

**PENGARUH *WORKPLACE INCIVILITY* TERHADAP KEPUASAN
KERJA PADA KARYAWAN PT. SUMATERA TROPICAL SPICES
DENGAN *EMOTIONAL EXHAUSTION* SEBAGAI VARIABEL MEDIASI**

SKRIPSI

*Diajukan Sebagai Salah Satu Persyaratan Guna Memperoleh Gelar Sarjana
Ekonomi S1 (Strata Satu) Pada Program Studi Manajemen*



Oleh:

TRIVHELYA YOHANDA

2019/19059114

DEPARTEMEN MANAJEMEN (S1)

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS NEGERI PADANG

2023

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

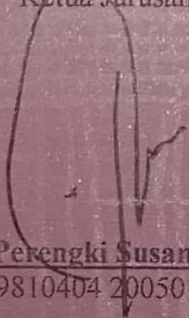
PENGARUH *WORKPLACE INCIVILITY* TERHADAP KEPUASAN KERJA
PADA KARYAWAN PT. SUMATERA TROPICAL SPICES DENGAN
EMOTIONAL EXHAUSTION SEBAGAI VARIABEL MEDIASI

NAMA : TRIVHELYA YOHANDA
NIM/BP : 19059114/2019
JURUSAN : MANAJEMEN
KEAHLIAN : MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA
FAKULTAS : EKONOMI

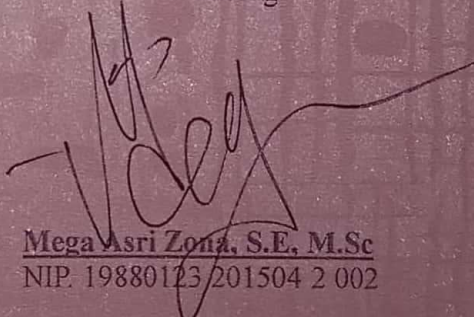
Padang, Juni 2023

Disetujui Oleh :

Mengetahui :
Ketua Jurusan Manajemen


Prof. Perengki Susanto, S.E., M.Sc., Ph.D
NIP. 19810404 200501 1 002

Pembimbing


Mega Asri Zona, S.E., M.Sc
NIP. 19880123 201504 2 002

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

PENGARUH *WORKPLACE INCIVILITY* TERHADAP KEPUASAN KERJA
PADA KARYAWAN PT. SUMATERA TROPICAL SPICES DENGAN
EMOTIONAL EXHAUSTION SEBAGAI VARIABEL MEDIASI

NAMA : TRIVHELYA YOHANDA
NIM/BP : 19059114/2019
JURUSAN : MANAJEMEN
KEAHLIAN : MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA
FAKULTAS : EKONOMI

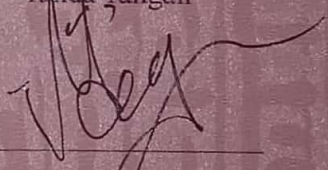
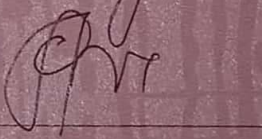
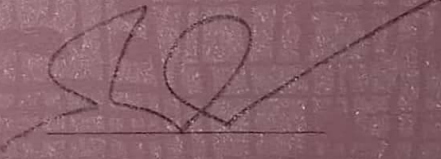
Dinyatakan Lulus Seleksi Diuji Di Depan Tim Penguji

Jurusan Manajemen (S1)

Fakultas Ekonomi

Universitas Negeri Padang

Padang, Juni 2023

Nama	Tim Penguji	Tanda Tangan
Mega Asri Zona, S.E, M.Sc	Ketua	
Dr. Syahrizal, M.Si	Anggota	
Okki Trinanda, S.E, M.M	Anggota	

