

**PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL TERHADAP  
KECENDERUNGAN *BURNOUT* PADA PERAWAT RSUD. LUBUK BASUNG  
DENGAN STRES KERJA SEBAGAI VARIABEL PEMEDIASI**

**SKRIPSI**

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mencapai Gelar Sarjana Pada Program*

*Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang*



**OLEH :**

**SYAHRI DADI SETIADI**  
**2018/18059021**

**JURUSAN MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS NEGERI PADANG**

**2022**

HALAMAN PENGESAHAN

PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL TERHADAP  
KECENDERUNGAN *BURNOUT* PADA PERAWAT RSUD.  
LUBUK BASUNG DENGAN STRES KERJA SEBAGAI  
VARIABEL PEMEDIASI

Nama : Syahri Dadi Setiadi  
NIM / BP : 18059021/2018  
Jenjang Program : Strata (S1)  
Keahlian : Manajemen Sumber Daya Manusia  
Jurusan : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi

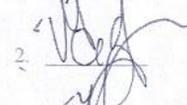
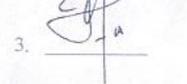
Dinyatakan Lulus Setelah Diuji Didepan Penguji  
Jurusan Manajemen (S1)  
Universitas Negeri Padang

Padang, 22 Desember 2022

Tim Penguji

1. Yuki Fitria, SE.,MM
2. Mega Asri Zona, SE.,M.Sc
3. Chichi Andriani, S.E.,M.M

Tanda Tangan

1.   
2.   
3. 

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL TERHADAP  
KECENDERUNGAN *BURNOUT* PADA PERAWAT RSUD.  
LUBUK BASUNG DENGAN STRES KERJA SEBAGAI  
VARIABEL PEMEDIASI

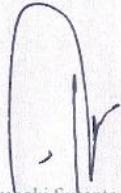
Nama : Syahri Dadi Setiadi  
NIM / BP : 18059021/2018  
Jenjang Program : Strata (S1)  
Keahlian : Manajemen Sumber Daya Manusia  
Jurusan : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi

Padang, 22 Desember 2022

Disetujui oleh

Mengetahui

Ketua Prodi Manajemen



Perengki Susanto, SE, M.Sc, P.hD

NIP. 19810404 200501 1 002

Pembimbing



Yuki Fitria, SE, MM

NIP. 19820722 201012 2 002

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Syahri Dadi Setiadi  
NIM/Th Masuk : 18059021/2018  
Tempat/Tgl Lahir : Pasar Rabaa, 29 Januari 2000  
Program Studi : Manajemen SI  
Keahlian : Manajemen Sumber Daya Manusia  
Fakultas : Ekonomi  
Alamat : Pasar Rabaa, Koto Kaciak, Tanjung Raya, Agam  
Hp/Telp : 081220339833  
Judul Skripsi : Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap  
Kecenderungan Burnout Pada Perawat RSUD. Lubuk Basung Dengan Stres Kerja  
Sebagai Variabel Pemediasi.

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Karya tulis (skripsi) saya adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (sarjana), baik di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini merupakan gagasan, rumusan, dan penilaian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan tim pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau di publikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan menyebutkan nama pengarang dan mencantumkan dalam daftar pustaka.
4. Karya tulis ini **Sah** apabila telah ditanda tangani **Asli** oleh tim pembimbing, tim penguji, dan ketua program studi.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, saya bersedia menerima **sanksi akademik** berupa pencabutan gelar sarjana yang diperoleh karena karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.

Padang, 22 Desember 2022



Syahri Dadi Setiadi  
NIM. 18059021

## ABSTRAK

**Syahri Dadi Setiadi (2018/18059021)** : **Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kecenderungan *Burnout* Pada Perawat RSUD. Lubuk Basung Dengan Stres Kerja Sebagai Variabel Pemediasi**  
**Dosen Pembimbing** : **Yuki Fitria, SE.,MM**

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis: (1) Pengaruh kecerdasan emosional terhadap *burnout* pada perawat RSUD. Lubuk Basung. (2) Pengaruh kecerdasan emosional terhadap stres kerja pada perawat RSUD. Lubuk Basung. (3) Pengaruh stres kerja terhadap *burnout* pada RSUD. Lubuk Basung. (4) Pengaruh kecerdasan emosional terhadap *burnout* pada perawat RSUD. Lubuk Basung melalui stres kerja. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh perawat di RSUD. Lubuk Basung yang berjumlah 124 orang. Sedangkan jumlah sampel dalam penelitian ini berjumlah 96 orang perawat dengan menggunakan *proporsional clustered simple random sampling*. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis SEM menggunakan smart PLS3.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) kecerdasan emosional berpengaruh signifikan negatif terhadap *burnout* perawat RSUD. Lubuk Basung. (2) Kecerdasan emosional berpengaruh signifikan negatif terhadap stres kerja RSUD. Lubuk Basung. (3) Stres kerja berpengaruh signifikan positif terhadap kecenderungan *burnout* pada perawat RSUD. Lubuk Basung. (4) Kecerdasan emosional berpengaruh signifikan terhadap *burnout* melalui stres kerja pada perawat RSUD. Lubuk Basung.

---

---

**Kata Kunci: Kecerdasan Emosional, Stres Kerja dan *Bunout***

---

---

## 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 Kecerdasan Emsional Terhadap Kecenderungan *Burnout* Pada Perawat RSUD. Lubuk Basung Dengan Stres Kerja Sebagai Variabel Pemediasi”**.

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 mendapatkan bantuan, dorongan, bimbingan dan petunjuk dari berbagai pihak. Untuk itu Penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

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

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

**Padang, 22 Desember 2022**

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>iv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah .....	8
C. Pembatasan Masalah .....	9
D. Rumusan Masalah .....	9
E. Tujuan Penelitian .....	10
F. Manfaat Penelitian .....	10
<b>BAB II KAJIAN TEORI, KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS....</b>	<b>12</b>
A. Kajian Teori .....	12
1. <i>Burnout</i> .....	12
2. Kecerdasan emosional .....	17
3. Stres kerja .....	21
4. Hubungan Antar Variabel.....	24
B. Penelitian Terdahulu .....	26
C. Kerangka Konseptual .....	28
D. Hipotesis Penelitian.....	29
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>31</b>
A. Desain Penelitian.....	31
B. Tempat dan Waktu Penelitian .....	31
C. Populasi dan Sampel .....	31
D. Jenis dan Sumber Data .....	34
E. Teknik Pengumpulan Data.....	34
1. Wawancara .....	35
2. Angket (Kuesioner) .....	35

F.	Defenisi Operasional dan Variabel Penelitian .....	35
1.	Defenisi Operasional .....	35
2.	Variabel Penelitian .....	37
G.	Instrumen Penelitian .....	38
H.	Teknik Analisis Data .....	39
1.	Analisis Deskriptif .....	39
2.	Analisis Statistik Inferensial .....	41
3.	Pengujian Hipotesis .....	46
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>48</b>
A.	Gambaran Umum Objek Penelitian .....	48
1.	Sejarah Singkat RSUD Lubuk Basung .....	48
2.	Visi dan Misi RSUD Lubuk Basung .....	49
B.	Hasil Penelitian .....	50
1.	Deskripsi Responden .....	50
2.	Deskripsi Variabel Penelitian .....	53
C.	Analisa Output PLS.....	60
1.	Pengukuran Model ( <i>Outer Model</i> ) .....	61
2.	Pengukuran Model Struktural ( <i>Inner Model</i> ) .....	65
3.	Pengujian Hipotesis .....	66
4.	Pembahasan .....	71
a.	Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap <i>burnout</i> .....	71
b.	Pengaruh kecerdasan emosional terhadap stres kerja.....	72
c.	Pengaruh stres kerja terhadap <i>burnout</i> .....	74
d.	Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap <i>burnout</i> dengan stres kerja sebagai variable pemediasi .....	76

<b>BAB V PENUTUP</b> .....	<b>78</b>
A. Kesimpulan .....	78
B. Saran.....	79
C. Keterbatasan.....	81
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>82</b>

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

*Burnout* pada pekerja sosial bukan merupakan hal yang baru. Hal ini dikaitkan dengan tingginya angka *burnout* yang dialami oleh pekerja sosial, baik perawat, guru, pekerja administrasi dan lainnya. Dalam beberapa penelitian, persoalan *stress* dan *burnout* menjadi masalah pokok di dunia. Fenomena *burnout* sangat banyak terjadi pada profesi pelayanan manusia, yang berperan untuk membantu dan berinteraksi dengan orang lain dalam konteks emosional. Menurut Tiwari dan Bhagat (2021) sebanyak 2496 publikasi tentang *burnout* di Eropa menunjukkan 43% *burnout* dialami oleh pekerja kesehatan dan sosial (perawat), 32% dialami guru (pendidik), 9% dialami pekerja administrasi dan manajemen, 4% pekerja di bidang hukum dan kepolisian, dan 2% dialami pekerja lainnya. Berdasarkan data ini dapat diketahui bahwa tingkat *burnout* banyak dialami oleh perawat.

