

**KORELASI ANTARA KECERDASAN EMOSI TERHADAP  
*BURNOUT* PADA PERAWAT RSIA NYAI AGENG PINATIH  
GRESIK**

**SKRIPSI**

Oleh :  
**ZIYADATUR ROHMAH**  
NIM. 05410024



**FAKULTAS PSIKOLOGI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)  
MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG  
2010**

**KORELASI ANTARA KECERDASAN EMOSI TERHADAP  
*BURNOUT* PADA PERAWAT RSIA NYAI AGENG PINATIH  
GRESIK**

**SKRIPSI**

Diajukan Kepada Dekan Fakultas Psikologi UIN Maulana Malik Ibrahim Malang  
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Guna  
Memperoleh Gelar Sarjana Psikologi (S. Psi)

**Oleh :**  
**ZIYADATUR ROHMAH**  
**NIM. 05410024**

**FAKULTAS PSIKOLOGI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)  
MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG  
2010**

## **HALAMAN PERSETUJUAN**

### **KORELASI ANTARA KECERDASAN EMOSI TERHADAP *BURNOUT* PADA PERAWAT RSIA NYAI AGENG PINATIH GRESIK**

#### **SKRIPSI**

Oleh :

**ZIYADATUR ROHMAH**

**NIM. 05410024**

Telah Disetujui Oleh:

Dosen Pembimbing

**Dr. Achmad Khudori Saleh, M.Ag**

**NIP. 19681124 200003 1 001**

Pada Tanggal 17 Juli 2010

Mengetahui

Dekan Fakultas Psikologi UIN Maulana Malik Ibrahim Malang

**Prof. Dr. H. Mulyadi, M.Pd. I**

**NIP. 19550717 198203 1 005**

## LEMBAR PENGESAHAN

### KORELASI ANTARA KECERDASAN EMOSI TERHADAP *BURNOUT* PADA PERAWAT RSIA NYAI AGENG PINATIH GRESIK

### SKRIPSI

Oleh :  
**ZIYADATUR ROHMAH**  
**NIM. 05410024**

Telah Dipertahankan Di Depan Dewan Penguji  
dan Dinyatakan Diterima Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk  
Memperoleh Gelar Sarjana Psikologi (S. Psi)  
Tanggal 30 Juli 2010

<b>Susunan Dewan Penguji</b>	<b>Tanda Tangan</b>
1. (Penguji Utama) <b><u>Drs. Djazuli, M.Ag</u></b> <b>NIP. 150 019 224</b>	(                    )
2. (Ketua Penguji) <b><u>Aris Yuana Yusuf, Lc, MA</u></b> <b>NIP. 19730709 200003 1 002</b>	(                    )
3. (Sekretaris Penguji/Pembimbing) <b><u>Dr. Achmad Khudori Sholeh, M.Ag</u></b> <b>NIP. 19681124 200003 1 001</b>	(                    )

Mengesahkan  
Dekan Fakultas Psikologi UIN Maulana Malik Ibrahim Malang

**Drs. H. Mulyadi, M. Pd.I**  
**NIP. 19550717 198203 1 005**

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ziyadatur Rohmah  
Tempat, Tanggal, Lahir : Gresik, 09 September 1986  
NIM : 05410024  
Alamat : Jl. Malik Ibrahim no.37 Gresik.

Menyatakan bahwa karya ilmiah skripsi ini saya buat untuk memenuhi persyaratan mendapat gelar Sarjana Psikologi (S.Psi) pada Fakultas Psikologi Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang dengan judul:

### **Korelasi Antara Kecerdasan Emosi Terhadap *Burnout* Pada Perawat Rsia Nyai Ageng Pinatih Gresik**

Skripsi tersebut adalah karya saya sendiri dan bukan duplikasi karya orang lain, baik sebagian maupun keseluruhan, kecuali dalam bentuk kutipan yang telah disebutkan sumbernya. Apabila di kemudian hari ada klaim dari pihak lain, bukan menjadi tanggung jawab Dosen Pembimbing atau Pengelola Fakultas Psikologi Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang, tetapi menjadi tanggung jawab pribadi saya sendiri.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan tanpa ada paksaan dari pihak manapun.

Malang, 17 Juli 2010

yang menyatakan,

Ziyadatur Rohmah

## MOTTO

يَتَأَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا اسْتَعِينُوا بِالصَّبْرِ وَالصَّلَاةِ إِنَّ اللَّهَ مَعَ الصَّابِرِينَ ﴿١٥٣﴾

Kai orang-orang yang beriman, jadikanlah sabar dan shalat sebagai penolongmu, Sesungguhnya Allah beserta orang-orang yang sabar.

(QS. Al-Baqarah, 02:153)

*Pekerjaan besar tidak dihasilkan dari kekuatan,  
melainkan oleh ketekunan.*

*-Samuel Johnson.*

## PERSEMBAHAN

Alhamdulillah rabbi alamiin...

Kupersembahkan karya sederhana ini untuk Sang Pelindung ALLAH SWT atas rahmatNya selalu menuntunku dalam menyelesaikan karya kecil ini, ayah dan ibu terimakasih atas keikhlasan dan ketulusan do'a yang selalu engkau panjatkan, *ndut* thank's for everything, Suryanto trim's buat support, keceriaan dan masa yang tlah terlewati, dulur-dulur Teater K2 makasih untuk perhatian, persahabatan, end *Kebersamaan*. Temen-temen psikologi '05 trimakasih atas dukungan dan memory. Semua teman dan sahabat yang telah mengisi hariku dan membantuku dengan tulus ku ucapkan terimakasih....

## KATA PENGANTAR

*Bismillahirrohmanirrohim*

*Assalamu'alaikum Wr.Wb.*

Dengan mengucapkan rasa syukur Alhamdulillah, segala puja dan puji kami panjatkan ke hadirat Allah SWT. Yang telah memberikan taufiq dan hidayah-Nya, sehingga menumbuhkan semangat pada diri kami untuk menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul “Korelasi Antara Kecerdasan Emosi Terhadap *Burnout* Pada Perawat RSIA Nyai Ageng Pinatih Gresik”.

Sholawat dan salam kami haturkan kepada junjungan Nabi besar Muhammad SAW. Serta keluarga dan para sahabatnya, yang mana beliau telah membuka tabir kebodohan dan kemungkaran menuju jalan berpengetahuan dan penuh kebajikan serta beliau memberi jalan kebahagiaan dunia dan akhirat.

Selanjutnya penulis tidak lupa mengucapkan terima kasih yang sebesarbesarnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr H. Imam Suprayogo, selaku Rektor Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang
2. Bapak Prof. Dr. H. Mulyadi, M.Pdi, selaku Dekan Fakultas Psikologi UIN Maulana Malik Ibrahim Malang
3. Bapak Dr. Achmad Khudori Saleh, M.Ag, selaku dosen pembimbing yang telah memberi motivasi serta bimbingan dengan sangat baik kepada peneliti, hingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.

4. Direktur RSIA Nyai Ageng Pinatih Gresik, Dr. Moh. Ainul Yaqin yang telah memberi izin dan kesempatan untuk melakukan penelitian, serta segenap staff karyawan yang telah banyak membantu kelancaran peneliti dalam melakukan penelitian.
5. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Psikologi UIN Maulana Malik Ibrahim Malang yang telah mendidik kami dan bersedia membagi ilmu dan pengalamannya kepada kami selama kami menuntut ilmu di Fakultas Psikologi UIN Maulana Malik Ibrahim Malang.
6. Sahabat-sahabat serta handai taulan yang turut membantu penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.

Semoga Allah memberikan imbalan yang setimpal atas segala bantuan dan jerih payah yang diberikan kepada penulis hingga terselesaikannya skripsi ini. Penulis menyadari bahwa masih terdapat kekurangan pada karya ini, oleh karena itu kami sangat menghargai saran dan kritik yang membangun dari pembaca sekalian.

Akhirnya kami berharap semoga skripsi ini dapat memberikan sumbangan yang berarti dalam khazanah pengembangan ilmu pengetahuan.

Malang 17 Juli 2010

Peneliti

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
SURAT PERNYATAAN .....	iv
MOTTO .....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL .....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
ABSTRAK.....	xiii

### BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah.....	9
C. Tujuan Penelitian.....	9
D. Manfaat Penelitian.....	10

### BAB II KAJIAN PUSTAKA

A. Kecerdasan Emosi	
1. Pengertian Kecerdasan Emosi.....	11
2. Aspek-Aspek Kecerdasan emosi.....	13
3. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kecerdasan Emosi .....	23
4. Kecerdasan Emosi Dalam Perspektif Islam.....	25
B. <i>Burnout</i>	
1. Pengertian <i>Burnout</i> .....	29
2. Sumber <i>Burnout</i> .....	32
3. Gejala <i>Burnout</i> .....	40
4. <i>Burnout</i> Dalam Perspektif Islam.....	43
C. Korelasi Antara Kecerdasan Emosi Terhadap <i>Burnout</i> .....	45
D. Hipotesa .....	49

### **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Jenis Penelitian.....	50
B. Rancangan penelitian dan Identifikasi Variabel .....	50
C. Definisi Operasional.....	51
D. Populasi dan Sampel.....	52
E. Metode Pengumpulan Data .....	54
F. Proses Penelitian .....	58
G. Uji Coba Instrumen .....	59
H. Validitas dan Reabilitas .....	60
I. Metode Analisa Data.....	64

### **BAB IV HASIL dan PEMBAHASAN**

A. Deskripsi Objek Penelitian .....	68
B. Hasil Penelitian	
1. Pelaksanaan Penelitian.....	72
2. Analisis Data .....	72
C. Pembahasan.....	76

### **BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	86
B. Saran .....	87

### **DAFTAR PUSTAKA**

### **LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 : Skema Penelitian.....	49
Tabel 3.2 : Blue Print Skala Kecerdasan Emosi.....	52
Tabel 3.3 : Ble Print Skala <i>Burnout</i> .....	54
Tabel 3.4 : Skoring Skala Kecerdasan Emosi Dan <i>Burnout</i> .....	54
Tabel 3.5 : Hasil Uji Validitas Skala Kecerdasan Emosi.....	59
Tabel 3.6 : Hasil Uji Validitas Skala <i>Burnout</i> .....	60
Tabel 3.7 : Rangkuman Uji Realiabilitas .....	62
Tabel 4.1 : Hasil Mean Dan Standart Deviasi .....	70
Tabel 4.2 : Norma Kelompok.....	70
Tabel 4.3 : Kategori Tingkat Kecerdasan Emosi.....	71
Tabel 4.4 : Diagram Tingkat Kecerdasan Emosi.....	71
Tabel 4.5 : Kategori Tingkat <i>Burnout</i> .....	72
Tabel 4.6 : Diagram Tingkat <i>Burnout</i> .....	72
Tabel 4.7 : Korelasi Antar Variabel.....	73
Tabel 4.8 : Rangkuman Korelasi Product Moment (rxy) .....	73
Tabel 4.9 : Tingkat Kecerdasan Emosi Dan <i>Burnout</i> .....	73
Tabel 4.10: Diagram Kecerdasan Emosi Dan <i>Burnout</i> .....	74

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 : Surat Izin Penelitian

Lampiran 2 : Skala Kecerdasan Emosi

Lampiran 3 : Skala *Burnout*

Lampiran 4 : Hasil Penelitian pada Skala Kecerdasan Emosi

Lampiran 5 : Hasil Penelitian pada Skala *Burnout*

Lampiran 6 : Validitas dan Reliabilitas

Lampiran 7 : Hasil Korelasi

Lampiran 8 : Bukti Konsultasi

## ABSTRAK

**Rohmah. Ziyadatur.** 2010. *Korelasi Antara Kecerdasan Emosi Terhadap Burnout Pada Perawat RSIA Nyai Ageng Pinatih Gresik*. Skripsi, Malang: Fakultas Psikologi. Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.

**Pembimbing: Dr. Achmad Khudori Saleh, M.Ag**

Kata Kunci: Kecerdasan Emosi, *Burnout*

---

Perawat adalah salah satu pekerjaan dalam bidang pelayanan sosial yang masih sangat dibutuhkan sampai saat ini. Perawat memiliki peranan penting dalam penyembuhan seseorang, hal tersebut merupakan suatu beban berat dalam menjalankan pekerjaannya. Masalah-masalah yang terjadi ditempat kerja baik dengan teman kerja, pasien maupun dengan dirinya sendiri dapat memicu seorang perawat mengalami stress. Stress yang dialami seorang perawat tanpa diimbangi dengan adanya pengendalian diri atau pengelolaan emosi yang baik dalam menghadapi masalah dapat membuat dirinya semakin terpuruk. Stres yang berlebihan akan berakibat buruk dan mengakibatkan individu menderita kelelahan, baik fisik ataupun mental. Keadaan seperti ini disebut *burnout*. *Burnout* yang berlarut-larut menjadikan seseorang kurang aktif dalam bekerja maupun berhubungan dengan orang lain dan lingkungannya, hal tersebut akan mengganggu proses penyembuhan pasien dan merugikan perusahaan. Dalam hal ini, pengelolaan emosi menjadi sangat besar pengaruhnya terhadap munculnya *burnout*, baik secara langsung maupun tidak langsung. Dengan mengenali emosi diri dan mengelola emosi, maka seorang perawat dapat menyikapi masalah yang terjadi dengan baik dan terhindar dari sindrom *burnout*. Oleh karena itu secara berkesinambungan perawat memerlukan kecerdasan emosi yang baik dalam menjalankan tugasnya sehingga dapat meminimalisir munculnya sindrom *burnout*. Sehingga rumusan masalah yang ingin diungkap yaitu: bagaimana tingkat kecerdasan emosi perawat RSIA Nyai Ageng Pinatih Gresik, bagaimana tingkat *burnout* perawat RSIA Nyai Ageng Pinatih Gresik, adakah korelasi antara kecerdasan emosi terhadap *burnout* pada perawat RSIA Nyai Ageng Pinatih Gresik.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara kecerdasan emosi dengan *burnout* pada perawat RSIA Nyai Ageng Pinatih Gresik, serta dapat mengetahui tingkat masing-masing variabel. Dalam penelitian ini

terdapat dua variabel yaitu variabel bebas (X) adalah kecerdasan emosi, dan variabel terikat (Y) adalah *burnout*. Sampel yang diambil adalah seluruh perawat pada RSIA Nyai Ageng Pinatih Gresik sejumlah 62 responden, menggunakan studi populasi. Instrument penelitian menggunakan skala kecerdasan emosi sebanyak 42 item dan skala *burnout* sebanyak 38 item. Data dianalisis menggunakan persamaan *Product Moment*, dengan bantuan *software* SPSS 15.0 *for windows*. Hipotesis yang diajukan ada hubungan negatif antara kecerdasan emosi dengan *burnout* pada perawat.

Berdasarkan hasil perhitungan teknik analisis *product moment* dari Pearson diperoleh nilai koefisien korelasi ( $r$ ) sebesar  $-0,683$ ;  $p = 0,000$  ( $p < 0,05$ ) artinya ada hubungan negatif yang signifikan antara kecerdasan emosi dengan *burnout*. Sumbangan efektif antara variabel kecerdasan emosi terhadap *burnout* sebesar 47% yang ditunjukkan oleh koefisien determinan ( $r^2$ ) sebesar 0,47, sedangkan 53% dipengaruhi variabel yang lain. Kecerdasan emosi pada subjek tergolong sedang, ditunjukkan dari frekuensi sebanyak 45 responden dengan prosentase 72%. Variabel *burnout* pada subjek penelitian tergolong sedang, ditunjukkan dari frekuensi 50 responden dengan prosentase 81%.

## ABSTRACT

**Rohmah. Ziyadatur.** 2010. *Correlation Between Emotional Intelligence With Burnout In Nurses RSIA Nyai Ageng Pinatih Gresik. Thesis, Malang: The Faculty of Psychology. The State Islamic University of Malang Maulana Malik Ibrahim.*

**Advisor: Dr. Achmad Khudori Saleh, M. Ag**

---

Keywords: Emotional Intelligence, *Burnout*

Nurses are one of the jobs in the field of social services that are still desperately needed today. Nurses have an important role in healing someone, it is a heavy burden in the work. The problems that occurred in the workplace with coworkers, patients or with itself can trigger a nurse experienced stress. Stress experienced by a nurse without offset by the existence of self-control or managing emotions well in dealing with problems can make themselves worse off. Excessive stress is bad and resulted in individuals suffering from fatigue, either physical or mental. Such a situation is called *burnout*. *Burnout* is a protracted makes someone less active in working and relating with others and the environment, it will interfere with the healing process of patients and hurt the company. In this case, the management of emotions to be a great effect on the emergence of *burnout*, either directly or indirectly. By recognizing emotions and managing emotions, so a nurse can address the problems that occurred with the good and avoid the *burnout* syndrome. Therefore, nurses require continuous good emotional intelligence in carrying out their duties so that they can minimize the appearance of *burnout* syndrome. So that the formulation of the problem you want revealed, namely: how the nurse's emotional intelligence level RSIA Nyai Ageng Pinatih Gresik, how the level of nurse *burnout* RSIA Nyai Ageng Pinatih Gresik, is there a correlation between emotional intelligence of nurse *burnout* on RSIA Nyai Ageng Pinatih Gresik.

The purpose of this study is to determine the relationship between emotional intelligence in nurse *burnout* RSIA Nyai Ageng Pinatih Gresik, and can determine the level of each variable. In this research, there are two variables that are independent variables (X) is emotional intelligence, and the dependent variable (Y) is *burnout*. The samples taken are all nurses at Nyai RSIA Ageng Pinatih Gresik number of 62 respondents, using a population study. Research instrument used emotional intelligence scale as many as 42 items and 38 items of

the *burnout* scale. Data were analyzed using the Product Moment equation, with the help of SPSS 15.0 for Windows software. Existing hypothesis proposed a negative relationship between emotional intelligence with a *burnout* in nurses.

Analysis technique based on the calculation of Pearson product moment correlation coefficient obtained ( $r$ ) equal to  $-0.683$ ,  $p = 0.000$  ( $p < 0.05$ ) means there is a significant negative relationship between emotional intelligence with *burnout*. Effective contribution of emotional intelligence variables against *burnout* by 47% as shown by the determinant coefficient ( $r^2$ ) of 0.47, while 53% influenced by other variables. Emotional intelligence on the subject is at middle, indicated by the frequency of 45 respondents with the percentage of 72%. *Burnout* variables in the research subjects were classified as indicated by the frequency percentage of 50 respondents with 81%.

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Dewasa ini peranan rumah sakit dalam memajukan kesehatan masyarakat menjadi bertambah penting. Seiring dengan berkembangnya ilmu pengetahuan dan teknologi kedokteran, kebutuhan akan pelayanan kesehatan semakin tinggi dan masyarakat pun menjadi semakin kritis dalam memperhatikan mutu pelayanan yang diberikan sebuah rumah sakit.

