



PENGARUH *WORKPLACE INCIVILITY* TERHADAP *BURNOUT* DENGAN *COLLECTIVISM* SEBAGAI VARIABEL MODERATOR

EFFECT OF WORKPLACE INCIVILITY ON BURNOUT WITH COLLECTIVISM AS MODERATOR VARIABLE

Verina Maya Syahrani¹, Dewi Syarifah²

Universitas Airlangga

Email: verina.maya.syahrani-2018@psikologi.unair.ac.id¹, dewi.syarifah@psikologi.unair.ac.id²

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji adanya pengaruh *workplace incivility* terhadap *burnout* dengan *collectivism* sebagai variabel moderator. Penelitian ini dilakukan pada karyawan yang bekerja di perusahaan atau instansi di Indonesia yang telah bekerja selama minimal satu (1) tahun. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survey. Jumlah partisipan dari penelitian ini adalah 127 orang. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dari *workplace incivility* terhadap *burnout* ($p < 0,05$). Selanjutnya ditemukan juga bahwa *collectivism* sebagai variabel moderator tidak memoderasi pengaruh *workplace incivility* terhadap *burnout* ($p = 0,257$; $p = 0,218$).

Kata Kunci: *workplace incivility, burnout, karyawan, horizontal collectivism, vertical collectivism*

ABSTRACT

This study aims to examine the effect of workplace incivility on burnout with collectivism as the moderator variable. This research was conducted on employees who work in companies or agencies in Indonesia who have worked for at least one (1) year. This study uses a quantitative approach with a survey method. The number of participants in this study was 127 people. The results of this study indicate that there is a significant effect of workplace incivility on burnout ($p < 0.05$). Furthermore, it was also found that collectivism as a moderator variable did not moderate the effect of workplace incivility on burnout ($p = 0,257$; $p = 0,218$).

Keywords: *workplace incivility, burnout, employee, horizontal collectivism, vertical collectivism*

PENDAHULUAN

Semakin berkembangnya kemajuan dalam bidang kerja pada saat ini menyebabkan semakin banyaknya permasalahan yang akan dihadapi oleh perusahaan dan tuntutan pekerjaan kepada karyawan akan semakin meningkat. Salah satu persoalan yang banyak muncul dikalangan para pekerja dalam menghadapi tuntutan dari perusahaan atau organisasi maupun tuntutan dari diri sendiri adalah dengan munculnya *burnout*. *Burnout* merupakan kelelahan fisik, mental dan emosional yang terjadi dikarenakan stress yang dialami seseorang dalam jangka waktu yang cukup lama dan didalam situasi yang

melibatkan emosional yang cukup tinggi (Farhati, 1996).

Kelelahan kerja atau *burn-out* adalah reaksi individu terhadap stres emosional dan interpersonal dan terkait dengan tekanan kerja dan stres kerja. Penelitian sebelumnya menunjukkan insiden yang tinggi pada kelompok keperawatan. Lebih buruk lagi, kelelahan kerja dapat mengakibatkan serangkaian hasil yang merugikan bagi staf perawat dan organisasi rumah sakit, seperti hilangnya rasa memiliki organisasi, penurunan kohesi kelompok keperawatan, efisiensi kerja perawat yang buruk, dan kinerja kerja yang lebih rendah.

Beberapa cendekiawan menunjukkan bahwa *workplace incivility* atau



ketidaksopanan di tempat kerja dikaitkan dengan *burnout* atau kelelahan kerja di antara para karyawan. Sebagai karyawan yang menghabiskan waktu kerja rata-rata 8 jam per hari di tempat kerja, individu akan menghadapi tuntutan tugas, lingkungan sosial di tempat kerja, dan penguasaan alat-alat kantor yang digunakan (Sianturi & Zulkarnain, 2013). Kelelahan karyawan dalam mengatasi tuntutan-tuntutan dalam lingkungan kerja dan tidak sejahtera nya antar karyawan akan mengakibatkan tekanan psikologis, yang akan berujung pada stres akibat kerja (Akbari et al., 2017).

Alasan mengapa kelelahan kerja atau *burnout* telah dianalisis dan telah mencakup kelebihan beban kerja, kurangnya dukungan dan sumber daya (Cortina et al., 2001), adanya *incivility* atau ketidaksopanan dengan rekan kerja maupun atasan (Weiwei Liu et al., 2019), informasi yang terhambat dan berkurangnya rasa kontrol, ketidakadilan organisasi, konflik peran antarpribadi rekan kerja, dan stres emosional antarpribadi di tempat kerja. Selain itu, beberapa peneliti telah melakukan banyak penelitian untuk mengeksplorasi hubungan antara ketidaksopanan dan kelelahan kerja di tempat kerja keperawatan. Selanjutnya, selama beberapa tahun terakhir, meskipun peneliti telah berhasil menjelaskan mekanisme peran kelelahan kerja di bawah perspektif sumber daya, namun tidak banyak peneliti yang menggambarkan mekanisme hubungan antara ketidaksopanan di tempat kerja dan kelelahan kerja.