Perawat merupakan anggota tim kesehatan garda depan yang berperan menghadapi masalah kesehatan pasien selama 24 jam secara terus-menerus. Profesi perawat memegang peranan yang sangat besar dalam bidang pelayanan kesehatan dan dituntut bekerja secara profesional dalam memberikan pelayanan cukup menunjang kesembuhan pasien. Banyaknya tanggung jawab dan tuntutan yang harus dijalani oleh perawat menunjukkan bahwa profesi perawat rentan sekali mengalami *burnout* terhadap pekerjaannya. Kejenuhan yang dialami terjadi karena berlebihnya pekerjaan yang harus dilakukan dan banyaknya pasien yang harus

dilayani sedangkan tenaga kerja perawat yang ada sangat sedikit, sehingga membuat beban kerja perawat menjadi berlebihan dan akan menyebabkan kelelahan pada perawat. Hal ini dapat berdampak kepada penilaian pasien terhadap pelayanan kesehatan di Rumah Sakit.

Maslach dan Leiter, (2017) berpendapat bahwa *burnout* adalah gejala berupa kelelahan emosional, depersonalisasi dan penurunan pencapaian prestasi diri. Saat ini *burnout* menjadi pembahasan yang sangat penting untuk diteliti lebih lanjut dan mendalam. Badan kesehatan dunia WHO secara resmi memasukkan *burnout* sebagai fenomena okupasi, yaitu fenomena yang secara eksklusif berhubungan dengan stres di tempat kerja. Burnout biasanya terjadi dalam bentuk kelelahan fisik dan kelelahan emosional yang terus menerus dan pada akhirnya menyebabkan rendahnya keinginan karyawan untuk bertahan terhadap pekerjaannya (Sarianti, *et al* 2018). *Burnout* bisa mengurangi produktivitas dan menguras tenaga, *burnout* juga dapat berdampak pada memburuknya kondisi fisik, mental, dan emosional serta menurunnya kinerja karyawan yang apabila dibiarkan terus-menerus akan berdampak buruk terhadap organisasi.

Penelitian yang dilakukan oleh Soemarmo *et al.* (2020) menemukan bahwa 82% tenaga kesehatan di Indonesia yang mengalami *burnout* derajat sedang dan 1% mengalami *burnout* berat selama masa pandemi COVID-19 dan tenaga kesehatan yang menangani langsung pasien COVID-19 berisiko lebih besar 2 kali lipat mengalami *burnout*. Eastin dan Eastin (2020) melakukan penelitian terhadap 2.014 perawat yang bekerja di garda terdepan penanganan COVID-19 di China, diperoleh bahwa setengah dari perawat mengalami tingkat *burnout* tinggi. Hasil

penelitian Tiete *et al.* (2021) terhadap 247 tenaga kesehatan yang bekerja di perawatan non COVID-19 di Belgium ditemukan bahwa 40,1% mengalami *burnout*. Perawat yang mengalami *burnout* memunculkan gangguan psikologis berupa penilaian buruk terhadap diri sendiri yang dapat mengarah pada terjadinya depresi dan akhirnya juga berdampak pada penurunan kinerja perawat (Ashari, 2021).

Penelitian ini akan dilakukan di Rumah Sakit Umum Daerah Lubuk Basung. RSUD Lubuk Basung merupakan Rumah Sakit yang terletak di Jl. DR. MH. Hatta, Padang Baru, Lubuk Basung, Kabupaten Agam, Sumatera Barat dan menjadi salah satu rumah sakit rujukan pasien Covid-19. Disamping melakukan perawatan pasien Covid-19, RSUD Lubuk Basung tetap menjalankan pelayanan kepada pasien non Covid-19 selama 24 jam. Rumah sakit ini dikunjungi berbagai pasien baik yang berasal dari Lubuk Basung ataupun pasien dari daerah lain. Hal ini membuat beban kerja perawat semakin berat dan kurangnya waktu istirahat sehingga dapat mengakibatkan *burnout* bagi perawat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa orang perawat RSUD Lubuk Basung, perawat mengatakan bahwa sampai saat ini meskipun Indonesia sudah dinyatakan masuk fase *endemic*, namun perawat masih khawatir akan menularkan virus secara tidak sengaja kepada keluarga sehingga harus menjaga jarak dengan keluarga. Perawat juga mengatakan tidak jarang merasa kelelahan setelah bekerja. Salah satu perawat yang bekerja di RSUD Lubuk Basung mengatakan sampai saat ini mereka masih harus menggunakan APD lengkap mulai dari *face shield*, *google*, *boots*, dan masker N95 sepanjang *shift*. Dimana APD ini

minim sirkulasi sehingga mereka harus menahan gerah, panas dan berkeringat sambil merawat pasien. Selain itu pasien yang dirawat beragam dari yang minimal *care* hingga *total care*.

Fenomena lain yang perlu diketahui bahwa *burnout* yang dialami oleh perawat dapat disebabkan karena setiap hari perawat menangani pasien yang meninggal, mengalami tantangan emosional karena kehilangan pasien, selalu memberikan pengertian kepada keluarga pasien yang berduka, dan terkadang mengalami *shift* yang relatif lama. Mereka juga mengalami rasa kegagalan ketika melihat kondisi pasien yang menurun, meskipun telah berusaha melakukan intervensi medis. Hal tersebut mengarah pada perasaan bersalah dan menyalahkan diri sendiri. Terlalu seringnya perawat mengalami transmisi berita buruk, menghadapi keluhan sakit pasien, dan juga berita kematian pasien mengakibatkan semakin tingginya tingkat *burnout* (Samaei *et al* 2018).

Dampak dari *burnout* yang dirasakan perawat sangat terlihat pada tingkat pelayanan Rumah Sakit Umum Lubuk Basung, dimana hal ini dapat dilihat dari banyaknya keluhan yang diterima oleh pihak rumah sakit tentang ketidakpuasan dari pasien dan keluarga pasien terhadap pelayanan keperawatan di Rumah Sakit Umum Lubuk Basung. Ini tergambar dari perawat yang kurang optimal dalam memberikan serta melakukan asuhan keperawatan, lamanya respon perawat terhadap keluhan dan panggilan pasien serta ketidaktepatan waktu makan dan pemberian obat-obatan pada pasien. Tentunya hal ini sangat berdampak pada performa rumah sakit.

Berdasarkan teori yang ada, tingkat *burnout* dapat dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti kecerdasan emosional (Han *et al*,2022; Rubio *et al*, 2020; Gong *et al*, 2019) dan stres kerja (Samaei *et al* 2018; Han *et al*,2022). Kecerdasan emosional membantu perawat untuk memahami emosi yang terjadi baik pada diri sendiri maupun orang lain. Dengan memahami pentingnya kecerdasan emosional, maka diharapkan perawat mampu mengelola emosi dan dapat menempatkan emosinya dengan baik (Bakr & Safaan, 2012). Mohammadyfar *et al*, (2009) menjelaskan bahwa kecerdasan emosional berhubungan dengan *burnout*. Semakin tinggi tingkat kecerdasan emosional seseorang, maka semakin rendah *burnout* yang dialaminya.

