**PERBEDAAN *EXPERIENCED WORKPLACE INCIVILITY* ANTARA GENERASI X DAN GENERASI Y PADA PERAWAT**

***DIFFERENCES OF EXPERIENCED WORKPLACE INCIVILITY BETWEEN GENERATION X AND GENERATION Y IN NURSES***

**Karina Arini Savitri**

Universitas Mercu Buana Yogyakarta

[karinaarini082@gmail.com](mailto:karinaarini082@gmail.com)

**Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perbedaan *experienced workplace incivility* antara Generasi X dan Generasi Y pada perawat. Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini yaitu *experienced* *workplace incivility* Generasi Y lebih tinggi dibandingkan dengan Generasi X*.* Subjek dalam penelitian ini yaitu perawat yang berjumlah 64 subjek. Pengambilan sampel subjek dalam penelitian ini menggunakan teknik *non random sampling* dengan prosedur *purposive sampling.* Pengambilan data penelitian ini menggunakan Skala *Experienced workplace incivility.* Teknik analisis data menggunakan jenis *independent sample t-test*. Analisis data menunjukkan hasil uji hipotesis t = 1,009 dengan p = 0,317 (> 0,05). Analisis data tersebut menunjukkan bahwa tidak ada perbedaan *experienced workplace incivility* pada Generasi X dan Generasi Y.

**Kata kunci**: *Experienced workplace incivility,* generasi, perawat

***Abstract***

*This study aims to determine differences of experienced workplace incivility between Generation X and Generation Y in nurse. The hypothesis of this research is Generation Y have higher experienced workplace incivility than Generation X. Subject in this study are nurse amounting to 64 subject. The sampling of the subjects in this study using non random sampling technique with purposive sampling procedures. The measuring tool used in this research is experienced workplace incivility scale. The data result was analyzed with independent sample t test. Data analysis showed the result of hypothesis t = 1,009 with p = 0,317 (> 0,05). the analysis of the data showed that there is no difference of ecperienced workplace incivility in Generation X and Generation Y.*

***Keywords:*** *Experienced workplace incivility, generation, nurse.*

**PENDAHULUAN**

Rumah sakit adalah salah satu bentuk sarana kesehatan yang disediakan oleh pemerintah maupun swasta untuk masyarakat yang berguna sebagai proses upaya kesehatan dasar, upaya kesehatan rujukan, dan upaya kesehatan penunjang (Haryani, 2008).

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 (Depkes, 2009) menyatakan bahwa:

“Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat.”

“Pelayanan kesehatan paripurna adalah pelayanan kesehatan yang meliputi promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif. Rumah sakit mempunyai fungsi penyelenggaraan pelayanan pengobatan dan pemulihan kesehatan sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit. Rumah sakit dapat didirikan oleh Pemerintah Daerah atau swasta.”

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr Rubini Mempawah yang didirikan pada tahun 1964 merupakan satu-satunya rumah sakit umum pemerintah kelas C milik Pemerintah Kabupaten Mempawah yang telah menjadi BLUD (Badan Layanan Umum Daerah). Sehingga masyarakat Kabupaten Mempawah mencakup berbagai strata ekonomi bisa mendapatkan pelayanan di Rumah Sakit tersebut. Rumah sakit memiliki beberapa faktor dalam mempengaruhi mutu pelayanan, dan diantaranya yang paling mendominasi adalah sumber daya manusia (Haryani, 2008).

Sumber daya yang berkualitas, sarana dan prasarana yang mendukung serta sistem manajerial dan kepemimpinan yang efektif dapat dihasilkan melalui kualitas pelayanan kesehatan yang bermutu (Ariyanti, Hadi, dan Arofianti, 2017). Wuryanano (dalam Ariyanti, Hadi, dan Arofianti, 2017) menyatakan bahwa kunci keberhasilan suatu organisasi adalah manusia. Begitu pula dengan rumah sakit penggerak utama institusi pemberi jasa pelayanan kesehatan ini adalah tenaga kesehatan maupun non kesehatan. Sumber daya manusia yang paling berperan di rumah sakit adalah perawat. Menurut undang-undang Nomor 38 Tahun 2014 tentang keperawatan (Depkes, 2014) dijelaskan bahwa:

“Keperawatan adalah kegiatan pemberian asuhan kepada individu, keluarga, kelompok baik dalam keadaan sakit maupun sehat. Sedangkan definisi perawat adalah seseorang yang telah lulus pendidikan tinggi keperawatan, baik di dalam maupun luar negeri yang diakui pemerintah sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan. Pelayanan keperawatan merupakan suatu bentuk pelayanan professional yang merupakan bagian integral dari pelayanan kesehatan yang didasarkan pada ilmu dan kiat keperawatan kepada individu, kelompok atau masyarakat dalam keadaan sehat maupun tidak.”

Definisi ini menegaskan bahwa keperawatan memegang peran penting dalam menyediakan pelayanan kesehatan bagi masyarakat dunia (Potter, 2010). RSUD dr Rubini masih kekurangan tenaga Kesehatan, misalnya saja jumlah perawat yang dibutuhkan sebanyak 200 perawat untuk saat ini jumlah perawat di rumah sakit masih dibawah 200. Pihak rumah sakit terbantu dengan adanya sistem pegawai THL di Rubini untuk memenuhi kebutuhan yang ada. Sebagian dari jumlah perawat yang bekerja di rumah sakit dr Rubini merupakan perawat yang baru bekerja maka tidak mengherankan apabila perawat mengalami ketakutan dalam melakukan tindakan.

Perawat merupakan salah satu pekerjaan emosional atau dikenal dengan *emotional Labour*, yang mana perannya adalah mendukung orang-orang yang mengeluh stres, menderita hingga tidak berdaya. Perawat juga menyediakan 24 jam waktunya untuk memperhatikan pasien (Sawbridge & Hewison, 2013).

