

ARTIKEL PENELITIAN

**HUBUNGAN ANTARA *JOB DEMANDS* DAN *JOB RESOURCES* DENGAN *WORKPLACE INCIVILITY BEHAVIOR* PADA PEGAWAI SATUAN POLISI PAMONG PRAJA KOTA SURABAYA**

ICHBAL MUNASDAR & FENDY SUHARIADI

Departemen Psikologi Industri dan Organisasi, Fakultas Psikologi Universitas Airlangga

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat hubungan positif antara *Job Demands* dengan *Workplace Incivility Behavior* dan hubungan negatif antara *Job Resources* dengan *Workplace Incivility Behavior* pada Pegawai Satuan Polisi Pamong Praja kota Surabaya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan tipe penelitian eksplanatoris dengan jumlah subjek sebanyak 116 pegawai. IIBS (28 aitem) oleh Handoyo, dkk (2018) digunakan untuk mengukur variabel *Workplace incivility behavior*, variabel *job demands* dan *job resources* diukur dengan menggunakan *The Job Demands-Resources Questionnaire* milik Bakker (2014). Reliabilitas dari *Workplace incivility behavior* adalah 0,897, *job demands* 0,711, dan *job resources* 0,813. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif antara *job demands* dengan *workplace incivility behavior* ( $p=0,288$ ;  $p<0,05$ ). Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa tidak terdapat hubungan antara *job resources* dengan *workplace incivility behavior* ( $p=-0,150$ ;  $p<0,05$ ).

*Kata kunci: Job Demands, Job Resources, Workplace Incivility Behavior*

**ABSTRACT**

This study aims to determine whether there is a relationship between job demands and job resources with workplace incivility behavior at Police Officers Satuan Pamong Praja Surabaya. This research uses quantitative approach consist of 116 employees with measuring instrument IIBS (28 aitem) by Handoyo, dkk (2018) by Workplace incivility behavior variable, job demands variable and job resources which measured by using The Bakker's Job Demands-Resources Questionnaire (2014) has been used and also has been adapted back to translate. The reliability of the Workplace incivility behavior is 0.897, job demands 0.711, and job resources 0.813. The results of this study indicate that there is a positive and significant relationship between job demands with workplace incivility behavior ( $p = 0,288$ ;  $p < 0,05$ ). The results of this study also show that there is no significant relationship between job resources with workplace incivility behavior ( $p = -0.150$ ;  $p < 0.05$ ).

*Key words: Job Demands, Job Resources, Workplace Incivility Behavior*

\*Alamat korespondensi: Fakultas Psikologi Universitas Airlangga, Kampus B Universitas Airlangga Jalan Airlangga 4-6 Surabaya 60286. Surel: [fendy.suhariadi@psikologi.unair.ac.id](mailto:fendy.suhariadi@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

Saat ini banyak fokus penelitian yang dilakukan pada berbagai jenis kekerasan di tempat kerja dan dampak negatifnya pada individu dan organisasi (Hershcovis, et al., 2007). Salah satu perilaku negatif di tempat kerja yang tengah menjadi isu global saat ini adalah *Incivility Behavior*. *Incivility Behavior* adalah bentuk halus dari perilaku interpersonal yang dicirikan oleh ketidaksopanan dan ketidakhormatan (Andersson & Pearson, 1999; Cortina, Magley, Williams, & Langhout, 2001).

*Workplace incivility behavior* bukan hanya sebuah fenomena di Amerika, akan tetapi sudah termasuk dalam lingkup internasional (Pearson & Porath, 2005; Porath & Erez, 2009) dan telah meresap juga di dalam dunia maya (Lim & Teo, 2009). Pearson, dkk. (2000) dalam penelitian yang melibatkan 9000 pegawai, menemukan bahwa 99% melaporkan bahwa mereka menyaksikan *workplace incivility behavior* dan 96% mengatakan bahwa mereka pernah mengalami *workplace incivility behavior*.