Perawat merupakan satu jenis profesi yang banyak dibutuhkan. Oleh karena itu, organisasi tempat para perawat bekerja senantiasa mengusahakan peningkatan kualitas profesionalisme mereka. Tugas pokok seorang perawat adalah merawat pasien untuk mempercepat proses penyembuhan. Seorang perawat sering dihadapkan pada suatu usaha penyelamat kelangsungan hidup atau nyawa seseorang, adanya tuntutan-tuntutan baik yang berasal dari orang-orang di sekitarnya maupun dari kode etik profesi. Kondisi seperti inilah yang menurut Davis dapat menimbulkan rasa tertekan (stress). Stres merupakan ketegangan mental yang mengganggu kondisi emosional, proses berpikir, dan

kondisi fisik seseorang (Andarika, 2004;1-2).

Maslach menyatakan keadaan stres yang berkelanjutan ini akan dapat memunculkan gejala yang dikenal sebagai *burnout*, yaitu sindrom psikologis yang terdiri atas kelelahan emosional, *depersonalisasi*, dan *reduced personal accomplishment* (penurunan pencapaian prestasi diri). Kelelahan emosional adalah gejala utama dari *burnout*. Hal ini terjadi apabila individu terlalu terlibat secara emosional dengan pekerjaan. *Burnout* merupakan gejala yang lebih banyak ditemukan pada bidang pekerjaan sosial, dibandingkan pada bidang pekerjaan lainnya. Contoh profesi yang termasuk dalam bidang ini adalah dokter, perawat, guru, dan lain-lain.

Maslach menyebutkan tingginya risiko terjadinya *burnout* pada bidang pelayanan sosial disebabkan karena karakteristik khusus dari bidang pekerjaan ini. Pekerja dalam bidang sosial memiliki keterlibatan langsung dengan objek kerja atau kliennya. Selama proses pemberian pelayanan inilah pekerja mengalami situasi yang kompleks dan sarat beban emosional, seperti menangani klien yang tidak kooperatif, berhubungan dengan penderitaan pasien, dan lain-lain. Berhadapan terus-menerus dengan hal-hal seperti itu dapat membuat pekerja menjadi rentan terhadap *burnout*. *Burnout* berasal dari

stres yang berkepanjangan, sehingga faktor-faktor yang mempengaruhi *burnout* dapat dikenali melalui penyebab stres. Bagaimanapun, kondisi *burnout* muncul bukan hanya dipengaruhi oleh kondisi organisasi, namun merupakan hasil interaksi antara kondisi organisasi dengan karakteristik individu, misalnya kondisi emosi. (Ema, 2004;34)

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Yaqin (2007) tentang Patologi Birokrasi dan Pengaruhnya Terhadap *Burnout* Pada Perawat Rumah Sakit Di Rumah Sakit Ibu dan Anak Nyai Ageng Pinatih Gresik. Menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan dari patologi birokrasi terhadap kelelahan emosional, depersonalization, dan penurunan pencapaian prestasi pada perawat rumah sakit di RSIA Nyai Ageng Pinatih Gresik. (Yaqin, 2007)

Ranti Putri Arifianti (2008) melakukan identifikasi Hubungan Antara Kecenderungan Kepribadian Ekstrovert Introvert Dengan *Burnout* Pada Perawat. Penelitian tersebut menemukan bahwa individu yang lebih cenderung ekstrovert maka *burnout* akan semakin rendah, dan individu yang lebih cenderung introvert maka *burnout* akan semakin tinggi. (Arifianti, 2008)

Penelitian lain yang dilakukan oleh Rupita (2003) mengenai Kepuasan Kerja Dan *Burnout* Pada Perawat Rumah Sakit Umum Daerah Dokter

Soedarso Pontianak. Ada korelasi negatif yang signifikan antara kepuasan kerja dengan *burnout*. (Rupita, 2003)

Kepolisian Jepang telah menangkap seorang perawat berusia 26 tahun. Wanita itu dituduh dengan sengaja mematahkan tulang iga seorang pasien lanjut usia. Perbuatan itu dilakukan karena perawat tersebut dilanda stres. Perawat bernama Saori Hamuro itu juga diduga sebagai tersangka dalam lima kasus serupa lainnya. "Saya melakukan itu karena saya frustrasi akan hubungan saya dengan kolega-kolega saya," kata Hamuro kepada kepolisian setempat seperti dikutip harian Sankei Shimbun. (Detiknews, 2010)

Bernardin (dalam Sihotang, 1996;11) menggambarkan *burnout* sebagai suatu keadaan yang mencerminkan reaksi emosional pada orang yang berkerja pada bidang pelayanan kemanusiaan (*human services*) dan bekerja erat dengan masyarakat. Ciri yang muncul adalah *psysikal depletion* (habisnya energi fisik) dengan perasaan tidak berdaya dan putus harapan, keringnya perasaan, konsep dirinya yang negatif dan sikap negatif terhadap kerja, hidup, dan orang lain.

*Burnout* terjadi karena stres yang diderita dalam jangka waktu yang cukup lama, di dalam situasi yang menuntut keterlibatan emosional yang

tinggi (Sihotang, 2004;2).

Ubaydillah (2008) menjelaskan efek buruk yang ditimbulkannya pun tergantung pada kadarnya. *Burnout* dengan kadar yang rendah bisa menciptakan gangguan hubungan personal (hubungan antara individu dengan dirinya). *Burnout* dengan kadar yang sedang bisa menciptakan gangguan hubungan antarpersonal (hubungan antara individu dengan orang lain) di tempat kerja atau dalam kehidupan secara umum. *Burnout* dengan kadar yang tinggi bisa menciptakan gangguan hubungan antara individu dengan pekerjaan.

Hubungan yang tidak seimbang tersebut dapat menimbulkan ketegangan emosi. Emosi berperan penting karena emosi adalah jembatan bagi kesadaran diri dalam berhubungan, baik secara personal, dengan orang lain maupun dengan alam kosmos. Kematangan emosi, kerja sama dan empati, lazim disebut dengan kecerdasan emosi. (Segal, 2000;19)

Wilayah kecerdasan emosi adalah pada hubungan personal dan antarpersonal. Kecerdasan emosi membangun harga diri, kesadaran diri, kepekaan sosial, dan kemampuan adaptasi sosial seseorang. Seseorang yang memiliki kecerdasan emosi yang tinggi, mampu memahami berbagai perasaan

secara mendalam ketika muncul dan benar-benar dapat mengenali diri sendiri sehingga dapat tetap menunjukkan bela rasa, empati, penyesuaian diri, dan kendali diri yang baik dan dapat menjaga keseimbangan antara kebutuhan pribadi dengan kebutuhan orang lain. (Segal, 2000;26-27)

Menurut Penelitian Daniel Goleman keberhasilan orang-orang sukses lebih banyak ditentukan oleh kecerdasan emosional yang mereka miliki yang mencapai 80% sedangkan kecerdasan intelektual hanya berperan 20% dalam kesuksesan mereka. (Segal, 2000;20)

Akhirnya, semakin bagus kemampuan seseorang dalam beradaptasi, semakin kecil mengalami sindrom *burnout*. Kemampuan individu yang bagus akan membuatnya “tenang” (mengalir dengan menyesuaikan realitas) dan "fokus", berkonsentrasi pada tujuan, target, atau arah (*direction*). Sebaliknya, kemampuan adaptasi yang rendah akan mengalami konflik dengan realitas dan berkonsentrasi pada apa yang tidak diinginkan atau kekesalan. Semakin banyak pengetahuan, keahlian, dan informasi yang dikuasai seseorang, semakin tidak mudah mengalami *burnout* karena ia punya banyak pilihan, jika ia tidak sanggup lagi bertahan di satu tempat karena berbagai alasan, ia lebih mudah untuk memutuskan hijrah ke tempat lain, ke pilihan lain, atau ke

bidang lain yang lebih baik atau yang setimpal. Ini beda dengan orang yang informasinya sedikit, keahliannya sedikit dan pengetahuannya sedikit. (Ubaydillah, 2002)

RSIA Nyai Ageng Pinatih adalah RS swasta sosio-ekonomi yang mengkhususkan diri memberikan pelayanan kesehatan untuk wanita dan anak. Dalam bidang pelayanan spesialistik kebidanan (merawat dan menolong kelahiran bayi), penyakit kandungan dan kesehatan anak. Pada saat kelahiran, ibu mengalami suatu perubahan fisik psikologis yang hebat sekali. Perubahan yang terjadi dalam tubuhnya, dapat membawa akibat-akibat yang bukan hanya terlihat pada fisiknya, akan tetapi juga pada segi-segi psikisnya yakni kehidupaan emosi dan keseimbangannya. Setelah kelahiran perawat harus merawat bayi yang baru saja lahir, para perawat bertanggung jawab atas kesejahteraan perawatan ibu dan bayinya. Dalam merawat ibu yang baru melahirkan seorang perawat dapat membantu mengatasi kecemasan, kekhawatiran sang ibu dengan memberi nasihat tentang pemeliharaan kesehatan bayi dan ibu (Gunarsa, 1987;62-63). Merawat anak-anakpun tidak mudah karena kondisi anak-anak secara emosi yang belum matang, mereka masih rapuh dan sangat bergantung dengan ibunya.

Gunarsa (1987) menjelaskan bahwa dalam merawat anak kecil jangan sampai menimbulkan trauma bagi anak tersebut yang akan mempengaruhi persepsi pada masa dewasanya kelak. Anak-anak belum mampu menyatakan keinginannya dalam kata-kata dengan jelas. Maka perawat harus mengamati dengan teliti, perlu berbicara dengan lembut, ramah dan senyum. Hal tersebut merupakan kondisi yang sulit bagi para perawat untuk mampu menghadapi para pasien yang memiliki kondisi emosi yang tidak stabil, terkadang dengan berbagai permintaan dan keluhan para pasien tetapi mereka dituntut tetap memiliki sikap yang ramah dan merawat mereka dengan baik. Perawat akan mampu mengerti pasien secara lebih baik, bila mengerti arti dari kematangan emosi.

Keterlibatan secara emosional bagi seorang perawat yang tidak memiliki kemampuan dalam mengontrol emosinya dengan baik akan menerima situasi pekerjaannya sebagai suatu tekanan yang cukup besar. Ada orang yang gampang marah, ada yang tidak. Ada orang yang selalu mengeluh terhadap sesuatu hal hampir setiap saat sementara yang lain dalam situasi yang sama tetap tenang dan sabar. Karena sikap mereka yang membuatnya berbeda (William, 200;2). Oleh karena itu peningkatan kualitas karyawan itu penting

karena kemajuan suatu organisasi tidak hanya bergantung dari teknologi mesin tetapi faktor manusia memegang peranan penting di dalamnya.

RSIA Nyai Ageng Pinatih Gresik merupakan lembaga yang menampung para pasien yang pada umumnya berasal dari keluarga kelas bawah baik secara ekonomi, maupun pendidikan. Dengan latar belakang keadaan keluarga tersebut, maka masyarakat kurang memperhatikan kesehatan ibu dan anak-anaknya, masyarakat pada umumnya menyerahkan kesehatan anak sepenuhnya kepada pihak rumahsakit. Mereka mempercayakan rumahsakit untuk penyembuhan ibu dan anaknya. Sehingga perawat bekerja mati-matian dalam proses penyembuhannya, dengan harapan perawat mampu mewujudkan cita-cita lembaga. Melihat dari kondisi tersebut, apakah kecerdasan emosi para perawat mempunyai pengaruh terhadap timbulnya sindrom *burnout*?

Dari studi pendahuluan yang peneliti lakukan di RSIA Nyai Ageng Pinatih Gresik, maka dapat disimpulkan bahwa kasus-kasus yang sering terjadi antara lain:

1. Perawat memiliki masalah dalam hal perhatian atau berpikir, tidak mampu memusatkan perhatian, melamun, bertindak tanpa berpikir, bersikap terlalu tegang untuk berkonsentrasi, (*tidak dapat memotivasi*

*diri*), mudah tersinggung, bosan dengan rutinitas pekerjaannya, tidak mampu membuat pikiran jadi tenang (*tidak dapat mengatur diri/mengelola emosi dengan baik*), perubahan nafsu makan, berat badan dan ketegangan otot secara fisik yang dirasakan para perawat.

2. Kurang tanggap dan cekatan, (*kurang ada aktualisasi diri*), menganggap kondisi pasien sudah biasa, tidak peduli dengan (*kurang empati*), Agresif, sering bertengkar, bersikap kasar terhadap orang lain, (*tidak dapat membina hubungan yang baik dengan orang lain*), keras kepala dan suasana hatinya sering berubah-ubah (*tidak dapat mengelola emosi dengan baik*), melemparkan tugas dan tanggung jawab kepada orang lain, tidak peduli dengan kebutuhan pasien, kurang peduli dengan perkembangan pasien (*tidak ada tanggung jawab sosial*)

3. Sering tidak mengikuti kegiatan rumahsakit, sering melakukan kesalahan, menyalahkan diri sendiri, sering terlambat dan membolos dalam bekerja, malas bekerja (*kurang motivasi diri untuk berprestasi*), menghindari diskusi tentang pekerjaan, tidak ada penghargaan kepada perawat yang bekerja dengan baik, juga sebaliknya bagi perawat yang

melakukan kesalahan tidak mendapatkan teguran. Akibatnya, para perawat kurang bersungguh-sungguh dalam melakukan pekerjaannya. (wawancara dan observasi, 20 November 2009)

Berdasarkan uraian dari latar belakang diatas, maka peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian lebih lanjut mengenai masalah kecerdasan emosi pada perawat hubungannya dengan *burnout*, oleh karena itu peneliti mengambil judul: “**Korelasi Antara Kecerdasan Emosi Terhadap *Burnout* Pada Perawat RSIA Nyai Ageng Pinatihn Gresik**”.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan paparan pada latar belakang di atas, maka rumusan masalah yang diajukan dalam penelitian ini antara lain:

1. Bagaimana tingkat kecerdasan emosi perawat RSIA Nyai Ageng Pinatih Gresik?
2. Bagaimana tingkat *burnout* perawat RSIA Nyai Ageng Pinatih Gresik?
3. Adakah korelasi antara kecerdasan emosi terhadap *burnout* pada perawat RSIA Nyai Ageng Pinatih Gresik?

### **C. TUJUAN**

Berdasarkan perumusan masalah dalam penelitian ini, maka tujuannya adalah:

1. Untuk mengetahui tingkat kecerdasan emosi para perawat RSIA Nyai Ageng Pinatih Gresik.
2. Untuk mengetahui tingkat *burnout* pada perawat RSIA Nyai Ageng Pinatih Gresik.
3. Untuk mengetahui adanya korelasi antara kecerdasan emosi terhadap *burnout* pada perawat RSIA Nyai Ageng Pinatih Gresik.

### **D. Manfaat Penelitian**

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat:

1. Secara teoritis

Penelitian ini berguna untuk menambah khazanah keilmuan psikologi pada khususnya dan untuk peneliti-peneliti yang akan mengambil subjek yang sama.

2. Secara praktis

Hasil penelitian ini, diharapkan bermanfaat bagi pihak birokrasi

Rumah Sakit untuk mengetahui kecerdasan emosi para karyawannya dalam pekerjaannya merawat pasien dan sebagai bahan pertimbangan bagi instansi terkait serta bagi segenap pihak yang membutuhkan informasi sesuai dari tema penelitian ini.

## BAB II

### KAJIAN PUSTAKA

#### A. KECERDASAN EMOSIONAL

##### 1. Pengertian Kecerdasan emosional

Istilah kecerdasan emosional pertama kali dikenalkan oleh psikolog Peter Salovey dari Harvard University dan John Mayer dari University of New Hampshire pada tahun 1990 (Shapiro, 1999;5). Namun pengetahuan tentang kecerdasan emosional baru menyebar secara luas pada pertengahan tahun 1995 dengan diterbitkannya buku best seller Daniel Goleman yang berjudul *Emotional Intelligence*. Goleman menjelaskan bahwa kecerdasan emosi sebagai kemampuan seperti kemampuan untuk memotivasi diri sendiri dan bertahan menghadapi frustrasi, mengendalikan dorongan hati dan tidak melebih-lebihkan kesenangan, mengatur suasana hati dan menjaga agar beban stres tidak melumpuhkan kemampuan berpikir, berempati dan berdo'a (Sobur, 2003;56).

Kecerdasan emosional merupakan himpunan bagian dari kecerdasan sosial yang melibatkan kemampuan memantau perasaan dan emosi pada diri

sendiri maupun pada orang lain, memilah-milah semuanya dan menggunakan informasi untuk membimbing pikiran dan tindakan (Shapiro, 1999;8). Bar-On menyebutkan bahwa kecerdasan emosional sebagai serangkaian tindakan kemampuan, kompetensi, dan kecakapan non kognitif yang mempengaruhi kemampuan seseorang untuk berhasil mengatasi tuntutan dan tekanan lingkungan. (Mufita, 2004;51)

Kecerdasan emosional mencakup pengendalian diri, semangat, dan ketekunan, serta kemampuan untuk memotivasi diri sendiri dan bertahan menghadapi frustrasi, kesanggupan untuk mengendalikan dorongan hati dan emosi, tidak melebih-lebihkan kesenangan, mengatur suasana hati dan menjaga agar beban stress tidak melumpuhkan kemampuan berpikir, untuk membaca perasaan terdalam orang lain (empati) dan berdoa, untuk memelihara hubungan dengan sebaik-baiknya, kemampuan untuk menyelesaikan konflik, serta untuk memimpin. Ketrampilan ini dapat diajarkan kepada anak-anak. Orang-orang yang dikuasai dorongan hati yang kurang memiliki kendali diri, menderita kekurangmampuan pengendalian moral (Suharsono, 2001;109).

Kecerdasan emosi merujuk kepada kemampuan mengenali perasaan

diri sendiri dan perasaan orang lain, kemampuan memotivasi diri sendiri, dan kemampuan mengelola emosi dengan baik pada diri sendiri dan dalam hubungan dengan orang lain (Suharsono, 2001;109). Salovey dan Mayer mendefinisikan kecerdasan emosi sebagai kemampuan memantau dan mengendalikan perasaan sendiri dan orang lain, serta menggunakan perasaan-perasaan itu untuk memandu pikiran dan tindakan (Suharsono, 2001;513).

Kecerdasan emosional tidak hanya berfungsi untuk mengendalikan diri tetapi lebih dari itu juga mencerminkan kemampuan dalam mengelola ide, konsep, karya atau produk, sehingga menjadi minat bagi orang banyak. Menurut Meyers, kecerdasan emosi adalah suatu himpunan kemampuan mental yang membantu kita mengenal pasti dan memahami perasaan kita dan perasaan orang lain. Kecerdasan emosi dapat meningkatkan kemampuan kita mengawal perasaan kita (Suharsono, 2001;109).

Howes dan Herald mengatakan pada intinya, kecerdasan emosional merupakan komponen yang membuat seseorang menjadi pintar menggunakan emosi. Lebih lanjut dikatakannya bahwa emosi manusia berada di wilayah dari perasaan lubuk hati, naluri yang tersembunyi, dan sensasi emosi yang apabila diakui dan dihormati, kecerdasan emosional menyediakan pemahaman yang

lebih mendalam dan lebih utuh tentang diri sendiri dan orang lain (Patton, 1997;6).