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Trivhelya Yohanda
Bp/Nim : 2019/19059114
Tempat/Tanggal Lahir : Pasar Usang, 23 Juli 2001
Jurusan : Manajemen SI
Keahlian : Manajemen Sumber Daya Manusia
Fakultas : Ekonomi
Alamat : Talang Jala, Kecamatan Batang Anai,
Kabupaten Padang Pariaman
No.Hp/Hp : 085766582050
Judul Skripsi : Pengaruh *Workplace Incivility* Terhadap
Kepuasan Kerja Pada Karyawan PT.
Sumatera Tropical Spices Dengan *Emotional
Exhaustion* Sebagai Variabel Mediasi

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik (Sarjana) baik di Universitas Negeri Padang maupun perguruan tinggi lain
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan hasil penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali bimbingan dan arahan dari pembimbing yang ditunjuk.
3. Dalam karya tulis skripsi ini tidak terdapat karya yang ditulis atau dipublikasikan orang lain kecuali pengutipan yang telah tertulis dengan jelas dalam daftar pustaka
4. Karya tulis skripsi ini sah apabila telah ditanda tangani asli oleh tim pembimbing, tim penguji dan ketua jurusan.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran didalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar akademik yang telah diperoleh serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku diperguruan tinggi.

Padang, Juni 2023
Penulis



Trivhelya Yohanda

ABSTRAK

Trivhelya Yohanda (2019/19059114) : Pengaruh *Workplace Incivility* Terhadap Kepuasan Kerja Pada Karyawan PT. Sumatera Tropical Spices Dengan *Emotional Exhaustion* Sebagai Variabel Mediasi.

Dosen Pembimbing : Mega Asri Zona, S.E, M.Sc

Tujuan – Penelitian ini mengetahui dan menganalisis : (1) Pengaruh *workplace incivility* terhadap kepuasan kerja pada karyawan PT. Sumatera Tropical Spices (2) Pengaruh *workplace incivility* terhadap *emotional exhaustion* pada karyawan PT. Sumatera Tropical Spices (3) pengaruh *emotional exhaustion* terhadap kepuasan kerja pada karyawan PT. Sumatera Tropical Spices (4) Pengaruh *workplace incivility* terhadap kepuasan kerja pada karyawan PT. Sumatera Tropical Spices dengan *emotional exhaustion* sebagai variabel mediasi.

Metodologi – Penelitian ini adalah penelitian kausal. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh karyawan di PT. Sumatera Tropical Spices dengan kategori masa kerja kurang dari 2 tahun, dengan jumlah 56 orang. Teknik pengambilan sampel diambil dengan menggunakan total sampling dimana jumlah sampel sama dengan populasi yaitu 56 orang. Pengumpulan data menggunakan kuesioner. Teknik analisis yang digunakan dengan PLS (*Partial Least Square*) yang merupakan teknik analisis persamaan struktural (SEM) dengan menggunakan software *SmartPLS 4*.

Hasil - Hasil pengolahan data pada Penelitian ini menunjukkan bahwa : (1) *Workplace Incivility* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap Kepuasan Kerja karyawan PT. Sumatera Tropical Spices (2) *Workplace Incivility* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Emotional Exhaustion* karyawan PT. Sumatera Tropical Spices (3) *Emotional Exhaustion* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap Kepuasan Kerja karyawan PT. Sumatera Tropical Spices (4) *Emotional Exhaustion* memediasi pengaruh negatif *Workplace Incivility* terhadap Kepuasan Kerja karyawan PT. Sumatera Tropical Spices.

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

KATA PENGANTAR



Puji Syukur Alhamdulillah Penulis ucapkan kepada Allah SWT berkat Rahmat dan Karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul **“Pengaruh *Workplace Incivility* Terhadap Kepuasan Kerja Pada Karyawan PT. Sumatera Tropical Spices Dengan *Emotional Exhaustion* Sebagai Variabel Mediasi”**. Sholawat beserta Salam kepada Rasulullah SAW yang menghantarkan manusia dari alam jahiliyah menuju alam yang penuh pengetahuan seperti saat sekarang ini.

Penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak. Maka dari itu, penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Ibu Mega Asri Zona, S.E, M.Sc selaku dosen pembimbing skripsi, yang telah memberikan banyak ilmu, perhatian, waktu dan tenaga dalam memberikan bimbingan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Dr. Syahrizal, M.Si dan Bapak Okki Trinanda, S.E, M.M selaku dosen penguji yang telah memberikan masukan dan saran untuk membantu penulis membuat skripsi ini menjadi lebih baik.
3. Bapak Prof. Ganefri, Ph.D selaku Rektor Universitas Negeri Padang
4. Bapak Dr. Idris, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.
5. Bapak Prof. Perengki Susanto, SE, M.Sc, Ph.D selaku Ketua Jurusan

Manajemen sekaligus dosen pembimbing akademik dan Ibu Yuki Fitria, S.E, M.M selaku Sekretaris Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.

6. Bapak Supan Weri Mandar, A.Md selaku Staf Tata Usaha Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang dan karyawan/karyawati staf yang telah membantu di bidang administrasi.
7. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang, khususnya pada Program Studi Manajemen S1 yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat selama penulis duduk di bangku perkuliahan.
8. Bapak Andika Heru Wardana selaku Direktur PT. Sumatera Tropical Spices dan Ibu Septi Mayuli selaku HRD Officer PT. Sumatera Tropical Spices, terima kasih atas izin dan bantuannya, sehingga penulis dapat melakukan penelitian di PT. Sumatera Tropical Spices.
9. Karyawan/karyawati PT. Sumatera Tropical Spices yang telah membantu dalam pengisian kuesioner penulis sehingga penelitian dapat terselesaikan.
10. Teristimewa untuk kedua orang tua tercinta Ayahanda Syahmiral dan Ibunda Asmaini atas cinta, doa, motivasi dan pengorbanan yang luar biasa sehingga penulis bisa memperoleh semua ini dan berhasil menyelesaikan kuliah dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi. I love you soo much.
11. Kakak Triswidya yang ikut serta memberi doa dan support dalam penyelesaian skripsi ini, terima kasih.
12. Teman-teman Program Studi Manajemen S1 Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang angkatan 2019 yang tidak dapat penulis

tuliskan namanya satu persatu, yang telah banyak membantu dan memberikan semangat kepada penulis selama duduk dibangku perkuliahan.

13. Semua pihak yang terlibat membantu penulis yang tidak dapat disebutkan satuper satu.

Semoga Allah SWT membalas bantuan dan kerja sama yang diberikan dengan pahala yang berlipat ganda. Penulis menyadari bahwa penulis memiliki pengetahuan yang sangat terbatas, oleh karena itu penulis meminta maaf atas kekurangan dalam penulisan skripsi ini. Selain itu, penulis berharap atas saran dan kritis yang positif dan membangun dari banyak pihak demi kesempurnaan skripsi ini dan semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan pengetahuan kepada pembaca.

Penulis berharap hasil penelitian ini dapat bermanfaat bagi kita semua. Atas perhatian dari semua pihak penulis ucapkan terima kasih.

Padang, Mei 2023

Penulis

DAFTAR ISI

ABSTRAK	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	9
C. Batasan Masalah.....	9
D. Rumusan Masalah	9
F. Manfaat Penelitian	10
BAB II	12
KAJIAN PUSTAKA	12
A. Kajian Teori	12
B. Penelitian Relevan.....	25
C. Kerangka Konseptual	28
D. Hipotesis Penelitian.....	29
BAB III	35
METODE PENELITIAN	35
A. Desain Penelitian.....	35
B. Definisi Operasional Dan Variabel Penelitian	35
C. Tempat dan Waktu Penelitian	37
D. Populasi dan Sampel	38
E. Jenis dan Sumber Data	39

