaku ketidaksantunan di tempat kerja, psychological distress, sales

ABSTRACT
Workplace incivility behavior has adversely affected both company and its employees. Pursuing to solve the disadvantages and retain employees is important to do. Impacts that can hurt employees in this study are employees suffer from psychological distress and have low psychological wellbeing, especially in sales employees. The purpose of this study is to determine the relationship between workplace incivility behavior with psychological wellbeing and psychological distress on sales employees in Indonesia. The subjects of this study were 131 sales employees ranging from the age 16 - 56 years old with working period of more than one year. This study found that there is a negative relationship between workplace incivility behavior with psychological well-being and positive relationship between workplace incivility behavior with psychological distress. Relationship between these variables are explained using Conservation of Resource Theory to increase knowledge about the relationship between them.

Key words: psychological distress, psychological well-being, sales, workplace incivility behavior

*Alamat korespondensi: Fakultas Psikologi Universitas Airlangga, Kampus B Universitas Airlangga Jalan Airlangga 4-6 Surabaya 60286. Surel: **seger.handoyo@psikologi.unair.ac.id**

Naskah ini merupakan naskah dengan akses terbuka dibawah ketentuan the Creative Common Attribution License (http://creativecommons.org/licenses/by/4.0), sehingga penggunaan, distribusi, reproduksi dalam media apapun atas artikel ini tidak dibatasi, selama sumber aslinya disitir dengan baik.

PENDAHULUAN

Daya saing telah menjadi kunci bagi perusahaan, negara, maupun wilayah untuk bisa berhasil partisipasinya dalam globalisasi dan perdagangan bebas dunia (Zulkarnain, 2015). Perusahaan harus memiliki kemampuan dalam meningkatkan daya saing untuk menjaga kelangsungan hidup perusahaan, karena perusahaan merupakan salah satu organisasi yang menghimpun orang-orang yang biasa disebut dengan karyawan untuk menjalankan produksi di perusahaan (Irawan & Kustini, 2017). Karyawan merupakan unsur terpenting dalam menentukan maju mundurnya suatu perusahaan, karena untuk mencapai tujuan perusahaan diperlukan kinerja karyawan yang memiliki kompetensi yang memadai dalam perusahaan (Salewanda, 2017).

Dalam menjaga kinerja karyawan, maka seorang karyawan harus dapat menghadapi setiap tantangan dan beban pekerjaan (Rahayu, Remmang, & Saleh, 2017). Setiap karyawan memiliki kemampuan yang berbeda dalam mengolah beban pekerjaannya, jika beban pekerjaan melampaui kemampuan karyawan, maka dapat mengakibatkan stress. Apabila stress terjadi dalam bekerja maka dapat berpengaruh secara langsung pada kinerja karyawan (Rahayu, dkk., 2017). Stress tidak selalu mengarah ke hal yang negatif, Selye (1976, dalam Munandar, 2008) membedakan stress menjadi dua, yaitu *distress* dan *eustress*. *Distress* sebagai stres yang destruktif dan *eustress* sebagai stres dengan kekuatan yang positif yang dapat mendorong individu lebih berprestasi.

Penenelitian ini lebih fokus terhadap *distress* karena seseorang dalam pekerjaan pasti memiliki tekanan dan tuntutan yang berbeda-beda. Apabila tidak dihadapi dengan keseimbangan hidup yang baik akan membuat seseorang terganggu secara emosional dan berdampak pada kesehatan mentalnya (Quick dan Tetrick, 2002). Adanya hari kesehatan mental sedunia yang diperingati setiap tanggal 10 Oktober, membuktikan bahwa pentingnya kesehatan mental, terutama pada tahun 2017 Organisasi Kesehatan Dunia (WHO) mengusung tema pentingnya kesehatan mental para pekerja di tempat kerja. Dalam situs resmi WHO menyatakan bahwa orang dewasa menghabiskan sebagian besar waktunya untuk bekerja, sehingga tempat kerja yang sehat baik secara fisik maupun mental sangat berpengaruh terhadap kesehatan mental para pekerja. Hal tersebut dikarenakan WHO mengestimasikan dampak kerugian secara global terhadap masalah kesehatan mental pekerja mencapai USD16,3 triliun, di sisi lain biaya yang diperlukan untuk menangani juga tidak sedikit, antara USD2,5 triliun dan diproyeksi terus bertambah menjadi USD6 trilun pada tahun 2030 (Sulaiman, 2017).

