



Department of Digital Business

Journal of Artificial Intelligence and Digital Business (RIGGS)

Homepage: <https://journal.ilmudata.co.id/index.php/RIGGS>

Vol. 4 No. 2 (2025) pp: 7755-7762

P-ISSN: 2963-9298, e-ISSN: 2963-914X

---

## Pengaruh Stres Kerja dan Lingkungan Kerja terhadap *Burnout* dengan Kecerdasan Emosi sebagai Variabel Moderating

Paulina Octavia Situmorang<sup>1</sup>, Miska Irani Br Tarigan<sup>2</sup>

Magister Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Katolik Santo Thomas, Medan, Indonesia

paulinestmrng@gmail.com, miska\_irani@ust.ac.id

### Abstrak

*Dinamika tempat kerja yang kompleks di era modern sering kali menimbulkan kondisi psikologis yang tidak menguntungkan. Stres di tempat kerja dan kondisi kerja merupakan elemen penting yang berpengaruh pada kesejahteraan pekerja. Stres yang berkepanjangan dapat menyebabkan burnout, kelelahan emosional, depersonalisasi, serta penurunan kinerja individu, yang berdampak signifikan pada orang dan organisasi. Kecerdasan emosional, yaitu kemampuan untuk mengatur emosi diri dan orang lain, adalah sumber daya pribadi yang krusial dalam menghadapi stres kerja. Walaupun telah banyak dibahas mengenai hubungan stres kerja, lingkungan kerja, dan burnout, serta peran langsung kecerdasan emosi, pemahaman tentang bagaimana kecerdasan emosi mempengaruhi hubungan antara stres kerja dan lingkungan kerja terhadap burnout masih perlu diteliti lebih lanjut. Tinjauan literatur ini bertujuan untuk mengintegrasikan temuan empiris dan teoritis guna menemukan kekurangan dalam penelitian dan menyusun kerangka konseptual yang menyeluruh*

*Kata kunci: Stres Kerja, Lingkungan Kerja, Burnout, Kecerdasan Emosi, Moderasi*

### 1. Latar Belakang

Dinamika lingkungan kerja modern yang semakin kompleks dan menuntut seringkali memicu kondisi psikologis negatif pada individu. Dalam konteks ini, stres kerja dan lingkungan kerja telah diidentifikasi sebagai faktor-faktor krusial yang secara signifikan memengaruhi kesejahteraan karyawan. *Burnout* merupakan fenomena psikologis yang umum terjadi di lingkungan kerja modern, ditandai dengan kelelahan emosional, depersonalisasi, dan penurunan pencapaian pribadi. *Burnout* memberikan dampak yang berkepanjangan terhadap kehidupan. Kesehatan fisik dan mental akan sangat terganggu, bahkan bisa menyebabkan seseorang menjadi sakit atau depresi. Kondisi ini menjadi semakin relevan mengingat tekanan kerja yang tinggi dan dinamika lingkungan kerja yang kompleks pada era digital saat ini. Stres kerja dan lingkungan kerja yang tidak kondusif telah lama diidentifikasi sebagai faktor utama penyebab *burnout*.

Stres kerja sering dialami oleh setiap pegawai dalam menghadapi pekerjaan dan dapat menyebabkan perubahan tingkah laku pada setiap pegawai yang mengalaminya. Menurut Robbins dan Judge (2019), stres kerja merupakan respon tubuh terhadap tuntutan pekerjaan yang melebihi kapasitas atau kemampuan individu untuk menghadapinya. Kondisi ini tidak selalu memberikan dampak buruk terhadap pegawai dan umumnya stres akan hilang jika kondisi tersebut dapat terlewati. Stres kerja, yang timbul dari berbagai tuntutan dan tekanan di tempat kerja, dapat menyebabkan perubahan perilaku dan kondisi kognitif serta emosional seseorang, mempengaruhi ketidakseimbangan fisik dan psikis, proses berpikir, dan dapat memberikan pengaruh terhadap performa pegawai. Apabila stres ini berlangsung secara kronis dan tidak tertangani dengan baik, ia dapat berkembang menjadi sindrom yang lebih parah yang dikenal sebagai *burnout*.

Selain itu, lingkungan kerja juga memiliki peran yang penting dalam menimbulkan *burnout*. Lingkungan kerja yang tidak mendukung, seperti hubungan antar kolega yang buruk, kurangnya dukungan dari atasan, serta beban kerja yang tinggi, turut meningkatkan risiko terjadinya *burnout* (Schaufeli & Bakker, 2004). Dalam bekerja, karyawan tidak bisa lepas dari kondisi lingkungan kerjanya. Lingkungan kerja adalah kehidupan sosial, psikologi, dan fisik dalam perusahaan yang berpengaruh terhadap pekerja dalam melaksanakan tugasnya. Kehidupan manusia tidak terlepas dari berbagai keadaan lingkungan sekitar, antara manusia dan lingkungan terdapat hubungan yang sangat erat. Dalam hal ini, manusia akan selalu berusaha untuk beradaptasi dengan berbagai keadaan lingkungan

---

Pengaruh Stres Kerja dan Lingkungan Kerja terhadap Burnout dengan Kecerdasan Emosi sebagai Variabel Moderating

sekitarnya. Lingkungan kerja yang kondusif berpotensi membuat karyawan merasa nyaman dalam bekerja, namun lingkungan kerja yang kurang kondusif berpotensi membuat karyawan mengalami *burnout*.

