

**HUBUNGAN *WORKPLACE INCIVILITY* DAN *TURNOVER*
INTENTION DENGAN *EMOTIONAL EXHAUSTION* SEBAGAI
VARIABEL MEDIATOR PADA KARYAWAN GENERASI
MILLENNIAL**

SKRIPSI



Disusun Oleh:

ANASTYASYA DYAH PURWANTI

NIM. 111811133051

**FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA**

2022

**HUBUNGAN *WORKPLACE INCIVILITY* DAN *TURNOVER*
INTENTION DENGAN *EMOTIONAL EXHAUSTION* SEBAGAI
VARIABEL MEDIATOR PADA KARYAWAN GENERASI
MILLENNIAL**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan

Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Psikologi

Universitas Airlangga Surabaya

Disusun Oleh:

ANASTYASYA DYAH PURWANTI

NIM. 111811133051

FAKULTAS PSIKOLOGI

UNIVERSITAS AIRLANGGA

SURABAYA

2022

i



LEMBAR PERNYATAAN

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang saya susun merupakan hasil karya saya sendiri. Adapun bagian-bagian tertentu dalam skripsi saya yang saya peroleh dari hasil karya tulis orang lain telah saya tuliskan sumbernya dengan jelas, sesuai dengan kaidah penulisan ilmiah.

Apabila pada kemudian hari ditemukan adanya plagiat dalam skripsi saya, maka saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang telah saya sandang, beserta segala konsekuensinya, sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku.

Surabaya, 13 Juni 2022

Penulis



Anastyasya Dyah Purwanti

NIM. 111811133051

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi ini telah disetujui oleh
Dosen Pembimbing Penulisan Skripsi

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Dewi Syarifah', with a stylized flourish at the end.

Dewi Syarifah, M.Psi., Psikolog

NIP.198009292009122001

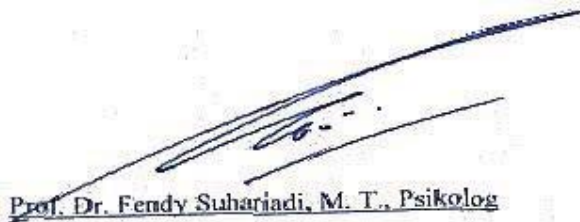
HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini telah dipertahankan di hadapan Dewan Penguji

Pada hari Rabu, 20 Juni 2022

Dengan susunan Dewan Penguji :

Ketun



Prof. Dr. Fendy Suhariadi, M. T., Psikolog

NIP.196601171990021001

Sekretaris

Anggota



Prof. Dr. Cholichul Hadi, Drs., M.Si., Psikolog

NIP.196403231989031002



Dewi Syarifah, M.Psi., Psikolog

NIP.198009292009122

iv

HALAMAN MOTTO

“The more I pray, the more Allah shows me the right way”

HALAMAN PERSEMBAHAN

Untuk Ayah, Ibu, Kakak dan semua orang yang sudah membantu dan
menemani secara langsung maupun tidak langsung selama proses
perjalanan penulisan karya ini. Untuk diri sendiri, terima kasih sudah
berjuang.

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji dan syukur atas kehadiran serta berkah dan rahmat Allah SWT sehingga penulis diberi kesempatan dan kelancaran dalam menyusun tugas akhir. Penulis sadar bahwa dalam penyusunan tugas akhir ini tidak akan selesai dan berjalan lancar tanpa bantuan serta dukungan dari pihak – pihak yang selama ini turut serta dalam proses pengerjaan tugas akhir skripsi. Penulis mengucapkan terima kasih yang tidak pernah cukup kepada:

1. Prof. Dr. Suryanto, M.Si., Psikolog selaku Dekan Fakultas Psikologi Universitas Airlangga
2. Dewi Syarifah, M.Psi., Psikolog selaku dosen pembimbing skripsi yang sangat membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi. Terima kasih atas ilmu, bantuan, serta kesediaan dan kesediaan Ibu dalam menjawab berbagai pertanyaan, membimbing penulis serta memberi kesempatan bagi penulis untuk menyelesaikan skripsi pada semester ini.
3. Dewan penguji dalam sidang skripsi
4. Dr. Rahkman Ardi, M.Psych., selaku dosen wali yang selama penulis berkuliah dan selalu menemani serta memberi motivasi yang menyemangati penulis dalam menempuh perjalanan di perkuliahan
5. Kak Kania, Kak Salsabila yang bersedia memberikan bantuan berupa alat ukur dalam penelitian yang sudah pernah dilakukan sebelumnya dan dengan sabar menjawab pertanyaan terkait skripsi dan pengerjaannya