Bekerja sebagai perawat tidak hanya membutuhkan suatu keterampilan fisik, akan tetapi juga keterampilan emosi. Para peneliti berpendapat bahwa peningkatan manajemen emosional (kemampuan individu untuk mengelola emosi positif dan negatif secara efektif) dan kontrol emosional (kemampuan individu untuk mengendalikan emosi secara efektif) memainkan peran penting dalam tingkatan kelelahan profesional yang sering dialami oleh perawat (Konstantinou *et al.*, 2018). Penggunaan emosi yang tepat dalam hubungan antar manusia, pemahaman tentang diri sendiri dan kondisi orang lain, *self-possession*, empati dengan orang lain dan penggunaan emosi yang positif dalam berpikir, serta pengakuan termasuk bagian dari kecerdasan emosional.

Kecerdasan emosional mencakup seperangkat keterampilan yang berkaitan dengan pemrosesan informasi secara emosional yang dapat meningkatkan keberhasilan kemampuan individu menghadapi tekanan lingkungan kerja terutama *burnout* (Landa & López-Zafra, 2010). Mengoptimalkan kecerdasan emosional

merupakan faktor kunci yang dapat mengurangi *burnout* di tempat kerja (Gong *et al.*, 2019). Jika perawat tidak dapat memahami atau mengelola emosi diri sendiri atau orang lain dalam lingkungan kerjanya, maka perawat tidak akan dapat mengatasi berbagai tuntutan pekerjaan mereka, yang kemudian akan lebih rentan terhadap kelelahan emosional dan *mental distance*. Lingkungan rumah sakit yang "menguras emosi", penting untuk melindungi perawat melalui pengembangan keterampilan emosional yang dibutuhkan dalam menghadapi lingkungan kerja yang sulit tersebut (Konstantinou *et al.*, 2018).

Kecerdasan emosional didefinisikan sebagai kemampuan seseorang untuk dapat merasakan, menilai serta mengekspresikan emosi. Kecerdasan emosional juga dapat diartikan sebagai kemampuan untuk menghasilkan perasaan dari hasil pemikiran, kemampuan untuk memahami emosi dan pengetahuan emosional, serta kemampuan untuk meregulasi emosi untuk mengembangkan penguasaan emosi dan intelektual (Matthews *et al.*, 2012). Hasil penelitian Wiryathi *et al* (2014) menyatakan bahwa kecerdasan emosional dapat menurunkan tingkat *burnout* sebesar 20% pada perawat, dengan prosentase penurunan pada setiap dimensi *burnout* sebagai berikut: kelelahan emosional sebesar 8,4%, depersonalisasi sebesar 10,1%, dan penurunan pencapaian diri berkurang sebesar 11,9%. Perawat yang tidak cerdas secara emosional, maka tidak akan mampu mengatasi tuntutan pekerjaan dan akan lebih rentan mengalami *burnout*, serta keterlibatan yang rendah, sehingga pada akhirnya akan memengaruhi kesejahteraan mereka di tempat kerja. Sebaliknya, jika perawat menguasai kecerdasan emosional, maka rekan kerja, pasien, dan keluarga akan merasa diperhatikan, serta

menimbulkan kepuasan. Perawat yang cerdas secara emosional akan menggunakan sumber daya pekerjaan mereka untuk mengatasi tuntutan kerja, yang pada akhirnya akan menghasilkan kesejahteraan kerja yang lebih baik.

Selain kecerdasan emosional stres kerja juga merupakan faktor penting terjadinya *burnout* bagi perawat. Keperawatan pada dasarnya adalah suatu profesi yang mengalami tingkat stres yang tinggi, sebagian karena sifat dari tugas yang spesifik dan pasien yang mereka asuh (Landa & López-Zafra, 2010). Selain itu, juga disebabkan oleh tuntutan pekerjaan yang lebih tinggi (waktu kerja yang lama, jumlah pasien yang meningkat, dan prosedur tata laksana terbaik yang terus berubah seiring perkembangan informasi, semakin sulit mendapatkan dukungan sosial, adanya stigma masyarakat, serta khawatir akan menularkan penyakit ke teman dan anggota keluarga. Beberapa media masa melaporkan bahwa perawat sedang menghadapi stigmatisasi dan perilaku diskriminasi di tempat tinggal mereka, yang disebabkan karena pekerjaan mereka. Terutama pada masa adanya wabah penyakit yang menular, maka akan timbul stigma yang disematkan pada perawat bahwa mereka akan terpapar dan dapat membawa serta menyebarkan ke orang-orang terdekat (Shigemura *et al.*, 2020).

Kecerdasan emosional terhadap *burnout* pada anggota organisasi menjadi signifikan ketika dimediasi oleh stres kerja. Ketika seseorang memiliki kecerdasan emosional yang tinggi maka orang tersebut akan mampu meminimalisir tingkat stress kerja yang akan berdampak pada terjadinya *burnout*. Stres kerja menjadi mediator pada pengaruh kecerdasan emosional terhadap terjadinya *burnout*. Stress kerja pada karyawan mampu dikelola dengan baik ketika karyawan tersebut

memiliki kecerdasan emosional yang tinggi dan akan berdampak pada rendahnya kemungkinan karyawan tersebut terkena *burnout* (Zysberg *et al*, 2016).

*Stress* dapat diartikan sebagai respons yang tidak spesifik dari tubuh terhadap tuntutan yang diterima. Stres kerja dapat diketahui dari kondisi kerja perawat yang dikenal sebagai karakteristik pekerjaan yang terdiri dari *job demands* (lembur kerja, beban kerja, lingkungan kerja, tuntutan komunikasi, dan *emotional labour*) dan *job resources* (gaji, keamanan kerja, *task freedom* dan dukungan rekan kerja), dan dikenal sebagai anteseden dalam kesehatan psikologis dan mental. Tuntutan kerja yang tinggi jika tidak diimbangi dengan sumber daya yang memadai, maka individu akan mempersepsikan lingkungan kerja lebih negatif dan akhirnya dapat menyebabkan *burnout* (Zaghini *et al*, 2013).

Berdasarkan uraian di atas, penulis tertarik untuk meninjau lebih jauh dan menuliskan dalam bentuk penelitian dengan judul “**Pengaruh kecerdasan emosional terhadap *burnout* pada perawat Rumah Sakit Umum Daerah Lubuk Basung dengan stres kerja sebagai variabel mediasi**”.

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah dijelaskan di atas maka dapat diidentifikasi beberapa permasalahan dalam penelitian ini:

1. Beban kerja perawat yang tinggi seperti meningkatnya jumlah pasien dan pekerjaan yang menguras mental, fisik, dan emosional dapat menimbulkan masalah kesehatan dan stres berat sehingga berdampak pada timbulnya *burnout*.
2. Perawat memiliki kecemasan yang tinggi saat menangani langsung pasien

yang terinfeksi penyakit menular.

3. Stres dan kecemasan yang terus-menerus dapat membahayakan keseimbangan fisik dan mental, yang berdampak pada masalah seperti kehilangan energi, pengunduran diri serta berkurangnya efisiensi kerja.

### **C. Pembatasan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan di atas, agar fokus penelitian lebih sesuai dengan konteks yang telah ditentukan, maka penulis menetapkan batasan masalah pada penelitian ini pada variabel yang diduga erat kaitannya dengan *burnout* pada Perawat Rumah Sakit Umum Daerah Lubuk Basung, yaitu kecerdasan emosional dan stress kerja

### **D. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, maka rumusan masalah yang dibuat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Sejauh mana pengaruh kecerdasan emosional terhadap *burnout* pada perawat Rumah Sakit Umum Daerah Lubuk Basung?
2. Sejauh mana pengaruh kecerdasan emosional terhadap stress kerja pada perawat Rumah Sakit Umum Daerah Lubuk Basung?
3. Sejauh mana pengaruh stress kerja terhadap *burnout* pada perawat Rumah Sakit Umum Daerah Lubuk Basung?
4. Sejauh mana pengaruh kecerdasan emosional terhadap *burnout* pada perawat Rumah Sakit Umum Daerah Lubuk Basung melalui stress kerja?

