PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL DAN RESILIENSI KERJA TERHADAP *BURNOUT* KARYAWAN DI PT CITA INTRANS SELARAS MERJOSARI KOTA MALANG

SKRIPSI

OLEH:

GREFINUS PAGA TANA

NIM. 2022120062

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADEWI

MALANG

2026

LEMBAR PERSETUJUAN

PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL DAN RESILIENSI KERJA TERHADAP *BURNOUT* KARYAWAN DI PT CITA INTRANS SELARAS MERJOSARI KOTA MALANG

SKRIPSI

Oleh :

GREFINUS PAGA TANA

NIM. 2022120062

Disetujui oleh Dosen Pembimbing

Untuk Dipertahankan Didepan Tim Penguji

Pada tanggal : 29 APRIL 2026

Dosen Pembimbing Utama,	Dosen Pembimbing Pendamping,
(Dr. Willy Tri H. S.Sos., MM., M.AP)	(Fitria Setyaningrum, SE., MM)

Mengetahui

Ketua Program Studi,

(Moh. Askiyanto, SE., MM)

NIDN. 0706119401

Dipindai dengan CamScanner

i

LEMBAR PENGESAHAN

PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL DAN RESILIENSI KERJA TERHADAP *BURNOUT* KARYAWAN DI PT CITA INTRANS SELARAS MERJOSARI KOTA MALANG

SKRIPSI

Oleh :

GREFINUS PAGA TANA

NIM. 2022120062

Telah dipertahankan dihadapan dan telah diterima tim penguji skripsi

Fakultas Ekonomi Universitas Tribhuwana Tunggadewi Malang

Tim Penguji :

1. Dr. Willy Tri Hardianto, S.Sos., MM., M.AP .....
2. Fitria Setyaningrum, SE., MM .....
3. Dr. Nur Ida Iriani, MM .....

Mengesahkan

Dekan Fakultas Ekonomi,

Dr. Ahmad Mukoffi., SE., MSA

NUPTK. 3138752653130123

Dipindai dengan CamScanner

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : GREFINUS PAGA TANA
NIM : 2022120062
Program Studi : Manajemen
Program : Sarjana
Judul : PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL DAN RESILIENSI KERJA TERHADAP *BURNOUT* KARYAWAN DI PT CITA INTRANS SELARAS MERJOSARI KOTA MALANG

Menerangkan dengan sesungguhnya bahwa Laporan Skripsi yang saya tulis ini benar-benar tulisan saya, dan bukan merupakan plagiasi baik sebagian maupun seluruhnya.

Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa Laporan Skripsi ini hasil plagiasi, baik sebagian maupun seluruhnya, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Malang, 01 Juli 2026
Yang Membuat Pernyataan,



GREFINUS PAGA TANA
NIM. 2022120062

Dipindai dengan CamScanner

iii

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat, karunia, dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul "**Pengaruh Kecerdasan Emosional Dan Resiliensi Kerja Terhadap Burnout Karyawan Di Pt Cita Intrans Selaras Merjosari Kota Malang**" dengan baik dan tepat waktu.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program Strata-1 (S1) pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Tribhuwana Tunggadewi Malang. Penulis menyadari bahwa tersusunnya skripsi ini tidak lepas dari bantuan, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. Ahmad Mukoffi, SE., M.SA, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Tribhuwana Tunggadewi Malang.
2. Mohammad Askiyanto, SE., MM, selaku Ketua Program Studi Manajemen.
3. Dr. Willy Tri Hardianto, S. Sos., MM., M.AP, selaku Dosen Pembimbing Utama yang telah memberikan arahan, bimbingan, dan motivasi dalam penyusunan skripsi ini.
4. Fitria Setyaningrum, SE., M.M, selaku Dosen Pembimbing Pendamping yang turut memberikan saran dan masukan yang sangat bermanfaat.
5. Dr. Nur ida Iriani, MM, selaku penguji yang telah turut serta memberikan arahan dan saran kepada peneliti guna terselesaikannya skripsi ini
6. Seluruh dosen dan staf di lingkungan Fakultas Ekonomi Universitas Tribhuwana Tunggadewi yang telah memberikan ilmu pengetahuan selama masa studi.
7. PT Cita Instrans Selaras Merjosari serta seluruh staffnya yang telah memberikan izin kepada peneliti dalam melaksanakan penelitian.
8. Kedua orang tua dan keluarga tercinta atas doa, dukungan, dan semangat yang tiada henti

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis membuka diri terhadap segala kritik dan saran yang membangun demi perbaikan di masa mendatang.Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang manajemen sumber daya manusia.

Malang, …April 2026

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN ..... **i**
LEMBAR PENGESAHAN ..... **ii**
LEMBAR PERNYATAAN ..... **iii**
ABSTRAK ..... **iv**
ABSTRACT ..... **v**
KATA PENGANTAR ..... **vi**
DAFTAR ISI ..... **vii**
DAFTAR TABEL ..... **x**
DAFTAR GAMBAR ..... **xii**
DAFTAR LAMPIRAN ..... **xiii**
BAB I PENDAHULUAN **1**
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Rumusan Masalah 8
1.3 Tujuan Penelitian 8
1.4 Manfaat Penelitian 9
1.4.1 Manfaat Teoritis 9
1.4.2 Manfaat Praktis 9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA **11**
2.1 Penelitian Terdahulu 11
2.2 Definisi Kecerdasan Emosional 13
2.2.1 Indikator-Indikator Kecerdasan Emosional 15
2.3 Definisi Resiliensi Kerja 16
2.3.1 Indikator-Indikator Resiliensi 18
2.3.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Resiliensi 22
2.4 Definisi *Burnout* 24
2.4.1 Indikator-Indikator *Burnout* 25
2.4.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi *Burnout* 28
2.5 Kerangka Pikir 29
2.6 Hipotesis 31

