



Pengaruh *Workplace Incivility* Terhadap Stres Kerja dan Kepuasan Kerja Dengan *Psychological Capital* Sebagai Variabel Pemediasi

Risko Surya Ramadhan¹, Marsudi Lestariningsih²

¹Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya, Jawa Timur, Indonesia, riskosurya1@gmail.com

²Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya, Jawa Timur, Indonesia, marsudilestariningsih@stiesia.ac.id

Corresponding Author: riskosurya1@gmail.com¹

Abstract: *This study determines and investigates Psychological Capital in mediating the effect of Workplace Incivility on work stress and its effects on work satisfaction. The study applies quantitatively, with SmartPLS 4 Professional software. The data were collected using a questionnaire, interview, and documentation. As a result, it shows that exogenous variable, Workplace Incivility has a positive and significant effect on Psychological Capital. Likewise, Workplace Incivility has a significantly positive effect on Work Stress. However, Workplace Incivility has a positive but insignificant effect on Work Satisfaction. Meanwhile, Work Stress has a significant effect on Work Satisfaction. Moreover, Workplace Incivility has a significantly indirect effect on Work Stress through partial mediation of Psychological Capital. In addition, Workplace Incivility has a significantly indirect effect on Work Satisfaction through full mediation of Psychological Capital.*

Keywords: *Workplace Incivility, Work Stress, Work Satisfaction*

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis Psychological Capital Dalam Mediasi Pengaruh Ketidaksopanan Di Tempat Kerja (*Workplace Incivility*) Terhadap Stres Kerja Dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Kerja. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, dengan menggunakan software SmartPLS_4 Profesional. Pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner, wawancara dan dokumentasi. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa *Workplace Incivility* Terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap Psychological Capital ; Sedangkan *Workplace Incivility* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel endogen Stres Kerja ; *Workplace Incivility* Terdapat pengaruh positif dan tidak signifikan terhadap Kepuasan Kerja ; Stres Kerja berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Kerja; *Workplace Incivility* pengaruh secara tidak langsung dan signifikan terhadap Stres Kerja mediasi Psychological Capital terjadi hubungan mediasi parsial (*Partial Mediation*). Terdapat pengaruh secara tidak langsung yang signifikan antara variabel eksogen *Workplace Incivility* terhadap variabel endogen Kepuasan Kerja melalui mediasi Psychological Capital terjadi hubungan mediasi penuh (*full mediation*).

Kata Kunci: *Workplace Incivility, Stres Kerja, Kepuasan Kerja*

PENDAHULUAN

Pertumbuhan ekonomi Indonesia pada kuartal I tahun 2025 mengalami perlambatan hingga mencapai level terendah dalam lima kuartal terakhir, yaitu sebesar 4,87% secara year-on-year, lebih rendah dibandingkan periode yang sama tahun sebelumnya sebesar 5,11% (BPS, 2024). Perlambatan ini terutama disebabkan oleh melemahnya konsumsi rumah tangga sebagai komponen utama Produk Domestik Bruto, serta ketidakpastian kondisi ekonomi global. Kondisi tersebut turut berdampak pada industri perhotelan nasional yang mengalami tantangan berupa penurunan daya beli masyarakat, efisiensi anggaran perjalanan dinas dan kegiatan MICE (Meeting, Incentive, Convention, Exhibition), serta persaingan antarhotel yang semakin ketat baik dari sisi harga maupun kualitas layanan.

Tekanan tersebut turut dirasakan oleh industri perhotelan di Kabupaten Bojonegoro, Jawa Timur, yang justru sedang mengalami pertumbuhan ekonomi daerah yang pesat. Kabupaten Bojonegoro tercatat menempati posisi kelima Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) tertinggi se-Indonesia pada tahun 2023, yakni sebesar Rp7,4 triliun, yang bersumber dari bagi hasil migas. Pertumbuhan ekonomi ini mendorong berkembangnya sektor perhotelan berbintang di kabupaten tersebut, ditandai dengan tren peningkatan tingkat okupansi hotel-hotel bintang di Bojonegoro sepanjang tahun 2025.