## **E. Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan rumusan masalah yang telah ditetapkan, maka tujuan dari penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui apakah kecerdasan emosional memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *burnout* pada perawat Rumah Sakit Umum Daerah Lubuk Basung.
2. Untuk mengetahui apakah kecerdasan emosional memiliki pengaruh yang signifikan terhadap stres kerja pada perawat Rumah Sakit Umum Daerah Lubuk Basung.
3. Untuk mengetahui apakah stres kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *burnout* pada perawat Rumah Sakit Umum Daerah Lubuk Basung.
4. Untuk mengetahui apakah kecerdasan emosional memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *burnout* pada perawat Rumah Sakit Umum Daerah Lubuk Basung dengan stres kerja sebagai variabel mediator.

## **F. Manfaat Penelitian**

### **1. Manfaat Teoritis**

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan pengembangan dalam kajian ilmu Manajemen khususnya konsentrasi Manajemen Sumberdaya Manusia terkait dengan konsep *burnout* pada perawat yang ditinjau dari kecerdasan emosional dan peran mediasi dari stres kerja, serta juga dapat digunakan sebagai referensi bagi penelitian selanjutnya mengenai hubungan antar variabel tersebut.

## **2. Manfaat Praktis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara langsung bagi subjek dalam penelitian, yaitu perawat dan pihak rumah sakit atau pelayanan kesehatan lainnya terkait dengan pengalaman *burnout* di tempat kerja.

### **a. Bagi Perawat**

Penelitian ini diharapkan dapat membantu subjek penelitian untuk mengidentifikasi pengaruh kecerdasan emosional terhadap *burnout* yang dimediasi oleh stres kerja, serta dapat menjadi bahan refleksi bagi subjek mengenai kondisi perawat di tempat kerja.

### **b. Bagi Pihak Rumah Sakit**

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan evaluasi bagi pihak rumah sakit terkait dengan kondisi *burnout* dan stres kerja yang dialami oleh perawat berdasarkan kecerdasan emosional. Hal tersebut dapat menjadi masukan sebagai upaya dalam peningkatan strategi perawat agar dapat mencegah dan mengurangi *burnout*, serta sebagai landasan intervensi untuk mengoptimalkan proses pelayanan asuhan keperawatan, sehingga dapat memberikan pelayanan yang profesional kepada pasien.

## BAB II

### KAJIAN TEORI, KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS

#### A. Kajian Teori

Pada kajian teori ini akan dijelaskan tentang variabel-variabel yang diteliti untuk mengidentifikasi, mengetahui karakteristik, ciri-ciri dan tanda-tanda dari variabel yang diteliti.

##### 1. *Burnout*

###### a. Pengertian *Burnout*

*Burnout* adalah pengalaman psikologis yang melibatkan perasaan, sikap, motif dan harapan yang sekaligus merupakan pengalaman negatif bagi individu, seperti masalah, kesusahan, ketidaknyamanan, disfungsi, dan atau konsekuensi negatif (Maslach & Leiter, 2017). *Burnout* merupakan respon terhadap ketegangan yang diakibatkan reaksi emosional terhadap situasi tertentu. *Burnout* dapat memiliki konsekuensi finansial dan non finansial yang substansial baik untuk individu maupun organisasi (Taris & Schreurs, 2009).

*Burnout* dapat diartikan sebagai sebuah sindrom yang terjadi pada individu yang ditandai dengan keadaan kelelahan, baik fisik maupun mental termasuk perkembangan konsep diri yang *negative*, kurangnya konsentrasi dan perilaku-perilaku kerja yang *negative* dan keadaan tersebut membuat suasana kerja menjadi dingin, kurang menyenangkan, komitmen dan dedikasi berkurang, serta prestasi dan performa kerja kurang maksimal. Grobler dan Grobler (2019) menjelaskan bahwa *burnout* sering dikenali oleh karyawan

mengeluh bahwa mereka tidak diakui di tempat kerja, yang dapat menyebabkan hilangnya makna atau perasaan tidak efektif.

Choi *et al* (2019) menjelaskan bahwa *burnout* merupakan keadaan psikososial dan kelelahan fisik yang dihasilkan dari paparan kronis tingkatan stres yang tinggi dan rendahnya pengendalian diri. *Burnout* dapat diartikan sebagai sindrom yang memiliki karakteristik berupa kelelahan yang kronis, sinisme, dan kurangnya untuk berprestasi (Bakker & Costa, 2014). *Burnout* dapat muncul karena faktor lingkungan berupa tuntutan dan stres yang berkepanjangan. Hal tersebut mengakibatkan individu mengalami reaksi emosional terhadap situasi tersebut dan terjadilah apa yang dinamakan dengan *burnout*.

*Burnout* adalah salah satu akibat dari berbagai tekanan yang muncul sebagai tanda fisik (sakit kepala, radang perut), tanda - tanda psikis (depresi, kemarahan) dan tanda - tanda perilaku (kehilangan pekerjaan dan absen). *Burnout* dapat muncul karena faktor lingkungan berupa tuntutan dan stres yang berkepanjangan. Hal tersebut mengakibatkan individu mengalami reaksi emosional terhadap situasi tersebut dan terjadilah apa yang dinamakan dengan *burnout* (Han *et al*, 2022).

Dari pengertian dan penjelasan para ahli diatas maka dapat disimpulkan bahwa *burnout* merupakan suatu keadaan dan sindrom yang terdiri dari beberapa dimensi berupa kelelahan emosional, depersonalisasi, dan rendahnya untuk berprestasi yang disebabkan karena paparan stres kronis yang berkelanjutan serta ketidakmampuan menghadapi berbagai tekanan,

sehingga penderita memiliki motivasi yang rendah dan perasaan lelah baik mental, fisik, dan emosional.

#### **b. Faktor – Faktor yang Mempengaruhi *Burnout***

Leiter dan Maslach (2017) mengemukakan bahwa faktor yang menyebabkan *burnout* dapat 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 respons pada individu mengalami beban tugas terlalu berat yang dapat menimbulkan *burnout*. Beban kerja dan tekanan waktu berpengaruh kuat dan konsisten dapat mengakibatkan *burnout*. Permintaan atau tuntutan pekerjaan (*job demand*) mengambil peranan penting dalam timbulnya *burnout*. Tuntutan pekerjaan berfokus pada keseimbangan kehidupan kerja dan ambiguitas peran, dimana kedua hal tersebut secara konsisten menunjukkan tingkatan sedang hingga tinggi berkorelasi terhadap *burnout*.

##### 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*.

Kemudian Penelitian Choi *et al* (2019) menjelaskan bahwa terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi timbulnya *burnout* pada seseorang, faktor-faktor tersebut adalah sebagai berikut:

1) Kecerdasan emosional

Kecerdasan emosional mencakup seperangkat keterampilan yang berkaitan dengan pemrosesan informasi secara emosional. Orang yang memiliki tingkat kecerdasan emosional yang rendah akan memiliki skor *burnout* yang tinggi lebih tepatnya pada dimensi kelelahan (*exhaustion*).