Dari beberapa definisi diatas dapatlah disimpulkan bahwa kecerdasan emosional adalah kemampuan seseorang untuk mengenali perasaannya sendiri dan orang lain, kemampuan beradaptasi pada situasi dan kondisi yang berbeda dan kemampuan untuk mengendalikan atau menguasai emosi sendiri atau orang lain pada situasi dan kondisi tertentu serta mampu untuk mengendalikan reaksi serta perilakunya.

## **2. Aspek-Aspek Kecerdasan emosional**

Daniel Goleman mengutip Salovey menempatkan kecerdasan pribadi Gardner dalam definisi dasar tentang kecerdasan emosional yang dicetuskannya, seraya memperluas kemampuan ini menjadi wilayah utama (Goleman, 2007;57).

### **1. Mengenali emosi diri**

Mengenali emosi diri sendiri merupakan suatu kemampuan untuk mengenali perasaan sewaktu perasaan itu terjadi. Kemampuan ini merupakan dasar dari kecerdasan emosional, para ahli psikologi menyebutkan kesadaran

diri sebagai metamood, yakni kesadaran seseorang akan emosinya sendiri. Kesadaran diri, dalam artian perhatian terus menerus terhadap keadaan batin seseorang. Dalam kesadaran refleksi kesadaran diri ini, pikiran mengamati dan menggali pengalaman termasuk emosi (Goleman, 2007;63). Ahli psikologi dari University of New Hampshire, John Mayer mengatakan bahwa kesadaran diri berarti “waspada baik terhadap suasana hati maupun pikiran kita tentang suasana hati.”

Sedangkan karakteristik perilakunya menurut Syamsu Yusuf adalah mengenal dan merasakan emosi sendiri, memahami penyebab perasaan yang timbul dan mengenal pengaruh perasaan terhadap tindakan (Yusuf, 2004;113).

## 2. Mengelola emosi

Kemampuan untuk mengelola emosi berhubungan dengan menangani perasaan agar perasaan dapat terungkap dengan pas dimana kecakapan ini bergantung pada kecakapan kesadaran diri. (Goleman, 2007; 58).

Sedangkan karakteristik perilakunya menurut Syamsu Yusuf adalah bersikap toleran terhadap frustrasi dan mampu mengelola amarah secara lebih baik, lebih mampu mengungkapkan amarah dengan tepat tanpa berkelahi, dapat mengendalikan perilaku agresif yang merusak diri sendiri dan orang lain,

memiliki perasaan yang positif tentang diri sendiri, sekolah dan keluarga, memiliki kemampuan untuk mengatasi ketegangan jiwa (stres), dan dapat mengurangi perasaan kesepian dan cemas dalam pergaulan (Yusuf, 2004;114).

### 3. Memotivasi diri sendiri

Bagaimana kita termotivasi oleh perasaan antusiasme dan kepuasan pada apa yang kita kerjakan atau bahkan oleh kadar optimal kecemasan emosi-emosi itulah mendorong kita untuk berprestasi. Dan arti inilah kecerdasan emosional merupakan kecakapan utama, kemampuan yang secara mendalam mempengaruhi semua kemampuan lainnya, baik memperlancar maupun menghambat kemampuan-kemampuan itu (Goleman, 2007;112).

Sedangkan karakteristik perilakunya menurut Syamsu Yusuf adalah: memiliki rasa tanggung jawab, mampu memusatkan perhatian pada tugas yang dikerjakan, dan mampu mengendalikan diri dan tidak bersifat impulsif (Yusuf 2004;114).

### 4. Mengenali emosi orang lain

Ketrampilan ini berhubungan dengan empati, kemampuan yang juga bergantung pada kesadaran diri emosional, merupakan “ketrampilan bergaul”.

Orang yang empatik lebih mampu menangkap sinyal-sinyal sosial yang

tersembunyi yang mengisyaratkan apa-apa yang dibutuhkan atau dikehendaki orang lain (Goleman, 2007;59).

Sedangkan karakteristik perilakunya menurut Syamsu Yusuf adalah: mampu menerima sudut pandang orang lain, memiliki sikap empati atau kepekaan terhadap perasaan orang lain, dan mampu mendengarkan orang lain (Yusuf, 2004;114).

#### 5. Membina hubungan

Seni membina hubungan, sebagian besar, merupakan ketrampilan mengelola emosi orang lain. Ketrampilan ini menunjang popularitas, kepemimpinan, dan keberhasilan antarpribadi. Orang-orang yang hebat dalam ketrampilan ini akan sukses dalam bidang apapun yang mengandalkan pergaulan yang mulus dengan orang lain (Goleman, 2007;59).

Sedangkan karakteristik perilakunya menurut Syamsu Yusuf adalah: memiliki pemahaman dan kemampuan untuk menganalisa hubungan dengan orang lain, dapat menyelesaikan konflik dengan orang lain, memiliki kemampuan berkomunikasi dengan orang lain, memiliki sikap bersahabat atau mudah bergaul dengan teman sebaya, memiliki sikap tenggang rasa dan perhatian terhadap orang lain, memperhatikan kepentingan sosial (senang

menolong orang lain) dan dapat hidup selaras dengan kelompok, bersikap senang berbagai rasa dan bekerja sama, dan bersikap demokratis dalam bergaul dengan orang lain (Yusuf, 2004;114).

Komponen dasar kecerdasan emosional menurut Reuven Bar-On dibagi menjadi lima bagian, yaitu:

a. Intrapersonal

Kemampuan untuk mengenal dan mengendalikan diri sendiri yang melingkupi:

- 1) Kesadaran diri (kemampuan untuk mengenali perasaan dan sejauh mana seseorang dapat merasakannya serta berpengaruh pada perilaku terhadap orang lain). Kemampuan ini meliputi: mampu mengenal perasaan, mampu memilah perasaan, mampu memahami apa yang dirasakan, mampu memahami alasan mengapa sesuatu itu dirasakan, mengetahui penyebab munculnya perasaan, mampu menyadari perbuatannya, serta mampu menyadari alasan mengapa melakukan sesuatu.
- 2) Sikap asertif (mampu menyampaikan secara jelas pikiran dan perasaan sendiri, membela diri dan mempertahankan pendapat). Kemampuan ini

meliputi: mampu mengungkapkan perasaan secara langsung, mampu mengungkapkan keyakinan secara terbuka, mampu menyatakan ketidaksetujuan, mampu bersikap tegas, mampu membela diri, mampu mempertahankan pendapat, mampu mempertahankan hak-hak pribadi tanpa harus meninggalkan perasaan orang lain, peka terhadap kebutuhan orang lain, peka terhadap reaksi yang diberikan oleh orang lain

3) Kemandirian (mampu untuk mengarahkan dan mengendalikan diri).

Kemampuan ini meliputi: Mampu mengarahkan pikiran dan tindakannya sendiri, Mampu mengendalikan diri dalam berfikir dan bertindak, Mampu untuk tidak tergantung kepada orang lain secara emosional, Mampu mandiri dalam merencanakan sesuatu, Mampu mengendalikan diri sendiri dalam membuat suatu keputusan penting, Mempunyai kepercayaan diri, mampu memenuhi harapan dan kewajiban, mampu bertanggung jawab terhadap kehidupan pribadi.

4) Penghargaan diri (mampu untuk mengenali kekuatan dan kelemahan pribadi).

Kemampuan ini meliputi: mampu menghormati diri sendiri, mampu menerima diri sendiri sebagai pribadi yang baik, mampu

menyukai diri sendiri apa adanya, mampu mensyukuri sisi negatif dan positif diri sendiri, mampu menerima keterbatasan diri sendiri, mampu memahami kelebihan dan kekurangan diri sendiri.

- 5) Aktualisasi diri (mampu mewujudkan potensi yang dimiliki dan puas dengan prestasi yang diraih). Kemampuan ini meliputi: mampu mewujudkan potensi yang ada secara maksimal, mampu berjuang meraih kehidupan yang bermakna, Mampu membulatkan tekad untuk meraih sasaran jangka panjang, merasa puas terhadap apa yang telah dilakukan.

#### b. Interpersonal

Kemampuan untuk bergaul dan berinteraksi secara baik dengan orang lain. Yang meliputi:

- 1) Empati (mampu untuk memahami perasaan dan pikiran orang lain). Kemampuan ini meliputi: mampu memahami perasaan dan pikiran orang lain, mampu menghargai perasaan dan pikiran orang lain, mampu merasakan dan ikut memikirkan perasaan dan pikiran orang lain, mampu memperhatikan minat dan kepentingan orang lain, Mampu peduli terhadap orang lain.

- 2) Tanggung jawab sosial (mampu untuk menjadi anggota masyarakat yang dapat bekerja sama dan bermanfaat bagi masyarakat). Kemampuan ini meliputi: mampu bekerja sama dalam masyarakat, mampu berperan dalam masyarakat, mampu bertindak secara tanggung jawab, mampu melakukan sesuatu untuk sesama dan untuk orang lain, mampu bertindak sesuai hati nurani, mampu menjunjung tinggi norma yang ada dalam masyarakat, memiliki kesadaran sosial dan sangat peduli kepada orang lain.
- 3) Hubungan antar pribadi (mampu untuk menciptakan dan mempertahankan hubungan yang saling menguntungkan yang ditandai oleh saling memberi dan menerima serta rasa kedekatan emosional). Kemampuan ini meliputi: mampu memelihara persahabatan dengan orang lain, mampu saling memberi dan menerima kasih sayang dengan orang lain, mampu peduli terhadap orang lain, mampu merasakan tenang dan nyaman dalam berhubungan dengan orang lain, mampu memiliki harapan positif dalam sosial.

### c. Penyesuaian Diri

Kemampuan untuk bersikap lentur dan realistis dan untuk

memecahkan aneka masalah yang muncul. Kemampuan ini meliputi:

- 1) Uji realitas (mampu untuk melihat sesuatu sesuai dengan kenyataannya). Kemampuan ini meliputi: mampu menilai secara objektif kejadian yang terjadi sebagaimana adanya, mampu menyimak situasi yang ada di hadapan, mampu berkonsentrasi terhadap situasi yang ada, mampu memusatkan perhatian dalam menilai sesuatu yang ada, mampu untuk tidak menarik diri dari dunia luar, mampu menyesuaikan diri dengan situasi yang ada, mampu bersikap tenang dalam berfikir, Mampu menjelaskan persepsi secara objektif.
- 2) Fleksibel (mampu untuk menyesuaikan perasaan, pikiran dan tindakan dengan situasi yang berubah-ubah). Kemampuan ini meliputi: mampu beradaptasi dengan lingkungan manapun, mampu bekerja sama secara sinergis, mampu menanggapi perubahan secara luwes, mampu menerima perbedaan yang ada.
- 3) Pemecahan masalah (mampu untuk mendefinisikan permasalahan kemudian bertindak untuk mencari dan menerapkan pemecahan yang tepat). Kemampuan ini meliputi: mampu memahami masalah dan termotivasi untuk memecahkannya, mampu mengenali masalah,

mampu merumuskan masalah, mampu menemukan pemecahan masalah yang efektif, mampu menerapkan alternatif pemecahan masalah, mampu mengulang proses jika masalah belum dipecahkan, mampu sistematis dalam menghadapi dan memandang masalah.

#### d. Manajemen stress

Kemampuan untuk tahan menghadapi stress dan mengendalikan impuls (dorongan) yang meliputi:

- 1) Ketahanan menanggung stres (mampu untuk tenang dan konsentrasi dan secara konstruktif bertahan menghadapi konflik emosi).

Kemampuan ini meliputi: mampu menghadapi peristiwa yang tidak menyenangkan, mampu memilih tindakan dalam menghadapi stress, mampu bersikap optimistik dalam menghadapi pengalaman baru, Optimis pada kemampuan sendiri dalam mengatasi permasalahan, mampu mengendalikan perasaan dalam menghadapi stres.

- 2) Pengendalian impuls (mampu untuk menahan atau menunda keinginan untuk bertindak). Kemampuan ini meliputi: mampu menolak dorongan untuk bertindak, Mampu menampung impuls agresif, mampu mengendalikan dorongan-dorongan untuk bertindak, mampu

mengendalikan perasaan.

e. Suasana Hati

Perasaan-perasaan positif yang menumbuhkan kenyamanan dan kegairahan hidup yang mencakup:

- 1) Optimisme (mampu mempertahankan sikap positif yang realistis terutama dalam menghadapi masa-masa sulit). Kemampuan ini meliputi: mampu melihat terang kehidupan, mampu bersikap positif dalam kesulitan, mampu menaruh harapan dalam segala hal termasuk ketika menghadapi permasalahan.
- 2) Kebahagiaan (mampu untuk mensyukuri kehidupan, menyukai diri sendiri dan orang lain dan selalu bersemangat serta bergairah dalam melakukan setiap kegiatan). Kemampuan ini meliputi: selalu bergairah dalam segala hal, mampu merasa puas dengan kehidupan sendiri, mampu bergembira, mampu bersenang-senang dengan diri sendiri maupun orang lain. (Mufita, 2004;57)

Goleman menambahkan aspek-aspek kecerdasan emosi meliputi:

1. Kesadaran diri.

Mengetahui apa yang kita rasakan pada suatu saat dan

menggunakannya untuk memandu pengambilan keputusan untuk diri sendiri memiliki tolak ukur realitas atas kemampuan diri dan kepercayaan diri yang kuat.

2. Pengaturan diri.

kepadapelaksanaan tugas, peka terhadap kata hati dan sanggup untuk menunda kenikmatan sebelum tercapainya suatu sasaran, mampu pulih kembali dari tekanan emosi.

3. Motivasi.

Kemampuan menggunakan hasrat yang paling dalam untuk menggerakkan dan menuntut kita menuju sasaran, membantu kita mengambil inisiatif dan bertindak sangat efektif dan untuk bertahan menghadapi kegagalan dan frustrasi.

4. Empati

Merasakan yang dirasakan orang lain, mampu memahami prespektif mereka, menumbuhkan hubungan saling percaya dan menyelaraskan diri dengan bermacam macam orang.

5. Keterampilan sosial.

Menangani emosi dengan baik ketika berhubungan dengan

orang lain dan cermat membaca situasi dan jaringan sosial, berinteraksi dengan lancar menggunakan keterampilan keterampilan ini mempengaruhi dan memimpin, bermusyawarah dan menyelesaikan perselisihan dan untuk bekerja dalam tim. (Goleman, 2005;514)

Berdasarkan beberapa pendapat yang telah dikemukakan dapat disimpulkan aspek-aspek kecerdasan emosi meliputi mengenali emosi diri, mengelola emosi, memotivasi diri sendiri, mengenali emosi orang lain, membina hubungan. Untuk selanjutnya dijadikan indikator alat ukur kecerdasan emosi dalam penelitian.

### **3. Faktor-faktor yang mempengaruhi Kecerdasan emosional**

Goleman mengatakan bahwa kecerdasan emosional dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya:

#### **1. Faktor otak:**

Faktor yang mempengaruhi kecerdasan emosional tidak begitu dipengaruhi oleh faktor keturunan walaupun individu mempunyai kecenderungan emosi ketika lahir, tetapi rangkaian otak mereka tidak akan kaku pada tingkat tertentu, sehingga

mereka dapat mempelajari ketrampilan emosional dan sosial baru yang akan menciptakan jalur-jalur baru serta pola-pola biokimia yang lebih adaptif.

Goleman mengungkapkan bagaimana arsitektur otak memberi tempat istimewa bagi amigdala sebagai penjaga emosi, penjaga yang mampu membajak otak. Amigdala berfungsi sebagai semacam gudang ingatan emosional. Demikian makna emosional itu sendiri hidup tanpa amigdala merupakan kehidupan tanpa makna pribadi sama sekali.

## 2. Lingkungan keluarga:

Khususnya orang tua memegang peranan penting terhadap perkembangan kecerdasan emosional anak. Goleman berpendapat bahwa lingkungan keluarga merupakan sekolah pertama bagi anak untuk mempelajari emosi. Dari keluargalah seorang anak mengenal emosi dan yang paling utama adalah bagaimana cara orang tua mengasuh dan memperlakukan anak dan itu merupakan tahap awal yang diterima oleh anak dalam mengenal kehidupan ini.

### 3. Lingkungan sekolah:

Guru memegang peranan yang penting dalam mengembangkan potensi anak melalui teknik, gaya kepemimpinan dan metode pengajarannya sehingga kecerdasan emosi berkembang secara maksimal. Lingkungan sekolah mengajarkan anak sebagai individu untuk mengembangkan keintelektualan dan bersosial dengan sebayanya, sehingga anak dapat berekspresi secara bebas tanpa terlalu banyak diatur dan diawasi secara ketat.

### 4. Lingkungan dan dukungan sosial:

Dukungan dapat berupa perhatian, penghargaan, pujian, nasehat atau penerimaan masyarakat yang semua itu memberikan dukungan psikis bagi individu. Dukungan sosial diartikan sebagai suatu hubungan interpersonal yang didalamnya satu atau lebih bantuan dalam bentuk fisik atau instrumental, informasi dan pujian.

(Goleman, 2004; 21)

Selain faktor-faktor di atas, ada beberapa faktor lain yang mempengaruhi kecerdasan emosional yaitu latar belakang pendidikan dalam keluarga, latar belakang budaya dan latar belakang keilmuan yang dipelajari

oleh setiap individu.

#### **4. Kecerdasan emosional dalam Perspektif Islam**

Substansi dari kecerdasan emosional adalah kemampuan merasakan dan memahami untuk kemudian disikapi secara manusiawi. Orang yang kecerdasan emosionalnya baik, dapat memahami perasaan orang lain, dapat membaca yang tersurat dan yang tersirat, dapat menangkap bahasa verbal dan non verbal. Semua pemahaman tersebut akan menuntunnya agar bersikap sesuai dengan kebutuhan dan tuntutan lingkungannya. Dapat dimengerti kenapa orang yang kecerdasan emosionalnya baik, maka kehidupan sosialnya juga baik. Tidak lain karena orang tersebut dapat merespon tuntutan lingkungannya dengan tepat.

Di samping itu, kecerdasan emosional mengajarkan tentang integritas kejujuran komitmen, visi, kreatifitas, ketahanan mental kebijaksanaan dan penguasaan diri (Goleman, 2005;13). Oleh karena itu kecerdasan emosional mengajarkan bagaimana manusia bersikap terhadap dirinya (intra personal) seperti percaya diri, memotivasi diri, mengatur diri, dan terhadap orang lain (interpersonal) seperti empati, kemampuan memahami orang lain dan

kemampuan berinteraksi yang memungkinkan setiap orang dapat mengelola konflik dengan orang lain secara baik. Dalam bahasa agama, kecerdasan emosional adalah kepiawaian menjalin "hablun min al-naas". Pusat dari kecerdasan emosional adalah "qalbu".