Di balik pertumbuhan tersebut, industri perhotelan di Bojonegoro menghadapi persoalan serius berupa tingkat turnover karyawan yang berada pada level krisis. Data internal Hotel Aston dan Fave Hotel dua hotel bintang-3 di bawah manajemen yang sama menunjukkan tingkat turnover tahunan berkisar 60-80% dalam lima tahun terakhir (2021-2025), jauh melampaui ambang batas turnover yang dianggap wajar (di atas 50% dikategorikan krisis). Tingginya intensitas layanan yang menuntut efikasi diri, disiplin, dan motivasi kerja yang kuat diduga menciptakan tekanan kerja yang mendorong terjadinya interaksi kerja yang kurang sehat antarkaryawan, dengan atasan, maupun dengan tamu, suatu fenomena yang dalam literatur manajemen sumber daya manusia dikenal sebagai *workplace incivility* atau ketidaksopanan di tempat kerja.

Workplace incivility didefinisikan sebagai perilaku menyimpang berintensitas rendah, baik verbal maupun nonverbal, yang kasar dan tidak sopan, serta ditujukan secara ambigu kepada rekan kerja atau target tertentu (Gilmer, 2023; Gustiawan, 2023). Sifatnya yang ambigu menjadikan perilaku ini sulit dilaporkan secara formal kepada pihak berwenang di organisasi, sehingga berpotensi terus berulang dan menstimulasi stres kerja pada karyawan yang menjadi sasarannya (Febrianti, 2022). Riset terdahulu menunjukkan bahwa karyawan yang menjadi sasaran ketidaksopanan di tempat kerja cenderung mengalami stres kerja dan emosi negatif yang kuat, seperti kemarahan, frustrasi, kecemasan, bahkan gejala depresi (Pearson & Porath dalam Asmarani, 2024).

Stres kerja pada gilirannya berpotensi menurunkan kepuasan kerja karyawan. Penelitian oleh Kusumawati dan Linando (2024) pada 150 karyawan sektor pertambangan menemukan bahwa stres kerja berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja, sementara penelitian Khairunnisa dan Ardan (2024) pada 31 responden di sektor kesehatan turut menunjukkan pengaruh signifikan antara kedua variabel tersebut. Namun demikian, hubungan antara ketidaksopanan di tempat kerja dan kepuasan kerja dalam berbagai penelitian tidak selalu konsisten, sebagian menunjukkan pengaruh signifikan (Rachmanadya, 2022) dan sebagian lain menunjukkan pengaruh tidak signifikan (Ambia & Lubis, 2023), sehingga terbuka ruang untuk pengujian lebih lanjut, khususnya dengan melibatkan variabel mediasi.

Salah satu sumber daya psikologis yang diyakini mampu menjadi penyangga (*buffer*) terhadap dampak negatif tekanan kerja adalah psychological capital atau modal psikologis. Luthans (dalam Angraeni, 2021) mendefinisikan psychological capital sebagai kondisi perkembangan psikologis positif individu yang dicirikan oleh empat dimensi, yaitu *self-efficacy*, *optimism*, *hope*, dan *resilience*. Karyawan dengan modal psikologis yang tinggi cenderung lebih mampu mengelola situasi penuh tekanan, sehingga dapat menurunkan respons stres yang dirasakan serta mempertahankan tingkat kepuasan kerjanya (Robbins, 2023).

Meskipun demikian, riset mengenai peran mediasi psychological capital dalam konteks hubungan *workplace incivility*, stres kerja, dan kepuasan kerja pada sektor perhotelan khususnya pada level karyawan frontliner di kabupaten dengan pertumbuhan ekonomi tinggi seperti Bojonegoro masih relatif terbatas, sehingga menjadi celah penelitian (*research gap*) yang layak untuk dikaji lebih lanjut.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis: (1) pengaruh *workplace incivility* terhadap psychological capital; (2) pengaruh *workplace incivility* terhadap stres kerja; (3) pengaruh *workplace incivility* terhadap kepuasan kerja; (4) pengaruh stres kerja terhadap kepuasan kerja; (5) peran mediasi psychological capital pada pengaruh *workplace incivility* terhadap stres kerja; serta (6) peran mediasi psychological capital pada pengaruh *workplace incivility* terhadap kepuasan kerja, pada karyawan frontliner hotel bintang-3 di Kabupaten Bojonegoro, Jawa Timur.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian kausal komparatif, yaitu penelitian yang menguji hubungan sebab-akibat antara variabel independen dan variabel dependen (Sugiyono, 2022). Populasi penelitian adalah seluruh karyawan frontliner hotel bintang-3 di Kabupaten Bojonegoro, Jawa Timur. Teknik pengambilan sampel menggunakan *non-probability sampling* dengan pendekatan convenience sampling. Jumlah sampel minimal ditentukan menggunakan rumus Lemeshow untuk populasi tidak diketahui dengan tingkat kepercayaan 95% ($Z=1,96$) dan margin of error 8,2%, menghasilkan jumlah sampel minimal sebesar 142 responden.