Orang-orang menghabiskan sebagian besar hidup mereka di tempat kerja, dan sering pekerjaan dibawa ke kehidupan mereka, maka Drapeau, Marchand, & Beaulieu-Prevost (2012) berpendapat bahwa dengan adanya tuntutan pekerjaan dari perusahaan dan keterlibatan pribadi di dalam pekerjaannya menghasilkan beban psikologis dan kognitif yang dapat mempengaruhi kesehatan mental dan merasa beban tersebut telah melampaui batas tuntutan fisik dan psikologisnya dapat mengakibatkan *psychological distress*. *Psychological distress* dalam sebuah pekerjaan yang membuat pekerjaan terhambat serta mengakibatkan depresi dan kecemasan dalam dirinya (Quick & Tetrick, 2011). Survei yang dilakukan oleh *Better Work Indonesia* 2012 dalam topik *Life Satisfaction*, memaparkan bahwa sebagian besar dari beberapa pekerja di Indonesia menunjukkan gejala depresi. Karyawan yang melaporkan gejala depresi beberapa saat, seperti merasa gelisah (29,1%), takut (15,8%), sedih (22%), menangis (15%) dan merasa tidak punya harapan mengenai masa depannya *(hopeless*) sebanyak 20,4%. (Better Work Indonesia, 2012). Selanjutnya survei yang telah di lakukan oleh Wood, Aston, & Simpson (2017) dalam laporan *Mental Health at Work Report 2017: National*

Employee Mental Wellbeing Survei Findings menjelaskan bahwa sebenarnya gejala psikologis termasuk depresi, kecemasan, dan serangan panik merupakan gejala yang paling sering terjadi dan 40% karyawan melaporkan telah mengalami gejala tersebut (Wood & Simpson, 2017).

Kemudian Hilton, dkk. (2008) yang juga melakukan penelitian mengenai *psychological distress* di seluruh lapisan pekerjaan di Australia, mendapatkan hasil bahwa sebenarnya pekerjaan yang sangat rentan menderita *psychological distress* adalah karyawan sales dan karyawan yang bekerja *full-time.* Karyawan sales yang dimaksud Hilton, dkk. (2008) adalah sales representatif, sales broker, dan sales retail. Selain menyebabkan *psychological distress*, Drapeau, dkk. (2012) menyatakan bahwa ada bukti yang berkembang dan meyakinkan bahwa pekerjaan dan kondisi organisasi kerja juga mempengaruhi kesejahteraan psikologis pekerja atau yang biasa disebut dengan *psychological well-being*. Kesejahteraan psikologis seseorang dalam dunia kerja merupakan suatu topik yang penting dalam membentuk perilaku seseorang ataupun suatu keadaan di lingkungan kerja (Nopiando, 2012).

Data dari suvei yang telah dilakukan oleh Viv Young dan Calire Bhaumik (2011) dengan topik *Health and well-being at work: a survei of employees* di Inggris menyatakan bahwa karyawan dengan kesejahteraan psikologis yang buruk akan menimbulkan kerugian yang sangat tinggi, seperti rata-rata karyawan yang absen 7,4 hari per tahun dengan harga £ 692 miliar per karyawan per tahun, dijelaskan bahwa masalah psikologis merupakan penyebab utama ketidakhadiran karena sakit (CIPD, 2009 dalam Bhaumik & Young, 2011) dan menderita stress terkait pekerjaan rata-rata 22,6 hari tidak bekerja per tahun (HSE, 2010 dalam Bhaumik & Young, 2011). Kemudian sebagian besar karyawan akan keluar dari pekerjaan menjadi pengangguran, bahkan akan mengalami kesehatan yang buruk. Terkait dengan kesehatan yang lebih rendah dan semakin lama seseorang tidak hadir dari tempat kerja karena sakit, semakin kecil kemungkinannya kembali untuk bekerja (CIPD, 2009, dalam Bhaumik & Young, 2011).

