

**HUBUNGAN PEMAAFAN DAN STRES  
PADA KARYAWAN GENERASI Y DI SEKTOR PELAYANAN RESTORAN**

**SKRIPSI**

Diajukan Kepada Program Studi Psikologi  
Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya Universitas Islam Indonesia  
Untuk Memenuhi Sebagian Dari Syarat Guna Memperoleh  
Derajat Sarjana S1 Psikologi



Oleh :

**AKMAL MAULANA LUTHFI RIDLO SANGGUSTI**

**13320292**

**PROGRAM STUDI PSIKOLOGI  
FAKULTAS PSIKOLOGI DAN ILMU SOSIAL BUDAYA  
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA  
YOGYAKARTA**

**2017**

## HALAMAN PENGESAHAN

Dipertahankan di depan Dosen Penguji Skripsi Program Studi Psikologi  
Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya Universitas Islam Indonesia

Untuk Memenuhi Sebagian dari Syarat-syarat  
Guna Memperoleh Derajat Sarjana S1 Psikologi



Mengesahkan  
Program Studi Psikologi

Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya  
Universitas Islam Indonesia

Ketua Program Studi,

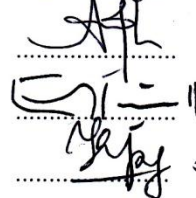


Mira Aliza Rachmawati, S. Psi, M. Psi

Dewan Penguji

1. Dr. rer. nat. Arief Fahmie, S. Psi., MA., Psikolog.
2. Dr. H. Fuad Nashori, S.Psi., M.Si., Psikolog.
3. Dr. Hesti Wahyuningsih., S.Psi., M.Si.

Tanda Tangan



## PERNYATAAN ETIKA AKADEMIK

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : Akmal Maulana Luthfi Ridlo Sanggusti

NIM : 13320292

Program Studi : Psikologi

Judul Skripsi : Hubungan Pemaafan dan Stres pada Karyawan Generasi Y di  
Sektor Pelayanan Restoran

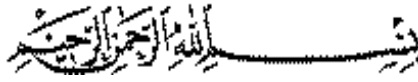
Melalui surat ini menyatakan :

1. Selama melakukan penelitian dan pembuatan laporan penelitian skripsi saya tidak melakukan tindakan pelanggaran etika akademik dalam bentuk apapun, seperti penjiplakan, pembuatan skripsi oleh orang lain, atau pelanggaran lainnya yang bertentangan dengan etika akademik yang dijunjung tinggi oleh Universitas Islam Indonesia. Oleh karena itu, skripsi yang saya buat merupakan karya ilmiah saya sebagai penulis, bukan karya jiplakan atau karya orang lain.
2. Apabila dalam ujian skripsi saya terbukti melanggar etika akademik, maka saya siap menerima sanksi sebagaimana aturan yang berlaku di Universitas Islam Indonesia.
3. Apabila dikemudian hari setelah saya lulus dari Fakultas Psikologi dan Ilmu sosial Budaya, Universitas Islam Indonesia terbukti bahwa skripsi yang saya tulis adalah karya jiplakan atau karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi akademis yang ditetapkan oleh pihak Universitas Islam Indonesia.

Yogyakarta, 20 April 2017

 menyatakan  
Akmal Maulana Luthfi Ridlo Sanggusti

## HALAMAN PERSEMBAHAN



Alhamdulillahirabbil 'alamin

Karya yang sederhana ini aku persembahkan untuk

**Hj. Khumairoh Sugini dan KH. MK Musthofa, S.Ag**

Atas segala doa, kasih sayang, nasihat, dukungan yang tak terhingga dan keteladanan yang selalu umi dan abah berikan untuk menjadikan saya manusia yang bermanfaat bagi nusa bangsa dan agama

**Muhammad Fika Fadlul Ula**

Untuk segala dukungan dan motivasi yang selalu diberikan kepada kakaknya untuk segera menyelesaikan tugas akhir ini

**Citra Anisa, Vina Rahmawati dan Asep Agung**

Untuk segala pelajaran kehidupan dan semangat yang telah diberikan ketika proses pengerjaan skripsi hingga terselesaikannya skripsi ini

## HALAMAN MOTTO



أَلَمْ نَشْرَحْ لَكَ صَدْرَكَ ﴿١﴾ وَوَضَعْنَا عَنكَ وِزْرَكَ ﴿٢﴾ الَّذِي أَتَقَضَىٰ ظَهْرَكَ ﴿٣﴾ وَرَفَعْنَا لَكَ ذِكْرَكَ ﴿٤﴾ فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ﴿٥﴾ إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ﴿٦﴾ فَإِذَا فَرَغْتَ فَانصَبْ ﴿٧﴾ وَإِلَىٰ رَبِّكَ فَارْغَبْ ﴿٨﴾