Sampel penelitian diambil dari karyawan frontliner Hotel Aston (83 personil) dan Fave Hotel (59 personil) di Kabupaten Bojonegoro yang berada di bawah naungan manajemen yang sama, dengan total 142 responden. Kriteria sampel meliputi: karyawan bagian resepsionis (front desk agent) dan concierge; bekerja minimal satu tahun di hotel bintang-3 di Bojonegoro; berpendidikan minimal SMA/SMK; berjenis kelamin pria atau wanita; dan berusia maksimal 45 tahun.

Data primer dikumpulkan melalui survei kuesioner berbasis Google Form menggunakan skala Likert lima poin (1=Sangat Tidak Setuju hingga 5=Sangat Setuju Sekali). Data sekunder diperoleh dari dokumen administratif Kabupaten Bojonegoro serta data internal hotel objek penelitian. Variabel penelitian terdiri atas Workplace Incivility (variabel eksogen, 5 indikator), Psychological Capital (variabel mediasi, 4 indikator), Stres Kerja (variabel endogen, 6 indikator), dan Kepuasan Kerja (variabel endogen, 4 indikator).

Teknik analisis data menggunakan Structural Equation Modeling berbasis Partial Least Square (SEM-PLS) dengan bantuan perangkat lunak SmartPLS 4 Professional. Tahapan analisis meliputi evaluasi model pengukuran (outer model) yang terdiri dari uji outer loadings ($>0,7$), validitas diskriminan melalui cross loadings, reliabilitas komposit ($>0,6$), dan validitas konvergen melalui Average Variance Extracted/AVE ($>0,5$); serta evaluasi model struktural (inner model) yang terdiri dari uji Variance Inflation Factor/VIF (<5), koefisien determinasi (R^2), effect size (f^2), model fit (SRMR), dan path coefficients. Pengujian hipotesis dilakukan melalui prosedur bootstrapping dengan kriteria hipotesis diterima apabila nilai p-value $< 0,05$.

HASIL DAN PEMBAHASAN

a. Karakteristik Responden

Profil 142 responden penelitian menunjukkan komposisi gender yang cukup seimbang, yaitu 47,9% laki-laki (68 orang) dan 52,1% perempuan (74 orang). Berdasarkan usia, mayoritas responden (47,9%) berada pada rentang 26-30 tahun, diikuti 18-25 tahun (28,2%), 31-35 tahun (17,6%), dan 36-40 tahun (6,3%). Dari sisi pendidikan, mayoritas responden berpendidikan Strata-1 (46,5%), diikuti Diploma (29,6%), SMA (23,2%), dan Strata-2 (0,7%). Berdasarkan jobdesk, responden tersebar pada posisi Guest Relation Officer (28,9%), Concierge (24,6%), Bellboy (23,9%), dan Front Desk Agent/Resepsionis (22,5%).

b. Evaluasi Model Pengukuran (Outer Model)

Hasil uji outer loadings menunjukkan seluruh indikator pada keempat variabel penelitian memiliki nilai di atas 0,7 (berkisar 0,715-0,959), sehingga seluruh indikator dinyatakan valid. Uji validitas diskriminan melalui cross loadings menunjukkan bahwa setiap indikator memiliki loading tertinggi pada variabel latennya sendiri dibandingkan pada variabel lain, mengonfirmasi validitas diskriminan model. Ringkasan nilai composite reliability dan Average Variance Extracted (AVE) disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Composite Reliability dan Ringkasan Validitas Konvergen		
Variabel	Composite Reliability (rho _b)	Keterangan
Kepuasan Kerja (KK)	0,912	Reliabel
Psychological Capital (PC)	0,925	Reliabel
Stres Kerja (SK)	0,948	Reliabel
Workplace Incivility (WI)	0,955	Reliabel

Sumber: Data primer diolah dengan SmartPLS-4 Pro (2026).