Namun demikian, tidak semua individu yang mengalami stres kerja dan lingkungan kerja yang buruk akan mengalami *burnout*. Di tengah tantangan ini, kecerdasan emosi (*emotional intelligence*) muncul sebagai kapasitas individu yang penting dalam mengelola emosi diri sendiri dan orang lain sehingga berperan menjadi variabel penting yang berperan sebagai faktor protektif atau moderasi. Kecerdasan emosi, yang mencakup kemampuan mengenali, memahami, dan mengelola emosi diri sendiri maupun orang lain (Salovey & Mayer, 1990), diyakini dapat membantu individu dalam mengelola stres dan beradaptasi dengan tekanan lingkungan kerja. Individu dengan tingkat kecerdasan emosi yang tinggi cenderung lebih mampu mengontrol reaksi emosionalnya, mempertahankan hubungan interpersonal yang baik, serta menjaga motivasi dan semangat kerja, sehingga lebih tahan terhadap *burnout* (Goleman, 1998; Mikolajczak et al., 2007).

Meskipun literatur telah banyak membahas hubungan antara stres kerja, lingkungan kerja, dan *burnout* secara terpisah, serta peran langsung kecerdasan emosi dalam mengurangi *burnout*, pemahaman mengenai bagaimana kecerdasan emosi secara spesifik memoderasi hubungan antara stres kerja dan lingkungan kerja terhadap *burnout* masih memerlukan eksplorasi lebih lanjut. Sementara itu, penelitian tentang peran kecerdasan emosi sebagai variabel moderasi dalam hubungan tersebut masih relatif terbatas dan menunjukkan hasil yang beragam. Oleh karena itu, penting untuk melakukan telaah literatur yang komprehensif guna memahami sejauh mana stres kerja dan lingkungan kerja memengaruhi *burnout*, serta bagaimana kecerdasan emosi dapat memoderasi hubungan tersebut.

## 2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode studi pustaka (*literature review*) untuk mengidentifikasi, menelaah, dan menganalisis temuan-temuan ilmiah yang berkaitan dengan pengaruh stres kerja dan lingkungan kerja terhadap *burnout*, serta peran kecerdasan emosi sebagai variabel moderasi. Metode ini dipilih karena mampu memberikan pemahaman konseptual dan teoritik yang mendalam terhadap fenomena yang dikaji, serta mendukung landasan empiris dalam pengembangan kerangka teoritis dan hipotesis penelitian selanjutnya (Snyder, 2019).

Sumber data dalam penelitian ini diperoleh dari berbagai artikel jurnal ilmiah nasional dan internasional yang terindeks dalam database bereputasi seperti Scopus, ScienceDirect, PubMed, Google Scholar, dan ProQuest. Artikel yang dikaji dipilih berdasarkan kriteria inklusi, yakni artikel yang diterbitkan dalam rentang waktu 2010 hingga 2024, memiliki fokus kajian terkait stres kerja, lingkungan kerja, *burnout*, serta kecerdasan emosi, dan menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif maupun kualitatif pada konteks organisasi, khususnya dalam sektor kesehatan, pendidikan, dan layanan publik. Hanya artikel *peer-reviewed* dengan akses *full-text* yang dimasukkan dalam analisis. Artikel yang tidak relevan secara topikal, tidak melalui proses telaah sejawat, atau tidak tersedia dalam teks lengkap dikeluarkan dari pertimbangan.

Dalam proses pencarian literatur, kata kunci dikembangkan secara sistematis untuk setiap variabel inti dengan mencakup sinonim, istilah terkait, serta padanan dalam Bahasa Indonesia dan Inggris guna memaksimalkan sensitivitas pencarian. Operator Boolean (AND, OR) akan digunakan untuk menggabungkan istilah, dan simbol truncasi (misalnya, untuk variasi akhiran kata) akan diterapkan jika sesuai.

- Stres Kerja: "Stres Kerja", "*Work Stress*", "*Job Stress*", "*Occupational Stress*", "Tekanan Kerja".
- Lingkungan Kerja: "Lingkungan Kerja", "*Work Environment*", "*Workplace Environment*", "Kondisi Kerja".
- Burnout*: "*Burnout*", "Kelelahan Kerja", "Kejenuhan Kerja", "*Burnout Syndrome*".
- Kecerdasan Emosi: "Kecerdasan Emosi", "Emotional Intelligence", "EQ", "EI".
- Variabel Moderasi: "Moderasi", "*Moderating Variable*", "Peran Moderasi", "*Buffer*".

Kombinasi spesifik akan digunakan, seperti ("Stres Kerja" OR "*Work Stress*") AND ("*Burnout*" OR "Kelelahan Kerja") AND ("Kecerdasan Emosi" OR "*Emotional Intelligence*") AND ("Moderasi" OR "*Moderating*").

