

**PENGARUH *BURNOUT* DAN EQ TERHADAP KINERJA KARYAWAN
PT. BPR MULIA WACANA**

Adisti Maharani Krisal¹⁾, I Gusti Gde Oka Pradnyana²⁾

¹Akademi Keuangan dan Perbankan, Akaba Denpasar

²Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Indonesia Handayani

email: mdisti195@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *Burnout* dan kecerdasan emosional (EQ) terhadap kinerja karyawan PT. BPR Mulia Wacana. Metode penelitian dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan pendekatan asosiatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan PT. BPR Mulia Wacana, dengan teknik penentuan sampel jenuh dan total responden yang digunakan dalam penelitian ini adalah 30 responden. Hasil penelitian adalah: (1) *Burnout* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT. BPR Mulia Wacana; (2) kecerdasan emosional (EQ) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT. BPR Mulia Wacana. Saran yang dapat diberikan peneliti adalah perusahaan mewaspadaai tanda-tanda karyawan mengalami *Burnout* dan emosional karyawan tidak dapat dikendalikan karena akan mempengaruhi kinerja karyawan secara keseluruhan. Kontribusi penelitian ini melihat kinerja individu berdasarkan psikologis internalnya, tekanan beban pekerjaan yang memicu *Burnout* dan ketidakseimbangan emosi memicu EQ tidak stabil.

Kata kunci: *Burnout*, kecerdasan emosional, kinerja

Abstract

This research aims to determine the effect of Burnout and emotional intelligence (EQ) on the performance of PT employees. BPR Mulia Wacana. The research method in this research is quantitative with an associative approach. The population in this study were all employees of PT. BPR Mulia Wacana, with a saturated sampling technique and the total respondents used in this research were 30 respondents. The results of the research are: (1) Burnout has a negative and significant effect on the performance of PT employees.

BPR Mulia Wacana; (2) emotional intelligence (EQ) has a positive and significant effect on the performance of PT employees. BPR Mulia Wacana. The advice that researchers can give is that companies are alert to signs of employee Burnout and that employee emotions cannot be controlled because this will affect employee performance as a whole. The contribution of this research looks at individual performance based on their internal psychology, work load pressure that triggers Burnout and emotional imbalance that triggers unstable EQ.

Keywords: *Burnout, emotional intelligence, performance*

PENDAHULUAN

Industri perbankan adalah salah satu katalisator pertumbuhan ekonomi suatu negara, terlebih lagi jika dilihat bahwa bank berfungsi sebagai alat intermediasi atau perantara keuangan antara pihak yang kelebihan dana (surplus unit) dengan pihak yang memerlukan dana (defisit unit), serta sebagai lembaga yang berfungsi memperlancar lalu lintas pembayaran. Perbankan merupakan lembaga yang mengerahkan dana yang berasal dari masyarakat berupa simpanan dan menyalurkan dana tersebut kepada masyarakat lainnya berupa kredit atau pinjaman, sehingga bank juga dikatakan berfungsi sebagai perantara atau penghubung pemakai awal dan pemakai akhir. Salah satu bentuk industri perbankan adalah BPR, Bank Perkreditan Rakyat disingkat dengan BPR melayani golongan pengusaha mikro, kecil, dan menengah dengan lokasi pelayanan yang tidak melewati batas wilayah Kabupaten/Kota.

Salah satu faktor yang mempengaruhi tingkat keberhasilan suatu organisasi adalah kinerja karyawan. Kinerja karyawan adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Setiap perusahaan selalu mengharapkan karyawan memiliki prestasi, karena dengan prestasi karyawan akan memberikan sumbangan yang optimal bagi perusahaan. Selain itu, dengan memiliki karyawan yang berprestasi perusahaan dapat meningkatkan kinerja perusahaannya. Apabila individu dalam perusahaan yaitu sumber daya manusia berjalan efektif, maka perusahaan juga tetap berjalan efektif. Dengan kata lain kelangsungan suatu perusahaan ditentukan oleh kinerja karyawannya.

