

**PENGARUH *WORKPLACE INCIVILITY* TERHADAP KELELAHAN  
EMOSIONAL PADA KARYAWAN MEXOLIE HOTEL KEBUMEN**

**Skripsi**

**Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Mencapai Derajat Sarjana  
Manajemen (S1)**

**Pada Program Studi Manajemen**

**Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta**



**Disusun oleh:**

**Firna Herlina**

**NPM: 15 03 22430**

**FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA**

**UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA**

**MARET 2021**

**SKRIPSI**

**PENGARUH *WORKPLACE INCIVILITY* TERHADAP KELELAHAN  
EMOSIONAL PADA KARYAWAN MEXOLIE HOTEL KEBUMEN**



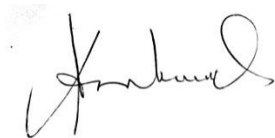
**Disusun oleh:**

**Firna Herlina**

**NPM: 15 03 22430**

**Telah dibaca dan disetujui oleh:**

**Pembimbing**



**Dr. M. Parnawa Putranta, M.B.A, Ph.D.**

**Tanggal 1 Maret 2021**



**UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA**  
Fakultas Bisnis dan Ekonomika

**SURAT KETERANGAN**

**No. 785/J/I**

Berdasarkan dari Ujian Pendadaran yang diselenggarakan pada hari Rabu, 4 Agustus 2021 dengan susunan penguji sebagai berikut:

1. M. Parnawa Putranta, MBA., Ph.D. (Ketua Penguji)
2. Drs. D. Koeshartono, MM. (Anggota)
3. Debora Wintriarsi Handoko, SE., MM., M.Sc. (Anggota)

Tim Penguji Pendadaran Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta telah memutuskan bahwa:

Nama : Firna Herlina  
NPM : 150322430

Dinyatakan  
**Lulus Dengan Revisi**

Pada saat ini skripsi Firna Herlina telah selesai direvisi dan revisian tersebut telah diperiksa dan disetujui oleh semua anggota panitia penguji.

Surat Keterangan ini dibuat agar dapat digunakan untuk keperluan Yudisium kelulusan Sarjana Manajemen Fakultas Bisnis dan Ekonomika UAJY.

Dekan,

  
  
**Drs. Budi Suprpto, MBA., Ph.D.**  
FASULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA

## **PERNYATAAN**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini dengan sesungguhnya menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

### **PENGARUH *WORKPLACE INCIVILITY* TERHADAP KELELAHAN EMOSIONAL PADA KARYAWAN MEXOLIE HOTEL KEBUMEN**

benar-benar hasil karya saya sendiri. Pernyataan, ide, maupun kutipan baik langsung maupun tidak langsung yang bersumber dari tulisan atau ide orang lain dinyatakan secara tertulis dalam catatan perut dan daftar pustaka. Apabila di kemudian hari terbukti bahwa saya melakukan plagiasi sebagian atau seluruhnya dari skripsi ini, maka gelar dan ijazah yang diperoleh dinyatakan batal dan akan saya kembalikan kepada Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Yogyakarta, 1 Maret 2021

Yang menyatakan



**Firna Herlina**

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul “Pengaruh *Workplace Incivility* Terhadap Kelelahan Kelelahan Emosional Pada Karyawan Mexolie Hotel Kebumen”. Penulisan skripsi ditujukan sebagai syarat kelengkapan memperoleh gelar Sarjana Manajemen di Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta. Dalam penulisan skripsi ini banyak pihak yang memberikan dukungan, bimbingan, dan motivasi bagi penulis. Dengan segenap kerendahan hati, perkenankan penulis menyampaikan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada:

1. Tuhan YME yang senantiasa memberikan berkat dan penyertaan-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan baik.
2. Mamah (Ibu Sunarsih), Papah (Bpk Miswanto), Kakak (Fuad), Adik (Manda) dan keluarga besar yang telah memberikan doa, semangat, dan segala bentuk dukungan sehingga dapat menyelesaikan skripsi dengan baik.
3. Bapak Dr. M. Parnawa Putranta, M.B.A, Ph.D selaku dosen pembimbing yang dengan sabar telah memberikan ilmu, waktu, tenaga, motivasi, nasihat, dan arahan sehingga skripsi terselesaikan dengan baik.
4. Seluruh dosen Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang telah memberikan ilmu selama di bangku kuliah.
5. Bapak Drs. Budi Suprpto, MBA., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta. Ibu Debora Wintriasi H., S.E., M.M., Msc. selaku Kaprodi Manajemen Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
6. Para sahabat X-Team Novi, Icha, Nanda, Nanda P, Genni, Angel, fridha, dan diva, Gdz Mdz Family terutama Bayu, Chris, Bintang, Dion, Irfan, Kelas R, kontrakan rumah dinas, kontrakan primadona terimakasih untuk doa, dukungan dan kebersamaan nya selama ini.
7. Kepada Adrian, VOIN JUNIOR (Disent, Nyonx, Ean, Justin, Ical, Zombie), VOIN LYNXES (Cassy, Sunny, Jessy, Ledhy, Fifi), Ko Daniel, Kak Lepsi, Jun, Latte, Culture, Serizawa, Zenith, Gata, kalya terimakasih telah menghibur dan menyemangati selama proses penulisan skripsi.
8. Terimakasih untuk Diana, Titis, Maya sebagai teman bimbingan skripsi yang telah membantu dan memberi semangat dalam mengerjakan skripsi ini
9. Mexolie Hotel Kebumen dan segenap karyawan yang telah meluangkan waktu mengisi kuesioner sehingga skripsi terselesaikan dengan lancar.