F. Instrumen dan Teknik Pengumpulan Data.....	40
G. Teknik Analisis Data.....	42
BAB IV.....	50
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	50
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	50
B. Hasil Penelitian	52
C. Analisis Data	63
BAB V	83
PENUTUP.....	83
A. Kesimpulan	83
B. Saran.....	84
C. Keterbatasan Penelitian.....	85
DAFTAR PUSTAKA.....	87
LAMPIRAN.....	92

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Data Keterlambatan Karyawan PT. Sumatera Tropical Spices Tahun 2022.....	7
Tabel 2. Penelitian Relevan.....	26
Tabel 3. Daftar Skor Jawaban Pada Setiap Pertanyaan Kuisisioner.....	41
Tabel 4. Variabel dan Indikator Penelitian	41
Tabel 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	52
Tabel 6. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	53
Tabel 7. Karakteristik Responden Berdasarkan Latar Belakang Pendidikan	53
Tabel 8. Karakteristik Responden Berdasarkan Status Perkawinan	54
Tabel 9. Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja	54
Tabel 10. Distribusi frekuensi kepuasan kerja	56
Tabel 11. Distribusi Frekuensi <i>Workplace incivility</i>	59
Tabel 12. Distribusi Frekuensi <i>Emotional exhaustion</i>	61
Tabel 13. Dimensi Variabel Yang Di Drop	66
Tabel 14. Hasil Analisis <i>Square Root Of Average (AVE)</i>	67
Tabel 15. Hasil Uji Composite Reliability dan Cronbach's Alpha.....	68
Tabel 16. Hasil Analisis R-Square.....	69
Tabel 17. Hasil Analisis Inner Model	70
Tabel 18. Perhitungan Koefisien Variabel Mediasi	73
Tabel 19. Pengaruh Total	74

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Konseptual	29
Gambar 2. Struktur Organisasi PT. Sumatera Tropical Spices.....	51
Gambar 3. Outer Model Awal.....	65
Gambar 4. Outer Model Akhir	66
Gambar 5. Inner Model	69

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Izin Observasi Awal.....	93
Lampiran 2. Surat Balasan Izin Observasi Awal	94
Lampiran 3. Surat Izin Penelitian.....	95
Lampiran 4. Surat Balasan Izin Penelitian.....	96
Lampiran 5. Kuesioner Penelitian.....	97
Lampiran 6. Data Responden.....	104
Lampiran 7. Tabel Distribusi Frekuensi Variabel.....	105
Lampiran 8. Hasil Uji PLS.....	107
Lampiran 9. Hasil Uji Hipotesis	108
Lampiran 10. Gambar Outer Model Awal	109
Lampiran 11. Gambar Outer Model Akhir	110
Lampiran 12. Gambar Inner Model	111
Lampiran 13. Outer Loading Awal dan Akhir Variabel yang Diteliti	111
Lampiran 14. Cross Loading Awal dan Akhir	114
Lampiran 15. Tabulasi Data Penelitian.....	117

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sumber daya manusia adalah aset perubahan yang memiliki peranan yang sangat penting dalam menjalankan organisasi. Sumber daya manusia merupakan salah satu faktor penting dalam organisasi, karena kualitas suatu organisasi akan sangat bergantung pada kualitas sumber daya manusia sebagai faktor perencana, pelaksana, dan pengendali, yang selalu berperan aktif dalam mewujudkan tujuan organisasi. Karyawan memiliki perasaan, pikiran dan keinginan yang mempengaruhi sikap-sikapnya terhadap pekerjaannya (Wiliandari, 2015). Baik atau tidaknya kualitas sumber daya manusia yang dimiliki oleh suatu organisasi, bergantung pada bagaimana organisasi tersebut mengelola dan mengatur sumber daya manusia yang dimilikinya. Ketika sumber daya manusia dikelola dengan baik, kepuasan dan produktifitas karyawan dapat ditingkatkan pada saat yang bersamaan. Seseorang yang berhasil mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan akan menciptakan rasa bahagia dan kepuasan karena telah bekerja keras untuk mengejar tujuan tersebut.

Kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan bagi para karyawan memandang pekerjaan mereka (Rachmanadya & Handoyo, 2022). Hal ini dapat dilihat dari sikap dan perilaku karyawan mulai dari disiplin terhadap waktu, sikap kerja, moral, loyalitas, dan prestasi kerja yang dimiliki oleh karyawan tersebut.

Kepuasan kerja kerap menjadi perhatian para praktisi/manajer maupun para akademisi. Hal ini tidak terlepas dari fakta bahwa kepuasan kerja berpengaruh nyata terhadap kinerja karyawan dan *turnover intention* (dalam Chen & Wang, 2019). Berbagai penelitian telah menyetujui betapa pentingnya hubungan interpersonal sebagai faktor penting yang mempengaruhi kepuasan kerja yang utamanya berfokus pada kualitas hubungan baik dalam komunikasi, kontak, pertemuan dan interaksi karyawan dengan rekan kerja ataupun atasan (Sypniewska, 2014).

Kepuasan kerja yang rendah dapat disebabkan oleh adanya faktor hubungan sosial yang kurang baik yang terjadi di tempat kerja yang memiliki keterkaitan dengan perilaku menyimpang. Menurut Ibrahim *et al.*, (2018), perilaku menyimpang dapat dikategorikan dalam beberapa bentuk yaitu tidak bertanggung jawab atas pekerjaannya, bekerja lambat, berbuat curang, menyalahi aturan dan tata tertib, dan *workplace incivility*. Hur *et al.*, (2014) menyebutkan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja adalah *workplace incivility*.

Workplace incivility didefinisikan sebagai perilaku menyimpang dengan intensitas rendah dengan maksud ambigu untuk menyakiti target, melanggar norma di tempat kerja untuk saling menghormati dan menghargai dalam interaksi sosial. *Workplace incivility* terjadi ketika karyawan mengalami perilaku kasar dan tidak ramah dari rekan kerja, penyelia atau pelanggan di tempat kerja (Andersson & Pearson, 1999). Dengan kata lain, *workplace*

incivility merupakan perilaku kasar dan tidak bijaksana yang mengabaikan apa yang merupakan perilaku hormat dan etis yang diperlukan antar individu.

Reich & Herscovis (2015) mendefinisikan *workplace incivility* sebagai perilaku yang menunjukkan sikap tidak menghargai dan hormat kepada rekan kerja di tempat kerja, seperti melontarkan pernyataan merendahkan, membuat ancaman terselubung, menghina dengan kata-kata dan bahasa tubuh, menyebarkan gosip, atau mengabaikan permintaan rekan kerja. Handoyo *et al.*, (2018) menyatakan terdapat lima bentuk *workplace incivility* di Indonesia yaitu komunikasi tidak bersahabat, turut campur urusan orang lain, pelanggaran privasi, pengabaian, dan tindakan semaunya sendiri.

Porath & Erez, (2009) dalam penelitiannya menemukan diperkirakan 98% karyawan pernah mengalami perilaku *incivility*, dan 50% menderita perilaku ini setidaknya setiap minggu (Porath & Pearson, 2013). Penelitian serupa juga menemukan bahwa *workplace incivility* memiliki pengaruh terhadap kepuasan kerja (Chen & Wang, 2019; Cortina *et al.*, 2001; Holm *et al.*, 2015; Hur *et al.*, 2014; Rachmanadya & Handoyo, 2022; Sharma & Singh, 2016). Di Indonesia, penelitian mengenai *workplace incivility* pertama kali dilakukan oleh Handoyo *et al.*, (2018) yang menunjukkan bahwa 88% partisipan dalam penelitian menjadi korban dari perilaku *workplace incivility*.