Seluruh nilai AVE variabel > 0,5, memenuhi syarat validitas konvergen

c. Evaluasi Model Struktural (Inner Model)

Uji Variance Inflation Factor (VIF) menunjukkan seluruh nilai VIF indikator berada di bawah ambang batas 5 (berkisar 1,825-4,939), sehingga model bebas dari masalah kolinearitas antarkonstruksi. Koefisien determinasi (R^2) disajikan pada Tabel 2.

Tabel 2. Koefisien Determinasi (R^2)			
Variabel Endogen	R Square	R Square Adjusted	Kategori
Psychological Capital (PC)	0,650	0,648	Kuat
Stres Kerja (SK)	0,772	0,769	Kuat
Kepuasan Kerja (KK)	0,796	0,793	Kuat

Sumber: Data primer diolah dengan SmartPLS-4 Pro (2026)

Nilai R^2 menunjukkan bahwa variabel Workplace Incivility mampu menjelaskan 65,0% variasi Psychological Capital; kombinasi Workplace Incivility dan Psychological Capital menjelaskan 77,2% variasi Stres Kerja; dan kombinasi ketiga variabel tersebut menjelaskan 79,6% variasi Kepuasan Kerja—seluruhnya berada pada kategori pengaruh kuat ($R^2 > 0,6$). Uji effect size (f^2) menunjukkan seluruh jalur hubungan memiliki nilai di atas 0,02, mengindikasikan adanya pengaruh yang nyata pada setiap jalur yang diuji. Uji model fit dengan SRMR menunjukkan nilai 0,115, yang menurut kriteria Hu dan Bentler (1999) berada pada rentang yang dapat diterima ($\leq 0,08$ ideal, hingga 0,10 dapat ditoleransi untuk model kompleks), didukung pula oleh nilai d_{ULS} dan d_G yang berada dalam rentang confidence interval 95-99%.

d. Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan melalui prosedur bootstrapping dengan nilai t-tabel sebesar 1,97681 ($n=142$; $\alpha=0,05$). Ringkasan hasil pengujian direct effects dan indirect effects disajikan pada Tabel 3.

Tabel 3. Ringkasan Hasil Pengujian Hipotesis (Direct dan Indirect Effects)					
Hipotesis	Jalur Pengaruh	Koef. (O)	T-Statistics	P-Values	Keputusan
H1	WI → PC	-0,806	37,514	0,000	Signifikan (negatif); H1 terbukti
H2	WI → SK	0,591	15,161	0,000	Signifikan (positif); H2 terbukti
H3	WI → KK	-0,127	1,567	0,118	Tidak signifikan; H3 tidak terbukti
H4	SK → KK	-0,301	4,283	0,000	Signifikan (negatif); H4 terbukti
H5	WI → PC → SK	0,526*	9,639	0,000	Mediasi parsial; H5 terbukti
H6	WI → PC → KK	-0,301*	3,493	0,001	Mediasi penuh; H6 terbukti

Sumber: Data primer diolah dengan SmartPLS-4 Pro (2026). T-tabel = 1,97681 ($\alpha=0,05$; $n=142$). *Koefisien indirect effect

Pola hubungan antarvariabel laten yang diperoleh dari nilai Original Sample dapat dirumuskan dalam persamaan struktural sebagai berikut:

$$\begin{aligned}PC &= -0,806 \text{ WI} \\SK &= 0,591 \text{ WI} + 0,329 \text{ PC} \\KK &= -0,127 \text{ WI} + 0,526 \text{ PC} - 0,301 \text{ SK}\end{aligned}$$

