

**PENGARUH *WORKPLACE INCIVILITY* DAN BEBAN KERJA  
TERHADAP *EMOTIONAL EXHAUSTION* PADA KARYAWAN  
*FRONTLINE* DI SL CORP PURWOKERTO**



**SKRIPSI**

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan  
Dalam Mencapai Derajat Sarjana S-1 Bidang Psikologi

**Oleh :**

**ANGGRAENI KUSUMA DEWI  
1507010062**

**FAKULTAS PSIKOLOGI  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO  
2019**

**HALAMAN JUDUL**  
**PENGARUH *WORKPLACE INCIVILITY* DAN BEBAN KERJA**  
**TERHADAP *EMOTIONAL EXHAUSTION* PADA KARYAWAN**  
***FRONTLINE* DI SL CORP PURWOKERTO**



**SKRIPSI**

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan  
Dalam Mencapai Derajat Sarjana S-1 Bidang Psikologi

**Oleh :**

**ANGGRAENI KUSUMA DEWI**  
**1507010062**

**FAKULTAS PSIKOLOGI**  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO**  
**2019**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**PENGARUH *WORKPLACE INCIVILITY* DAN BEBAN KERJA  
TERHADAP *EMOTIONAL EXHAUSTION* PADA KARYAWAN  
*FRONTLINE* DI SL CORP PURWOKERTO**

Yang diajukan oleh:

**ANGGRAENI KUSUMA DEWI**  
**1507010062**

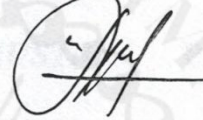
Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji  
Pada tanggal 4 Juli 2019  
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat

Ketua,



Suwarti, S.Psi., M.Si  
NIK/NIP. 2160236

Sekretaris,



Suwarti, S.Psi., M.Si  
NIK/NIP. 2160236

Penguji I,



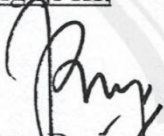
Drs. Pambudi Rahardjo, M.Si  
NIK/NIP. 19590819 198703 1 003

Penguji II,



Nur'aeni, S.Psi., M.Si  
NIK/NIP. 2160205

Penguji III,



Retno Dwiyaniti, S.Psi., M.Si  
NIK/NIP. 2160282

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Psikologi  
Universitas Muhammadiyah Purwokerto



Retno Dwiyaniti, S.Psi., M.Si  
NIK/NIP. 2160282

## PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama : Anggraeni Kusuma Dewi  
Tempat/Tanggal Lahir : Purbalingga, 16 Maret 1997  
NIM : 1507010062  
Fakultas/Jurusan : Psikologi/Psikologi

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi saya yang berjudul:

**“PENGARUH *WORKPLACE INCIVILITY* DAN BEBAN KERJA TERHADAP *EMOTIONAL EXHAUSTION* PADA KARYAWAN *FRONTLINE* DI SL CORP PURWOKERTO”**

Adalah asli, bukan hasil menjiplak karya peneliti lain.

Demikian pernyataan ini dibuat dan apabila dikemudian hari terdapat unsur penjiplakan, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Purwokerto,  
Yang membuat pernyataan



Anggraeni Kusuma Dewi  
NIM. 1507010062

## HALAMAN PERSEMBAHAN

*Bismillahirrohmanirrohim, atas Rahmat dari Allah Subahanahu Wa Ta`ala beserta Syafa`at yang dibawa oleh Nabi Muhammad Shallallahu Alaihi Wa Sallam, Karya sederhana ini saya persembahkan kepada*

*Ibu Karsiyah*

*Bapak Madiarjo*

*Mba Rochyati*

*Mas Daryono*

*Mba Yeni Fitriah*

*Terimakasih atas doa, kasih sayang, dorongan, motivasi, pelajaran, bantuan, perjuangan yang tidak mudah, serta inspirasi yang tiada habisnya sehingga saya mampu melewati perjalanan ini dengan penuh keajaiban yang tak terduga.*

*Semoga Allah memberikan kesempatan kepada saya untuk bisa mempersembahkan bakti ini kepada kalian. Semoga Allah memberikan rahmat dan kasih sayang-Nya kepada Ibu, Bapak dan kakak-kakakku. Aamiin.*