Penulis menyadari skripsi ini banyak kekurangan. Demi perbaikan yang akan datang, penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun. Demikian penulis dapat sampaikan, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca dan pihak-pihak yang bersangkutan.

Yogyakarta, 1 Maret 2021

Penulis

Firna Herlina



## DAFTAR ISI

PERNYATAAN .....	4
KATA PENGANTAR .....	5
DAFTAR ISI .....	7
BAB I.....	10
PENDAHULUAN .....	11
1.1 Latar Belakang Masalah.....	11
1.2 Rumusan Masalah.....	14
1.3 Batasan Masalah .....	15
1.4 Tujuan Penelitian .....	15
1.5 Manfaat Penelitian .....	16
1.6 Sistematika Penulisan.....	16
BAB II.....	18
LANDASAN TEORI.....	18
2.1 Kelelahan Emosional .....	18
2.1.1 Pengertian Emosi.....	18
2.1.2 Pengertian Kelelahan Emosional.....	19
2.1.3 Faktor-faktor Penyebab Kelelahan Emosional.....	20
2.2 Workplace Incivility (Ketidaksopanan di Tempat Kerja).....	22
2.2.1 Pengertian Ketidaksopanan di tempat kerja.....	22
2.2.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Ketidaksopanan di tempat kerja.....	23
2.2.3 Dimensi Ketidaksopanan di tempat kerja .....	24
2.3 Penelitian terdahulu.....	26
2.4 Pengembangan Hipotesis .....	27
2.4.1 Pengaruh Ketidaksopanan di tempat kerja Terhadap Kelelahan Emosional .....	27
2.5 Kerangka Pemikiran.....	32
BAB III .....	33
METODE PENELITIAN.....	33
3.1 Jenis Penelitian, Waktu, dan Lokasi Penelitian .....	33
3.2 Sumber Data Penelitian .....	33
3.3 Metode Sampling dan Teknik Pengumpulan Data .....	35
3.4 Desain Penelitian .....	36

3.5 Instrumen Penelitian.....	37
3.6 Definisi Operasional.....	38
3.7 Metode Pengujian Instrumen.....	42
3.7.1 Uji Validitas .....	42
3.7.2 Uji Reliabilitas .....	42
3.8 Metode Analisis Data.....	43
3.8.1 Analisis Statistik Deskriptif .....	43
3.9 Uji Hipotesis .....	44
3.9.1 Analisis Regresi Linier Berganda .....	44
3.9.2 Koefisien Determinasi ( <i>Adjusted R-Square</i> ).....	47
3.9.3. Uji F.....	45
3.9.4 Uji T.....	46
BAB IV .....	47
HASIL DAN PEMBAHASAN .....	47
4.1. Hasil Pengujian Instrumen .....	47
4.1.1 Uji Validitas .....	47
4.1.2 Uji Reliabilitas .....	50
4.2 Karakteristik Responden .....	51
4.3 Statistik Deskriptif .....	53
4.4 Pengaruh Ketidaksopanan di tempat kerja Terhadap Kelelahan Emosional Karyawan .....	57
4.5 Pembahasan .....	59
BAB V .....	63
PENUTUP.....	63
5.1 Kesimpulan.....	63
5.2 Implikasi Manajerial .....	64
5.3 Keterbatasan Penelitian .....	66
5.4 Saran.....	66



## DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1 Uji Validitas Variabel Ketidaksopanan konsumen .....	48
Tabel 4. 2 Uji Validitas Variabel Ketidaksopanan Penyelia.....	48
Tabel 4. 3 Uji Validitas Variabel Ketidaksopanan Rekan Kerja.....	49
Tabel 4. 4 Uji Validitas Variabel Kelelahan Emosional.....	50
Tabel 4. 5 Uji Reliabilitas .....	51
Tabel 4. 6 Karakteristik Responden.....	51
Tabel 4. 7 Penilaian Responden Pada Variabel Ketidaksopanan konsumen .....	53
Tabel 4. 8 Penilaian Responden Pada Variabel Ketidaksopanan penyelia .....	55
Tabel 4. 9 Penilaian Responden Pada Variabel Ketidaksopanan rekan kerja.....	55
Tabel 4. 10 Penilaian Responden Pada Variabel Kelelahan Emosional.....	56
Tabel 4. 11 Hasil Analisis Regresi Berganda.....	57

**PENGARUH *WORKPLACE INCIVILITY* TERHADAP KELELAHAN  
EMOSIONAL PADA KARYAWAN MEXOLIE HOTEL KEBUMEN**

**Disusun oleh:**

**Firna Herlina**

**NPM: 15 03 22430**

**Pembimbing**

**Dr. M. Parnawa Putranta, M.B.A, Ph.D**

**Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Ketidaksopanan di tempat kerja yang disebabkan oleh customer, supervisor, dan coworker serta bagaimana pengaruhnya terhadap kelelahan emosional mereka. Penelitian ini dilakukan di Mexolie Hotel Kebumen, dengan melibatkan 41 karyawan sebagai responden. Data yang didapat dari responden diolah menggunakan software SPSS. Data diolah menggunakan metode purposive sampling. Menggunakan uji validitas dan reliabilitas. menggunakan analisis deskriptif dan analisis regresi berganda. Dari hasil analisis yang telah dilakukan, dapat disimpulkan Ketidaksopanan di tempat kerja berpengaruh signifikan dan positif terhadap kelelahan emosional.

**Kata kunci: Ketidaksopanan di tempat kerja, Kelelahan Emosional.**