Proses analisis ini juga merujuk pada pedoman PRISMA (*Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses*) guna menjamin transparansi dan akurasi dalam seleksi literatur (Page et al., 2021). Temuan dari berbagai studi selanjutnya dikategorikan dan dibandingkan berdasarkan pola hubungan antar variabel serta peran kecerdasan emosi sebagai variabel moderasi.

Untuk memastikan relevansi dan kualitas literatur yang diulas, diperlukan penerapan dari kriteria inklusi dan kriteria eksklusi, yaitu:

- a. Kriteria Inklusi: Artikel ilmiah, laporan penelitian, dan tesis yang secara langsung membahas stres kerja, lingkungan kerja, *burnout*, dan/atau kecerdasan emosi. Studi yang dipublikasikan dalam bahasa Inggris dan Bahasa Indonesia disertakan untuk cakupan yang lebih luas.
- b. Kriteria Eksklusi: Artikel yang tidak relevan dengan topik utama penelitian, publikasi non-ilmiah (misalnya, artikel berita tanpa tinjauan sejawat), dan duplikasi artikel yang ditemukan dari berbagai basis data.

### 3. Hasil dan Diskusi

#### **Burnout**

*Burnout* adalah sindrom psikologis yang melampaui sekadar perasaan sedih atau mengalami hari yang buruk; ini adalah situasi kronis yang berhubungan dengan pekerjaan dan dapat menyebabkan krisis yang signifikan dalam hidup seseorang. *Burnout* merupakan kondisi psikologis yang ditandai oleh kelelahan emosional, depersonalisasi, dan penurunan pencapaian personal, yang umumnya disebabkan oleh paparan stres kerja yang kronis (Maslach & Jackson, 1981). Kondisi ini dianggap sebagai salah satu jenis stres kerja, yang secara khusus muncul dari interaksi sosial yang intens antara pemberi dan penerima layanan.

Ciri-ciri individu yang mengalami *burnout*, menurut Maslach (2003), meliputi kehilangan tenaga, perasaan sangat lelah, dan kesulitan tidur (*insomnia*), yang seringkali mendorong upaya untuk melarikan diri dari kenyataan. Secara fisik, *burnout* dapat bermanifestasi sebagai sakit kepala, demam, sakit punggung, ketegangan otot leher dan bahu, sering flu, susah tidur, dan kelelahan kronis. Secara emosional, ciri-cirinya mencakup rasa bosan, mudah tersinggung, sinisme, kemarahan, kegelisahan, keputusasaan, kesedihan, perasaan tertekan, dan ketidakberdayaan. *Burnout*, yang secara luas diukur menggunakan Maslach *Burnout Inventory* (MBI), dicirikan oleh tiga dimensi utama:

<b>Dimensi <i>Burnout</i></b>	<b>Karakteristik</b>
<b>Kelelahan Emosional</b> ( <i>Emotional Exhaustion</i> )	Perasaan terkuras secara emosional dan fisik akibat tuntutan pekerjaan yang berlebihan; merasa tidak lagi memiliki energi untuk menghadapi hari kerja.
<b>Depersonalisasi</b> ( <i>Depersonalization</i> )	Pengembangan sikap sinis, acuh tak acuh, atau tidak berperasaan terhadap penerima layanan (pasien); memperlakukan pasien sebagai objek daripada individu.
<b>Penurunan Pencapaian Pribadi</b> ( <i>Reduced Personal Accomplishment</i> )	Perasaan tidak efektif, kurangnya keberhasilan, dan hilangnya rasa kompetensi dalam pekerjaan; merasa tidak mampu mencapai tujuan atau memberikan dampak positif.

Faktor penyebab *burnout* seringkali berasal dari ketidaksesuaian antara pekerjaan dengan individu yang melakukannya. Leiter & Maslach (1997) mengidentifikasi beberapa faktor, termasuk banyaknya tuntutan pekerjaan (*Quantitative Job Demands*), permasalahan peran (*Role Problems*), kurangnya dukungan sosial (*Lack of Social Support*), kurangnya aktivitas regulasi diri, dan tuntutan yang berhubungan dengan klien. Faktor eksternal seperti stres dan lingkungan kerja juga berperan penting dalam memicu *burnout*.

#### **Stres Kerja dan *Burnout***

Stres kerja merupakan respons individu ketika dihadapkan pada berbagai tuntutan, ancaman, atau tekanan di lingkungan kerja yang dapat mengubah perilaku serta kondisi fisik dan emosional seseorang. Stres kerja muncul ketika tuntutan pekerjaan melebihi kapasitas individu dalam mengelolanya secara efektif (Robbins & Judge, 2019). Selain itu, Robbins (2008) mendeskripsikan stres sebagai keadaan dinamis di mana seseorang dihadapkan pada peluang, tuntutan, atau sumber daya yang berhubungan dengan apa yang diinginkan oleh individu tersebut, dan hasilnya dianggap tidak pasti dan signifikan. Sejalan dengan itu, Luthans (2006) menjelaskan stres sebagai respons adaptasi yang terpengaruh oleh variasi individu dan proses psikologis, sebagai akibat dari interaksi lingkungan, kondisi, atau kejadian yang menghasilkan tekanan psikologis dan fisik yang berlebihan. Dalam ranah akademis, Gadzella (dalam Gadzella & Masten, 2005) menjelaskan stres sebagai pandangan individu terhadap stresor serta reaksi yang muncul, termasuk reaksi fisik, emosional, perilaku, dan kognitif. Aspek-aspek stres kerja dapat dikelompokkan menjadi stressor (stimulus yang memicu stres) dan reaksi terhadap stressor tersebut. Robbins