*Tanpa kalian, aku hanya seorang manusia yang tidak tahu apa-apa.*

## MOTTO

لَا يُكَلِّفُ اللَّهُ نَفْسًا إِلَّا وُسْعَهَا ۚ لَهَا مَا كَسَبَتْ وَعَلَيْهَا مَا اكْتَسَبَتْ ۗ رَبَّنَا لَا تُؤَاخِذْنَا إِنْ نَسِينَا أَوْ أَخْطَأْنَا ۗ رَبَّنَا وَلَا تَحْمِلْ عَلَيْنَا  
إِصْرًا كَمَا حَمَلْتَهُ عَلَى الَّذِينَ مِنْ قَبْلِنَا ۗ رَبَّنَا وَلَا تُحَمِّلْنَا مَا لَا طَاقَةَ لَنَا بِهِ ۗ وَاعْفُ عَنَّا وَاعْفِرْ لَنَا وَارْحَمْنَا ۗ أَنْتَ مَوْلَانَا فَانصُرْنَا عَلَى  
الْقَوْمِ الْكَافِرِينَ

*“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya. Ia mendapat pahala (dari kebajikan) yang diusahakannya dan ia mendapat siksa (dari kejahatan) yang dikerjakannya. (Mereka berdoa): "Ya Tuhan kami, janganlah Engkau hukum kami jika kami lupa atau kami tersalah. Ya Tuhan kami, janganlah Engkau bebankan kepada kami beban yang berat sebagaimana Engkau bebankan kepada orang-orang sebelum kami. Ya Tuhan kami, janganlah Engkau pikulkan kepada kami apa yang tak sanggup kami memikulnya. Beri maaflah kami; ampunilah kami; dan rahmatilah kami. Engkaulah Penolong kami, maka tolonglah kami terhadap kaum yang kafir".*

QS. Al Baqarah (2): 286

وَالَّذِينَ صَبَرُوا ابْتِغَاءَ وَجْهِ رَبِّهِمْ وَأَقَامُوا الصَّلَاةَ وَأَنْتَقِمُوا مِمَّا رَزَقْنَاهُمْ سِرًّا وَعَلَانِيَةً وَيَدْرءُونَ بِالْحَسَنَةِ  
السَّيِّئَةِ أُولَئِكَ لَهُمْ عُقْبَى الدَّارِ

*“Dan orang-orang yang sabar karena mencari keridhaan Tuhannya, mendirikan shalat, dan menafkahkan sebagian rezeki yang Kami berikan kepada mereka, secara sembunyi-sembunyi atau terang-terangan serta menolak kejahatan dengan kabaikan, orang-orang itulah yang mendapat tempat kesudahan (yang baik).”*

QS. Ar-Ra'd (13): 22

Perjuangan bukan menyoal maju terus mundur. Selama belum bisa menghitung napas, semoga tidak lupa untuk bersyukur sebelum mengeluh; memberi sebelum meminta; dan berdoa sebelum berjuang.

(Fiersa Besari)

## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum Warrohmatullahi Wabarakaatuh.*

*Alhamdulillah hirobbil aalamin*, segala puji bagi Allah *Subhanahu Wa Ta'ala*, Tuhan Pencipta, pemilik alam semesta dan penentu takdir makhluk-Nya. Tak lupa sholawat serta salam bagi junjungan Nabi Muhammad *Sallallahu Alaihi Wassalam* atas rahmat dan karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini merupakan salah satu prasyarat dalam memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) Psikologi, Fakultas Psikologi Universitas Muhammadiyah Purwokerto.

Penulis menyadari bahwa selama menyelesaikan skripsi ini tidak lepas dari bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala ketulusan dan kerendahan hati penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada :

1. Retno Dwiyantri, S. Psi., M. Si. selaku Dekan Fakultas Psikologi Universitas Muhammadiyah Purwokerto, penguji III dosen pembimbing yang telah membimbing sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
2. Suwanti, S. Psi., M. Si. selaku Kepala Program Studi Fakultas Psikologi Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
3. Drs. Pambudi Rahardjo, S. Psi., M. Si. selaku penguji I dan dosen pembimbing akademik yang telah memberi pengarahan dan bimbingan selama pendidikan.
4. Nur'aeni, S.Psi., M.Si selaku penguji II, terima kasih atas saran dan masukannya untuk penulisan skripsi ini.
5. Seluruh Dosen Fakultas Psikologi Universitas Muhammadiyah Purwokerto yang telah memberikan ilmu yang sangat bermanfaat bagi penulis.
6. Staff Tata Usaha, Biro dan Laboratorium Fakultas Psikologi Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
7. Bapak Ristiano selaku HRD SL Corp yang telah memberikan kesempatan kepada peneliti untuk melakukan penelitian.