6. Bapak Hari Purnomo dan Ibu Nunuk Herlina Ekowati, orangtua dari penulis yang selalu memberi dukungan dan bantuan di setiap perjalanan penulis. Terimakasih atas kasih sayang dan doanya
7. Diba Patricia Ariani, kakak yang selalu siap menemani atau bertukar pendapat dan cerita tentang dunia perkuliahan hingga mengerjakan tugas skripsi
8. Salsa, Carin, Dita, Liana, Devia, Dewi, Rayda, Anggi, Ida, Teresna, Nabila selaku teman dari penulis dari semester awal hingga semester akhir yang semoga juga berteman hingga akhir. Terimakasih atas kesediaannya untuk menjawab pertanyaan penulis terkait pengerjaan tugas akhir
9. Ayin, Meiko, Risko, Mbak Aca yang membantu penulis memahami kembali pengerjaan analisis data
10. Maya, Vira, Ami, Farhana, Farah Dina, Risko, Aldi selaku teman satu bimbingan yang saling menyemangati satu sama lain dan bertukar informasi dalam mengerjakan skripsi
11. Bintang Eka Putri yang membantu penulis dalam berbagai hal selama penulis berkuliah. Terima kasih atas argumen, pendapat dan saran - sarannya
12. Delfira, Bintan, Didin, Virset, dan Kikik teman SMA yang selalu membantu penulis dengan memberikan dukungan dan doa terbaik dan mau direpotkan untuk keperluan penyelesaian skripsi

13. Arsephine Xavergio Hadyssharga Averiori Simbolon, selaku teman dekat penulis yang selalu memberikan dukungan dan motivasi dan menemani penulis untuk mengerjakan dan menyelesaikan tugas akhir bersama – sama
14. Mbak Ayas, Mas Talla dengan dukungan dan semangatnya serta kesediaannya untuk menghibur penulis selama penulis menyelesaikan skripsi
15. Adila yang juga memberikan semangat selalu kepada penulis dan mengajak penulis untuk bernafas sejenak
16. Teman – teman Teater Boneka, Futsal dan Saman 2019 serta Psychofest 2021, Pemira dan Psychocup yang menjadi bagian dari perjalanan penulis dalam mengembangkan bakat lainnya selama berkuliah
17. Teman – teman Arvana Creative, dan Indische Coffee Shop yang memberikan kesempatan penulis untuk terjun ke dunia kerja sambil menyelesaikan kuliah
18. Responden yang telah bersedia meluangkan waktu untuk turut berpartisipasi dalam penelitian ini

Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu – persatu yang sudah membantu penulis secara langsung dan tidak langsung dalam menyusun skripsi.

Terima kasih atas bantuan dan dukungan yang telah diberikan.

Surabaya, 13 Juni 2022

Anastyasya Dyah Purwanti

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
UCAPAN TERIMA KASIH	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
ABSTRAK	xviii
ABSTRACT	xix
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Identifikasi Masalah	7
1.3. Batasan Masalah.....	11
1.4. Rumusan Masalah	12
1.5. Tujuan Penelitian	13
1.6. Manfaat Penelitian	13

1.6.1.Manfaat Teoritis	13
1.6.2.Manfaat Praktis.....	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	14
2.1. Keinginan Berpindah (<i>Turnover Intention</i>)	14
2.1.1Definisi Keinginan Berpindah (<i>Turnover Intention</i>).....	14
2.1.2Faktor - Faktor yang Mempengaruhi Keinginan Berpindah (<i>Turnover Intention</i>)	14
2.1.3Dimensi Keinginan Berpindah (<i>Turnover Intention</i>)	16
2.1.4Dampak dari Keinginan Berpindah (<i>Turnover Intention</i>).....	16
2.2. Ketidaksopanan Tempat Kerja (<i>Workplace Incivility</i>).....	17
2.2.1.Definisi Ketidaksopanan di Tempat Kerja (<i>Workplace Incivility</i>)	17
2.2.2.Proses Ketidaksopanan di Tempat Kerja (<i>Workplace Incivility</i>)	18
2.2.3.Faktor-faktor yang Mempengaruhi Ketidaksopanan di Tempat Kerja (<i>Workplace Incivility</i>)	21
2.2.4.Dampak Ketidaksopanan di Tempat Kerja (<i>Workplace Incivility</i>)	23
2.3. Kelelahan Emotional (<i>Emotional Exhaustion</i>).....	25
2.3.1.Definisi Kelelahan Emosional (<i>Emotional Exhaustion</i>)	25
2.3.2.Dimensi Kelelahan Emosional (<i>Emotional Exhaustion</i>)	26
2.3.3.Dampak Kelelahan Emosional (<i>Emotional Exhaustion</i>).....	27

