BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sumber daya manusia merupakan aset paling penting dalam suatu organisasi karena berperan langsung dalam keberhasilan pencapaian tujuan perusahaan. Perusahaan modern menuntut karyawan agar mampu bekerja secara efektif, efisien, dan produktif di tengah persaingan global yang semakin kompetitif. Pentingnya peran SDM juga ditegaskan oleh Triayong, Hardiyanto, dan Aminulloh (2013) yang menyatakan bahwa "Sumber Daya Manusia (SDM) sangat penting bagi kelancaran setiap instansi atau organisasi pemerintah maupun swasta. Karena tanpa adanya sumber daya manusia di dalam suatu organisasi maka tujuan visi dan misi suatu organisasi tidak akan berlangsung dengan baik." Namun, tekanan kerja yang tinggi, target yang ketat, serta tuntutan profesionalitas seringkali menimbulkan beban psikologis yang berpotensi mengganggu kesehatan mental karyawan. Fenomena yang sering muncul akibat tekanan kerja tersebut adalah *burnout*, yaitu kondisi kelelahan emosional, mental, dan fisik akibat stres kerja yang berkepanjangan (Maslach & Jackson, 1981 dalam Lailia & Nuzulia, 2024). Kondisi ini menurunkan motivasi kerja dan menghambat pencapaian kinerja optimal.

Burnout telah menjadi isu global yang berdampak luas, baik pada individu maupun organisasi. Bagi karyawan, *burnout* dapat menimbulkan penurunan semangat, meningkatnya risiko gangguan kesehatan mental, hingga hilangnya kepuasan kerja. Bagi organisasi, *burnout* berakibat pada rendahnya produktivitas,

meningkatnya tingkat absensi, hingga timbulnya turnover intention. Menurut Sari et al. (2022), *burnout* yang tidak terkendali akan mengganggu operasional perusahaan dan menghambat pencapaian target. Selain itu, Setyaningrum (2020) menegaskan bahwa karyawan merupakan aset utama perusahaan sehingga kondisi psikologis dan kemampuan mereka dalam menjalankan tanggung jawab sangat memengaruhi keberlangsungan operasional organisasi' Lebih lanjut, Setyaningrum (2020) menjelaskan bahwa tekanan pekerjaan dan tuntutan tugas yang tinggi dapat memengaruhi motivasi serta menurunkan semangat kerja apabila tidak didukung oleh lingkungan kerja yang kondusif. Oleh karena itu, identifikasi faktor-faktor penyebab *burnout* dan strategi untuk meminimalisasinya sangat penting dalam kerangka manajemen sumber daya manusia.

Salah satu faktor penting yang dapat memengaruhi kecenderungan *burnout* adalah kecerdasan emosional. Salovey dan Mayer (1993) mendefinisikan kecerdasan emosional sebagai kemampuan individu untuk mengenali, memahami, mengelola, serta memanfaatkan emosi diri dan orang lain secara tepat. Individu dengan kecerdasan emosional yang baik cenderung lebih mampu mengendalikan stres, menjaga hubungan interpersonal, dan membuat keputusan secara rasional meskipun berada dalam tekanan (Ayunani, et al., 2024). Dengan demikian, kecerdasan emosional menjadi bekal penting bagi karyawan dalam menghadapi dinamika pekerjaan yang kompleks.

Penelitian terdahulu memperlihatkan bahwa kecerdasan emosional memiliki pengaruh signifikan terhadap *burnout*. Prabowo, et al., (2025) meneliti karyawan manufaktur di Karawang dan menemukan bahwa kecerdasan emosional

berkontribusi dalam menurunkan tingkat *burnout*. Hal ini menunjukkan bahwa individu dengan kecerdasan emosional tinggi memiliki kemampuan lebih baik dalam mengelola tuntutan pekerjaan yang menekan. Dengan kecerdasan emosional, karyawan tidak mudah larut dalam stres, melainkan mampu menyeimbangkan kondisi emosional untuk menjaga performa kerja.

Selain kecerdasan emosional, resiliensi kerja juga memegang peranan penting dalam mencegah *burnout*. Resiliensi dipahami sebagai kemampuan seseorang untuk bangkit kembali dari tekanan, trauma, maupun situasi sulit dengan respons yang sehat dan produktif (Reivich & Shatte, 2002). Individu dengan tingkat resiliensi yang tinggi akan lebih mudah beradaptasi, mampu memandang tantangan sebagai peluang, serta tetap konsisten dalam menjalankan perannya di tempat kerja (Connor & Davidson, 2003). Dengan demikian, resiliensi kerja menjadi benteng psikologis yang melindungi individu dari dampak negatif stres berkepanjangan.

Sejumlah penelitian mendukung pentingnya resiliensi dalam mengurangi *burnout*. Lailia dan Nuzulia (2024) menemukan bahwa resiliensi, khususnya aspek *self-reliance*, berpengaruh negatif signifikan terhadap *burnout* pada pegawai negeri sipil. Semakin tinggi resiliensi, semakin rendah kemungkinan terjadinya kelelahan emosional. Hasil serupa juga ditemukan oleh Guo et al. (2018) pada profesi perawat, di mana resiliensi berfungsi sebagai faktor protektif terhadap sindrom *burnout*. Hal ini menegaskan bahwa resiliensi kerja tidak hanya relevan pada sektor kesehatan atau pelayanan publik, tetapi juga penting di berbagai sektor industri lainnya.