Salah satu penelitian terkait faktor yang dapat mendasari munculnya *psychological distress* dan *psychological well-being* dilakukan oleh Martin dan Hine (2005), Cortina, Magley, Williams, dan Langhout (2001), Wafa, Manie, & Hasan (2016), Akhtar, Luqman, Raza, Riaz, Tufail, & Shahid (2017), Rothenfluh (2015) adalah perilaku ketikdaksantunan di tempat kerja atau yang biasa disebut dengan *workplace incivility behavior*. Penulis melakukan penelitian ini karena mengacu pada penelitian Handoyo, Suhariadi, Sami'an, dan Syarifah (2018) terkait *workplace incivility behavior* di Indonesia. Dijelaskan bahwa Indonesia memilki norma-norma budaya berhubungan dengan ketidaksantunan yang terkandung dalam norma kedua Pancasila yang berbunyi kemanusiaan yang adil dan beradab. Dalam penelitian ini dijelaskan bahwa Norma budaya nilai-nilai Pancasila memberikan pandangan khusus tentang apa yang dimaksud dengan ketidaksantunan. Lim dan Lee (2011, dalam Handoyo, dkk., 2018) menyatakan konseptualisasi dan definisi operasional dari ketidaksantunan di tempat kerja adalah khas dari budaya tertentu. Meskipun penelitian tentang perilaku ketidaksantunan di tempat kerja di Asia sangat sedikit, sangat mungkin bahwa perilaku ketidaksantunan dapat dipengaruhi oleh budaya, karena sejalan dengan pernyataan Ghosh (2017, dalam Handoyo, dkk., 2018) yaitu perilaku ketidaksantunan dapat bervariasi di berbagai negara.

Penulis juga mengacu pada teori yang dipaparkan oleh Barling (1996, dalam Cortina, dkk., 2001) menjelaskan bahwa seseorang yang menjadi target perilaku ketidaksantunan cenderung terjadi pada karyawan dengan kekuasaan yang paling rendah yang sangat rentan mendapat perlakuan ketidaksantunan. Karena menurut Hendriani, Garnasih, & Fitri (2014) karyawan sales adalah pekerjaan dengan tingkatan yang rendah, perlu kerja keras, dan banyak target. Kemudian penelitian ini juga mengacu pada penelitian yang dilakukan oleh Kiselevaa, dkk. (2016) yang telah dijelaskan sebelumnya bahwa karyawan sales dengan memiliki kesejahteraan psikologis yang baik akan memberikan pengaruh baik bagi pelanggan yang mereka hadapi. Penulis belum menemukan penelitian terkait hubungan perilaku ketidaksantunan di tempat kerja dengan psychological well-

being dan psychological distress di Indonesia, untuk mengetahui konsep hubungan variabel yang diteliti karena dapat merugikan perusahaan maupun karyawan di dalamnya.

Perilaku Ketidaksantunan di Tempat Kerja (Workplace Incivility Behavior)

Menurut Andersson & Pearson (1999) yang menggunakan *Random House Dictionary* untuk mendefinisikan kata *incivility* adalah suatu kualitas atau kondisi seseorang yang perilakunya menjadi tidak sopan, berperilaku atau mendapat perlakuan yang tidak sopan. Dalam konteks Psikologi Industri & Organisasi mencoba menjabarkan lagi mengenai perilaku *incivility* yang terjadi di setting organisasi. *Workplace Incvility behavior* itu meliputi tindakan mengabaikan orang lain di tempat kerja, yang melanggar norma-norma di tempat kerja. Norma di tempat kerja adalah norma dari suatu komunitas dimana seseorang berperan saat bekerja, terdiri dari standar moral dasar dan lainnya yang muncul dari komunitas tersebut, termasuk kebijakan, peraturan, dan prosedur organisasi formal dan informal (Feldman, 1984; Hartman, 1996 dalam Andersson & Pearson 1999). Andersson dan Pearson (1999) juga mengkonseptualisasikan w*orkplace incivility behavior* bentuk spesifik dari penyimpangan perilaku dalam karyawan, yang didefinisikan sebagai perilaku yang sukarela melanggar norma organisasi, dengan berbuat demikian dapat mengancam kesejahteraan organisasi, anggotanya, bahkan keduanya (Robinson & Bennett, 1995 dalam Lim, dkk., 2008).

Kesejahteraan Psikologis (*Psychological Well-being*)

Psychological well-being merupakan penilaian dan evaluasi individu atas dirinya baik saat ini maupun masa lalu, dengan menggunakan enam dimensi, yaitu *self acceptance* (penerimaan diri), *positive relation with others* (relasi yang positif dengan orang lain, *autonomy* (otonomi), *purpose in life* (tujuan dalam hidup), *environment mastery* (penguasaan lingkungan), dan *personal growth* (pertumbuhan pribadi) (Ryff, 1995). Kesejahteraan pada karyawan sangat penting terutama pada psikologisnya guna menjaga karyawan agar dapat melaksanakan tugasnya sesuai dengan target perusahaan, selain dapat mempengaruhi produktivitas karyawan, kesejahteraan psikologis dapat mempengaruhi perilaku, pengambilan keputusan dan interaksi mereka dengan rekan kerja, dan juga mempengaruhi kehidupan keluarga dan sosial (Warr, 1999 dalam Rasulzada, 2007). Menurut Keyes, Hyson, dan Lupo (2000 dalam Rasulzada, 2007), kesejahteraan disini mengacu pada persepsi dan penilaian karyawan terhadap kualitas hidup mereka dan kualitas psikologis merupakan fungsi sosial. Jika kesejahteraan karyawan meningkat, hal tersebut akan membuat produktivitas dan profitabilitas organisasi juga meningkat (Warr, 1999 dalam Rasulzada, 2007). Tapi ketika kesejahteraan karyawan berkurang, stress akan meningkat dan kesempatan untuk mengatasi stresor secara efektif akan menurun (Cox, 1987 dalam Rasulzada, 2007).