2.4.	Hubungan Antar Variabel <i>Workplace Incivility</i> , <i>Turnover Intention</i> , dan <i>Emotional Exhaustion</i>	27
2.5.	Kerangka Konseptual	30
2.6	Hipotesis.....	31
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		32
3.1	Tipe Penelitian	32
3.2	Identifikasi Variabel Penelitian.....	32
3.2.1	Variabel Bebas (Variabel X)	33
3.2.2	Variabel Terikat (Variabel Y)	33
3.2.3	Variabel Mediator (Variabel Z).....	33
3.3	Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	34
3.3.1	Ketidaksopanan di Tempat Kerja (<i>Workplace Incivility Behavior</i>)	34
3.3.2	Keinginan Berpindah (<i>Turnover Intention</i>).....	35
3.3.3	Kelelahan Emosional (<i>Emotional Exhaustion</i>)	36
3.4	Subyek Penelitian.....	37
3.4.1	Populasi Penelitian	37
3.4.2	Sampel Penelitian dan Metode Sampling.....	37
3.5	Teknik Pengumpulan Data.....	38
3.5.1	Instrumen Variabel Bebas (<i>Workplace Incivility Behavior</i>)	39
3.5.2	Instrumen Variabel Terikat (<i>Turnover Intention</i>)	40

3.5.3 Instrumen Variabel Mediator (<i>Emotional Exhaustion</i>)	41
3.6 Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur	42
3.6.1 Validitas Alat Ukur	42
3.6.2 Reliabilitas Alat Ukur.....	42
3.7 Analisis Data	44
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	45
4.1 Gambaran Subjek Penelitian	45
4.2 Pelaksanaan Penelitian.....	47
4.2.1 Persiapan Penelitian	47
4.2.2 Proses Pengambilan Data	48
4.2.3 Hambatan Penelitian.....	49
4.3 Hasil Penelitian	50
4.3.1 Analisis Deskriptif.....	50
4.3.2 Hasil Uji Analisis	53
4.3 Pembahasan.....	56
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	60
5.1 Kesimpulan	60
5.2 Saran.....	60
5.2.1 Saran untuk Penelitian Selanjutnya	60
5.2.2 Saran untuk Perusahaan.....	61

DAFTAR PUSTAKA	63
LAMPIRAN.....	68

DAFTAR TABEL

TABEL 3.1	Penilaian Aitem IIBS	39
TABEL 3.2	<i>Blue Print</i> IIBS.....	40
TABEL 3.3	Penilaian Aitem <i>Turnover Intention</i>	41
TABEL 3.4	<i>Blue Print Turnover Intention</i>	41
TABEL 3.5	Penilaian Aitem <i>Maslach Burnout Inventory</i>	42
TABEL 3.6	Reliabilitas Alat Ukur	43
TABEL 3.7	Hasil Reliabilitas Alat Ukur	44
TABEL 4.1	Deskripsi Subjek Penelitian Berdasarkan Data Demografis ..	46
TABEL 4.2	Tabel Statistik Hasil Analisa Deskriptif.....	50
TABEL 4.3	Rumus Norma Kategorisasi	51
TABEL 4.4	Norma Kategorisasi Variabel Penelitian	52
TABEL 4.5	Tabel Analisis <i>Zero Order Correlation</i>	53
TABEL 4.6	Tabel Analisis Regresi <i>Bootstrapping</i>	54

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 2.1 <i>Sample Incivility Spiral</i>	19
--	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	68
Lampiran 2 Izin Penggunaan Alat Ukur	81
Lampiran 3 Hasil Uji Reliabilitas Alat Ukur <i>Workplace Incivility</i>	82
Lampiran 4 Hasil Uji Reliabilitas Alat Ukur <i>Turnover Intention</i>	84
Lampiran 5 Hasil Uji Reliabilitas Alat Ukur <i>Emotional Exhaustion</i>	85

