

**PENGARUH *EMOTIONAL INTELLIGENCE* TERHADAP *BURNOUT*
DENGAN *WORK – LIFE BALANCE* SEBAGAI VARIABEL PEMEDIASI
PADA KARYAWAN PT PEGADAIAN (PERSERO) AREA PADANG**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk Memperoleh

Gelar Sarjana Ekonomi Pada Jurusan Manajemen

Fakultas Ekonomi



Disusun Oleh:

HILYA GHEVIRA

18059088

MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS NEGERI PADANG

2022

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

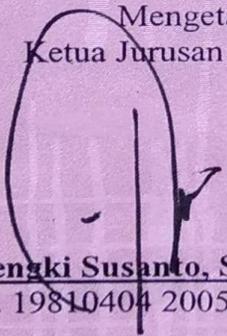
PENGARUH *EMOTIONAL INTELLIGENCE* TERHADAP *BURNOUT*
DENGAN *WORK – LIFE BALANCE* SEBAGAI VARIABEL PEMEDIASI
PADA KARYAWAN PT PEGADAIAN (PERSERO) AREA PADANG

NAMA : HILYA GHEVIRA
NIM / BP : 18059088 / 2018
JURUSAN : MANAJEMEN
KEAHLIAN : MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA
FAKULTAS : EKONOMI

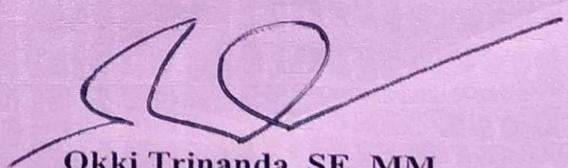
Padang, Juni 2022

Disetujui Oleh :

Mengetahui :
Ketua Jurusan Manajemen


Perengki Susanto, SE, M.Sc, Ph.D
NIP. 19810404 200501 1 002

Pembimbing


Okki Trinanda, SE, MM
NIP. 19831012 201504 1 001

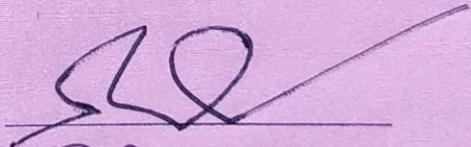
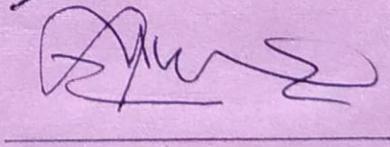
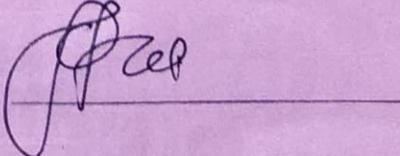
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

PENGARUH *EMOTIONAL INTELLIGENCE* TERHADAP *BURNOUT* DENGAN
WORK – LIFE BALANCE SEBAGAI VARIABEL PEMEDIASI PADA
KARYAWAN PT PEGADAIAN (PERSERO) AREA PADANG

NAMA : HILYA GHEVIRA
NIM / BP : 18059088 / 2018
JURUSAN : MANAJEMEN
KEAHLIAN : MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA
FAKULTAS : EKONOMI

Dinyatakan Lulus Setelah Diuji Di Depan Tim Penguji
Jurusan Manajemen (S1)
Fakultas Ekonomi
Universitas Negeri Padang

Padang, Juni 2022

Nama	Tim Penguji	Tanda Tangan
Okki Trinanda, SE, MM	Ketua	
Dr. Sulastri, M.Pd, MM	Anggota	
Dr.Syahrizal, M.Si	Anggota	

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Hilya Ghevira
Bp / Nim : 2018/ 18059088
Tempat Tanggal Lahir : Padang / 15 Agustus 1999
Jurusan : Manajemen SI
Keahlian : Manajemen Sumber Daya Manusia
Fakultas : Ekonomi
Alamat : Jalan Tabing – Lubuk Minturun, Padang
No. Hp / Telepon : 082111758483
Judul Skripsi : Pengaruh *Emotional Intelligence* Terhadap *Burnout* Dengan *Work - Life Balance* Sebagai Variabel Pemediasi Pada Karyawan PT Pegadaian (Persero) Area Padang

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 ditandatangani 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 2022
Penulis



Hilya Ghevira
NIM. 18059088

ABSTRAK

Hilya Ghevira : **Pengaruh *Emotional Intelligence* Terhadap *Burnout* dengan *Work – Life Balance* Sebagai Variabel Pemediasi Pada Karyawan PT Pegadaian (Persero) Area Padang**
(2018/18059088)

Dosen Pembimbing : **Okki Trinanda, S.E, M.M**

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis: (1) Pengaruh *Emotional Intelligence* terhadap *Burnout* pada karyawan PT Pegadaian (Persero) Area Padang. (2) Pengaruh *Emotional Intelligence* terhadap *Work – Life Balance* pada karyawan PT Pegadaian (Persero) Area Padang. (3) Pengaruh *Work – Life Balance* terhadap *Burnout* pada karyawan PT Pegadaian (Persero) Area Padang. (4) Pengaruh *Emotional Intelligence* terhadap *Burnout* pada karyawan PT Pegadaian (Persero) Area Padang melalui *Work – Life Balance*. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan PT Pegadaian (Persero) Area Padang yang berjumlah 43 orang. Sedangkan jumlah sampel dalam penelitian ini ditentukan dengan menggunakan *total sampling* sehingga sampel berjumlah sama dengan populasi yaitu berjumlah 43 orang. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis SEM menggunakan *SmartPLS3*.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) *Emotional Intelligence* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *Burnout* pada karyawan PT Pegadaian (Persero) Area Padang. (2) *Emotional Intelligence* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Work – Life Balance* pada karyawan PT Pegadaian (Persero) Area Padang. (3) *Work – Life Balance* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *Burnout* pada karyawan PT Pegadaian (Persero) Area Padang. (4) *Emotional Intelligence* berpengaruh signifikan terhadap *Burnout* karyawan dengan *Work – Life Balance* sebagai variabel pemediasi pada karyawan PT Pegadaian (Persero) Area Padang.

Kata Kunci : *Emotional Intelligence, Work – Life Balance dan Burnout.*

KATA PENGANTAR



Puji Syukur dan Alhamdulillah penulis ucapkan kepada Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul: **“Pengaruh *Emotional Intelligence* Terhadap *Burnout* Dengan *Work – Life Balance* Sebagai Variabel Pemediasi Pada Karyawan PT Pegadaian (Persero) Area Padang”**.

Skripsi ini merupakan salah satu syarat dalam menyelesaikan studi Strata Satu pada Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang. Dalam penelitian dan penulisan skripsi ini Penulis banyak mendapat bantuan, dorongan, bimbingan dan petunjuk dari berbagai pihak. Untuk itu penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Okki Trinanda, S.E, M.M selaku pembimbing yang telah memberikan ilmu, pengarahan dan waktunya kepada Penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.
2. Ibu Dr. Sulastri, M.Pd, M.M selaku Penguji 1 dan Bapak Dr. Syahrizal, M.Si selaku Penguji 2 yang telah memberikan saran, masukan dan kritikan untuk membuat skripsi ini menjadi lebih baik.
3. Bapak Ilham Thaib, S.E, M.M selaku dosen pembimbing akademik yang selalu memberikan saran dan arahan selama masa perkuliahan.

4. Bapak Prof. Dr. Idris, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.
5. Bapak Perengki Susanto, S.E, M.Sc. Ph.D dan Ibu Yuki Fitria, S.E, M.M selaku Ketua Jurusan dan sekretaris Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.
6. Bapak Supan Weri Munandar, A.Md selaku tata usaha Jurusan Manajemen yang telah membantu dalam kelancaran proses administrasi.
7. Bapak dan Ibu Staf pengajar Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang yang telah memberikan ilmu dalam penulisan skripsi ini, serta kepada karyawan dan karyawan yang telah membantu dibidang administrasi.
8. Bapak dan Ibu Staf perpustakaan pusat dan ruang baca Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang yang telah memberikan penulis kemudahan dalam mendapatkan bahan bacaan.
9. Seluruh Staf dan karyawan PT Pegadaian (Persero) Area Padang yang telah memberikan kesempatan untuk dapat melakukan penelitian di PT Pegadaian (Persero) Area Padang.
10. Teristimewa untuk orang tua tercinta Ayahanda Dahendra dan Ibunda Deswati, skripsi ini seutuhnya saya persembahkan kepada kedua orang tua saya, terimakasih atas cinta, doa, dorongan, semangat yang luar biasa pengorbanannya sehingga penulis dapat meraih semua ini dan dapat memberikan kebanggaan yang luar biasa.

11. Teman-teman jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang angkatan 2018 yang tidak dapat penulis tuliskan namanya satu persatu, yang telah banyak memberikan semangat dan bantuan kepada penulis selama duduk di bangku perkuliahan.

Semoga segala bantuan yang telah diberikan menjadi kebaikan dan di ridhoi oleh Allah SWT. Penulis menyadari sepenuhnya hasil penelitian ini masih memiliki kekurangan dan jauh dari kata sempurna, baik dari sistematika penulisan maupun dari pemilihan kata yang digunakan. Untuk itu penulis mengharapkan kritik yang membangun demi kesempurnaan penelitian penulis yang lain dimasa yang akan datang.

