

PENGARUH *WORKPLACE INCIVILITY* TERHADAP *JOB BURNOUT* DENGAN *PROBLEM-FOCUSED COPING STRATEGY* SEBAGAI VARIABEL MODERATOR PADA PERAWAT

SKRIPSI



Disusun oleh:

AZIZAH WIDIA HUSNUN

NIM. 111811133029

**FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA**

2022

PENGARUH *WORKPLACE INCIVILITY* TERHADAP *JOB BURNOUT* DENGAN *PROBLEM-FOCUSED COPING STRATEGY* SEBAGAI VARIABEL MODERATOR PADA PERAWAT

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan

Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Psikologi

Universitas Airlangga Surabaya

Disusun oleh:

AZIZAH WIDIA HUSNUN

NIM. 111811133029

**FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA**

2022



LEMBAR PERNYATAAN

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang saya susun ini merupakan hasil karya tulis saya sendiri. Adapun bagian-bagian tertentu dalam skripsi 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 perundang-undangan yang berlaku.

Surabaya, 12 Maret 2022

Menyetujui,



(Azizah Widia Husnun)

HALAMAN PERSETUJUAN

**PENGARUH *WORKPLACE INCIVILITY* TERHADAP *JOB BURNOUT*
DENGAN *PROBLEM-FOCUSED COPING STRATEGY* SEBAGAI
VARIABEL MODERATOR PADA PERAWAT**

Surabaya, 14 Maret 2022

Skripsi ini telah disetujui oleh

Dosen Pembimbing Penulisan Skripsi



Dewi Syarifah, M.Psi., Psikolog

NIP. 198009292009122001

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini telah dipertahankan dihadapan dewan penguji pada hari Jum'at,
tanggal 22 April 2022 dengan susunan Dewan Penguji

Ketua,



Dr. Fajrianthi, M.Psi., Psikolog

NIP. 196803081998022001

Sekretaris,

Anggota,



Rosatyani Puspita A., M.Psi., Psikolog

NIP. 198512012015042001



Dewi Syarifah, M.Psi., Psikolog

NIP. 198009292009122001

HALAMAN MOTTO

“Even when things are tough, don’t think that you’re gonna give up. Instead, think you’re gonna go higher, so this little bit of difficulty is nothing. You can do it!”

– Park Sungjin from DAY6

“You should not be afraid of waves, because they will come to you anyway. But all you need to do is only to withstand it. Because when you’re successfully passed it, you’ll see a beautiful view upon you.”

– Kang Youngyun from DAY6

“For everybody that’s hurting or that has hard times or struggles with things, whether it’s school, whether it’s people, whether it’s emotions... we’re here for you. Everyone’s here for you. No one’s perfect.”

– Park Jaehyung from DAY6

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk kedua orang tua saya yang sudah bersusah payah membiayai perkuliahan saya dan selalu mendukung saya dari awal hingga akhir. Selain itu, saya juga persembahkan untuk diri saya sendiri sebagai bukti nyata bahwa saya telah berjuang untuk segera menyelesaikan skripsi ini. Serta terima kasih kepada diri saya karena telah berhasil bertahan dan melewati hari-hari yang sulit.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah segala puji bagi Allah SWT atas berkat rahmat, hidayah, serta karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh *Workplace Incivility* terhadap *Job Burnout* dengan *Problem-Focused Coping Strategy* sebagai Variabel Moderator pada Perawat” sebagai salah satu syarat memperoleh gelar sarjana. Penulis sangat menyadari bahwa skripsi ini tidak akan berjalan dengan lancar tanpa bantuan, dukungan, dan doa dari banyak pihak. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Suryanto, M.Si., Psikolog selaku Dekan Fakultas Psikologi Universitas Airlangga.
2. Ibu Dewi Syarifah, M.Psi., Psikolog selaku dosen pembimbing skripsi. Terima kasih banyak atas kesabaran Ibu dalam membimbing, memberikan masukan, kritik, semangat, dan meluangkan waktunya untuk mendampingi penulis dalam menyelesaikan skripsi.
3. Ibu Dr. Fajrianthi, M.Psi., Psikolog dan Ibu Rosatyani Puspita Adiati, M.Psi., Psikolog selaku dosen penguji skripsi yang memberi masukan untuk meningkatkan kualitas laporan penelitian ini.
4. Ibu Ika Yuniar Cahyanti, M.Psi., Psikolog selaku dosen wali yang telah membantu penulis selama proses perkuliahan.
5. Bapak Wiratno dan Ibu Diana Setyowati selaku kedua orang tua penulis. Terima kasih atas kasih sayang, dukungan, semangat, serta doa yang tiada pernah terhenti untuk penulis.

