



**PERAN KOMITMEN ORGANISASIONAL  
SEBAGAI MODERATOR DALAM HUBUNGAN  
*WORKPLACE INCIVILITY* DAN AFEK NEGATIF  
(STUDI PADA PERAWAT)**

**Skripsi ini Diajukan Sebagai Syarat Untuk  
Menempuh Ujian Sarjana Strata Satu (S-1)  
Psikologi**

**VIENA NINDY ANISHA BR KETAREN  
705140159**

**FAKULTAS PSIKOLOGI  
UNIVERSITAS TARUMANAGARA**

**2018**



**PERAN KOMITMEN ORGANISASIONAL  
SEBAGAI MODERATOR DALAM HUBUNGAN  
*WORKPLACE INCIVILITY* DAN AFEK NEGATIF  
(STUDI PADA PERAWAT)**

**SKRIPSI**

**VIENA NINDY ANISHA BR KETAREN**

**705140159**

**FAKULTAS PSIKOLOGI  
UNIVERSITAS TARUMANAGARA**

**2018**

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yesus Kristus atas kasih dan karunia-Nya skripsi peneliti yang berjudul “Peran *Organizational Commitment* sebagai Moderator dalam Hubungan *Workplace Incivility* dan *Negative Affect* (Studi pada Perawat) dapat diselesaikan dengan baik.

Selama proses skripsi ini, peneliti mendapatkan banyak bantuan, bimbingan, dukungan, dan doa dari berbagai pihak. Peneliti sangat menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, baik mulai dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, tentulah akan terasa sangat sulit bagi peneliti untuk menyelesaikan skripsi ini.

Oleh karena itu, peneliti mengucapkan banyak terima kasih kepada: a) Ibu Dr. Rostiana, M.Si. Psi. selaku Dekan Fakultas Psikologi Universitas Tarumanagara dan selaku penguji utama pada saat peneliti sidang skripsi, terimakasih atas komentar dan saran yang telah diberikan kepada peneliti dan terimakasih atas ilmunya selama peneliti kuliah; b) Bapak Yohanes Budiarto S.Pd., M.Si sebagai dosen dan penguji kedua peneliti, terimakasih atas komeentar dan saran yang telah diberikan kepada peneliti dan terimakasih atas segala ilmunya selama peneliti kuliah; c) Ibu Sri Tiatri, PhD., Psi. selaku Wakil Dekan Fakultas Psikologi Universitas Tarumanagara, terimakasih atas ilmunya selama peneliti kuliah; d) Ibu Dr. Zamralita, MM., Psi. selaku Kaprodi S1 Fakultas Psikologi Universitas Tarumanagara, terimakasih atas ilmunya selama peneliti kuliah; e) Bapak Dr. P Tommy Y S Suyasa, M.Si., Psi. selaku pembimbing utama peneliti dalam mengerjakan skripsi ini yang sangat membantu serta selalu bersemangat dan menyemangati anak-anak bimbingan

beliau untuk mengerjakan skripsi dan menyelesaikannya; f) Seluruh dosen Fakultas Psikologi Universitas Tarumanagara yang sudah membantu peneliti berproses selama kuliah; g) Kedua orangtua yang sangat peneliti sayangi, Bapak Nasional Ketaren dan Ibu Netty Ginting, yang selalu mendukung peneliti baik secara moral maupun finansial, yang selalu mendoakan peneliti, yang selalu membantu peneliti dalam mencari rumah sakit untuk dijadikan tempat penelitian, yang selalu mendoakan peneliti dan memberikan peneliti semangat, dan yang selalu memberikan kasih sayang kepada peneliti sehingga peneliti merasa bahwa peneliti harus menyelesaikan skripsi ini; h) Kakak peneliti, Elfiona Ketaren yang selalu menyemangati peneliti dan yang sudah membantu peneliti mencarikan rumah sakit yang bisa dijadikan tempat penelitian dan membantu menyebar kuesioner disana; i) Teman-teman satu bimbingan peneliti, Andy, Jessica, Bonita, dan Lukas yang selalu menyemangati satu sama lain. Terkhusus untuk Andy yang sangat membantu peneliti dalam mengolah data dan memberikan semangat agar dapat mengerjakan skripsi ini dan menyelesaikan dengan baik dan tepat waktu; j) Teman-teman seperjuangan peneliti dari awal kuliah sampai sekarang, Nidya, Nia, Astri, Ismi, Chintya, Saras, Ulfa, Arida yang selalu mendukung peneliti dan menyemangati peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini, yang selalu ada membantu saat peneliti merasa sedih dan butuh semangat dalam menyelesaikan skripsi ini; k) Semua sahabat-sahabat peneliti dari Gereja GPdI Greenville yang selalu menopang peneliti dalam doa, dan selalu mendukung peneliti dengan memberikan semangat untuk menyelesaikan skripsi ini, khususnya Febriani Naomi, Hilda Hongwidjojo, dan Holy Kumala yang selalu ada dan memberikan dukungan kepada peneliti, memberikan