Penelitian mengenai *workplace incivility behavior* juga dilakukan di Indonesia. Hasil penelitian Handoyo, dkk (2018) menemukan bahwa 80% subjek penelitian melaporkan bahwa mereka pernah mengalami *workplace incivility behavior* dari rekan kerja dan/atau atasan mereka. Hasil penelitian Kristianto (2017) menemukan *work stress* memiliki korelasi dengan *workplace incivility behavior*. Hasil penelitian Rohmawati (2017) menemukan bahwa ketidaksantunan pelanggan kepada karyawan memiliki pengaruh terhadap ketidaksantunan karyawan kepada pelanggan.

Penelitian Pearson, Andersson, & Porath (2000) ditemukan bahwa target atau korban *workplace incivility behavior* bukan satu-satunya yang merasakan dampak kerugiannya, melainkan organisasi dan pelaku *workplace incivility behavior* juga akan merasakan dampak kerugiannya. Dampak *workplace incivility behavior* terhadap korban adalah penurunan produktivas, sikap terhadap pekerjaan, hubungan interpersonal, dan kesehatan, sedangkan dampak *workplace incivility behavior* terhadap organisasi adalah masalah finansial, administratif, dan lingkungan (Barlett, Barlett, & Reio, 2008). Dampak kerugian *workplace incivility behavior* pada pelaku adalah mendapatkan evaluasi negatif dari pengamat yang menyaksikan perilaku tersebut (Pearson, Andersson, & Porath, 2000); memicu kemarahan kepada pelaku dan memberikan kesan negatif tentang organisasi (Barlett, Barlett, & Reio, 2008).

Banyak penelitian yang telah dilakukan untuk mencari faktor-faktor yang menyebabkan *workplace incivility behavior*. Pearson, Andersson, dan Porath (2000) menemukan bahwa *workplace incivility behavior* merupakan hasil dari pergantian lingkungan kerja, fragmentasi hubungan kerja, kompleksitas, teknologi seperti pesan suara, *e-mail*, dan telekonferensi, inisiatif organisasi seperti membedakan pegawai, perampangan, pemotongan anggaran, penggunaan pegawai paruh waktu, dan tekanan terhadap produktivitas, pergeseran kekuasaan, dan meningkatnya tuntutan.

Johnson & Indvik (2001) yang menyatakan bahwa tingginya tuntutan pekerjaan (*job demands*) akan membuat pegawai bersikap kasar satu sama lain (*workplace incivility*). Sikap kasar satu sama lain tersebut dikarenakan pegawai merasa kelelahan akibat tingginya tuntutan pekerjaan dan membuat pegawai merasa menjadi sensitif sehingga pegawai tidak dapat bersikap baik satu sama lain. Ketika tuntutan pekerjaan (*job demands*) pegawai tinggi hal tersebut akan membuat keterampilan sosialnya menderita dan membuat pegawai bereaksi negatif dalam interaksi sosial yang sulit termasuk tidak sopan (*incivility*) (Johnson & Indvik, 2001).

Pearson, dkk. (2005) menyebutkan bahwa tekanan organisasi seperti tuntutan kerja yang tinggi menjadi salah satu faktor penyebab *workplace incivility behavior*. Tuntutan pekerjaan (*job demands*) akan berdampak negatif ketika pegawai dihadapkan dengan tuntutan pekerjaan yang membutuhkan usaha yang tinggi dan pegawai belum siap untuk menghadapi tuntutan pekerjaan tersebut (Bakker & Demerouti, 2007).

Boudrias, dkk. (2011) yang menyatakan bahwa pentingnya sumber daya pekerjaan (*job resources*) dalam mengatasi lingkungan kerja yang menguras secara fisiologis dan psikologis yang selanjutnya dapat menciptakan iklim kerja yang negatif (hubungan dengan atasan dan rekan kerja).

Selanjutnya mengarah kepada perilaku negatif dalam hal ini perilaku tidak sopan (*incivility behavior*) (Bakker & Schaufeli, 2000; Bakker & Demerouti, 2014).

Torkelson, dkk. (2016) yang menemukan bahwa dukungan sosial yang rendah dari rekan kerja memiliki hubungan yang signifikan dengan *workplace incivility behavior*. Hasil penelitian Terlecki (2011) menemukan bahwa kurangnya dukungan sosial memiliki hubungan dengan *workplace incivility behavior*.