6. Shafa Aulia Hasnaningrum selaku adik penulis yang selalu membantu dan mendorong semangat penulis untuk menyelesaikan skripsi.
7. Seluruh dosen dan tenaga pendidik di Fakultas Psikologi Universitas Airlangga yang telah memberikan ilmu, pengetahuan, dan pengalaman kepada penulis selama berada di bangku perkuliahan.
8. Seluruh staf dan karyawan Fakultas Psikologi Universitas Airlangga yang telah membantu penulis dalam hal akademik dan non akademik selama masa perkuliahan.
9. Agnes Viola, Bintang Eka, Farah Dina, dan Stefany Putri selaku teman-teman penulis di Fakultas Psikologi Universitas Airlangga. Terima kasih sudah menjadi teman selama proses perkuliahan dari semester 1, serta segala bantuan dan semangat yang kalian berikan selama masa perkuliahan.
10. Azkiya, Feni, dan Tata yang merupakan teman-teman penulis sejak SMP hingga saat ini. Terima kasih atas dukungan dan semangat kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
11. DAY6 dan DAY6 Even of Day. Terima kasih karena telah memberikan *support* kepada penulis dalam bentuk karya berupa lagu-lagu yang penulis dengarkan selama mengerjakan skripsi maupun *quotes* yang selalu penulis ingat saat mengalami masa-masa sulit sehingga penulis pun menjadi bersemangat dalam menyelesaikan skripsi dan berjuang agar tidak menyerah.

12. Park Sungjin, Park Jaehyung, Kang Younghyun, Kim Wonpil, dan Yoon Dowoon yang telah menjadi penyemangat, motivator, dan penghibur penulis saat melewati masa-masa sulit.
13. Seluruh keluarga besar dan teman-teman penulis yang telah mendukung dan membantu dalam menyelesaikan skripsi.
14. Seluruh responden yang telah rela meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner penelitian dan pihak-pihak yang membantu penyebaran kuesioner.
15. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu oleh penulis.
Terima kasih atas bantuan, dukungan, serta doa yang dipanjatkan untuk penulis.

Surabaya, 12 Maret 2022

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERNYATAAN.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
ABSTRAK.....	xix
<i>ABSTRACT</i>	xx
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	17
1.3 Batasan Masalah	25
1.3.1 <i>Workplace Incivility</i>	26

1.3.2	<i>Job Burnout</i>	26
1.3.3	<i>Problem-Focused Coping Strategy</i>	26
1.3.4	Perawat.....	26
1.4	Rumusan Masalah	27
1.5	Tujuan Penelitian	27
1.6	Manfaat Penelitian	27
1.6.1	Manfaat Teoritis	27
1.6.2	Manfaat Praktis	28
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....		30
2.1	Perawat.....	30
2.1.1	Definisi Perawat	30
2.1.2	Peran Perawat.....	31
2.2	<i>Job Burnout</i>	32
2.2.1	Definisi <i>Job Burnout</i>	32
2.2.2	Dimensi <i>Job Burnout</i>	36
2.2.3	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi <i>Job Burnout</i>	39
2.2.4	Dampak <i>Job Burnout</i>	42
2.3	<i>Workplace Incivility</i>	44
2.3.1	Definisi <i>Workplace Incivility</i>	44
2.3.2	Proses Terjadinya <i>Workplace Incivility</i>	48
2.3.3	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi <i>Workplace Incivility</i>	52
2.3.4	Dampak <i>Workplace Incivility</i>	54

2.4	<i>Problem-Focused Coping Strategy</i>	55
2.4.1	Definisi <i>Coping Strategy</i>	55
2.4.2	Definisi <i>Problem-Focused Coping Strategy</i>	56
2.4.3	Bentuk-Bentuk <i>Problem-Focused Coping Strategy</i>	57
2.4.4	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi <i>Problem-Focused Coping Strategy</i>	58
2.5	Hubungan Antara <i>Workplace Incivility</i> , <i>Job Burnout</i> , dan <i>Problem-Focused Coping Strategy</i>	61
2.6	Kerangka Konseptual	66
2.7	Hipotesis.....	67
BAB III METODE PENELITIAN		68
3.1	Tipe Penelitian	68
3.2	Identifikasi Variabel Penelitian.....	68
3.2.1	Variabel Bebas (X).....	69
3.2.2	Variabel Terikat (Y).....	69
3.2.3	Variabel Moderator (Z)	69
3.3	Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	70
3.3.1	<i>Workplace Incivility</i>	70
3.3.2	<i>Job Burnout</i>	71
3.3.3	<i>Problem-Focused Coping Strategy</i>	71
3.4	Subjek Penelitian.....	72
3.4.1	Populasi Penelitian	72