Kinerja merupakan salah satu alat ukur kerja karyawan dalam sebuah perusahaan. Kinerja dari karyawan yang meningkat dapat dipastikan akan mempengaruhi pendapatan, yaitu pendapatan dari perusahaan juga pasti meningkat. Peningkatan kinerja karyawan bisa

dilakukan dari berbagai sisi. Kinerja itu sendiri ialah keluaran yang dihasilkan oleh fungsi-fungsi atau indikator-indikator suatu pekerjaan atau suatu profesi dalam waktu tertentu. Karyawan menjadi pelaku yang menunjang tercapainya tujuan, mempunyai pikiran, perasaan, dan keinginan yang dapat mempengaruhi sikap-sikapnya terhadap pekerjaannya. Sikap ini akan menentukan prestasi kerja dedikasi dan kecintaan terhadap pekerjaan yang dibebankan kepadanya. Maka dari itu sesungguhnya bagi perusahaan karyawan atau lebih tepatnya disebut dengan SDM merupakan salah satu faktor yang paling penting dalam keberlangsungan hidup perusahaan.

Sumber Daya Manusia menentukan tingkat kinerja suatu bank, karena SDM dianggap sebagai penggerak operasional Bank itu sendiri, SDM yang disorot perkembangannya dalam penelitian ini adalah karyawan BPR Mulia Wacana. Persaingan perbankan dan lembaga keuangan menyiratkan perlu optimalisasi kinerja SDM pada BPR Mulia Wacana, dengan munculnya berbagai tantangan yang sering dihadapi karyawan diantaranya berasal dari persaingan bisnis yang semakin ketat dan tuntutan nasabah akan produk dan layanan yang semakin bervariasi, untuk itu disamping modal dan teknologi bank juga memerlukan dukungan sumber daya manusia yang handal (Edison dkk., 2017). Tuntutan untuk mencapai kinerja SDM yang lebih baik agar dapat bersaing dengan industri perbankan sejenis, terkadang menciptakan kebijakan yang lebih ketat dan berat, maka dengan adanya kebijakan untuk bekerja berjam-jam dan patokan waktu yang terbatas menjadi tuntutan yang membuat bertambahnya beban kerja pada karyawan (Hasibuan, 2017).

Menurut sumber salah satu karyawan PT. BPR Mulia Wacana mengatakan “akhir bulan saat akan tutup buku kita dituntut untuk tetap melayani sebaik mungkin tapi dituntut juga untuk melakukan *cash opname* karena saat itu akhir periode laporan, itu cukup buat stres yang maunya kerja cepat jadi ga benar”. Selain itu, salah satu karyawan bagian kredit PT. BPR Mulia Wacana juga mengatakan “adanya target itu sering bikin stres di awal, apalagi sudah mau dekat akhir bulan, saya harus ekstra ngejar target bulanan”.

Fenomena di atas menunjukkan adanya tekanan pada pekerjaan yang menyebabkan stres dan memicu timbulnya *Burnout* karyawan. *Burnout* dapat berdampak negatif karena seringkali menghambat laju kinerja para karyawan yang akhirnya merugikan perusahaan. *Burnout* seringkali muncul di dunia kerja dikarenakan rutinitas serta tekanan yang tinggi dalam kesehariannya *Burnout* merupakan istilah yang pertama kali diutarakan oleh Freudenberg (1974) yang merupakan representasi dari sindrom stres secara psikologis, yang menunjukkan respon negatif sebagai hasil dari tekanan-tekanan pekerjaan. *Burnout* adalah respon yang berkepanjangan terhadap stres kronis di tempat kerja yang

menimbulkan terjadinya emosi negatif karena permintaan, stres diakibatkan pekerjaan dan lain-lain (Rahayu & Fauziah, 2019).