Objek penelitian ini lebih difokuskan pada karyawan dengan masa kerja kurang dari dua tahun atau bisa disebut karyawan baru. Terlepas dari perkembangan dalam studi *workplace incivility* ini, terdapat kelangkaan penelitian tentang dampak *workplace incivility* pada karyawan baru (Ellis &

Bauer, 2017). Menurut Pearson *et al.*, (2000) karyawan baru lebih cenderung menjadi sasaran perilaku *workplace incivility* jika dibandingkan dengan karyawan berpengalaman. Hal ini dikarenakan karakteristik unik yang mereka miliki (status organisasi yang lebih rendah, ketegangan dan stress yang lebih besar, kemungkinan merasa gugup dan tidak aman yang lebih tinggi). Diluar karakteristik pribadi, masa jabatan organisasi karyawan baru saat ini dapat berdampak pada sejauh mana mereka menjadi sasaran *workplace incivility*. Sebagai darah segar bagi organisasi, kesan pertama yang didapatkan karyawan baru tentang organisasi tempat mereka bekerja akan menentukan sikap dan keputusan mereka tentang apakah mereka senang atau tidak terhadap pekerjaannya dan bisa untuk terus bekerja disana atau tidak. Hal ini penting untuk diketahui bahwa fenomena pergantian karyawan sebagai salah satu bentuk kepuasan kerja yang rendah sebenarnya lebih banyak terjadi di kalangan karyawan baru. Individu dengan kekuatan sosial yang lebih rendah dalam organisasi seperti karyawan baru, minoritas gender, dan orang yang lebih muda akan lebih rentan terhadap perilaku *workplace incivility* (Cortina *et al.*, 2001).

Faktor lain yang mempengaruhi kepuasan kerja menurut Hur *et al.*, (2014) adalah *emotional exhaustion*. *Emotional exhaustion* didefinisikan sebagai perasaan emosional yang berlebihan dan terkurasnya sumber daya emosional seseorang (Maslach, 1993). Sumber daya emosional individu habis disalurkan akibat interaksi yang terjadi pada individu dengan individu lain (Maslach & Jackson, 1981). Individu yang mengalami *emotional exhaustion*

ditunjukkan melalui terkurasnya sumber daya emosional, seperti timbulnya rasa putus asa, tidak memiliki kekuatan, sedih, marah dan frustrasi, merasa tertekan, timbul rasa seperti terjebak dalam pekerjaan, serta tidak memperdulikan pekerjaan (Maslach *et al.*, 1996).

Dalam penelitian ini penulis menggunakan teori *Conservation of Resource Model* (COR) untuk memberikan pendekatan yang lebih kohesif untuk menjelaskan pengaruh *workplace incivility* terhadap kepuasan kerja dengan *emotional exhaustion* sebagai mediator serta sebagai dasar untuk mengembangkan hipotesis pada penelitian ini.

Teori *Conservation of Resources* (COR) milik Hobfoll (1989) menjelaskan bahwa karyawan secara aktif menjaga dan mempertahankan sumber daya penting dalam lingkup organisasi seperti energi emosional dan dukungan sosio emosional. Hur *et al.*, (2014) menyatakan bahwa karyawan yang tidak memelihara hubungan harmonis dengan rekan kerja biasanya akan menjadi target perilaku *workplace incivility*. Rekan kerja yang diharapkan sebagai salah satu penyedia sumber daya malah berlaku sebaliknya dimana rekan kerja yang menunjukkan perilaku kasar dan tidak ramah malah akan mengurangi sumber daya target perilaku *incivility* di tempat kerja (Hobfoll, 1989). Ketika perilaku *workplace incivility* terjadi secara berulang, maka sumber daya emosional individu akan berkurang dan habis yang pada akhirnya menyebabkan *emotional exhaustion*. Karyawan yang mengalami kelelahan secara emosional dan psikologis akibat dari peristiwa di tempat kerja akan memberikan reaksi emosi atas keadaan emosinya sehingga

mengakibatkan karyawan tersebut memiliki tingkat kepuasan kerja rendah termasuk dalam hal lain berhubungan dengan aspek kepuasan kerja yaitu, pekerjaan itu sendiri, supervisor, rekan kerja, gaji, hingga kesempatan promosi (Cho *et al.*, 2016; Cortina *et al.*, 2001).