Dalam dunia kerja, *burnout* bukan semata-mata dipengaruhi oleh faktor eksternal seperti beban kerja atau lingkungan, melainkan juga faktor internal yang melekat pada diri individu. Menurut Eriska, et al., (2025), resiliensi dan kecerdasan emosional secara simultan memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan di sektor pertambangan. Temuan ini memperlihatkan bahwa kedua faktor psikologis tersebut dapat berperan sebagai pelindung yang mengurangi dampak negatif dari tekanan kerja, sekaligus mendukung produktivitas. Dengan demikian, pengelolaan *burnout* tidak cukup hanya dengan perbaikan sistem kerja, melainkan juga penguatan aspek psikologis individu.

PT Cita Intrans Selaras sebagai perusahaan yang bergerak di bidang penerbitan memiliki karakteristik pekerjaan yang menuntut kreativitas, ketelitian, serta ketepatan waktu. Proses produksi naskah hingga penerbitan memerlukan konsentrasi penuh, koordinasi tim, dan kemampuan menghadapi tenggat waktu yang ketat. Kondisi ini berpotensi menimbulkan stres berkepanjangan jika tidak dikelola dengan baik. Oleh karena itu, memahami peran kecerdasan emosional dan resiliensi kerja menjadi sangat penting untuk mencegah *burnout* yang dapat menghambat kinerja perusahaan.

Penelitian yang dilakukan oleh Sari dan Aprilia (2025) pada karyawan ekspedisi menunjukkan adanya hubungan negatif signifikan antara kecerdasan emosional dan *burnout*. Artinya, semakin tinggi kecerdasan emosional seseorang, maka semakin rendah tingkat *burnout* yang dialaminya. Penelitian tersebut memberikan gambaran bahwa kecerdasan emosional merupakan variabel protektif yang dapat mengurangi risiko *burnout*, bahkan pada sektor pekerjaan dengan

tuntutan fisik dan emosional yang tinggi seperti jasa kurir. Temuan ini memperkuat pentingnya pengembangan aspek psikologis karyawan dalam mengelola tekanan kerja sehari-hari. Oleh karena itu, kecerdasan emosional perlu menjadi salah satu fokus dalam upaya pencegahan *burnout* di berbagai sektor industri, termasuk perusahaan media seperti PT Cita Intrans Selaras

Resiliensi berperan penting dalam menekan kecenderungan karyawan meninggalkan pekerjaan melalui peningkatan kepuasan kerja. Individu yang resiliensi mampu mengatasi kesulitan dan melihat hambatan sebagai tantangan, bukan ancaman. Hal ini secara langsung mengurangi risiko *burnout* dan meningkatkan loyalitas karyawan terhadap perusahaan. Oleh karena itu, resiliensi menjadi salah satu variabel kunci yang dapat mendukung keberlangsungan organisasi.

Fenomena serupa juga ditegaskan oleh penelitian Lailia dan Nuzulia (2024), yang menyatakan bahwa resiliensi memiliki hubungan negatif dengan *burnout*. Dengan kata lain, semakin kuat daya lenting psikologis karyawan, semakin besar kemampuannya untuk bertahan menghadapi tekanan pekerjaan tanpa mengalami kelelahan emosional yang parah. Temuan ini menunjukkan bahwa resiliensi tidak hanya berfungsi sebagai pelindung terhadap stres kerja, tetapi juga berperan dalam menjaga stabilitas emosional karyawan. Penerapan pelatihan atau intervensi berbasis pengembangan resiliensi dapat menjadi salah satu solusi preventif terhadap *burnout*. Kondisi ini penting untuk dipahami oleh perusahaan agar dapat merancang strategi manajemen sumber daya manusia yang lebih berorientasi pada kesejahteraan psikologis.

Penelitian Eriska, et al., (2025) di PT Sriwijaya Bara Priharum juga menunjukkan bahwa kecerdasan emosional dan resiliensi secara simultan berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Artinya, perusahaan yang berhasil mengembangkan kedua aspek psikologis ini dapat meningkatkan produktivitas sekaligus mencegah dampak negatif *burnout*. Hal ini mengindikasikan pentingnya perhatian terhadap faktor-faktor psikologis dalam strategi manajemen sumber daya manusia. Oleh karena itu, pelatihan yang terstruktur untuk meningkatkan kecerdasan emosional dan resiliensi perlu diintegrasikan dalam program pengembangan karyawan. Temuan ini memberikan implikasi praktis bahwa pelatihan kecerdasan emosional dan penguatan resiliensi dapat dijadikan strategi pengelolaan sumber daya manusia di perusahaan.