Korban ketidaksopanan di tempat kerja sering melaporkan penurunan kepuasan kerja dan *burnout* (Cortina et al., 2001; Lim et al., 2008; Miner-Rubino & Reed, 2010; Penney & Spector, 2005) dan niat yang lebih besar untuk berhenti dari pekerjaannya (Cortina et al., 2001; Lim et al., 2008; Miner-Rubino & Reed,

2010; Pearson et al., 2000). Selain itu, ketidaksopanan telah dikaitkan dengan kesehatan psikologis yang lebih buruk (Cortina et al., 2001; Lim et al., 2008) dan kelelahan (*burnout*) (Miner-Rubino & Reed, 2010), kesehatan fisik pun juga akan menurun melalui tekanan psikologis dari lingkungan kerja yang ditimbulkannya (Lim et al., 2008).

Perilaku kasar dan tidak sopan yang mencirikan ketidaksopanan telah menjadi hal yang biasa di hampir semua aspek masyarakat (Andersson & Pearson, 1999). Faktanya, banyak ketidaksopanan yang telah diakui sebagai salah satu bentuk perilaku antisosial yang paling banyak di tempat kerja (Cortina, 2008). Kekerasan yang berada pada tempat kerja dapat dilihat sebagai rangkaian dari kekerasan non fisik tingkat rendah sampai ke kekerasan fisik tingkat tinggi di tempat kerja. Kekerasan ditempat kerja pun sudah menjadi berita utama yang sering terjadi di lingkungan tempat kerja. Namun, bentuk kekerasan di tempat kerja yang lebih berbahaya dan manipulatif adalah seperti *workplace incivility*. *Workplace incivility* akan memiliki dampak efek jangka panjang pada karyawan hingga sampai ke sebuah organisasi.

Workplace incivility dianggap sebagai perilaku negatif oleh anggota organisasi (Katz, 1964). Namun, perilaku semacam ini dan konsekuensi negatifnya tidak menarik perhatian peneliti manajemen saat itu. Setelah hampir 30 tahun melakukan praktek eksplorasi, Anderson dan Pearson secara resmi mendefinisikan ketidaksopanan di tempat kerja pada tahun 1999 sebagai berikut: “Ketidaksopanan di tempat kerja adalah perilaku menyimpang berintensitas rendah dengan maksud ambigu untuk merugikan target, yang melanggar norma tempat kerja untuk saling menghormati. Perilaku tidak beradab biasanya kasar dan tidak sopan, menunjukkan kurangnya rasa hormat terhadap



orang lain”. Pada tahun 2002, sebuah konsep baru tentang ketidaksopanan di tempat kerja dikemukakan oleh para peneliti Barat. Lauer pada tahun 2002 menganggap bahwa perilaku tidak sopan merugikan harga diri karyawan dalam organisasi, menyebabkan kerugian bagi karyawan dengan perilaku tidak sopan. Ketidaksopanan tempat kerja memiliki karakteristik yang mirip dengan model infiltrasi spiral halus. Itu akan terakumulasi pada tingkat rendah untuk waktu yang lama, dan hasil akhirnya naik ke tingkat bahaya yang tinggi bagi karyawan. Kerugian tersebut bertahan dalam jangka waktu yang lama dan oleh karena itu kerusakan fisik dan mental pada korban sulit dipulihkan dalam jangka pendek.

Wu Liu et al., pada tahun 2009 meneliti hubungan antara nilai-nilai budaya dan dorongan ketidaksopanan di antara karyawan dari budaya kolektivistik (Asia) dan individualistik (Amerika Serikat), menemukan bahwa nilai budaya kolektivistik dikaitkan dengan berkurangnya inisiasi untuk melakukan tindakan ketidaksopanan. Lim & Lee (2011), menemukan bahwa lebih dari 90% sampel pekerja Singapura mengalami ketidaksopanan, yang mempengaruhi konflik kehidupan kerja, tekanan psikologis, dan kepuasan dengan supervisor dan rekan kerja, menunjukkan bahwa ketidaksopanan bukan hanya fenomena individualistik.