Perawat dalam menjalankan profesinya sangat rawan terhadap stres, kondisi ini dipicu karena adanya tuntutan dari pihak organisasi dan interaksinya dengan pekerjaan yang sering mendatangkan konflik atas apa yang dilakukan serta beban kerja yang berat (Sasanti & Shaluhiyah, 2016). Perawat dalam bekerja banyak menggunakan waktunya untuk berinteraksi dengan sesama tenaga kerja, pekerjaan, pasien serta lingkungannya dapat menyebabkan rasa marah, malu kecewa, takut, bingung atau frustasi karena tidak menemukan jalan keluar terhadap masalah-masalah pasien atau masalah dengan teman sejawat atau profesi lain (Murhayati & Kismanto, 2015). Contoh kasus yang di alami oleh RN sebagai perawat pemula, pada situasi ini, RN mendapatkan perilaku yang kurang menyenangkan dari seorang perawat yang lebih berpengalaman. Perawat yang lebih berpengalaman tersebut menggunakan penghinaan, intimidasi, dan pelecehan verbal untuk menuduh seorang perawat pemula (RN) di hadapan rekan kerja dan pasien bahwa ia gagal memberikan perawatan penting untuk pasien (Khadjehturin, 2012).

Kira-kira 70 persen institusi perawatan kesehatan A.S. tidak memiliki program atau kebijakan untuk mengatasi kekerasan atau *workplace incivility* (ketidaksopanan di tempat kerja)(Pearson dan Anderson, 2000). *Workplace incivility* (ketidaksopanan di tempat kerja) merupakan masalah yang banyak terjadi di Lembaga Layanan Kesehatan, sering disebut sebagai intimidasi, kekerasan lateral / horizontal, atau pelecehan (Warmer, Judit., Sommer, Kathleen., Zappa, Marry, Thornlow, 2016). *Experienced* *Workplace incivility* (pengalaman ketidaksopanan di tempat kerja) yang terjadi diantara perawat terus menghambat praktik keperawatan yang profesional, perawatan pasien, dan kesehatan keseluruhan perawat yang menghadapi fenomena ini di tempat kerja (Khadjehturin, 2012).

Menurut Andersson dan Pearson (1999) *incivility* (ketidaksopanan) merupakan salah satu bentuk perilaku menyimpang (*deviant behavior*). Anderson dan Pearson (1999) mendefinisikan *workplace incivility* (ketidaksopanan di tempat kerja) sebagai perilaku dengan intensitas rendah yang tidak memiliki maksud yang jelas untuk menyakiti, namun tetap melanggar norma sosial dan menyakiti perasaan orang yang ditargetkan. Sedangkan Zhou (2014) mendefinisikan *experienced workplace incivility* (ketidaksopanan di tempat kerja) sebagai seberapa sering target mengalami perilaku yang menyimpang di tempat kerja dengan intensitas rendah dan maksud yang ambigu terhadap target yang melanggar norma-norma di tempat kerja untuk saling menghormati. Selain itu menurut Handoyo, Samian, Syarifah dan Suhariadi (2018) konsep *experienced workplace incivility* (ketidaksopanan di tempat kerja) diturunkan menjadi dimensi-dimensi yang menunjukkan bentuk-bentuk perilaku yang lebih spesifik, antara lain turut campur urusan orang lain, pengabaian, komunikasi tidak bersahabat, tindakan semaunya sendiri, serta pelanggaran privasi.

*Workplace incivility* (ketidaksopanan di tempat kerja) bukanlah kejadian baru dalam keperawatan melainkan, selama bertahun-tahun telah menjadi topik yang sangat memperihatinkan (ANA, 2015). *Incivility* (ketidaksopanan) telah menjadi perhatian dalam profesi keperawatan selama beberapa dekade. Beberapa hal yang menunjukkan adanya *incivility* (ketidaksopanan), khususnya dikalangan perawat hal ini ditunjukkan oleh hasil survei oleh Joint Commission on Accreditation of Healthcare Organizations (JCAHO) pada tahun 2004 (Feblinger, 2008) lebih dari setengah perawat di Calivornia telah mengalami pelecehan verbal. Smith, Andrusyszyn, dan Laschinger (2010) juga melakukan penelitian pada 117 perawat pemula di Kanada dan menemukan bahwa 90,4% mengalami perilaku *incivility* (ketidaksopanan) yang dilakukan oleh rekan kerja dalam pekerjaan. Vessey, Demarco, Gaffney, dan Budin (2009) juga melakukan penelitian terhadap 303 perawat di Amerika menemukan bahwa 76% mengalami *experienced workplace incivility* (pengalaman ketidaksopanan di tempat kerja) dalam pekerjaan.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti pada bulan Oktober 2019 kepada 3 orang perawat yang termasuk dalam generasi X dan 3 orang perawat yang termasuk generasi Y. Hasil wawancara, diperoleh data sebanyak 3 subjek generasi X menyatakan bahwa ada seseorang yang dihindari jika masuk kerja tepat waktu yaitu rekan kerja sesama perawat yang jika bertemu dengan karyawan tersebut subjek diejek akan masa lalu (mis: subjek gagal pada saat memasang inpus pada pasien anak, sehingga orang tua pasien marah jika tidak berhasil) di depan karyawan lainnya yang membuat subjek malu dan akhirnya subjek lebih memilih untuk terlambat, hal tersebut mewakili indikator perilaku *experienced* *workplace incivility* (pengalaman ketidaksopanan di tempat kerja) yaitu turut campur urusan orang lain dan komunikasi tidak bersahabat.