Pembahasan

1. Pengaruh Workplace Incivility terhadap Psychological Capital

Hasil pengujian H1 menunjukkan *workplace incivility* berpengaruh negatif signifikan terhadap psychological capital (koefisien -0,806; $p=0,000$), sehingga H1 terbukti. Temuan ini sejalan dengan pandangan Asmarani (2024) bahwa *workplace incivility* berfungsi sebagai stressor yang menciptakan lingkungan kerja penuh tekanan sehingga mengikis modal psikologis karyawan. Perilaku tidak hormat baik verbal maupun nonverbal yang dialami karyawan frontliner hotel di Bojonegoro mengurangi sumber daya mental mereka, membuat mereka merasa lebih tertekan dan kurang optimis dalam bekerja. Eksplorasi lapangan menunjukkan bahwa karyawan yang mengalami ketidaksopanan berulang cenderung tidak melaporkannya karena sifatnya yang ambigu dan kekhawatiran akan konsekuensi terhadap posisi kerja mereka di tengah ketatnya persaingan mencari pekerjaan, namun sebagian mampu bertahan melalui dukungan keluarga dan keyakinan spiritual, yang mengindikasikan adanya variasi individual dalam ketahanan psikologis. Temuan ini juga membuka peluang riset lanjutan mengenai kemungkinan hubungan timbal balik (reciprocal) antara kedua variabel tersebut, mengingat penelitian lain (Gunawan dkk., 2022) turut menemukan pengaruh psychological capital terhadap workplace incivility.

2. Pengaruh Workplace Incivility terhadap Stres Kerja

Hasil pengujian H2 menunjukkan workplace incivility berpengaruh positif signifikan terhadap stres kerja (koefisien 0,591; $p=0,000$), sehingga H2 terbukti. Temuan ini konsisten dengan Pearson dan Porath (dalam Asmarani, 2024) yang menyatakan bahwa karyawan sasaran ketidaksopanan mengalami stres kerja dan emosi negatif yang kuat. Kondisi ini juga tampak pada karyawan frontliner hotel di Bojonegoro, di mana perilaku tidak sopan dari rekan kerja, atasan, maupun tamu memicu rasa tertekan dan perasaan tidak berdaya. Namun demikian, hasil ini berbeda dengan temuan Fauziyah dan Fatty (2025) yang tidak menemukan pengaruh signifikan antara kedua variabel tersebut, sehingga konteks industri dan budaya organisasi tampaknya turut memengaruhi kekuatan hubungan ini.

3. Pengaruh Workplace Incivility terhadap Kepuasan Kerja

Hasil pengujian H3 menunjukkan workplace incivility berpengaruh negatif namun tidak signifikan terhadap kepuasan kerja secara langsung (koefisien -0,127; $p=0,118$), sehingga H3 tidak terbukti. Temuan ini mengindikasikan bahwa pengaruh workplace incivility terhadap kepuasan kerja karyawan frontliner hotel di Bojonegoro tidak bekerja secara langsung, melainkan disalurkan melalui mekanisme lain dalam hal ini melalui psychological capital dan stres kerja sebagaimana dikonfirmasi pada pengujian mediasi (H6). Temuan ini sejalan dengan sebagian hasil penelitian Ambia dan Lubis (2023), meskipun berbeda dengan Rachmanadya (2022) yang menemukan pengaruh langsung yang signifikan pada konteks karyawan generasi milenial.

4. Pengaruh Stres Kerja terhadap Kepuasan Kerja

Hasil pengujian H4 menunjukkan stres kerja berpengaruh negatif signifikan terhadap kepuasan kerja (koefisien -0,301; $p=0,000$), sehingga H4 terbukti. Temuan ini konsisten dengan Kusumawati dan Linando (2024) serta Khairunnisa dan Ardan (2024) yang juga

menemukan pengaruh signifikan stres kerja terhadap kepuasan kerja, meskipun berbeda dengan temuan Allo dkk. (2025) yang tidak menemukan pengaruh signifikan pada konteks pegawai dinas pemerintahan. Semakin tinggi stres kerja yang dirasakan karyawan frontliner hotel baik akibat tekanan waktu, beban kerja, maupun interaksi yang tidak menyenangkan dengan tamu semakin rendah tingkat kepuasan kerja yang mereka rasakan terhadap gaji, kemandirian tugas, kebijakan organisasi, maupun interaksi kerja.