semangat, bersedia mendengarkan keluh kesah peneliti; l) Serta semua pihak yang telah membantu peneliti dalam menempuh pendidikan dan penyusunan skripsi ini.

Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat kepada pembacanya dan peneliti juga menerima saran yang membangun dari semua pihak untuk hasil yang lebih baik. Akhir kata penulis sampaikan terima kasih.

Jakarta, 25 Juni 2018

Peneliti

Viena Nindy Ketaren

## DAFTAR ISI

|  |      |
|--|------|
| <b>KATA PENGANTAR</b> .....  | i    |
| <b>DAFTAR ISI</b> .....  | iv   |
| <b>DAFTAR TABEL</b> .....  | vii  |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....   | viii |
| <b>ABSTRAK</b> .....   | ix   |
| <b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....   | 1    |
| 1.1 Latar Belakang .....   | 1    |
| 1.2 Rumusan Masalah .....  | 12   |
| 1.3 Tujuan Penelitian .....  | 12   |
| 1.4 Manfaat Penelitian .....   | 12   |
| 1.4.1 Manfaat Penelitian Teoritis .....  | 12   |
| 1.4.2 Manfaat Penelitian Praktis .....   | 13   |
| 1.5 Sistematika Penelitian.....  | 13   |
| <b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b> .....   | 16   |
| 2.1 <i>Negative Affect</i> .....   | 16   |
| 2.1.1 Definsisi <i>Negative Affect</i> .....                                     | 17   |
| 2.1.2 Dampak <i>Negative Affect</i> .....  | 19   |
| 2.2 <i>Organizational Commitment</i> .....                                       | 20   |
| 2.2.1 Definisi <i>Organizational Commitment</i> .....                            | 20   |
| 2.2.2 Dimensi <i>Organizational Commitment</i> .....                             | 21   |
| 2.2.3 Definisi <i>Affective Organizational Commitment</i> .....                  | 23   |
| 2.2.4 Karakteristik Perkembangan <i>Affective Organizational Commitment</i> .... | 23   |

|  |    |
|--|----|
| 2.2.5 Aspek-Aspek <i>Affective Organizational Commitment</i> .....                 | 25 |
| 2.3 <i>Workplace Incivility</i> .....  | 26 |
| 2.3.1 Definisi <i>Workplace Incivility</i> .....                                   | 26 |
| 2.3.2 Dimensi <i>Workplace Incivility</i> .....                                    | 31 |
| 2.3.3 Dampak <i>Workplace Incivility</i> .....                                     | 31 |
| 2.3.4 <i>Workplace Incivility</i> dan <i>Abusive Supervision</i> .....             | 32 |
| 2.3.5 <i>Workplace Incivility</i> dan <i>Counterproductive Work Behavior</i> ..... | 35 |
| 2.4 <i>Social Identity Theory</i> .....  | 37 |
| 2.5 Kerangka Berpikir .....  | 38 |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....   | 40 |
| 3.1 Gambaran Partisipan .....  | 40 |
| 3.2 Jenis Penelitian .....   | 42 |
| 3.3 <i>Setting</i> dan Instrumen Penelitian .....                                  | 42 |
| 3.4 Pengukuran Variabel Penelitian .....   | 43 |
| 3.4.1 Pengukuran Variabel <i>Negative Affect</i> .....                             | 43 |
| 3.4.2 Pengukuran Variabel <i>Affective Organizational Commitment</i> .....         | 44 |
| 3.4.3 Pengukuran Variabel <i>Workplace Incivility</i> .....                        | 45 |
| 3.5 Prosedur Penelitian .....  | 46 |
| 3.5.1 Tahap Persiapan Penelitian .....   | 46 |
| 3.5.2 Tahap Pelaksanaan Penelitian .....   | 47 |
| 3.6 Pengolahan dan Teknik Analisis Data .....                                      | 48 |
| <b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS DATA</b> .....                             | 49 |
| 4.1 Gambaran Variabel Penelitian .....   | 49 |

