BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Adapun penelitian terdahulu dalam penelitian ini yang di jadikan rujukan dan pedoman penulisan karya ilmiah ini yaitu sebagai berikut

Table 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Nama dan Tahun	Judul penelitian	Metode penelitian	Hasil penelitian
1	Prabowo, Dimala, dan Maulidia (2025)	Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Stres Kerja Terhadap *burnout* pada Karyawan Manufaktur di Kabupaten Karawang	Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kecerdasan emosional dan stres kerja berpengaruh signifikan terhadap *burnout* dengan nilai signifikansi 0,000. Koefisien determinasi menunjukkan bahwa kedua variabel tersebut memberikan kontribusi sebesar 28,8% terhadap *burnout*.
2	Eriska, Yamaly, dan Safitri (2024)	Pengaruh Resiliensi, Kecerdasan Emosional dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Sriwijaya Bara Priharum Tanjung Lalang	Metode penelitian yang digunakan adalah asosiatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan resiliensi, kecerdasan emosional, dan stres kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Secara parsial, resiliensi dan kecerdasan emosional berpengaruh positif signifikan, sementara stres kerja juga berpengaruh positif dengan tingkat

No	Nama dan Tahun	Judul penelitian	Metode penelitian	Hasil penelitian
				signifikansi yang lebih rendah. Nilai koefisien determinasi sebesar 56,3% menunjukkan ketiga variabel tersebut mampu menjelaskan variasi kinerja karyawan.
3	Sari dan Aprilia (2025)	Hubungan Antara Kecerdasan Emosi dan Beban Kerja dengan *Burnout* pada Karyawan Kurir Jasa Ekspedisi	Menggunakan metode kuantitatif	Hasil penelitian menunjukkan adanya hubungan yang sangat signifikan antara kecerdasan emosi dan beban kerja dengan *burnout*, dengan kontribusi efektif sebesar 78,6%. Secara parsial, kecerdasan emosi memiliki hubungan negatif signifikan dengan *burnout* sebesar 61,1%, sementara beban kerja memiliki hubungan positif signifikan dengan *burnout* sebesar 73,5%.
4	Muharramainil Fajri Busti, Yulihasri, & Harif Amali Rivai (2023)	Pengaruh Beban Kerja dan Resiliensi terhadap Job *Burnout* dengan Stres Kerja sebagai Variabel Mediasi	Kuantitatif; sampel perawat; analisis regresi berganda dan mediasi.	Beban kerja berpengaruh positif terhadap *burnout*; resiliensi berpengaruh negatif terhadap *burnout*; stres kerja memediasi hubungan keduanya.
5	D. Simanjuntak, R. Nofrianda, & J. Periantalo (2024)	Pengaruh Kecerdasan Emosional dan *Burnout*	Kuantitatif; kuesioner skala EI dan *burnout*;	Kecerdasan emosional berpengaruh negatif terhadap *burnout* dan positif terhadap

No	Nama dan Tahun	Judul penelitian	Metode penelitian	Hasil penelitian
		terhadap Kinerja Pegawai di BKPSDMD Kota Jambi	analisis regresi linear.	kinerja. *Burnout* menurunkan kinerja pegawai.

2.2 Definisi Kecerdasan Emosional

Kecerdasan emosional berasal dari dua kata, yaitu kecerdasan dan emosi. Kecerdasan merupakan kemampuan mental individu yang berkaitan dengan proses berpikir. Kecerdasan individu dapat disimpulkan melalui segala perbuatan nyata sebagai bentuk manifestasi proses berpikir. Oleh karena itu, individu dapat dikatakan inteligensi ketika mampu mengatasi masalah secara efektif baik menggunakan kemampuan sendiri atau bantuan orang lain (Suragala, 2021).

Emosi merupakan kondisi psikologis yang dirasakan individu berupa perasaan positif atau negatif. Emosi positif meliputi perasaan senang, aman, yakin dan bahagia terhadap proses belajar. Sedangkan, emosi negatif meliputi perasaan cemas, takut, dan sedih yang dapat menghambat kemampuan berpikir (Suragala, 2021).

Kecerdasan emosional merupakan kemampuan individu dalam mengetahui perasaan sendiri dan orang lain, kemampuan mengendalikan emosi, dan memotivasi diri (Goleman, 2001). Kecerdasan emosional merupakan kemampuan mengendalikan dan mengenali emosi yang memberikan berdampak positif terhadap hasil kerja. Kecerdasan emosional berpengaruh terhadap kemampuan individu dalam memotivasi diri, sehingga tidak mudah menyerah ketika menghadapi rintangan (Rahmah, et al., 2017).