Teori konservasi sumber daya Hobfoll (2002) mengatakan bahwa individu yang berurusan dengan tuntutan lingkungan yang tinggi menghilangkan sumber daya berharga untuk mengatasi (misalnya, energi, fokus kognitif, stabilitas emosional), namun mereka dapat mengandalkan sumber daya lain untuk melindungi diri mereka sendiri (misalnya, dukungan sosial) dan menyangga konsekuensi negatif dari stressor (*incivility behavior*).

Berdasarkan pemaparan diatas, penelitian ini berusaha melihat apakah *job demands dan resources* dapat menyebabkan *workplace incivility behavior*. Hal tersebut juga sesuai dengan saran dari penelitian Squera, dkk. (2016) yang menyarankan bahwa perhatian penelitian selanjutnya harus ditujukan untuk konteks sekitar korban, *job demands*, dan *job resources*. Kristianto (2017) dalam penelitiannya yang berjudul "Hubungan antara *work stress* dengan *workplace incivility behavior* pada pegawai sales di organisasi multimedia X Surabaya" juga menyarankan untuk menambahkan penelitian-penelitian serupa untuk menemukan faktor-faktor yang dapat menyebabkan *workplace incivility behavior* di Indonesia, dikarenakan masih sedikitnya penelitian mengenai faktor-faktor yang dapat menyebabkan *workplace incivility behavior* di Indonesia. Handoyo, dkk. (2018) dalam penelitiannya mengatakan bahwa pentingnya melakukan penelitian mengenai *incivility behavior* di Indonesia, pengetahuan *incivility behavior* berdasarkan budaya sendiri (Indonesia) akan memberikan informasi yang dapat membantu organisasi melakukan langkah pencegahan serta intervensi untuk mengurangi *workplace incivility behavior*.

Berdasarkan fenomena-fenomena yang telah dipaparkan sebelumnya, maka dalam penelitian ini penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai hubungan antara *job demands-resources* dengan *workplace incivility behavior* pada Anggota Satpol PP Kota Surabaya.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kajian ilmiah dalam lingkup Psikologi Industri dan Organisasi khususnya tentang *job demands-resources* dan *workplace incivility behavior*, menambah referensi bukti empiris tentang *job demands-resources* dan *workplace incivility behavior* sebagai landasan penelitian selanjutnya, memberi informasi terkait *job demands-resources* dan *workplace incivility behavior* kepada organisasi, agar organisasi dapat mengenali, memahami, dan dapat melakukan langkah *preventif*, dan menjadi bahan evaluasi bagi divisi Pengembangan Sumber Daya Manusia mengenai perilaku anggota di dalam organisasi.

### ***Workplace Incivility Behavior***

*Workplace incivility behavior* adalah perilaku menyimpang dengan intensitas rendah dengan maksud ambigu untuk menyakiti target, melanggar norma-norma kerja untuk saling menghormati, dan menunjukkan kurangnya perhatian terhadap orang lain (Andersson & Pearson, 1999). Definisi tersebut telah digunakan secara luas oleh sejumlah peneliti *workplace incivility behavior* (Barlett, Barlett, & Reio, 2008).

### ***Job Demands***

Tuntutan pekerjaan (*job demands*) didefinisikan sebagai tuntutan fisik, psikologis, sosial, atau organisasional dari pekerjaan yang menuntut usaha atau keterampilan fisik dan psikologis tertentu

(kognitif dan emosional) dan karenanya terkait dengan biaya fisiologis dan/atau psikologis tertentu (Bakker & Demerouti, 2007). Contohnya adalah tekanan kerja yang tinggi, interaksi emosional dengan klien, dan lingkungan fisik yang tidak yang menguntungkan (Bakker & Demerouti, 2007).

### **Job Resources**

Sumber daya pekerjaan (*job resources*) didefinisikan sebagai aspek fisik, psikologis, dan sosial dari pekerjaan yang berfungsi untuk mencapai tujuan kerja, mengurangi tuntutan pekerjaan dan biaya fisiologis dan psikologis tertentu, serta berguna juga untuk merangsang pertumbuhan pribadi, pembelajaran, dan pengembangan diri (Bakker & Demerouti, 2007).