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

Padang, Juni 2022

Penulis

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	9
C. Batasan Masalah	9
D. Rumusan Masalah	9
E. Tujuan Penelitian	10
F. Manfaat Penelitian	10
1. Manfaat Teoritis.....	11
2. Manfaat Praktis	11
BAB II	12
KAJIAN TEORI, KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS	12
A. Kajian Teori	12
1. Teori Konservasi Sumber daya (<i>Conservation of Resources Theory</i>).....	12
2. <i>Burnout</i>	13
3. <i>Emotional Intelligence</i>	18
4. <i>Work - Life Balance</i>	21
5. Pengaruh <i>Emotional Intelligence</i> Terhadap <i>Burnout</i>	26
6. Pengaruh <i>Emotional Intelligence</i> Terhadap <i>Work – Life Balance</i>	27
7. Pengaruh <i>Work – Life Balance</i> Terhadap <i>Burnout</i>	28
8. Pengaruh <i>Emotional Intelligence</i> Terhadap <i>Burnout</i> dengan <i>Work – Life Balance</i> Sebagai Variabel Pemediasi.....	29
B. Penelitian Terdahulu	31
C. Kerangka Konseptual	34
D. Hipotesis Penelitian.....	35

BAB III METODE PENELITIAN	37
A. Desain Penelitian.....	37
B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	37
C. Populasi dan Sampel	37
1. Populasi	37
2. Sampel.....	38
D. Jenis dan Sumber Data	39
E. Teknik Pengumpulan Data	39
F. Definisi Operasional dan Variabel Penelitian.....	40
1. Definisi Operasional	40
2. Variabel Penelitian.....	42
G. Instrument Penelitian.....	43
H. Teknik Analisis Data.....	45
1. Analisis Deskriptif	45
2. Analisis Statistik Inferensial.....	47
3. Uji Hipotesis	51
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	53
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	53
B. Hasil Penelitian	56
1. Deskripsi Responden.....	56
2. Deskripsi Variabel Penelitian	59
C. Analisis Data.....	66
1. Uji Normalitas	66
2. Pengukuran Model (<i>Outer Model</i>).....	67
3. Pengukuran Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	71
4. Pengujian Hipotesis.....	72
5. Pembahasan	77
BAB V PENUTUP	87
A. Kesimpulan	87
B. Saran.....	88
1. Bagi Perusahaan.....	88

2. Bagi Peneliti yang Akan Datang.....	89
C. Keterbatasan.....	90
DAFTAR PUSTAKA.....	91
LAMPIRAN.....	96

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Hasil Pra-Survey <i>Burnout</i> Karyawan.....	4
Tabel 2. Penelitian Terdahulu.....	31
Tabel 3. Rekapitulasi jumlah karyawan PT Pegadaian (Persero).....	38
Tabel 4. Variabel dan Dimensi Penelitian.....	44
Tabel 5. Daftar Skor Setiap Pertanyaan	45
Tabel 6. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	56
Tabel 7. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	57
Tabel 8. Karakteristik Responden Berdasarkan Status Perkawinan	58
Tabel 9. Karakteristik Responden Berdasarkan Latar Belakang Pendidikan.....	58
Tabel 10. Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja.....	59
Tabel 11. Distribusi Frekuensi <i>Burnout</i>	60
Tabel 12. Distribusi Frekuensi <i>Emotional Intelligence</i>	62
Tabel 13. Distribusi Frekuensi <i>Work - Life Balance</i>	64
Tabel 14. Hasil Uji Normalitas.....	67
Tabel 15. Dimensi Variabel yang Didrop	69
Tabel 16. Hasil Analisis <i>Square Root of Average</i> (AVE).....	70
Tabel 17. Hasil Analisis <i>Composite Reliability</i>	71
Tabel 18. Hasil Analisis <i>R-Square</i>	71
Tabel 19. Hasil <i>Path Coefficients</i> Metode PLS Pengaruh Langsung	72
Tabel 20. Perhitungan Koefisien Variabel Tidak Langsung	75
Tabel 21. Pengaruh Total <i>Emotional Intelligence</i> (X), <i>Burnout</i> (Y) dan <i>Work - Life Balance</i> (Z).....	76

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Konseptual Penelitian	35
Gambar 2. Model Awal Hubungan Variabel Yang Diteliti	68
Gambar 3. Model Akhir Hubungan Variabel Yang Diteliti.....	69

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Permohonan dari Kampus	97
Lampiran 2. Surat Rekomendasi Kesbangpol	98
Lampiran 3. Surat Izin Penelitian	99
Lampiran 4. Kuisisioner Penelitian	100
Lampiran 5. Karakteristik Responden	104
Lampiran 6. Distribusi Frekuensi Variabel	105
Lampiran 7. <i>Outer Model</i> Awal	107
Lampiran 8. <i>Outer Model</i> Akhir	107
Lampiran 9. <i>Outer Loading</i> Awal dan Akhir	108
Lampiran 10. <i>Cross Loading</i> Awal dan Akhir	111
Lampiran 11. Hasil Uji PLS	113
Lampiran 12. Tabulasi Penelitian	114

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sumber daya manusia merupakan salah satu faktor penting yang harus dikelola, diarahkan serta dibina dengan baik agar dapat melaksanakan tugas dan fungsinya sebagaimana yang diharapkan, agar tujuan perusahaan dapat dicapai dengan baik (Pamungkas & Setiono 2017). Untuk mencapai tujuan perusahaan, setiap karyawan dalam menjalankan tugasnya dituntut untuk dapat bekerja semaksimal mungkin sehingga mampu untuk menjadi karyawan yang profesional. Apabila tidak mampu untuk memenuhi harapan dan tuntutan di tempat kerja maka akan berdampak pada fisik maupun mental karyawan tersebut. Setiap orang pada posisi dan situasi dalam pekerjaan akan berada di bawah tekanan organisasi. Tekanan yang diberikan oleh pekerjaan dapat menyebabkan kelelahan kerja pada seseorang. Dalam hal ini, kelelahan kerja rentan terhadap *Burnout*.

Burnout merupakan sindrom psikologis yang berhubungan dengan kelelahan mental, hilangnya komitmen dan penurunan motivasi karyawan terhadap diri sendiri (Kelly *et al.*, 2020). Xiaoming *et al.*, (2014) melihat *Burnout* sebagai proses perkembangan yang menyebabkan karyawan menjadi frustrasi dan berubah secara emosional. Penyebab utama timbulnya *Burnout* yaitu karena kelelahan dan stres kerja yang berkepanjangan dan melebihi kapasitasnya. *Burnout* memiliki tiga dimensi di antaranya adalah *emotional exhaustion*, *Sinisme*

(*cynicism*) dan ketidakefektifan (*inefficacy*). *Emotional exhaustion* atau kelelahan emosi berarti keadaan dimana seseorang kehilangan kontrol dan emosinya. Sinisme (*cynicism*) yaitu terjadi ketika seseorang membatasi dirinya dengan lingkungan sekitar, sehingga ketika berinteraksi sikap yang ditampilkan cenderung bersifat negatif agar dirinya terhindar dari kekecewaan. Sedangkan *inefficacy* yaitu kecenderungan seseorang untuk memberikan penilaian negatif akan hasil kerjanya.

Burnout merupakan hal yang sangat perlu untuk dipelajari. *World Health Organization* (WHO) secara resmi mencantumkan fenomena *Burnout* sebagai sindrom yang terkait dengan stres di tempat kerja (2019). *Burnout* dapat mengurangi produktivitas dan menghabiskan energi para karyawan. *Burnout* juga mempengaruhi kemerosotan fisik, mental dan emosional serta kinerja karyawan yang buruk terhadap perusahaan atau organisasi (Shanafelt *et al.*, 2015).

Teori konservasi sumber daya atau yang dikenal *Conservation of Resources Theory* yang dikemukakan oleh Hobfoll *et al.*, (2018) mengatakan bahwa “*Individual strive to obtain, retain, foster and protect those things they centrally value*”. Artinya seseorang akan selalu berusaha menjaga, memperoleh dan melindungi sumber daya bernilai yang dimilikinya dari sebuah ancaman atau gangguan. Sumber daya yang dimaksud adalah energi, kondisi dan waktu yang merupakan sumber daya berharga. COR di aplikasikan untuk menjelaskan etiologi atau sumber dari kejenuhan (*Burnout*). Ketika sumber daya yang dimiliki seseorang dalam posisi terancam (*threaten*), maka akan mempengaruhi sisi

psikologis dan fisiknya. Dari teori COR, dapat diasumsikan bahwa ketika karyawan dalam keadaan terancam sumber dayanya, yang disebabkan oleh tugas, tuntutan pekerjaan, tuntutan kehidupan pribadi atau bahkan beban kerja yang berlebihan, maka pada saat itu pula karyawan akan mengalami *Burnout*.

Mengingat pentingnya *Burnout* untuk penelitian lebih lanjut, berbagai penelitian telah dilakukan untuk menyelidiki faktor-faktor yang dapat mempengaruhi *Burnout*. Berdasarkan eksplorasi peneliti, terdapat beberapa penelitian yang mengaitkan faktor internal dengan kecenderungan *Burnout*. Mustafa *et al.*, (2016) meneliti hubungan antara *Emotional Intelligence* bawaan, pekerjaan emosional bawaan dan *Burnout* pada *professional HR* di Malaysia; Shanafelt *et al.*, (2015) meneliti perubahan *Burnout* dan kepuasan dengan *Work – Life Balance* dokter dan pekerja tetap; dan Grobler & Grobler (2019) meneliti tentang efek *Work – Life Balance* dan *work locus of control* terhadap *Burnout*.