Hati adalah ilmu yang membahas tentang kondisi hati manusia dari segala sesuatu yang menyehatkan, merusak dan menyakitkannya. Hati itu adalah organ yang paling penting yang dimiliki oleh manusia, bila ia baik maka seluruh anggota badannya akan baik, namun bila ia rusak, maka seluruh anggota badannya pun rusak (Qayyim, 2007;1). Hati ibarat raja bagi jasad, sementara jasad ibarat tentara yang siap melaksanakan perintah dan menerima petunjuknya. Setiap amalnya yang lurus bersumber dari hati dan niat sang raja. Dan hati bertanggung jawab atas kinerja jasad. Karena, setiap pemimpin akan dimintai pertanggung jawaban atas kepemimpinannya (Farid, 2007;20). Hati mengaktifkan nilai-nilai yang paling dalam, mengubah sesuatu yang dipikirkan menjadi sesuatu yang dijalani. Hati dapat mengetahui hal-hal yang tidak dapat diketahui oleh otak. Hati adalah sumber keberanian dan semangat, integritas dan komitmen. Hati merupakan sumber energi dan perasaan terdalam yang memberi dorongan untuk belajar, menciptakan kerja sama,

memimpin dan melayani (Ginjar, 2002;xiii).

Keharusan memelihara hati agar tidak kotor dan rusak, sangat dianjurkan oleh Islam. Hati yang bersih dan tidak tercemarlah yang dapat memancarkan kecerdasan emosional dengan baik. Di antara hal yang merusak hati dan memperlemah daya kerjanya adalah dosa. Oleh karena itu ayat-ayat al-Qur'an dan Hadis Rasulullah SAW banyak bicara tentang kesucian hati. Sekedar untuk menunjuk contoh dapat dikemukakan ayat-ayat berikut :

- a. Firman-Nya dalam Al-A'raf:179 menyatakan bahwa orang yang hatinya tidak dapat berfungsi sebagaimana mestinya disebabkan kotor, disamakan dengan binatang, malahan lebih hina lagi.

وَلَقَدْ ذَرَأْنَا لِجَهَنَّمَ كَثِيرًا مِّنَ الْجِنِّ وَالإِنسِ ۗ لَهُمْ قُلُوبٌ لَّا يَفْقَهُونَ بِهَا وَهُمْ أَعْيُنٌ  
لَّا يُبْصِرُونَ بِهَا وَهُمْ ءَاذَانٌ لَّا يَسْمَعُونَ بِهَا ۗ أُولَئِكَ كَالْأَنْعَامِ بَلْ هُمْ أَضَلُّ أُولَئِكَ هُمُ

الْغَافِلُونَ ﴿١٧٩﴾

**Artinya:** “Dan Sesungguhnya kami jadikan untuk (isi neraka Jahannam) kebanyakan dari jin dan manusia, mereka mempunyai hati, tetapi tidak dipergunakannya untuk memahami (ayat-ayat Allah) dan mereka mempunyai mata (tetapi) tidak dipergunakannya untuk melihat (tanda-tanda kekuasaan Allah), dan mereka mempunyai telinga (tetapi) tidak dipergunakannya untuk mendengar (ayat-ayat Allah). mereka itu sebagai binatang ternak, bahkan mereka lebih sesat lagi. mereka Itulah orang-orang yang lalai.” (QS. Al-

**A'raf:179).** (Wakaf Dari Pelayanan Dua Tanah Suci Raja Abdullah Bin Abdul Aziz Ali Sa'ud. Al-Qur'an Dan Terjemahannya. Q.S. Al-A'raf [7]: 179;251)

- b. Firman-Nya dalam Al-Hajj:46 menegaskan bahwa orang yang tidak mengambil pelajaran dari perjalanan hidupnya di muka bumi, adalah orang yang buta hatinya.

أَفَلَمْ يَسِيرُوا فِي الْأَرْضِ فَتَكُونَ لَهُمْ قُلُوبٌ يَعْقِلُونَ بِهَا أَوْ آذَانٌ يَسْمَعُونَ بِهَا فَإِنَّهَا لَا تَعْمَى الْأَبْصَارُ وَلَكِنْ تَعْمَى الْقُلُوبُ الَّتِي فِي الصُّدُورِ ﴿٤٦﴾

**Artinya:** “Maka apakah mereka tidak berjalan di muka bumi, lalu mereka mempunyai hati yang dengan itu mereka dapat memahami atau mempunyai telinga yang dengan itu mereka dapat mendengar? Karena Sesungguhnya bukanlah mata itu yang buta, tetapi yang buta, ialah hati yang di dalam dada.” (QS. Al-Hajj:46). (Wakaf Dari Pelayanan Dua Tanah Suci Raja Abdullah Bin Abdul Aziz Ali Sa'ud. Al-Qur'an Dan Terjemahannya. Q.S. Al-Hajj [22]: 46;519)

- c. Firman-Nya dalam Al-Baqarah:74 menegaskan bahwa orang yang hatinya tidak disinari dengan petunjuk Allah SWT diumpamakan lebih keras dari batu.

ثُمَّ قَسَتْ قُلُوبُكُمْ مِنْ بَعْدِ ذَلِكَ فَهِيَ كَالْحِجَارَةِ أَوْ أَشَدُّ قَسْوَةً وَإِنَّ مِنَ الْحِجَارَةِ لَمَا يَتَفَجَّرُ مِنْهُ الْأَنْهَارُ وَإِنَّ مِنْهَا لَمَا يَشَقَّقُ فَيَخْرُجُ مِنْهُ الْمَاءُ وَإِنَّ مِنْهَا لَمَا يَهْبِطُ مِنْ خَشْيَةٍ

اللَّهُ وَمَا اللَّهُ بِغَفِيلٍ عَمَّا تَعْمَلُونَ ﴿٧٤﴾

**Artinya:** “Kemudian setelah itu hatimu menjadi keras seperti batu, bahkan lebih keras lagi. padahal diantara batu-batu itu sungguh ada yang mengalir sungai-sungai dari padanya dan diantaranya sungguh ada yang terbelah lalu keluarlah mata air dari padanya dan diantaranya sungguh ada yang meluncur jatuh, Karena takut kepada Allah. dan Allah sekali-sekali tidak lengah dari apa yang kamu kerjakan.” (QS. Al-Baqarah:74). (Wakaf Dari Pelayanan Dua Tanah Suci Raja Abdullah Bin Abdul Aziz Ali Sa’ud. Al-Qur’an Dan Terjemahannya. Q.S. Al-Baqarah [2]: 74;22)

- d. Firman-Nya dalam Fushshilat:5 menyatakan adanya pengakuan dari orang yang tidak mengindahkan petunjuk agama bahwa hati mereka tertutup dan telinga mereka tersumbat.

وَقَالُوا قُلُوبُنَا فِي أَكِنَّةٍ مِّمَّا تَدْعُونَا إِلَيْهِ وَفِي آذَانِنَا وَقْرٌ وَمِنْ بَيْنِنَا وَبَيْنِكَ حِجَابٌ فَأَعْمَلْ

إِنَّا عَمِلُونَ ﴿٥﴾

**Artinya:** Mereka berkata: "Hati kami berada dalam tutupan (yang menutupi) apa yang kamu seru kami kepadanya dan telinga kami ada sumbatan dan antara kami dan kamu ada dinding, Maka Bekerjalah kamu; Sesungguhnya kami bekerja (pula)." (QS. Fushillat:5).

Mengacu kepada ayat di atas dapat disimpulkan bahwa Kecerdasan emosional adalah suatu kemampuan yang berpusat pada qalbu, yang mana dengan kemampuan itu akan dapat mengetahui, memahami, mengenali dan

merasakan keinginan atau kehendak lingkungannya dan dapat mengambil hikmah sehingga akan memperoleh kemudahan untuk berinteraksi, beradaptasi dengan bersosialisasi dengan baik, serta bermanfaat bagi sesama. Kecerdasan emosional berkaitan erat dengan kehidupan keagamaan, apabila petunjuk agama dijadikan panduan kehidupan, maka akan berdampak positif terhadap kecerdasan emosional. Begitu pula sebaliknya.

## **A. *BURNOUT***

### **1. Pengertian *Burnout***

Istilah ini sebenarnya dikenalkan oleh Bradley pada tahun 1969, namun tokoh yang dianggap sebagai penemu dan penggagas istilah *burnout* sendiri sebenarnya adalah Herbert Freudberger yang menulis artikel tentang fenomena *burnout* pada tahun 1974. Pada masa itu, Freudberger yang bekerja di sebuah klinik kecanduan obat di New York melihat bahwa banyak tenaga sukarelawan yang mengalami penurunan motivasi dan semangat kerja, yang disertai dengan kelelahan fisik dan mental. Ia menggambarkan orang yang mengalami sindrom tersebut bagaikan seperti gedung yang terbakar habis. Kini hanya tinggal kerangkanya saja. Gedung yang awalnya diramaikan

dengan banyaknya aktifitas didalamnya, kini hanya tampak kerangka luarnya saja. Begitu pula bila orang mengalami sindrom ini, dari luar masih tampak utuh, namun didalamnya kosong dan bermasalah. (Gunarsa, 2004;367-368)

Maslach mendefinisikan *burnout* adalah sebuah sindrom hebat yang dibangun sebagai konsekuensi dari stress yang panjang terhadap situasi di tempat kerja. Manifestasinya sebagai suatu sindrom dijelaskan melalui tiga dimensi yaitu kelelahan emosional (*emotional exhaustion*), sinisme atau *depersonalisasi* dan *personal accomplishment* (prestasi diri). (Ulfa, 2008;38).

Kemudian Maslach menjelaskan *burnout* secara operasional.

*“Burnout is a syndrome of emotional exhaustion , depersonalization, and reduced personal accomplishment that occur among individuals who do people work of some kind“*

yang artinya berdasarkan batasan ini maka dapat ditentukan kapan seseorang telah mengalami *burnout*, caranya adalah dengan meneliti gejala-gejala kekeringan emosional, adanya *depersonalisasi* dan penurunan rasa keberhasilan dalam melakukan tugas sehari-hari. (Akbar, 2009;24)

Sedangkan menurut Pines dan Aronson, *burnout* merupakan kondisi emosional dimana seseorang merasa lelah dan jenuh secara mental ataupun fisik sebagai akibat dari tuntutan pekerjaan yang meningkat. Namun, secara

singkat mereka mendefinisikan *burnout* sebagai bentuk kelelahan secara fisik, mental dan emosional, meskipun intensitas, durasi, frekuensi serta konsekuensinya beragam. (Ulfa, 2007;39)

Greenberg mengatakan bahwa *burnout* merupakan sindrom yang berisikan gejala-gejala kelelahan fisik, kelelahan emosional, kelelahan mental, dan perasaan rendahnya penghargaan terhadap diri sendiri akibat stres yang berkepanjangan. Kreitner dan Kinicki mengatakan *burnout* sebagai akibat dari stres kerja yang berkepanjangan dan terjadi ketika seseorang mulai mempertanyakan nilai-nilai pribadinya, orang tidak lagi merasa bahwa apa yang dikerjakannya merupakan hal yang penting. (Akbar, 2009;23)

Bernardin menggambarkan *burnout* sebagai suatu keadaan yang mencerminkan reaksi emosional pada individu yang bekerja pada bidang kemanusiaan (*human service*), atau yang bekerja erat dengan masyarakat. Penderitanya banyak dijumpai pada perawat di rumah sakit, pekerja sosial, guru dan para anggota polisi. Sedangkan Leatz & Stolar mengatakan *burnout* adalah kelelahan fisik, mental dan emosional yang terjadi karena stres diderita dalam jangka waktu yang cukup lama, di dalam situasi yang menuntut keterlibatan emosional yang tinggi. (Akbar, 2009;24)

Gibson, mengemukakan bahwa *burnout* adalah suatu proses psikologis yang disebabkan oleh stress kerja yang terus menerus yang mengakibatkan kelelahan emosional, *depersonalisasi* dan merasa prestasi menurun. Perlman dan Hartman mendefinisikan *burnout* sebagai tanggapan terhadap stress emosional kronis yang mempunyai ciri-ciri antara lain produktivitas kerja rendah, kelelahan emosi maupun fisik dan kecenderungan untuk berfikir tidak manusiawi bahkan mengenai dirinya sendiri (Ulfa, 2008;39).

Dari pengertian tentang *burnout* oleh beberapa ahli di atas dapat disimpulkan bahwa *burnout* adalah keadaan stres yang dialami individu dalam jangka waktu yang lama dan dengan intensitas yang cukup tinggi, ditandai dengan lima dimensi utama, yaitu: 1) kelelahan fisik, ditandai dengan serangan sakit kepala, mual, susah tidur, kurangnya nafsu makan, dan individu merasakan adanya anggota badan yang sakit; 2) kelelahan emosional, ditandai dengan depresi, merasa terperangkap di dalam pekerjaannya, mudah marah, dan cepat tersinggung; 3) kelelahan mental, ditandai dengan bersikap sinis terhadap orang lain, bersikap negatif, cenderung merugikan diri sendiri, pekerjaan, maupun organisasi; 4) rendahnya penghargaan terhadap diri, ditandai dengan individu tidak pernah merasa puas dengan hasil kerja sendiri,

dan merasa tidak pernah melakukan sesuatu yang bermanfaat bagi dirinya maupun orang lain; dan 5) *depersonalisasi*, ditandai dengan menjauhnya individu dari lingkungan sosial, apatis, dan tidak peduli dengan lingkungan dan orang-orang di sekitarnya.

## 2. Sumber *Bournout*

Selanjutnya, ada dua faktor yang dipandang mempengaruhi munculnya *burnout*, yaitu:

- 1) Faktor eksternal meliputi lingkungan kerja psikologis yang kurang baik, kurangnya kesempatan untuk promosi, imbalan yang diberikan tidak mencukupi, kurangnya dukungan sosial dari atasan, tuntutan pekerjaan, pekerjaan yang monoton, dan
- 2) Faktor internal meliputi usia, jenis kelamin, harga diri, dan karakteristik kepribadian. (Sihotang, 2004;4)

Menurut Cooper dan Baglioni, faktor-faktor internal penyebab *burnout*, adalah:

- a. Tipe kepribadian
- b. *Coping* terhadap stress

c. Persepsi terhadap *stressor*

Terjadinya *burnout* berawal dari ketidakmampuan individu untuk menyesuaikan diri dengan harapan dan tuntutan di tempat kerja, sehingga mengakibatkan stres kerja pada karyawan. Dikatakan Dessler bahwa lingkungan kerja adalah faktor utama yang mempengaruhi *burnout* karena setiap masalah kerja bersumber dari lingkungan kerja. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa lingkungan kerja merupakan *stressor*, dan bagaimana pengaruhnya terhadap terjadinya *burnout* pada individu tergantung dari persepsi setiap individu terhadap lingkungan kerjanya. (Akbar, 2009;25)

Sumber atau penyebab *burnout*, sebagaimana dikemukakan oleh Cherniss, Maslach, dan Sullivan, terdiri dari empat faktor, yaitu:

- 1) Faktor keterlibatan dengan penerima pelayanan. Cherniss mengungkapkan dalam pekerjaannya pelayanan sosial (*human services* atau *helping profession*), para pekerjanya memiliki keterlibatan langsung dengan objek kerja atau kliennya.
- 2) Faktor lingkungan kerja. Faktor ini berkaitan dengan beban kerja yang berlebihan, konflik peran, ambiguitas peran, dukungan sosial dari rekan kerja yang tidak memadai, dukungan sosial dari atasan tidak memadai,

kontrol yang rendah terhadap pekerjaan, peraturan-peraturan yang kaku, kurangnya stimulasi dalam pekerjaan.

- 3) Faktor individu. Faktor ini meliputi faktor demografik (jenis kelamin, latarbelakang etnis, usia, status perkawinan, latarbelakang pendidikan), dan karakteristik kepribadian (konsep diri rendah, kebutuhan dan motivasi diri terlalu besar, kemampuan yang rendah dalam mengendalikan emosi, *locus of control* eksternal, *introvert*).
- 4) Faktor sosial budaya. Faktor ini meliputi keseluruhan nilai yang dianut masyarakat umum berkaitan dengan profesi pelayan sosial. (Ema, 2004;37)

Christina Maslach menyebutkan keterlibatan intensitas emosi dengan individu, memandang negatif suatu masalah, kurangnya umpan balik yang positif atau kurangnya hubungan di lingkungan kerja merupakan beberapa faktor eksternal yang menyebabkan *burnout*. Tetapi faktor eksternal tidak seluruhnya berpengaruh terhadap *burnout*, ada faktor internal yang lebih berpengaruh.

Karakteristik individual yang berpengaruh antara lain: motivasi, kebutuhan (needs) nilai-nilai yang dianut, *self esteem*, *emotional*

*expressiveness* dan kontrol juga *personal style*. Faktor internal tersebut menentukan bagaimana seseorang mengatasi sumber eksternal dari emotional stress dan menjelaskan mengapa individu A akan mengalami *burnout* di lingkungan kerja sementara individu B tidak. Hal ini juga mempengaruhi individu yang berkarier sebagai penolong.

Dalam bekerja tidak hanya mengandalkan keterampilan, tetapi diperlukan juga kemampuan interpersonal yang memadai. Mereka harus mempunyai empati, tenang dan obyektif selama berhubungan dengan memberikan informasi yang jelas dan siap memberikan pertolongan. Sebagian besar kemampuan mereka dipengaruhi oleh kepribadian dan pengalamannya. Kepribadian dan kualitas pribadi mempunyai hubungan yang sangat signifikan dalam memunculkan *burnout*.

## 1. Karakteristik Individu

### a. Karakteristik Demografi

#### 1) Seks

Wanita lebih cenderung *emotional exhaustion* dan laki-laki cenderung ke *depersonalization* dan tidak mempunyai perasaan kepada orang lain di tempat kerja. Bagaimanapun perbedaan dalam merespon

*burnout* disebabkan oleh perbedaan jenis pekerjaan dibandingkan dengan perbedaan sifat maskulin dan feminim. Banyak orang bekerja dengan berdasarkan gender, misalkan ilmuwan, polisi dan psikiater adalah laki-laki sedangkan perawat, pekerja sosial dan konselor adalah wanita.

## 2) Latar belakang budaya

Kelompok minoritas lebih tahan dan lebih mampu mengatasi tekanan emosional, karena mereka lebih terlatih dan keterkaitan dengan keluarga atau teman juga lebih kuat, sehingga lebih mudah mendapatkan dukungan sosial sebagai pengganti energi psikis yang terkuras saat bekerja.

## 3) Usia

*Burnout* akan tinggi pada pekerja yang masih muda dibandingkan yang sudah tua. Pekerja yang lebih muda biasanya kurang mempunyai pengalaman kerja, tetapi sebenarnya pengaruh usia ini lebih menggambarkan lamanya bekerja. Orang yang lebih tua, cara melihat masalah lebih stabil dan matang, hidup lebih seimbang dan cenderung tidak tinggi pada *burnout*. Bagi pekerja sosial periode kritis

terjadinya *burnout* antara tahun pertama dan tahun kelima bekerja. Dengan kata lain orang dikatakan survive dalam bekerja yaitu mereka yang dapat mengelola dan mengatasi ancaman awal *burnout* sehingga mereka dapat bertahan dan mengembangkan kariernya.