Berdasarkan fenomena-fenomena yang telah dipaparkan sebelumnya, maka dalam penelitian ini penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai hubungan antara *job demands-resources* dengan *workplace incivility behavior* pada Anggota Satpol PP Kota Surabaya. Hipotesis pada penelitian ini adalah:

Ha1: Ada hubungan positif antara *job demands* dengan *workplace incivility behavior*.

Ha2: Ada hubungan negatif antara *job resources* dengan *workplace incivility behavior*.

### **METODE**

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan teknik survei dengan membagikan kuisioner secara langsung kepada subjek. Variabel bebas (X1) dalam penelitian ini adalah *job demands*, variabel bebas (X2) *job resources*, dan *workplace incivility behavior* sebagai variabel terikat (Y). Subjek pada penelitian ini sebanyak 116 anggota Satpol PP kota Surabaya.

Alat ukur yang digunakan untuk mengukur *job demands* dan *job resources* merupakan alat ukur hasil adaptasi dari *The Job Demands-Resources Questionnaire* milik Bakker & Demerouti (2014), selanjutnya alat ukur yang digunakan untuk mengukur *workplace incivility behavior* adalah alat ukur yang dikembangkan oleh Handoyo, dkk. (2018). Analisis statistik yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis korelasional. Sebelum melakukan uji korelasi terlebih dahulu dilakukan uji asumsi yang diperoleh melalui uji normalitas, dan uji homogenitas. Pada penelitian ini juga dilakukan analisis deskriptif.

### **HASIL PENELITIAN**

#### **Analisis Deskriptif**

Tabel 4.1 Hasil Analisis Deskriptif

	<i>Job Demands</i>	<i>Job Resources</i>	<i>Workplace Incivility Behavior</i>
N	116	116	116
Min	2	2	1
Max	4	4	3
Range	1,61	2,41	2
Mean	2,76	3,34	1,83
SD	0,35	0,46	0,49
<i>Skewness</i>	0,26	-0,01	0,36
<i>Kurtosis</i>	-0,40	-0,05	-0,45

Analisis dilakukan menggunakan nilai mean dari setiap variabel bukan skor total dari setiap variabel. Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa variabel *job demands* (X1)

memiliki nilai minimum 2 dan nilai maksimum 4, memiliki rata-rata (*mean*) 2,76, dan standar deviasi 0,35. Variabel *job resources* (X2) memiliki nilai minimum 2 dan nilai maksimum 4, memiliki rata-rata (*mean*) 3,34, dan standar deviasi 0,46. Variabel *workplace incivility behavior* (Y) memiliki nilai minimum 1 dan nilai maksimum 3, memiliki rata-rata (*mean*) 1,83, dan standar deviasi 0,49.

### Uji Normalitas

Terdapat pedoman dalam pengambilan keputusan uji normalitas untuk mengetahui apakah data berdistribusi normal atau tidak. Menurut Pallant (2007) apabila nilai signifikansi menunjukkan  $>0,05$  maka dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi secara normal, sedangkan apabila nilai signifikansi menunjukkan  $<0,05$  maka dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi secara tidak normal.

Tabel 4.2 Hasil Uji Normalitas *Job demands* dan *Job Resources* dengan *Workplace Incivility Behavior*

	<i>Kolmogorov-Smirnov</i>			<i>Shapiro-Wilk</i>		
	<i>Statistic</i>	<i>df</i>	<i>Sig.</i>	<i>Statistic</i>	<i>Df</i>	<i>Sig.</i>
<i>Job Demands</i>	0,081	116	0,061	0,982	116	0,125
<i>Job Resources</i>	0,053	116	0,200	0,994	116	0,922
<i>Workplace Incivility Behavior</i>	0,81	116	0,060	0,972	116	0,014

Berdasarkan tabel 4.2, dapat diketahui bahwa taraf signifikansi *job demands* adalah 0,061. Taraf signifikansi *job demands*  $>0,05$ , yang berarti bahwa distribusi data normal. Taraf signifikansi *job resources* adalah 0,200. Taraf signifikansi *job resources*  $>0,05$ , yang berarti bahwa distribusi data normal. Taraf signifikansi *workplace incivility behavior* adalah 0,061. Taraf signifikansi *workplace incivility behavior*  $>0,05$ , yang berarti bahwa distribusi data normal.