Individu dengan kesehatan psikologis yang sehat mengalami hubungan yang hangat dan percaya, merasa bahwa mereka berkembang sebagai individu, memiliki tujuan dalam kehidupan mereka, merasa dapat membentuk dunia di sekitar mereka agar sesuai dengan kebutuhan mereka, dan merasa mampu mengarahkan tindakan mereka dari standar internal. Individu yang mengalami kesejahteraan psikologis tinggi akan menjadi pengambil keputusan yang superior, menunjukkan perilaku interpersonal yang lebih baik, dan mendapatkan peringkat kinerja keseluruhan yang lebih tinggi (Wright & Cropanzano, 2004 dalam Rasulzada, 2007). Karyawan yang lebih puas dengan kehidupan dan aspek pekerjaan mereka lebih kooperatif dan membantu rekan kerja mereka, lebih tepat waktu, melaporkan lebih sedikit hari sakit, dan dan tetap dipekerjakan untuk waktu yang lebih lama daripada karyawan yang tidak puas (Spector, 1997 dan Warr, 1999 dalam Rasulzada, 2007).

Psychological Distress

Psychological distress adalah keadaan afektif negatif seperti kecemasan dan depresi. Fokusnya adalah pada kualitas diri mereka sendiri bukan untuk membuat klasifikasi diagnostik dari gangguan afektif (Veit & Ware, 1983). Tekanan psikologis atau *psychological distress* sebagian besar didefinisikan sebagai keadaan penderitaan emosional yang ditandai dengan gejala depresi dan kecemasan (Drapeu, dkk., 2012). *Psychological distress* sering dinyatakan sebagai depresi, yang

merupakan penyakit jiwa yang paling umum di tempat kerja (Ozaki, Motohashi, Kaneko, & Fujita, 2012). *Psychological distress* adalah hasil atau *outcome* kesehatan mental yang ditandai oleh gejala psikofisiologis dan perilaku yang tidak spesifik terhadap patologi mental tertentu. Hal ini termasuk gejala kecemasan, reaksi depresi, mudah tersinggung, menurunnya kapasitas intelektual, kelelahan, mudah mengantuk, dan yang lain (Dohrenwend, Shrout, Egri, & Mendelsohn, 1980 dalam Drapeau., dkk, 2012). Menurut Hilton, dkk. (2008) meneliti *psychological distress* di karyawan dalam setting organisasi, tidak mengukur seberapa banyak karyawan yang menderita atau yang sudah di diagnosa mengalami *psychological distress*, akan tetapi hanya mengukur gejala yang aktif saja, untuk mengetahui bahwa gejala aktif tersebut jika dibiarkan akan mengarah ke gangguan mental yang lebih buruk lagi (Hilton, dkk., 2008).

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif eksplanatori dengan menggunakan metode survey dan menggunakan alat ukur berupa kuesioner. Dalam penelitian ini terdapat 131 karyawan sales yang bekerja di beberapa perusahaan di Indonesia. Alat ukur yang digunakan untuk menguruku perilaku ketidaksantunan di tempat kerja adalah Indonesia Incivility Behavior Scale (28 aitem) oleh Handoyo, Suhariadi, Sami'an, & Syarifah (2018) dengan reliabilitas sebesar 0,939. Kemudian, untuk mengukur kesejahteraan psikologis menggunakan alat ukur Ryff's (1995) *Scales of Psychological well-being (SPWB)* sebanyak 18 aitem dengan reliabilitas sebesar 0,663 dan mengukur *psychological distress menggunakan alat ukur Mental Health Inventory 20* (Veit & Ware, 1983) memiliki reliabilitas sebesar 0,910. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif, uji normalitas, uji linearitas, dan uji korelasi.