BAB III METODE PENELITIAN 33
3.1 Jenis Penelitian 33
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian 33
3.3 Populasi dan Sampel 34
3.3.1 Populasi 34
3.3.2 Sampel 34
3.4 Definisi Operasional Variabel 34
3.5 Sumber Data 35
3.5.2 Data Sekunder 36
3.6 Teknik Pengumpulan Data 36
3.7 Uji Instrumen Penelitian 37
3.7.1 Uji Validitas 38
3.7.2 Uji Reliabilitas 38
3.7.3 Uji Regresi Linear Berganda 39
3.8 Pengujian Hipotesis 39
3.8.1 Uji t (Parsial) 39
3.8.2 Koefisien Determinasi (R^2) 40
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN 41
4.1 Gambaran Umum Tempat Penelitian 41
4.1.1 Sejarah Singkat PT Cita Intrans Selaras 41
4.1.2 Produk 43
4.1.3 Manajemen 44
4.1.4 Area Distribusi 45
4.1.5 Tugas Pokok dan Fungsi 45
4.2 Hasil dan Pembahasan 46
4.3 Identitas Responden 47
4.3.1 Nama-Nama Responden 47
4.3.2 Jenis Kelamin Responden 48
4.3.3 Usia Responden 49
4.4 Analisis Deskriptif Variabel 50
4.4.1 Kecerdasan Emosional (X1) 50

4.4.2 Resiliensi Kerja (X2) 54
4.4.3 *Burnout* (Y) 58
4.5 Uji Instrumen Penelitian 61
4.5.1 Uji Validitas 61
4.5.2 Uji Reliabilitas 64
4.6 Uji Regresi Linear Berganda 66
4.7 Pengujian Hipotesis 68
4.7.1 Uji t 68
4.7.2 Uji Simultan (F) 70
4.8 Koefisien Determinasi (R^2) 72
4.9 Pembahasan 76
4.9.1 Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Burnout Karyawan 76
4.9.2 Pengaruh Resiliensi Kerja terhadap Burnout Karyawan 77
4.9.3 Pembahasan Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Resiliensi Kerja terhadap Burnout Karyawan 79
BAB V PENUTUP 82
5.1 Kesimpulan 82
5.2 Saran 82
DAFTAR PUSTAKA 84
LAMPIRAN-LAMPIRAN 88

DAFTAR TABEL

Table 2.1 Penelitian Terdahulu 11
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....35
Tabel 3.2 Klasifikasi Alat Ukur 37
Tabel 4.1 Nama-Nama Responden 47
Tabel 4.2 Jenis Kelamin Responden 49
Tabel 4.3 Usia Responden.....49
Tabel 4.4 Kategori Nilai Rata-Rata (Mean) Tanggapan 50
Tabel 4.5 Tanggapan Responden Terhadap Indikator Kesadaran Diri 50
Tabel 4.6 Tanggapan Responden Terhadap Indikator Pengaturan Diri.....51
Tabel 4.7 Tanggapan Responden Terhadap Indikator Motivasi 52
Tabel 4.8 Tanggapan Responden Terhadap Indikator Empati.....52
Tabel 4.9 Tanggapan Responden Terhadap Indikator Keterampilan Sosial.....53
Tabel 4.10 Tanggapan Responden Terhadap Indikator Kompetensi Pribadi 54
Tabel 4.11 Tanggapan Responden Terhadap Indikator Percaya Pada Diri Sendiri55
Tabel 4.12 Tanggapan Responden Terhadap Indikator Adaptasi 56
Tabel 4.13 Tanggapan Responden Terhadap Indikator Pengendalian Diri 56
Tabel 4.14 Tanggapan Responden Terhadap Indikator Pengaruh Spritual.....57
Tabel 4.15 Tanggapan Responden Terhadap Indikator Semangat Kerja.....58
Tabel 4.16 Tanggapan Responden Terhadap Indikator Kelelahan Emosional.....59
Tabel 4.17 Tanggapan Responden Terhadap Indikator Depersonalisasi 59
Tabel 4.18 Tanggapan Responden Terhadap Indikator Penurunan Percaya Diri ..60
Tabel 4.19 Tanggapan Responden Terhadap Indikator Semangat kerja.....61
Tabel 4.20 Tanggapan Responden Terhadap Indikator Kelelahan Emosional.....62
Tabel 4.21 Uji Validitas Valirabel Kecerdasan Emosional 63
Tabel 4.22 Uji Validitas Variabel Resiliensi kerja 63
Tabel 4.23 Uji Validitas Variabel Burnout Karyawan.....64
Tabel 4.24 Uji Reliabilitas Variabel Kecerdasan Emosional.....65

Tabel 4.25 Uji Reliabilitas Variabel Resiliensi Kerja 65
Tabel 4.26 Uji Reliabilitas Variabel Burnout Karyawan 66
Tabel 4.27 Koefisien Regresi 69
Tabel 4.28 Hasil Uji Parsial (t) 71
Tabel 4.29 Uji Simultan (F) 71
Tabel 4.30 Hasil Perhitungan Koefisien Determinasi (R2) 73

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pikir.....31

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....88
Lampiran 2. Hasil Jawaban Responden 93
Lampiran 3. Uji Validitas.....97
Lampiran 4. Uji Reliabilitas.....100
Lampiran 5. Uji Regresi Linear Berganda 101
Lampiran 6. Surat Ijin Penelitian 102
Lampiran 7. Surat Jalan Penelitian.....103
Lampiran 8. Dokumentasi Penelitian.....104