Kecerdasan emosional merupakan jenis kecerdasan yang dimiliki oleh individu mengacu pada pemusatan perhatian dalam mengenali, memahami, dan merasakan, dan memotivasi diri dan orang lain, serta dapat mengaplikasikannya dalam kehidupan sehari-hari (Fitriani, 2015). Kecerdasan emosional merupakan kemampuan untuk mengenali, memahami dan mengelola emosi yang membuat kinerja individu menjadi efektif. Kecerdasan emosional ada ketika individu secara konsisten menunjukkan kemampuan dalam mengendalikan diri, beradaptasi dengan lingkungan, serta memiliki kesadaran emosional untuk mempengaruhi tindakan (Mahon, et al., 2014).

Kecerdasan emosi tidak berdasarkan pada kemampuan intelektual yang dimiliki oleh karyawan melainkan menjadi karakter pribadi. Kecerdasan emosi berkaitan dengan kemampuan individu secara spontan mengenali lingkungan dan mengetahui keinginan orang lain. Oleh karena itu, kecerdasan emosional merupakan karakteristik individu sebagai daya penggerak yang memberikan kekuatan dalam bertindak (Daud, 2012).

Berdasarkan penjelasan di atas maka dapat disimpulkan bahwa kecerdasan emosional merupakan kemampuan individu dalam menilai emosi diri sendiri dan orang lain, mengelola, mengendalikan emosi, memotivasi diri, serta memiliki empati terhadap lingkungan.

2.2.1 Indikator-Indikator Kecerdasan Emosional

Goleman (2001) mengemukakan bahwa kecerdasan emosional memiliki lima indikator, yaitu:

a. Kesadaran diri

Kesadaran diri meliputi kemampuan mengenali emosi dan memahami perasaan sendiri terhadap peristiwa yang sedang terjadi. Individu dengan kemampuan dalam mengenali emosi yang baik dapat mengetahui kekuatan yang dimiliki. Kesadaran diri membantu individu bertindak dalam pengambilan keputusan. Sedangkan, individu yang tidak mampu mengenali emosi cenderung akan dikendalikan oleh perasaan.

b. Pengaturan diri

Pengaturan diri membuat individu mampu mengelola kondisi, impuls, dan sumber daya. Individu dengan kemampuan mengelola emosi dengan baik cenderung memegang kendali diri, melepaskan kecemasan, dan menghibur diri. Sedangkan, individu yang tidak dapat mengelola emosi dengan baik cenderung putus asa terhadap situasi yang dialami.

c. Motivasi

Kemampuan memotivasi diri membuat individu mampu memposisikan emosi sebagai dorongan dalam berprestasi dan optimis. Motivasi dapat menjadi daya penggerak individu dalam menambah wawasan, keterampilan, dan pengalaman. Oleh karena itu, individu yang memiliki motivasi cenderung lebih produktif dalam belajar.

d. Empati

Empati berkaitan dengan kemampuan yang membuat individu memiliki kesadaran mengenai perasaan dan kebutuhan orang lain. Individu yang memiliki empati mampu menangkap sinyal sebagai tanda mengenai kebutuhan orang lain. Sedangkan, individu yang tidak memiliki empati cenderung kurang peka terhadap lingkungan.

e. Keterampilan sosial

Keterampilan sosial disebut sebagai seni membangun hubungan dengan orang lain. Keterampilan sosial berkaitan dengan kemampuan berkomunikasi dengan orang lain, sehingga membangun relasi yang luas. Individu dengan keterampilan sosial cenderung dikagumi oleh orang lain dan mampu menjadi pemimpin.

2.3 Definisi Resiliensi Kerja

Connor & Davidson (2003) mengemukakan bahwa resiliensi merupakan suatu kapasitas atau kemampuan personal yang dimiliki individu, yang memungkinkan seseorang untuk tidak hanya bertahan namun juga tumbuh dan berkembang secara positif ketika dihadapkan pada berbagai tantangan, kesulitan, atau permasalahan dalam kehidupan. Konsep ini menekankan pada kualitas adaptif yang membantu individu untuk pulih dan bahkan menjadi lebih kuat setelah menghadapi situasi-situasi yang penuh tekanan.

Resiliensi kerap dibandingkan dengan konsep hardiness, karena keduanya sama-sama berhubungan dengan ketahanan individu dalam menghadapi stres. Namun demikian, terdapat perbedaan mendasar antara keduanya. Hardiness lebih

dipahami sebagai sifat kepribadian yang relatif stabil, yang ditandai oleh tiga komponen utama: komitmen, kontrol, dan tantangan (Kobasa, dalam Mund, 2016). Sementara itu, resiliensi menurut Masten (dalam Diah et al., 2020), mengungkapkan bahwa resiliensi merupakan suatu proses adaptasi yang membuahkan hasil yang positif meskipun individu menghadapi situasi yang berisiko. Resiliensi berfungsi sebagai pelindung dan pencegah terhadap dampak negatif yang mungkin timbul, bahkan dalam keadaan yang sulit. Oleh karena itu, dalam konteks dunia kerja yang penuh dinamika, resiliensi dianggap lebih relevan karena dapat ditingkatkan melalui pendekatan yang terstruktur untuk membantu individu mengurangi risiko *burnout* dan tetap optimal dalam menjalankan tugas.