|       |  |     |
|-------|--|-----|
| 4.1.1 | Gambaran <i>Negative Affect</i> Pada Perawat .....   | 50  |
| 4.1.2 | Gambaran Data <i>Affective Organizational Commitment</i> pada Perawat .....  | 52  |
| 4.1.3 | Gambaran <i>Workplace Incivility</i> pada Perawat .....  | 54  |
| 4.2   | Uji Hipotesis Peran <i>Affective Organizational Commitment</i> sebagai Moderator<br>antara WI dan <i>Negative Affect (Anger &amp; Guilt)</i> ..... | 63  |
| 4.2.1 | Uji AOC sebagai Moderator antara WI dan <i>Anger</i> .....   | 63  |
| 4.2.2 | Uji AOC sebagai Moderator antara WI dan <i>Guilt</i> .....   | 63  |
|       | <b>BAB V KESIMPULAN, HASIL, DAN SARAN</b> .....  | 64  |
| 5.1   | Simpulan .....   | 64  |
| 5.2   | Diskusi .....  | 66  |
| 5.3   | Saran .....  | 71  |
| 5.3.1 | Saran yang Berkaitan dengan Manfaat Teoretis .....   | 71  |
| 5.3.2 | Saran yang Berkaitan dengan Manfaat Praktis .....  | 72  |
|       | <b>Daftar Pustaka</b> .....  | P-1 |
|       | <b>Lampiran</b> .....  | L-1 |



## DAFTAR TABEL

|  |    |
|--|----|
| Tabel 2.1 Perbedaan <i>Workplace Incivility</i> dan <i>abusive supervision</i> ..... | 34 |
| Tabel 3.1 Gambaran Partisipan berdasarkan Demografi .....                            | 41 |
| Tabel 4.1 Gambaran Total <i>Negative Affect</i> .....                                | 50 |
| Tabel 4.2 Gambaran Perasaan Marah ( <i>Anger</i> ) .....                             | 51 |
| Tabel 4.3 Gambaran Perasaan Bersalah ( <i>Guilt</i> ) .....                          | 52 |
| Tabel 4.4 Gambaran <i>Affective Organizational Commitment (AOC)</i> .....            | 53 |
| Tabel 4.5 Gambaran Skor Total AOC .....  | 53 |
| Tabel 4.6 Gambaran Skor Butir-butir AOC .....  | 54 |
| Tabel 4.7 Gambaran <i>Workplace Incivility</i> .....                                 | 55 |
| Tabel 4.8 Gambaran Skor Total WI .....   | 55 |
| Tabel 4.9 Gambaran Skor <i>Workpalce Incivility</i> .....                            | 56 |
| Tabel 4.10 Gambaran Skor Butir-butir Pasien .....                                    | 58 |
| Tabel 4.11 Gambaran Skor Butir-butir Atasan .....                                    | 60 |
| Tabel 4.12 Gambaran Skor Butir-butir Rekan Kerja .....                               | 62 |