HASIL PENELITIAN

Berikut ini merupakan hasil analisis deskriptif pada penelitian ini:

Tabel 1. Hasil Analisis Deskriptif

				Skewness		Kurtosis	
	Mean	**Median**	**SD**	**Statistic**	**Std. Error**	**Statistic**	**Std. Error**
Workplace Incivility Behavior	55.97	52	18.549	.739	.212	.011	.420
Psychological Well-Being	78.48	80	9.806	-.281	.212	.000	.420
Psychological Distress	33.73	36	10.471	.154	.212	-.436	.420

Note. N = 131

Berdasarkan data tabel 1, dapat diketahui bahwa variabel *workplace incivility behavior* memiliki nilai rata-rata sebesar 55.97 dengan standar deviasi 18.549. Kemudian variabel *psychological well-being* memiliki nilai rata-rata 78.48 dengan standar deviasi 9.806. Lalu

variabel *psychological distress* memiliki nilai rata-rata sebesar 33.73 dengan standar deviasi 10.471.

Uji Asumsi

Pada penelitian ini uji asumsi yang dilakukan adalah uji normalitas dan uji linearitas. Uji normalitas antara variabel *workplace incivility behavior* dengan *psychological well-being* dan *psychological distress* dilakukan menggunakan teknik Kolmogorov-Smirnov. Pada variabel *workplace incivility behavior* nilai signifikansi sebesar 0,025. Kemudian pada variabel *psychological well-being* dan *psychological distress* memiliki nilai signifikansi sebesar 0,084 dan 0,012. Berdasarkan Pallant (2005) yang menyatakan bahwa jika nilai signifikansi menunjukkan < 0,05 dapat disimpulkan data terdistribusi tidak normal.

Selanjutnya hasil uji linearitas antara variabel *workplace incivility behavior* dengan *psychological well-being* menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,007. Untuk variabel *workplace incivility behavior* dengan *psychological distress* menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,004. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang linear antara variabel *workplace incivility behavior* dengan *psychological well-being* dan *psychological distress.*

Uji Korelasi

Setelah melakukan uji asumsi, peneliti melakukan uji korelasi non-parametrik Spearman's Rho dengan hasil sebagai berikut:

Tabel 2. Uji Korelasi *Wokplace incivility Behavior* dengan *Psychological Well-Being* dan *Psychological Distress*

		Psychological Well-Being	*Psychological Distress*
Workplace Incivility	*Spearman's Rho*	-0,211	0,273
	Sig. (2-	0,015	0,002

tailed)

Berdasarkan tabel 2 dapat diketahui bahwa nilai signifikansi adalah kurang dari 0,05 yaitu sebesar 0,015 dan 0,002. Dapat dinyatakan bahwa terdapat hubungan antara variabel *workplace incivility behavior* dengan *psychological well-being* dan *psychological distress*. Untuk *workplace incivility behavior* dengan *psychological well-being* memiliki nilai koefisien sebesar -0,211. Menurut Pallant (2005), korelasi negatif menunjukkan bahwa ketika satu variabel meningkat, variabel lainnya menurun. Selanjutnya *workplace incivility behavior* dengan *psychological distress* memiliki nilai koefisien korelasi sebesar 0,273. Korelasi positif menunjukkan bahwa dimana satu variabel meningkat, demikian variabel lainnya juga meningkat (Pallant, 2005). Dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi *workplace incivility behavior*, terutama pada penelitian ini maka semakin rendah *psychological well-being* dan semakin tinggi *psychological distress*.

DISKUSI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah ada ubungan antara *workplace incivility behavior* dengan *psychological well-being* dan *psychological distress* yang dianalisis dengan menggunakan teknik *Spearman's Rho*. Berdasarkan hasil dari analisis yang telah dilakukan, memperoleh hasil bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara *workplace incivility behavior* dengan *psychological well-being* dan *psychological distress* pada karyawan sales. Untuk hubungan *workplace incivility behavior* dengan *psychological well-being* terdapat hubungan yang signifikan dan negatif, sehingga artinya semakin tinggi *workplace incivility behavior* maka semakin rendah *psychological well-being*. Selanjutnya, adanya hubungan yang signifikan dan positif antara *workplace incivility behavior* dengan *psychological distress*, dengan begitu semakin tingginya *workplace incivility behavior* maka semakin tinggi *psychological distress.*

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Martin & Hine (2005), yang menjelaskan bahwa semakin tingginya *workplace incivility behavior* maka semakin rendahnya *psychological well-being* dan tingginya *psychological distress*. Martin &

Hine (2005) meneliti *workplace incivility behaviour* dengan variabel lain, hasilnya menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang rendah pada variabel *psychological well-being* dan *psychological distress* dibandingkan dengan variabel lain. Martin & Hine (2005) menjelaskan dalam penelitiannya karena karakteristik individu dengan rendahnya *psychological well-being* dan tingginya *psychological distress* adanya kemungkinan bahwa individu cenderung menganggap perilaku netral sebagai perilaku yang tidak santun atau bahkan secara tidak sengaja bahwa individu tersebut yang mendorong perilaku ketidaksantunan melalui sikap dan tindakan negatif mereka sendiri di tempat kerja.