Menurut Reivich & Shatte (dalam Sakdiyah & Kusumaputri, 2020), resiliensi merupakan kapasitas seseorang untuk bangkit kembali dan bertahan saat menghadapi situasi sulit dalam hidup. Seseorang dianggap memiliki tingkat resiliensi yang tinggi ketika mereka mampu menghadapi tekanan, kesulitan, atau bahkan pengalaman traumatis dengan tetap mempertahankan fungsi psikologis yang sehat. Kemampuan ini tidak hanya sebatas bertahan, tetapi juga mencakup kemampuan untuk pulih dan beradaptasi secara positif terhadap berbagai tantangan hidup yang muncul.

Siebert (dalam Musni et al., 2023) menjelaskan bahwa resiliensi merujuk pada kemampuan untuk menghadapi perubahan hidup secara efektif pada tingkat yang tinggi, mempertahankan kesehatan dalam situasi yang penuh tekanan, bangkit dari keterpurukan, mengatasi kesulitan, menyesuaikan cara hidup ketika cara lama sudah tidak lagi sesuai, serta menghadapi masalah tanpa melakukan

kekerasan. Resiliensi bisa diartikan sebagai kapabilitas yang dimiliki oleh setiap individu untuk menghadapi berbagai kesulitan dan tantangan dalam hidup, termasuk kemampuan untuk mempertahankan kesabaran ketika menghadapi situasi penuh tekanan, serta kemampuan untuk bangkit kembali dan pulih dari pengalaman traumatis yang pernah dialami (Luther, dalam Pratama et al., 2023).

Sementara itu, Yang & Gonzalez (2021) mengatakan dengan cukup komprehensif bahwa resiliensi merupakan suatu kapasitas atau kemampuan individu untuk tidak hanya bertahan dalam menghadapi situasi sulit, tetapi juga mampu mengatasi berbagai tantangan tersebut, dan bahkan dapat mengembangkan diri secara positif dan signifikan setelah berhadapan dengan kesulitan yang sangat mendalam.

Penjelasan lain, Tugade & Fredrickson (2004) memaparkan definisi resiliensi dari sudut pandang yang sedikit berbeda, yaitu sebagai kemampuan seseorang untuk dengan cepat dan efektif beralih atau pulih dari pengalaman-pengalaman emosional yang bersifat negatif, serta memiliki kemampuan beradaptasi yang baik ketika dihadapkan pada berbagai pengalaman hidup yang penuh dengan tekanan dan tuntutan.

2.3.1 Indikator-Indikator Resiliensi

Menurut Connor dan Davidson (2003), terdapat lima indikator resiliensi diantaranya kompetensi pribadi, percaya pada diri sendiri, adaptasi, kontrol diri, dan spiritual. Dijelaskan sebagai berikut:

a. *Personal competance, high standards, tenacity* (Kompetensi Pribadi)

Salah satu karakteristik utama yang menonjol pada individu tertentu adalah kemampuannya untuk mempertahankan semangat yang tinggi, keteguhan hati, dan sikap pantang menyerah dalam berbagai situasi. Individu tersebut tetap tegar dan tidak mudah kehilangan keberanian, bahkan ketika menghadapi kegagalan berulang kali. Individu dengan sifat ini menunjukkan ketahanan luar biasa dalam menghadapi tantangan yang kompleks, menerima setiap rintangan dengan pandangan positif, serta terus berusaha seoptimal mungkin untuk mencapai target dan cita-cita yang telah mereka pertahankan. Meskipun perjalanan menuju tujuan tersebut dipenuhi oleh berbagai kesulitan, tantangan berat, ataupun pengalaman traumatis yang dapat menggoyahkan niatnya, namun tetap berkomitmen untuk berjuang dan beradaptasi, menunjukkan kegigihan yang tak mudah luntur di tengah tekanan dan cobaan hidup.

b. *Trust in one's instincts, tolerance of negative affect, and strengthening effects of stress* (Percaya pada diri sendiri)