Burnout juga dapat diartikan sebagai suatu gejala kelelahan fisik, emosional, sikap dan perilaku, perasaan ketidakpuasan terhadap diri serta ketidakpercayaan akan kemampuan diri dan kurangnya hasrat pencapaian pribadi yang timbul akibat stres kerja berkepanjangan, reaksi keadaan yang menyertai seseorang ketika menghadapi stres tersebut dan merupakan respon dari interpersonal stressors dalam pekerjaan. Oleh karena itu, mencegah seseorang dari terlibat dalam kegiatan yang kehilangan kendali dan dengan mudah melampiaskan emosi mereka dengan cara yang eksplosif, yang pada akhirnya menyebabkan kelelahan. *Burnout* merupakan sindrom psikologis dari kelelahan emosional, depersonalisasi, dan penurunan prestasi kerja, yang muncul di antara individu-individu yang bekerja dengan orang lain. *Burnout* sendiri diartikan sebagai kelelahan fisik, mental dan emosional yang terjadi karena stress yang diderita dalam jangka waktu yang cukup lama dan berada dalam situasi yang menuntut keterlibatan emosional yang tinggi (Soelton *et al.*, 2020). Menurut Hayati & Fitria (2018) adanya *burnout* ini, ditandai dengan berbagai masalah yang akan terjadinya misalnya sikap, perilaku emosional, kelelahan fisik, sikap, dan perilaku, Ketidakpuasan dengan diri sendiri, kurangnya kepercayaan pada kemampuan sendiri, dan kurangnya keinginan untuk pencapaian pribadi melalui beban kerja yang terus menerus.

Pengelolaan sumber daya manusia, terkait dalam mempengaruhi kinerja dengan cara menciptakan nilai atau menggunakan keahlian sumber daya manusia yang berkaitan dengan praktek manajemen dan sarannya cukup luas, tidak hanya terbatas pada anggota karyawan namun juga meliputi tingkat kecerdasan dalam pencapaian tujuan organisasi. Sumber daya manusia merupakan aset yang paling penting sebagai penggerak dinamika perusahaan. Setiap manusia ingin berprestasi dalam segala hal, terutama dalam bidang pekerjaan. Kesuksesan dalam kerja tidak hanya didukung dari kemampuan intelektual saja, namun juga didukung oleh kemampuan mengelola emosi yang menunjukkan baik tidaknya cara berinteraksi kepada orang lain.

Sumber daya manusia yang unggul bukan hanya seseorang yang mempunyai keilmuan (IQ) saja tetapi sumber daya manusia yang unggul juga seseorang yang memiliki kemampuan menyikapi setiap kondisi yang dihadapi sehingga mampu memberikan yang terbaik bagi perusahaan dan mampu mewujudkan eksistensi bagi perusahaan. Sudah tidak dapat dipungkiri bahwa kesuksesan dan keberhasilan seseorang tidak hanya ditentukan oleh kecerdasan intelektual saja tetapi keberhasilan dan kesuksesan atau kinerja seorang

juga dipengaruhi oleh kecerdasan emosional (EQ). Kecerdasan emosional memiliki peran yang sangat besar. Kecerdasan emosional bukanlah muncul dari pemikiran intelek yang jernih, tetapi dari pekerjaan hati manusia.

Dapat dijelaskan bahwa kecerdasan yang berkembang pada manusia terdiri dari kecerdasan intelektual (*intelligence quotient-IQ*), kecerdasan emosional (*emotional intelligence-EI*), dan kecerdasan spiritual (*spiritual quotient-SQ*). Kecerdasan intelektual (IQ) merupakan kemampuan seseorang untuk mengamati, menganalisis, dan menginterpretasikan keadaan. Kecerdasan emosional (EQ) merupakan kemampuan untuk mengenali dan mengelola emosi, serta menggunakan emosi tersebut untuk mengarahkan pikiran dan tindakan. Kecerdasan spiritual (SQ) adalah kemampuan seseorang untuk dapat memaknai perilaku dan kehidupannya dengan konteks yang lebih luas, serta menilai bahwa perilaku dan kehidupan orang lain lebih bermakna. Penelitian ini berfokus pada kecerdasan emosional karena, tingginya tingkat stres di lingkungan kerja banker mengarahkan banker harus dapat mengendalikan emosinya. Kemampuan untuk memotivasi diri, bertahan menghadapi frustrasi, mengatur suasana hati, dan menjaga agar beban stres tidak melumpuhkan kemampuan berpikir, merupakan ciri-ciri dari seseorang yang memiliki kecerdasan emosional yang baik (Goleman, 2003:45). Jika kecerdasan emosional dapat dikelola dengan baik oleh seseorang, maka hal ini dapat memotivasi seseorang untuk menangani tuntutan dan tekanan dari luar.