Sementara 3 subjek lainnya (generasi Y) mengaku keluar lebih cepat dari jam istirahat bekerja karena sering kali mendapatkan perlakuan tidak adil dan tidak mengenakan oleh atasannya seperti melampiaskan perasaannya kepada subjek (mis., stress, kemarahan, “mengeluarkan isi hati”), menyuruh subjek untuk mengerjakan pekerjaan atasannya di jam istirahat subjek sehingga subjek memilih untuk keluar jam istirahat lebih cepat. 2 dari 3 subjek menceritakan bahwa subjek pernah diremehkan, di bandingkan dengan sesama rekan kerja perawat kalau subjek tidak bisa memasang inpus sedangkan rekan kerja subjek bisa hal tersebut di lakukan oleh atasan mereka, 1 subjek lainnya lebih memilih bekerja pada shift malam agar tidak bertemu atasan yang berperilaku tidak sopan hal tesebut mewakili indikator perilaku *experienced* *workplace incivility* (ketidaksopanan di tempat kerja) komunikasi tidak bersahabat dan tindakan semaunya sendiri. Sehingga dari hasil wawancara yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa terdapat permasalahan dalam *workplace incivility* (ketidaksopanan di tempat kerja) pada perawat.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Aoki, Keiwkarna, dan Chompikul (2011) di Rumah Sakit Umum Provinsi Ratchaburi ditemukan bahwa hubungan antara rekan kerja terbukti sebagai permasalahan yang dialami oleh perawat yang menjadi faktor penyebab terjadinya stres kerja. Highley (dalam Cox, 1996) menyatakan bahwa perawat secara alamiah merupakan profesi yang penuh dengan stress, banyak tugas-tugas perawat tidak diberi penghargaan, tidak menyenangkan dan penuh tekanan, sering diremehkan dan menakutkan.

Komunikasi yang tidak efektif dalam organisasi juga menjadi salah satu faktor terjadinya konflik. Robbins (2003) menunjukkan bahwa dari hasil riset didapatkan komunikasi yang buruk paling sering disebut sebagai sumber konflik antar pribadi. Konflik membuat komunikasi tidak efektif dan disimpulkan sebagai salah satu kekuatan yang menghambat suksesnya kinerja kelompok. Konflik yang terjadi menantang organisasi untuk terus berupaya mengadakan koordinasi yang baik dan membangun komitmen bersama.

Sebagai anggota profesi keperawatan, perawat harus dapat bekerja sama dengan teman sesama perawat demi meningkatkan mutu pelayanan keperawatan terhadap pasien. Perawat dalam menjalankan tugasnya, harus dapat membina hubungan baik dengan semua perawat yang ada dilingkungan kerjanya. Untuk membina hubungan tersebut, sesama perawat harus terdapat rasa saling menghargai dan tenggang rasa yang tinggi (PPNI DIY). Perawat diingatkan bahwa komunikasi terbuka di antara rekan kerja akan membantu meminimalkan terjadinya *workplace incivility* (ketidaksopanan ditempat kerja*)*, mendorong lingkungan yang mendukung dalam unit, dan memastikan keselamatan pasien, keluarga, dan staf (Khadjehturian, 2012).

*Experienced Workplace incivility* (pengalaman ketidaksopanan ditempat kerja*)*, memberikan dampak negatif bagi kehidupan pribadi maupun professional perawat, individu yang mengalami *experienced workplace incivility* (pengalaman ketidaksopanan ditempat kerja*)*, baik sebagai korban atau saksi dapat menderita banyak efek perilaku, psikologis, dan somatik yang negatif. Selain itu tindakan yang mengancam dan menganggu juga dapat menyebabkan kesalahan medis (Abdollahzadeh, Asghari, Ebrahimi, Rahmani & Vahidi, 2017).

Beberapa faktor yang mempengaruhi *experienced* *workplace incivility* (pengalaman ketidaksopanan ditempat kerja*)*, menurut Schilpzand, De Pater, Erez (2014) yakni faktor disposisi, faktor perilaku, dan faktor situasi. Salah satu dari tiga faktor tersebut*,* yakni faktor disposisi menjelaskan bahwa variabel Generasi merupakan bagian dari faktor disposisi yang mempengaruhi terjadinya experienced workplace incivility*.* Perbedaan generasi mempengaruhi bagaimana perawat merespons berbagai lingkungan, peristiwa, dan sumber daya (Haddad, 2013), perpaduan generasi yang bekerja berdampingan satu sama lain ditemukan menciptakan masalah antar generasi di tempat kerja karena nilai-nilai dan pandangan tempat kerja yang beragam penelitian bahkan telah memprediksi bahwa perbedaan generasi dapat menyebabkan perpecahan di tempat kerja dan menyebabkan karyawan mengembangkan mentalitas “kita vs mereka” dari generasi ke generasi. Salah satu hasil potensial dari konflik generasi ini adalah *workplace incivility* (ketidaksopanan ditempat kerja*)*, yang akan menyebabkan tiap Generasi merasakan *experienced workplace incivility* (pengalaman ketidaksopanan ditempat kerja*)*.

Selama dekade terakhir, penelitian organisasi telah memberikan banyak perhatian terhadap *workplace incivility* (ketidaksopanan ditempat kerja*)*. Penelitian telah menemukan bahwa berbagai kelompok, seperti jenis kelamin, Generasi, dan ras yang berbeda berinteraksi di tempat kerja menyebabkan terjadinya *workplace incivility* (ketidaksopanan ditempat kerja*)*, dan *experienced workplace incivility* (pengalaman ketidaksopanan ditempat kerja*)* (Carter, 2013)

Peneliti memilih faktor generasi hal tersebut didasarkan pada penelitian yang dilakukan oleh Boychuk, Duchscher dan Cowin (2004) menunjukkan bahwa hubungan di tempat kerja mungkin dipengaruhi oleh perbedaan generasi antara perawat. Sebuah survei pada perawat di Kanada mengidentifikasi perbedaan yang jelas antara generasi dalam evaluasi kehidupan kerja yang memiliki implikasi untuk hubungan tempat kerja dan lingkungan sosial (Leiter, Price & Spence Laschinger (2010). Selain itu perbedaan dalam nilai-nilai generasi dapat mempengaruhi hubungan kolegial dan komitmen organisasi. Meningkatkan pemahaman tentang kehidupan kerja dan kolegalitas lintas generasi dapat membantu pembentukan lingkungan kerja yang sehat dan meningkatkan retensi dalam profesi keperawatan, retensi perawat lintas generasi sangat penting untuk memastikan lingkungan kerja yang aman dan hasil kesehatan yang positif bagi pasien (Leiter, Price, & Spence Laschinger, 2010).