2) *Emotional Labour*

*Emotional labour* didefinisikan sebagai usaha menekan atau meredam suatu perasaan atau emosi untuk menciptakan suasana yang penuh perhatian dan aman bagi orang lain. Suatu pekerjaan dapat dikategorikan termasuk dalam *emotional labour* umumnya memiliki tiga karakteristik, yaitu kontak secara intensif dengan orang lain, kebutuhan untuk mengekspresikan kondisi emosional yang positif pada orang lain, dan sekumpulan aturan baik secara tersirat maupun tersurat mengenai tipe ekspresi emosi yang dianggap layak dan tidak layak. Kegagalan dalam mengelola proses *emotional labour* dapat meningkatkan *burnout*

### 3) Stres kerja

Stres kerja dapat diketahui dari kondisi kerja perawat yang dikenal sebagai karakteristik pekerjaan yang terdiri dari *job demands* (lembur kerja, beban kerja, lingkungan kerja, tuntutan komunikasi, dan *emotional labour*) dan *job resources* (gaji, keamanan kerja, *task freedom* dan dukungan rekan kerja), dan dikenal sebagai anteseden dalam kesehatan psikologis dan mental.

### c. Indikaor *Burnout*

Indiaktor *burnout* oleh Maslach dan Leiter (2017) dibagi menjadi 3 indikator yaitu:

#### 1) Kelelahan Emosional (*Emotional Exhausted*)

Kelelahan emosional yaitu keadaan dimana seseorang kehilangan kontrol akan emosinya. Kelelahan merupakan hal yang paling umum terjadi pada seseorang yang mengalami *burnout*. Jika seseorang mengalami *burnout*, kebanyakan dari mereka akan mendeskripsikan tentang pengalaman kelelahan yang dialaminya. Dimensi ini 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.

#### 2) Depersonalisasi (*Depersonalization*)

*Depersonalization* merupakan perkembangan dari kelelahan emosional seseorang, pada tahap ini seseorang mencoba untuk mencari zona berbeda guna melindungi dari kondisi yang tidak nyaman tersebut. Perilaku yang sering timbul saat mengalami hal ini berupa sikap yang tidak ramah ditunjukkan sebagai pengalihan emosinya, menciptakan jarak antara dirinya dan orang lain dan menunjukkan perilaku negatif pada orang lain saat melayani.

### **3) Kurangnya Penghargaan Diri (*Low Personal Accomplishment*)**

Rendahnya penghargaan terhadap diri sendiri dapat diartikan sebagai kecenderungan seseorang untuk memberikan penilaian negatif akan hasil kerjanya. Individu menilai segala hasil yang dikerjakan dan dicapainya secara negatif. Berbagai hasil dan pencapaian yang didapatkannya dinilai secara negatif dan mengakibatkan timbulnya rasa ketidakpuasan dengan diri sendiri. Hal tersebut menimbulkan rasa ketidakberdayaan dalam menghadapi masalah dan menganggap dirinya tidak berguna.

## **2. Kecerdasan emosional**

### **a. Pengertian Kecerdasan emosional**

Kecerdasan emosional didefinisikan sebagai kemampuan untuk merasakan, menilai serta mengekspresikan emosi, kemampuan untuk menghasilkan perasaan sebagai hasil pemikiran, kemampuan untuk memahami emosi dan pengetahuan emosional dan kemampuan untuk

meregulasi emosi untuk mengembangkan penguasaan emosi dan intelektual (Silbaugh *et al.*, 2021).

Kecerdasan emosional menggambarkan kemampuan, kapasitas, keterampilan atau, kemampuan yang dirasakan sendiri untuk mengidentifikasi, menilai, mengelola, dan mengendalikan emosi diri sendiri, orang lain dan kelompok. Grandey dan Gabriel (2015) mendefinisikan kecerdasan emosional sebagai seperangkat kemampuan yang saling terkait dan keterampilan yang memungkinkan memahami dan mengekspresikan emosi, menghasilkan perasaan untuk mendukung pikiran; memahami emosi, dan mengendalikan emosi untuk mendukung pertumbuhan intelektual.

Kecerdasan emosional adalah bagian dari susunan genetik seorang individu tetapi sama halnya dengan kecerdasan, kecerdasan emosional juga bisa dikembangkan. Kecerdasan emosional meningkatkan kinerja individu dan organisasi kemudian juga memainkan peran penting dalam pekerjaan seorang karyawan, dan hubungan yang dia nikmati dalam organisasi (Shylaja & Prasad, 2017). Kecerdasan emosional dapat menggambarkan kemampuan, kapasitas, keterampilan serta kemampuan yang dirasakan sendiri untuk mengidentifikasi, menilai, mengelola, dan mengendalikan emosi diri sendiri, orang lain, dan kelompok. Kecerdasan emosional dianggap memainkan peran penting dalam kehidupan kerja modern. Prinsip-prinsipnya membantu dalam mengevaluasi perilaku karyawan, gaya manajemen, sikap, keterampilan dan potensi interpersonal.

Berdasarkan uraian dan pengertian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa kecerdasan emosional merupakan serangkaian kemampuan pribadi yang dimiliki karyawan untuk mengatur emosinya. Kecerdasan emosional dapat menuntun karyawan dalam bertingkah laku dan dapat meraih keberhasilan.

**b. Indikator Kecerdasan emosional**

Dalam hal ini indikator kecerdasan emosional digunakan sebagai karakteristik yang dapat mengevaluasi dan memungkinkan dilakukannya pengukuran terhadap variabel kecerdasan emosional. Mehta dan Singh (2013) menjelaskan terdapat lima dimensi kecerdasan emosional yang dapat menjadi pedoman bagi individu untuk mencapai kesuksesan, yaitu sebagai berikut:

*1) Mengenal emosi diri (Self Awareness)*

Mengenal emosi diri merupakan kesadaran diri dalam mengenali perasaan sewaktu perasaan itu terjadi merupakan dasar kecerdasan emosional. Pada tahap mengenali emosi diri ini, diperlukan pemantauan perasaan dari waktu ke waktu agar timbul wawasan psikologi dan pemahaman tentang diri. Ketidak mampuan untuk mencermati perasaan yang sesungguhnya membuat diri berada di bawah kekuasaan perasaan.

*2) Mengelola emosi (Emotion Regulation)*

Mengelola emosi dalam hal ini merupakan kemampuan menangani perasaan agar perasaan dapat terungkap dengan tepat, hal ini merupakan kecakapan yang bergantung pada kesadaran diri. Emosi dikatakan berhasil dikelola apabila mampu menghibur diri ketika ditimpa

kesedihan, dapat melepas kecemasan, kemurungan, atau ketersinggungan, dan bangkit kembali dengan cepat dari semuanya itu.

3) Memotivasi diri (*Self Motivation*)

Motivasi diri adalah kemampuan menguasai diri untuk mengendalikan dorongan atau hasrat terhadap suatu tujuan. Kemampuan ini akan memandu seseorang mengambil inisiatif untuk bertindak efektif dan mampu bertahan dalam menghadapi kegagalan dan frustrasi. Kemampuan ini akan membuat orang lebih produktif dan efektif dalam mengerjakan sesuatu.

4) Mengenal emosi orang lain (*Social Awareness*)

Mengenal emosi orang lain dibangun berdasarkan pada kesadaran diri. Jika seseorang terbuka pada emosi sendiri, maka dapat dipastikan ia akan terampil membaca perasaan orang lain. Sebaliknya, orang yang tidak mampu menyesuaikan diri dengan emosinya sendiri dapat dipastikan tidak akan mampu menghormati perasaan orang lain.

5) Membina hubungan dengan orang lain (*Social Skills*)

Seni dalam membina hubungan dengan orang lain merupakan keterampilan sosial yang mendukung keberhasilan dalam pergaulan dengan orang lain. Tanpa memiliki keterampilan, seseorang akan mengalami kesulitan pergaulan dengan orang lain.

### 3. Stres kerja

#### a. Pengertian Stres kerja

Robbins dan Judge (2017) menyebutkan stres sebagai sebuah kondisi dinamis yang mengharuskan individu untuk menghadapi peluang, tuntutan serta sumber daya yang terkait dengan lingkungan, kondisi organisasi dan diri sendiri. Choi *et al*, (2019) menjelaskan bahwa stres kerja merupakan interaksi antara individu dengan situasi lingkungannya atau stressor yang mengancam atau menantang serta menimbulkan gangguan bagi individu tersebut. Menurut Samaei (2017) stres kerja merupakan perasaan yang menekan dialami oleh individu dalam menghadapi pekerjaannya. Stres kerja dapat ditimbulkan karena permintaan kinerja yang tinggi, pengembangan sistem teknologi dan budaya di tempat kerja yang memerlukan bagi individu untuk dapat beradaptasi (Agbonluae *et al*, 2017).