#### 4) Keluarga dan status perkawinan.

Pekerja yang bercerai umumnya berada diantara dua kelompok, mereka tertutup kepada yang masih sendiri dalam bentuk tingginya emotional exhaustion, tetapi tertutup kepada yang telah menikah dalam bentuk rendahnya depersonalization dan meningkatnya perasaan accomplishment.

Cinta dan dukungan keluarga menolong individu dalam menghadapi tuntutan emotional dalam pekerja. Jadi pekerja yang tinggal bersama keluarga mempunyai pandangan yang berbeda terhadap pekerjaan dibandingkan dengan pekerja yang tinggal sendiri.

#### 5) Pendidikan

Pada umumnya *burnout* yang tinggi ditemukan pada pekerja yang pernah kuliah tetapi tidak tamat sarjana muda. Mereka memperlihatkan *depersonalisasi* dan sedikit *personal accomplishment*,

juga mereka cenderung lebih mempunyai emotional exhaustion. Orang yang mempunyai pendidikan yang tinggi akan mempunyai pengharapan yang tinggi pula untuk kehidupannya. Mereka idealis dan bercita-cita tinggi. Bagaimanapun jika mereka tidak mempersiapkan dengan baik untuk menghadapi aturan menolong, hasil yang didapat mengecewakan dan *burnout*.

b. Kepribadian

Kecenderungan terjadinya *burnout* pada individu, antara lain pada :

1. Orang-orang yang lemah dan unassertive dalam berhubungan dengan orang lain, seperti para orang yang submissive, pencemas, penuh dengan ketakutan dan mempunyai kesulitan dalam menentukan batasan “the helping relationship”. Orang ini sering tidak mampu mengontrol situasi dan menjadi pasif ketika berhadapan dengan tuntutan yang dihadapinya, juga berbuat sesuatu yang melebihi kemampuan yang bisa ia berikan. Hal ini memudahkan orang tersebut untuk menjadi emotional dan mempunyai resiko tinggi untuk emotional exhaustion.

2. Orang-orang yang tidak sabar dan tidak toleran seperti pada orang yang mudah marah dan frustrasi berhadapan dengan rintangan, mempunyai kesulitan mengontrol dorongan bermusuhan. Mereka biasanya memproyeksikan perasaan pada klien dan lebih *depersonalisasi* melalui penghinaan kepada orang lain.
3. Orang-orang yang kurang percaya diri, tidak mempunyai ambisi dan lebih *conventional*, seperti pada orang yang tidak mempunyai tujuan yang jelas dan tidak mempunyai kebutuhan untuk berprestasi. Mereka menerima saja tanpa membantah dan berusaha untuk menghadapi rintangan. Orang ini berusaha untuk memelihara “*a sense of self-worth*” dengan mementingkan pengakuan dan penerimaan dari orang lain. Mereka mudah berkecil hati dan tidak mempunyai perasaan *a sense of personal accomplishment* sehingga tidak efektif dalam berhubungan dengan orang lain. (Dadi, 2008)

## 2. Lingkungan Kerja

Masalah beban kerja yang berlebihan adalah salah satu faktor dari pekerjaan yang berdampak pada timbulnya *burnout*. Beban kerja yang berlebihan disini meliputi jam kerja, jumlah individu yang harus dilayani,

tanggung jawab yang harus dipikul, pekerjaan yang rutin dan yang bukan rutin dan pekerjaan administrasi lainnya yang melampaui kapasitas dan kemampuan individu. Di samping itu, beban kerja yang berlebihan dapat mencakup segi kuantitatif yang berupa jumlah pekerjaan dan kualitatif yaitu tingkat kesulitan pekerjaan tersebut yang harus ditangani. Dengan beban kerja yang berlebihan menyebabkan pemberi pelayanan merasakan adanya ketegangan emosional saat melayani klien sehingga dapat mengarahkan perilaku pemberi pelayanan untuk menarik diri secara psikologis dan menghindari diri untuk terlibat dengan klien.

Selain itu, dukungan sosial baik dari rekan kerja, wali atau keluarga klien, masyarakat sekitar ataupun atasan akan turut mempengaruhi terjadinya *burnout*. Sisi positif yang dapat diambil bila memiliki hubungan yang baik dengan rekan kerja misalnya, yaitu mereka merupakan sumber emosional bagi individu saat menghadapi masalah dengan klien. Individu yang memiliki persepsi adanya dukungan sosial akan merasa nyaman, diperhatikan, dihargai atau terbantu oleh orang lain. Seperti mata uang yang memiliki 2 sisi, rekan kerja juga bisa memberikan

efek negatif. Hal tersebut bisa terjadi apabila hubungan antar mereka diwarnai dengan konflik, saling tidak percaya, dan saling bermusuhan.

### 3. Keterikatan Secara Emosional dengan Penerima Layanan

Bekerja melayani orang lain, membutuhkan tenaga dan emosi yang tidak sedikit. Pekerja dibidang sosial ini diharapkan bersabar dalam menghadapi berbagai macam karakteristik orang. Belum lagi bila orang-orang yang menerima pelayanan tersebut berada dalam kondisi frustrasi, krisis, ketakutan dan kesakitan.

Umpan balik yang bersifat negatif juga acapkali diterima oleh pekerja dibidang sosial ini. Mereka dituntut untuk memenuhi standart tinggi (yang sulit dipenuhi dalam waktu relatif pendek) yang ditentukan oleh masyarakat, sehingga mereka merasa kesulitan untuk memenuhinya. Apabila para pekerja mampu memenuhinya pun, belum tentu mereka mendapatkan pujian atau penghargaan, karena masyarakat berfikir bahwa hal tersebut memang sudah sepatutnya mereka lakukan. (Sutjipto, 2001;4-6)

### 3. Gejala *Burnout*

Menurut Maslach dan Leiter mengungkapkan bahwa gejala-gejala *burnout* dapat dikategorikan dalam 3 dimensi, yaitu:

#### a. Kelelahan Emosional (*Emotional Exhaustion*)

Dimensi yang ditandai dengan berkurangnya energi secara emosi dan perasaan sumber emosi yang tidak mencukupi untuk menghadapi situasi, akibat banyaknya tuntutan atau beban kerja yang diajukan pada dirinya yang kemudian menguras sumber-sumber emosional yang ada. Juga ditandai dengan perasaan letih berkepanjangan baik secara fisik (sakit kepala, flu, insomnia), mental (merasa tidak bahagia, tidak berharga, rasa gagal) dan emosional (bosan, sedih, tertekan) ketika mengalami *exhaustion*, mereka akan merasakan energinya seperti terkuras habis dan ada perasaan “kosong” yang tidak dapat diatasi lagi.

#### b. *Depersonalisasi*

Merupakan perkembangan dari dimensi kelelahan pada saat seseorang melakukan coping terhadap situasi yang memiliki banyak tuntutan. *Depersonalisasi* ditunjukkan dengan sikap tidak peduli dengan pekerjaan, kehilangan kepentingan dan arti sebuah pekerjaan, menjauhnya

individu dari lingkungan sosial, apatis, tidak peduli terhadap lingkungan dan orang-orang disekitarnya. Perilaku yang muncul adalah memperlakukan orang lain secara kasar, merawat orang lain sebagai objek, menjaga jarak dengan penerima layanan, mengurangi kontak, bersikap sinis, kurang perhatian dan kurang sensitif terhadap kebutuhan orang lain dan juga sikap yang tidak mempunyai perasaan terhadap orang lain. Perilaku tersebut ditunjukkan sebagai upaya melindungi diri dari perasaan kecewa, karena penderitanya menganggap bahwa dengan berperilaku seperti itu, maka mereka akan aman dan terhindar dari ketidak pastian dalam pekerjaan.

c. Penurunan pencapaian prestasi (*Reduced Personal accomplishment*)

Rendahnya penghargaan terhadap dirinya sendiri merupakan kecenderungan untuk mengevaluasi perilaku dan prestasi secara negatif khususnya dalam bekerja dengan klien. Dicitrakan dengan individu tidak pernah merasa puas dengan hasil karyanya sendiri, merasa tidak pernah melakukan sesuatu yang bermanfaat bagi diri sendiri maupun orang lain, merasa tidak efektif atau kompeten dalam pekerjaan, adanya perasaan gagal dalam bekerja dan menganggap tugas-tugas yang dibebankan terlalu

berlebihan sehingga tidak mampu untuk mencapai prestasi. Kondisi tersebut akhirnya membuat individu merasa kehilangan kepercayaan terhadap kemampuannya sendiri dan juga kehilangan kepercayaan dari orang lain akibat perilakunya. (Gunarsa, 2004;368)

Cherniss menyatakan bahwa gejala-gejala seseorang mengalami *burnout* adalah sebagai berikut :

- 1) terdapat perasaan gagal di dalam diri,
- 2) cepat marah dan sering kesal,
- 3) rasa bersalah dan menyalahkan,
- 4) keengganan dan ketidakberdayaan,
- 5) bersikap negatif dan menarik diri
- 6) perasaan capek dan lelah setiap hari,
- 7) hilang perasaan positif terhadap klien,
- 8) menunda kontak dengan klien, membatasi telepon dari klien
- 9) bersikap sinis terhadap klien dan acap kali menyalahkan klien,
- 10) sulit tidur sampai harus menggunakan obat penenang
- 11) menghindari diskusi mengenai pekerjaan dengan teman kerja,
- 12) sering demam dan flu, sakit kepala dan gangguan pencernaan,

- 13) kaku dalam berpikir dan resisten terhadap perubahan,
- 14) rasa curiga yang berlebihan; paranoid,
- 15) konflik perkawinan dan keluarga yang berkepanjangan
- 16) sangat sering membolos

*Burnout* tidak selalu terjadi pada setiap orang, karena setiap individu mempunyai ketahanan mental dan kondisi psikologis yang berbeda-beda. (Hariyadi, 2006;42)

Freudenberger dan Richelson menyebutkan ada 11 karakteristik pada penderita *burnout*, yaitu: (1) kelelahan yang merupakan proses kehilangan energi disertai keletihan, (2) lari dari kenyataan, (3) kebosanan dan sinisme, (4) tidak sabaran dan mudah tersinggung, (5) merasa hanya dirinya yang dapat menyelesaikan semua permasalahan, (6) merasa tidak dihargai, (7) mengalami disorientasi, (8) keluhan psikosomatis, (9) curiga tanpa alasan, (10) depresi, (11) penyangkalan. (Rita, 2004;3)

Dari gejala *burnout* diatas, dapat diambil kesimpulan bahwa secara garis besar gejala *burnout* mempunyai lima dimensi utama, yaitu: 1) kelelahan fisik, ditandai dengan serangan sakit kepala, mual, susah tidur, kurangnya nafsu makan, dan individu merasakan adanya anggota badan yang sakit; 2)

kelelahan emosional, ditandai dengan depresi, merasa terperangkap di dalam pekerjaannya, mudah marah, dan cepat tersinggung; 3) kelelahan mental, ditandai dengan bersikap sinis terhadap orang lain, bersikap negatif, cenderung merugikan diri sendiri, pekerjaan, maupun organisasi; 4) rendahnya penghargaan terhadap diri, ditandai dengan individu tidak pernah merasa puas dengan hasil kerja sendiri, dan merasa tidak pernah melakukan sesuatu yang bermanfaat bagi dirinya maupun orang lain; dan 5) *depersonalisasi*, ditandai dengan menjauhnya individu dari lingkungan sosial, apatis, dan tidak peduli dengan lingkungan dan orang-orang di sekitarnya.

#### **4. *Burnout* dalam Perspektif Islam**

Tidak semua orang bisa beradaptasi dengan peristiwa atau keadaan yang menyebabkan perubahan dalam kehidupannya. Ada yang mampu mengatasinya dengan baik dan sebaliknya adapula yang tidak mampu menghadapinya hingga berada dalam kondisi "down" dan putus asa, dan dilanjutkan dengan timbulnya keluhan-keluhan kejiwaan.

Seseorang bisa disebut sedang mengalami *burnout* adalah saat dia berada dalam kondisi lelah baik secara fisik, emosi, maupun mental. Ditandai

pula dengan munculnya *depersonalisasi* serta rendahnya hasrat untuk berprestasi yang disebabkan oleh pekerjaan.

Al-Quran sebagai pedoman ummat muslim, secara tersirat maupun tersurat telah menunjukkan tanda-tanda orang yang mengalami *burnout*. Bagi orang-orang yang beriman, melakukan amal saleh (baik) atau saling nasehat-menasehati antar sesamanya agar tidak berputus asa. Putus asa disini lebih difokuskan kepada orang-orang yang mengalami *burnout*, karena *burnout* muncul akibat adanya ketidaksesuaian antara harapan dengan kenyataan. Harapan-harapan yang tidak sesuai tersebut pada akhirnya menimbulkan perasaan putus asa (*burnout*).

a. Seperti firmanNya dalam surat Yusuf yang berbunyi:

فَلَمَّا اسْتَيْسَسُوا مِنْهُ خَلَصُوا نَجِيًّا ۖ قَالَ كَبِيرُهُمْ أَلَمْ تَعْلَمُوا أَنَّ أَبَاءَكُمْ قَدْ أَخَذَ عَلَيْكُمْ مَوْثِقًا مِنَ اللَّهِ وَمِنْ قَبْلُ مَا فَرَّطْتُمْ فِي يُوسُفَ ۖ فَلَنْ أُبْرَحَ الْأَرْضَ حَتَّىٰ يَأْذَنَ لِي أَبِي أَوْ يَحْكُمَ اللَّهُ لِي ۖ وَهُوَ خَيْرُ الْحَاكِمِينَ ۝

**Artinya:** Maka tatkala mereka berputus asa dari pada (putusan) Yusuf, mereka menyendiri sambil berunding dengan berbisik-bisik. berkatalah yang tertua diantara mereka: "Tidakkah kamu ketahui bahwa Sesungguhnya ayahmu Telah mengambil janji dari kamu dengan nama Allah dan sebelum itu kamu Telah menyia-nyiakan Yusuf. Sebab itu Aku tidak akan meninggalkan negeri Mesir, sampai ayahku mengizinkan kepadaku (untuk kembali), atau Allah

memberi Keputusan terhadapku. dan dia adalah hakim yang sebaik-baiknya".

Putusan yang dimaksud pada ayat tersebut yakni putusan Yusuf yang menolak permintaan mereka untuk menukar Bunyamin dengan saudaranya yang lain.

- b. FirmanNya yang lain, pada surat Fuhsilat:49, menjelaskan bahwa manusia selalu memohon kebaikan, tetapi ketika harapannya tidak sesuai kenyataan maka ia akan menjadi orang yang putus asa.

لَا يَسْتَمُ الْإِنْسَانُ مِنْ دُعَاءِ الْخَيْرِ وَإِنْ مَسَّهُ الشَّرُّ فَيَسْتَوْسِقُنُوطُ ﴿٤٩﴾

**Artinya:**Manusia tidak jemu memohon kebaikan, dan jika mereka ditimpa malapetaka dia menjadi putus asa lagi putus harapan.

- c. FirmanNya dalam surat Huud:9, menyatakan jika manusia diberi kenikmatan manusia tidak berterimakasih dan jika ketika kenikmatan tersebut tidak ada manusia akan menjadi putus asa.

وَلَيْنَ أَذَقْنَا الْإِنْسَانَ مِنَّا رَحْمَةً ثُمَّ نَزَعْنَاهَا مِنْهُ إِنَّهُ لَيَكْفُرُ ﴿٩﴾

**Artinya:**Dan jika kami rasakan kepada manusia suatu rahmat (nikmat) dari kami, Kemudian rahmat itu kami cabut daripadanya, Pastilah dia menjadi putus asa lagi tidak berterima kasih.

## **B. Korelasi Kecerdasan Emosi Terhadap *Burnout***

Dalam pembahasan ini penulis mencoba memadukan atau menghubungkan *burnout* dengan tanda-tanda atau ciri-ciri perkembangan kecerdasan emosi yang digagas oleh Daniel Goleman, seperti yang telah disebutkan pada halaman depan tentang karakteristik dari kecerdasan emosi yang telah berkembang dengan baik.

Kecerdasan emosi penting karena dengan kecerdasan emosi ini setiap individu mampu mengelola emosinya dengan baik dalam menghadapi adanya tekanan baik dari diri sendiri, teman kerja ataupun dari klien. Berdasarkan kajian teoritis, maka dapat diasumsikan bahwa kecerdasan emosi pada dasarnya menjadi modal seorang perawat untuk mampu bekerja dengan baik dan bahagia setiap hari.

Setiap manusia memiliki kebebasan untuk merubah prediksi tentang apapun. Dasar berbagai prediksi tentu diwakili oleh kondisi biologi, psikologi dan sosial. Masih ada satu bentuk utama dari eksistensi manusia yaitu kemampuannya untuk bangkit dari semua kondisi itu dan mengatasinya. Dengan nada yang sama, manusia pada akhirnya mampu mengatasi dirinya; manusia pada dasarnya adalah makhluk yang mengatasi-diri (*a self-*

*transcending being*) (Frankl, 2006:150)

Perkembangan manusia sangat dipengaruhi oleh dua faktor yaitu faktor internal dan eksternal. Goleman mengatakan bahwa kecerdasan emosional dipengaruhi oleh kedua faktor tersebut diantaranya:

1. Faktor otak.
2. Lingkungan keluarga.
3. Lingkungan sekolah
4. Lingkungan dan dukungan sosial. (Goleman, 2004:21)

Dengan kecerdasan emosi seseorang dapat menghindari kelelahan emosi seperti mudah marah, mudah tersinggung sampai tindakan agresif baik secara fisik maupun verbal.

Kecerdasan emosi pada perawat yaitu kemampuan individu dalam mengelola emosi yang dilakukan sedemikian rupa untuk menghadapi berbagai tekanan karena pekerjaan yang dialami secara terus-menerus (Goleman, 2005:512). Seseorang yang memiliki kecerdasan emosi yang baik, lebih mampu menghadapi tekanan atau tuntutan pekerjaan yang terjadi baik dari dalam dirinya maupun dari luar, sehingga seseorang dengan kecerdasan emosi mampu menghindari sindrom *burnout*.