Penelitian ini dilakukan pada karyawan PT Pegadaian (Persero) Area Padang. PT Pegadaian (Persero) Area Padang adalah salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang merupakan lembaga keuangan non perbankan yang memiliki fungsi menyalurkan kredit berbasis gadai dan fidusia kepada masyarakat. PT Pegadaian (Persero) merupakan salah satu perusahaan yang peduli terhadap kemajuan dan peningkatan sehingga menjadikannya perusahaan gadai terbaik di Indonesia. PT Pegadaian (Persero) percaya bahwa perusahaan akan tumbuh diatas pondasi organisasi yang lebih kuat dan modern.

Penyebab pertumbuhan dan perkembangannya suatu perusahaan adalah adanya tujuan yang ingin dicapai dan dalam pelaksanaannya hal ini tidak terlepas dari pengembangan dan pemanfaatan sumber daya manusia (SDM) perusahaan. Adanya tujuan yang ingin dicapai dengan menciptakan target-target kerja yang harus dicapai oleh setiap individu di dalam perusahaan dan adanya batasan pelaksanaan dalam jangka waktu tertentu. Berdasarkan diskusi yang telah dilakukan dengan pimpinan PT Pegadaian (Persero) Area Padang, menyebutkan bahwa sering terjadi penumpukan pekerjaan pada karyawan, sehingga membutuhkan jam kerja lebih lama, serta mengakibatkan karyawan didorong untuk bekerja lebih lama atau lembur dan hal ini dapat memicu timbulnya *Burnout* pada karyawan PT Pegadaian (Persero) Area Padang. Hal ini didukung dengan hasil pra-survey terhadap 10 orang karyawan dengan kuisisioner, seperti pada tabel berikut:

Tabel 1. Hasil Pra-Survey *Burnout* Karyawan

No	Pertanyaan	Ya	%	Tidak	%
1	Apakah anda merasa jenuh ketika melakukan rutinitas kerja yang sama setiap harinya?	8	80	2	20
2	Apakah anda pernah mengalami sakit / cedera karena terlalu bekerja dengan keras?	6	60	4	40
3	Apakah bekerja <i>overtime</i> tetap membuat anda fokus terhadap pekerjaan anda?	3	30	7	70
4	Pada saat anda sedang fokus dengan pekerjaan, apakah anda cenderung menjadi (apatis) terhadap lingkungan?	3	30	7	70
5	Apakah anda sering merasa kurang / tidak puas dengan hasil pekerjaan yang anda kerjakan?	6	60	4	40

Sumber : 10 orang karyawan PT Pegadaian (Persero) Area Padang

Berdasarkan tabel 1, dapat dilihat bagaimana *Burnout* yang dialami karyawan PT Pegadaian (Persero) Area Padang. Jawaban responden menunjukkan bahwa banyak karyawan merasa jenuh ketika melakukan pekerjaan yang sama setiap harinya. Lalu, pekerjaan yang tidak terselesaikan tepat waktu atau adanya pekerjaan yang melebihi kapasitas karyawan sehingga karyawan mengalami kelelahan kemudian sakit. Pekerjaan yang tidak terselesaikan tepat waktu juga dapat menyebabkan terjadinya *overtime* karena karyawan harus mencapai target yang ditetapkan oleh perusahaan, sehingga membuat karyawan merasa cukup tertekan dengan keadaan tersebut yang membuat karyawan kurang fokus terhadap pekerjaannya karena sudah terlampau lelah dan yang terakhir adalah karyawan cenderung merasa kurang atau tidak puas dengan hasil pekerjaan yang telah dilakukan. Hal – hal tersebut jika terus terjadi dapat menimbulkan *Burnout* dari para karyawan.

Setiap karyawan dapat mengalami tekanan di tempat kerja yang disebabkan dari berbagai faktor eksternal. Hal ini terjadi karena setiap orang memiliki karakteristik pribadi yang berbeda - beda. Oleh karena itu, penelitian tentang faktor-faktor yang mempengaruhi *Burnout* perlu dilakukan terhadap faktor internal, yaitu faktor yang ada didalam diri seseorang salah satunya adalah *Emotional Intelligence*. Menurut Sanjaya (2012), *Emotional Intelligence* yang dimiliki individu membuatnya bisa mengurangi terjadinya *Burnout*. Hakkak *et al.*, (2015) juga mengemukakan bahwa *Emotional Intelligence* yang baik membentuk individu agar memiliki persepsi yang lebih baik terhadap kondisi yang dihadapi.

Istilah *Emotional Intelligence* pertama kali diciptakan oleh psikolog Peter Salovey dari Harvard University dan John Mayer dari University of New Hampshire pada tahun 1990 untuk menggambarkan kualitas – kualitas emosional yang mungkin penting bagi keberhasilan (Thaib, 2013). *Emotional Intelligence* adalah kemampuan dalam pembentukan emosi, termasuk pengendalian diri dan kesediaan menghadapi ketidakpastian. Menyalurkan emosi – emosi secara efektif dapat memotivasi dan memelihara semangat disiplin diri untuk mencapai tujuan. *Emotional Intelligence* sebagai kemampuan untuk merasakan, memahami dan secara efektif menggunakan kekuatan dan kepekaan emosi sebagai sumber energi, informasi, koneksi dan pengaruh manusia. Semakin baik *Emotional Intelligence* seseorang maka semakin baik pula kinerjanya dimasa depan.

Emotional Intelligence merupakan kemampuan untuk memahami secara afektif, tangkas, dan menghadapi emosi orang lain dengan cara yang positif dan produktif (Auda, 2016). Peneliti lain yang berkontribusi dalam mempopulerkan *Emotional Intelligence* adalah Seyal & Afzaal (2013), penelitian ini menunjukkan kecocokan antara *Emotional Intelligence* individu dan organisasi tempat mereka berada seperti emosi dapat meningkatkan produktivitas, inovasi, kinerja individu, tim bahkan organisasi.

Untuk bertahan dalam suatu organisasi, seseorang perlu memiliki *Emotional Intelligence* yang baik dilingkungan kerjanya. Ada dua faktor yang mempengaruhi *Emotional Intelligence* yaitu faktor internal seperti fisik dan psikologi sedangkan faktor eksternal yaitu lingkungan, teman dan pasangan hidup

(Goleman, 2020). Seseorang dengan *Emotional Intelligence* yang baik ditandai dengan empati, keterampilan, kepercayaan diri, optimisme, kemampuan beradaptasi sehingga akan lebih mudah terhindar dari *Burnout*.

PT Pegadaian (Persero) Area Padang merupakan perusahaan yang berkomitmen untuk terus meningkatkan layanan dan melakukan inovasi produk agar sesuai dengan perkembangan zaman, sekaligus sejalan dengan keinginan nasabah. Untuk itu diperlukannya karyawan dengan tingkat *Emotional Intelligence* yang tinggi agar dapat memberikan pelayanan yang terbaik pada masyarakat, dimana *Emotional Intelligence* berperan penting dalam penentuan sikap dan pengelolaan emosi dalam bekerja dan mencapai tujuan perusahaan.

Dalam mencapai tujuan perusahaan di era globalisasi seperti saat ini, perkembangan teknologi memberikan kesempatan untuk tetap berhubungan dengan rekan kerja dan mendiskusikan pekerjaan mereka bahkan ketika mereka tidak di kantor dan pekerjaan secara bertahap, pekerjaan masuk ke waktu pribadi dan waktu tidur bahkan pada hari libur. Jika pekerjaan sudah mencampuri atau memasuki kehidupan pribadi karyawan, maka secara tidak langsung *Work – Life Balance* mereka akan terganggu. Penelitian Junaidin *et al.*, (2019) menunjukkan bahwa *Work – Life Balance* berhubungan negatif dengan *Burnout*, artinya jika *Work – Life Balance* semakin tinggi maka *Burnout* akan semakin rendah dan sebaliknya jika *Work - Life Balance* semakin rendah maka *Burnout* semakin tinggi.

Work – Life Balance merupakan faktor penting bagi semua karyawan agar mereka memiliki kualitas yang seimbang dalam urusan pribadi mereka dan juga dalam hal pekerjaan mereka. Tidak dapat dipungkiri bahwa untuk mencapai keseimbangan tersebut tidaklah mudah, ada berbagai macam hal yang dapat mengganggu keseimbangan, salah satunya yang dapat timbul adalah kelelahan (*Burnout*) (Darmawan *et al.*, 2015). Hubungan antara *Work – Life Balance* dan *Burnout* sangat penting untuk menunjang kinerja karyawan dalam suatu perusahaan atau organisasi. Karyawan dengan *Work – Life Balance* yang baik secara tidak langsung terhindar dari *Burnout*.