Amerika Serikat dan negara-negara Eropa Barat biasanya dicirikan sebagai budaya individualistik (Hofstede, 1980), sedangkan budaya Asia, Amerika Latin, dan Afrika cenderung menunjukkan tingkat kolektivisme yang lebih tinggi (Hofstede, 1980). Dalam negara yang menganut sistem kolektivisme yang tinggi seperti Indonesia, orientasi yang ditunjukkan biasanya berupa kata “kita” yang menunjukkan kebersamaan

yang dinaungi dalam suatu kelompok. Menurut Goodfellow pada tahun 2002 dalam Etika Bisnis Indonesia, masyarakat Indonesia mempunyai sifat kecil untuk merasa individu. Perilaku yang individual atau egosentris di Indonesia tidak banyak, orang Indonesia lebih suka mencari aman dan lebih suka mendukung satu sama lain. Dimensi individualisme-kolektivisme merupakan salah satu perbedaan paling mendasar yang dibuat antara budaya. Kolektivis cenderung memiliki konstruksi diri yang saling bergantung; mereka memandang diri mereka sendiri dalam hubungan dengan orang lain, dan dipengaruhi oleh norma-norma sosial dan keinginan untuk harmoni kelompok (Hofstede, 1980; Triandis, 1995; Singelis et al., 1995). Baik integritas keluarga (misalnya, kesepakatan dengan pernyataan seperti anak-anak harus tinggal di rumah bersama orang tua mereka sampai mereka menikah) dan kemampuan bersosialisasi tercakup dalam nilai-nilai kolektif (Triandis, 1995; Singelis et al., 1995).

Para sarjana telah mengusulkan bahwa kolektivisme dan individualisme yang berbeda mungkin ada dan oleh karena itu, dikotomi sederhana tidak mampu sepenuhnya menangkap kompleksitas nilai-nilai ini (Triandis, 1995; Shavitt et al., 2006; Singelis et al., 1995; Triandis & Gelfand, 1998). Oleh karena itu, Triandis (1995) membedakan antara individualisme dan kolektivisme vertikal dan horizontal, menciptakan tipologi empat kategori yang mencakup individualisme vertikal (IV), individualisme horizontal (IH), kolektivisme vertikal (CV), dan kolektivisme horizontal (CH). Meskipun kedua jenis kolektivisme dicirikan oleh saling ketergantungan dengan orang lain, kolektivisme vertikal merangkul perbedaan status dalam kelompok mereka, dengan nilai



yang ditempatkan pada pengorbanan diri dan kepatuhan terhadap kelompok dalam seseorang, sedangkan kolektivis horizontal menekankan kemampuan bersosialisasi dalam "status yang sama".

TINJAUAN PUSTAKA

Burnout didefinisikan sebagai respons berkepanjangan terhadap stressor emosional dan interpersonal kronis pada pekerjaan, dan ditentukan oleh tiga dimensi yaitu kelelahan, sinisme, dan ketidakefisienan (Maslach et al., 2001). Menurut Laschinger et al., (2009) *Burnout* juga bisa diartikan sebagai kondisi emosional dimana seseorang merasa lelah dan jenuh secara mental maupun fisik sebagai akibat dari tuntutan pekerjaan yang banyak dan semakin meningkat. *Burnout* adalah keadaan kelelahan secara fisik, emosional, dan mental yang disebabkan oleh situasi stres secara terus menerus. *Burnout* dapat diartikan sebagai keadaan stress secara psikologis yang sangat tinggi ataupun ekstrim sehingga individu mengalami kelelahan emosional dan penurunan motivasi yang rendah untuk bekerja. *Burnout* dapat diartikan sebagai akibat dari stress kerja yang kronis. Stress kerja yang tinggi dapat merusak fisik, psikologis dan sosial, dan *burnout* terjadi ketika ketiga aspek tersebut memuncak.

Maslach et al., (1996) berpendapat bahwa ketika individu tersebut mengalami stress yang berkepanjangan, individu tersebut akan mengalami *burnout* dimana *burnout* merupakan reaksi emosi yang negatif yang terjadi di lingkungan kerja. *Burnout* pada penelitian ini dapat diukur melalui beberapa indikator menurut Maslach et al., (2001), yaitu *Emotional Exhaustion*, *Depersonalization*, dan *Personal Accomplishment*.

Incivility didefinisikan Andersson & Pearson, (1999) dengan menggunakan

Random House Dictionary sebagai kualitas atau kondisi individu yang kurang beradab atau melakukan perilaku yang menunjukkan ketidaksopanan. Selain itu, *incivility* didefinisikan oleh Andersson & Pearson, (1999) dalam *Random House Dictionary* sebagai perilaku tanpa tata krama yang baik, tidak sopan dan kasar. Sebagai lanjutan *workplace incivility* berarti perilaku tidak menghargai orang lain di tempat kerja dan melanggar norma-norma dalam menghormati orang lain di tempat kerja (Andersson & Pearson 1999).