Kupperschmidt (2002) mengatakan bahwa generasi adalah sekelompok individu yang mengidentifikasi kelompoknya berdasarkan kesamaan tahun kelahiran, umur, lokasi, dan kejadian-kejadian dalam kehidupan kelompok individu tersebut yang memiliki pengaruh signifikan dalam fase pertumbuhan. Menurut Weingarten (2009) pengelompokan generasi dibagi menjadi 4 yaitu generasi Veteran*, Baby Boomer,* generasi X dan generasi Ypeneliti memfokuskan pada generasi X dan generasi Y. Menurut Leiter, Jackson, dan Shaughnessy (2008) konflik nilai-nilai pribadi dan organisasi pada perawat Generasi X dikaitkan dengan kecenderungan yang lebih besar untuk mengalami kelelahan kerja. Widger Cranley, Wilson-Keates, Squires, dan Tourangeau (2008) menemukan bahwa generasi Y memiliki kepuasan kerja yang lebih rendah daripada Generasi yang lebih tua selain itu generasi Y memiliki proporsi terbesar perawat mengalami kelelahan khususnya perasaan depersonalisasi dan kelelahan emosional.

Generasi X lebih cenderung dibesarkan dalam keluarga tunggal atau keluarga berpenghasilan ganda. Program setelah sekolah berkontribusi pada rasa kemandirian mereka, dengan ketergantungan yang rendah pada persetujuan dan dukungan eksternal. Menghadapi dunia komputer pada usia lebih dini, generasi X telah mengembangkan kapasitas untuk mengintegrasikan informasi dari beragam sumber, sering kali tidak dipercaya, dan sering menekankan nilai pendidikan klasik (Stuenkel, Cuesta, Cohen, 2005). Individu dalam generasi X tercatat mandiri, percaya diri, kreatif, dan nyaman dengan perubahan dan teknologi baru.

Dalam keperawatan, generasi X menghargai nilai keseimbangan kehidupan kerja dan mencari pengakuan profesional untuk bakat dan keahlian mereka (Boychuk-Duchscher & Cowin 2004). Selain itu karakteristik generasi X nyaman dengan otoritas dan aturan, serta tidak mementingkan jabatan atau intimidasi, dapat menentukan cara berinteraksi terhadap para senior secara alami dan tidak mengharapkan rasa hormat (Tolbize, 2008). Oleh karena itu ketika generasi X mengalami perilaku *incivility* (ketidaksopanan) dari orang lain generasi X mengganggap bahwa hal tersebut bukan merupakan tindakan yang berlebihan atau membahayakan. Generasi X beranggapan bahwa ketika orang lain bersikap tidak sopan hal tersebut merupakan bentuk stres yang di alami individu sehingga generasi X lebih mewajarkan perilaku tersebut.

Sedangkan pada generasi Y menggabungkan etos kerja Baby Boomers dengan pengetahuan teknologi generasi X (Clausing, Kurtz, Prendeville & Walt, 2003). Faisal (2017) dalam studinya di Indonesia, menemukan istilah generasi phi sebagai generasi milenial di Indonesia, dan generasi Y memiliki lima karakteristik. Karakteristik pertama adalah komunal, generasi Y tidak bisa hidup sendiri dan suka berinteraksi dan saling mendukung, karakter ini menekankan pentingnya memiliki hubungan yang baik dalam lingkungan. Oleh karena itu perawat yang mengalami ketidaksopanan di tempat kerja akan memberikan dampak memiliki niat untuk berhenti dari pekerjaan mereka (Cortina et al., 2013; Faheem & Mahmud, 2015; Rahim & Cosby, 2016) karakteristik kedua adalah kesederhanaan dalam tujuan hidup, generasi Y hanya memiliki rencana hidup yang lurus ke depan. Generasi Y memiliki kepribadian naif sebagai karakteristik ketiga, generasi Y menggambarkan diri mereka sebagai orang yang baik, ramah tetapi pemurung. Karakteristik keempat adalah perhatian pada nilai-nilai, generasi Y menyukai kutipan kebijaksanaan dan kebajikan dalam kehidupan sehari-hari. Karakteristik terakhir difokuskan pada keluarga, kebahagiaan dalam keluarga sebagai prioritas dalam hidup.

Karakteristik lain menurut Kapoor dan Solomon (2011) antara lain berorientasi pada tim (team oriented), optimis, berharap agar diperlakukan dengan baik, membutuhkan mentoring dan umpan balik, menginginkan arahan dan bimbingan. Oleh karena itu dapat menyebabkan generasi Y lebih mungkin memperhatikan perilaku dari atasan maupun rekan kerja ketika memperlakukan generasi Y dengan ketidaksopanan maupun perilaku yang menurut Generasi Y tidak menyenangkan.

Perawat dari generasi yang berbeda sering kali berbeda dalam cara mereka memberi atau menerima umpan balik, baik itu pujian atau kritik. Menurut Clipper (2012), tradisionalis suka mendengar umpan balik secara pribadi dan cenderung mengantisipasi kabar buruk. Boomer juga lebih suka menerima kritis dalam sesi pribadi, satu lawan satu, meskipun pujian dapat diberikan di depan teman sebaya (Clipper, 2012). Generasi tradisional dan boomer akan bekerja keras untuk memperbaiki kekurangan apa pun yang menjadi perhatiannya. Xers cenderung menerima kritik dengan lebih buruk dan mungkin terlalu menafsirkan apa yang dikatan. Generasi millennial, meskipun terbiasa menerima banyak nasihat, juga mengalami kesulitan menerima kritik yang membangun, tetapi mereka dengan senang hati menerima pujian di depan teman-teman sebayanya (Clipper, 2012).

Sebagian dari lingkungan tempat kerja ditentukan oleh sifat hubungan kolegial antara perawat, sangat penting untuk mendukung dan meningkatkan hubungan ini. Bahaya tidak melakukan koeksistensi adalah bahwa generasi yang berbeda dalam angkatan kerja dapat menjadi sumber konflik tempat kerja, berkontribusi terhadap kepuasan kerja yang rendah, menghambat retensi staf, dan memiliki efek yang merugikan pada perawatan pasien. Masalah *incivility* (ketidaksopanan) dalam keperawatan digambarkan dengan baik juga dapat berakar pada perbedaan antargenerasi (Laura, 2013).