Martin & Hine (2005) juga menjelaskan bahwa perilaku ketidaksantunan dan beberapa *outcome* yang diukur berbentuk pengukuran *self-report* (Lindell & Whitney, 2001 dalam Martin & hine, 2005) sehingga semua kembali pada perspektif individu masing-masing serta sesuai dengan ketahanan psikis karyawan dalam menghadapi tekanan atau perilaku yang kurang baik. Tidak hanya itu, Pearson, dkk., (2001, dalam Rothenfluh, 2015) mengatakan, karena *workplace incivility behavior* merupakan perilaku dengan intensitas yang rendah, hal tersebut membuat fenomena lebih sulit untuk dideteksi serta di kontrol daripada perilaku menyimpang di tempat kerja yang lain.

Berikutnya, hasil dari penelitian ini juga mendukung hasil dari penelitian yang dilakukan oleh Cortina, dkk. (2001) yang menyatakan bahwa seseorang yang mendapat perlakuan ketidaksantunan di tempat kerja dapat berhubungan dengan rendahnya *psychological well-being* dan meningkatnya menderita *psychological distress*. Karena Barling (1996, dalam Cortina dkk., 2001) menjelaskan bahwa seseorang yang menjadi target perilaku ketidaksantunan cenderung terjadi pada karyawan dengan kekuasaan rendah yang sangat rentan mendapat perlakuan ketidaksantunan, yang dalam penelitian ini adalah kepada karyawan sales yang merupakan tingkatan dalam pekerjaan paling bawah.

Penelitian ini juga didukung oleh penelitian yang telah dilakukan oleh Rothenfluh (2015), mengingat perilaku ketidaksantunan di tempat kerja merupakan perilaku dengan intensitas rendah dan sebagian besar terjadi secara rutin atau teratur, bahwa target dari perilaku ketidaksantunan akan merasa depresi, sedih, kecewa, tersinggung dan tersakiti setelah mendapat perlakuan ketidaksantunan (Pearson, dkk., 2001 dalam Rothenfluh, 2015).

Dengan efek negatif tersebut mengakibatkan kesejahteraan karyawan terutama pada psikologisnya terganggu serta karyawan dapat menderita *psychological distress* yang meningkat, karena korban sendiri melaporkan meningkatnya gejala kecemasan dan depresi (Rothenfluh, 2015).

Hasil dari penelitian ini juga dapat dijelaskan dengan teori *Conservation of Resources Theory* dari Hobfoll (1989). Menurut *Conservation of Resources Theory* oleh Hobfoll (1989, dalam Rothenfluh, 2015). Individu dengan sumber daya yang kurang tersedia lebih dipengaruhi oleh peristiwa dan pengalaman yang negatif, karena dapat rentan mengalami *psychological distress*. Ketika karyawan mengalami perlakuan yang tidak sopan di tempat kerja, mereka membutuhkan sumber daya untuk mengatasi insiden tersebut. Karena maksud atau intensitas dari perilaku ketidaksantunan di tempat kerja sendiri tidak begitu jelas, korban kehilangan waktunya untuk menemukan alasan mengapa mendapatkan perlakuan yang ketidaksantunan. Mereka bertanya-tanya kepada dirinya sendiri mengapa para pelaku memperlakukan mereka dengan tidak baik, jika hal itu wajar apakah para pelaku akan melakukan hal itu lagi (Meier & Spector, 2013 dalam Rothenfluh, 2015).

Selanjutnya, korban mencari "*adequate coping startegies*" atau cara untuk mengatasinya, kemudian karyawan terganggu dan kehilangan waktu yang berharga untuk menyelesaikan tugas-tugas pekerjaan mereka. Kemudian, Zhou, Yan, Che dan Meier (2014, dalam Rothenfluh, 2015) menunjukkan bahwa target takut akan kehilangan sumber daya sosialnya karena mendapatkan perilaku yang ketidaksantunan. Mereka merasa bahwa hubungan sosial dan hubungan mereka dengan rekan kerjanya menjadi rentan. Maka dari itu, emosi dan pikiran negatif ini menghabiskan waktu, karena atmosfir negatif di tempat kerja itu hal yang melelahkan, dan menghabiskan sumber daya individu (misalnya, perhatian dan waktu) serta mengarah ke masalah psikologis yang lebih tinggi seperti gejala despresi dan kecemasan (Miner, dkk., 2014 dalam Rothenfluh, 2015).