(dalam Jafar, 2018) mengidentifikasi beberapa indikator stres kerja, termasuk tuntutan tugas yang berkaitan dengan pekerjaan itu sendiri, tuntutan peran yang berhubungan dengan tekanan dari peran tertentu dalam organisasi, dan tuntutan antar pribadi yang berasal dari interaksi dengan rekan kerja.

Dampak stres kerja sangat luas, memengaruhi berbagai aspek kehidupan individu dan kinerja organisasi. Secara fisiologis, stres dapat menyebabkan perubahan metabolisme, peningkatan detak jantung dan pernapasan, tekanan darah tinggi, sakit kepala, dan bahkan memicu serangan jantung. Secara psikologis, individu yang mengalami stres kerja dapat menunjukkan ketidakpuasan terhadap pekerjaan, kecemasan, kejenuhan, ketegangan, mudah kesal, dan kecenderungan menunda-nunda pekerjaan. Dampak perilaku yang sering diamati meliputi menurunnya tingkat produktivitas dan kinerja pegawai, kesulitan dalam pengambilan keputusan, kurangnya konsentrasi, serta peningkatan ketidakhadiran dan perputaran pegawai.

Stres kerja dan *burnout* memiliki hubungan yang sangat kuat dan langsung, dengan stres secara konsisten diidentifikasi sebagai anteseden utama yang memicu *burnout*. Berbagai penelitian secara eksplisit menyatakan bahwa *burnout* merupakan konsekuensi atau jenis dari stres kerja kronis. Sebagai contoh, sebuah studi menunjukkan bahwa *burnout* adalah "perilaku negatif yang disebabkan oleh stres dan kejenuhan secara berkepanjangan," dan bahwa "semakin tinggi stres kerja akan semakin tinggi juga tingkat *Burnout*". Penelitian lain juga menegaskan bahwa "faktor *role stress* (stres kerja) salah satu penyebab terjadinya kejenuhan kerja (*burnout*)". Konsistensi temuan ini di berbagai sumber memperkuat pemahaman bahwa stres kerja adalah pemicu fundamental bagi perkembangan sindrom *burnout*.

Selain itu, hubungan antara tingkat stres dan kinerja menunjukkan pola yang tidak linear. Tingkat stres yang terlalu rendah dapat mengakibatkan kinerja yang rendah karena pegawai merasa tidak memiliki tantangan, yang memicu kebosanan atau *understimulation*. Sebaliknya, tingkat stres yang terlalu tinggi, yang melampaui kapasitas individu (*hyperstress*), juga berdampak negatif pada kinerja. Kinerja yang optimal cenderung tercapai pada tingkat stres yang moderat, di mana stres berfungsi sebagai motivator tanpa menyebabkan kelelahan atau disfungsi. Pemahaman ini mengindikasikan bahwa stres bukanlah fenomena yang selalu merugikan; terdapat titik optimal di mana ia dapat mendorong produktivitas, namun baik kelebihan maupun kekurangan stimulasi dapat menghambat kinerja.

Berbagai penelitian empiris secara konsisten menunjukkan adanya hubungan positif dan signifikan antara stres kerja dan *burnout*. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi tingkat stres yang dialami individu di tempat kerja, semakin besar pula kemungkinan mereka mengalami sindrom *burnout*.

Sebagai contoh, sebuah studi yang dilakukan pada karyawan PT Telkom Satelit Indonesia menunjukkan bahwa stres kerja memiliki pengaruh negatif yang signifikan terhadap kinerja karyawan. Penelitian tersebut menemukan bahwa stres yang berkelanjutan dan kondisi emosi yang tidak stabil dapat secara tidak langsung memicu terjadinya *burnout*. Secara kuantitatif, analisis regresi menunjukkan koefisien stres kerja sebesar -0.230 terhadap kinerja karyawan, dengan tingkat signifikansi 0.000 ( $p < 0.05$ ), yang mengkonfirmasi pengaruh negatif parsial yang signifikan. Studi lain juga menegaskan bahwa semakin tinggi variabel stres kerja, maka akan semakin tinggi pula variabel *burnout*.

Profesi di bidang pelayanan, seperti pelaut, diidentifikasi memiliki risiko tinggi mengalami *burnout*. Hal ini disebabkan oleh tingkat stres kerja yang tinggi dan peningkatan beban kerja serta tanggung jawab yang harus dipikul, terutama dalam kontrak kerja dan perjalanan laut yang panjang. Stres kerja yang tidak dikelola secara baik akan mempercepat penurunan kesejahteraan psikologis individu. Konsistensi temuan ini di berbagai studi memperkuat pemahaman bahwa stres kerja adalah anteseden utama dan langsung terhadap *burnout*, menjadikannya faktor krusial yang perlu dikelola untuk mencegah sindrom ini.