Tingkat emosional individu yang tidak efektif mencakup tekanan perusahaan yang menyebabkan *burnout* dan tingkat EQ yang diharapkan membantu individu mengelola emosinya merupakan bentuk dukungan terhadap efektivitas dan efisiensi karyawan dalam bekerja. Jika keadaan ini lebih menunjukkan dampak negatif tanpa adanya perubahan yang dilakukan, akan berdampak pada menurunnya efektivitas dan produktivitas BPR Mulia Wacana. Perlu adanya pengelolaan *burnout* dan EQ karyawan yang lebih baik sehingga seluruh bagian dari perusahaan dapat menjalin kinerja yang efektif. Atas pertimbangan tersebut peneliti mengangkat tema “pengaruh *burnout* dan EQ terhadap kinerja karyawan PT. BPR Mulia Wacana”

Melalui pemaparan masalah yang telah dijabarkan, didukung dengan teori tujuan dari penelitian yang hendak dicapai: 1) Bagaimanakah pengaruh *burnout* terhadap kinerja karyawan pada PT. BPR Mulia Wacana; 2) Bagaimanakah pengaruh EQ terhadap kinerja karyawan pada PT. BPR Mulia Wacana.

Penelitian yang dilakukan oleh Budiman (2017) membuktikan terdapat pengaruh negatif dan signifikan antara *burnout* terhadap kinerja. Maslach dan Jackson (1981)

menyatakan bahwa *burnout* memiliki tiga dimensi, salah satunya adalah *reduced personal accomplishment* yang merupakan atribut dari tidak adanya aktualisasi diri, rendahnya motivasi kerja dan penurunan rasa percaya diri dampaknya adalah individu akan merasa tidak puas dengan hasil pekerjaannya sendiri sehingga menyebabkan turunnya kinerja individu tersebut. Penelitian yang dilakukan Sularso dan Imaniar (2016) juga menunjukkan adanya pengaruh negatif dan signifikan antara *burnout* terhadap kinerja. Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya, maka hipotesis pertama dalam penelitian ini:

H₁: terdapat pengaruh antara *Burnout* terhadap kinerja karyawan PT. BPR Mulia Wacana.

Menurut Daniel Goleman dalam Mangkunegara (2017:93) “menyimpulkan bahwa pencapaian kinerja ditentukan hanya 20% dari IQ, sedangkan 80% lagi ditentukan oleh kecerdasan emosi. Begitu pula disimpulkan oleh Joan Beck bahwa IQ sudah berkembang 50% sebelum usia 5 tahun, 80% berkembangnya sebelum 8 tahun, dan hanya berkembang 20% sampai akhir masa remaja, sedangkan kecerdasan emosi dapat dikembangkan tanpa batas waktu. Kecerdasan emosional seseorang yang bagus akan memberikan dorongan yang baik untuk menyikapi pekerjaan yang dihadapinya, dan akan memberikan produktivitas yang baik untuk perusahaan”. Menurut Amalia dkk. (2021) dalam penelitiannya dengan judul “Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Karyawan” mengatakan Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan pada kecerdasan emotional terhadap kinerja karyawan. Berdasarkan pemamparan tersebut dan betapa pentingnya kecerdasan emosional dalam meningkatkan kinerja karyawan, maka hipotesis kedua dalam penelitian ini:

H₂: terdapat pengaruh antara EQ terhadap kinerja karyawan PT. BPR Mulia Wacana.