5. Peran Mediasi Psychological Capital

Hasil pengujian H5 menunjukkan psychological capital memediasi secara parsial (partial mediation) pengaruh workplace incivility terhadap stres kerja (indirect effect $p=0,000$; $t=9,639$), karena baik jalur langsung ($WI \rightarrow SK$) maupun jalur tidak langsung ($WI \rightarrow PC \rightarrow SK$) sama-sama signifikan. Hasil pengujian H6 menunjukkan psychological capital memediasi secara penuh (full mediation) pengaruh workplace incivility terhadap kepuasan kerja (indirect effect $p=0,001$; $t=3,493$), karena jalur tidak langsung signifikan sementara jalur langsung ($WI \rightarrow KK$) tidak signifikan. Temuan ini memperkuat konsep stress buffer dari Robbins (2023) dan Conservation of Resources dari Hobfoll, yaitu bahwa modal psikologis yang tinggi tidak menghilangkan workplace incivility, tetapi mengubah cara karyawan merespons dan mengelolanya, sehingga mampu menurunkan dampak negatifnya terhadap stres kerja dan sepenuhnya menjadi jalur penyalur pengaruh terhadap kepuasan kerja. Implikasinya, penguatan self-efficacy, hope, optimism, dan resilience karyawan menjadi strategi intervensi yang krusial bagi manajemen hotel dalam menekan dampak buruk ketidaksopanan di tempat kerja.

KESIMPULAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan diatas, maka kesimpulan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) *Workplace incivility* berpengaruh negatif signifikan terhadap psychological capital karyawan frontliner hotel bintang-3 di Kabupaten Bojonegoro, Jawa Timur.
- 2) *Workplace incivility* berpengaruh positif signifikan terhadap stres kerja karyawan frontliner hotel bintang-3 di Kabupaten Bojonegoro, Jawa Timur.
- 3) *Workplace incivility* berpengaruh negatif namun tidak signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan frontliner hotel bintang-3 di Kabupaten Bojonegoro, Jawa Timur.
- 4) Stres kerja berpengaruh negatif signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan frontliner hotel bintang-3 di Kabupaten Bojonegoro, Jawa Timur.
- 5) Psychological capital memediasi secara parsial (*partial mediation*) pengaruh workplace incivility terhadap stres kerja karyawan.
- 6) Psychological capital memediasi secara penuh (*full mediation*) pengaruh workplace incivility terhadap kepuasan kerja karyawan.

Saran

Bagi manajemen hotel, disarankan untuk: (1) melaksanakan pelatihan keterampilan interpersonal dan manajemen stres secara rutin bagi karyawan frontliner; (2) meningkatkan self-efficacy karyawan melalui program yang dirancang untuk memperkuat kepercayaan diri dalam meredam dampak kelelahan emosional akibat incivility; (3) mendorong atasan dan supervisor untuk menghindari perilaku tidak sopan serta berperan sebagai mediator suportif ketika karyawan menghadapi pelanggan yang tidak sopan; (4) menerapkan prosedur pelaporan insiden incivility yang jelas dan mudah diakses; serta (5) memprioritaskan program kesejahteraan psikologis staf dan pelatihan etika layanan secara berkelanjutan.

Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk memperluas cakupan sampel pada berbagai kelas hotel dan wilayah, mempertimbangkan variabel tambahan seperti dukungan sosial atau gaya kepemimpinan, serta menggunakan kombinasi pertanyaan tertutup dan terbuka agar hasil analisis statistik dapat disinkronkan lebih baik dengan kondisi riil di lapangan. Penelitian

lanjutan juga disarankan untuk menguji kemungkinan hubungan resiprokal antara workplace incivility dan psychological capital menggunakan desain non-recursive atau longitudinal.

Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki keterbatasan pada cakupan sampel yang hanya melibatkan karyawan frontliner hotel bintang-3 di Kabupaten Bojonegoro dengan jumlah sampel di bawah 150 responden, serta hanya mengangkat empat variabel penelitian (*workplace incivility*, psychological capital, stres kerja, dan kepuasan kerja) tanpa mempertimbangkan variabel lain yang berpotensi turut memengaruhi hubungan tersebut, seperti dukungan sosial, budaya organisasi, atau karakteristik kepemimpinan.