*Burnout* merupakan suatu sindrom kelelahan emosional akibat dari adanya tekanan karena pekerjaan yang terlalu banyak dan terlalu lama serta memandang kebutuhan dan keinginan mereka sebagai hal kedua. Tekanan yang mereka alami secara terus menerus mengakibatkan kelelahan atau frustrasi yang disebabkan terhalangnya pencapaian harapan. Stress yang berkelanjutan itulah yang memunculkan sindrom *burnout*, karena kenyataan yang terjadi tidak sesuai dengan harapannya. (Shalimow, 2008). Dua faktor yang dipandang mempengaruhi munculnya *burnout*, yaitu:

- 1) Faktor eksternal meliputi lingkungan kerja psikologis yang kurang baik, kurangnya kesempatan untuk promosi, imbalan yang diberikan tidak mencukupi, kurangnya dukungan sosial dari atasan, tuntutan pekerjaan, pekerjaan yang monoton, dan
- 2) Faktor internal meliputi usia, jenis kelamin, harga diri, dan karakteristik kepribadian. (Sihotang, 2004;4)

Terjadinya *burnout* berawal dari ketidakmampuan individu untuk menyesuaikan diri dengan harapan dan tuntutan di tempat kerja, sehingga mengakibatkan stres kerja pada karyawan. Oleh karena itu, harapan individu di tempat kerja akan seampuh persepsinya pula. Apabila sesuatu yang

diharapkan tidak tercapai atau sulit diraih, biasanya individu akan memandang situasi kerja secara negatif. Selanjutnya secara tidak langsung, ia akan membangun bayangan bawah sadar yang memperkuat dan membentuk sikap dan perilakunya. Dan akhirnya, hal ini akan membentuk kebiasaan negatif terhadap pekerjaan. Hal yang bisa dilakukan adalah selalu berusaha mengendalikan diri (mengelola emosi) untuk memandang dan menerima realitas pekerjaan secara positif, agar terhindar dari stress atau *burnout*.

Seseorang yang kecerdasan emosi (*EQ*) nya berkembang dengan baik akan memiliki pemahaman tentang tujuan hidup dan mampu memaknai penderitaan dengan memberi makna yang positif pada setiap peristiwa, bahkan masalah yang dialaminya. Dengan memberi makna yang positif itu, ia mampu membangkitkan jiwanya, melakukan perbuatan dan tindakan yang positif, sehingga akan membuat hidup lebih bermakna dan berbahagia disituasi apapun, tanpa tergantung dengan peristiwa yang terjadi.

Dengan demikian kecerdasan emosi berhubungan erat dengan munculnya *burnout*, karena seseorang yang memiliki kecerdasan emosi yang baik dapat mengelola emosinya dalam menghadapi tekanan yang muncul dari dalam maupun dari luar dirinya. Sehingga perawat dapat merasa nyaman

dalam bekerja dan meningkatkan keinginan dalam mencapai prestasi, maka secara tidak langsung produktivitas kerja akan meningkat.

### C. Hipotesa

Hipotesa adalah suatu statemen tentatif tentang parameter populasi atau tentang distribusi populasi. (Nazir, 1988;328.).

Nilai koefisien korelasi bicara pada koefisien korelasi -1 dan +1, sedangkan untuk bentuk arah hubungan nilai koefisien korelasi dinyatakan dalam positif (+) atau negatif (-) atau  $(-1 \leq KK \leq 1)$ . Diungkapkan pula oleh Hasan (Hasan, 2002;100) :

1. Semakin dekat nilai KK pada +1 semakin kuat korelasi positif
2. Semakin dekat nilai KK pada -1 semakin kuat korelasi negatif
3. Jika KK 0 (nol) maka variabel tidak menunjukkan korelasi
4. Jika KK +1 variabel menunjukkan korelasi positif (+) sempurna
5. Jika KK -1 variabel menunjukkan korelasi negatif (-) sempurna

Hipotesis dalam penelitian ini adalah adanya korelasi negatif antara kecerdasan emosi dengan *burnout*. Dengan kata lain: apabila semakin tinggi kecerdasan emosi (>) maka *burnout* semakin rendah (<).

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Jenis Penelitian

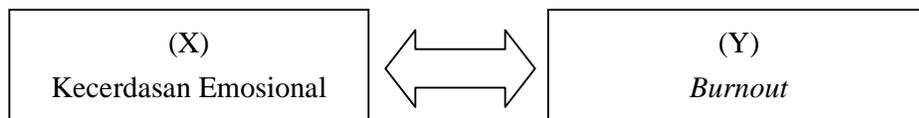
Jenis penelitian pada penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Penelitian kuantitatif merupakan penelitian yang dalam prosesnya banyak menggunakan angka-angka dari mulai pengumpulan data, penafsiran terhadap data, serta penampilan dari hasilnya (Arikunto, 2006;12)

Pada dasarnya, pendekatan kuantitatif dilakukan pada penelitian inferensial (dalam rangka pengujian hipotesis) dan menyandarkan kesimpulan hasilnya pada suatu probabilitas kesalahan penolakan hipotesis nihil. Dengan metode kuantitatif akan diperoleh signifikasi perbedaan kelompok atau signifikasi hubungan antar variabel yang diteliti. Pada umumnya, penelitian kuantitatif merupakan penelitian sampel besar (Azwar, 2007;5). Atribut yang ingin diukur dalam penelitian ini adalah kecerdasan emosional dan *burnout* pada perawat RSIA Nyai Ageng Pinatih.

## B. Rancangan Penelitian dan Identifikasi Variabel

Rancangan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: Pengaruh antara variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y), digambarkan pada gambar di bawah ini:

**Tabel 3.1**  
**Skema Penelitian**



Rancangan penelitian tersebut dimaksudkan untuk mendeskripsikan variabel (X) kecerdasan emosional sebagai variabel bebas mempengaruhi variabel (Y) *burnout* sebagai variabel terikat.

Hadi mendefinisikan variabel adalah objek penelitian yang bervariasi (Arikunto, 2006;116). Penelitian ini mencari tingkat hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat, kedua variabel tersebut diuraikan sebagai berikut:

1. Variabel bebas (X): Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau variabel penyebab (Arikunto, 2006;119).

Variabel bebas dalam penelitian ini adalah kecerdasan emosional.

2. Variabel terikat (Y): Variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi atau variabel akibat (Arikunto, 2006;119). Variabel terikat dalam penelitian ini adalah *burnout*.

### **C. Definisi Operasional**

Definisi operasional adalah suatu definisi mengenai variabel yang dirumuskan berdasarkan karakteristik-karakteristik variabel tersebut yang dapat diamati (Azwar, 2007;74). Definisi operasional diperlukan untuk memberikan gambaran pasti agar nantinya istilah-istilah tersebut tidak mengalami kekaburan makna. Definisi operasional pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kecerdasan Emosional adalah: kemampuan seseorang untuk mengenali perasaannya sendiri dan orang lain, kemampuan beradaptasi pada situasi dan kondisi yang berbeda dan kemampuan untuk mengendalikan atau menguasai emosi sendiri atau orang lain pada situasi dan kondisi tertentu serta mampu untuk mengendalikan reaksi serta perilakunya. Aspek kecerdasan emosi yaitu: Intrapersonal, Interpersonal, Penyesuaian diri, Manajemen stres, Suasana hati

2. *Burnout* yaitu suatu kondisi dimana seseorang mengalami dan merasakan kelelahan emosional fisik (sakit kepala, tegang otot leher dan bahu, perubahan kebiasaan makan, dan berkurangnya perubahna secara drastis) mental (merasa tidak bahagia, tidak berharga, dan perasaan gagal) dan emosi (bosan, cepat tersinggung, tertekan) yang berkepanjangan, depersonalisasi (sikap sinis) dan rendahnya hasrat pencapaian prestasi diri, yang disebabkan oleh pekerjaan.

#### **D. Populasi dan Sampel**

##### **1. Populasi**

Populasi adalah keseluruhan subjek penelitian (Arikunto, 2006;130). Berdasarkan pengertian di atas maka populasi dalam penelitian ini adalah seluruh perawat pada RSIA Nyai Ageng Pinatih sebanyak 62 orang dengan perawat putri sebanyak 50 orang sedangkan perawat putra 12 orang.

##### **2. Sampel**

Sampel adalah sebagian atau wakil dari populasi yang diteliti. Karena ia merupakan bagian dari populasi, tentulah ia harus memiliki ciri-ciri yang dimiliki oleh populasinya (Azwar, 2007;79). Menurut Arikunto bahwa sebagai

batasan suatu penelitian dapat bersifat penelitian populasi atau sampel dengan pertimbangan apabila subjek penelitian kurang dari 100, lebih baik diambil semua sehingga penelitiannya merupakan penelitian populasi. Selanjutnya jika subjeknya besar atau lebih dari 100 maka dapat diambil diantara 10-15% atau 20-25% atau lebih setidaknya tergantung dari:

1. Kemampuan peneliti dilihat dari waktu, tenaga dan dana.
2. Sempit luasnya wilayah pengamatan dari setiap subjek, karena hal ini menyangkut sedikit banyaknya data.
3. besar kecilnya resiko yang ditanggung oleh peneliti. Untuk penelitian yang risikonya besar tentu saja jika sampelnya besar, maka hasilnya akan lebih baik. (Arikunto, 2006;134)

Karena populasi dari subjek penelitian kurang dari 100, maka penelitian ini menggunakan studi populasi. Populasi yang diambil adalah seluruh perawat RSIA Nyai Ageng Pinatih Gresik dengan perincian sebagai berikut:

- a) Masa kerja < 5 tahun: 4 orang
- b) Masa kerja 5-7 tahun: 50 orang
- c) Masa kerja > 7 tahun: 8 orang

## E. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data adalah cara yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data penelitiannya. Adapun metode pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan skala psikologi, skala psikologi selalu mengacu kepada alat ukur aspek atau atribut afektif (Azwar, 2007;3). Pengumpulan data dalam penelitian ini, peneliti menggunakan dua macam skala yaitu:

1. Skala kecerdasan emosional yang digunakan dalam penelitian ini disusun dan dikembangkan sendiri oleh peneliti dengan mengacu pada teori dari Daniel Goleman yang meliputi aspek mengenali emosi diri, mengelola emosi, memotivasi diri sendiri, mengenali emosi orang lain, membina hubungan.

**Tabel 3.2**

**Blue Print Skala Kecerdasan Emosional**

No	Aspek	Indikator	Deskriptor	Favorebe 1	Unfavorebe 1	Tota 1
1.	Mengenali emosi diri	Kesadaran Diri	Mengenal emosi	5	28	2
			Memahami penyebabnya	17	15	2
			Mengenal pengaruhnya terhadap tindakan	30	42	2
2.	Mengelola emosi	Ketahanan Menangg g Stress	Menghadapai peristiwa tidak menyenangkan	2	37	2
			Mengendalikan perasaan menghadapi stress	7,22	19,27	4

		Pengendalian dorongan agresif	Mengendalikan diri bersikap agresif	3,14	11,36	4
		Sikap Asertif	Mengungkapkan perasaan secara langsung	10,25	23,31	4
3.	Memotivasi diri sendiri	Dorongan untuk berprestasi	Memiliki rasa tanggung jawab	34	8	2
			Memusatkan perhatian pada tugas yang dikerjakan	29	38	2
			Puas dengan hasil pekerjaan	1	39	2
			Mengendalikan diri dan tidak bersifat impulsif	13	20	2
4.	Mengenali emosi orang lain	Empati	Merasakan dan ikut memikirkan perasaan dan pikiran orang lain	21,33	4	3
			Memperhatikan kepentingan orang lain	18	41	2
			Mendengarkan orang lain	9	12	2
			Memelihara persahabatan dengan orang lain	32	16	2
5.	Membina hubungan	Hubungan antar pribadi	Saling memberi dan menerima kasih sayang dengan orang lain	6	24	2
			Merasa tenang dan nyaman berhubungan dengan orang lain	26	40,35	3
<b>Total</b>				21	21	42

2. Skala *burnout* disusun dan dikembangkan sendiri oleh peneliti dengan mengacu pada teori dari Maslach yang meliputi aspek kelelahan emosional, depersonalisasi, dan rendahnya hasrat pencapaian prestasi.

**Table 3.3**  
**Blue Print Skala *Burnout***

No	Aspek	Indikator	Deskriptor	Favorebe l	Unfavoreb el	Total
1.	Kelelahan emosi	Fisik	Sakit kepala	20	5	2
			Tegang pada otot leher dan bahu	10	30	2
			Perubahan kebiasaan makan	31	15	2
			Berkurangnya berat badan secara drastis	34	25	2
		Mental	Merasa tidak bahagia	19	3	2
			Tidak berharga	18	13	2
			Rasa gagal	8	23	2
		Emosional	Cepat tersinggung	32	4	2
			Bosan	14	29	2
			Tertekan	36	9	2
Jengkel dengan segala yang ditugaskan	24		38	2		
2.	Depersona lisasi	Sinisme	kurang sensitif terhadap kebutuhan orang lain	2	35	2
			tidak peduli dengan pekerjaan	22	7	2
			menjauh dari lingkungan sosial	12	27	2
			acuh tak acuh	37	17	2
3.	Penurunan prestasi	Penurunan pencapai an prestasi	Rasa tidak puas terhadap pekerjaan	6	21	2
			Rendah diri	28	11	2
			Merasa tidak kompeten	26	1	2
			Menganggap tugas-tugas yang dibebankan terlalu berlebihan	16	33	2
<b>Total</b>				19	19	38

Dalam penelitian ini untuk mengukur variabel-variabel kecerdasan emosional dan *burnout* menggunakan skala likert dengan skor sebagai berikut:

**Tabel 3.4**  
**Skoring Skala Kecerdasan Emosional Dan *Burnout***

Kategori Respon	Skor Item Favourable	Skor Item Unfavourable
SS	4	1
S	3	2
KS	2	3
TS	1	4

SS= sangat sesuai, S = sesuai, KS = kurang sesuai, TS = tidak sesuai.

## **2. Observasi**

Observasi atau yang disebut pula dengan pengamatan, meliputi kegiatan pemuatan perhatian terhadap sesuatu objek dengan menggunakan seluruh alat indra. (Arikunto, 2006;156)

Observasi dapat dilakukan dengan dua cara, yang kemudian digunakan untuk menyebut jenis observasi yaitu:

- a. Observasi non sistematis, yang dilakukan oleh pengamat dengan tidak menggunakan instrumen pengamatan.
- b. Observasi sistematis, yang dilakukan oleh pengamat dengan menggunakan pedoman sebagai instrumen pengamatan. (Arikunto, 2006;157)

Observasi yang dilakukan dalam penelitian adalah observasi nonpartisipan, dimana peneliti berada diluar subjek yang diteliti dan tidak ikut dalam kegiatan-kegiatan yang mereka lakukan.

## **3. Wawancara**

Wawancara adalah sebuah dialog yang dilakukan oleh pewawancara (interviewer) untuk memperoleh informasi dari yang diwawancarai/responden.

(Arikunto, 2006;155)

Penelitian ini menggunakan teknik wawancara semi-structured interview atau wawancara bebas terpimpin. Dalam teknik wawancara ini, pewawancara membawa pedoman yang hanya merupakan garis besar tentang hal-hal yang akan ditanyakan (Arikunto, 2006;156). Observasi dan wawancara dilakukan oleh peneliti sebelum penelitian untuk mengetahui problem yang ada, yang kemudian dilanjutkan untuk memperoleh data yang berupa keadaan riil dari fenomena yang terjadi.

#### **4. Dokumentasi**

Dokumentasi dari asal katanya dokumen, yang artinya barang-barang tertulis. Didalam melaksanakan metode dokumentasi, peneliti menyelidiki benda-benda tertulis seperti buku-buku, majalah, dokumen, peraturan-peraturan, notulen rapat, catatan harian dan sebagainya (Arikunto, 2006;158). Yaitu dengan mengumpulkan, memfoto kopi dan mempelajari arsip-arsip yang berhubungan dengan penelitian yang di dapat dari bagian personalia yang berupa sejarah berdirinya lembaga yang diteliti, latar belakang objek penelitian, jumlah perawat dan keadaan di RSIA Nyai Ageng Pinatih Gresik.

## **F. Proses Penelitian**

Langkah-langkah yang ditempuh dalam penelitian ini adalah:

### **1. Tahap Pra-lapangan**

Tahap ini adalah tahap dimana peneliti mengadakan survei awal lapangan, pengurusan izin penelitian terhadap pihak kampus dan pihak yang berwenang di lokasi penelitian, serta pengurusan administrasi yang mendukung jalannya penelitian. Tidak lupa pula dalam tahap ini adalah penentuan rancangan untuk populasi dan sampel.

### **2. Tahap Lapangan**

Pada tahap ini peneliti mulai memilih sampel penelitian sejumlah 62 responden sampel penelitian, kemudian selanjutnya peneliti melakukan pengumpulan data lapangan. Pelaksanaan penelitian dilakukan di RSIA Nyai Ageng Pinatih Gresik.

### **3. Tahap Pasca Lapangan**

Tahap ini adalah tahap setelah pengumpulan data selesai. Pada tahap ini peneliti akan mengolah data sesuai dengan rumus-rumus yang ada, lalu membahas hasil pengolahan data dengan pustaka yang digunakan, akhirnya peneliti menyimpulkan hasilnya.

## **G. Uji Coba Instrumen Penelitian**

Uji coba instrumen adalah menguji keandalan alat ukur dan kesahihan item dalam instrumen sehingga dapat diketahui kualitas instrumen yang digunakan. Alat ukur yang memenuhi syarat adalah alat ukur yang valid dan reliabel.

Adapun dalam penelitian ini uji coba skala atau instrumen penelitian yang digunakan adalah dengan ujicoba terpakai. Yaitu peneliti langsung menyajikannya pada subjek penelitian lalu peneliti menganalisis reliabilitas dan validitasnya sehingga diketahui mana item yang valid dan yang gugur, apakah instrumen itu cukup handal atau tidak. Jika hasilnya memenuhi syarat (tidak banyak item yang gugur dan reliabel) maka peneliti langsung melanjutkan pada langkah selanjutnya. Jika tidak memenuhi syarat maka peneliti memperbaikinya dan mengadakan uji ulang pada responden. (Hadi, 1994:138)

## **H. Validitas dan Reliabilitas**

### **1. Validitas**

Validitas yaitu sejauhmana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur

dalam melakukan fungsi ukurnya. Suatu instrument dapat dikatakan mempunyai validitas tinggi apabila alat tersebut memberikan hasil ukur, yang sesuai dengan maksud dilakukannya pengukuran tersebut. Sebaliknya, tes yang menghasilkan data yang tidak relevan dengan tujuan pengukuran dikatakan sebagai tes yang memiliki validitas rendah. (Azwar, 2007;5).

Adapun rumus yang digunakan adalah :

$$r_{xy} = \frac{N\sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{N\sum X^2 - (\sum X)^2\}\{N\sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Keterangan:

$r_{xy}$  = koefisien korelasi produk moment

N = jumlah subjek

X = jumlah skor item

Y = jumlah skor total

Perhitungan validitas alat ukur dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan komputersasi dengan bantuan *software* SPSS (*Statistical Product and Service Solution*) 15.0 for windows. Kriteria pemilihan item berdasarkan korelasi item-total, biasanya digunakan batasan  $r_{ix} \geq 0,30$ . Semua item yang mencapai koefisien korelasi minimal 0,30 daya pembedanya

dianggap memuaskan (Azwar, 2007;65). Pada penelitian ini skala di katakan valid apabila memiliki koefisien validitas di atas 0,30.

