

**HUBUNGAN *VERBAL ABUSE EXPERIENCE* DENGAN
BURNOUT PADA KARYAWAN DEPARTEMEN CTB DI PT. CLI
INDONESIA**

SKRIPSI

**Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Program Sarjana (S1) Pada
Program Studi Psikologi**



Oleh :

MILA NURHASANAH

(46117120065)

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

UNIVERSITAS MERCU BUANA

FAKULTAS PSIKOLOGI

PROGRAM STUDI PSIKOLOGI

2023

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam Tugas Akhir ini :

Judul : **HUBUNGAN VERBAL ABUSE EXPERIENCE DENGAN
BURNOUT PADA KARYAWAN DEPARTEMEN CTB DI PT.
CLI INDONESIA**

Nama : Mila Nurhasanah

NIM : 46117120065

Program Studi : Psikologi

Fakultas : Fakultas Psikologi

Tanggal : Jakarta, 13 Januari 2023

Merupakan hasil studi pustaka, penelitian lapangan, dan karya **saya sendiri** dengan bimbingan Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Dekan Fakultas Psikologi Universitas Mercu Buana.

Karya ilmiah ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data, dan hasil pengelolahannya digunakan telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 13 Januari 2023



(Mila Nurhasanah)

HALAMAN PENGESAHAN UNTUK PROGRAM SARJANA

HALAMAN PENGESAHAN

Laporan Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Mila Nurhasanah
NIM : 46117120065
Program Studi : S1 Psikologi
Judul Laporan Skripsi : Hubungan Verbal Abuse Experience dengan Burnout Pada Karyawan Departemen Ctb di PT Cli Indonesia

Telah berhasil dipertahankan pada sidang di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata 1 pada Program Studi Psikologi, Fakultas Psikologi Universitas Mercu Buana.

Disahkan oleh:

Pembimbing : Dr. A. A Anwar Prabu Mangkunegara, M.Si
NIDN : 9990412044
Ketua Penguji : Dr. Indra Kusumah, M.Si
NIDN : 0321078107
Penguji : Raden Ahmad Idham, A.Md., S.Sos., S.Th.I., M.M
NIDN : 8852311019



Jakarta, 13 Januari 2023

Mengetahui,

Dekan

Ketua Program Studi

(Dr. Setiawati Intan Savitri, M.Si)

(Karisma Riskinanti, M.Psi., Psikolog)

PSI 07210449



Please Scan QR Code Verify

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb. segala puji dan syukur kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang sudah memberi nikmat sehat serta nikmat iman. Semoga kita senantiasa mendapatkan perlindungan dan ridho-Nya. Sholawat serta salam kepada Rasulullah SAW. yang senantiasa menjadi tauladan bagi kehidupan umat manusia.

Penulis menyadari banyak pihak yang memberikan dukungan, bantuan, bimbingan dan inspirasi selama menyelesaikan perkuliahan dan tugas akhir ini dengan judul "**HUBUNGAN VERBAL ABUSE EXPERIENCE DENGAN BURNOUT PADA KARYAWAN DEPARTEMEN CTB DI PT. CLI INDONESIA**".

Oleh karena itu, penulis dengan penuh rasa hormat mengucapkan terimakasih kepada:

1. Ibu Setiawati Intan Savitri, M.Si selaku Dekan Fakultas Psikologi Universitas Mercubuana
2. Ibu Yenny M.Psi., Psikolog selaku Wakil Dekan Fakultas Psikologi Universitas Mercubuana
3. Ibu Karisma Riskinanti, M.Psi., Psikolog selaku Kepala Program Studi Fakultas Psikologi Universitas Mercubuana
4. Bapak Dhani Irmawan, S.Psi,M.Sc selaku Dosen Pembimbing Akademik Fakultas Psikologi Universitas Mercubuana
5. Bapak Dr. H. A. A. Anwar Prabu Mangkunegara, s.Psi., M.si selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir Fakultas Psikologi Universitas Mercubuana
6. Bapak Dr. Indra Kusumah, M.Si selaku Dosen Reviewer Tugas Akhir Fakultas Psikologi Universitas Mercubuana.