8. Para *Supervisor* dan Kepala Outlet seluruh outlet di SL Corp Purwokerto dan Purbalingga.
9. Karyawan *frontline* di seluruh SL Corp Purwokerto dan Purbalingga yang telah berpartisipasi sebagai subjek penelitian ini.
10. Segenap keluarga besar yang selalu memberi do'a, semangat, perhatian, kasih sayang, dan nasihat dalam penyelesaian skripsi ini.
11. Sahabat-sahabatku Wulan, Puput, Agus, Anggar, Dian, Christin, Rita dan masih banyak lagi yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu karena telah membantu dan memotivasi penulis sehingga skripsi ini bisa selesai dengan tepat waktu
12. Teman-teman kelas 6B (Apink, Erlin, Diana, Kiki, Brecci, Dinda dan masih banyak lagi yang tidak bisa penulis sebutkan satu-persatu) yang telah memberikan support dan kebersamaan selama ini.
13. Teman-teman satu bimbingan (Zafira, Erlin, Riska, Denok, Tegar, Ida, Rizki Anisa, Avivah, Meinarita, Haris, Aat, Laksmi dan Prasasti) yang selalu sabar mendengarkan keluh kesah dalam menyelesaikan penelitian.
14. Teman-teman Psikologi angkatan 2015 Terimakasih atas kebersamaan yang indah dan tak akan terlupakan selama menempuh pendidikan di Fakultas Psikologi Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
15. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu, terimakasih atas segala bantuan dan dukungannya.

Semoga Allah memberikan rahmat, hidayah, kebaikan dan kebahagiaan untuk kebaikan dan bantuan kalian. Mohon maaf atas segala kekurangan peneliti, semoga skripsi ini bermanfaat, *Aamiin Ya Rabbal Alamiin*.

*Wassalamu"alaikum Warrohmatullahi Wabarakaatuh*

Purwokerto, Juli 2019

Peneliti

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN.....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	iv
MOTTO .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah.....	9
C. Tujuan Penelitian .....	9
D. Manfaat Penelitian .....	9
1. Manfaat teoritis.....	9
2. Manfaat Praktis .....	10
BAB II.....	11
KAJIAN PUSTAKA.....	11
A. <i>Emotional Exhaustion</i> .....	11
1. Pengertian <i>Emotional Exhaustion</i> .....	11
2. Aspek-aspek <i>Emotional Exhaustion</i> .....	13
3. Faktor-faktor <i>Emotional Exhaustion</i> .....	15
B. <i>Workplace Incivility</i> .....	16
1. Pengertian <i>Workplace Incivility</i> .....	16
2. Aspek-aspek <i>Workplace Incivility</i> .....	17
3. Dimensi <i>Workplace Incivility</i> .....	18
C. Beban Kerja.....	19
1. Pengertian Beban Kerja .....	19
2. Aspek-aspek Beban Kerja.....	20

3. Faktor-faktor Beban Kerja .....	22
D. Karyawan <i>Frontline</i> .....	23
E. Kerangka Berpikir .....	26
F. Hipotesis .....	28
BAB III .....	29
METODOLOGI PENELITIAN.....	29
A. Identifikasi Variabel Penelitian.....	29
B. Definisi Operasional.....	29
1. <i>Emotional Exhaustion</i> .....	30
2. <i>Workplace Incivility</i> .....	30
3. Beban Kerja .....	30
C. Populasi dan Sampel .....	31
D. Metode Pengumpulan Data.....	32
1. Skala <i>Emotional Exhaustion</i> .....	33
2. Skala <i>Workplace Incivility</i> .....	34
3. Skala Beban Kerja.....	35
E. Uji Instrumen Penelitian.....	37
1. Validitas .....	37
2. Reliabilitas .....	38
F. Teknik Analisis Data .....	39
BAB IV .....	40
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	40
A. Persiapan Penelitian .....	40
1. Orientasi Kancan.....	40
2. Perijinan Penelitian .....	41
3. <i>Try out</i> Alat Ukur Penelitian.....	41
4. Perhitungan Validitas dan Relibilitas.....	46
B. Pelaksanaan Penelitian.....	51
1. Subjek Penelitian .....	51
2. Penyusunan Alat Pengumpulan Data.....	51
C. Hasil Penelitian .....	54
1. Data Demografi.....	54
2. Deskripsi Data.....	55