Li *et al* (2021) mengartikan stres sebagai kelebihan tuntutan atau kemampuan individu dalam memenuhi kebutuhan. Stres kerja sering disebabkan karena adanya beban kerja yang tinggi, sehingga akan menjadikan pekerja jenuh dan menunda pekerjaannya (Dima *et al*, 2021). Ketidakpuasan atas hasil kerja, konflik kerja, dan hubungan dengan rekan kerja yang tidak baik juga menjadi penyebab stres kerja. Dari beberapa definisi diatas dapat disimpulkan bahwa stres kerja adalah sebuah kondisi dimana individu dituntut untuk menghadapi stressor di lingkungan kerja yang dianggap mengancam dan mengganggu.

Yan dan Xie (2016) mengartikan stres kerja sebagai tekanan psikologis terkait pekerjaan dan kemampuan pekerja untuk merespon dan menangani situasi khusus di tempat kerja dengan terampil. Tidak hanya tekanan psikologis, stres kerja juga didefinisikan sebagai serangkaian respon fisiologis, psikologis, dan perilaku karena efek berkelanjutan dari satu atau lebih pemicu stres pada individu dalam suatu organisasi. Stres kerja dapat terlihat dari sifat dan perilaku pegawai, seperti ketidakstabilan emosi, perasaan tidak tenang, tidak bisa rileks, tegang, cemas dan gugup (Hendrawan *et al.*, 2020). Sama halnya dengan pendapat Salami (2010) yang menyatakan bahwa stres kerja merupakan pengalaman emosi negatif yang tidak menyenangkan seperti frustrasi, kemarahan, kecemasan, ketegangan, dan depresi yang dihasilkan dari aspek pekerjaan.

Berdasarkan beberapa definisi dari para ahli diatas maka dapat disimpulkan bahwa stres kerja adalah sebuah kondisi dimana individu dituntut untuk menghadapi stressor di lingkungan kerja yang dianggap mengancam dan mengganggu.

#### **b. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Stres Kerja**

Gaol (2016) berpendapat bahwa stres merupakan respons saat tubuh bereaksi terhadap sumber-sumber stres. Pemicu terjadinya stres adalah ketika suatu peristiwa memprakarsai serangkaian reaksi kognitif dan fisiologis yang kemudian mempengaruhi kesejahteraan (Griffin & Clarke, 2010). Dengan kata lain, stres kerja merupakan stres yang terjadi di tempat kerja. Adapun

faktor- faktor penyebab stres kerja yang berasal dari pekerjaan menurut (Choi *et al.*, 2019) yaitu:

1) Emotional Labor

Emotional labor diartikan sebagai kemampuan atau kontrol individu untuk menampilkan emosi yang diharapkan atau dibutuhkan kepada pelanggan ataupun orang lain. Pekerja yang bekerja dengan menggunakan emotional labor maka karyawan tersebut akan memiliki tingkat kepuasan kerja yang cukup tinggi sehingga membuat karyawan merasa semakin nyaman dengan pekerjaannya serta memiliki kesejahteraan psikologis yang tinggi.

2) Emotional Intelligence

Merupakan kemampuan untuk mengenal emosi, paham apa yang ingin disampaikan orang lain, dan sadar bahwa emosi sangat berpengaruh pada lingkungan sekitar.

**c. Indikator Stres kerja**

Untuk mengukur tingkat stres kerja seseorang dapat menggunakan indikator berdasarkan penelitian Zakia *et al.*, (2021) sebagai berikut:

1) *Physical symptoms*

Dimensi psikologis dari stres kerja yang paling sederhana adalah ketidakpuasan terhadap pekerjaan. Stres kerja dan gangguan-gangguan psikologis berhubungan erat dengan kondisi kerja. Gejala-gejala psikologis yang dialami pekerja saat mengalami stres kerja seperti, ketegangan, kecemasan, mudah marah, kebosanan, dan perilaku suka

menunda pekerjaan. Gejala-gejala tersebut dapat menimbulkan ketidakpuasan dalam bekerja

### 2) *Psychic symptoms*

Aspek psychic dalam stress kerja sering ditunjukkan dengan gejala-gejala fisiologis. Gejala tersebut berupa perubahan metabolisme tubuh, meningkatnya denyut jantung, meningkatnya tekanan darah. Stres kerja dengan gejala fisiologis juga ditunjukkan dengan sindrom kelelahan yang kronis, meningkatkan frekuensi terlukanya tubuh atau kecelakaan, gangguan pernafasan, sakit kepala, ketegangan otot, dan gangguan tidur.

### 3) *Behavioral symptoms*

Adapun aspek perilaku dapat terlihat dari menurunnya produktivitas, meningkatnya absensi dan turnover, meningkatnya konsumsi rokok, bicara terlalu cepat, dan gelisah.

## **4. Hubungan Antar Variabel**

### **a. Pengaruh Kecerdasan emosional Terhadap *Burnout***

Individu yang memiliki kecerdasan emosi yang tinggi memiliki pengalaman dan pengetahuan yang lebih luas daripada individu dengan kecerdasan emosi yang rendah. Hasil penelitian Choi *et al.*, (2019) menjelaskan terdapat hubungan negative signifikan antara kecerdasan emosional dengan *burnout*, ini berarti karyawan yang memiliki kecerdasan emosional yang tinggi maka kecil kemungkinan karyawan tersebut untuk mengalami *burnout* begitupun sebaliknya. Hasil yang serupa juga diperoleh oleh Mérida-López & Extremera (2017), Barari (2015) dan penelitian yang

dilakukan oleh Khanifar *et al.*, (2012) yang sama-sama memperoleh hasil dan menjelaskan bahwa terdapat hubungan yang negatif antara kecerdasan emosional dan *burnout*.

#### **b. Pengaruh Kecerdasan emosional Terhadap Stres kerja**

Kecerdasan emosi dalam dunia kerja sangat penting karena banyak bidang pekerjaan yang dapat berjalan dengan menggunakan cara pikir analitis dibandingkan dengan menggunakan perasaan atau emosi. Pada aspek kecerdasan emosi terdapat kesadaran diri, pengaturan diri, motivasi, empati, keterampilan social, masing-masing dari aspek ini memiliki peran dalam mengelola stres pada individu (Ali *et al*, 2017).

Kecerdasan emosional berperan untuk membantu individu mengetahui penyebab dari stres kerja yang dialami. Saat individu mengetahui penyebab stres nya, akan lebih mudah untuk menemukan cara untuk mengelola stres tersebut. Maka dari itu jika mempunyai kecerdasan emosi yang tinggi, individu terhindar dari gangguan fisik, psikologis, dan perilaku yang disebabkan oleh stres kerja karena sudah mengetahui penyebab dari stres yang dialami (Rakhshani *et al*, 2018).

#### **c. Pengaruh Stres kerja Terhadap *Burnout***

Fanani (2020) mengemukakan bahwa salah satu dampak stres kerja yang berkembang ke arah negatif adalah kejenuhan atau *burnout*. Penelitian Priyantika (2018) menunjukkan bahwa tingginya tingkat stres kerja pada pekerja berpengaruh terhadap kemungkinan terjadinya *burnout*. Stres kerja yang tinggi ditandai dengan munculnya gejala seperti cenderung kurang

percaya diri, mengurung diri, kurang nyaman dengan lingkungan sekitar dan kurang peka terhadap rekan kerja.

