

ABSTRAK

Nurul Farida, NIM. 3402150104. “Pengaruh *Workplace Incivility* Dan Beban Kerja Terhadap *Exhaustion Emosional* (Suatu Studi Pada *Frontline* Kantor Cabang Bank BRI Kota Banjar)”. Dibawah bimbingan

Penelitian ini difokuskan pada Pengaruh *Workplace Incivility* Dan Beban Kerja Terhadap *Exhaustion Emosional* (Suatu Studi Pada *Frontline* Kantor Cabang Bank BRI Kota Banjar).

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis 1].Bagaimana *workplace incivility* di Bank BRI Cabang Banjar; 2]. Bagaimana beban kerja di Bank BRI Cabang Banjar; 3]. Bagaimana *exhaustion emosional* di Bank BRI Cabang Banjar; 4].Pengaruh *workplace incivility* terhadap *exhaustion emosional* di Bank BRI Cabang Banjar; 5].Pengaruh beban kerja terhadap *exhaustion emosional* di Bank BRI Cabang Banjar; 6].Pengaruh *workplace incivility* dan beban kerja terhadap *exhaustion emosional* di Bank BRI Cabang Banjar.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini analisis deskriptif verifikatif dengan teknik survey jenis *eksplanatory*. Sedangkan untuk menganalisis data yang diperoleh digunakan Analisis Koefisien Korelasi, Uji Signifikasi (Uji T) dan (Uji F), Analisis Koefisien Determinasi, Analisis Regresi Linier Sederhana, Koefisien Korelasi Berganda, Analisis Regresi Linier Berganda.

Hasil dari penelitian dan pengolahan data menunjukkan bahwa *workplace incivility* dan beban kerja berpengaruh positif terhadap *exhaustion emosional* di Kantor Cabang Bank BRI Kota Banjar dengan besarnya pengaruh 27.25% dan sisanya sebesar 72.75% dipengaruhi oleh faktor lain.

Kata Kunci: Workplace Incivility, Beban Kerja, Exhaustion Emosional