### Uji Homogenitas

Menurut Pallant (2007) data dikatakan homogen apabila skor untuk masing-masing kelompok sama dan memiliki nilai signifikansi  $>0,05$ .

Tabel 4.3 Uji Homogenitas *Job Demands* dengan *Workplace Incivility Behavior*

<i>Levene Statistic</i>	<b>df1</b>	<b>df2</b>	<b>Sig.</b>
1,005	23	84	0,469

Berdasarkan tabel 4.3., dapat diketahui bahwa nilai signifikansi *job demands* berdasarkan variabel *workplace incivility behavior* sebesar 0,469. Sehingga, dapat disimpulkan bahwa kedua variabel tersebut memiliki varians yang sama atau homogen, hal tersebut dikarenakan nilai signifikansi >0,05.

Tabel 4.4 Uji Homogenitas *Job Resources* dengan *Workplace Incivility Behavior*

<i>Levene Statistic</i>	<b>df1</b>	<b>df2</b>	<b>Sig.</b>
1,580	22	84	0,071

Berdasarkan tabel 4.4, dapat diketahui bahwa nilai signifikansi *job resources* berdasarkan variabel *workplace incivility behavior* sebesar 0,071. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kedua variabel tersebut memiliki varians yang sama atau homogen, hal tersebut dikarenakan nilai signifikansi >0,05.

### Uji Korelasi

Tabel 4.5 Uji Korelasi *Job Demands* dan *Job Resources* dengan *Workplace Incivility Behavior*

<b>Correlation</b>				
			JD	JR
<i>Spearman's Rho</i>	<i>Workplace Incivility Behavior</i>	<i>Correlation Coefficient</i>	0,288**	-0,150
		<i>Sig. (2-tailed)</i>	0,002	0,108
		<i>N</i>	116	116

\*\* Correlation is significant at the 0,01 level (2-tailed)

Berdasarkan tabel 4.5, diketahui bahwa nilai signifikansi *job demands* dengan *workplace incivility behavior* sebesar 0,002, sehingga dapat dikatakan bahwa terdapat hubungan antar variabel. Maka dapat disimpulkan juga bahwa hipotesis diterima.

Nilai koefisien korelasi antara *job demands* dengan *workplace incivility behavior* sebesar 0,288, nilai tersebut berada dalam rentang 0,10-0,29, maka hal tersebut menunjukkan bahwa antar variabel memiliki hubungan yang lemah.

Hasil uji korelasi antara *job demands* dengan *workplace incivility behavior* bernilai positif. Koefisien yang bernilai positif berarti bahwa kedua variabel tersebut menunjukkan arah yang positif, dapat diartikan bahwa terdapat hubungan yang searah antara *job demands* dengan *workplace incivility behavior*. Dapat disimpulkan bahwa apabila semakin tinggi *job demands* seorang pegawai maka semakin tinggi pula *workplace incivility behavior* yang dilakukan pegawai

Berdasarkan tabel 4.5, dapat diketahui juga bahwa nilai signifikansi *job resources* dengan *workplace incivility behavior* sebesar 0,108, sehingga dapat dikatakan bahwa tidak terdapat hubungan antar *job resources* dengan *workplace incivility behavior*. Maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis ditolak.

### DISKUSI

Hasil uji korelasi dengan teknik non-parametrik *Spearman's Rho*, diketahui bahwa terdapat hubungan antara *job demands* dengan *workplace incivility behavior*, hal tersebut dapat dilihat dari nilai signifikansi sebesar  $0,002 < 0,05$  dan koefisien korelasi sebesar 0,288, yang berarti semakin tinggi *job demands* seorang pegawai, maka semakin tinggi pula *workplace incivility behavior* yang dilakukan pegawai. Maka dapat disimpulkan juga bahwa hipotesis diterima. Hasil uji korelasi antara *job resources* dengan *workplace incivility behavior*, diketahui bahwa tidak terdapat hubungan, hal tersebut dapat dilihat dari nilai signifikansi sebesar  $0,108 > 0,05$ . Maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis ditolak.