PT Pegadaian (Persero) Area Padang berada dibawah naungan BUMN yang memiliki jam kerja tetap. Karyawan yang bekerja di perusahaan naungan BUMN adalah karyawan yang bekerja *full time*, bekerja *full time* adalah bekerja selama 35 sampai 40 jam seminggu. Pada prinsipnya jam kerja karyawan diatur delapan jam sehari atau sama dengan 40 jam seminggu dan adanya tambahan jam kerja (lembur). Karyawan yang bekerja di PT Pegadaian (Persero) Area Padang mengharuskan ia berada di kantor dari pagi hingga sore hari. Hal ini menyebabkan karyawan harus memiliki *Work – Life Balance* yang baik agar dapat mengatur dan membagi antara tanggung jawab pekerjaan di kantor, kehidupan keluarga dan tanggung jawab lainnya.

Dari fenomena-fenomena yang dijelaskan diatas, dapat dilihat keterkaitan dan pentingnya faktor internal untuk mengurangi *Burnout* karyawan. Dalam penelitian ini, *Emotional Intelligence* karyawan dan *Work – Life Balance*

merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi *Burnout*. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk meneliti lebih dalam dan akan menulis skripsi yang berjudul “**Pengaruh *Emotional Intelligence* Terhadap *Burnout* Dengan *Work – Life Balance* Sebagai Variabel Pemediasi Pada Karyawan PT Pegadaian (Persero) Area Padang**”.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian di atas, dapat dikatakan bahwa ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi *Burnout*. Penelitian ini berfokus untuk mengkaji pengaruh *Emotional Intelligence* dan *Work – Life Balance* terhadap *Burnout* karyawan PT Pegadaian (Persero) Area Padang.

C. Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang telah diuraikan diatas, maka pembahasan *Burnout* pada karyawan PT Pegadaian (Persero) area Padang dalam penelitian ini dibatasi pada variabel yang tampaknya berkaitan erat yaitu *Emotional Intelligence* dan *Work - Life Balance*.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan diantaranya sebagai berikut:

1. Sejauh manakah pengaruh *Emotional Intelligence* terhadap *Burnout* pada karyawan PT Pegadaian (Persero) Area Padang?

2. Sejauh manakah pengaruh *Emotional Intelligence* terhadap *Work – Life Balance* pada karyawan PT Pegadaian (Persero) Area Padang?
3. Sejauh manakah pengaruh *Work – Life Balance* terhadap *Burnout* pada karyawan PT Pegadaian (Persero) Area Padang?
4. Sejauh manakah pengaruh *Emotional Intelligence* terhadap *Burnout* pada PT Pegadaian (Persero) Area Padang melalui *Work – Life Balance*?

E. Tujuan Penelitian

Tujuan dalam penelitian ini yang ingin dicapai adalah untuk mengetahui dan menganalisis:

1. Pengaruh *Emotional Intelligence* terhadap *Burnout* pada Karyawan PT Pegadaian (Persero) Area Padang.
2. Pengaruh *Emotional Intelligence* terhadap *Work – Life Balance* pada PT Pegadaian (Persero) Area Padang.
3. Pengaruh *Work – Life Balance* terhadap *Burnout* pada pegawai Karyawan PT Pegadaian (Persero) Area Padang.
4. Pengaruh *Emotional Intelligence* terhadap *Burnout* pada PT Pegadaian (Persero) area Padang melalui *Work – Life Balance*.

F. Manfaat Penelitian

Hasil dari pada penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat secara teoritis maupun secara praktis, diantaranya sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

a. Bagi Penulis

Penelitian ini merupakan tambahan pengalaman yang berharga dalam menerapkan ilmu pengetahuan yang diperoleh dalam perkuliahan, khususnya dalam bidang manajemen terutama manajemen sumber daya manusia. Penelitian ini juga sebagai salah satu persyaratan untuk mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi dari Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.

b. Bagi Akademik

Sebagai sarana pengembangan pengetahuan manajemen sumber daya manusia terutama tentang pengaruh *Emotional Intelligence* terhadap *Burnout* dengan *Work – Life Balance* sebagai variabel mediasi.

2. Manfaat Praktis

Sebagai bahan masukan bagi Jurusan Manajemen Fakultas ekonomi Universitas Negeri Padang dan lembaga lain dalam pengambilan kebijakan. Tulisan ini juga dapat digunakan sebagai bahan bacaan untuk dipertimbangkan ketika memecahkan masalah terkait, dan memberikan bahan referensi tambahan bagi komunitas ilmiah yang tertarik untuk melakukan penelitian di bidang yang sama, terutama yang terkait dengan masalah sumber daya manusia.

BAB II

KAJIAN TEORI, KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS

A. Kajian Teori

Kajian teori digunakan untuk membantu mempelajari dan meninjau literatur yang terkait dengan masalah variabel penelitian sehingga dapat menghasilkan dan mengembangkan hipotesis. Dalam hal ini, penelitian mengkaji tentang *Burnout*, *Emotional Intelligence* dan *Work – Life Balance*.

1. Teori Konservasi Sumber daya (*Conservation of Resources Theory*)

Teori yang mendukung penelitian ini adalah teori konservasi sumber daya atau yang dikenal *Conservation of Resources Theory* yang dikemukakan oleh Hobfoll *et al.*, (2018) mengatakan bahwa “*Individual strive to obtain, retain, foster and protect those things they centrally value*”. Artinya seseorang akan selalu berusaha menjaga, memperoleh dan melindungi sumber daya bernilai yang dimilikinya dari sebuah ancaman atau gangguan. Sumber daya yang dimaksud adalah energi, kondisi dan waktu yang merupakan sumber daya berharga. COR di aplikasikan untuk menjelaskan etiologi atau sumber dari kejenuhan (*Burnout*). Ketika sumber daya yang dimiliki seseorang dalam posisi terancam (*threaten*), maka akan mempengaruhi sisi psikologis dan fisiknya. Ancaman dapat datang dari pekerjaan yang berhubungan dengan tuntutan pekerjaan, hilangnya sumber daya yang

berhubungan dengan pekerjaan, atau sumber daya yang dimiliki tidak mampu menghadapi tuntutan pekerjaan sesuai sumber daya yang telah dicurahkan.

Teori COR membantu untuk memahami bagaimana *Burnout* berkembang. Model COR menunjukkan gagasan bahwa tuntutan pekerjaan dan sumber daya pekerjaan bisa berbeda-beda dalam memprediksi *Burnout* dan dimensi individu, karena pengalaman psikologis yang berbeda atas dampak positif yang ditimbulkannya. Dari teori COR, diasumsikan bahwa ketika karyawan dalam keadaan terancam sumber dayanya, yang disebabkan oleh tugas, tuntutan pekerjaan, tuntutan kehidupan pribadi atau bahkan beban kerja yang berlebihan, maka pada saat itu pula karyawan akan mengalami *Burnout*.

2. *Burnout*

a. Definisi *Burnout*

Burnout merupakan sindrom psikologis yang berhubungan dengan kelelahan mental, hilangnya komitmen dan penurunan motivasi karyawan terhadap diri sendiri (Kelly *et al.*, 2020). Menurut Priyantika (2018), *Burnout* merupakan tekanan emosional yang dialami karyawan saat melakukan aktivitas pekerjaan yang ditimbulkan lantaran merasa bosan, putus asa dan jenuh. Karyawan yang mengalami *Burnout* memiliki hasrat untuk keluar dari pekerjaannya karena sudah tidak semangat dan pesimis terhadap pekerjaannya. Sedangkan menurut Nugroho *et al.*, (2016), menyatakan bahwa *Burnout* adalah sindrom psikologis yang muncul dari

kelelahan baik secara mental, fisik, maupun emosional yang mengakibatkan pekerjaan terganggu sehingga terjadi penurunan pencapaian prestasi.

Menurut Kusumawati & Dewi (2021), *Burnout* adalah kelelahan fisik, mental dan emosional yang terjadi sebagai akibat dari stres yang berkepanjangan dan dikaitkan dengan tingkat emosi yang tinggi. *Burnout* dapat terjadi ketika keadaan emosional karyawan tidak stabil dan stres yang dialami karyawan tersebut terus berlanjut. Muhdiyanto & Mranani (2018) mendefinisikan *Burnout* sebagai kelelahan fisik dan non fisik yang disebabkan oleh stres jangka panjang dan membutuhkan keterlibatan emosional yang tinggi.

Berdasarkan pengertian dan penjelasan diatas maka dapat penulis simpulkan bahwa *Burnout* adalah kondisi yang muncul karena kelelahan mental dan fisik yang dipicu oleh stres terhadap pekerjaan yang berkepanjangan sehingga karyawan merasa lelah dengan pekerjaannya. Dalam hal ini secara tidak langsung menunjukkan bahwa persoalan *Burnout* tidak terlepas dari aspek individual maupun perusahaan.

b. Faktor yang Mempengaruhi *Burnout*

Maslach & Leiter (2017) Faktor yang menyebabkan *Burnout* dibagi menjadi dua faktor, yaitu faktor situasional dan faktor individual. Berikut adalah faktor – faktor yang menyebabkan *Burnout*:

1) Faktor Situasional

Hal ini berkaitan dengan karakteristik pekerjaan yang dapat mengakibatkan terjadinya respon pada individu yang mengalami beban tugas terlalu berat sehingga dapat menimbulkan *Burnout*. Beban kerja dan tekanan dalam waktu yang lama dapat menyebabkan *Burnout*. Permintaan atau tuntutan pekerjaan (*job demand*) memegang peranan penting dalam timbulnya *Burnout*. Tuntutan pekerjaan berfokus pada keseimbangan kehidupan kerja (*Work – Life Balance*) dan ambiguitas peran, dimana kedua hal tersebut secara konsisten menunjukkan tingkat sedang hingga tinggi berkorelasi terhadap *Burnout* dan jika tidak ditangani dengan baik akan memicu timbulnya *Burnout* (Pangemanan *et al.*, 2017). Hal ini diperkuat oleh penelitian Grobler & Grobler (2019) dan Iswardhani *et al.*, (2019) yang menyatakan adanya hubungan negatif antara *Work – Life Balance* dengan *Burnout* di organisasi.