Menurut Andersson & Pearson (1999), *workplace incivility* diartikan sebagai intensitas rendah dari perilaku yang menyimpang dengan maksud ambigu dengan tujuan untuk membahayakan target, melanggar aturan atau norma-norma di tempat kerja untuk saling menghormati. Definisi dari Andersson & Pearson (1999) ini diadopsi oleh Cortina et al., (2001) dengan mengartikan *workplace incivility* sebagai perilaku menyimpang dengan maksud ambigu dalam membahayakan target, dalam melanggar norma-norma di tempat kerja untuk saling menghormati. Contoh spesifik dari *workplace incivility* ini yaitu perilaku yang merendahkan sesama rekan kerja, mengabaikan rekan kerja, mendiamkan seseorang, mengejek rekan kerja, terlalu ikut serta dalam pengambilan keputusan tanpa alasan yang jelas, dan mengarahkan seseorang untuk bertindak tidak profesional saat bekerja (Cortina et al., 2001).

Pada tahun 2016 ahli Psikologi Industri dan Organisasi mencoba untuk menyesuaikan faktor-faktor dari *workplace incivility* yang telah diteliti dari luar negeri ke Indonesia. Sebanyak empat puluh lima bentuk perilaku tidak beradab di Indonesia dari hasil analisis data Menurut Handoyo et al., (2018) terdapat beberapa aspek atau ciri-ciri yang telah dikembangkan pada *workplace incivility*,



yaitu Pengabaian, Tindakan Semaunya Sendiri, Komunikasi Antar Rekan yang Tidak Bersahabat, Ikut Campur dengan Urusan Orang Lain, dan Pelanggaran Privasi.

Menurut Hofstede, (1985) merupakan orang yang pertama dalam mengemukakan tentang dimensi-dimensi dari budaya individualism dan *collectivism*. *Collectivism* dideskripsikan sebagai sebuah preferensi untuk kerangka sosial yang erat dalam merajut individu dalam kelompok, dimana individu tersebut dapat mengharapkan bantuan dari orang lain dalam kelompoknya dan begitu juga sebaliknya, sehingga individu tersebut memiliki loyalitas pada kelompok tersebut. Dalam negara dengan menganut sistem *collectivism* seperti Indonesia, orientasi yang ditunjukkan berupa “kita” dimana kata tersebut menunjukkan kebersamaan pada suatu kelompok. *Collectivism* ditandai dengan adanya kerangka sosial yang kuat dimana orang dapat membedakan kelompoknya dengan kelompok yang lain (Larson & Luthans, 2006). Kolektivis mendefinisikan diri mereka sebagai bagian atau aspek dari suatu kelompok. Kolektivis memiliki tujuan pribadi yang tumpang tindih dengan tujuan dalam kelompok mereka, dan jika ada perbedaan antara dua tujuan, maka mereka menganggap jelas bahwa tujuan kelompok harus diprioritaskan di atas tujuan pribadi mereka (Schwartz, 1990).

Menurut penelitian yang dilakukan Triandis (1995) menjelaskan bahwa dimensi-dimensi dalam individualistik-kolektivistik dan konsep vertikal-horizontal yang terintegrasi, menghasilkan empat konstruksi yang berbeda. Empat konstruksi tersebut adalah Horizontal Individualism (HI), Vertikal Individualism (VI), Horizontal *Collectivism* (HC), dan Vertikal *Collectivism* (VC). Namun pada penelitian ini hanya

menggunakan *collectivism* saja dikarenakan sebagian besar karyawan di Indonesia lebih mengutamakan *collectivism* itu sendiri dibandingkan *individualism*.

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan metodologi pengumpulan data berupa survey. Survey dapat dilakukan dengan cara mengajukan pertanyaan kepada orang-orang dalam bentuk kuesioner tertulis dan menggunakan sampel atau sekelompok kecil orang terpilih tetapi mampu menggeneralisasikan hasil ke grup yang lebih besar darimana grup yang lebih kecil dipilih, dengan ini *survey* juga mampu memberikan gambaran tentang apa yang dipikirkan dan dilakukan oleh banyak orang (Neuman, 2014).

Karakteristik partisipan dalam penelitian ini adalah Karyawan aktif di Indonesia yang berjenis kelamin laki-laki atau perempuan dimana partisipan bekerja di salah satu instansi atau perusahaan dan minimal bekerja selama satu tahu. Metode sampling yang digunakan adalah *non-probability sampling* dengan tipe *purposive*. Sebelum mengisi survei, terdapat informed consent yang perlu partisipan isi terlebih dahulu. Partisipan dalam penelitian ini yang sesuai dengan kriteria dan akan digunakan dalam proses analisis data berjumlah 127 orang.