Dari uji validitas yang telah dianalisa akhirnya dapat diketahui dari 42 item pernyataan untuk variabel kecerdasan emosi terdapat 8 item yang gugur serta jumlah ítem yang valid adalah 34 item. Sedangkan dari 38 item pernyataan untuk variabel *burnout* terdapat 4 item yang gugur, jadi jumlah item yang valid adalah 34 item.

**Tabel 3.5**  
**Hasil Uji Validitas Skala Kecerdasan Emosi**

No	Aspek	Indikator	Deskriptor	Item Valid		Item Gugur
				Favorebel	Unfavorebel	
1.	Mengenali emosi diri	Kesadaran Diri	Mengenal emosi	5	28	
			Memahami penyebabnya	17	15	17
			Mengenal pengaruhnya terhadap tindakan	30	42	42
2.	Mengelola emosi	Ketahanan Menanggung Stress	Menghadapai peristiwa tidak menyenangkan	2	37	
			Mengendalikan perasaan menghadapi stress	7,22	19,27	
		Pengendalian dorongan agresif	Mengendalikan diri bersikap agresif	3,14	11,36	11, 14
		Sikap Asertif	Mengungkapkan perasaan secara langsung	10,25	23,31	
3.	Memotivasi diri sendiri	Dorongan untuk	Memiliki rasa tanggung jawab	34	8	34

		berprestasi	Memusatkan perhatian pada tugas yang dikerjakan	29	38	
			Puas dengan hasil pekerjaan	1	39	39
			Mengendalikan diri dan tidak bersifat implusif	13	20	
4.	Mengenali emosi orang lain	Empati	Merasakan dan ikut memikirkan perasaan dan pikiran orang lain	21,33	4	33
			Memperhatikan kepentingan orang lain	18	41	
			Mendengarkan orang lain	9	12	9
			Memelihara persahabatan dengan orang lain	32	16	
5.	Membina hubungan	Hubungan antar pribadi	Saling memberi dan menerima kasih sayang dengan orang lain	6	24	
			Merasa tenang dan nyaman berhubungan dengan orang lain	26	40,35	
<b>Total</b>					<b>42</b>	<b>8</b>

**Tabel 3.6**

**Hasil Uji Validitas Skala *Burnout***

No	Aspek	Indikator	Deskriptor	Item Valid		Item Gugur
				Favorebel	Unfavorebel	
1.	Kelelahan emosi	Fisik	Sakit kepala	20	5	20
			Tegang pada otot leher dan bahu	10	30	
			Perubahan kebiasaan makan	31	15	
			Berkurangnya berat badan secara drastis	34	25	
		Mental	Merasa tidak bahagia	19	3	

			Tidak berharga	18	13	18
			Rasa gagal	8	23	
		Emosional	Cepat tersinggung	32	4	
			Bosan	14	29	
			Tertekan	36	9	
			Jengkel dengan segala yang ditugaskan	24	38	
2.	Depersonalisasi	Sinisme	kurang sensitif terhadap kebutuhan orang lain	2	35	
			tidak peduli dengan pekerjaan	22	7	22
			menjauh dari lingkungan sosial	12	27	
			acuh tak acuh	37	17	17
3.	Penurunan prestasi	Penurunan pencapaian prestasi	Rasa tidak puas terhadap pekerjaan	6	21	
			Rendah diri	28	11	
			Merasa tidak kompeten	26	1	
			Menganggap tugas-tugas yang dibebankan terlalu berlebihan	16	33	
<b>Total</b>				<b>38</b>	<b>4</b>	

## 2. Reliabilitas

Reliabilitas adalah sejauh mana hasil pengukuran dapat dipercaya.

Pengukuran yang memiliki reliabilitas tinggi disebut sebagai pengukuran yang reliabel. Reliabilitas mempunyai berbagai nama lain seperti keterpercayaan, keandalan, keajegan dan sebagainya. (Azwar, 2007;4)

Adapun rumus yang digunakan untuk mengukur reliabilitas adalah

menggunakan rumus Alpha, sebagai berikut:

$$r_{11} = \left( \frac{k}{k-1} \right) \left( 1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right)$$

Keterangan:

$r_{11}$  = Reliabilitas instrumen

$k$  = Banyaknya butir pertanyaan

$\sum_b^2$  = jumlah varians butir

$\sigma_t^2$  = Varians total

Suatu alat tes dikatakan reliabel jika koefisien reliabilitasnya lebih tinggi dari 0,60. (Fanani, 2009;4) Dan dari uji reliabilitas dengan menggunakan program SPSS 15.0 *for windows*, pada variabel kecerdasan emosi diperoleh nilai alpha sebesar 0.913 sedangkan pada variabel *burnout* sebesar 0.925.

**Tabel 3.7**  
**Rangkuman Uji Reliabilitas**

<b>Variabel</b>	<b>Jumlah item</b>	<b>Jumlah subjek</b>	<b>Alpha</b>	<b>Keterangan</b>
Kecerdasan Emosi	42	62	0.913	Reliabel
<i>Burnout</i>	38	62	0.925	Reliabel

## I. Metode Analisa Data

### a. Analisa Norma

Untuk mengetahui kategori tinggi, sedang, dan rendah maka akan digolongkan berdasarkan klasifikasi kategori berikut ini:

$X < (\mu - 1,0\sigma)$	Rendah
$(\mu - 1,0\sigma) \leq X < (\mu + 1,0\sigma)$	Sedang
$(\mu + 1,0\sigma) \leq X$	Tinggi

Sedangkan rumus mean Moh. Nazir adalah sebagai berikut: (Nazir, 1988:448)

$$\text{Mean} = \frac{\sum X_i}{N}$$

Keterangan:

$\sum X_i$  = Jumlah nilai yang sudah dikalikan dengan frekuensi masing-masing.

$N$  = Jumlah Subjek

Dan rumus Standar Deviasi adalah:

$$SD = \sqrt{\frac{\sum fx^2}{N} - \left(\frac{\sum fx}{N}\right)^2}$$

## b. Analisa Prosentase

Setelah diketahui harga mean dan SD, selanjutnya dilakukan perhitungan prosentase masing-masing tingkatan dengan menggunakan

rumus:

$$P = \frac{F}{N} 100 \%$$

Keterangan:

F = Frekuensi

N = Jumlah Subjek.

### c. Analisa Korelasi Product Moment

Korelasi bertujuan untuk mencari kuat lemahnya hubungan antar dua variabel atau lebih (Yuswianto, 2009;38). Koefisien korelasi atau angka korelasi, bergerak dari -1 sampai +1. Untuk bentuk hubungan, nilai koefisien korelasi dinyatakan dalam positif (+) dan negatif (-).

- a) Jika koefisien korelasi bernilai positif, artinya jika satu variabel naik/turun, maka variabel yang lain juga naik/turun. Semakin dekat koefisien korelasi ke +1, semakin kuat korelasi positifnya.
- b) Jika koefisien korelasi bernilai negatif, artinya jika satu variabel naik/turun, maka variabel yang lainnya akan turun/naik. Semakin dekat koefisien korelasi ke -1, semakin kuat korelasi negatifnya.
- c) Jika koefisien korelasi bernilai 0 (nol), maka variabel tidak menunjukkan adanya korelasi.

d) Jika koefisien korelasi bernilai -1 atau +1, maka variabel menunjukkan korelasi positif atau negatif sempurna. (Hasan, 2002;99)

Korelasi *product moment* merupakan teknik pengukuran tingkat hubungan antara dua variabel yang datanya berskala interval. Angka korelasinya disimpulkan dengan r. Angka r *product moment* mempunyai kepekaan terhadap konsistensi hubungan timbal balik. Rumus perhitungan *product moment* sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{N\sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{N\sum X^2 - (\sum X)^2\}\{N\sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Keterangan:

$r_{xy}$  = koefisien korelasi produk moment

N = jumlah subjek

X = jumlah skor item

Y = jumlah skor total

Penghitungan signifikansi korelasi dilakukan dengan menghubungkan kecerdasan emosi dengan *burnout*, apakah ada hubungan yang signifikan dari variabel X terhadap variabel Y, maka hasil perhitungannya dibandingkan

dengan taraf signifikan ( $\alpha$ ) 5%.

Jika  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel:  $H_0$  ditolak maka terdapat hubungan variabel X terhadap variabel Y.

Jika  $r$  hitung  $<$   $r$  tabel:  $H_0$  diterima maka tidak terdapat hubungan variabel X terhadap variabel Y.

Untuk melakukan perhitungan dengan rumus-rumus diatas, peneliti menggunakan bantuan program SPSS (*Statistical Product and Service Solution*) 15.0 for windows.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Deskripsi Objek Penelitian**

##### **1. Deskripsi Lokasi Penelitian**

RSIA Nyai Ageng Pinatih Gresik adalah organisasi atau lembaga yang bergerak dibidang kesehatan dalam pelayanan spesialistik kebidanan, penyakit kandungan dan kesehatan anak. Mulai berkembang tahun 1978 bertempat di Jl. K.H.Abd Karim no.76-78 Gresik, sekarang memiliki dokter praktek spesialis gigi, kandungan, spesialis anak, anastesi, dan bedah. Rumah sakit ini memiliki dua lantai. Lantai dasar terdapat apotik, ruang UGD, ruang anak, perawatan ibu, ruang bayi baik yang sehat maupun yang memerlukan perlakuan khusus, ruang operasi, laboratorim. Sedangkan ruang kantor direktur dan ruang kantor yayasan diletakkan dilantai atas.

##### **2. Sejarah Berdirinya RSIA Nyai Ageng Pinatih Gresik**

Tahun 1966, bertepatan dengan pemberantasan PKI yang dilakukan oleh masa NU PMII (Pergerakan Mahasiswa Islam Indonesia),

KAPI, KAMI & GP ANSOR. Pada masa itulah kemenangan NU suatu kesempatan yang baik bagi warga NU untuk mendirikan kegiatan-kegiatan. Tercetuslah ide dari PMII yang dipimpin oleh Abdul Gofur Sofwan untuk mendirikan balai pengobatan islam. Tahun 1967 Lokasi pembangunan terletak di jalan Pahlawan no 55 Gresik, rumah tersebut atas pinjaman dari Bapak H. Ridwan.

1 Juli 1967 dibukalah balai pengobatan islam yang dipimpin oleh Dr.Mukti dari surabaya dengan wakil ketua: Dr.MUHAMMAD TOHIR Surabaya. Untuk pertama kali pembukaan poliklinik tersebut disambut gembira oleh warga NU setiap hari pasien yang datang kurang lebih 100 orang dan berjalan sampai satu tahun.

Tahun 1968 Kegiatan praktek ditambah dengan BKIA (Balai Kesehatan Ibu dan Anak dan Persalinan). Pada waktu itu masyarakat sangat antusias sekali menyambut balai kesehatan islam. Setelah itu digantikan oleh Ny Dr Dhwi Astutik. Pada waktu itu rumah H.Ridwan diminta akan dijual.

Setelah pindah ke Jl.K.H.Abd Karim tahun 1973. Gedung baru dimulai praktek walaupun kurang sempurna. Gedung masih belum selesai

sehingga untuk praktek poli masih pinjam tempat. Selain membangun, belum punya tanah, meminta tanah belum punya yayasan yang dapat meminta dan memiliki tanah. Kemudian didirikan yayasan dengan nama YAPPI (Yayasan Pembina Pendidikan Islam) dan yayasan inilah yang meminta tanah yang sekarang ditempati RSIA Nyai Ageng Pinatih seluas 2500<sup>2</sup>.

Tidak beberapa lama diterimalah izin pemilikan tanah tersebut. Dengan tanah sebagai hak bangunan kemudian oleh yayasan diserahkan tanah tersebut kepada pengurus, kemudian dibangun Balai Pengobatan dan Rumah Bersalin Nyai Ageng Pinatih.

Dengan segala keterbatasan waktu yang ada mulai mengadakan pengurusan tanah bangunan dan biaya sepenuhnya dari sumbangan masyarakat. Selesai pembangunan tersebut kami hanya mengerjakan pekerjaan. Kemudian pada akhirnya pengurus kami serahkan kepada pengurus yang baru :

Ketua : Drg. A. Zayadi

Wakil Ketua : Dra. Chakimah Alawi

Sekretaris : Amar Ma'ruf, SH

Wakil Sekretaris : Ir. M. Samsul Fu'ad  
Bendara : Hj. Wadli'ah Hayyi  
Wakil Bendahara : Abdullah Yazid, BA  
Pengawas : KH. Ainur Rofiq, S.ag

### 3. Profile RSIA Nyai Ageng Pinatih Gresik

RSIA Nyai Ageng Pinatih adalah RS swasta sosio-ekonomi yang mengkhususkan diri dalam bidang pelayanan spesialistik kebidanan penyakit kandungan dan kesehatan anak, serta ditunjang dengan unit-unit pelayanan spesialistik lain.

Dalam menjalankan fungsinya, RSIA Nyai Ageng Pinatih memberikan pelayanan kesehatan untuk wanita dan anak, pelayanan kesehatan diberikan secara optimal dan professional bagi pasien, keluarga pasien dan dokter-dokter provider.

Dalam upaya mencapai pelayanan yang optimal dan professional ini, maka secara konsisten dan berkesinambungan manajemen RSIA Nyai Ageng Pinatih menjalankan program-program peningkatan mutu dan pengawasan pada semua bidang pelayanan untuk menunjang upaya peningkatan mutu pelayanan.

4. Visi RSIA Nyai Ageng Pinatih Gresik

Mewujudkan sebuah rumah sakit yang dapat dibanggakan melalui pelayanan kesehatan terpadu dan Islami.

5. Misi RSIA Nyai Ageng Pinatih Gresik

Menyelenggarakan pelayanan kesehatan kesehatan yang terbaik, professional, akuntabel dengan melaksanakan yang aman, Informatif, Efektif, Efisien, Manusiawi dan memuaskan serta berorientasi pada pelanggan.

6. Tujuan RSIA Nyai Ageng Pinatih Gresik

Mewujudkan derajat kesehatan yang setinggi-tingginya bagi semua lapisan masyarakat melalui pemeliharaan kesehatan secara preventif, promosi, kuratif dan rehabilitative yang dilaksanakan secara menyeluruh.

Mengkhususkan diri pada pelayanan kesehatan Ibu dan Anak serta dapat mewujudkan predikat Rumah Sakit Sayang Anak dan Sayang Ibu.

(Dokumentasi RSIA Nyai Ageng Pinatih Gresik)

## B. Hasil Penelitian

### 1. Pelaksanaan Penelitian

Penelitian dilakukan di RSIA Nyai Ageng Pinatih Gresik. Dilaksanakan tanggal 16 April 2010 dengan memberikan skala psikologi kepada sekertaris RSIA untuk disebarakan kepada seluruh perawat, kemudian diambil kembali pada tanggal 20 April 2010.

### 2. Analisis Data

Untuk mengetahui tingkat tinggi, sedang, dan rendah pada responden, maka perlu diketahui jumlah mean dan standar deviasi pada masing-masing variabel.

**Tabel 4.1**  
**Hasil Mean dan Standart Deviasi**

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
KecerdasanEmosi	62	103.00	162.00	127.5161	11.54143
Burnout	62	98.00	143.00	115.7903	8.49906
Valid N (listwise)	62				

Selanjutnya, untuk membagi data menjadi tiga kategori untuk menentukan jarak pada masing-masing kelompok dengan pemberian skor standart, diperoleh dengan menggunakan norma-norma sebagai berikut:

**Tabel 4.2**

### Norma Kelompok

Kategori	Norma
Tinggi	$(\mu + 1,0\sigma) \leq X$
Sedang	$(\mu - 1,0\sigma) \leq X < (\mu + 1,0\sigma)$
Rendah	$X < (\mu - 1,0\sigma)$

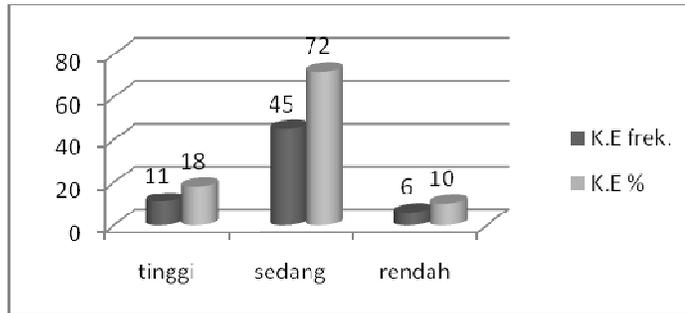
a) Kecerdasan Emosi

Untuk mengetahui tingkat kecerdasan emosi pada responden maka kategori pengukuran pada subyek penelitian dibagi menjadi tiga kategori yaitu; tinggi, sedang, dan rendah yang berdasarkan distribusi normal. Setelah dihitung didapatkan Mean sebesar 127 dan standar deviasi sebesar 11. Sedangkan untuk mencari skor kategori perhitungan dilakukan menggunakan norma kelompok, diperoleh dengan pembagian sebagai berikut:

**Tabel 4.3**  
**Kategori Tingkat Kecerdasan Emosi**

Tingkat	Interval	Frekuensi	Total (%)
Tinggi	$\geq 138$	11	18
Sedang	116-137	45	72
Rendah	$< 117$	6	10
<b>Jumlah</b>		62	100

**Tabel 4.4**  
**Diagram Tingkat Kecerdasan Emosi**



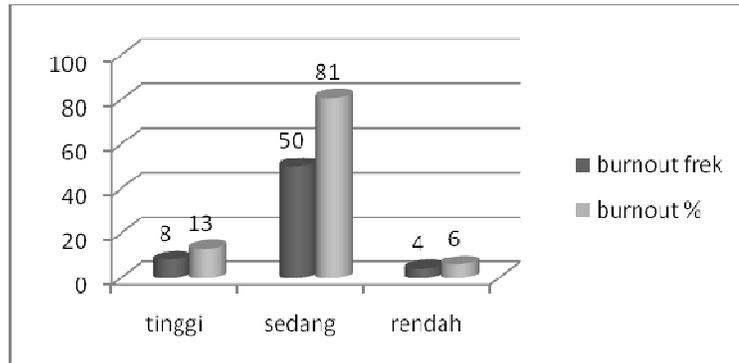
b) *Burnout*

Untuk mengetahui tingkat *burnout* pada responden maka kategori pengukuran pada subyek penelitian dibagi menjadi tiga kategori yaitu; tinggi, sedang, dan rendah yang berdasarkan distribusi normal. Setelah dihitung didapatkan Mean sebesar 116 dan standar deviasi sebesar 8. Sedangkan untuk mencari skor kategori perhitungan dilakukan menggunakan norma kelompok, diperoleh dengan pembagian sebagai berikut:

**Tabel 4.5**  
**Kategori Tingkat *Burnout***

Tingkat	Interval	Frekuensi	Total (%)
Tinggi	$\geq 123$	8	13
Sedang	107-122	50	81
Rendah	$< 106$	4	6
<b>Jumlah</b>		62	100

**Tabel 4.6**  
**Diagram Tingkat *Burnout***



c) Hubungan Kecerdasan Emosional dengan *Burnout*

Untuk mengetahui ada atau tidaknya hubungan kecerdasan emosi dengan *Burnout*, maka dilakukan analisa *product moment* dari *Pearson* karena terdiri dari dua variabel, selain itu data yang diolah adalah berupa interval. Menggunakan *software* SPSS 15.0 *for windows*. Berikut adalah hasil analisis dari data penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

**Tabel 4.7**  
**Korelasi Antar Variabel**

		K.E	Burnout
K.E	Pearson Correlation	1	-.683**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	62	62
Burnout	Pearson Correlation	-.683**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	62	62

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level

**Tabel 4.8**  
**Tabel Rangkuman Korelasi Product Moment (r<sub>xy</sub>)**

r <sub>xy</sub>	Sig	Keterangan	Kesimpulan
-0.683	0.000	Sig < 0.05	Signifikan

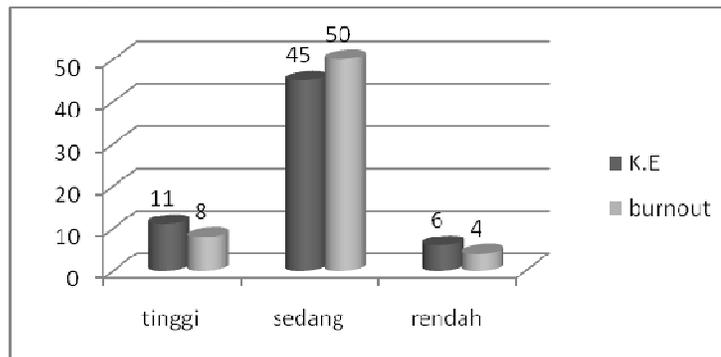
Dalam penelitian ini korelasi antara kecerdasan emosional dengan

*burnout* ditunjukkan dengan hasil korelasi yang signifikan ( $r_{xy} = -0.683$  ;  $\text{sig} = 0,000 < 0,05$  ) ini menunjukkan ada hubungan yang signifikan antara kecerdasan emosi anak dengan *burnout*. Hasil penelitian, tingkat sedang menempati tingkat paling besar, selanjutnya ada hubungan negatif dari hasil tingkat tinggi rendahnya masing-masing variabel.