METODE PENELITIAN

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan asosiatif. Pendekatan asosiatif bertujuan untuk menganalisis permasalahan hubungan suatu variabel dengan variabel lainnya. Sementara itu, dalam pendekatan asosiatif ini dimana kecenderungan data yang digunakan dalam metode kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif merupakan salah satu jenis penelitian yang spesifikasinya adalah sistematis, terencana dan terstruktur dengan jelas sejak awal hingga pembuatan desain penelitiannya.

Penelitian ini dilakukan pada PT. BPR Mulia Wacana yang berlokasi di Jalan Raya Sukawati Gianyar. Penelitian dilaksanakan pada bulan Oktober 2023. Jenis data yang digunakan adalah data kuantitatif yang berupa informasi dan penjelasan yang dinyatakan dengan bilangan atau berbentuk angka. Sumber data dalam penelitian ini adalah sumber data primer berupa kuesioner yaitu karyawan PT. BPR Mulia Wacana.

Populasi penelitian merupakan keseluruhan dari objek penelitian yang dapat berupa manusia, hewan, tumbuh-tumbuhan, audara, gejala, nilai, peristiwa, sikap hidup dan sebagainya. Objek-objek ini dapat menjadi sumber data penelitian (Siregar, 2015:144). Populasi pada penelitian ini adalah seluruh karyawan yang bekerja pada PT. BPR Mulia Wacana. Sampel menurut Sugiyono (2016:118) adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Metode penentuan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah purposive sampling yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menyebarkan kuisisioner pada karyawan PT. BPR Mulia Wacana berupa *google form* untuk mengetahui pengaruh *burnout* dan kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan. Selain menggunakan kuesioner, juga akan digunakan analisis regresi linier berganda untuk mengetahui pengaruh *burnout* dan kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan pada PT. BPR Mulia Wacana pada tahun 2023 dengan bantuan SPSS (*Statistical Package For Social Science*). Pengujian instrumen menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas.

Teknik analisis data yang adalah analisis regresi linear berganda. Analisis regresi berganda digunakan oleh peneliti, bila peneliti bermaksud meramalkan bagaimana keadaan (naik turunnya) variabel dependen (kriterium), bila dua atau lebih variabel independen sebagai faktor prediktor dimanipulasi (dinaik turunkan nilainya). Jadi analisis regresi ganda akan dilakukan bila jumlah variabel independennya minimal 2 (Sugiyono, 2016:277). Sebelum melakukan uji analisis regresi linear berganda, model regresi harus lolos uji asumsi klasik yaitu uji normalitas, uji heteroskedastisitas, dan uji multikolinearitas. Selain itu, pengujian instrumen dalam penelitian ini dimana instrumen penelitian ini adalah penyebaran kuesioner berupa sejumlah pertanyaan terstruktur yang harus dijawab responden. Dalam kuesioner tersebut terdapat beberapa pertanyaan yang menyangkut tentang identitas responden seperti: Nama, umur, Jenis kelamin, pendidikan terakhir dan lama bekerja. Selain itu terdapat pula pertanyaan khusus yang berkaitan dengan topik penelitian. Pengujian instrumen dalam penelitian ini meliputi uji validitas dan reliabilitas.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Peneliti melakukan *classic assumption test* untuk memastikan bahwa model regresi yang digunakan dalam penelitian telah layak digunakan, dan pengujian ini terdiri dari 4 tes yang harus dipenuhi oleh model yang digunakan peneliti.

1) Uji Normalitas

Tujuan utama pengujian normalitas untuk memastikan bahwa nilai distribusi residual setiap variabel adalah normal. Dan untuk menelitinya digunakanlah pengujian K-S (*Kolmogorov Smirnov*) dan standar sampel yang lolos pengujian ini harus memiliki nilai signfikansi di atas 0,05.