Pengumpulan data dilakukan dengan metode survey yang disebarikan secara *online* dengan menggunakan *google form* pada tanggal 28 Mei 2022 hingga 30 Mei 2022. Pada kuesioner ini terdapat tiga skala yang harus di isi oleh partisipan, yaitu skala *workplace incivility*, skala *burnout*, dan skala *collectivism*. Alat ukur yang digunakan untuk mengukur *workplace incivility* adalah *Indonesia Incivility Behavior Scale* (IIBS)



yang dikembangkan oleh Handoyo, et al. (2018). Alat ukur ini terdiri dari 28 item pertanyaan yang terdiri dari 5 dimensi, yaitu *personal affairs intervention*, *abandonment*, *unfriendly communication*, *inconsiderate acts*, *privacy invasion*. dan semua item hanya *favorable* dan diberikan 5 pilihan jawaban (1=tidak pernah, 5=sangat sering). Alat ukur yang digunakan untuk mengukur *burnout* pada karyawan, yaitu menggunakan *Maslach Burnout Inventory* yang dikembangkan oleh Maslach & Jackson (1981) yang telah disusun oleh Husnun (2022) yang terdiri dari 22 item dan tiga dimensi, yaitu *emotional exhaustion* yang terdiri dari 9 item, *depersonalization* yang terdiri dari 5 item, dan berkurangnya pencapaian diri yang terdiri dari 8 item dan diberikan 7 pilihan jawaban (1=tidak pernah merasakan, 7=merasakan setiap hari). Untuk alat ukur *collectivism* menggunakan alat ukur *Collectivism Scale* oleh Triandis, H. C. & Gelfland, M. J. (1998) yang terdiri dari 8 item dan dua dimensi, yaitu *Horizontal Collectivism* yang terdiri dari 4 item dan *Vertical Collectivism* yang terdiri dari 4 item dan diberikan 6 pilihan jawaban (1=sangat tidak setuju, 6=sangat setuju). Selain itu, hasil perhitungan reliabilitas menggunakan *Cronbach's alpha* dari *workplace incivility* sebesar 0,941, *burnout* sebesar 0,892, *horizontal collectivism* sebesar 0,579 dan *vertical collectivism* sebesar 0,712.

Analisis data pada penelitian ini bertujuan untuk menguji hipotesis menggunakan regresi linear sederhana dan *Moderated Regression Analysis* dengan menggunakan bantuan *IBM SPSS 25 for Windows*. Uji regresi linear sederhana dilakukan untuk mengetahui pengaruh *workplace incivility* terhadap *burnout*. Uji *Moderated Regression Analysis* (MRA) dilakukan untuk mengetahui efek moderasi variabel *horizontal collectivism* dan *vertical*

collectivism dari pengaruh *workplace incivility* terhadap *burnout*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil pada penelitian ini terdapat 127 partisipan. Dengan presentase 59,8% pada subjek yang berusia perempuan, dan presentase 40,2% pada subjek laki-laki. Pada data pendidikan terakhir, subjek pada penelitian ini lebih banyak di isi oleh subjek yang memiliki pendidikan terakhir Sarjana. Dengan presentase 49,6% subjek yang memiliki pendidikan terakhir Sarjana. Sedangkan dalam karakteristik masa kerja, penelitian ini lebih banyak di isi oleh responden yang telah bekerja selama 1 (satu) tahun. Dengan presentase 29,1% responden yang telah bekerja selama 1 (satu) tahun. 27,5% responden yang telah bekerja selama 2 (dua) hingga 5 (lima) tahun, 21,2% responden yang telah bekerja selama 5 (lima) hingga 10 (sepuluh) tahun dan 22,2% responden yang telah bekerja selama 10 (sepuluh) hingga 60 (enam puluh tahun). Kemudian dalam karakteristik wilayah tempat bekerja, penelitian ini lebih banyak di isi oleh responden yang bekerja di wilayah Jawa Timur dengan presentase 92,1%. Untuk karakteristik level jabatan, penelitian ini memiliki 2 level jabatan yang lebih banyak di isi oleh responden yaitu Staf Fungsional dan Staf Operasional dengan presentase 32,3% dan 33,1%. Pada status pekerjaan terdapat presentase 56,7% responden untuk karyawan dengan status pekerjaan tetap dan 43,3% responden dengan status pekerjaan kontrak.