2) Faktor Individual

Faktor ini berkaitan dengan karakteristik demografi, kepribadian dan sikap kerja. Faktor-faktor tersebut memiliki karakteristiknya sendiri yang mana lebih rentan terkena dan mengalami *Burnout* lebih tinggi. Meskipun sebagian faktor-faktor tersebut tidak terlalu tinggi dan konsisten dibandingkan faktor sosial dalam mempengaruhi *Burnout*, hal tersebut tidak dapat dianggap

remeh karena dapat digunakan sebagai sarana informasi sebagai tindakan preventif yang sifatnya lebih personal. Perbedaan usia dan jenis kelamin menjadi salah satu faktor yang dapat mempengaruhi *Burnout* (Fyana & Rozali, 2018).

Beberapa sifat kepribadian seperti kecerdasan emosional (*Emotional Intelligence*) juga memiliki korelasi yang cukup tinggi terhadap *Burnout* (Choi *et al.*, 2019). Orang yang memiliki tingkat kecerdasan emosional yang rendah akan memiliki skor *Burnout* yang tinggi, lebih tepatnya pada dimensi kelelahan emosional (*emotional exhaustion*). Hal ini diperkuat oleh penelitian Mérida-López & Extremera (2017), dan Khanifar *et al.*, (2012) yang sama-sama menyatakan ada hubungan negatif antara *Emotional Intelligence* dan *Burnout*.

Selain itu, sikap kerja juga mempengaruhi *Burnout*. Sikap kerja berkaitan dengan bagaimana seseorang memandang pekerjaan yang dihadapinya. Ekspektasi yang tinggi mengakibatkan seseorang bekerja antusias, namun tingginya ekspektasi akan mengarah pada idealistik dan tidak realistis, sehingga seseorang lebih rentan terkena *Burnout*.

c. Indikator *Burnout*

Ada tiga indikator yang terdapat dalam *Burnout* Maslach & Leiter, (2016), yaitu:

1) Kelelahan emosional (*Emotional exhaustion*)

Kelelahan emosional adalah keadaan dimana seseorang kehilangan kontrol akan emosinya. Kelelahan emosional berkaitan dengan kendala fisik yang dialami seorang individu yang mengalami *Burnout*. Seseorang yang mengalami *Burnout* mengalami kelelahan fisik berupa berkurangnya energi dan merasa lelah sepanjang waktu. Selain itu, individu juga mengalami gangguan seperti susah tidur, sakit kepala dan gangguan kesehatan lainnya. Sumber utama kelelahan ini adalah beban kerja yang berlebih dan konflik pribadi di tempat kerja.

2) Sinisme (*Cynicism*)

Sinisme yaitu terjadi ketika seseorang membatasi dirinya dengan lingkungan sekitar, sehingga dalam berinteraksi sikap yang ditampilkan cenderung bersifat negatif agar dirinya terhindar dari kekecewaan. Sinisme merupakan suatu perilaku untuk mencoba membuat jarak antara diri sendiri dengan orang lain atau pekerjaan yang sedang dikerjakan. Biasanya berkembang sebagai respon terhadap kelelahan emosional yang berlebihan.

3) Ketidakefektifan (*Inefficacy*)

Inefficacy adalah kecenderungan seseorang untuk memberikan penilaian negatif terhadap hasil kerjanya sendiri. Berbagai hasil dan pencapaian yang didupakannya dinilai secara negatif dan akibatnya timbul rasa ketidakpuasan terhadap diri sendiri. Hal ini menimbulkan

rasa tidak mampu dalam menghadapi masalah, menganggap dirinya tidak berguna dan menurunnya motivasi dalam bekerja.

3. *Emotional Intelligence*

a. Definisi *Emotional Intelligence*

Istilah *Emotional Intelligence* atau kecerdasan emosional pertama kali diciptakan oleh psikolog Peter Salovey dari Harvard University dan John Mayer dari University of New Hampshire pada tahun 1990 untuk menggambarkan kualitas-kualitas emosional yang mungkin penting bagi keberhasilan (Thaib, 2013). *Emotional Intelligence* merupakan kemampuan memotivasi diri sendiri dalam menghadapi frustrasi, mengendalikan dorongan hati, tidak berlebihan dalam kesenangan, mengatur suasana hati dan menjaga agar beban stres tidak menghilangkan kemampuan berpikir dan berempati (Goleman, 2020).

Emotional Intelligence menggambarkan kemampuan, kapasitas atau kesadaran diri untuk mengidentifikasi, mengevaluasi, mengelola dan mengendalikan emosi diri sendiri, orang lain dan kelompok. Grandey & Gabriel (2015) mendefinisikan *Emotional Intelligence* sebagai seperangkat keterampilan dan kemampuan yang saling terkait yang memungkinkan kita untuk memahami dan mengekspresikan emosi, menghasilkan emosi yang mendukung pemikiran, memahami emosi dan mengendalikan emosi untuk mendukung pertumbuhan intelektual.

Emotional Intelligence merupakan bagian dari susunan genetik individu, sama halnya dengan kecerdasan, *Emotional Intelligence* juga bisa dikembangkan. *Emotional Intelligence* meningkatkan kinerja individu dan organisasi sehingga memainkan peran penting dalam pekerjaan dan hubungan karyawan di dalam organisasi (Shylaja & Prasad, 2017). *Emotional Intelligence* dikatakan memainkan peranan penting dalam kehidupan kerja modern. Prinsip-prinsip tersebut membantu menilai perilaku karyawan, gaya kepemimpinan, sikap, keterampilan dan potensi hubungan interpersonal.

Berdasarkan pengertian dan penjelasan diatas, dapat disimpulkan bahwa *Emotional Intelligence* merupakan serangkaian keterampilan pribadi yang dimiliki karyawan untuk menyesuaikan emosinya. *Emotional Intelligence* dapat membimbing perilaku karyawan dalam meraih keberhasilan. Hal ini dapat berupa kemampuan untuk memahami kebutuhan dan keinginan seseorang, mengenali dan mengendalikan emosinya, berempati, meyakinkan orang lain dan kemampuan dalam berkomunikasi.

b. Indikator *Emotional Intelligence*

Goleman (2020) menjelaskan ada lima dimensi *Emotional Intelligence* yang dapat dijadikan pedoman bagi individu untuk mencapai kesuksesan, yaitu sebagai berikut:

- 1) Mengenali emosi diri

Mengenali emosi diri adalah kesadaran terhadap diri sendiri dalam mengenali perasaan disaat perasaan itu terjadi yang merupakan dasar dari *Emotional Intelligence*. Pada tahap ini mengenali emosi diri diperlukan pemantauan perasaan dari waktu ke waktu untuk mendapatkan wawasan dan pemahaman psikologis terhadap diri sendiri.

2) Mengelola emosi

Mengelola emosi dalam hal ini adalah kemampuan mengatur emosi agar dapat diekspresikan secara tepat, hal ini merupakan keterampilan yang mengandalkan kesadaran diri. Emosi dikatakan terkelola dengan baik jika mampu mengatasi kesedihan, melepaskan kecemasan, perubahan suasana hati, kemurungan dan bangkit kembali dengan cepat dari semua masalah.

3) Memotivasi diri

Motivasi diri adalah kemampuan mengendalikan diri untuk mengendalikan dorongan dan keinginan untuk mencapai suatu tujuan. Kemampuan ini bertindak efektif dalam menghadapi kegagalan dan frustrasi, membimbing seseorang dalam bertahan hidup. Kemampuan ini membuat orang lebih produktif dan efektif.

4) Mengenali emosi orang lain (empati)

Mengenali emosi orang lain dibangun berdasarkan kesadaran diri. Ketika seseorang terbuka tentang perasaannya, mereka pandai

membaca perasaan dan peka terhadap orang lain. Sebaliknya, seseorang yang tidak dapat beradaptasi dengan emosinya tidak dapat menghargai emosi orang lain.

5) Membangun hubungan dengan orang lain

Kemampuan membangun hubungan dengan orang lain adalah keterampilan sosial yang mendukung hubungan yang sukses dengan orang lain, berkomunikasi, meyakinkan seseorang, mengelola konflik yang terjadi serta mampu menciptakan sinergi kelompok. Tanpa kemampuan ini seseorang akan kesulitan berhubungan dengan orang lain.