3.4.2	Sampel Penelitian.....	73
3.5	Teknik Pengumpulan Data.....	74
3.5.1	Alat Ukur <i>Workplace Incivility</i>	75
3.5.2	Alat Ukur <i>Job Burnout</i>	76
3.5.3	Alat Ukur <i>Problem-Focused Coping Strategy</i>	77
3.6	Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur	78
3.6.1	Validitas Alat Ukur	78
3.6.2	Reliabilitas Alat Ukur	79
3.7	Analisis Data	79
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		81
4.1	Gambaran Subjek Penelitian	81
4.2	Pelaksanaan Penelitian	83
4.2.1	Persiapan Penelitian	83
4.2.2	Pengambilan Data	85
4.2.3	Hambatan Penelitian	86
4.3	Hasil Penelitian	86
4.3.1	Uji Reliabilitas Alat Ukur	86
4.3.2	Uji Analisis Statistik Deskriptif	87
4.3.3	Analisis Deskriptif Subjek Berdasarkan Kategorisasi	89
4.3.4	Uji Asumsi Klasik.....	91
4.3.4.1	Uji Normalitas Data	91
4.3.4.2	Uji Multikolinearitas	92

4.3.4.3	Uji Heteroskedastisitas.....	93
4.3.4.4	Uji Linearitas.....	94
4.3.4.5	Uji Korelasi	95
4.3.5	Uji Hipotesis	97
4.3.5.1	Uji Regresi Linear Sederhana antara <i>Workplace Incivility</i> dan <i>Job Burnout</i>	97
4.3.5.2	Uji Interaksi.....	99
4.4	Pembahasan.....	102
BAB V SIMPULAN DAN SARAN		113
5.1	Simpulan	113
5.2	Saran.....	113
5.2.1	Saran untuk Penelitian Selanjutnya.....	113
5.2.2	Saran untuk Instansi Terkait	114
5.2.3	Saran untuk Perawat.....	115
DAFTAR PUSTAKA		116
LAMPIRAN.....		129

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Keterangan Skala Likert pada Alat Ukur <i>Workplace Incivility</i>	75
Tabel 3.2 <i>Blue Print</i> Alat Ukur <i>Workplace Incivility</i>	75
Tabel 3.3 Keterangan Skala Likert pada Alat Ukur <i>Job Burnout</i>	76
Tabel 3.4 <i>Blue Print</i> Alat Ukur <i>Job Burnout</i>	76
Tabel 3.5 Keterangan Skala Likert Alat Ukur <i>Problem-Focused Coping Strategy</i>	77
Tabel 3.6 <i>Blue Print</i> Alat Ukur <i>Problem-Focused Coping Strategy</i>	77
Tabel 4.1 Gambaran Subjek Berdasarkan Data Demografis	81
Tabel 4.2 Uji Reliabilitas Alat Ukur	86
Tabel 4.3 Analisis Statistik Deskriptif	88
Tabel 4.4 Rumus Norma Kategorisasi	89
Tabel 4.5 Norma Kategorisasi Variabel <i>Workplace Incivility</i>	90
Tabel 4.6 Norma Kategorisasi Variabel <i>Job Burnout</i>	90
Tabel 4.7 Norma Kategorisasi Variabel <i>Problem-Focused Coping Strategy</i>	91
Tabel 4.8 Hasil Uji Normalitas Data	92
Tabel 4.9 Hasil Uji Multikolinearitas	92
Tabel 4.10 Hasil Uji Heteroskedastisitas	93
Tabel 4.11 Hasil Uji Linearitas <i>Workplace Incivility</i> dan <i>Job Burnout</i>	94
Tabel 4.12 Hasil Uji Linearitas <i>Problem-Focused Coping Strategy</i> dan <i>Job Burnout</i>	94
Tabel 4.13 Hasil Uji Korelasi	96
Tabel 4.14 <i>Model Summary</i> Uji Hipotesis I	97