D. Hasil Analisis Data .....	59
1. Hasil Uji Asumsi.....	59
2. Uji Hipotesis .....	61
E. PEMBAHASAN .....	65
BAB V .....	69
KESIMPULAN DAN SARAN.....	70
A. Kesimpulan .....	70
B. Saran .....	70
DAFTAR PUSTAKA .....	73



## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Jumlah Karyawan <i>Frontline SL Corp Purwokerto</i> .....	31
Tabel 2. Skor Pengukuran Dimensi .....	32
Tabel 3. Blue Print Skala <i>Emotional Exhaustion</i> .....	34
Tabel 4. Blue Print Skala <i>Workplace Incivility</i> .....	35
Tabel 5. Blue Print Beban Kerja .....	36
Tabel 6. Blue Print Skala <i>Emotional Exhaustion</i> .....	47
Tabel 7. Blue Print Skala <i>Workplace Incivility</i> .....	48
Tabel 8. Blue Print Beban Kerja .....	49
Tabel 9. Hasil Uji Reliabilitas.....	50
Tabel 10. Standar Skor Reliabilitas.....	50
Tabel 11. Blue Print Skala <i>Emotional Exhaustion</i> yang Valid .....	52
Tabel 12. Blue Print Skala <i>Workplace Incivility</i> yang Valid .....	52
Tabel 13. Blue Print Beban Kerja yang Valid.....	53
Tabel 14. Data Demografi Subjek.....	54
Tabel 15. Deskripsi Data.....	55
Tabel 16. Deskripsi Data <i>Emotional Exhaustion</i> .....	56
Tabel 17. Deskripsi Data <i>Workplace Incivility</i> .....	57
Tabel 18. Deskripsi Data Beban Kerja.....	58
Tabel 19. Hasil Uji Normalitas .....	60
Tabel 20. Hasil Uji Linearitas .....	61
Tabel 21. Persamaan Garis Regresi <i>Workplace Incivility</i> .....	62
Tabel 22. Persamaan Garis Regresi Beban Kerja .....	63
Tabel 23. Persamaan Garis Regresi <i>Workplace Incivility</i> dan Beban Kerja.....	64

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Kerangka Berpikir.....	28
---------------------------------	----



## DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 SKALA <i>TRY OUT</i> .....	77
LAMPIRAN 2 DATA HASIL <i>TRY OUT</i> .....	86
LAMPIRAN 3 SKALA PENELITIAN .....	90
LAMPIRAN 4 DATA HASIL PENELITIAN.....	97
LAMPIRAN 5 HASIL UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS .....	110
LAMPIRAN 6 HASIL UJI NORMALITAS .....	120
LAMPIRAN 7 HASIL UJI LINEARITAS.....	122
LAMPIRAN 8 HASIL UJI HIPOTESIS .....	125
LAMPIRAN 9 DISTRIBUSI FREKUENSI.....	129
LAMPIRAN 10 SURAT KETERANGAN PENELITIAN .....	131

**PENGARUH *WORKPLACE INCIVILITY* DAN BEBAN KERJA  
TERHADAP *EMOTIONAL EXHAUSTION* PADA KARYAWAN  
*FRONTLINE* DI SL CORP PURWOKERTO**

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *workplace incivility* dan beban kerja terhadap *emotional exhaustion* pada karyawan *frontline* di SL Corp Purwokerto. Penelitian ini menggunakan penelitian populasi dengan responden sebanyak 93 orang karyawan *frontline* di SL Corp Purwokerto.

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu menggunakan skala *workplace incivility* yang memiliki reliabilitas sebesar 0,804, skala beban kerja yang memiliki realibitas sebesar 0,825 dan skala *emotional exhaustion* yang memiliki reliabilitas sebesar 0,888. Analisis dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis regresi linier berganda untuk mengetahui pengaruh *workplace incivility* dan beban kerja terhadap *emotional exhaustion* pada karyawan *frontline* di SL Corp Purwokerto.

Berdasarkan hasil analisis data, diperoleh hasil  $F_{hitung}$  sebesar 39,097 dengan probabilitas sig. (p) = 0,000 ( $p < 0,05$ ), maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis diterima, yaitu terdapat pengaruh antara *workplace incivility* dan beban kerja terhadap *emotional exhaustion* pada karyawan *frontline* di SL Corp Purwokerto. Diketahui pula nilai koefisien determinasi sebesar 0,465 yang menunjukkan bahwa *workplace incivility* dan beban kerja memiliki pengaruh terhadap *emotional exhaustion* sebesar 46,5%.

**Kata Kunci :** *Workplace Incivility*, Beban Kerja, *Emotional Exhaustion*