#### **d. Pengaruh Kecerdasan emosional Terhadap *Burnout* dimediasi oleh Stres kerja**

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Choi *et al*, (2019) kecerdasan emosional terhadap *burnout* pada anggota organisasi menjadi signifikan ketika dimediasi oleh stres kerja. Ketika seseorang memiliki kecerdasan emosional yang tinggi maka orang tersebut akan mampu meminimalisir tingkat stress kerja yang akan berdampak pada terjadinya kecenderungan *burnout*. Zysberg *et al*, (2016) dalam hasil penelitiannya juga menjelaskan bahwa stress kerja menjadi mediator pada pengaruh kecerdasan emosional terhadap terjadinya *burnout*. Stress kerja pada karyawan mampu dikelola dengan baik ketika karyawan tersebut memiliki kecerdasan emosional yang tinggi dan akan berdampak pada rendahnya kemungkinan karyawan tersebut terkena *burnout*.

### **B. Penelitian Terdahulu**

Untuk mendukung penelitian yang penulis lakukan, maka diperlukan penelitian yang serupa yang telah dilakukan sebelumnya, agar dilihat dan diketahui penelitian ini berpengaruh dan mendukung atau tidaknya dengan penelitian sebelumnya. Tabel 1 meringkas hasil penelitian baik secara langsung maupun tidak langsung pengaruh kecerdasan emosional terhadap *burnout* dengan variabel stres kerja sebagai variabel pemediasi.

Penelitian terdahulu sangat penting sebagai dasar dalam penyusunan penelitian ini, juga untuk mengetahui hasil yang didapatkan oleh peneliti terdahulu mengenai pengaruh kecerdasan emosional terhadap *burnout*, pengaruh kecerdasan emosional terhadap stres kerja, pengaruh stres kerja terhadap *burnout*, dan pengaruh kecerdasan emosional terhadap *burnout* dengan stres kerja sebagai variabel pemediasi adalah sebagai berikut:

**Tabel 1. Penelitian Terdahulu**

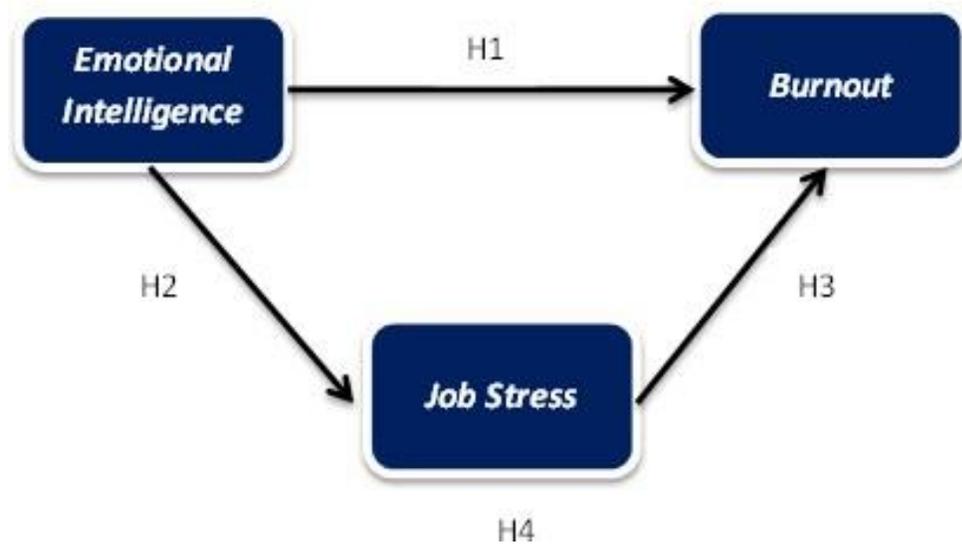
No	Penulis/Tahun Penelitian	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1	Choi <i>et al</i> (2019)	<i>Understanding hotel frontline employees kecerdasan emosional, emotional labor, stres kerja, coping strategies and burnout</i>	Temuan dalam penelitian ini menjelaskan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh terhadap <i>burnout</i> serta peran mediasi stres kerja diterima.
2	Barari dan Barari (2015)	<i>Mediating role of teachers stres kerja in the relationship between primary teachers kecerdasan emosional and job burnout in Babol City</i>	Kecerdasan emosional berpengaruh langsung, positif dan signifikan terhadap <i>burnout</i> guru. Sehingga pelatihan dan peningkatan kecerdasan emosional guru akan mengarah pada penurunan tingkat <i>burnout</i> guru dalam urusan pendidikan dan pembelajaran.
3	Han <i>et al</i> (2022)	<i>Influential Effects of Kecerdasan emosional on the Relationship between Stres kerja and Burnout among General Hospital Administrative Staff</i>	Hasil analisis menunjukkan stres kerja dan <i>burnout</i> berkorelasi positif dan kecerdasan emosional dan kelelahan menunjukkan korelasi negatif
4	Gong <i>et al</i> (2019)	<i>The Influence of Kecerdasan emosional on Job Burnout and Job Performance: Mediating Effect of Psychological Capital</i>	Hasil penelitian ini dapat berkontribusi untuk mengembangkan teori EI di bidang perilaku organisasi. Sedangkan untuk perusahaan, meningkatkan EI karyawan akan membantu meningkatkan modal psikologis mereka, dan modal psikologis yang tinggi akan menghasilkan kinerja kerja yang positif dan mengurangi kelelahan kerja.
5	Szczygiel dan Mikolajczak (2018)	<i>Kecerdasan emosional Buffers the Effects of Negative Emotions on Job Burnout in Nursing</i>	Hasil ini menunjukkan bahwa pelatihan kecerdasan emosional dapat diterapkan untuk mencegah efek buruk dari emosi negatif yang dirasakan di tempat kerja pada <i>burnout</i> .
6	Samaei <i>et al</i> (2017)	<i>The Effect of Kecerdasan emosional and Stres kerja on Burnout: A Structural Equation Model among Hospital Nurses</i>	Berdasarkan temuan dan signifikansi kelelahan kerja dan efek buruknya pada perawat, salah satu rencana untuk mengurangi sindrom kelelahan kerja pada perawat adalah konsentrasi pada

			peningkatan faktor psiko-pribadi lingkungan kerja termasuk kecerdasan emosional dan stres kerja.
7	Rubio <i>et al</i> (2020)	<i>Effect of Kecerdasan emosional and Psychosocial Risks on Burnout, Job Satisfaction, and Nurses' Health during the COVID-19 Pandemic</i>	Secara keseluruhan, data penelitian ini menunjukkan efek perlindungan dari kecerdasan emosional terhadap efek buruk dari risiko psikososial seperti kelelahan, keluhan psikosomatik, dan efek yang menguntungkan pada kepuasan kerja.
8	Hsiang, R. (2016)	<i>Teachers' mental health: The relevance of kecerdasan emosional in burnout and quality of life</i>	Hasil penelitian menunjukkan bahwa karakteristik individu yang berkaitan dengan kompetensi dari kecerdasan emosional dan regulasi memungkinkan guru untuk secara adaptif mengatasi <i>burnout</i> dari tuntutan kerja mereka.

Berdasarkan tabel penelitian yang relevan di atas, maka penelitian ini bermaksud untuk menguji mengenai “pengaruh kecerdasan emosional terhadap *burnout* dengan peran mediasi stres kerja pada Perawat Rumah Sakit Umum Daerah Lubuk Basung”.

### C. Kerangka Konseptual

Kerangka pemikiran ini dimaksudkan sebagai konsep untuk menjelaskan dan menunjukkan persepsi keterkaitan antara variabel yang akan diteliti berdasarkan rumusan masalah. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji kecenderungan *burnout* pada perawat di Rumah Sakit Umum Daerah Lubuk Basung yang dipengaruhi oleh kecerdasan emosional dan stres kerja. Berdasarkan penjelasan diatas dapat disusun kerangka konseptual dari penelitian ini adalah sebagai berikut:



**Gambar 1. Kerangka Konseptual Penelitian**

Berdasarkan Gambar diatas maka dapat dilihat bahwa yang menjadi variabel dependen dalam penelitian ini adalah *burnout* (Y), kemudian variabel independen adalah kecerdasan emosional (X) dan stres kerja (Z) sebagai variabel pemediasi.