Individu yang memiliki tingkat kecerdasan emosional yang tinggi cenderung mampu mengelola dan mengendalikan emosinya dengan lebih efektif. Mampu tetap berpikir secara jernih dan rasional, bahkan dalam kondisi yang penuh tekanan. Hal ini membuat mereka mampu mempertahankan kinerja yang optimal dalam berbagai situasi sulit. Individu seperti ini juga sering menggunakan humor sebagai salah satu strategi untuk menghadapi tantangan hidup, serta lebih mudah beradaptasi dengan beragam pengalaman emosional yang bersifat negatif. Selain itu, individu yang memiliki keyakinan diri yang kuat terhadap kemampuan

dirinya sendiri cenderung lebih berhasil dalam mengatasi tekanan mental, karena mampu berpikir secara tenang dan objektif, termasuk saat menghadapi berbagai masalah yang kompleks. Individu ini juga menunjukkan tingkat toleransi yang lebih tinggi terhadap situasi yang penuh tekanan dan memiliki ketahanan psikologis yang lebih kuat dalam menghadapi stres yang berkepanjangan.

c. *Positive acceptance of change, and secure relationships* (Adaptasi)

Individu yang memiliki kemampuan adaptasi yang baik dapat merespons perubahan atau tekanan dengan sikap yang positif dan konstruktif. Ia tidak hanya bertahan dalam situasi yang sulit, tetapi juga sering melihat perubahan sebagai tantangan yang menarik atau bahkan sebagai peluang untuk berkembang lebih baik. Ketika menghadapi kesulitan, individu ini menunjukkan ketahanan emosional yang luar biasa dengan tetap sabar dan tidak mudah putus asa, yang memungkinkan individu tersebut mengatasi berbagai hambatan yang datang. Selain itu, keterbukaan terhadap perubahan, sikap fleksibel, dan kemampuan untuk membangun hubungan interpersonal yang harmonis menjadi aspek penting yang memperkuat kualitas dirinya dalam berinteraksi dengan orang lain.

d. *Control* (Pengendalian Diri)

Setiap individu pada dasarnya memiliki kapasitas untuk mengarahkan dan mengendalikan jalan hidupnya sesuai dengan nilai dan tujuan yang diyakininya. Namun, penting untuk tetap memiliki kesadaran bahwa dalam proses tersebut, tidak semua hal akan berlangsung sebagaimana yang telah direncanakan. Ketidakpastian dan tantangan merupakan bagian tidak terpisahkan dari kehidupan. Dengan menetapkan tujuan yang jelas dan terarah, individu dapat merespon

berbagai dinamika dan perubahan situasi dengan sikap yang positif, serta mampu menentukan langkah-langkah yang tepat untuk maju. Untuk mewujudkan tujuan tersebut, diperlukan upaya dalam merancang strategi yang efektif dan realistis, serta kesiapan untuk bersikap terbuka terhadap masukan, dukungan, atau bantuan dari orang lain ketika dibutuhkan. Kemampuan untuk menyeimbangkan antara pengelolaan diri yang aktif dan penerimaan terhadap hal-hal yang berada di luar kendali menunjukkan kedewasaan dalam menjalani hidup.

e. *Spiritual influences* (Pengaruh Spiritual)

Keyakinan seseorang terhadap takdir Tuhan dan nilai-nilai spiritual tercermin dalam perilaku sehari-hari yang selaras dengan ajaran agama yang dianutnya. Kepercayaan ini tidak hanya menjadi fondasi moral, tetapi juga menjadi sumber kekuatan batin dalam menghadapi berbagai tantangan hidup. Dalam situasi sulit, keyakinan spiritual memberikan harapan dan arah, memungkinkan individu untuk tetap tegar dan berpikir positif. Individu yang memiliki tingkat resiliensi yang tinggi cenderung memandang setiap peristiwa dalam hidup sebagai bagian dari skenario ilahi yang sarat makna. Sikap ini menumbuhkan ketenangan jiwa serta membantu individu menemukan pelajaran dan hikmah di balik setiap ujian, menjadikannya pribadi yang lebih bijaksana dan tangguh.

f. *Spirit at work* (Semangat Kerja)

Semangat kerja merupakan kondisi psikologis yang mencerminkan tingkat energi, antusiasme, dan kemauan individu untuk terus berusaha dalam menyelesaikan tugas pekerjaan. Dalam konteks resiliensi kerja, semangat kerja

menunjukkan kemampuan karyawan untuk tetap termotivasi dan tidak mudah menyerah ketika menghadapi stres atau tekanan kerja.