4. *Work - Life Balance*

a. *Definisi Work – Life Balance*

Menurut Lockwood dalam Qodrizana & Al Musadieg (2018), *Work – Life Balance* adalah kondisi keseimbangan pada dua tuntutan yaitu pekerjaan dan kehidupan pribadi seseorang. Delecta dalam Qodrizana & Al Musadieg (2018) menambahkan bahwa *Work – Life Balance* adalah kemampuan individu untuk melakukan tugas di tempat kerja dan berkomitmen pada keluarga dan komitmen pada non-pekerjaan lainnya. Penjelasan lain tentang *Work – Life Balance* oleh Purohit (2013) adalah istilah yang digunakan untuk menggambarkan praktik ditempat kerja yang bertujuan mendukung kebutuhan karyawan dalam mencapai

keseimbangan antara tuntutan keluarga (kehidupan) dan tuntutan pekerjaan.

Menurut Hudson dalam Maslichah & Hidayat (2017), *Work – Life Balance* adalah kepuasan yang terkait dengan peran ganda dalam kehidupan. *Work – Life Balance* pada umumnya berkaitan dengan keseimbangan atau mempertahankan seluruh aspek kehidupan manusia. *Work – Life Balance* mencakup lebih dari waktu, termasuk perasaan senang terkait keterlibatan dalam pekerjaan maupun peran non – kerja.

Menurut Vyas & Shrivastava (2017), *Work – Life Balance* juga mengacu pada individu yang memiliki cukup waktu untuk menyeimbangkan kehidupan kerja dan kehidupan pribadinya, seperti dapat menghabiskan waktu untuk bersantai, waktu bersama keluarga dan mampu menyelesaikan pekerjaannya dengan baik. Karyawan yang memiliki gaya hidup sehat dan bermanfaat dapat mempengaruhi peningkatan kinerja. Kossek *et al.*, (2014) menambahkan bahwa *Work – Life Balance* adalah pendekatan yang berpusat pada persepsi karena setiap orang adalah unik, dengan demikian perasaan seberapa baik pekerjaan dan seimbangannya pekerjaan akan tergantung pada nilai-nilai, prioritas, dan tujuan hidupnya.

Berdasarkan beberapa penjelasan diatas, dapat disimpulkan bahwa *Work-Life Balance* adalah kemampuan seseorang mengatur keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadinya, yang meliputi keluarga,

teman, agama maupun aktivitas sosial lainnya. Seseorang harus mampu membagi peran antara kerja dengan kehidupan pribadi karena hal ini dapat meminimalkan konflik tanpa ada hambatan dikemudian hari.

b. Faktor yang Mempengaruhi *Work – Life Balance*

Work – Life Balance tercapai karena dipengaruhi oleh berbagai faktor baik dalam diri sendiri maupun lingkungan. Poulouse & Sudarsan, (2014) mengemukakan faktor-faktor yang mempengaruhi *Work – Life Balance* antara lain:

1) Faktor Individual

a) Kepribadian

Kepribadian adalah kumpulan berbagai cara yang berbeda dimana seorang individu bereaksi terhadap lingkungan dan berinteraksi dengan orang lain. Kepribadian manusia terdiri dari beberapa faktor utama: yaitu *extraversion* (tingkat kesenangan terhadap hubungan), *agreeableness* (tingkat kepatuhan terhadap orang lain), *conscientiousness* (ketekunan dan motivasi dalam mencapai tujuan), *neuroticism* (ketahanan terhadap stres), dan *openness to experience* (keterbukaan terhadap pengalaman)

b) *Psychological well – being*

Psychological well being mengacu pada sifat-sifat psikologis yang positif misalnya penerimaan diri, kepuasan, harapan dan optimisme. *Psychological well – being* berkorelasi positif terhadap

Work – Life Balance. Pekerja yang memiliki *psychological well – being* yang tinggi memiliki tingkat *Work – Life Balance* yang tinggi pula.

c) *Emotional Intelligence* (Kecerdasan Emosional)

Emotional Intelligence merupakan kemampuan individu dalam menyesuaikan dan mengenali, mengungkapkan, mengatur dan mempergunakan emosi atau perasaan individu terhadap lingkungan. Karyawan yang memiliki *Emotional Intelligence* yang lebih tinggi akan memiliki *Work – Life Balance* yang tinggi pula karena *Emotional Intelligence* memiliki hubungan positif yang signifikan terhadap *Work – Life Balance* (Shylaja dan Prasad, 2017).

2) Faktor Organisasi

a) Pengaturan Kerja

Pengaturan kerja yang baik memudahkan pekerja dalam menyesuaikan dan menyeimbangkan pekerjaan dengan aktivitas diluar pekerjaan dan membantu organisasi merekrut, mempertahankan dan memotivasi pekerja.

b) Dukungan organisasi

Ada dua bentuk dukungan organisasi, yaitu dukungan formal dan dukungan informal. Dukungan formal dapat berupa ketersediaan *Work – family policies* / benefit dan fleksibilitas dalam pengaturan

jam kerja, sedangkan dukungan informal berupa otonomi kerja, dukungan dari atasan dan perhatian terhadap karir pekerja.

c. Indikator *Work – Life Balance*

Menurut Fisher *et al.*, dalam Adiningtias & Mardhatillah (2016) terdapat empat indikator atau dimensi pembentuk *Work –Life Balance*, yaitu:

1) WIPL (*Work Interference with Personal Life*)

Mengacu pada sejauh mana pekerjaan dapat mengganggu kehidupan pribadi seseorang. Misalnya, pekerjaan dapat mempersulit seseorang mengatur waktu untuk kehidupan pribadi.

2) PLIW (*Personal Life Interference with Work*)

Mengacu dengan sejauh mana kehidupan pribadi seseorang mengganggu pekerjaannya. Misalnya, individu memiliki masalah dengan kehidupan pribadinya, hal itu akan mempengaruhi kinerja individu tersebut di tempat kerja.

3) PLEW (*Personal Life Enhancement of Work*)

Mengacu pada sejauh mana kehidupan pribadi individu dapat meningkatkan kinerja individu di dunia kerja. Misalnya, seseorang yang memiliki kehidupan keluarga yang nyaman dan bahagia akan merasa nyaman pula dalam bekerja.

4) WEPL (*Work Enhancement of Personal Life*)

Mengacu pada sejauh mana pekerjaan dapat meningkatkan kualitas kehidupan pribadi seseorang. Misalnya, ketika individu memperoleh keterampilan baru saat bekerja, hal ini akan membuatnya memanfaatkan keterampilan tersebut dalam kehidupan sehari – hari.

5. Pengaruh *Emotional Intelligence* Terhadap *Burnout*

Individu dengan *Emotional Intelligence* tinggi memiliki pengalaman dan pengetahuan yang lebih banyak dibandingkan dengan mereka yang memiliki *Emotional Intelligence* yang rendah. Menurut Kusuma & Hindiarto (2015), *Emotional Intelligence* karyawan membantu karyawan untuk merasakan, memahami, dan menyesuaikan semua emosi yang ada sehingga karyawan melakukan tugas yang diberikan oleh atasan dalam kondisi dan situasi apapun. Oleh sebab itu, kecerdasan emosional memegang peranan yang sangat penting dalam menentukan emosi karyawan agar dapat bersikap profesional dalam menjalankan tugasnya.

Menurut teori COR (*Conservation of resources theory*) karyawan yang memiliki sumber daya yang lebih besar, kurang rentan terhadap kehilangan sumber daya dan lebih mampu mendapatkan sumber daya. Sebaliknya, individu dan organisasi yang kekurangan sumber daya lebih rentan terhadap kehilangan sumber daya (Hobfoll *et al.*, 2018). Oleh karena itu, di butuhkan *Emotional Intelligence* yang baik dalam diri karyawan agar terhindar dari *Burnout*.

Penelitian Choi *et al.*, (2019) menjelaskan bahwa ada hubungan negatif yang signifikan antara *Emotional Intelligence* dan *Burnout*, hal ini berarti pekerja dengan *Emotional Intelligence* yang tinggi lebih kecil kemungkinannya untuk mengalami *Burnout* begitupun sebaliknya. Hasil yang serupa juga diperoleh oleh Mérida-López & Extremera (2017), Barari & Barari (2015) dan Khanifar *et al.*, (2012) yang sama-sama memperoleh hasil dan menyatakan bahwa ada hubungan negatif antara *Emotional Intelligence* dan *Burnout*.

6. Pengaruh *Emotional Intelligence* Terhadap *Work – Life Balance*

Karyawan dengan *Emotional Intelligence* yang lebih tinggi akan memiliki *Work – Life Balance* yang tinggi. Karena karyawan dengan *Emotional Intelligence* yang lebih tinggi mampu mengatasi konsekuensi yang mungkin timbul dari *Burnout*, sedangkan karyawan yang memiliki kecerdasan emosional yang rendah tidak akan mampu mengatasi situasi *Burnout*. Di dalam organisasi, karyawan dengan *Emotional Intelligence* yang lebih tinggi tidak akan dapat mempengaruhi emosi orang lain sehingga mereka akan dapat mempertahankan kehidupan dan profesional dalam bekerja dengan baik.