#### **D. Hipotesis Penelitian**

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

- 1 Kecerdasan emosional berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kecenderungan *burnout* pada perawat di Rumah Sakit Umum Daerah Lubuk Basung.
- 2 Kecerdasan emosional berpengaruh negatif dan signifikan terhadap stres kerja pada perawat di Rumah Sakit Umum Daerah Lubuk Basung.

- 3 Stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kecenderungan *burnout* pada perawat Rumah Sakit Umum Daerah Lubuk Basung.
- 4 Kecerdasan emosional berpengaruh signifikan terhadap kecenderungan *burnout* pada perawat di Rumah Sakit Umum Daerah Lubuk Basung dengan stres kerja sebagai variabel pemediasi.

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap *Burnout* Dengan Peran Mediasi Stres kerja Pada Perawat RSUD Lubuk Basung. 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 yang signifikan negatif antara variabel kecerdasan emosional terhadap *burnout* perawat RSUD. Lubuk Basung. Hal ini dapat disimpulkan jika kecerdasan emosional yang dimiliki oleh perawat semakin tinggi, maka akan berdampak terhadap berkurangnya tingkat *burnout* yang dirasakan oleh perawat. Jika perawat mampu untuk mengelola kecerdasan emosional yang dimiliki, maka hal ini akan mengurangi tingkat *burnout* yang dirasakan saat bekerja dalam perusahaan
2. Terdapat pengaruh signifikan negatif antara variabel kecerdasan emosional terhadap stres kerja perawat RSUD. Lubuk Basung. Hal ini dapat disimpulkan jika kecerdasan emosional yang dimiliki oleh perawat semakin tinggi, maka akan berdampak terhadap rendahnya tingkat stres kerja perawat.
3. Terdapat pengaruh signifikan positif antara variabel stres kerja terhadap kecenderungan *burnout* pada perawat RSUD. Lubuk Basung. Hal ini dapat

disimpulkan jika stres kerja yang dimiliki oleh perawat semakin tinggi, maka akan berdampak terhadap tingginya tingkat kecenderungan *burnout* pada perawat. Jika perawat merasakan ketegangan, kecemasan, mudah marah, kebosanan, dan perilaku suka menunda pekerjaan, maka hal ini akan meningkatkan secara signifikan kecenderungan *burnout* yang dirasakan perawat saat bekerja di rumah sakit.

4. Terdapat pengaruh signifikan antara Kecerdasan emosional terhadap *burnout* melalui stres kerja pada perawat RSUD Lubuk Basung. Jadi dapat disimpulkan bahwasannya kecerdasan emosional yang dimiliki oleh perawat RSUD Lubuk Basung dapat memberikan pengaruh terhadap tingkat kecenderungan *burnout* serta dimediasi oleh variabel stres kerja.

## **B. Saran**

Dari hasil penelitian dan pembahasan serta rumusan serta kesimpulan hasil penelitian ini, maka beberapa masukan atau saran dari penulis bagi pihak-pihak yang berkepentingan di RSUD Lubuk Basung untuk, penulis memberikan beberapa saran yaitu sebagai berikut:

### 1. Bagi Pihak Organisasi

- a. *Burnout* pada perawat RSUD Lubuk Basung belum sepenuhnya diatasi dengan baik, karena masih terdapat indikator yang masuk dalam kategori sedang yaitu mengenai kelelahan emosional dan rendahnya penghargaan pada diri sendiri. Sehingga diharapkan RSUD Lubuk Basung lebih memperhatikan aspek psikologis dari para perawat dengan memberikan

motivasi dan pelatihan terkait pekerjaan guna membangun strategi efektif mencegah dan mengatasi *burnout*.

- b. Dari temuan hasil penelitian ini, dimana kecerdasan emosional pada perawat RSUD. Lubuk Basung sangat perlu untuk ditingkatkan dan juga masih terdapat kecenderungan *burnout* pada perawat saat bekerja dan *burnout* pada perawat RSUD. Lubuk Basung perlu untuk lebih ditanggulangi. Hasil penelitian ini mendorong pihak manajemen rumah sakit dan bagian SDM untuk meningkatkan kecerdasan emosional perawat mereka melalui pendidikan dan pelatihan di tempat kerja.
- c. Berdasarkan hasil penelitian juga dijelaskan bahwa stress kerja juga menjadi factor yang mendorong terjadinya *burnout* pada perawat saat bekerja. Oleh karena itu pihak manajemen rumah sakit perlu secara teratur memeriksa tingkat stres kerja perawat untuk mencegah terjadinya kelelahan emosional mereka dalam bekerja. Misalnya, SDM harus terus memantau tingkat stres perawat. Jika stres mereka mencapai tingkat ambang batas, HR dapat mengizinkan mereka untuk mengambil cuti untuk mengisi ulang diri mereka sendiri.

## 2. Bagi Peneliti yang Akan Datang.

- a. Penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan referensi untuk peneliti selanjutnya. Penulis menyarankan untuk meneliti faktor lain yang mempengaruhi *Burnout*, selain dari yang penulis teliti.
- b. Selain itu, diharapkan pada peneliti selanjutnya menggunakan sampel yang lebih banyak, atau dapat pula menggunakan populasi dan sampel yang lebih

luas lagi dari yang penulis lakukan dengan cara melibatkan beberapa instansi sejenis.

### **C. Keterbatasan**

Penelitian ini memiliki keterbatasan antara lain, penelitian ini hanya menggunakan sampel sebanyak 96 orang perawat di RSUD Lubuk Basung. Penulis juga membatasi masalah yang akan penulis teliti pada faktor yang menurut penulis berpengaruh terhadap *Burnout* yaitu Kecerdasan emosional dan stress kerja.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agarwal, A., Rochweg, B., Siemieniuk, R. A., Agoritsas, T., Lamontagne, F., Askie, L., ... & Vandvik, P. O. (2020). A living WHO guideline on drugs for covid-19. *bmj*, 370.
- Agbonluae, O. O., Omi-Ujuanbi, G. O., & Akpede, M. (2017). Coping strategies for managing occupational stress for improved worker productivity. *IFE Psychologia: An International Journal*, 25(2), 300-309.
- Ashari A, F. (2021). *Gambaran Kejadian Burnout Perawat Di Rumah Sakit Unhas Pada Masa Pandemi Covid-19* (Doctoral Dissertation, Universitas Hasanuddin).
- Bakker, A. B., & Costa, P. L. (2014). Chronic job burnout and daily functioning: A theoretical analysis. *Burnout Research*, 1(3), 112-119.
- Barari, R., & Barari, E. (2015). Mediating role of teachers stres kerja in the relationship between primary teachers emotional intelligence and job burnout in Babol City. *International Journal of Management, Accounting and Economics*, 2(1), 46-63.
- Choi, H. M., Mohammad, A. A., & Kim, W. G. (2019). Understanding hotel frontline employees' emotional intelligence, emotional labor, job stress, coping strategies and burnout. *International Journal of Hospitality Management*, 82, 199-208.
- Dima, G., Meseşan Schmitz, L., & Şimon, M. C. (2021). *Job Stress and Burnout among Social Workers in the VUCA World of COVID-19 Pandemic. Sustainability*, 13(13), 7109.
- Eastin, C., & Eastin, T. (2020). Epidemiological characteristics of 2143 pediatric patients with 2019 coronavirus disease in China: Dong Y, Mo X, Hu Y, et al. *Pediatrics*. 2020. *Journal of Emergency Medicine*, 58(4), 712-713.
- Ferdinand, Augusty. 2014. *Metode Penelitian Manajemen*. BP Universitas Diponegoro. Semarang.
- Gaol, N, T, L. (2016). Teori stres: Stimulus, respons, dan transaksional. *Buletin Psikologi*, 24(1), 1. <https://doi.org/10.22146/bps.11224>
- Gong, Z., Chen, Y., & Wang, Y. (2019). The influence of emotional intelligence on job burnout and job performance: Mediating effect of psychological capital. *Frontiers in psychology*, 2707.