2.3.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Resiliensi

Grotberg, dalam Wahid (2024) menyatakan bahwa kemampuan resiliensi setiap individu berbeda-beda, dipengaruhi oleh tiga faktor, yaitu *I have* (Saya punya), *I am* (Saya ini), dan *I can* (Saya bisa).

a. *I have* (Saya Punya)

Faktor ini merupakan representasi resiliensi yang bersumber dari pemaknaan individu terhadap sumber daya dan dukungan sosial yang diterimanya dari lingkungan *(External Support and Resources).* Hal ini mengindikasikan bahwa faktor eksternal yang berasal dari lingkungan sekitar juga mampu mempengaruhi individu agar lebih bangkit dan semangat menghadapi kesulitan yang dialaminya. Faktor ini sejalan dengan hakikat manusia sebagai makhluk sosial yang pasti membutuhkan orang lain dalam hidupnya. Individu dengan kemandirian yang tinggi pun pasti membutuhkan bantuan orang lain walau hanya sekedar dukungan yang dapat dijadikan sebagai motivasi.

b. *I am* (Saya Ini)

Faktor ini berkaitan dengan bagaimana individu memaknai kekuatan internal dirinya *(Personal, Internal Strengths)*. Kekuatan ini merujuk pada tingkat pemahaman individu terhadap dirinya sendiri, mencakup kepercayaan diri, harga diri, dan rasa tanggung jawab. Di samping faktor eksternal, faktor internal memegang peran penting dalam pembentukan pribadi yang tangguh. Individu yang mengenali kekuatan dirinya akan lebih mampu pulih dari kesulitan, tidak

terpuruk dalam kesedihan, serta menerima bahwa kehidupan memiliki dinamika naik dan turun. Kekuatan internal ini juga memungkinkan individu untuk tetap fokus pada tujuan hidup, dan menjaga keseimbangan mental serta emosional meskipun menghadapi tantangan yang besar.

c. *I can* (Saya Bisa)

Faktor ini berkaitan dengan hal apa saja yang dapat dilakukan oleh individu atas keterampilan sosial serta kemampuan interpersonalnya *(Social, Interpersonal Skill)*. Salah satu kemampuan yang paling mendasar pada faktor ini adalah kemampuan *problem solving* (memecahkan masalah). Individu yang resilien akan mampu mengidentifikasi suatu masalah yang dihadapinya, sehingga mampu juga untuk menemukan cara penyelesaian masalah tersebut. Selain itu, individu yang resiliensi juga mampu menyadari potensi yang dimilikinya, sehingga dengan kesadaran tersebut individu mampu bangkit setelah kesulitan datang.

Desmita (2009) menjelaskan bahwa resiliensi merupakan hasil kombinasi dari faktor-faktor *I have, I am, dan I can* tersebut. Jika seorang individu mendapatkan dukungan dari lingkungannya *(I have)*, namun tidak memiliki kekuatan dalam dirinya *(I am)* atau tidak memiliki keterampilan interpersonal dan sosial *(I can)*, maka hal ini tidak dapat menjadikan individu sebagai seorang yang resiliensi. Begitu juga, ketika seorang individu memiliki kekuatan dalam dirinya *(I am)*, akan tetapi tidak mengetahui bagaimana cara berinteraksi atau berkomunikasi dengan orang lain serta tidak mengerti cara memecahkan masalah yang dihadapinya *(I can)* serta lingkungan tidak mendukungnya ketika dalam masalah *(I have)*, maka individu tersebut tidak bisa menjadi resiliensi.

2.4 Definisi *Burnout*

Burnout menurut Maslach dan Leiter, (2016) adalah sindrom psikologis yang muncul akibat respons berkepanjangan terhadap stres kronis di tempat kerja, terutama yang bersifat interpersonal. *Burnout* ditandai oleh tiga dimensi utama, yaitu kelelahan emosional, depersonalisasi, serta penurunan pencapaian. Model ini menekankan bahwa pengalaman *burnout* tidak hanya bersifat individual, tetapi juga dipengaruhi oleh konteks sosial dan hubungan dengan orang lain di lingkungan kerja.

Burnout berbeda dengan stres kerja. Menurut Robbins dan Judge (2013), stres kerja adalah respon individu terhadap tuntutan pekerjaan yang tidak sesuai dengan kemampuannya, yang bersifat situasional dan dapat bersifat sementara. Ketika stres kerja ditangani dengan baik, individu masih dapat berfungsi secara optimal. Namun, jika tekanan ini berlangsung terus-menerus tanpa adanya strategi koping atau dukungan yang memadai, maka stres tersebut dapat berkembang menjadi *burnout*. *Burnout* merupakan tahap lanjutan dari stres yang kronis, di mana seseorang tidak hanya merasa lelah, tetapi juga mulai kehilangan motivasi, merasakan keterasingan terhadap pekerjaannya, serta meragukan kompetensinya sendiri (Maslach & Jackson, 1981). Lebih lanjut, *burnout* dapat menyebabkan perubahan perilaku yang signifikan, seperti meningkatnya ketidakhadiran kerja, konflik interpersonal, hingga niat untuk keluar dari pekerjaan (Schaufeli et al., 2020). Oleh karena itu, penting untuk membedakan antara stres kerja yang bersifat reaktif dan *burnout* yang bersifat lebih mendalam dan berdampak sistemik pada fungsi individu di lingkungan kerja.