Kondisi kerja modern yang semakin menuntut fleksibilitas, kecepatan, dan inovasi menambah urgensi penelitian ini. Lingkungan kerja yang sarat tekanan dapat memicu stres berkepanjangan apabila tidak diimbangi dengan pengelolaan emosi dan kemampuan beradaptasi yang baik (Prabowo, et al., 2025). Tanpa adanya kecerdasan emosional dan resiliensi, karyawan akan lebih rentan mengalami *burnout* yang berimbas pada penurunan kualitas kerja. Oleh karena itu, pengembangan aspek psikologis menjadi salah satu kunci utama keberhasilan organisasi. Dengan memahami dan mengelola faktor-faktor tersebut, perusahaan dapat menciptakan lingkungan kerja yang sehat dan produktif.

Burnout juga menjadi perhatian karena dapat menurunkan loyalitas dan keterikatan karyawan terhadap perusahaan. Menurut penelitian sebelumnya, individu yang mengalami *burnout* lebih cenderung untuk menarik diri dari

pekerjaan dan menurunkan partisipasi dalam aktivitas organisasi (Maslach & Leiter, 2016). Kondisi ini tidak hanya berdampak pada individu, tetapi juga dapat mengganggu stabilitas dan produktivitas tim secara keseluruhan. Jika tidak ditangani, *burnout* berpotensi meningkatkan tingkat *turnover* dan menurunkan kinerja organisasi. Oleh karena itu, perusahaan perlu memahami faktor-faktor psikologis seperti kecerdasan emosional dan resiliensi agar mampu mencegah dampak buruk *burnout* terhadap keberlangsungan organisasi.

Dengan memperhatikan hasil penelitian terdahulu, jelas bahwa kecerdasan emosional dan resiliensi kerja merupakan variabel penting dalam mencegah *burnout*. PT Cita Intrans Selaras perlu mengantisipasi munculnya *burnout* pada karyawan dengan memahami bagaimana kedua faktor ini berperan. Penelitian ini dilakukan untuk menguji secara empiris pengaruh kecerdasan emosional dan resiliensi kerja terhadap *burnout* pada karyawan PT Cita Intrans Selaras. Fokus penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih komprehensif terkait dinamika *burnout* dalam konteks industri penerbitan.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa penelitian mengenai pengaruh kecerdasan emosional dan resiliensi kerja terhadap *burnout* sangat relevan dilakukan. *Burnout* bukan hanya berdampak pada kondisi psikologis individu, tetapi juga berimplikasi luas terhadap keberlangsungan perusahaan. Dengan menguji hubungan kedua variabel tersebut, penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi dalam memahami upaya pencegahan *burnout* di lingkungan kerja PT Cita Intrans Selaras.

Berdasarkan uraian di atas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "**Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Resiliensi Kerja terhadap *Burnout* pada Karyawan di PT Cita Intrans Selaras**". Penelitian ini dilaksanakan untuk mengkaji secara mendalam bagaimana peran kecerdasan emosional dan resiliensi kerja dalam menekan munculnya *burnout* yang dialami karyawan. Melalui penelitian ini diharapkan dapat diperoleh pemahaman empiris mengenai dinamika *burnout* di lingkungan kerja serta faktor internal yang dapat memengaruhinya.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuriakan, rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Apakah kecerdasan emosional berpengaruh signifikan terhadap *burnout* pada karyawan di PT Cita Intrans Selaras?
2. Apakah resiliensi kerja berpengaruh signifikan terhadap *burnout* pada karyawan di PT Cita Intrans Selaras?
3. Apakah kecerdasan emosional dan resiliensi kerja secara simultan berpengaruh signifikan terhadap burnout pada karyawan di PT Citra Intrans Selaras?

1.3 Tujuan Penelitian

Merujuk pada rumusan masalah, tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh kecerdasan emosional terhadap *burnout* pada karyawan di PT Cita Intrans Selaras.

2. Untuk mengetahui pengaruh resiliensi kerja terhadap *burnout* pada karyawan di PT Cita Intrans Selaras.
3. Untuk mengetahui pengaruh kecerdasan emosional dan resiliensi kerja secara simultan terhadap burnout pada karyawan di PT Citra Intrans Selara

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

1. Memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu manajemen sumber daya manusia, khususnya pada kajian mengenai kecerdasan emosional, resiliensi kerja, dan *burnout*.
2. Menjadi referensi akademik bagi peneliti selanjutnya yang tertarik meneliti hubungan antara faktor psikologis dan *burnout* di berbagai sektor industri.
3. Memperkaya literatur mengenai peran faktor internal individu dalam mencegah *burnout*, sehingga dapat menjadi dasar pengembangan model penelitian di masa depan.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Memberikan masukan bagi manajemen PT Cita Intrans Selaras dalam merancang strategi untuk meningkatkan kecerdasan emosional dan resiliensi kerja karyawan guna menekan *burnout*.
2. Menjadi bahan pertimbangan bagi perusahaan dalam menyusun program pelatihan dan pengembangan karyawan yang berfokus pada keseimbangan psikologis.

3. Membantu karyawan dalam memahami pentingnya pengelolaan emosi dan peningkatan daya lenting agar dapat menghadapi tekanan kerja dengan lebih adaptif.