Tabel 1. Hasil Uji Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		30
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	4.19303652
Most Extreme Differences	Absolute	.134
	Positive	.063
	Negative	-.134
Test Statistic		.134
Asymp. Sig. (2-tailed)		.176 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Sumber: data diolah, 2023

Tabel 1. membuktikan bahwa data yang digunakan dalam penelitian ini memiliki signifikansi 0,176 lebih besar $\alpha = 5\%$ yang memastikan bahwa data berdistribusi normal.

2) Uji Heteroskedastisitas

Tujuan utama pengujian ini meastikan bahwa nilai residual setiap variabel independen yang diteliti memiliki ketidaksamaan *variance*. Untuk membuktikan hal tersebut peneliti mengujin menggunakan statistik *glejser* dan memastikan nilai signifikansinya di atas 0,05. Hasil uji dapat dilihat pada Tabel 2. sebagai berikut.

Tabel 2. Hasil Uji Heteroskedastisitas

		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
Model		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	10.774	28.256		.381	.706
	<i>Burnout</i>	-.199	.147	-.252	-1.354	.187
	EQ	.006	.518	.002	.011	.991

a. Dependent Variable: RES2

Sumber: data diolah, 2023

Pengujian di atas membuktikan bahwa variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini bersifat homos karena nilai signifikansi masing-masing variabel lebih besar dari 0,05, dan dapat dipastikan model penelitian bebas dari heteroskedastisitas.

3) Uji Multikolinearitas

Tujuan utama peneliti melakukan pengujian ini adalah memastikan bahwa setia variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini memiliki korelasi, dan penilaiannya dilihat dari nilai *tolerance* dan nilai *Variance Inflation Factor (VIF)*. Hasil uji multikolinearitas dapat dilihat pada Tabel 3. sebagai berikut:

Tabel 3. Hasil Uji Multikolinearitas

		Collinearity Statistics		
Model		Sig.	Tolerance	VIF
1	(Constant)	.920		
	<i>Burnout</i>	.026	.965	1.036
	EQ	.046	.987	1.013

a. Dependent Variable: kinerja

Sumber: data diolah, 2023

Tabel di atas membuktikan bahwa masing-masing variabel bebas di dalam penelitian ini tidak memiliki hubungan yang multikolinearitas karena telah lolos dari persyaratan pengujian *tolerance* dan VIF.

Tabel 4. Keofisien Determinasi (R²)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.816 ^a	.573	.512	4.346

a. Predictors: (Constant), EQ, *Burnout*

Sumber: data diolah, 2023

Berdasarkan Tabel 4. menunjukkan bahwa variabel dependen kinerja dapat dijelaskan oleh variabel independen yaitu *Burnout* dan EQ sebesar 0,512 atau 51,2%, sedangkan sisanya 48.8% dijelaskan oleh variabel-variabel lain di luar model penelitian.

Tabel 5. Hasil Uji Linear Berganda

Coefficients ^a						
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	5.556	54.644		.102	.920
	<i>Burnout</i>	-.669	.284	.412	-2.353	.026
	EQ	.301	1.002	.053	.301	.046

a. Dependent Variable: kinerja

Sumber: data diolah, 2023

Berdasarkan hasil uji pada Tabel 5. diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 5.556 - 0,669X_1 + 0,301X_2 + \varepsilon$$

Berdasarkan Tabel 7. nilai koefisien X_1 pada Y sebesar -0.669 artinya jika nilai *Burnout* naik sebesar 1 persen maka kinerja karyawan PT. BPR Mulia Wacana turun sebesar 66.9 persen. Jika nilai koefisien regresi X_2 terhadap Y sebesar 0,310 memiliki arti jika nilai kecerdasan emosional atau EQ (X_2) naik sebesar 1 persen maka kinerja karyawan PT. BPR Mulia Wacana sebesar 31 persen.