Hasil penelitian Johnson & Indvik (2001) sesuai dengan hasil penelitian dan hasil wawancara dengan S yang dilakukan penulis. Penulis menemukan hubungan antara tuntutan pekerjaan (*job demands*) dengan *workplace incivility behavior* yang terjadi di Satpol PP kota Surabaya dikarenakan pegawai merasa kelelahan akibat tingginya tuntutan pekerjaan yang dirasakan. Hasil dalam penelitian ini juga sejalan dengan hasil penelitian Torkelson, dkk. (2016) yang mendapatkan hasil bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara tuntutan

pekerjaan (*job demands*) dengan *workplace incivility behavior*. Penelitian dari Holm, Torkelson, & Backstrom (2015) mendapatkan hasil yang sama, yaitu terdapat hubungan antara tuntutan pekerjaan (*job demands*) dengan *workplace incivility behavior*. Hasil penelitian dari Van Jaarsveld, Walker, & Skarlicki (2010) juga menemukan bahwa terdapat

hubungan antara tuntutan pekerjaan (*job demands*) dengan *workplace incivility behavior*.

*The Control Model of Demand Management* Hockey (1993, dalam Van Jaarsveld, Walker, & Skarlicki, 2010) mendukung hasil dalam penelitian yang menyatakan bahwa ketika tuntutan pekerjaan pegawai tinggi, kemampuan pegawai untuk menjalankan peran secara efektif berkurang dan mengurangi kemampuan pegawai untuk berinteraksi dengan cara yang sopan.

Alasan penelitian ini yang menyebabkan *job demands* berhubungan dengan *workplace incivility behavior* adalah faktor yang berasal dari organisasi yaitu lingkungan kerja yang merupakan salah satu anteseden dari *workplace incivility behavior* (Barlett, Barlett, & Reio, 2008). Pegawai yang belum siap untuk menghadapi tuntutan pekerjaan yang menuntut usaha, keterampilan fisik, dan psikologis tertentu baik secara kognitif dan emosional akan mengevaluasi tuntutan pekerjaan secara lebih kritis dan sering mengeluh tentang pekerjaan, sehingga menciptakan iklim kerja yang negatif (hubungan dengan atasan dan rekan kerja) yang selanjutnya mengarah kepada negatif dalam hal ini perilaku tidak sopan (*incivility behavior*) (Bakker & Schaufeli, 2000, Bakker & Demerouti, 2014). Terlecki (2011) menyatakan bahwa kondisi kerja yang ekstrim dapat mempengaruhi kemampuan pegawai untuk berinteraksi satu sama lain.

Selain itu, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tidak terdapat hubungan antara *job resources* dengan *workplace incivility behavior*. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai signifikansi *job resources* dengan *workplace incivility behavior* sebesar 0,108, Maka dapat disimpulkan bahwa Hipotesis diterima.

Hasil dalam penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Boudrias, dkk (2011) yang menyatakan bahwa pentingnya sumber daya pekerjaan (*job resources*) dalam mengatasi lingkungan kerja yang menguras secara fisiologis dan psikologis yang

selanjutnya dapat menciptakan iklim kerja yang negatif (hubungan dengan atasan dan rekan kerja) yang selanjutnya mengarah kepada perilaku negatif dalam hal ini perilaku tidak sopan (*incivility behavior*) (Bakker & Schaufeli, 2000, Bakker & Demerouti, 2014). McCoy & Evans



(2005, dalam Terlecki, 2011) menyatakan bahwa kondisi kerja yang ekstrim dapat mempengaruhi kemampuan pegawai untuk berinteraksi satu sama lain.

Teori konservasi sumber daya (Hobfoll, 2002) mengatakan bahwa individu yang berurusan dengan tuntutan lingkungan yang tinggi menghilangkan sumber daya berharga untuk mengatasi (misalnya, energi, fokus kognitif, stabilitas emosional), namun mereka dapat mengandalkan sumber daya lain untuk melindungi diri mereka sendiri (mis., dukungan sosial) dan menyangga konsekuensi negatif dari stressor (*incivility behavior*).