Menurut Freudenberger, *burnout* merupakan kondisi kelelahan yang muncul akibat seseorang bekerja secara berlebihan tanpa memperhatikan kebutuhan pribadinya (Freudenberger dalam Farber, 1991). *Burnout* didefinisikan pula sebagai sindrom kelelahan emosional, depersonalisasi, dan reduced personal *accomplishment* yang terjadi diantara individu-individu yang melakukan pekerjaan yang memberikan pelayanan kepada orang lain dan sejenisnya.

Schaufeli et al. (2020), menerangkan bahwa *burnout* merupakan suatu kondisi yang melibatkan berbagai aspek psikologis dan perilaku dalam diri seseorang, di mana manifestasinya yang paling mendasar adalah kelelahan emosional yang ditandai dengan terkurasnya sumber daya mental dan emosional seseorang secara signifikan. Kondisi ini kemudian berkembang menjadi serangkaian perubahan sikap dan perilaku yang cukup mencolok. Seperti kecenderungan untuk menarik diri dan interaksi sosial, membangun tembok pembatas psikologis dengan rekan kerja, menunjukkan sikap sinis terhadap lingkungan, hingga munculnya dorongan kuat untuk resign dari pekerjaan yang dijalani.

2.4.1 Indikator-Indikator *Burnout*

Maslach dan Jackson (1981), mengidentifikasi tiga indikator utama yang sering digunakan untuk memahami sindrom *burnout*, diantaranya adalah:

a. Kelelahan Emosional

Ketika individu dihadapkan pada berbagai tekanan dan tuntutan pekerjaan yang berat, ia dapat mengalami kondisi kelelahan emosional yang cukup serius. Keadaan ini ditandai dengan menurunnya kapasitas emosional, sehingga individu

merasa tidak lagi memiliki cukup energi atau sumber daya batin untuk menghadapi situasi kerja secara efektif. Gejala yang muncul meliputi rasa lelah yang berkepanjangan, kehilangan empati dan kepedulian terhadap orang lain, serta ketidakmampuan untuk memberikan dukungan atau pelayanan psikologis secara optimal. Individu yang mengalami hal ini sering merasa tertekan, terbebani, dan seolah-olah terjebak dalam rutinitas kerja yang melelahkan. Pada akhirnya, kondisi ini dapat membuat individu merasa tidak lagi sanggup memberikan kontribusi yang maksimal dalam pekerjaannya.

b. Depersonalisasi

Komponen ini menggambarkan munculnya sikap serta pandangan negatif dari individu terhadap pihak yang menerima layanan. Sikap ini dapat terlihat melalui perilaku yang merendahkan, meremehkan, menunjukkan sinisme, hingga memperlakukan orang lain secara tidak manusiawi. Dalam kondisi ini, individu cenderung tidak peduli terhadap kebutuhan maupun harapan dari organisasi atau perusahaan tempatnya bekerja. Sikap tersebut biasanya berkembang sebagai bentuk mekanisme perlindungan diri, yaitu usaha untuk menarik diri dari keterlibatan emosional dengan orang lain guna mengurangi beban psikologis. Akibatnya, individu mengalami penurunan idealisme, mulai menjaga jarak dari lingkungan sosialnya, membatasi interaksi hanya sebatas keperluan, dan jika pun harus memberikan layanan, ia melakukannya dengan sikap dingin atau sinis.

c. Penurunan Pencapaian Diri

Komponen ini merujuk pada kecenderungan individu untuk menilai dirinya secara negatif, khususnya dalam konteks pekerjaan. Individu mungkin merasa

kurang kompeten, tidak efektif, serta tidak memadai dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya. Individu tersebut sering kali mengalami ketidakpuasan terhadap pencapaian yang telah diraih, bahkan bisa sampai pada titik merasa gagal dalam karirnya. Penilaian negatif terhadap kinerja ini kerap kali dipicu oleh kondisi depersonalisasi, yaitu munculnya sikap sinis dan pandangan negatif terhadap pihak yang dilayani. Seiring waktu, hal ini tidak hanya berdampak pada penurunan kualitas layanan, tetapi juga dapat menimbulkan perasaan bersalah yang mendalam pada pemberi layanan, memperparah tekanan psikologis yang dialaminya dan meningkatkan risiko kelelahan emosional.

d. Semangat Kerja

Semangat kerja dalam *burnout* mengacu pada kondisi menurunnya energi fisik, mental, dan emosional yang menyebabkan karyawan kehilangan antusiasme dalam menjalankan pekerjaannya. Hal ini merupakan bagian dari dimensi kelelahan emosional (emotional exhaustion), yaitu komponen utama *burnout*.

e. Hasil Kerja

Dalam konteks *burnout* pada karyawan, indikator hasil kerja berkaitan dengan penurunan kualitas dan kuantitas output pekerjaan sebagai dampak dari kelelahan fisik, emosional, dan mental. Artinya, semakin tinggi *burnout*, maka hasil kerja cenderung semakin menurun. Hasil kerja mengacu pada tingkat pencapaian karyawan dalam menyelesaikan tugas, baik dari segi kualitas, kuantitas, maupun ketepatan waktu. Dalam kondisi *burnout*, hasil kerja menjadi tidak optimal karena karyawan mengalami kelelahan dan kehilangan fokus.