REFERENSI

- Adi, A. N. (2023). *Kepuasan Kerja*. UB Press.
- Allo, I. P., Biringkanae, A., & Marewa, J. B. (2025). Pengaruh Stres Kerja dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Pegawai Dinas Pertanian, Ketahanan Pangan dan Perikanan Kabupaten Tana Toraja.
- Ambia, N., & Lubis, A. K. (2023). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. CV. Eureka Media Aksara.
- Angraeni, R. D. (2021). *Psychological Capital dalam Manajemen Sumber Daya Manusia*.
- Asari, A., Zulkarnaeni, Anam, A. C., & Suparto. (2023). *Pengantar Statistika*.
- Asmarani, A. I. (2024). *Manajemen Stress*. Cendikia Mulia Mandiri.
- Badan Pusat Statistik (BPS). (2024). *Pertumbuhan Ekonomi Indonesia dan Produk Domestik Bruto*.
- Creswell, J. W. (2022). *Research Design: Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran*. Pustaka Belajar.
- Deni, G. (2023). *Ketidaksopanan (Incivility) di Dunia Kerja*. Samudra Biru.
- Evi, T., Rachbini, W., & Group, T. M. (2022). PLS-SEM: Teori dan Praktek.
- Fauziyah, S. N., & Fatty, P. S. (2025). Social Support, Job Demands, and Workplace Incivility in Generation Z. *Jurnal Manajemen Kesatuan*, 13(4). <https://doi.org/10.37641/jmkes.v13i4.3476>
- Febrianti, N. R. (2022). Pengaruh Workplace Incivility dan Regulasi Emosi terhadap Job Stress. 629-638.
- Gilmer, D. O. (2023). Relative Importance of Incivility and Loneliness in Occupational Health Outcomes. *Occupational Health Science Journal*. <https://doi.org/10.1007/s41542-023-00145-z>
- Gunawan, A., Sutawijaya, A. H., Lestari, N. S., & Hartati, L. (2022). Pengaruh Customer Incivility terhadap Kondisi Psikologis Karyawan dengan Supervisor Incivility sebagai Mediator pada Industri Perhotelan, 5, 26-33.
- Gustiawan, D., Aisjah, S., & Indrawati, N. K. (2023). Customer Incivility, Employee Emotional Exhaustion, and Job Embeddedness Relationship in the Indonesian Hospitality Sector. *Cogent Social Sciences*, 9(1). <https://doi.org/10.1080/23311886.2023.2178613>
- Hadiyanto, I. F., & Prasadjaningsih, O. (2025). Analisis Pengaruh Beban Kerja, Stres Kerja dan Work Life Balance terhadap Kebahagiaan di Tempat Kerja melalui Psychological Capital. 707-726.
- Hasibuan, M. S. P. (2020). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Edisi Revisi)*. PT. Bumi Aksara.
- Keyla, K. A., Mona, A. N., & Hamid, P. (2025). The Mediating Role of Psychological Capital in the Relationship between Work Engagement and Occupational Stress among Pediatric Nurses.
- Khairunnisa, N., & Ardan, M. (2024). Pengaruh Stres Kerja dan Beban Kerja terhadap Kepuasan Kerja Karyawan di Puskesmas X Samarinda. 6(2), 194-200.

- Kusumawati, W., & Linando, J. A. (2024). Pengaruh Beban Kerja dan Stres Kerja terhadap Kepuasan Kerja Karyawan dengan Work-Life Balance sebagai Variabel Mediasi. 8(2), 657-667. <https://doi.org/10.29408/jpek.v8i2.25942>
- Rachmanadya, K. A. (2022). Pengaruh Workplace Incivility terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Milenial dengan Kelelahan Emosional sebagai Variabel Mediator. BRPKM Journal. <https://doi.org/10.20473/brpkm.v1i1.328>
- Robbins, S. P. (2023). Perilaku Organisasi.
- Safrizal, H. B. A. (2023). Buku Referensi Kepuasan Kerja. Eureka Media Aksara.
- Saleh, et al. (2020). Manajemen Stres Kerja (Edisi 1). Deepublish.
- Samsuki. (2023). Perilaku Organisasi. Eureka Media Aksara.
- Setyabudi, H., Setiawan, A., & Karim, S. (2025). Analisis Data Kuantitatif dengan SEM-PLS 4.
- Sugiyono. (2022). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Alfabeta.
- Tahiri, B. (2023). The Role of Job Stress in the Effect of Workplace Incivility on Organizational Commitment. <https://doi.org/10.17680/erciyesiletisim.1317176>
- Udayani, N. P. E. C. (2022). Stres Kerja, Konflik Peran dan Workplace Incivility pada Karyawan. 1, 97-107.