Oulton (2009) melakukan penelitian dengan judul *Generational differences in workplace incivility areas of worklife, and burnout measures among nursing professionals* menemukan hasil bahwa generasi X lebih tidak puas dengan pengalaman kehidupan kerja dengan tingkat kelelahan, ketidaksopanan, dan beban kerja yang lebih tinggi. Sedangkan penelitian lain yang dilakukan oleh Carter (2013) dengan judul *Generational differences for experienced and instigated workplace incivility* hasil menunjukkan tidak ada perbedaan generasi antara baby boomer, generasi X dan milenial (Y) dalam mengalami dan memicu ketidaksopanan di tempat kerja.

Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai apakah terdapat perbedaan *experienced workplace incivility* antara Generasi X dan Generasi Y pada perawat

**METODE**

Subjek pada penelitian ini yaitu perawat di RSUD Dr Rubini Mempawah. Jumlah subjek dalam penelitian ini adalah 64 subjek, pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling. Purposive sampling* yaitu penarikan sampel yang dilakukan dengan memilih subjek berdasarkan ciri-ciri atau sifat-sifat tertentu yang dipandang memiliki keterhubungan dengan ciri-ciri atau sifat-sifat populasi yang telah diketahui sebelumnya (Hadi, 2016).

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode skala. Skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala model *Likert*, yaitu skala yang dalam menjawab pernyataan-pernyataan dan subjek diminta untuk menyatakan kesesuaian atau ketidaksesuaian terhadap isi pernyataan (Azwar, 2017). Penelitian ini menggunakan alat ukur Indonesia *Incivility Behavior Scale* (IIBS) yang dikembangkan oleh Handoyo, Samian, Syarifah, & Suhariadi (2016) Alat ukur ini pertama kali mengukur *incivility behavior* di Indonesia. Skala ini dinamakan Indonesia *Incivility Behavior Scale (IIBS)* yang memiliki fungsi untuk mengukur perilaku ketidaksopanan di tempat kerja dari sisi korban yang terjadi di Indonesia.

Terdapat 5 pilihan jawaban pada skala ini yaitu (a) tidak pernah, (b) sekali dua kali, (c) kadang-kadang, (d) sering, (e) sangat sering, karena semua aitem pada skala ini bersifat *favorable* maka subjek yang memilih jawaban tidak pernah diberi skor 1, sekali dua kali diberi skor 2, kadang-kadang diberi skor 3, sering diberi skor 4, sangat sering di beri skor 5.

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

Berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan menunjukkan bahwa hipotesis ditolak, hasil analisis menunjukkan t = 1,009 dengan p = 0,317 yang mana menunjukkan bahwa tidak ada perbedaan *experienced workplace incivility* antara generasi X dan generasi Y pada perawat. Generasi X memiliki *experienced workplace incivility* (Mean = 51, 81)yang tidak jauh berbeda dengan *experienced workplace incivility* generasi Y (Mean = 55,75).

Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian sebelumnya seperti Leiter (2010) yang menemukan *experienced workplace incivility*  dan perbedaan generasi di antara tiga generasi yang berbeda yaitu *baby boomer,*  generasi X, dan generasi Y dan penelitian yang dilakukan oleh Abu Bakar, Yazdian, dan Behraves (2018) yang menjelaskan bahwa *experienced workplace incivility* lebih tinggi dialami generasi milenial dan generasi X dari pada generasi *baby boomer.* Abubakar, Yazdian, dan Behravesh (2018) menjelaskan bahwa ketidaksopanan aktif pada emosi negatif lebih tinggi pada generasi milenial dan generasi baby boomer daripada generasi X. *Experienced workplace incivility* memiliki hubungan positif dengan keinginan berpindah di antara karyawan milenial. Semakin rendah pengalaman di tempat kerja, semakin rendah niat turnover yang akan terjadi. konsisten dengan Sliter, Jex dan Grubb (dalam Abubakar, Yazdian & Behravesh, 2018) menyatakan bahwa perlakuan buruk di tempat kerja dapat menyebabkan stres karyawan, temuan tersebut mengungkapkan bahwa *workplace incivility* berhubungan secara positif dan signifikan terkait dengan emosi negatif. *Workplace incivility* juga ditemukan berhubungan dengan niat untuk menyabotase, gagasan tersebut telah didukung oleh Andersson dan Pearson (dalam Abubakar, Yazdian & Behravesh, 2018) dan Sliter et al. (dalam Abubakar, Yazdian & Behravesh, 2018) keduanya mencatat bahwa *incivility* dari rekan kerja terkait dengan meningkatnya ketidakhadiran dan balas dendam terhadap rekan kerja.

Namun penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Carter (2013) yang menemukan adanya hasil yang tidak berbeda antar generasi dalam *experienced workplace incivility.* Carter (2013) menjelaskansebagai contoh, tingkat perbedaan individu mungkin sebenarnya telah mengalahkan arti penting dari perbedaan generasi dalam penelitian ini. sedikit perbedaan generasi yang ditemukan ada di luar perbedaan individu pada variabel seperti gaya belajar orang dewasa dan kebutuhan akan tantangan di tempat kerja*.* Selain itu, Macky, Gardner, dan Forsyth (dalam Carter, 2013) menemukan lebih banyak variasi dalam perilaku individu dan sikap dalam generasi di antara mereka, yang memberikan dukungan terhadap kritik generasi yang percaya ada lebih banyak kesamaan di antara generasi (Jurkiewicz dalam Carter 2013). Misalnya, Jurkicwicz (2000) meneliti Generasi X dan Baby Boomers pada lima belas nilai motivasi kerja (misalnya kesempatan untuk mempelajari hal-hal baru, kesempatan untuk memberi manfaat bagi masyarakat, gaji tinggi) yang menurut literatur populer menyatakan bahwa dua generasi harus memiliki peringkat yang berbeda sebagai faktor pendorong dalam tempat kerja berdasarkan literatur terdahulu. Dua belas dari lima belas nilai tidak ditemukan berbeda secara signifikan di dua generasi sementara hanya tiga dari lima nilai yang memiliki perbedaan signifikan antara Generasi X dan Boomers, dengan dua signifikansi ini yang bertentangan dengan pandangan literatur populer dan penelitian tentang apa yang memotivasi Generasi X di tempat kerja. Temuan ini lebih lanjut memberikan dukungan terhadap penelitian yang menemukan karyawan merasa lebih banyak perbedaan generasi daripada yang sebenarnya ada di tempat kerja (Lester, Standifer, Schultz, & Windsor dalam Carter 2013). Dengan demikian, temuan studi saat ini tentang tidak ada perbedaan generasi dapat disejajarkan dengan pandangan peneliti generasi sebelumnya bahwa ada lebih banyak kesamaan daripada perbedaan di tempat kerja dan bahwa ada sedikit perbedaan generasi yang sebenarnya ada di tempat kerja.