Alasan penelitian ini yang menyebabkan *job resources* tidak berhubungan dengan *workplace incivility behavior* mungkin dapat disebabkan oleh karakteristik subjek penelitian dimana mayoritas subjek dalam penelitian ini memiliki masa kerja yang belum lama, yaitu rentang 1-2 tahun. Hal tersebut didukung oleh hasil penelitian Milam, dkk. (2009) yang menyatakan bahwa terdapat hubungan antara lama masa kerja dengan *workplace incivility behavior*. Karyawan yang telah bekerja lama di organisasi tersebut telah mengenal lingkungan kerjanya dengan baik.

Rentang masa kerja 1-2 tahun tersebut, subjek tidak sepenuhnya telah bekerja, melainkan mengikuti pelatihan selama 6 bulan. Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa subjek penelitian belum memahami dengan baik lingkungan tempat ia bekerja dan juga hal tersebut membuat munculnya perbedaan persepsi antar pegawai mengenai sumber daya yang tersedia di dalam pekerjaannya. Hal tersebut bergantung dari proses adaptasi yang dilakukan oleh pegawai. Menurut Reio, dkk. (2004) adaptasi di tempat kerja adalah sebuah proses pembelajaran yang mengajarkan pendatang baru mengenai lingkungan pekerjaannya. Proses adaptasi antar pegawai berbeda satu sama lain sehingga menimbulkan variasi respon yang diberikan oleh subjek penelitian.

### SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa hipotesis (Ha1) diterima, ada hubungan positif antara *job demands* dengan *workplace incivility behavior*, dan juga hipotesis (Ha2) ditolak, tidak ada hubungan antara *job resources* dengan *workplace incivility behavior*.

Diharapkan untuk penelitian selanjutnya agar memilih subjek yang lebih spesifik misalnya, lingkungan pekerjaan dengan budaya yang kasar (Pearson, Andersson, & Porath,

2000); dan suasana kerja yang santai/informal dapat mendorong terciptanya *workplace incivility behavior* (Estes & Wang, 2008; Gardner & Johnson, 2001). Diharapkan juga untuk penelitian selanjutnya meneliti kembali variabel *job resources* dengan *workplace incivility behavior*, dikarenakan hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa tidak terdapat hubungan antara *job resources* dengan *workplace incivility behavior*.

*Workplace incivility behavior* pada Satpol PP masih tergolong rendah, akan tetapi diharapkan kepada organisasi khususnya divisi manajemen sumber daya manusia untuk tetap melakukan langkah preventif seperti lebih memperkuat norma-norma kesopanan di lingkungan kerja dan melakukan survei secara berkala mengenai tuntutan pekerjaan (*job demands*) untuk mengetahui kondisi pegawai. Agar *workplace incivility behavior* di organisasi tidak berkembang.

### PUSTAKA ACUAN

- Andersson, L. M., & Pearson, C. M. (1999). Tit for Tat? The Spiralling Effect of Incivility in the Workplace. *The Academy of Management Review*, Vol.24, No.3 , 452-471.
- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2014). Job Demands Resources Theory. *Work and Wellbeing*, Vol III , 3-28.
- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2007). The Job Demands-Resources model: state of the art . *Journal of Managerial Psychology* vol. 22 No. 3 , 309-328.
- Bakker, A. B., & Schaufeli, W. B. (2000). Burnout Contagion Processes Among Teachers. *Journal of Applied Social Psychology* , Vol. 30, No. 11, 2289-2308.
- Barlett, J. E., Barlett, M. E., & Reio, T. G. (2008). Workplace Incivility: Worker and Organizational antecedents and Outcomes.
- Boudrias, J.-S., Desrumaux, P., Gaudreau, P., Nelson, K., Brunet, L., & Savoie, A. (2011). Modeling the Experience of Psychological Health at Work: The Role of Personal Resources, Social-Organizational Resources, and Job Demands. *International Journal of Stress Management*, Vol. 18, No. 4 , 372-395.
- 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*, Vol. 6, No. 1 , 64-80.
- Estes, B., & Wang, J. (2008). Workplace Incivility: Impacts on Individual and Organizational Performance. *Human Resources Development Review* , 218-240.
- Gardner, S., & Johnson, P. R. (2001). The Leaner, Meaner Workplace: Strategies for Handling Bullies at Work. *Employment Relations Today* , 23-36.
- Handoyo, S., Samian, Syarifah, D., & Suhariadi, F. (2018). The measurement of workplace incivility in Indonesia: evidence and construct validity. *Psychology Research and Behavior Management* , 217-226.
- Hershcovis, M. S., Turner, N., Barling, J., Arnold, K. A., Dupre, K. E., Inness, M., et al. (2007). Predicting Workplace Aggression: A Meta-Analysis. *Journal of Applied Psychology* , Vol. 92, No. 1, 228-238.