Hasil analisis regresi linear sederhana menunjukkan bahwa *workplace incivility* berpengaruh positif terhadap *burnout* dengan R Square sebesar 0,146 yang berarti bahwa pengaruh *workplace incivility* terhadap *burnout* sebesar 14,6%. Dengan signifikansi $0,000 < 0,05$, $R = 0,382$, $\beta = -0,269$.



Hasil *Moderated Regression Analysis* (MRA) menunjukkan bahwa ($F=5,995$; $Sig.=0,000 < 0,05$; $R=0,447$; $R\ Square=0,200$) dilakukan uji tersebut untuk mengetahui adanya moderasi dari *collectivism* dari pengaruh *workplace incivility* terhadap *burnout*.

Pembahasan

Penelitian ini ditujukan untuk mengidentifikasi adanya pengaruh yang diberikan oleh *workplace incivility* terhadap *Job Burnout* yang dirasakan oleh para karyawan di Indonesia. Jumlah dari subjek atau responden pada penelitian ini adalah sejumlah 127 responden yang diantaranya terdapat 76 subjek perempuan dengan prosentase 59,8% dan 51 subjek laki-laki dengan prosentase 40,2%. Selain itu kebanyakan karyawan yang menjadi responden dari penelitian ini adalah dari Jawa Timur dengan 117 responden dengan prosentase 92,1%.

Hipotesis pertama (H1) yang ingin diuji pada penelitian ini adalah H1 yaitu terdapat adanya pengaruh dari variabel *workplace incivility* terhadap variabel *burnout*. Pada penelitian ini didapatkan hasil bahwa variabel *workplace incivility* berpengaruh positif secara signifikan terhadap variabel *burnout*. Hasil yang positif menjelaskan bahwa semakin tinggi *workplace incivility* maka akan semakin tinggi pula *job burnout* pada karyawan di Indonesia terutama di Jawa Timur dan begitu juga sebaliknya ketika semakin rendah *workplace incivility* maka akan semakin rendah juga *job burnout* nya. Hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa *workplace incivility* terhadap *burnout* memiliki nilai signifikansi 0,000 dimana nilai tersebut lebih rendah dari 0,05 dengan F regresi sebesar 21,292. Hal tersebut

menunjukkan bahwa *workplace incivility* merupakan prediktor yang mempengaruhi *job burnout* pada karyawan di Indonesia. Persamaan regresi yang didapatkan adalah $Y=42,659 + 0,269x$. Nilai R Square pada regresi ini sebesar 14,6% yang artinya besar pengaruh variabel *workplace incivility* dan sisanya 85,4% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti pada penelitian ini.

Hipotesis satu (H1) dalam penelitian ini diterima yang artinya terdapat pengaruh antara variabel *workplace incivility* terhadap *job burnout*. Sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Liu et al., (2019) yang menyatakan bahwa *workplace incivility* menunjukan hubungan secara positif yang signifikan untuk memprediksikan dengan *job burnout*. Pada penelitian yang dilakukan Shi Y, Guo H, Zhang S, et al (2018) juga menemukan bahwa terdapat adanya hubungan yang positif dari *workplace incivility* terhadap *job burnout*, hal ini juga menjelaskan bahwa perawat baru pada penelitian tersebut yang terpapar *workplace incivility* atau ketidaksopanan di tempat kerja memiliki tingkat kecemasan dan *burnout* atau kelelahan kerja yang lebih tinggi. Artinya, paparan ketidaksopanan di tempat kerja dapat mengakibatkan peningkatan tingkat kecemasan, yang, pada gilirannya, dapat menyebabkan kelelahan kerja.

Selanjutnya melakukan uji moderasi dengan menggunakan *Moderated Regression Analysis* (MRA). Hasil yang diperoleh dari uji moderasi didapati bahwa tidak adanya efek moderasi dari variabel moderator yaitu *horizontal collectivism* dan *vertical collectivism* terhadap pengaruh dari variabel *workplace incivility* dengan variabel *burnout*. Variabel *horizontal collectivism* dapat dikatakan tidak dapat memoderasi dikarenakan nilai t hitung hasil interaksi dari



*workplace incivility***horizontal collectivism* (moderator) mempunyai nilai -1,138 dengan nilai signifikansi sebesar 0,187 yang artinya bahwa lebih besar dari 0,05. Ditinjau juga dari nilai R Square atau koefisien determinasi mengalami kenaikan setelah ditambahkan variabel moderator yaitu *collectivism* dalam uji *Moderated Regression Analysis* (MRA) yang awalnya bernilai 0,146 menjadi 0,200. Yang berarti *collectivism* memperlemah *burnout* dan variabel *horizontal collectivism* dan *vertical collectivism* tidak dapat memoderasi *workplace incivility* terhadap *job burnout* hal tersebut menyebabkan hipotesa kedua (H2) dan hipotesa ketiga (H3) ditolak.