Beberapa penelitian lain menunjukkan bahwa *emotional exhaustion* juga pernah diteliti sebagai satu diantara berbagai faktor yang diteliti mampu memengaruhi kepuasan kerja karyawan (Koon & Pun, 2018; R Richards *et al.*, 2019; Rachmanadya & Handoyo, 2022) .

PT. Sumatera Tropical Spices merupakan perusahaan agro industri yang memanfaatkan hasil pertanian yaitu kulit manis (cassava) yang dibeli dari petani dan mengolahnya menjadi bahan setengah jadi siap ekspor. PT. Sumatera Tropical Spices memproduksi dua jenis produk kulit manis, yaitu kulit manis jenis stick dan kulit manis jenis broken. Kedua jenis produk ini nantinya akan diekspor ke pasar internasional terutama AS, Eropa, dan Asia.

Berdasarkan data keterlambatan satu tahun terakhir yang penulis terima dari HRD perusahaan, penulis menemukan adanya indikasi rendahnya kepuasan kerja karyawan. Hal ini dapat dilihat dari masih banyaknya tingkat keterlambatan karyawan yang menunjukkan masih rendahnya tingkat kedisiplinan karyawan, yang merupakan salah satu bentuk sikap negatif yang ditunjukkan karyawan sebagai bentuk kepuasan kerja yang rendah.

Tabel 1. Data Keterlambatan Karyawan PT. Sumatera Tropical Spices Tahun 2022

Bulan	Jumlah Karyawan	Jumlah Hari kerja	Jumlah Keterlambatan
Januari	132	21	21 orang
Februari	132	19	23 orang
Maret	131	21	21 orang
April	132	20	26 orang
Mei	133	18	23 orang
Juni	134	21	22 orang
Juli	134	21	21 orang
Agustus	135	22	25 orang
September	135	22	24 orang
Oktober	135	21	25 orang
November	135	22	25 orang
Desember	128	22	23 orang

Dari wawancara yang penulis lakukan terhadap beberapa karyawan di PT. Sumatera Tropical Spices, penulis menemukan masih banyaknya karyawan yang memiliki kepuasan kerja yang rendah, terutama dalam aspek hubungannya dengan sesama rekan kerja dan atasan yang kurang baik.

Selain permasalahan terkait rendahnya tingkat kepuasan kerja karyawan, penulis juga menemukan banyaknya karyawan yang pernah menjadi korban perilaku *workplace incivility*. Hal ini dapat dilihat dari wawancara yang penulis lakukan dimana ditemukan banyak karyawan yang pernah menjadi korban perilaku *incivility*, terutama yang berasal dari rekan kerja mereka yang sudah lama bekerja disana. Penulis menemukan banyak karyawan yang mendapat perilaku *incivility* dari rekan kerja mereka dalam bentuk perilaku gossip, mengabaikan, menyindir, meremehkan, merendahkan, dan mengucilkan mereka.

Selain permasalahan diatas, penulis juga menemukan masih adanya karyawan yang mengalami *emotional exhaustion* yang belum tertangani dengan baik. Hasil wawancara yang penulis lakukan pada beberapa karyawan menunjukkan bahwa masih banyak karyawan yang mengalami *emotional exhaustion* yang cukup tinggi. Hal ini dapat dilihat dari sikap dan perilaku yang ditunjukkan karyawan seperti kelelahan, mudah tersinggung, sinisme, mudah marah/menangis dan merasa tertekan akibat pekerjaannya maupun hubungannya dengan sesama rekan kerja. Cortina & Magley, (2009) menyebutkan bahwa karyawan yang menjadi korban perilaku *workplace incivility* akan mengalami stress, tekanan psikologis, *emotional exhaustion*, kepuasan kerja dan kreatifitas yang menurun, serta turnover intention yang meningkat.