Kemudian Robinson and Bennet (1995, dalam Rothenfluh, 2015) menyatakan bahwa perilaku ketidaksantunan ini memberikan efek negatif terhadap kesejahteraan baik dalam organisasi serta karyawan. Karena perilaku ketidaksantunan ini bentuk perlakuan yang tidak sopan secara interpersonal yang relatif kecil, namun dapat sangat mempengaruhi

kesejahteraan psikologis karyawan. Penelitian sebelumnya mengatakan bahwa adanya gangguan yang dilakukan harian merupakan gangguan yang rutin dalam kehidupan sehari-hari, maka Cortina, dkk. (2001) menetapkan bahwa gangguan harian tersebut secara kognitif dinilai sebagai ancaman (seperti menghina, melakukan hal yang tidak pantas) dan terjadi dengan beberapa frekuensi dari waktu ke waktu, hal itu dapat merusak kesehatan psikologis. Lazarus dan Folksman (1984, dalam Rothenfluh, 2015) menambahkan bahwa adanya gangguan yang dialami sehari-hari dapat menyebabkan stres yang tinggi maka akan semakin tinggi frekuensi perilaku ketidaksantunan yang dialami, semakin rendah kesejahteraan psikologis karyawan yang akan diikuti oleh meningkatnya ketidakpuasan dengan semua aspek pekerjaan dan niat untuk berhenti lebih tinggi (Cortina, dkk., 2001 dalam Rothenfluh, 2015)

SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data serta pembahasan yang telah dilakukan dalam penelitian ini, dengan begitu dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat hubungan antara *workplace incivility behavior* dengan *psychological well-being* dan *psychological distress* khususnya dalam penelitian ini yaitu pada karyawan sales di Indonesia.

Dalam penelitian selanjutnya diharapkan dapat memberikan kajian mengenai perilaku ketidaksantun di tempat kerja dengan variabel lain, serta *psychological well-being* dan *psychological distress* pada populasi lainnya selain karyawan sales. Seperti penelitian Hilton, dkk. (2008) yang melakukan penelitian pada seluruh lapisan pekerjaan, dengan begitu akan menambah referensi terkait pekerjaan apa yang sangat rentan mengalami *psychological distress* khususnya di Indonesia. Karena menurut Kleinman dan Kirmayer (1991; 1989 dalam Drapeau, dkk., 2012) gejala-gejala *psychological distress* cenderung bervariasi antar budaya.

Berdasarkan hasil yang didapat, perusahaan dapat mengetahui tingkat perilaku ketidaksantunan di tempat kerja*, psychological well-being,* dan *psychological distress* pada karyawan. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa perilaku ketidaksantunan di tempat kerja dapat membuat *psychological well-being* rendah*,* dan *psychological distress* tinggi pada karyawan sales, maka perusahaan dapat melakukan upaya pencegahan. Upaya pencegahan dapat berupa *Cycle of Awareness Development* (CAD) model, yang merupakan intervensi yang

digunakan untuk mendiagnosis hubungan antara organisasi dengan perilaku ketidaksantunan dengan cara melakukan asesmen terhadap *level awareness*.

PUSTAKA ACUAN

Akhtar, S., Luqman, R., Raza, F., Riaz, H., Tufail, H. S., & Shahid, J. (2017). The Impact of Workplace Incivility on the Psychological Wellbeing of Employees through Emotional Exhaustion. *European Online Journal of Natural and Social Sciences , 6*, 492-507.

Anderson, L. M., & Pearson, C. M. (1999). Tit for Tat? The Spiraling Effect of Incivility in the Workplace. *Academy of Management Review* , 24, 3, 452-271.

Better Work Indonesia. (2012). *Garment Industry: 1st Compliance Synthesis Report.* Geneva: ILO.

Bhaumik, C., & Young, V. (2011). *Health and well-being at work: a survey of employees .* London: Department for Work and Pensions.

Cortina, L. M., Magley, V. J., Williams, J. H., & Langhout, R. D. (2001). Incivility in the Workplace: Incidence and Impact. *Journal of Occupational Health Psychology , 6*, 64-80.