Seperti halnya dengan penelitian yang dilakukan oleh Kasa, M., & Hassan, Z. (2016) yang menyebutkan bahwa variabel moderator faktor sosial budaya (*individualism/collectivism*) tidak memoderasi efek dari *workplace incivility* dengan *burnout* yang artinya *workplace incivility* terhadap *burnout* tidak dipengaruhi oleh faktor sosial budaya (*individualism/collectivism*) dikarenakan meskipun sebagian besar karyawan hotel pada penelitian tersebut memiliki tingkat *burnout* yang tinggi dikarenakan *incivility*, namun pengalaman *workplace incivility* terhadap *burnout* sebagai anteseden yang negatif ini tidak dipengaruhi oleh faktor sosial budaya (*individualism/collectivism*). Hal tersebut dikarenakan hasil yang tidak signifikan karena konteks lingkungan kerja di industri perhotelan pada penelitian tersebut.

Lalu pada penelitian ini variabel moderator yaitu *horizontal* dan *vertical collectivism* tidak dapat memoderasi *workplace incivility* terhadap *burnout* dikarenakan konteks lingkungan kerja pada responden penelitian yang terlalu banyak mendominasi pada wilayah Jawa Timur sedangkan peneliti ingin meneliti di seluruh

Indonesia dan masa kerja responden yang terlalu luas dari satu (1) tahun hingga enam puluh (60) tahun. Banyaknya responden diharapkan untuk melakukan tugas yang banyak dan dituntut dalam melakukan suatu pekerjaan namun dukungan sosial dari organisasi ataupun perusahaan tidak mendukung hal tersebut seperti melakukan hal tidak sopan dan kurang menghargai rekan kerjanya. Temuan pada penelitian ini menjelaskan bahwa *collectivism* tidak relevan dalam konteks karyawan yang terlalu mendominasi di wilayah Jawa Timur dan masa kerja yang terlalu luas atau panjang dalam mempengaruhi *workplace incivility* terhadap *burnout* dengan kata lain jika seorang karyawan diperlakukan tidak sopan dengan rekan kerja atau atasannya maka hal tersebut kebanyakan menimbulkan *burnout* pada seorang karyawan ditambah lagi dengan tuntutan pekerjaan yang banyak sehingga *burnout* semakin tinggi. Namun, dengan adanya *collectivism* bukan berarti seorang korban yang dapat melemahkan *burnout* dikarenakan adanya *workplace incivility*.

SIMPULAN

Simpulan pada penelitian ini berdasarkan analisis dan pembahasan yang telah dijelaskan sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh *workplace incivility* terhadap *burnout* pada karyawan di Indonesia. Didapatkan juga kesimpulan bahwa *collectivism* sebagai variabel moderator tidak mampu memoderasi pengaruh *workplace incivility* terhadap *burnout* pada karyawan di Indonesia.

UCAPAN TERIMA KASIH

Untuk Tuhan Yang Maha Esa yang selalu melimpahkan nikmat dan karunia-Nya, serta selalu memberi kekuatan bagi penulis. Untuk keluarga dan orang-orang terkasih dari



penulis yang telah memberikan dukungan, doa, serta kasih sayang, saya ucapkan terima kasih banyak kepada kalian.