Pembahasan

Pengaruh *Burnout* terhadap Kinerja Karyawan PT. BPR Mulia Wacana

Berdasarkan hasil pengujian diperoleh bahwa *Burnout* berpengaruh negatif dan signifikan pada kinerja karyawan PT. BPR Mulia Wacana. Hal ini menunjukkan sebuah pengaruh yang negatif, jadi semakin meningkat tingkat *Burnout* karyawan pada PT. BPR

Mulia Wacana akan menurunkan kinerja karyawan. *Burnout* merupakan reaksi emosi negatif yang terjadi di lingkungan kerja, ketika individu tersebut mengalami stres yang berkepanjangan. Karyawan yang mengalami *burnout* biasanya bersifat sinis dan memandang klien sebagai orang yang pantas mendapatkan masalah karena kesalahan mereka sendiri, yang pada gilirannya menurunkan kualitas pelayanan yang diberikan. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Budiman (2017) serta Hayati & Fitria (2018) yang juga menemukan hasil serupa, hal ini dapat diartikan dimana saat perusahaan mengalami *burnout* pada saat bekerja akan mempengaruhi kinerjanya secara keseluruhan. Hal ini dikarenakan karyawan merasa tekanan yang cukup tinggi sehingga merasa tidak mampu menjalankan tugas yang diberikan dan timbulah *burnout* atas pola kerjanya yang akhirnya akan menurunkan efektivitas karyawan tersebut yang berpengaruh pada kinerjanya.

Pengaruh Kecerdasan Emosional (EQ) terhadap Kinerja Karyawan PT. BPR Mulia Wacana

Menurut hasil pengujian yang telah dilakukan diperoleh bukti empiris bahwa kecerdasan emosional (EQ) memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT. BPR Mulia Wacana. dalam hubungannya dengan pencapaian kinerja karyawan yang tinggi, perlu dilandaskan pada beberapa pendekatan, salah satunya adalah pendekatan psikologis dari karyawan itu sendiri dan organisasi. Pendekatan psikologis dan organisasi terhadap kinerja ini diantaranya adalah pendekatan terhadap kepribadian dan kecerdasan emosional dari sumber daya manusia yang ada di dalam perusahaan. Emotional intelligence itu mencakup pengendalian diri, semangat, dan ketekunan serta kemampuan untuk memotivasi diri sendiri dan bertahan menghadapi frustrasi, kesanggupan untuk mengendalikan dorongan hati dan emosi, serta tidak melebih-lebihkan kesenangan mengatur suasana hati dan menjaga agar beban stress tidak melumpuhkan kemampuan berfikir, untuk membaca perasaan terdalam orang lain (empati) dan berdoa, untuk memelihara hubungan sebaik-baiknya, kemampuan untuk menyelesaikan konflik, serta untuk memimpin orang-orang yang dikuasai dorongan hati yang kurang memiliki kendali diri. Hal ini juga dapat diartikan apabila kecerdasan emosional diterapkan dengan baik dan tepat maka kinerja karyawan akan meningkat, demikian sebaliknya apabila kecerdasan emosional yang diterapkan kurang baik maka kinerja karyawan akan menurun.

SIMPULAN DAN SARAN

Dengan pembahasan yang telah dipaparkan sebelumnya maka dapat ditarik kesimpulan ini: (1) *Burnout* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT. BPR Mulia Wacana; *burnout* sebagai kehilangan kekuatan fisik atau emosional dan motivasi yang biasanya sebagai akibat dari stres berkepanjangan atau frustrasi. (2) Kecerdasan Emosional (EQ) berpengaruh positif dan signifikan terhadap PT. BPR Mulia Wacana. Kecerdasan emosional (*emotional intelligence*) situasi dimana seseorang harus mampu mengendalikan diri, semangat, emosi, dan bertahan menghadapi frustrasi yang bisa saja terjadi dikarenakan hal apapun baik di dalam lingkungan kerja maupun di luar lingkungan kerja yang akan membawa dampak yang buruk ke depannya.