Tabel 4.15 Hasil Uji ANOVA Uji Hipotesis I	98
Tabel 4.16 <i>Coefficients</i> Uji Hipotesis I	98
Tabel 4.17 <i>Model Summary</i> Uji Hipotesis II	99
Tabel 4.18 Hasil Uji ANOVA Uji Hipotesis II.....	100
Tabel 4.19 <i>Coefficients</i> Uji Hipotesis II.....	101

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Perbedaan <i>Incivility</i> dengan Bentuk Penyimpangan yang Lain	45
Gambar 2.2 Mekanisme <i>Incivility Spiral</i>	49
Gambar 2.3 Contoh Terjadinya Fenomena <i>Incivility Spiral</i>	49
Gambar 2.4 Kerangka Konseptual	66
Gambar 3.1 Skema Hubungan Variabel Penelitian.....	70

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	129
Lampiran 2. Permohonan Izin Penggunaan Alat Ukur Penelitian	139
Lampiran 3. Reliabilitas Alat Ukur	140
Lampiran 4. Uji Analisis Statistik Deskriptif.....	141
Lampiran 5. Uji Asumsi Klasik	142
Lampiran 6. Uji Hipotesis	144

ABSTRAK

**Azizah Widia Husnun, 111811133029, Pengaruh *Workplace Incivility* terhadap *Job Burnout* dengan *Problem-Focused Coping* sebagai Variabel Moderator pada Perawat, Skripsi, Fakultas Psikologi Universitas Airlangga, 2022.
xx + 128 halaman, 6 lampiran**

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh *workplace incivility* terhadap *job burnout* pada perawat dan menguji *problem-focused coping* sebagai variabel moderator pada pengaruh *workplace incivility* terhadap *job burnout* pada perawat. Alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Indonesia Incivility Behavior Scale* (IIBS) yang disusun oleh Handoyo, Samian, Syarifah, dan Suhariadi (2018), *Maslach Burnout Inventory-Human Services Survey* (MBI-HSS) yang dikembangkan oleh Maslach dan Jackson (1981), dan *The Ways of Coping Questionnaire* (WCQ) yang telah direvisi oleh Folkman (1986).

Penelitian ini menggunakan tipe kuantitatif dengan metode survei. Partisipan dalam penelitian ini adalah 108 perawat yang sudah bekerja minimal selama satu tahun. Analisis data dilakukan dengan regresi linear sederhana dan *Moderated Regression Analysis* (MRA) menggunakan *software IBM SPSS versi 25 for Mac*. Adapun hasil penelitian menunjukkan bahwa *workplace incivility* berpengaruh signifikan terhadap *job burnout* ($p=0.000$) serta *problem-focused coping strategy* tidak mampu memoderasi pengaruh *workplace incivility* terhadap *job burnout* pada perawat ($p=0.837$).

Kata Kunci: *workplace incivility, job burnout, problem-focused coping strategy, perawat*

Daftar Pustaka, 199 (1964-2022)

ABSTRACT

Azizah Widia Husnun, 111811133029, The Effect of Workplace Incivility on Job Burnout with Problem-Focused Coping as a Moderator Variable in Nurses, Faculty of Psychology Airlangga University, 2022
xx + 128 pages, 6 appendix

This study aims to examine the effect of workplace incivility on job burnout in nurses and to examine problem-focused coping as a moderating variable on the effect of workplace incivility on job burnout in nurses. The measuring instruments used in this study are Indonesia Incivility Behavior Scale (IIBS) compiled by Handoyo, Samian, Syarifah, and Suhariadi (2018), Maslach Burnout Inventory-Human Services Survey (MBI-HSS) developed by Maslach and Jackson (1981), and The Ways of Coping Questionnaire (WCQ) which has been revised by Folkman (1986).

This study uses a quantitative type with a survey method. Participants in this study were 108 nurses who had worked for at least one year. Data analysis was performed using simple linear regression and Moderated Regression Analysis (MRA) using IBM SPSS software version 25 for Mac. The results showed that workplace incivility had a significant effect on job burnout ($p=0.000$) and that problem-focused coping strategies were not able to moderate the effect of workplace incivility on job burnout in nurses ($p=0.837$).

Keywords: *workplace incivility, job burnout, problem-focused coping strategy, nurse*

References, 199 (1964-2022)