*Bukankah Kami telah melapangkan untukmu dadamu?, Dan Kami telah menghilangkan daripadamu bebanmu, yang memberatkan punggungmu? Dan Kami tinggikan bagimu sebutan (nama)mu. Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Maka apabila kamu telah selesai (dari sesuatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain, dan hanya kepada Tuhanmulah hendaknya kamu berharap.”(QS. Al Insyirah: 1-8)*

“Sesungguhnya Aku (Allah) sesuai prasangka hamba kepada-Ku”

(Muhammad Shallahu Alaihi Wassalam)

## PRAKATA



*Alhamdulillah Rabbil'alamin.* Puji syukur kehadiran Allah SWT atas petunjuk dan pertolongan-Nya, serta yang telah memberikan kemampuan, kekuatan, dan jalan kemudahan, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan. Keberhasilan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini semata-mata adalah Rahmat Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang.

Penulis menyadari bahwa dalam menyelesaikan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, dorongan, dan bantuan baik bantuan berupa material, moril maupun spiritual dari berbagai pihak. Oleh karena itu, perkenankanlah penulis mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Bapak Dr. rer. Nat. Arief Fahmie, S.Psi., M. A., Psi., selaku Dekan Program Studi Psikologi Universitas Islam Indonesia.
2. Ibu Mira Aliza Rachmawati, S.Psi., M.Psi., selaku Ketua Program Studi Psikologi Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya Universitas Islam Indonesia.
3. Bapak Dr. rer. nat. Arief Fahmie, S.Psi., M. A., Psi., selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah banyak memberikan perhatian, penuh dengan sabar mendampingi dan berkenan meluangkan waktu untuk membimbing, memberikan

pengetahuan, tenaga, pikiran, arahan, serta kemudahan dan kesempatan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi.

4. Ibu Yulianti Dwi Astuti S.Psi., M.Soc.Sc selaku Dosen Pembimbing Akademik yang berkenan meluangkan waktu untuk memberikan arahan kepada penulis selama menimba ilmu pengetahuan.
5. Bapak Thobagus Mohammad Nu'man, S.Psi., M.A., Psi., selaku Dosen Pembimbing PIMNAS yang bersedia untuk dijadikan teman diskusi penelitian-penelitian.
6. Segenap Dosen Prodi Psikologi Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya Universitas Islam Indonesia, yang berkenan membagikan ilmu pengetahuan yang dimilikinya kepada penulis.
7. Kepala Direktur Warung SS, Mas I Kadek selaku Manager SDM dan Mbak Rica selaku Staf Humas kantor Warung SS Pusat di Yogyakarta yang telah memberikan izin dan kemudahan kepada penulis untuk melakukan pengambilan data penelitian di warung tersebut.
8. Kepala Cabang Warung SS Mas Iwan, Mas Galih, Mas Syarif, Pak Wandu, Mas Yoga, Mas Anggoro, Mas Aji, Pak Kasianto dan karyawan-karyawan yang telah membantu kelancaran pengambilan data penelitian di Warung SS.
9. Umi dan Abah yang paling penulis sayangi yang tidak pernah bosan mendoakan, memberikan dukungan, kasih sayang, dan restu kepada saya, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

10. Adekku Muhammad Fika Fadlul Ula, Fiki Darojatun Maghfiroh, dan Muhammad Masjudi Nugroho Santoso yang selalu mendoakan dan menginspirasi, serta memberikan dukungan kepada kakak tertuanya.
11. Pakde Sokram, Pakde Roni, Makde Puni, Makde Kar, Mas wiwit, Mbak Lilik, Mbak Manis, Bibi Uswah dan keluarga dekat lainnya yang selalu mendoakan dan selalu bersedia membantu tanpa mengeluh.
12. Keluarga Pondok Pesantren Al-Miftah Biro, Alm. Romo KH. Asmu'i Abdul Halim, Gus Badrul, Gus Sur, Neng Luluk, Bude Aliyah, Mbah Uti. Selaku sesepuh pondok pesantren yang telah mengajarkan banyak ilmu tentang agama.
13. Kang Hariyadi, Kang Sokib, Kang Katamso, Kang Siswanto, Kang Syai'n, Kang Didik selaku alumni seperjuangan di PP Al-Miftah, dan Remaja Masjid Pare-Kepung yang selalu mendukung, menasehati dan senang untuk berdiskusi keagamaan baik formal atau non formal.
14. Citra Annisa, Vina Rahmawati selaku teman seperjuangan mulai dari penyusunan proposal sampai selesainya karya ini.
15. Sahabat Dinny Yulanda, Avinny Fadiah, Clara Diba, Asep Agung, Rahmat Mulya, Singgeh, Wilki, Andra Ardila, Dinu Hafid, Devi Gayatri yang selalu memberi warna-warni kehidupan, keceriaan dan kebahagiaan selama menggali ilmu.
16. Seluruh kakanda dan adinda keluarga HMI MPO FPSB UII, Mas Jaan Pramuji, Wahyudin Afrizal, Hans Mahenta, Argo Fajar, Rahmat Hidayat, Ilham Budiono, Asep Agung, Mi'rajul Akbar, Osep Supriatna, Sulaiman, Bimo, Maul, Tri S,