### **Lingkungan Kerja dan *Burnout***

Lingkungan kerja didefinisikan sebagai segala sesuatu yang ada di sekitar para pekerja dan yang dapat memengaruhi mereka dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan. Lingkungan kerja yang kondusif dapat memberikan rasa aman dan memungkinkan karyawan untuk bekerja secara optimal, yang pada gilirannya akan meningkatkan semangat kerja mereka. Menurut Sedarmayanti (2015), lingkungan kerja terbagi menjadi dua jenis utama: lingkungan kerja fisik dan lingkungan kerja non-fisik.

1. **Lingkungan Kerja Fisik:** Mencakup aspek-aspek yang berkaitan langsung dengan karyawan, seperti area kerja, kursi, meja, serta lingkungan umum atau perantara seperti suhu, kelembapan, aliran udara, penerangan, suara, getaran mekanis, aroma tidak sedap, dan warna. Elemen lain yang ada dalam lingkungan fisik meliputi kesesuaian pengaturan dan susunan alat kerja, serta prosedur atau metode kerja yang dapat berdampak pada kesehatan dan kinerja karyawan.

2. Lingkungan Kerja Non-Fisik: Meliputi seluruh keadaan yang berhubungan dengan interaksi kerja, baik dengan atasan, kolega, maupun anak buah. Suwatno dan Priansa (2011) mengidentifikasi faktor-faktor lingkungan kerja non-fisik yang mencakup struktur pekerjaan, tanggung jawab, dukungan dan perhatian pemimpin, kerjasama antar kelompok, serta kelancaran dalam komunikasi

Indikator lingkungan kerja yang baik adalah kondisi yang memungkinkan individu melaksanakan kegiatannya secara optimal, sehat, aman, dan nyaman, sehingga dapat meningkatkan gairah kerja para karyawan. Faktor-faktor lain yang memengaruhi kepuasan kerja dan terkait dengan lingkungan kerja meliputi teman sejawat, kompensasi atau imbalan, dan keadaan fisik ruangan. Dampak lingkungan kerja sangat signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan, dengan penelitian menunjukkan pengaruh positif. Namun, lingkungan kerja yang kurang kondusif juga berpotensi besar menyebabkan karyawan mengalami *burnout*.

Lingkungan kerja tidak hanya memengaruhi kesejahteraan karyawan secara pasif, tetapi juga dapat dipengaruhi secara dinamis oleh persepsi serta kondisi psikologis para karyawan. Kondisi kerja yang tidak baik secara langsung berkontribusi pada meningkatnya *burnout*. Sebaliknya, individu yang mengalami kelelahan mungkin lebih cenderung melihat lingkungan kerja mereka dengan pandangan yang lebih negatif, meskipun keadaan objektif lingkungan tersebut tidak banyak berubah. Kelelahan kerja berdampak pada kondisi mental seseorang, termasuk emosi negatif dan kebosanan, yang dapat memengaruhi cara mereka menilai lingkungan di sekitar. Proses interaksi yang dinamis ini membentuk siklus umpan balik di mana tekanan psikologis dapat memperburuk pandangan terhadap lingkungan kerja, menjadikan tantangan yang ada terasa lebih berat.

Studi empiris juga telah menunjukkan hubungan yang signifikan antara lingkungan kerja dan *burnout*. Lingkungan kerja yang kondusif berpotensi membuat karyawan merasa nyaman dan mengurangi risiko *burnout*, sementara lingkungan yang kurang kondusif dapat meningkatkan kemungkinan terjadinya *burnout*. Penelitian di PT Kredit Utama Fintech Indonesia menunjukkan adanya hubungan negatif dan signifikan antara kondisi kerja dan *burnout*, dengan koefisien korelasi ( $r$ ) sebesar  $-0.582$  dan tingkat signifikansi ( $p$ )  $0.000$ . Temuan ini menunjukkan bahwa semakin buruk kualitas lingkungan kerja, semakin tinggi tingkat *burnout* yang dialami oleh karyawan, dan sebaliknya. Penelitian ini juga menunjukkan bahwa dampak lingkungan kerja terhadap *burnout* mencapai  $16.5\%$ , sementara beban kerja memberikan kontribusi yang lebih signifikan, yakni  $58.2\%$ . Ini menunjukkan bahwa meski suasana kerja sangat berpengaruh, beban kerja seringkali menjadi elemen yang lebih dominan dalam memicu *burnout*.