Penggolongan generasi atau usia bukanlah satu-satunya faktor yang dapat mempengaruhi *experienced workplace incivility.* Terdapat banyak kemungkinan faktor penyebab dari tidak ditemukannya perbedaan *experienced workplace incivility* antara generasi X dan generasi Y dalam penelitian ini. Selain faktor generasi atau usia menurut Schilpzand, De Pater, dan Erez (2014) terdapat faktor situasional, yang mempengaruhi terjadinya *experienced workplace incivility* yaitu norma kelompok kerja yang rendah untuk kesopanan, peneliti berasumsi bahwa perawat di RSUD dr Rubini memiliki norma kelompok kerja yang tinggi dapat dilihat dari kategorisasi subjek generasi X dan generasi Y yang memiliki *experienced workplace incivility* yang rendah.

Norma kelompok kerja dapat dilihat dari budaya organisasi, budaya organisasi akan selalu berhubungan dengan kehidupan yang ada didalam perusahaan. Budaya pada perusahaan pada dasarnya ditentukan oleh kondisi rekan kerjan pimpinan dan karakteristik dari organisasi serta proses administrasi yang berlaku. Budaya organisasi sangat penting sebab merupakan kebiasaan-kebiasaan pada suatu organisasi yang memiliki norma-norma perilaku yang juga diikuti oleh para anggotanya. Suatu perusahaan yang kuat lahir dari budaya kerja yang kuat pula dimana budaya kerja mempengaruhi produktifitas pegawai atau karyawan. Dalam memenuhi hal tersebut dibutuhkan hubungan yang harmonis dan kondusif dalam suatu organisasi. Budaya dalam organisasi diharap mampu mengatasi hal-hal yang berdampak negatif bagi perusahaan seperti yang dikatakan oleh Mangkunegara (2013) budaya organisasi adalah seperangkat asumsi atau sistem keyakinan, nilai-nilai dan norma yang dikembangkan dalam organisasi yang menjadikan pedoman tingkah laku bagi anggota-anggotanya untuk mengatasi masalah adaptasi eksternal dan integrasi internal. Budaya kerja dalam sebuah organisasi mampu untuk melahirkan moral dan tingkah laku yang baik yang jauh dari kapitalisme dan mengesampingkan tanggung jawab individu setiap pegawai.

RSUD dr Rubini Mempawah memiliki norma kerja yang tinggi hal ini juga diperkuat dengan hasil wawancara yang dilakukan pada 29 April 2020. Berikut hasil wawancara oleh perawat generasi X dan generasi Y:

*“… jadi di Rumah Sakit setiap orang harus menanamkan nilai-nilai yang telah ada dalam menjalankan pekerjaan, baik itu ketika melayani pasien ataupun berinteraksi dengan rekan kerja. Misalkan untuk nilai saling menghormati perawat disini sudah menerapkan nilai tersebut cukup baik, jarang sekali saya menemukan rekan kerja saya berlaku tidak baik pada saya, disini juga ada rapat untuk melakukan evaluasi kinerja perawat cukup sedikit yang menyampaikan keluhan dalam menghadapi rekan kerja”.* **(Wawancara perawat generasi X)**

“… *ini lebih kepada kepekaan antara setiap perawat agar tetap menjaga hubungan yang baik dan saling perhatian terhadap sesama perawat, perawat disini sebagian besar sudah menerapkan secara disiplin nilai-nilai yang ada sehingga pada saat bekerja semua berjalan dengan baik. Kondisi seperti ini harus dijaga untuk semua perawat, Rumah Sakit ini kan satu-satunya yang ada di mempawah jika ada masalah yang serius di puskesmas akan dirujuk kesini jadi harus di pertahankan kondisi lingkungan kerja yang baik akan berdampak ketika memberikan pelayanan pada pasien. Untuk hal-hal seperti itu jarang terjadi disini salah satunya yaitu tadi ada kepekaan setiap perawat untuk tetap menjaga hubungan baik*”. (**Wawancara perawat generasi X)**

*“… jadi kami dalam bekerja itu saling mendukung satu sama lain, lingkungan kerja yang nyaman, kawan nya enak di ajak kerja sama kerjaan juga enak. Pernah juga dibilang nda pandai, diremehkan, dibandingkan sama teman perawat pernah, jengkel pasti tapi itu cuma satu atau dua orang jak yang lainnya sih baik. Menurut saya sih mungkin itu udah tugas beliau sebagai kepala ruangan negur anak buahnya kalau ada yang kurang sesuai terus juga karena rumah sakit punya misi untuk meningkatkan kualitas perawat jadi wajar lah beliau menegur tapi ada juga rekan kerja saya yang tidak terima jika diperlakukan seperti itu oleh atasan, saya sebagai rekan kerja ya memberikan pengertian ke teman saya kalau hal yang dilakukan atasan demi kebaikan. Secara keseluruhan sih Rumah Sakit ini sudah bagus apalagi di bawah direktur yang sekarang, norma kerja dijunjung tinggilah.* **(Wawancara perawat generasi Y)**