Nando B, Revizal, Dmitri, Alya, Gema, Uwik, Riski, Afianita Fatwa, Santigita Sarasceni, Nur Syifa Pratiwi, dkk yang telah mengajarkan makna perjuangan dan selalu memotivasi saya.

17. Seluruh keluarga fungsionaris LEM FPSB UII, Dyah Titi Delinda, Citra Anggara, Herwinda, Dzikra, Rizky, Febi Eka, Miftah, Gus Faridz, Habib Salim, Prabowo, Ulfi, Dyan, Firman, Galang, Haidar, Azeem, Sya, Rana, Fadel, Nadia, Aryo, Krisna, Nazli, Mega, Indah, Rana dan kawan-kawan yang selalu memberikan dukungan dan motivasi untuk saya.
18. Kawan-kawan DPM FPSB UII, Endo, Rizky, Bibil, Vikram, Akbar, Teddy, Yanzu, Gharby yang selalu memberikan saran ketika dalam menjalankan tugas di Lembaga dan memotivasi saya untuk segera menyelesaikan karya ini.
19. Seluruh keluarga KMNU UII, Abah Shobah, Gus Syah, Gus Masdan, Gus Ulin, Yudo, Joya, dan kawan-kawan yang selalu memberi nasihat dan mengingatkan untuk selalu menjaga amalan-amalan *ahlusunnah waljamaah ala nahdliyah* serta menjaga tali persaudaraan antar umat islam.
20. Seluruh anggota HIMMAH Yogyakarta (Himpunan Mahasiswa Alumni Amanatul Ummah), dan keluarga alumni pondok dan madrasah bertaraf internasional yang dipersatukan di perantauan.
21. Teman-teman KKN Unit PW-33, Hakim, Prades, Brian, Fifi, Sesa, Arin, Hafsoh yang selalu berbagi keceriaan selama setiap sebulan sampai saat ini.

22. Teman-teman kepanitiaan ICF, Rifqi Dista, Nur Azirah, Rafa, Syekh Zul, Devi, Hafidh, Akbar Yudarsan, Sultan dan kawan-kawan yang masih memberikan motivasi dan keceriaannya hingga saat ini.
23. Sahabat Muaf, Sule, Mas Ibrahim Malik, Usamah alumni pondok Gontor yang telah memberikan banyak inspirasi kepada saya untuk selalu berjuang di jalan santri dan mengabdikan untuk negeri.
24. Tim PIMNAS29 UII, Dek Yoanda, Rizki, Ade, Mbak Vio, Mbak Rossa, Clara, Mbah Rischy, Pipin, Eca, Jatu, Damar, Donna dan Verio yang senantiasa dapat diajak bertukar pikiran mengenai penelitian-penelitian
25. Tim PIMNAS29 FPSB, Mirza, Nyda, Syafira dan Dinu yang telah banyak memberikan inspirasi, saran, dan motivasi bagi saya untuk belajar lebih banyak tentang dunia penelitian.
26. Teman-teman Psikologi angkatan 2013 atas kebersamaannya selama di Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya.
27. Teman-teman *Psychohero* (pengurus harian Psikologi angkatan 2013) Singgeh, Dinu, Umi Andra, Wilki, Gina, Hanif, Alan, dan Wibi yang telah ikhlas membantu saya dalam menjaga kekompakan di Psikologi UII angkatan 2013.
28. Anak-anak kos Ndalem-E, Fakhri, Dian, Rifki, dan dan Arief yang selalu siap membantu dalam segala hal.
29. Semua pihak yang terlibat selama proses menimba ilmu psikologi di Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial budaya Universitas Islam Indonesia yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu.

Semoga Allah SWT memberikan limpahan rahmat, karunia dan balasan yang lebih baik atas kebaikan semua pihak yang secara langsung maupun tidak langsung membantu terwujudnya skripsi ini, Amin.

Yogyakarta, April 2017

Penulis