## DAFTAR LAMPIRAN

|  |      |
|--|------|
| Kuesioner Penelitian .....   | L-1  |
| Reliabilitas Alat Ukur Variabel <i>Negative Affect</i> .....                                     | L-14 |
| Reliabilitas Alat Ukur Variabel <i>Negative Affect</i> pada Rasa Marah ( <i>Anger</i> ) .....    | L-16 |
| Reliabilitas Alat Ukur Variabel <i>Negative Affect</i> pada Rasa Bersalah ( <i>Guilt</i> ) ..... | L-17 |
| Reliabilitas Alat Ukur Variabel <i>Affective Organizational Commitment</i> .....                 | L-18 |
| Reliabilitas Alat Ukur Variabel <i>Workplace Incivility</i> .....                                | L-18 |
| Demografi Partisipan Penelitian .....  | L-20 |
| Olah Data NA Rasa Marah ( <i>Anger</i> ) .....   | L-22 |
| Olah Data NA Rasa Bersalah ( <i>Guilt</i> ) .....  | L-23 |
| Olah Data PLS NA Rasa Marah dan Rasa Bersalah .....  | L-24 |
| Olah Data NA Rasa Marah ( <i>Anger</i> ) .....   | L-25 |
| Olah Data NA Rasa Bersalah ( <i>Guilt</i> ) .....  | L-26 |
| Olah Data <i>Workplace Incivility</i> .....  | L-27 |
| Olah Data <i>Affective Organizational Commitment</i> .....                                       | L-28 |

## ABSTRAK

**Peran *Organizational Commitment* Sebagai Moderator Dalam Hubungan *Incivility* Dan *Negative Affect* (Studi Pada Perawat); Dr. P. Tommy Y.S. Suyasa, M.Si, Psikolog. Program Studi S1 Psikologi Universitas Tarumanagara.**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran *affective organizational commitment* (AOC) sebagai moderator hubungan *negative affect* (NA) dan *workplace incivility* (WPI) pada perawat yang bekerja di rumah sakit. NA adalah dimensi disposisi dari suasana hati (*mood*), mengacu pada kecenderungan untuk mengalami berbagai perasaan suasana hati negatif, yang merupakan konsep luas yang dapat diringkas sebagai perasaan dari tekanan emosional. Pada penelitian ini NA dibagi menjadi 2 dimensi perasaan yang berbeda, yaitu rasa marah (*anger*) dan rasa bersalah (*guilt*). Partisipan dalam penelitian ini adalah 332 perawat yang bekerja di rumah sakit. Berdasarkan hasil analisis, AOC memoderasi hubungan NA dan WPI pada rasa bersalah (*guilt*). Perawat yang memiliki AOC yang tinggi, apabila mendapat WPI akan menimbulkan NA dengan rasa bersalah (*guilt*), dibandingkan dengan perawat yang memiliki AOC rendah. AOC tidak memoderasi hubungan NA dan WPI pada rasa marah (*anger*). Perawat yang mendapat WPI justru tidak merasa marah (*anger*) baik pada perawat yang memiliki AOC yang tinggi maupun yang rendah, akan didiskusikan lebih lanjut.

Kata kunci: *Negative Affect*, *Affective Organizational Commitment*, dan *Workplace Incivility*

## ABSTRACT

**The Role of Organizational Commitment As Moderator In Relation Of Incivility And Negative Affect (Study On Nurse); Dr. P. Tommy Y.S. Suyasa, M.Si, Psikolog. S1 Psychology Program of Tarumanagara University.**

This study aims to determine the role of affective organizational commitment (AOC) as a moderator of negative affect (NA) and workplace incivility (WPI) in nurses working in hospitals. NA is the disposition dimension of the mood, refers to the tendency to experience various negative feelings of mood, which is a broad concept that can be summarized as a feeling of emotional distress. In this study NA is divided into 2 dimensions of different feelings, namely anger and guilt. Participants in this study were 332 nurses who worked in the hospital. Based on the analysis results, AOC moderate the NA and WPI relationship on guilt. Nurses who have high AOC, if they get WPI will cause NA with guilt, compared with nurses who have low AOC. AOC does not moderate NA and WPI relationships on anger. Nurses who get WPI do not feel angry (anger) either on nurses who have high AOC or low, will be discussed further.

Keyword: *Negative Affect, Affective Organizational Commitment, dan Workplace Incivility*