Terdapat beberapa implikasi penelitian yang dapat disampaikan penulis dalam penelitian ini mengenai pentingnya hasil penelitian untuk tambahan referensi penentuan kebijakan, praktik, atau teori dalam perusahaan: (1) Jika ada tanda terjadi *burnout* pada karyawan, maka perusahaan sebaiknya memberikan perhatian khusus terhadap fenomena tersebut dalam kaitannya dengan faktor-faktor internal yang nantinya akan mempengaruhi kinerja perusahaan. (2) Apabila perusahaan sanggup menekan hal-hal yang sifatnya emosional negatif pada diri karyawan maka secara keseluruhan kinerja perusahaan akan meningkat.

Tidak dapat dipungkiri masih cukup banyak keterbatasan yang ditemukan dalam penelitian ini sehingga masih diperlukan pengembangan untuk hasil yang lebih baik, (1) untuk peneliti selanjutnya dapat menambahkan model penelitian dengan mengembangkannya penelitian dan menambahkan model moderasi atau bisa juga interaksi melihat bagaimana nilai adjusted R^2 penelitian ini tidak terlalu besar artinya ada variabel lain yang sifatnya personal diluar model penelitian ini yang mempengaruhi kinerja karyawan; (2) responden dalam sampel penelitian ini hanya menggunakan satu lokasi, peneliti selanjutnya dapat menggunakan satu wilayah Kabupaten/Kota sehingga hasil penelitian lebih dapat digeneralisasikan, karena satu lokasi tentunya masih kurang untuk menggambarkan keadaan yang sesungguhnya.

DAFTAR PUSTAKA

Amalia, G. N., & Rizaldi, A. (2021). Pengaruh Pemberdayaan Karyawan, Kecerdasan Emosional, dan Kepuasan Kerja Karyawan terhadap Komitmen Organisasional pada Plan A di Perusahaan Industri Suku Cadang dan Aksesoris Kendaraan Bermotor Kota

- Cimahi. *Journal of Economics, Management, Business and Accounting*, 1(2), 180-195.
<https://doi.org/10.34010/jemba.v1i2.5985>.
- Budiman A. (2017). Analisis Pengaruh Work Family Conflict, Burnout dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Asri Medical Center Yogyakarta. *Skripsi*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
- Edison, Emron., Anwar Yohny., dan Komariyah Imas. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia Strategi Dan Perubahan Dalam Rangka Meningkatkan Kinerja Pegawai Dan Organisasi*. Bandung: Alfabeta.
- Freudenberger, Herbert J. (1974). Staff Burnout-On. *Journal of Social Issues*, 30 (1), 159 – 165.
- Goleman,D. (2013). *Emotional Intelligence*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Hasibuan S.P, Melayu. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hayati, I., & Fitria, S. (2018). Pengaruh *Burnout* Terhadap Kinerja Karyawan Pada BMT El-Munawar Medan. *Jurnal Agama dan Pendidikan Islam*, 50 – 65.
- Imaniar, R. L., & Sularso, R. A. (2016). Pengaruh Burnout Terhadap Kecerdasan Emosional,Self-Efficacy, dan Kinerja Dokter Muda di Rumah Sakit dr. Soebandi. *Jurnal Maksipreneur*, 5, 46-56.
- Mangkunegara, A.A Anwar Prabu. (2017). *Evaluasi Kinerja SDM*. Bandung: Refika Aditama.
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of organizational behavior*, 2(2), 99-113.
- Rahayu, Dwi P dan Fauziah, Nailul. (2019). Hubungan antara Regulasi Emosi dengan Burnout pada Perawat Rawat Inap Rumah Sakit Jiwa Daerah (RSJD) Dr. Amino Gondohutomo Semarang. *Jurnal Empati*, 8 (2), 354 – 360.
- Siregar, Sofyan. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Kencana
- Soelton, M., Hardianti, D., Kuncoro, S., & Jumadi, J. (2020). Factors affecting *Burnout* in manufacturing industries. In *4th International Conference on Management, Economics and Business (ICMEB 2019)*, 2, 46-52. Atlantis Press.
- Sugiono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.