7. Segenap dosen pengajar Universitas Mercu Buana yang telah memberikan ilmu, nasihat serta pengalamannya.
8. Bapak dan Ibu tercinta yang telah memberikan dukungan moril, kasih sayang serta kebahagiaan kepada penulis
9. Bapak Gilang Adhi Putranto selaku atasan langsung penulis di PT. Cli Indonesia
10. Rekan Kerja di PT.Cli Indonesia, khususnya Ka Firda, Ka Lina, Tiara.
11. Teman- teman Fakultas Psikologi angkatan 32, khususnya, Aida safira, Mia Rinjani, Doddy, Yuni, dan Anindita, Irna Ariyanti dan Afif Wicaksono
12. Para pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu- persatu perihal telah membantu memberikan inspirasi dan motivasi untuk menyelesaikan tugas akhir.

Penulis menyadari bahwa dalam Tugas Akhir ini masih terdapat banyak kekurangan, baik dari segi materi yang dijelaskan maupun proses penyusunannya. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun. Semoga penyusunan Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, Januari 2023

Penulis

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas Mercu Buana, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Mila Nurhasanah

NIM : 46117120065

Program Studi : Psikologi

Judul Skripsi : HUBUNGAN VERBAL ABUSE EXPERIENCE DENGAN BURNOUT
PADA KARYAWAN DEPARTEMEN CTB DI PT. CLI INDONESIA

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, dengan ini memberikan izin dan menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mercu Buana **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul di atas beserta perangkat yang ada (jika diperlukan).

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Universitas Mercu Buana berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Skripsi saya selama tetap men-cantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 13 Januari 2023

Yang menyatakan,



Mila Nurhasanah

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERNYATAAN.....	ii
PENGESAHAN TUGAS AKHIR	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 <i>Burnout</i>	8
2.2 <i>Verbal abuse</i>	12
2.3 Penelitian Terdahulu.....	14
2.4 Hubungan <i>Verbal abuse</i> dengan <i>Burnout</i>	25
2.5 Kerangka Penelitian	28
2.6 Hipotesis.....	29
BAB III METODE PENELITIAN.....	30
3.1 Desain Penelitian	30
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian.....	30
3.3 Variabel Penelitian.....	31
3.4 Definisi Operasional Variabel	31
3.5 Populasi dan Sampel.....	32

3.6 Teknik Pengumpulan Data	32
3.7 Instrument Penelitian	33
3.8 Analisa Data.....	37
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	42
4.1 Hasil Penelitian.....	42
4.2 Pembahasan	45
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	49
5.1 Kesimpulan	49
5.2 Saran	49
DAFTAR PUSTAKA	51
LAMPIRAN	56



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	15
Tabel 3.1 Skala <i>Likert Verbal abuse</i>	33
Tabel 3.2 Blue Print Skala <i>Verbal abuse</i>	35
Tabel 3.3 Skala <i>Likert Burnout</i>	35
Tabel 3.4 Blue Print Skala <i>Burnout</i>	36
Tabel 3.5 Validitas Variabel <i>Verbal abuse</i>	38
Tabel 3.6 Validitas Variabel <i>Burnout</i>	38
Tabel 3.7 Hasil Uji Reliabilitas <i>Verbal abuse</i> (X)	39
Tabel 3.8 Hasil Uji Reliabilitas <i>Burnout</i> (Y)	39
Tabel 4. 1 Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin Responden.....	42
Tabel 4. 2 Distribusi Frekuensi Usia Responden	43
Tabel 4.3 Uji Normalitas Data Komlogoroy Smirnov	43
Tabel 4.4 Uji Korelasi Spearman <i>Verbal abuse</i> Dan <i>Burnout</i>	44
Tabel 4.5 Matriks Korelasi <i>Verbal abuse</i> Dan <i>Burnout</i>	44



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran Hubungan *Verbal abuse* Dengan *Burnout* 21