*“…saya disini kerja belum begitu lama tapi menurut saya rekan kerja saya disini baik, saya juga sering bertanya dengan rekan kerja terkait pola kerja disini, dan implementasi nilai-nilai kerja. Menurut teman saya semua disini saling menghormati, bisa di ajak kerja sama, hal tersebut juga sesuai dengan pengalaman saya selama bekerja disini berjalan dengan baik, nilai-nilai Rumah Sakit juga diterapkan dengan baik, adanya keterbukaan walaupun saya disini belum lama perawat senior menerima jika diberikan masukan mau mendengarkan segala kritikan dan saran kalau kita juga menyampaikannya dengan sopan. Apalagi sekarang kan Rumah Sakit meluncurkan aplikasi untuk evaluasi internal disitu kita bisa menyampaikan keluhan jika memang ada yang tidak sesuai dengan nilai-nilai yang ada bisa lebih cepatlah informasi sampai ke direktur tidak harus menunggu waktu rapat evaluasi”.* **(Wawancara perawat generasi Y)**

Selain itu menurut Tomoloju dan Chovwen (2018) dalam penelitian nya mengenai “*Understanding Group Dynamics, Openness To Experience Anda Incivility In Work* *Organisations”* keterbukaan terhadap *experienced workplace incivility* akan melaporkan kasus *experienced workplace incivility* yang rendah hal ini sejalan dengan teori X dan Y McGregor keterbukaan terhadap pengalaman adalah bentuk pola perilaku yang dapat mengurangi kasus ketidaksopanan di tempat kerja. lebih lanjut lagi, ketika karyawan memiliki persepsi bahwa organisasi melaksanakan kewajiban bersama untuk menjunjung norma kerja yang tinggi, karyawan kemungkinan akan melakukan yang terbaik dan mengurangi insiden ketidaksopanan di tempat kerja (Tomoloju & Chovwen, 2018).

Peneliti juga merangkum beberapa aitem yang skornya direspon sama oleh generasi X dan generasi Y, dari hasil rangkuman didapatkan bahwa pada aitem “Rekan kerja saya tidak melibatkan saya dalam membuat keputusan yang seharusnya melibatkan saya” generasi X dan generasi Y memberikan jawaban yang sama yaitu sekali dua kali, pada aitem “Rekan kerja saya menegur saya di depan orang lain yang tidak berkepentingan” generasi X dan generasi Y menjawab tidak pernah dan pada aitem “Rekan kerja saya melarang saya melakukan sesuatu namun justru dilanggar sendiri” generasi X dan generasi Y juga memberikan jawaban yang sama yaitu sekali dua kali dari jawaban kedua generasi tersebut menggambarkan bahwa tidak ada perbedaan antara generasi X dan generasi Y dalam *experienced workplace incivility*. Adapun hasil rangkuman dapat dilihat pada tabel 6.

Tabel 4. 4.   
Rangkuman Skor Aitem Generasi X Dan Generasi Y

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Aitem | Generasi X | Generasi Y | Skor |
| Rekan kerja saya tidak melibatkan saya dalam membuat keputusan yang seharusnya melibatkan saya | Sekali dua kali | Sekali dua kali | 2 |
| Rekan kerja saya menegur saya di depan orang lain yang tidak berkepentingan | Tidak pernah | Tidak pernah | 1 |
| Rekan kerja saya melarang saya melakukan sesuatu namun justru dilanggar sendiri | Sekali dua kali | Sekali dua kali | 2 |

Kemungkinan lain tidak ditemukan adanya perbedaan *experienced workplace incivility* yaitu adanya *cross generation* yang mana generasi X menganggap bahwa karakteristik generasi yang sesuai dengan kepribadiannya adalah seperti nilai generasi Y. sedangkan pada generasi Y, generasi Y menganggap nilai-nilai generasi X sebagai nilai-nilai yang sesuai degan diri mereka hal tersebut sejalan dengan penelitian Avianti dan Kartika (2017) tentang “Analisis *Quality Of Work Life* Pada Generasi X Dan Generasi Y Alumni Fakultas Ekonomi Dan Manajemen IPB” menjelaskan bahwa berdasarkan persepsi msing-masing generasi terhadap nilai karakter generasi masing-masing terdapat responden generasi X yang menganggap nilai karakteristik generasi Y adalah karakteristik pribadinya atau terjadi *cross generation* dan responden generasi Y yang menganggap nilai karakter generasi X adalah karakter pribadinya atau *cross generational.* Hal tersebut menjelaskan bahwa tidak adanya perbedaan pandangan antara generasi X dan generasi Y mengenai konflik kerja dalam hal ini *experienced workplace incivility.*

**KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang sudah dilakukan, maka dapat diambil kesimpulan bahwa terdapat hubungan yang negatif antara stres kerja dengan *work-life balance* pada polisi wanita. Hal tersebut dapat dilihat melalui nilai koefisien korelasi (rxy) = -0,413 ( p ≤ 0,01) yang berarti semakin tinggi stres kerja maka *work-life balance* cenderung rendah. Sebaliknya semakin rendah stres kerja maka *work-life balance* cenderung tinggi. *Work-life balance* dari wanita yang bekerja cenderung rendah dikarenakan stres kerja yang tinggi. Wanita yang bekerja yang mengalami pusing, gangguan tidur, kecemasan, mudah marah, perubahan kebiasaan makan, gelisah, dan gangguan tidur akan mengalami kesulitan menyeimbangkan peran menjadi polisi wanita dan ibu rumah tangga. Sumbangan efektif stres kerja terhadap *work-life balance* dapat dilihat dari (r²) sebesar 0,170. Hal ini menunjukan bahwa stres kerja memberikan pengaruh terhadap *work-life balance* sebesar 17% dan sisanya sebanyak 83% diasumsikan dapat berkaitan dengan beberapa faktor lain yang tidak dilibatkan dalam penelitian ini

**DAFTAR PUSTAKA**

Abdollahzadeh,F., Asghari, E., Ebrahimi, H., Rahmani, A & Vahidi, M. (2017). How to prevent workplace incivility?: Nurses' perspective. *Iranian Journal of Nursing and Midwifery Research, 22(2)*, 157-163.

Abubakar, A. M., Yazdian, T. F., & Behravesh, E. (2018). A riposte to ostracism and tolerance to workplace incivility: A generational perspective. *Personnel Review, 47(2),* 441–457.