2.4.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi *Burnout*

Menurut Cherniss, Maslach dan Sullivan (dalam Guo, 2016) terdapat empat faktor utama penyebab *burnout* yaitu faktor keterlibatan dengan penerima pelayanan, faktor lingkungan kerja, faktor individu, dan faktor sosial budaya.

a. Faktor Keterlibatan dengan Penerima Layanan

Dalam berbagai profesi yang menuntut interaksi langsung dan intens dengan orang lain, seperti halnya pekerjaan di sektor pelayanan sosial, para profesional sering kali harus menjalin hubungan yang erat dan berkesinambungan dengan individu atau klien yang mereka bantu. Interaksi yang berlangsung secara terusmenerus ini, meskipun penting untuk efektivitas kerja, dapat memberikan beban emosional yang cukup besar. Jika tekanan emosional ini tidak ditangani dengan baik dalam jangka waktu lama, maka hal tersebut berisiko memicu timbulnya kelelahan emosional pada para pekerja yang bersangkutan.

b. Faktor Lingkungan Kerja

Lingkungan kerja yang penuh tekanan dapat menjadi faktor penyebab stres yang signifikan bagi karyawan. Faktor-faktor seperti beban kerja yang terlalu berat, adanya konflik peran yang tidak jelas, dan ambiguitas dalam tugas serta tanggung jawab, dapat memperburuk situasi. Selain itu, kurangnya dukungan sosial dari rekan kerja maupun atasan, minimnya kontrol yang dimiliki pekerja terhadap pekerjaan mereka, serta peraturan yang terlalu kaku dan kurangnya rangsangan atau tantangan dalam pekerjaan juga turut berkontribusi pada munculnya stres dan potensi *burnout*.

c. Faktor Individu

Faktor ini berhubungan dengan karakteristik pribadi pekerja itu sendiri. Aspek-aspek demografis seperti jenis kelamin, usia, latar belakang etnis, status pernikahan, dan tingkat pendidikan bisa mempengaruhi cara seseorang menghadapi stres. Selain itu, sifat-sifat psikologis seperti rendahnya rasa percaya diri, adanya kebutuhan pribadi yang berlebihan, kesulitan dalam mengendalikan emosi, memiliki pandangan hidup yang cenderung eksternal *(locus of control eksternal),* serta kecenderungan untuk lebih *introvert* atau menarik diri juga dapat meningkatkan risiko seseorang mengalami *burnout*.

d. Faktor Sosial-Budaya

Faktor ini merujuk pada nilai-nilai dan norma yang berlaku dalam masyarakat secara luas, yang memengaruhi pandangan terhadap profesi pelayanan sosial. Pandangan atau sikap sosial yang diterima oleh masyarakat dapat memengaruhi sejauh mana pekerja sosial merasa dihargai atau didukung dalam menjalankan tugas mereka. Nilai-nilai budaya ini seringkali membentuk bagaimana profesi ini dipandang dan seberapa besar tantangan atau tekanan yang dihadapi oleh para pekerja dalam konteks sosial yang lebih luas.