Akan tetapi, terdapat subtansi dalam hasil ini. Sebuah studi mengenai perawat di Rumah Sakit Umum Daerah Tipe B di Gresik menunjukkan bahwa sebagian besar responden ( $66,2\%$ ) memandang lingkungan kerja mereka sebagai baik, dan mayoritas ( $63,1\%$ ) mengalami tingkat *burnout* yang rendah. Namun,  $36,9\%$  perawat melaporkan mengalami tingkat *burnout* yang tinggi. Menariknya, analisis Spearman Rank dalam penelitian ini menunjukkan adanya koefisien korelasi positif yang signifikan antara kondisi kerja dan sindrom *burnout* ( $r = 0.547$ ,  $p = 0.000$ ). Namun, penafsiran yang disampaikan dalam penelitian itu menyebutkan bahwa "semakin tinggi kualitas lingkungan kerja yang dirasakan, semakin rendah tingkat *burnout* yang dialami oleh perawat". Perbedaan antara koefisien korelasi positif dan penafsiran negatif ini menunjukkan kompleksitas hubungan ini, di mana dalam profesi yang mempunyai tuntutan emosional tinggi seperti keperawatan, situasi yang secara objektif "baik" (misalnya, dengan beban pasien besar atau tanggung jawab signifikan) dapat tetap memicu kelelahan jika tidak disertai dengan sumber daya atau dukungan yang cukup. Perbedaan ini menyoroti pentingnya memperhatikan konteks tertentu dan bagaimana "lingkungan kerja" dipahami dalam berbagai jenis pekerjaan.

Penelitian lain yang menerapkan metode kualitatif pada pegawai PT. Sinergi Integra Services juga menunjukkan bahwa suasana kerja dapat memengaruhi sindrom *burnout* dan perlu diperbaiki untuk mengurangi tingkat *burnout* karyawan. Konsistensi hasil ini dalam berbagai penelitian, meskipun terdapat variasi pada profesi tertentu, menguatkan pemahaman bahwa suasana kerja yang baik merupakan faktor krusial dalam mencegah *burnout*.

### **Kecerdasan Emosi sebagai Variabel Moderasi**

Kecerdasan emosional (KE) adalah istilah yang telah banyak diperbincangkan oleh banyak tokoh. Mayer dan Salovey menjelaskan bahwa hal ini merupakan bagian dari kecerdasan sosial yang mencakup kemampuan untuk mengawasi emosi diri sendiri dan orang lain, menganalisis semuanya, serta memanfaatkan informasi tersebut untuk mengarahkan pikiran dan perilaku. Daniel Goleman, seorang tokoh berpengaruh dalam bidang ini, mendefinisikan kecerdasan emosi sebagai kemampuan individu untuk mengelola kehidupan emosional dengan kecerdasan, menjaga harmoni emosi dan ekspresinya melalui keterampilan kesadaran diri, pengendalian diri, motivasi diri, empati, dan keterampilan sosial. Goleman bahkan mengemukakan bahwa kecerdasan emosional memiliki pengaruh yang jauh lebih besar dibandingkan IQ atau keterampilan teknis dalam menentukan kesuksesan individu di lingkungan kerja.

Kecerdasan emosi berperan sebagai sumber daya pribadi yang penting yang membantu individu dalam menghadapi tekanan kerja dan mengurangi efek buruk dari stres, sehingga mencegah terjadinya *burnout*. Konsep

ini sangat sesuai dengan Model Job Demands-Resources (JD-R), yang menyatakan bahwa sumber daya pribadi seperti kecerdasan emosi dapat mempengaruhi dampak tuntutan pekerjaan yang tinggi terhadap kesejahteraan pegawai. Orang yang memiliki kecerdasan emosi tinggi cenderung beradaptasi lebih baik dalam lingkungan kerja, sehingga mereka dapat menangani tuntutan pekerjaan dengan lebih efektif dibandingkan mereka yang memiliki kecerdasan emosi rendah. Dengan penguasaan regulasi emosi dan pemahaman emosional yang lebih baik, seseorang dapat mengendalikan biaya fisiologis dan psikologis yang berhubungan dengan stres, sehingga mengurangi risiko mereka terhadap *burnout*.

### **Peran Kecerdasan Emosi dalam Mengurangi *Burnout***

Kecerdasan emosional secara konsisten menunjukkan dampak negatif yang berarti terhadap *burnout*. Orang yang memiliki kecerdasan emosi tinggi lebih baik dalam mengatasi stres, mengelola emosi negatif (khususnya kelelahan emosional), berkomunikasi dengan baik, beradaptasi terhadap perubahan, dan mempertahankan hubungan interpersonal yang sehat, sehingga dengan efektif menghindari terjadinya *burnout*. Kecerdasan emosional berperan sebagai elemen pelindung yang efektif untuk mencegah dan bahkan mengurangi munculnya sindrom *burnout*.

Sebuah meta-analisis yang mencakup 59 artikel dan 16.084 partisipan menemukan hubungan negatif yang signifikan dan moderat antara kecerdasan emosi dan tingkat kelelahan, yang menunjukkan bahwa kecerdasan emosi yang lebih tinggi berkaitan dengan kelelahan yang lebih rendah. Meta-analisis itu juga mengindikasikan bahwa hubungan yang paling kuat teridentifikasi pada dimensi kelelahan emosional, menegaskan bahwa kecerdasan emosi sangat berperan dalam mengurangi aspek utama dari *burnout* ini. Mekanisme utama kecerdasan emosional dalam menurunkan *burnout* adalah dengan meningkatkan pengaturan diri emosional dan kesadaran diri. Kemampuan ini memungkinkan orang untuk mengelola emosi negatif dengan baik, khususnya kelelahan emosional, yang merupakan aspek utama dan penyebab utama dari *burnout*. Dengan memahami dan mengelola reaksi emosional mereka terhadap stres, individu yang memiliki kecerdasan emosional tinggi dapat menghindari kehabisan sumber daya emosional, sehingga mengurangi risiko mereka terhadap *burnout*.