American Nurses Association. (2015). Position statement on incivility, bullying, and workplace violence. Retrieved from <http://www.nursingworld.org/DocumentVault/PositionStatements/Practice/Position-Statement-on-Incivility-Bullying-and-WorkplaceViolence.pdf>

Anderson, L.M. & Pearson, C.M. (1999). Tit for tat? The spiraling effect of incivility in the workplace. *Academy of Management Review,* *24*(3), 452-471.

Aoki, M., Keiwkarnka, B. & Chompikul, J. (2011). Job stress among nurses in public hospitals in Ratchaburi province, Thailand. *Journal of Public Health and Development, 9(1), 19-27.*

Ariyanti, S., Hadi, M., Arofiati, F. (2017). Hubungan karakteristik perawat dan karakteristik organisasi dengan perilaku *caring* perawat pelaksana di ruang rawat inap rumah sakit kartika husada pontianak 2017. *The Soedirman Journal Of Nursing,12*(3), 163-172

Avianti, D. A., & Kartika, L. (2017). Analisis Quality Of Work Life Pada Generasi X Dan Y Alumni Fakultas Ekonomi Dan Manajemen IPB. *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis FE- UNIAT, 2(2),* 95-106

Azwar, S. (2017). *Penyusunan skala psikologi (edisi 2).* Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Boychuk-Duchscher J. & Cowin L. (2004) Multigenerational nurses in the workplace. *Journal of Nursing Administration 34 (11)*, 493–501

Carter, J. (2013). *Generational Differences for Experienced and Instigated Workplace Incivility .* (Electronic Thesis or Dissertation). Retrieved from https://etd.ohiolink.edu

Clipper B. Communication and self-expression. In: The Nurse Managers Guide to an IntergenerationalWorkforce. Indianapolis, Ind: Sigma Theta Tau International; 2012:51-67.

Depkes. (2009). Undang-Undang Kesehatan Republik Indonesia No. 44 Tahun 2009. Diakses 16 Maret 2019 dari<http://www.depkes.go.id/index.php?act=regulation&pgnumber=0&txtKeyword=&type=001&year=2009>

Depkes. (2014). Undang-Undang Kesehatan Republik Indonesia No. 38 Tahun 2014. Diakses 16 Maret 2019 dari<http://www.depkes.go.id/index.php?act=regulation&pgnumber=0&txtKeyword=&type=001&year=2009>

Felblinger, D. M. (2008). *Incivility and Bullying in the Workplace and Nurses’ Shame Responses. Journal of Obstetric, Gynecologic & Neonatal Nursing, 37(2),* 234–242.

Hadi, S. (2016). *Metodologi penelitian.* Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

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

Haryani. (2008). Komitmen Organisasi dan Organizational Citizenship Behavior pada Karyawan Call Centre di PT. X. Phronesis Jurnal Ilmiah Psikologi Industri dan Organisasi, 154-169

Kapoor, C. & Solomon, C. (2011). Understanding and managing generational differences. *Worldwide Hospitality and Tourism Themes, 3 (4)*, 308-318.

Khadjehturin, R.E. (2012). Stopping the culture of workplace incivility in nursing. *Clinical Journal of Oncology Nursing, 16*(6), 638-639

Kupperschmidt, B. R. (2000). Multigeneration Employees: Strategies for Effective Management. *The Health Care Manager, 19(1),* 65–76.

Leiter, M. P., Price, S. L., & Spence Laschinger H. K. (2010). Generational differences in distress, attitudes and incivility among nurses. *Journal of Nursing Management, 18(8),* 970–980.

Leiter M.P., Jackson N.J. & Shaughnessy K. (2008) Contrasting burnout, turnover intention, control, value congruence, and knowledge sharing between boomers and generation X. *Journal of Nursing Management 16,* 100–109.

Murharyati dan Kismanto. (2015). Faktor-faktor yang mempengaruhi stress kerja perawat di ruang rawat inap RSUD Sukoharjo. Jurnal KesMaDaSka, *6(2),* 119-123.

Pearson, C. M., Andersson, L. M., & Porath, C. L. (2000). Assessing and attacking workplace incivility. *Organizational Dynamics, 29*(2), 123-137

Potter, Perry. (2010). Fundamental keperawatan. Jakarta: Salemba medika

Sasanti dan Shaluhiyah. (2016). Personality berpengaruh terhadap terjadinya stress kerja perawat di ruang inap Rumah Sakit Umum Kota Salatiga. Jurnal promosi kesehatan Indonesia, 11(1), 66-77.

Sawbridge, Y., & Hewison, A. (2013). Thinking about the emotional labour of nursing - supporting nurses to care.

Schilpzand, P., De Pater, I. E., & Erez, A. (2014). Workplace incivility: A review of the literature and agenda for future research. *Journal of Organizational Behavior, 37,* 57-88

Smith, L., Andrusyszyn, M., & Laschinger, H. (2010). Effects of workplace incivility and empowerment on newly-graduated nurses’ organizational commitment. *Journal of Nursing Management, 18(8),* 1004-1015.

Spiri, M., Brantley, M., McGuire, J. (2017). Incivility in the workplace: A study of nursing staff ini the Military Health System. *Journal of Nursing Education and Practice,* 7(3), 40-46

Tolbize, A. (2008). Generational differences in the workplace. Minneapolis, MN: University of Minnesota Research and Training Center on Community Living

Tomoloju, P.O & Chovwen, C. O. (2018). Understanding group dynamics, openness to experience and incivility in work organisations. *African Journal For The Psychological Study Of Social Issues, 21(3),* 15-23.

gui, Judit., Sommer, Kathleen., Zappa, Marry., Thornlow. (2016). Decreasing workplace incivility. *Nursing Management, 47*(1), 22-30

Weingarten, R. M. (2009). Four generations,one workplace: A gen X-Y staff  nurse’s view of team building in the emergency department. *Journal of Emergency Nursing, 35 (1)*, 27-30.

Widger K., Pye C., Cranley L., Wilson-Keates B., Squires M. & Tourangeau A. (2008) Generational differences in acute care nurses. *Canadian Journal of Nursing Leadership 20 (1),* 34–45.

Zhou, Z. (2014). Effects of Workplace Incivility on Nurses’ Emotions, Well-being, and Behaviors: A Longitudinal Study. ProQuest Dissertations and Theses (Vol. 75)