Menurut Poulouse & Sudarsan (2014) *Emotional Intelligence* merupakan salah satu faktor dalam diri individu yang dapat membantu tercapainya *Work – Life Balance*, selain dua faktor lainnya yaitu faktor organisasi dan faktor lingkungan sosial. Shylaja & Prasad (2017) menyatakan bahwa terdapat hubungan positif yang signifikan antara *Emotional*

Intelligence dengan *Work – Life Balance*, karyawan dengan *Emotional Intelligence* yang tinggi cenderung lebih maju, dan karyawan dengan *Emotional Intelligence* yang rendah dianggap monoton dalam pekerjaan mereka, lebih banyak tekanan, dan tidak ada kepuasan kerja di tempat kerja serta tidak memiliki *Work – Life Balance* yang baik. Seseorang karyawan yang memiliki *Emotional Intelligence* yang tidak digunakan dengan baik di tempat kerja membuat mereka sulit menyeimbangkan kehidupan dengan pekerjaan. Menurut Marylin *et al.*, (2019) menjelaskan bahwa dalam dunia kerja *Work – Life Balance* secara efektif dipengaruhi oleh *Emotional Intelligence*.

7. Pengaruh *Work – Life Balance* Terhadap *Burnout*

Work – Life Balance merupakan kondisi seimbangan pada dua tuntutan yaitu pekerjaan dan kondisi individu seseorang. Menurut teori COR (*Conservation of resources theory*), orang bekerja untuk memperoleh dan memelihara sumber daya yang berkontribusi pada tujuan mereka. Seperti meningkatkan kualitas hidup mereka saat bekerja dan kehidupan pribadinya (Cao *et al.*, 2020). Namun, ketika seseorang tidak dapat secara efektif melakukan tanggung jawab mereka, kemungkinan besar ada potensi atau kerugian aktual sumber daya. Ancaman hilangnya sumber daya merupakan penyebab utama tekanan dan kemungkinan akan memicu *Burnout* (Huang *et al.*, 2020). Untuk itu diperlukannya *Work – Life Balance* yang baik agar dapat menurunkan tingkat *Burnout*. Teori sumber daya (COR) menurut Hubfoll *et*

al., (2018) adalah sebuah usaha yang dilakukan oleh individu untuk mempertahankan sumber daya yang dimilikinya agar tidak berkurang / hilang, sehingga manfaat yang optimal dapat dirasakan oleh masing-masing individu. Berbagai sumber daya tersebut dapat berasal dari pribadi individu, pada penelitian ini yaitu *Emotional Intelligence* dan *Work – Life Balance*.

Junaidin *et al.*, (2019) menyatakan bahwa *Work – Life Balance* memiliki pengaruh negatif terhadap *Burnout*, semakin tinggi tingkat *Work – Life Balance* dalam perusahaan maka semakin rendah tingkat *Burnout* yang dirasakan karyawan. Grobler & Grobler (2019) menyatakan ada hubungan negatif antara *Work – Life Balance* dengan kecenderungan *Burnout* pada suatu organisasi. Iswardhani *et al.*, (2019) menyatakan bahwa *Work – Life Balance* berpengaruh negatif terhadap *Burnout*, semakin tinggi *Work – Life Balance* dalam suatu perusahaan, makin berkurang tingkat *Burnout* yang dirasakan para karyawan, sehingga karyawan dapat menurunkan *Burnout* dengan meningkatkan *Work – Life Balance*.

8. Pengaruh *Emotional Intelligence* Terhadap *Burnout* dengan *Work – Life Balance* Sebagai Variabel Pemediasi

Berdasarkan Penelitian yang dilakukan oleh Handayani (2021), menyatakan bahwa *Emotional Intelligence* yang dimiliki oleh karyawan dapat memberikan pengaruh langsung terhadap *Burnout*, akan tetapi pengaruh tersebut akan lebih baik jika *Emotional Intelligence* yang dimiliki karyawan juga diikuti oleh pengaruh *Work – Life Balance* secara tidak langsung,

sehingga dapat memberikan pengaruh yang lebih baik lagi bagi penurunan tingkat kecenderungan *Burnout* pada karyawan itu sendiri. Hal ini dapat diartikan bentuk *Emotional Intelligence* pada karyawan berdampak kepada *Work – Life Balance* karyawan dan juga akan diikuti oleh penurunan tingkat *Burnout* pada karyawan tersebut.

Rudyarwaty *et al.*, (2018) dalam penelitiannya menyebutkan, karyawan yang dapat mengelola emosi dengan baik memiliki sikap tenang dalam menghadapi masalah, tidak terburu-buru dalam mengambil keputusan, baik dalam bertindak, tidak mengalami ketakutan yang berlebihan sehingga tingkat *Burnout* rendah untuk terjadi. Pangemanan *et al.*, (2017) menyatakan bahwa *Work – Life Balance* adalah pengelolaan yang efektif atas pekerjaan dan kegiatan lainnya yang merupakan hal penting seperti keluarga, kegiatan komunitas, pekerjaan sukarela, pengembangan diri, wisata dan rekreasi. Jika tidak ditangani dengan baik dapat menyebabkan *Burnout*. *Work – Life Balance* merupakan bentuk keseimbangan hidup seseorang dengan memenuhi semua tugas dan kewajiban di tempat kerja..Banyaknya tuntutan pekerjaan yang harus dicapai oleh setiap karyawan, maka diharapkan karyawan tersebut memiliki kemampuan dalam mengelola *Emotional Intelligence* dengan baik untuk mengurangi *Burnout* yang dialami.

B. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu sangat penting sebagai dasar untuk penyusunan penelitian ini, serta untuk mengetahui hasil yang didapatkan oleh peneliti terdahulu. Penelitian terdahulu yang terkait dengan penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 2. Penelitian Terdahulu

No	Penulis	Judul	Variabel		Hasil
			Endogen	Eksogen	
1	Choi <i>et al.</i> , (2019)	<i>Understanding hotel frontline employees' Emotional Intelligence, emotional labor, job stress, coping strategies and Burnout</i>	<i>Burnout</i>	<i>Emotional Intelligence, Emotional labor, Job stress, Coping strategies</i>	Terdapat hubungan negatif signifikan antara <i>Emotional Intelligence</i> dengan <i>Burnout</i>
2	Szczygiel & Mikolajczak, (2018)	<i>Emotional Intelligence Buffers the effects of Negative Emotions on Job Burnout in Nursing</i>	<i>Burnout</i>	<i>Emotional Intelligence</i>	<i>Emotional Intelligence</i> berpengaruh negatif signifikan terhadap <i>Burnout</i> dengan <i>anger-related emotions (ARE)</i> dan <i>Sadness-related emotion (SRE)</i>
3	Mustafa <i>et al.</i> , (2016)	<i>Emotional Intelligence as a moderator in the emotional labour-Burnout relationship : evidence from Malaysian HR professionals</i>	<i>Burnout</i>	<i>Emotional Intelligence, Emotional Labour</i>	<i>Emotional Intelligence</i> memiliki pengaruh terhadap tiga komponen <i>Burnout</i> dan <i>Emotional Labour</i> dapat memerankan peran sebagai mediasi

4	Grobler & Grobler (2019)	<i>Organisational initiated work-life balance practices to combat Burnout: the mediating effect of work locus of control – Employing the meso paradigm across selected South African public and private sector organisations</i>	<i>Burnout</i>	<i>Work – Life Balance, Work Locus of Control</i>	Terdapat pengaruh yang signifikan antara <i>Work – Life Balance</i> dengan <i>Burnout</i> dan peran mediasi <i>Work locus of control</i> diterima.
5	Junaidin et al., (2019)	Pengaruh <i>Work – Life Balance</i> Terhadap <i>Burnout</i> dan Kepuasan Kerja Karyawan (Studi Kasus PLN Area Makassar Selatan)	<i>Burnout</i>	<i>Work – Life Balance,</i>	Diperoleh temuan empiris bahwa <i>Work – Life Balance</i> berpengaruh negatif terhadap <i>Burnout</i> .
6	Shanafelt et al., (2015)	<i>Changes in Burnout and Satisfaction With Work-Life Balance in Physicians and the General US Working Population Between 2011 and 2014</i>	<i>Burnout</i>	<i>Work – Life Balance</i>	Terdapat hubungan negatif pada perubahan <i>Burnout</i> dan kepuasan dengan <i>Work – Life Balance</i> dokter dan pekerja tetap
7	Devi & Nagini (2013)	<i>Work –Life balance and Burnout as predictors of job satisfaction private banking sector</i>	<i>Burnout</i>	<i>Work – Life Balance, Job Satisfaction</i>	Pada penelitian ini diperoleh hasil bahwa <i>Work-Life Balance</i> berhubungan negatif dengan <i>Burnout</i>