### **Moderasi Kecerdasan Emosi pada Hubungan Stres Kerja dan *Burnout***

Peran kecerdasan emosional sebagai variabel pengubah dalam hubungan antara tekanan kerja dan kelelahan emosional menunjukkan hasil yang beragam dan tidak selalu sejalan di berbagai konteks. Meskipun kecerdasan emosional umumnya diakui dapat menurunkan risiko *burnout*, peran moderasinya memerlukan pembuktian empiris yang teliti. Peran kecerdasan emosional sebagai variabel pengubah dalam hubungan antara tekanan kerja dan kelelahan emosional menunjukkan hasil yang beragam dan tidak selalu sejalan di berbagai konteks. Meskipun kecerdasan emosional umumnya diakui dapat menurunkan risiko *burnout*, peran moderasinya memerlukan pembuktian empiris yang teliti.

Berbagai penelitian menunjukkan bahwa kecerdasan emosional memiliki peran krusial dalam meramalkan *burnout* yang berdampak negatif. Sanjaya (2012) mengungkapkan bahwa kecerdasan emosi dapat memoderasi dampak stres kerja pada kinerja, yang secara tersirat menunjukkan kemungkinan peran moderasi dalam konteks terkait *burnout*. Sebuah studi yang dilakukan terhadap perawat menunjukkan bahwa trait kecerdasan emosional dapat memoderasi dampak emosi negatif di lingkungan kerja terhadap kelelahan. Penelitian ini menunjukkan bahwa emosi yang terkait dengan kemarahan dan kesedihan dapat meramalkan *burnout* yang lebih tinggi pada perawat dengan kecerdasan emosi rendah, tetapi tidak pada perawat yang memiliki kecerdasan emosi tinggi. Ini adalah bukti yang kuat mendukung peran moderasi kecerdasan emosional dalam mengurangi efek emosi negatif yang muncul akibat stres di tempat kerja.

Selain itu, sebuah analisis meta menunjukkan bahwa kecerdasan emosional membuktikan adanya pengaruh moderasi dalam hubungan antara beban emosional (pekerjaan emosional) dan kelelahan, di mana beban emosional berkontribusi pada kelelahan melalui kecerdasan emosional. Namun, penting untuk dicatat bahwa beberapa penelitian lain tidak menemukan peran moderasi kecerdasan emosional dalam hubungan terkait stres, seperti yang ditunjukkan oleh penelitian yang menyatakan bahwa kecerdasan emosi tidak memoderasi hubungan antara ketidaksopanan dalam hubungan kerja dan stres kerja. Variabilitas ini menunjukkan bahwa meskipun kecerdasan emosi merupakan faktor pelindung yang telah diakui, mekanisme moderasi spesifiknya dalam berbagai konteks stres-*burnout* memerlukan validasi empiris yang teliti, dan literatur tidak sepenuhnya konsisten dalam kesimpulan mengenai jalur moderasi yang tepat ini.

### **Moderasi Kecerdasan Emosi pada Hubungan Lingkungan Kerja dan *Burnout***

Bukti empiris langsung mengenai kecerdasan emosi yang mempengaruhi hubungan antara lingkungan kerja dan *burnout* lebih sedikit dan rumit dalam literatur yang ada. Kecerdasan emosional dikenal mendukung individu dalam mengatasi lingkungan kerja yang rumit dan bertindak sebagai sumber daya pribadi yang membantu

penyesuaian terhadap situasi kerja. Namun, sebuah penelitian menunjukkan bahwa kecerdasan emosional tidak mempengaruhi hubungan antara sumber daya pekerjaan (seperti dukungan atasan dan otonomi, yang merupakan elemen lingkungan kerja) dan keterlibatan karyawan. Temuan ini tidak menguatkan peran moderasi dalam konteks yang berkaitan dengan lingkungan kerja.

Studi lain mengkaji peran kecerdasan emosional dalam membangun lingkungan kerja yang lebih baik dan dampak negatifnya terhadap *burnout*, tetapi tidak secara jelas sebagai moderator dari hubungan keseluruhan lingkungan kerja terhadap *burnout*. Sanjaya (2012) berhipotesis bahwa kecerdasan emosi dapat memoderasi hubungan antara keadilan organisasi (yang merupakan aspek dari lingkungan kerja) dan *burnout*, tetapi ini masih berupa hipotesis, bukan hasil yang sudah dikonfirmasi dalam teks yang disediakan.

Penelitian lain menyoroti kecerdasan emosi yang mempengaruhi manajemen konflik, beban emosional, dan *burnout*, yang merupakan elemen dari lingkungan kerja, tetapi tidak secara eksplisit mengulas "lingkungan kerja" secara keseluruhan. Keterbatasan bukti langsung ini mengindikasikan adanya kesenjangan penelitian yang berarti atau kemungkinan bahwa pengaruh kecerdasan emosi dalam hubungan ini lebih bersifat tidak langsung atau lebih rumit daripada peran moderasi yang langsung.