Berdasarkan latar belakang uraian dan hasil wawancara yang penulis temukan, penulis menduga bahwa karyawan di PT. Sumatera Tropical Spices masih memiliki tingkat kepuasan kerja yang rendah, *emotional exhaustion* yang belum tertangani dengan baik, serta pengalaman dalam hal korban perilaku *workplace incivility* yang masih banyak dialami. Berdasarkan fenomena diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh *Workplace incivility* Terhadap Kepuasan Kerja Pada Karyawan PT. Sumatera Tropical Spices Dengan *Emotional exhaustion* Sebagai Variabel Mediasi”**.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian di atas, maka penulis dapat mengidentifikasi masalah dalam penelitian ini, yaitu:

1. Masih rendahnya tingkat kepuasan kerja karyawan PT. Sumatera Tropical Spices
2. Masih banyak karyawan PT. Sumatera Tropical Spices yang mengalami perilaku *workplace incivility*
3. Masih banyak karyawan PT. Sumatera Tropical yang mengalami *emotional exhaustion* setelah bekerja yang dapat dilihat sikap emosional yang ditunjukkan karyawan seperti merasa lelah setelah bekerja, mudah tersinggung, mudah marah, dan merasa tertekan akibat lingkungan sosial di tempat kerja.

C. Batasan Masalah

Agar penelitian ini lebih fokus dan terarah pada masalah yang ingin diteliti, maka peneliti membatasi masalah dalam ruang lingkup penelitian yaitu pengaruh *workplace incivility* terhadap kepuasan kerja pada karyawan PT. Sumatera Tropical Spices dengan *emotional exhaustion* sebagai variabel mediasi.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian identifikasi masalah dan batasan masalah di atas maka perumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Sejauhmana pengaruh *workplace incivility* terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Sumatera Tropical Spices?

2. Sejauhmana pengaruh *workplace incivility* terhadap *emotional exhaustion* karyawan PT. Sumatera Tropical Spices?
3. Sejauhmana pengaruh *emotional exhaustion* terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Sumatera Tropical Spices?
4. Sejauhmana *emotional exhaustion* memediasi pengaruh *workplace incivility* terhadap kepuasan kerja Pada Karyawan PT. Sumatera Tropical Spices?

E. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menguji:

1. Pengaruh *workplace incivility* terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Sumatera Tropical Spices
2. Pengaruh *workplace incivility* terhadap *emotional exhaustion* karyawan PT. Sumatera Tropical Spices
3. Pengaruh *emotional exhaustion* terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Sumatera Tropical Spices
4. Pengaruh *workplace incivility* terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Sumatera Tropical Spices yang dimediasi oleh *emotional exhaustion*.

F. Manfaat Penelitian

1. Bagi penulis

Penelitian ini tidak hanya sebagai memenuhi syarat dalam memperoleh gelar sarjana pada program studi manajemen Universitas Negeri Padang saja tetapi juga menambah pengalaman dalam menerapkan

ilmu yang di peroleh saat di bangku kuliah terutama dalam bidang ilmu manajemen yang berfokus dalam manajemen sumber daya manusia.

2. Bagi umum

Penelitian ini diharapkan menjadi karya ilmiah yang layak dan terpercaya oleh khalayak umum juga dapat bermanfaat dalam organisasi maupun sebagai referensi untuk sebuah penelitian dengan topik dan masalah dalam penelitian ini.

3. Bagi perusahaan

Bagi perusahaan atau instansi hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai bahan pertimbangan dan evaluasi dalam mengembangkan langkah-langkah atau kebijakan dalam upaya mengurangi terjadinya *workplace incivility* dalam mengurangi tingkat *emotional exhaustion* sehingga dapat menciptakan kepuasan kerja bagi karyawan.