ABSTRAK

Anastyasya Dyah Purwanti, 111811133051, Hubungan *Workplace Incivility* dan *Turnover Intention* dengan *Emotional Exhaustion* sebagai Variabel Mediator pada Karyawan Generasi Millennial, Skripsi, Fakultas Psikologi Universitas Airlangga Surabaya, 2022. xvii + 85 Halaman, 5 Lampiran.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan workplace incivility dan turnover intention dengan emotional exhaustion sebagai variabel mediator pada karyawan generasi millennial. Workplace incivility merupakan tindakan menyimpang dengan intensitas rendah seperti perlakuan verbal atau nonverbal secara kasar dan tidak menghormati di tempat kerja dengan maksud ambigu yang ditujukan pada korban untuk membahayakan targetnya (Andersson & Pearson, 1999), turnover intention merupakan proses untuk merencanakan, berpikir, atau keinginan dari karyawan untuk meninggalkan perusahaannya (Mobley, 1978), emotional exhaustion merupakan suatu perasaan emosional yang berlebihan serta menguras sumber daya emosional seseorang yang telah disalurkan melalui interaksi dengan individu lain (Maslach & Jackson, 1981).

Penelitian yang dilakukan merupakan metode penelitian kuantitatif dengan teknik survei yang menggunakan alat pengumpulan berupa kuesioner yang disebarakan secara online. Partisipan dalam penelitian ini sebanyak 106 karyawan generasi millennial di Indonesia yang berusia 22-42 tahun. Data diperoleh dengan menggunakan alat ukur Indonesia Incivility Behavior Scale (IIBS) yang dikembangkan oleh Handoyo, dkk. (2018) dengan total 28 aitem, skala turnover intention milik Mobley (1978) dengan 3 aitem, serta alat ukur emotional exhaustion dari Maslach Burnout Inventory dengan 9 aitem milik Maslach & Jackson (1981). Analisis data dilakukan dengan menggunakan regresi bootstrapping dengan bantuan software Jamovi 1.2.27.

Hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif antara workplace incivility dengan turnover intention serta emotional exhaustion secara signifikan dapat menjelaskan hubungan secara tidak langsung antara workplace incivility dan turnover intention

Kata kunci: *workplace incivility, turnover intention, emotional exhaustion, karyawan generasi millennial*

Daftar Pustaka, 50 (1978-2022)

ABSTRACT

Anastyasya Dyah Purwanti, 111811133051, The Relationship Between Workplace Incivility and Turnover Intention with Emotional Exhaustion as A Mediator on Millennial Employees, Thesis, Faculty of Psychology Universitas Airlangga Surabaya, 2022. xvii + 85 Pages, 5 Appendices.

This study aims to examine the relationship between workplace incivility and turnover with emotional exhaustion as a mediator variable in millennial employees. Workplace incivility is a deviant behavior with low intensity such as verbal and non-verbal treatment in a rude way and a disrespectful manner in the workplace with ambiguous intentions aimed at the victim to harm them (Andersson & Pearson, 1999), turnover intention is a process of planning, thinking, and the intention from employee to leave the company (Mobley, 1978), emotional exhaustion is an emotional feeling that is excessive and drains a person's emotional resources that have been channeled through interaction with other individuals (Maslach & Jackson, 1981).

This study is a quantitative research method with survey techniques and using a collection tool in the form of questionnaire distributed online. Participants in this study were 106 millennial employees in Indonesia aged 22-42 years old. Data were obtained using the Indonesia Incivility Behavior Scale (IIBS) developed by Handoyo, et al. (2018) with a total of 28 items, Mobley's (1978) turnover intention scale with 3 items, and Maslach & Jackson (1981) emotional exhaustion measuring tool with 9 items. Data analysis was performed using bootstrapping regression with the help of Jamovi 1.2.27 software. The results of the study indicate that there is a positive relationship between workplace incivility and turnover intention, and emotional exhaustion significantly explain the indirect relationship between workplace incivility and turnover intention.

Kata kunci: workplace incivility, turnover intention, emotional exhaustion, millennial employees

References, 50 (1978-2022)