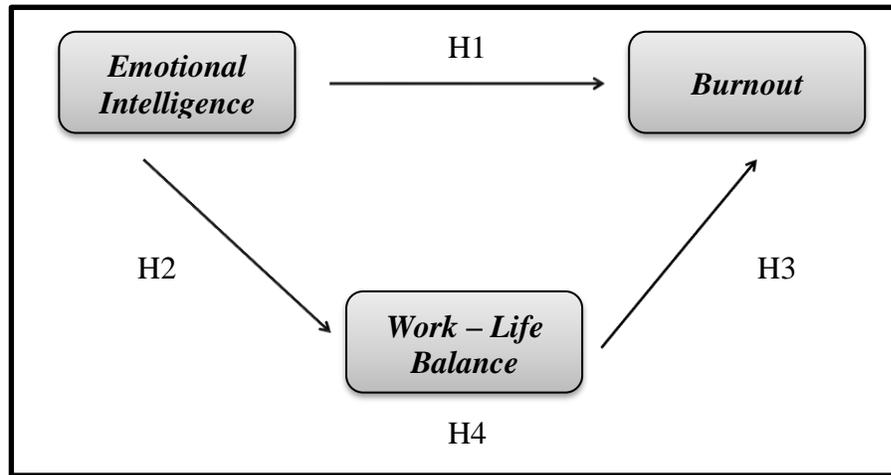
8	Umene-Nakano <i>et al.</i> , (2013)	<i>Nationwide Survey of Work Environment, Work-Life Balance and Burnout among Psychiatrists in Japan</i>	<i>Burnout</i>	<i>Work – Life Balance, Work Environment</i>	Terdapat korelasi yang signifikan antara <i>Work – Life Balance</i> dan <i>Burnout</i> . Karyawan yang kesulitan dengan <i>Work-Life Balance</i> akan meningkatkan <i>Burnout</i>
9	Colomeischi (2015)	<i>Teachers’ Burnout in Relation with Their Emotional Intelligence and Personality Traits</i>	<i>Burnout</i>	<i>Emotional Intelligence , Personality traits</i>	Hasil penelitian menunjukkan hubungan yang signifikan dan negatif antara <i>Burnout</i> terhadap <i>Emotional Intelligence</i> dan <i>Personality Traits</i>
10	Ju <i>et al.</i> , (2015)	<i>The mediating role of workplace social support on the relationship between trait Emotional Intelligence and teacher Burnout</i>	<i>Burnout</i>	<i>Emotional Intelligence</i>	Hasilnya menunjukkan adanya hubungan signifikan negatif antara <i>Emotional Intelligence</i> dan <i>Burnout</i>
11.	Cyntia Novri Handayani (2020)	<i>Burnout, Emotional Intelligence dan Work-Life Balance pada Kayawan Perusahaan Tekstil Di Sumatera Barat</i>	<i>Burnout</i>	<i>Emotional Intelligence Work-Life Balance (intervenin g)</i>	Terdapat pengaruh tidak langsung dan signifikan serta negatif antara <i>Emotional Intelligence</i> terhadap <i>Burnout</i> karyawan melalui <i>Work - Life Balance</i> pada

					karyawan perusahaan tekstil yang ada di Sumatera Barat
12	Marylin <i>et al.</i> , (2019)	<i>The Impact of Emotional Intelligence on Work Life Balance among Pharmacy Professionals in Malaysia</i>	<i>Work – Life Balance</i>	<i>Emotional Intelligence</i>	<i>Emotional intelligence</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>Work-Life Balance</i>
13	Shylaja & Prasad (2017)	<i>Emotional Intelligence and Work Life Balance</i>	<i>Work – Life Balance</i>	<i>Emotional Intelligence</i>	Penelitian ini menunjukkan <i>Emotional Intelligence</i> berpengaruh signifikan terhadap <i>Work-Life Balance</i>

C. Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual ini dimaksudkan sebagai konsep dalam menjelaskan dan menunjukkan persepsi keterkaitan antara variabel yang akan diteliti berdasarkan rumusan masalah. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji kecenderungan *Burnout* pada karyawan PT Pegadaian (Persero) Area Padang yang dipengaruhi oleh *Emotional Intelligence* dan *Work – Life Balance*.

Berdasarkan penjelasan diatas dapat disusun kerangka konseptual dari penelitian ini adalah sebagai berikut:



Gambar 1. Kerangka Konseptual Penelitian

Berdasarkan gambar diatas dapat dilihat bahwa variabel endogen adalah *Burnout* (Y), variabel eksogen adalah *Emotional Intelligence* (X) dan *Work – Life Balance* (Z) sebagai variabel mediasi.

D. Hipotesis Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah di atas, maka penulis dapat merumuskan hipotesis sebagai berikut:

1. *Emotional Intelligence* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *Burnout* karyawan pada PT Pegadaian (Persero) Area Padang.
2. *Emotional Intelligence* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Work – Life Balance* karyawan pada PT Pegadaian (Persero) Area Padang.
3. *Work – Life Balance* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *Burnout* karyawan pada PT Pegadaian (Persero) Area Padang.

4. *Emotional Intelligence* berpengaruh signifikan terhadap *Burnout* karyawan pada PT Pegadaian (Persero) Area Padang dengan *Work – Life Balance* sebagai pemediasi.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *Emotional Intelligence* terhadap *Burnout* karyawan dengan *Work – Life Balance* sebagai variabel pemediasi pada karyawan PT Pegadaian (Persero) Area Padang. Untuk menganalisis hubungan antar variabel tersebut, penelitian ini menggunakan *Partial Least Square* (PLS3). Berdasarkan analisis dan pembahasan pada bagian sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh langsung dan signifikan serta negatif antara *Emotional Intelligence* dengan *Burnout* pada karyawan PT Pegadaian (Persero) Area Padang. Hal ini berarti karyawan merasakan bahwa *Emotional Intelligence* yang dimiliki mampu mengurangi tingkat *Burnout* pada karyawan dalam bekerja.
2. Terdapat pengaruh langsung dan signifikan serta positif antara *Emotional Intelligence* dengan *Work – Life Balance* pada karyawan PT Pegadaian (Persero) Area Padang. Hal ini berarti karyawan PT Pegadaian (Persero) Area Padang merasakan bahwa *Emotional Intelligence* yang dimiliki mampu mempengaruhi bagaimana *Work – Life Balance* mereka.
3. Terdapat pengaruh langsung dan signifikan serta negatif antara *Work – Life Balance* dengan *Burnout* pada karyawan PT Pegadaian (Persero) Area

Padang. Hal ini berarti karyawan PT Pegadaian (Persero) Area Padang merasakan bahwa *Work – Life Balance* yang mereka rasakan mampu memberikan pengaruh untuk menurunkan kecenderungan mereka terkena *Burnout* dalam bekerja.

4. Terdapat pengaruh tidak langsung dan signifikan serta negatif antara *Emotional Intelligence* terhadap *Burnout* karyawan melalui *Work – Life Balance* pada karyawan PT Pegadaian (Persero) Area Padang.

B. Saran

Dari hasil penelitian dan pembahasan pada penelitian ini, maka beberapa masukan atau saran dari penulis bagi pihak-pihak yang berkepentingan untuk mengurangi *Burnout* pada karyawan, meningkatkan *Emotional Intelligence* serta meningkatkan *Work – Life Balance* karyawan, penulis memberikan beberapa saran yaitu sebagai berikut:

1. Bagi Perusahaan

- a. Berdasarkan hasil penelitian, ditemukan bahwa *Emotional Intelligence* berpengaruh terhadap *Burnout* karyawan. Oleh karena itu, sebaiknya PT Pegadaian (Persero) Area Padang memperhatikan bagaimana karyawan mengelola emosi, bagaimana karyawan mengenali emosi orang lain dan bagaimana karyawan membangun hubungan dengan orang lain di lingkungan perusahaan. Hal ini diharapkan agar lebih dapat meningkatkan

Emotional Intelligence karyawan pada PT Pegadaian (Persero) Area Padang dan dapat meminimalisir *Burnout* yang dialami karyawan.

- b. *Work – Life Balance* memiliki pengaruh terhadap *Burnout* karyawan, agar dapat mengurangi tingkat *Burnout* pada karyawan dalam bekerja maka disarankan kepada pihak perusahaan untuk dapat memperhatikan lagi tingkat keseimbangan antara kehidupan kerja dan kehidupan pribadi mereka di perusahaan dengan memperhatikan bagaimana *Work Interference with Personal Life* (WIPL) yang mengacu sejauh mana pekerjaan karyawan tersebut mengganggu kehidupannya. Hal ini dapat terjadi terutama ketika karyawan memiliki masalah ditempat kerjanya sehingga dapat mengganggu kehidupannya yang dapat memicu *Burnout*. Dengan diperhatikannya *Work Interference with Personal Life* (WIPL) karyawan tersebut, diharapkan solusi ini dapat mengurangi tingkat *Burnout* pada karyawan.

2. Bagi Peneliti yang Akan Datang

- a. Penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan referensi untuk peneliti selanjutnya. Penulis menyarankan untuk meneliti faktor lain yang dapat mempengaruhi *Burnout*.
- b. Selain itu, diharapkan pada peneliti selanjutnya menggunakan populasi dan sampel yang lebih luas lagi dengan cara melibatkan beberapa instansi sejenis.

C. Keterbatasan

1. Penelitian ini memiliki keterbatasan antara lain, penelitian ini hanya menggunakan sampel sebanyak 43 orang karyawan PT Pegadaian (Persero) Area Padang, penulis juga membatasi faktor yang menurut penulis berpengaruh terhadap *Burnout* yaitu *Emotional Intelligence* dan *Work – Life Balance* sebagai variabel mediasi.
2. Pada penelitian ini kuisisioner variabel eksogen yaitu *Emotional Intelligence* diisi oleh karyawan PT Pegadaian (Persero) Area Padang itu sendiri, sebaiknya kuisisioner ini diisi oleh rekan kerja karyawan karena sudut pandang orang lain lebih mampu menggambarkan bagaimana emosi karyawan tersebut ditempat kerja.