DAFTAR PUSTAKA

- Akbari, J., Akbari, R., Shakerian, M., & Mahaki, B. (2017). Job demand-control and job stress at work: A cross-sectional study among prison staff. *Journal of Education and Health Promotion, 6*.
- 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. <https://doi.org/10.5465/AMR.1999.2202131>
- Cortina, L. . (2008). Unseen Injustice : Incivility as Modern Discrimination in Organizations Published by : Academy of Management UNSEEN INJUSTICE : INCIVILITY AS MODERN DISCRIMINATION IN ORGANIZATIONS. *Academy of Management Review, 33*(1), 55–75.
- 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. <https://doi.org/10.1037/1076-8998.6.1.64>
- Farhati, F. R. H. F. (1996). KARAKTERISTIK PEKERJAAN, DUKUNGAN SOSIAL DAN TINGKAT BURNOUT PADA NON-HUMAN SERVICE CORPORATION. *Jurnal Psikologi, 1*, 1–12.
- Geert, H. (1985). The interaction between national and organizational value systems. *Journal of Management Studies, 22*(4).
- Geert Hofstede. (1980). *Culture's consequences: International differences in work-related values*. CA: Sage.
- Handoyo, S., Samian, Syarifah, D., & Suhariadi, F. (2018). The measurement of *workplace incivility* in indonesia: Evidence and construct validity. *Psychology Research and Behavior Management, 11*, 217–226. <https://doi.org/10.2147/PRBM.S163509>
- Harry Charalambos Triandis. (1995). Individualism and Collectivism. In *New Directions in Social Psychology*. CO: Westview Press.
- Katz, D. (1964). The motivational basis of organizational behavior. *Behavioral Science, 9*(2), 131–146. <https://doi.org/10.1002/bs.3830090206>
- Larson, M., & Luthans, F. (2006). Potential Added Value of Psychological Capital in Predicting Work Attitudes. *Journal of Leadership & Organizational Studies, 13*(2), 75–92. <https://doi.org/10.1177/10717919070130020601>
- Lim, S., Cortina, L. M., & Magley, V. J. (2008). Personal and Workgroup Incivility: Impact on Work and Health Outcomes. *Journal of Applied Psychology, 93*(1), 95–107. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.93.1.95>
- Lim, S., & Lee, A. (2011). Work and Nonwork Outcomes of *Workplace incivility*: Does Family Support Help? *Journal of Occupational Health Psychology, 16*(1), 95–111. <https://doi.org/10.1037/a0021726>
- Liu, Weiwei, Zhou, Z. E., & Che, X. X. (2019). Effect of *Workplace incivility* on OCB Through Burnout: the Moderating Role of Affective Commitment. *Journal of Business and Psychology, 34*(5), 657–669. <https://doi.org/10.1007/s10869-018-9591-4>
- Liu, Wu, Steve Chi, S.-C., Friedman, R., & Tsai, M.-H. (2009). Explaining Incivility in the Workplace: The Effects of Personality and Culture. *Negotiation and Conflict Management Research, 2*(2), 164–184. <https://doi.org/10.1111/j.1750-4716.2009.00035.x>
- Maslach, C., Jackson, S. E., & Leiter, M. P. (1996). The Maslach Burnout Inventory



- Manual. *The Maslach Burnout Inventory, May 2016*, 191–217.
<https://www.researchgate.net/publication/n/277816643>
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job Brunout. *Annual Review of Psychology*, 397–422.
- Miner-Rubino, K., & Reed, W. D. (2010). Testing a Moderated Mediation Model of Workgroup Incivility: The Roles of Organizational Trust and Group Regard. *Journal of Applied Social Psychology*, 40(12), 3148–3168.
<https://doi.org/10.1111/j.1559-1816.2010.00695.x>
- Pearson, C. M., Andersson, L. M., & Porath, C. L. (2000). Assessing and attacking workplace incivility. *Organizational Dynamics*, 29(2), 123–137.
[https://doi.org/10.1016/s0090-2616\(00\)00019-x](https://doi.org/10.1016/s0090-2616(00)00019-x)
- 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(7), 777–796. <https://doi.org/10.1002/job.336>
- Schwartz, S. H. (1990). Individualism-collectivism: Critique and Proposed Refinements. *Journal of Cross-Cultural Psychology*, 21(2), 139–157.
<https://doi.org/10.1177/0022022190212001>
- Shavitt, S., Lalwani, A. K., Zhang, J., & Torelli, C. J. (2006). The horizontal/vertical distinction in cross-cultural consumer research. *Journal of Consumer Psychology*, 16(4), 325–342.
https://doi.org/10.1207/s15327663jcp1604_3
- Sianturi, M. M., & Zulkarnain, Z. (2013). Analisis work family conflict terhadap kesejahteraan psikologis pekerja. *Jurnal Sains Dan Praktik Psikologi*, 1(3).
- Singelis, T. M., Triandis, H. C., Bhawuk, D. P. S., & Gelfand, M. J. (1995). Horizontal and Vertical Dimensions of Individualism and Collectivism: A Theoretical and Measurement Refinement. *Cross-Cultural Research*, 29(3), 240–275.
<https://doi.org/10.1177/106939719502900302>
- Spence Laschinger, H. K., Leiter, M., Day, A., & Gilin, D. (2009). Workplace empowerment, incivility, and burnout: Impact on staff nurse recruitment and retention outcomes. *Journal of Nursing Management*, 17(3), 302–311.
<https://doi.org/10.1111/j.1365-2834.2009.00999.x>
- Triandis, H. C., & Gelfand, M. J. (1998). Converging Measurement of Horizontal and Vertical Individualism and Collectivism. *Journal of Personality and Social Psychology*, 74(1), 118–128.
<https://doi.org/10.1037/0022-3514.74.1.118>