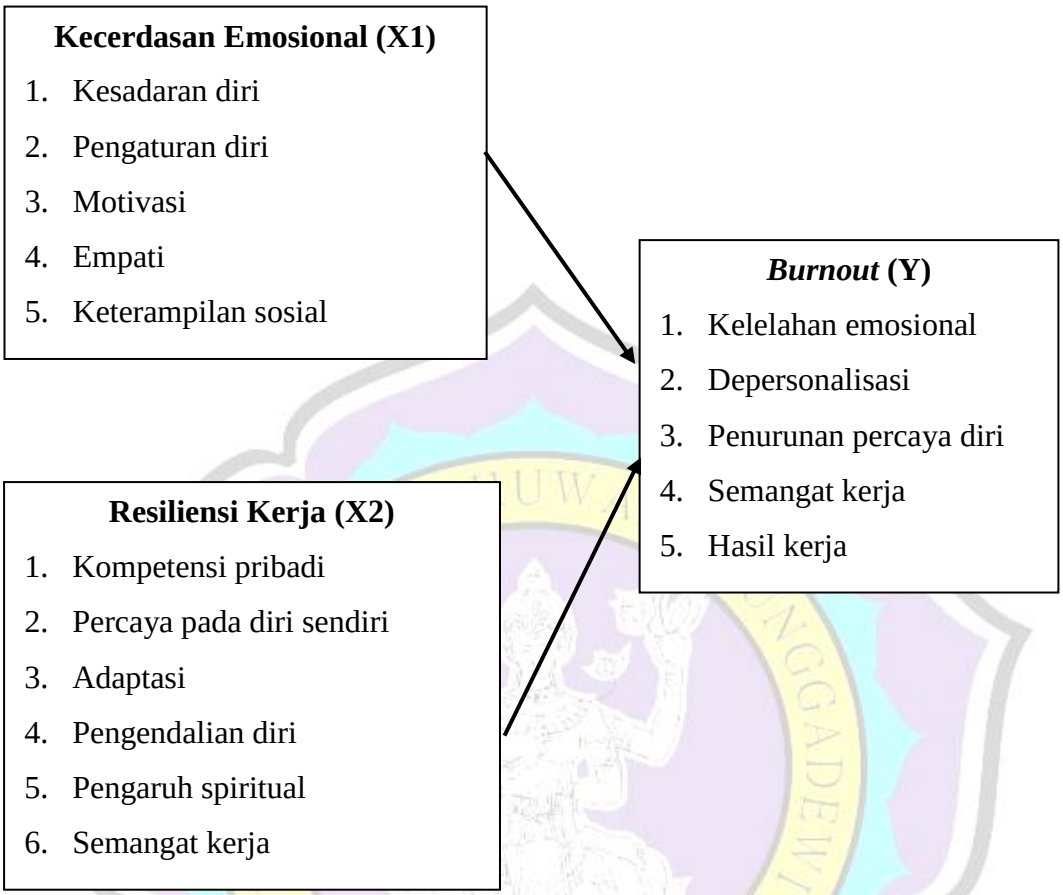
2.5 Kerangka Pikir

Dalam lingkungan kerja yang dinamis dan penuh tekanan, fenomena *burnout* menjadi tantangan serius bagi keberlangsungan kinerja karyawan maupun organisasi secara keseluruhan. *Burnout*, yang ditandai dengan kelelahan emosional, depersonalisasi, dan menurunnya pencapaian personal, kerap muncul sebagai respons terhadap stres kerja yang berkepanjangan. Dua faktor psikologis

yang diyakini memiliki peran penting dalam menekan tingkat *burnout* adalah kecerdasan emosional dan resiliensi kerja. Kecerdasan emosional memungkinkan individu untuk mengenali, memahami, dan mengelola emosi secara efektif dalam situasi kerja yang penuh tekanan. Sementara itu, resiliensi kerja mencerminkan kemampuan individu untuk bangkit dan beradaptasi dengan tekanan atau kegagalan yang dihadapi dalam lingkungan kerja.

Berdasarkan pemahaman tersebut, kerangka pikir dalam penelitian ini dibangun untuk menjelaskan bagaimana kecerdasan emosional dan resiliensi kerja dapat memengaruhi tingkat *burnout* karyawan, khususnya di PT Cita Intrans Selaras yang bergerak dalam industri kreatif dengan dinamika pekerjaan yang tinggi.

Gambar 2.1 Kerangka Pikir



Sumber: diolah peneliti 2025

2.6 Hipotesis

Berdasarkan landasan teori dan kerangka pikir yang telah dikemukakan, maka dirumuskan hipotesis penelitian yang bertujuan untuk menguji hubungan antara kecerdasan emosional, resiliensi kerja, dan *burnout* karyawan. Kecerdasan emosional diharapkan memiliki peran dalam membantu karyawan mengelola tekanan emosional di tempat kerja, sehingga dapat menurunkan risiko *burnout*. Demikian pula, *resiliensi* kerja diyakini dapat memperkuat kemampuan individu dalam menghadapi tantangan pekerjaan secara adaptif, yang pada akhirnya juga berkontribusi dalam menurunkan tingkat *burnout*.

Oleh karena itu, hipotesis berikut dirancang untuk menguji pengaruh langsung dari kedua variabel independen tersebut terhadap variabel dependen, yaitu *burnout*.

H_1: Diduga ada pengaruh signifikan antara variabel kecerdasan emosional terhadap *burnout* karyawan di PT Cita Intrans Selaras

H_2: Diduga ada pengaruh signifikan antara variabel resiliense kerja terhadap *burnout* karyawan di PT Cita Itrans Selaras

H_3: Diduga kecerdasan emosional dan resiliensi kerja secara simultan berpengaruh signifikan terhadap burnout pada karyawan di PT Citra Intrans Selaras.