Drapeau, A., Marchand, A., & Beaulieu-Prevost, D. (2012). *Epidemiology of Psychological Distress.* Canada: InTech.

Handoyo, S., Samian, Suhariadi, F., & Syarifah, D. (2018). The measurement of workplace incivility in Indonesia: evidence and construct validity. *Psychology Research and Behavior Management*, *11*, 217-226.

Hendriani, S., Garnasih, R. L., & Fitri, K. (2014). Profesi Sales Dimata Fresh Graduate Universitas Riau. *Jurnal Ekonomi , 22*, 140-153.

Hilton, M. F., Whiteford, H. A., Sheridan, J. S., Cleary, C. M., Chant, D. S., Wang, P. S., et al. (2008). The Prevalence of Psychological Distress in Employees and Associated Occupational Risk Factors. *Employee Psychological Distress , 50*, 746-757.

Irawan, C. W., & Kustini. (2017). Pengaruh Keselamatan dan kesehatan kerja Terhadap Kepuasan Kerja dan Dampaknya Terhadap Komitmen Karyawan. *Manajemen Bisnis-MEBIS , 1*, 9-15.

Kiselevaa, E. S., Yeryomina, V. V., Filippovaa, T. V., & Yakimenkoa, E. V. (2016). Personal Sales Focused on Improving the Psychological Wellbeing of Customers in the Context of Relationship Marketing. *The European Proceeding of Social & Behaviour Science* , 270-278.

Lim, S., Magley, V. J., & Cortina, L. M. (2008). Personal and Workgroup Incivility: Impact on Work and Health Outcomes. *Journal of Applied Psycholog* , 95-107.

Martin, R. J., & Hine, D. W. (2005). Development and Validation of the Uncivil Workplace. *Journal of Occupational Health Psychology , 10*, 477– 490.

Munandar, A. S. (2001). *Psikologi industri dan organisasi.* Jakarta: Universitas Indonesia.

Nopiando, B. (2012). Hubungan Antara Job Insecurity dengan Kesejahteraan Psikologis pada Karyawan Outsourcing. *Journal of Social and Industrial Psychology , 1*, 1-6.

Ozaki, K., Motohashi, Y., Kaneko, Y., & Fujita, K. (2012). Association between psychological distress and a sense of contribution to society in the workplace. *BMC Public Health* .

Pallant, J. (2005). *SPSS SURVIVAL MANUAL: A step by step guide to data analysis using SPSS for Windows (Version 12).* Sydney: National Library of Australia .

Quick, J. C., Wright, T. A., Adkins, J. A., Nelson, D. L., & Quick, J. D. (2013). *Preventive Stress Management in Organization.* Washington DC: American Psychological Association.

Rahayu, R., Remmang, H., & Saleh, H. (2017). Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada PT Telesindo Shop Cabang Makasar. *Jurnal Riset Edisi XVI , 3*, 97-111.

Rothenfluh, S. (2015). *Women and Workplace Incivility.* Switzerland: University of Zurich.

Ryff, C. D. (1995). Psychological Well-Being in Adult Life. *Current Directions in Psychological Science , 4*, 99-104.

Ryff, C. D., & Keyes, C. L. (1995). The Structure of Psychological Well-Being Revisited. *Journal of Personality and Social Psychology , 69*, 719-727.

Salewanda, B. (2017). Pengaruh Kompensasi, Kepemimpinan dan Suasana Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen , 6*, 1-17.

Sulaiman, M. R. (2017, Oktober 9). *Tempat Kerja Bahagia, Pekerja Sehat Jiwa*. Retrieved Mei 7, 2018, from health.detik: https://health.detik.com/berita-detikhealth/3675683/tempat-kerja-bahagia-pekerja-sehat-jiwa

Veit, C. T., & Ware, J. E. (1983). The Structure of Psychological Distress and Well-being in General Populations. *Journal of Consulting and Clinical Psychology , 51*, 730-742.

Wafa, S. A., Manie, E. A., & Hassan, R. A. (2016). The Relationship Between Workplace Incivility and Psychological Distress in Sabah. *International Journal of Management Studies , 3*, 2231-2528.

Wood, T., Aston, L., & Simpson, P. (2017). *Mental Health at Work Report 2017: National Employee Mental Well-Being Survey Findings.* London: The Prince's responsible

Zulkarnain. (2015). Daya Saing Industri Indonesia Dalam Masyarakat Ekonomi ASEAN :MEA. *Jurnal Ilmu dan Budaya , 39*, 5351-5376.