#### 4. Kesimpulan

Tinjauan literatur ini menegaskan bahwa stres kerja dan lingkungan kerja merupakan prediktor penting bagi terjadinya *burnout* di kalangan individu. Stres kerja secara konsisten menunjukkan hubungan positif yang kuat dengan *burnout*, sementara lingkungan kerja yang kondusif umumnya berkorelasi negatif dengan sindrom ini, meskipun terdapat beberapa temuan yang bernuansa dan bahkan bertentangan yang memerlukan eksplorasi lebih lanjut. Kecerdasan emosi telah terbukti secara signifikan mengurangi tingkat *burnout*, berfungsi sebagai faktor protektif dan sumber daya personal yang krusial. Kemampuan individu untuk mengenali, memahami, dan mengelola emosi diri sendiri dan orang lain secara langsung berkontribusi pada mitigasi kelelahan emosional, yang merupakan inti dari sindrom *burnout*. Meskipun peran langsung kecerdasan emosi dalam mengurangi *burnout* sudah mapan, peran moderasinya dalam hubungan antara stres kerja dan lingkungan kerja terhadap *burnout* masih menunjukkan bukti yang bervariasi dan kompleks, mengindikasikan adanya celah signifikan dalam pemahaman empiris.

#### Referensi

1. Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2007). The Job Demands-Resources model: State of the art. *Journal of Managerial Psychology*, 22(3), 309-328.
2. Beard, D., & Barbuto, J. E. (2012). Emotional intelligence as a moderator of the relationship between perceived stress and job satisfaction in nurse managers. *Journal of Nursing Management*, 20(4), 493-502.
3. Carmeli, A. (2003). The relationship between emotional intelligence and work attitudes, behavior and outcomes: An examination of emotional intelligence in the workplace. *Journal of Managerial Psychology*, 18(7/8), 702-723.
4. Cohen, S., Kamarck, T., & Mermelstein, R. (1983). A global measure of perceived stress. *Journal of Health and Social Behavior*, 24(4), 385-396.
5. Demerouti, E., Bakker, A. B., Nachreiner, F., & Schaufeli, W. B. (2001). The job demands-resources model of burnout. *Journal of Applied Psychology*, 86(3), 499-512.
6. Goleman, D. (1995). *Emotional Intelligence: Why It Can Matter More Than IQ*. Bantam Books.
7. Karasek, R. A. (1990). *Stress, productivity, and the reconstruction of working life*. Basic Books.
8. Karasek, R. A. (1979). Job demands, job decision latitude, and mental strain: Implications for job redesign. *Administrative Science Quarterly*, 24(2), 285-308 disebutkan dalam teks.
9. Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal, and coping*. Springer.
10. Maslach, C. (2003). *Burnout: The cost of caring*. Ishk.
11. Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behavior*, 2(1), 99-113.
12. Maslach, C., Jackson, S. E., & Leiter, M. P. (1996). *Maslach Burnout Inventory Manual*. Consulting Psychologists Press.
13. Mikolajczak, M., Menil, C., & Luminet, O. (2007). The moderating effect of emotional intelligence on the relationship between perceived stress and burnout. *Journal of Psychology*, 141(6), 577-584.
14. Nikolaou, I., & Tsaousis, I. (2002). Emotional intelligence in the workplace: Exploring its effects on occupational stress and organizational commitment. *Stress and Health: Journal of the International Society for the Investigation of Stress*, 18(2), 101-112.

15. Page, M. J., McKenzie, J. E., Bossuyt, P. M., Boutron, I., Hoffmann, T. C., Mulrow, C. D., ... & Moher, D. (2021). The PRISMA 2020 statement: An updated guideline for reporting systematic reviews. *BMJ*, 372, n71.
16. Robbins, S. P. (2008). *Perilaku organisasi*. Salemba Empat.
17. Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2019). *Organizational behavior* (18th ed.). Pearson.
18. Salovey, P., & Mayer, J. D. (1990). Emotional intelligence. *Imagination, Cognition and Personality*, 9(3), 185-211.
19. Sanjaya, D. (2012). Pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan dengan kecerdasan emosional sebagai variabel moderasi. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 12(1), 1-15.
20. Schaufeli, W. B., & Bakker, A. B. (2004). Job demands, job resources, and burnout: A multinational study of 10 European countries. *Journal of Applied Psychology*, 89(2), 293-305.
21. Schaufeli, W. B., Leiter, M. P., & Maslach, C. (2009). Burnout: 35 years of research and practice. *Career Development International*, 14(3), 204-220.
22. Sedarmayanti. (2015). *Manajemen sumber daya manusia, reformasi birokrasi, damanajemen pegawai negeri sipil*. Refika Aditama.
23. Selye, H. (1956). *The Stress of Life*. McGraw-Hill.
24. Snyder, H. (2019). Literature review as a research methodology: An overview and guidelines. *Journal of Business Research*, 104, 333-339.
25. Suwatno, & Priansa, D. J. (2011). *Manajemen sumber daya manusia*. Alfabeta