- Hobfoll, S. E. (2002). Social and Psychological Resources and Adaptation. *Review of General Psychology, Vol. 6, No. 4* , 307-324.
- Holm, K., Torkelson, E., & Backstrom, M. (2015). Models of Workplace Incivility: The Relationships to Instigated Incivility and Negative Outcomes. *BioMed Research International* , 1-10.
- Johnson, P. R., & Indvik, J. (2001). Rudeness at Work: Impulse over Restraint. *Public Personnel Management Vol 30, No. 4* , 457-465.
- Kristianto, D. Y. (2017). Hubungan antara Work Stress dengan Workplace Incivility Behavior pada Karyawan Sales di Perusahaan Multimedia X Surabaya . 1-213.
- Lim, V. K., & Teo, T. S. (2009). Mind your E-manners: Impact of cyber incivility on employees' work attitude and behavior. *Information & Management* , 419-425.
- Milam, A. C., Spitzmueller, C., & Penney, L. M. (2009). Investigating Individual Differences Among Targets of Workplace Incivility. *Journal of Occupational Health Psychology, Vol. 14, No. 1* , 58-69.
- Pallant, J. (2007). *SPSS survival manual: a step by step guide to data analysis using spss for windows (3rd edititon)*. New York: McGraw-Hill Education.
- Pearson, C. M., & Porath, C. L. (2005). On the nature, consequences and remedies of workplace incivility: No time for " nice"? Think again . *Academy of Management* , Vol. 19, No. 1, 7-18.
- Pearson, C. M., Andersson, L. M., & Porath, C. L. (2000). Assessing and Attacking Workplace Incivility. *Organizational Dynamics, Vol. 29, No. 2* , 123-137.
- Porath, C. L., & Erez, A. (2009). Overlooked but not untouched: How rudeness reduces onlookers' performance on routine and creative tasks. *Organizational Behavior and Human Decision Processes* , 29-44.
- Reio, T. G., & Ghosh, R. (2009). Antecedents and Outcomes of Workplace Incivility: Implications for Human Resources Development Research and Practice. *Human Resource Development Quarterly, Vol. 20, No. 3* , 237-264.
- Rohmawati, C. (2017). Pengaruh ketidaksantunan pelanggan kepada karyawan terhadap ketidaksantunan karyawan kepada pelanggan dengan kecerdasan emosi dan persepsi dukungan atasan sebagai moderator. *TESIS* .
- Squera, F., Bagozzi, R. P., Huy, Q. N., Boss, R. W., & Boss, D. S. (2016). Curtailing The Harmful Effects of Workplace Incivility: The Role of Structural Demands and Organization-Provided Resources. *Journal of Vocational Behavior 95-96* , 115-127.
- Terlecki, S. A. (2011). Exploring Individual and Organizational Level Antecedents of Experienced Workplace Incivility. *Faculty of the University of Tennessee* , 1-78.
- Torkelson, E., Holm, K., Backstrom, M., & Schad, E. (2016). Factors contributing to the perpetration of workplace incivility: the importance of organizational aspects and experiencing incivility from others. *Work & Stress An International Journal of Work, Health & Organizational Vol 30:2* , 115-131.
- van Jaarsveld, D. D., Walker, D. D., & Skarlicki, D. P. (2010). The Role of Job Demands and Emotional Exhaustion in the Relationship Between Customer and Employee Incivility. *Journal of Management Vol. 36. No.6* , 1486-1504.