**Table 4.9**  
**Tingkat Kecerdasan Emosi dan *Burnout***

Kategori	Kecerdasan Emosi		<i>Burnout</i>	
	Frekuensi	%	Frekuensi	%
Tinggi	11	18	8	13
Sedang	45	72	50	81
Rendah	6	10	4	6
<b>Total</b>	<b>62</b>	<b>100</b>	<b>62</b>	<b>100</b>

**Tabel 4.10**  
**Diagram Tingkat Kecerdasan Emosi dan *Burnout***



Untuk mengetahui seberapa besar hubungan yang diperoleh dari dua variabel penelitian, digunakan persamaan koefisien determinan ( $r^2 \times 100$ ), maka dari hasil penelitian  $r_{\text{hit}} -0,683$  diperoleh:

Koefisien determinan  $-0,683^2 \times 100 = 47\%$ .

Angka 47% menunjukkan sumbangan efektif antara variabel kecerdasan emosi terhadap *burnout* sebesar 47% yang ditunjukkan oleh koefisien determinan ( $r^2$ ) sebesar 0,47. Berarti masih terdapat 53% variabel lain yang mempengaruhi *burnout*. Individu yang berfikir negatif tentang pekerjaannya cenderung bersikap menjauhi pekerjaannya. Adanya hubungan yang negatif antara dua variabel tersebut menunjukkan bahwa semakin tinggi kecerdasan emosional perawat maka semakin rendah tingkat *burnout*nya.

### **C. Pembahasan**

Proses pelaksanaan penelitian yang telah dilakukan di RSIA Nyai Ageng Pinatih Gresik, berjalan dengan lancar sesuai dengan perencanaan semula, penelitian yang dilakukan dengan menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan instrumen penelitian observasi dan skala, berusaha untuk mengumpulkan data sebanyak-banyaknya yang selanjutnya dilakukan suatu pengujian untuk memberi gambaran tentang variabel penelitian yang dimaksudkan pada bab pendahuluan meliputi: bagaimana tingkat kecerdasan emosional para perawat, bagaimana tingkat *burnout* pada perawat, dan

hubungan antara kecerdasan emosi terhadap *burnout* perawat RSIA Nyai Ageng Pinatih Gresik yang menjadi lokasi penelitian. Selain itu pengukuran ini bertujuan untuk mengetahui ketepatan hasil penelitian dengan hipotesis yang diajukan oleh peneliti. Berdasarkan hasil pengujian data-data penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti, berikut ini akan dipaparkan gambaran pembahasan hasil penelitian dari masing-masing variabel yang bisa didiskripsikan sebagai berikut:

#### **a) Tingkat Kecerdasan Emosional**

Berdasarkan hasil penghitungan norma kategorisasi data yang diperoleh dari variabel tingkat kecerdasan emosional, dapat diketahui bahwa distribusi frekuensi kecerdasan emosional pada kategori tinggi 11 responden atau 18%. sedangkan pada kategori sedang sebanyak 45 responden atau 72%. Dan pada kategori rendah terdapat 6 orang atau 10%. Dari responden yang berjumlah 62 orang. Sesuai dengan hasil analisis di atas maka dapat disimpulkan bahwa sebagian besar kecerdasan emosional perawat RSIA Nyai Ageng Pinatih Gresik memiliki tingkat kecerdasan emosional yang sedang dengan nilai prosentase 72% dari 62 responden yang menjadi subjek

penelitian.

Penerapan kecerdasan emosional dalam setiap aspek kehidupan sehari-hari membawa keuntungan yang luar biasa dalam menjalani kehidupan. Di dalam kecerdasan emosional seseorang belajar bagaimana merasakan perasaan diri sendiri dan bagaimana orang lain menanggapi perasaan kita. Selain itu pengenalan terhadap perasaan diri sendiri memungkinkan seseorang lebih bisa mengontrol perasaan sendiri sehingga dalam membina relasi dengan orang lain tidak mengalami hambatan.

Seseorang yang memiliki kecerdasan emosional yang berada pada level sedang, menurut Anne Craig memiliki karakteristik sebagai berikut:

- a. Banyak dipengaruhi oleh apa kata orang dan cenderung mengarahkan energi kehidupan ke sana dari pada ke sasaran pribadi.
- b. Lebih rela memaafkan dan fleksibel dari pada yang lebih rendah tingkatannya.
- c. Ketika kecemasan rendah, bisa berfungsi baik, tetapi akan merosot ketika kecemasan lebih tinggi.
- d. Harga diri tergantung pada orang lain.
- e. Kurang kesadaran diri yang mantap.

f. Kepuasan hubungan-hubungan agak rendah. (Zhuria R.S, 2008;31)

Penerapan kecerdasan emosional dalam setiap aspek kehidupan sehari-hari membawa keuntungan yang luar biasa.

#### **b) Tingkat *Burnout***

Berdasarkan hasil pengolahan data yang telah dilakukan terhadap variabel *burnout*, dapat diketahui bahwa distribusi frekuensi kecerdasan emosi pada kategori tinggi berjumlah 8 responden dengan prosentase 13%, sedangkan untuk kategori sedang berjumlah 50 responden dengan prosentase 81%, dan untuk kategori rendah berjumlah 4 responden dengan prosentase 6%, dari total responden penelitian sebanyak 62 orang. Dari hasil analisis diatas menunjukkan bahwa sebagian besar perawat di RSIA Nyai Ageng Pinatih Gresik dari keseluruhan perawat memiliki tingkat *burnout* yang sedang, dengan prosentase sebesar 81%. Hal ini menunjukkan *burnout* perawat di RSIA Nyai Ageng Pinatih Gresik tidak terlalu besar dan juga tidak terlalu kecil, yaitu berada diantara keduanya.

Hasil penelitian pada perawat di RSIA Nyai Ageng Pinatih Gresik Ditemukan perbedaan masa kerja dengan tingkat *burnout*, dengan masa

kerja < 5 tahun berada pada kategori rendah sebanyak 3 orang, sedangkan pada masa kerja > 7 tahun berada pada tingkat tinggi berjumlah 6 orang. Bagi pekerja sosial periode kritis terjadinya *burnout* antara tahun pertama dan tahun kelima bekerja. Dengan kata lain orang dikatakan survive dalam bekerja yaitu mereka yang dapat mengelola emosi dan mengatasi ancaman awal *burnout* sehingga mereka dapat bertahan dan mengembangkan kariernya.

*Burnout* dengan kadar yang sedang bisa menciptakan gangguan hubungan antarpersonal (hubungan antara individu dengan orang lain) di tempat kerja atau dalam kehidupan secara umum (Ubaydillah, 2008). Dampak *burnout* yang dialami individu terhadap orang lain dirasakan oleh klien dan keluarga. Selanjutnya, dampak *burnout* bagi organisasi adalah meningkatnya frekuensi tidak masuk kerja atau *job turnover*, dan mendorong berkembangnya iklim organisasi yang bertentangan dengan tujuan yang hendak dicapai, sehingga kemudian berpengaruh pada efektifitas dan efisiensi kerja dalam organisasi (Yaqin, 2007;9).

Orang yang sedang mengalami *Burnout* pada umumnya ingin menyendiri, dan tidak ingin banyak bicara. Mereka ingin mencari

ketenangan. Mereka tidak membutuhkan segala macam nasehat, sebab nasehat maupun usulan-usulan apapun yang diberikan bisa disalah artikan sebagai kritikan. Karena orang yang sedang mengalami *burnout* sangat sensitif, sehingga mudah sekali tersinggung. Sehingga seringkali terjadi perilaku bolos kerja maupun keterlambatan saat kerja

### c) Hubungan Kecerdasan Emosional Dengan *Burnout*

Banyak faktor penyebab munculnya gejala *burnout*. Saat peneliti menanyakan langsung pada beberapa perawat, diantaranya mengatakan bahwa kurang adanya dukungan dari teman kerja, penghargaan dari pasien maupun atasan, tuntutan pekerjaan yang dirasakan melebihi kemampuan dirinya, serta harapan akan pekerjaannya yang tidak sesuai dengan kenyataan. Merupakan faktor yang mampu menurunkan motivasi bekerja pada perawat, hal tersebut jika dibiarkan berlarut-larut akan menjadi pemicu timbulnya *burnout*.

Seperti dalam firmanNya dalam surat Fuhsilat:49 yang menjelaskan bahwa manusia selalu memohon kebaikan, tetapi ketika harapannya tidak sesuai kenyataan maka ia akan menjadi orang yang putus asa.

لَا يَسْتَمُ الْإِنْسَانُ مِنْ دُعَاءِ الْخَيْرِ وَإِنْ مَسَّهُ الشَّرُّ فَيُوسُ قُنُوطٌ ﴿١١﴾

Artinya: Manusia tidak jemu memohon kebaikan, dan jika mereka ditimpa malapetaka dia menjadi putus asa lagi putus harapan.

Bagi perawat, suatu penghargaan mampu mempengaruhi etos kerja maupun semangatnya untuk meningkatkan produktifitasnya dalam bekerja. Apresiasi dari atasan, rekan kerja bahkan keluarga pasien mampu meningkatkan motivasi perawat dalam melaksanakan pekerjaan atau tugasnya dengan lebih baik. Pemicu timbulnya *burnout* pada perawat juga disebabkan karena pekerjaan perawat yang monoton, membawa rasa bosan pada perawat. Disamping itu, ketidaksesuaian antara harapan dan kenyataan seperti tidak tercapainya “target” kemampuan yang semestinya bisa dicapai, bisa menimbulkan rasa jenuh pada diri perawat.

*Burnout* merupakan suatu sindrom akibat dari tuntutan pekerjaan yang dirasakan berlebihan dibandingkan dengan kemampuan yang dimilikinya, adanya kesenjangan atau ketidaksesuaian antara harapan dengan realitas yang ada. Jika hal tersebut terjadi secara terus menerus dan individu tersebut tidak mampu menyikapinya dengan baik maka lambat laun ia akan terperangkap dalam sindrom ketegangan emosi (*burnout*) yaitu

perasaan lelah yang tidak dapat hilang dengan tidur, merasakan energinya terkuras habis karena pekerjaan. akibatnya individu akan menjauh dari pekerjaan dan lingkungannya yang merupakan suatu usaha untuk menghindari terjadinya penambahan beban stress yang dialaminya. Semua ini merupakan usaha defensif dari perawat.

Harapan yang terlalu tinggi daripada realitas pekerjaan yang ada, pada akhirnya akan menimbulkan kejenuhan (*burnout*) pada diri perawat, karena sulitnya mencapai harapan atau target yang telah ia tetapkan. Goliszek menyebutkan bahwa hal yang perlu disadari disini adalah standart yang ditetapkan bagi diri sendiri terkadang terlalu tinggi. Jika harapan tidak terlalu jauh dari kenyataan yang ada, maka individu akan lebih mudah untuk melakukan penyesuaian ditempat kerja (Goliszek, 2005;55). Apabila sesuatu yang diharapkan tidak tercapai atau sulit diraih, biasanya individu akan memandang situasi kerja secara negatif. Akhirnya, hal ini akan membentuk kebiasaan negatif terhadap pekerjaan. Hal yang bisa dilakukan adalah selalu berusaha mengendalikan diri (mengelola emosi) untuk memandang dan menerima realitas pekerjaan secara positif, agar terhindar dari stress atau *burnout*.

Menurut Cooper dan Sawaf (1999) kecerdasan emosi adalah kemampuan merasakan, memahami dan secara efektif menerapkan daya dan kepekaan emosi sebagai sumber energi, informasi, koreksi dan pengaruh yang manusiawi. Kecerdasan emosi menuntut penilikan perasaan untuk belajar mengakui, menghargai perasaan pada diri dan orang lain serta menanggapi dengan tepat, menerapkan secara efektif energi emosi dalam kehidupan sehari-hari. Dimana kecerdasan emosi juga merupakan kemampuan untuk menggunakan emosi secara efektif untuk mencapai tujuan untuk membangun produktif dan meraih keberhasilan.

Goleman menjelaskan bahwa ada beberapa faktor yang mempengaruhi kecerdasan emosional seseorang yaitu: a) lingkungan keluarga. kehidupan keluarga merupakan sekolah pertama dalam mempelajari emosi; dan b) lingkungan non keluarga, hal ini yang terkait adalah lingkungan masyarakat dan pendidikan. Kecerdasan emosi ini berkembang sejalan dengan perkembangan fisik dan mental anak. Anak berbakat perlu bantuan untuk mengatasi emosi mereka agar tidak mengganggu proses kreativitas. (Maryati, 2008;99)

Goleman (Riani, 2007) mengatakan bahwa kecerdasan emosional

adalah kemampuan lebih yang dimiliki individu dalam memotivasi diri, ketahanan dalam menghadapi kegagalan, mengendalikan emosi dan menunda kepuasan, serta mengatur keadaan jiwa. Dengan kecerdasan emosional, individu dapat menempatkan emosinya pada porsi yang tepat, memilah kepuasan dan mengatur suasana hati. Individu yang memiliki kecerdasan emosional yang tinggi dapat menanggulangi emosi mereka sendiri dengan baik, dan memperhatikan kondisi emosinya, serta merespon dengan benar emosinya untuk orang lain.

Seorang perawat jika tidak memiliki kecerdasan emosi, akhirnya ia tidak mengerti bagaimana cara agar ia mampu bertahan di tempat kerja. Diakui atau tidak, lingkungan kerja merupakan salah satu cara membentuk karakter individu. Oleh karena itu, secara berkesinambungan perawat perlu belajar untuk beradaptasi dalam lingkungan kerja untuk mampu menjalani kehidupannya. Dari lingkungan kerjalah seorang perawat mengenal stress dan yang paling utama adalah bagaimana cara seorang perawat memperlakukan lingkungannya.

Keberhasilan seorang perawat dalam hubungan sosialnya tergantung kecerdasan emosinya dalam membina hubungan dengan orang lain.

kecerdasan emosi sangat berperan untuk meminimalisir *burnout* pada perawat dengan cara menanamkan nilai-nilai pentingnya berbagi, saling menyayangi, membangun disiplin, berkomunikasi secara efektif, sehingga merangsang kemampuan perawat untuk mendengar, mengerti dan berpikir, dan saling memaafkan juga dapat meningkatkan kecerdasan emosi dirinya.

kecerdasan emosi merupakan faktor utama dalam kehidupan bekerja. Dengan kecerdasan emosi menghasilkan hubungan sosial yang dinamis yang menyangkut hubungan antara perawat dengan lingkungannya (pasien, teman kerja), dimana kelakuan individu yang satu akan mempengaruhi, memperbaiki, mengubah, atau memperburuk tingkah laku individu yang lain. Interaksi perawat dengan lingkungannya akan memengaruhi *burnout* pada perawat. Ketika perawat menempatkan orang lain dalam posisi sejajar dengan dirinya, ternyata dengan pola interaksi ini kecerdasan emosional seseorang berkembang di atas pola yang lain. Ini artinya, perawat tidak bisa menempatkan diri di atas (dominan) atau sebaliknya terlalu menempatkan diri di bawah (mensupport). Posisi yang baik adalah sejajar dengan anak karena dengan posisi ini, terjadi interaksi yang menumbuhkan Kecerdasan Emosional.

Oleh karena itulah teman kerja, atasan, dan keluarga memegang peranan amat penting dalam kehidupan dalam meminimalisir terjadinya *burnout* pada perawat. Perawat yang banyak belajar melalui lingkungannya untuk membentuk tingkah lakunya, akhirnya mampu meminimalisir terjadinya *burnout*. Perawat juga harus mempelajari budaya dan aturan masyarakat yang berlaku ditempatnya bekerja. Oleh karena itu kenali dengan baik budaya dan aturan masyarakat sekitar, supaya apa yang kita berikan pada pasien nantinya tidak bertentangan dengan budaya dan aturan.

Pada umumnya faktor yang mempengaruhi *burnout* pada perawat adalah pekerjaan sebagai faktor utama. Lingkungan kerjalah yang sangat berperan dalam memicu terjadinya *burnout* pada perawat, karena kecerdasan emosi sangat berperan untuk meminimalisir *burnout* pada perawat. Maka, dengan cara menanamkan nilai-nilai pentingnya berbagi, saling menyayangi, membangun disiplin, berkomunikasi secara efektif, sehingga merangsang kemampuan anak untuk mendengar, mengerti dan berpikir, saling memaafkan diantara perawat, juga mampu meminimalisir terjadinya sindrom *burnout*.

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dalam penelitian ini maka dapat diambil kesimpulan bahwa:

1. Kecerdasan emosi pada perawat sebanyak 62 responden, pada kategori tinggi sebesar 18% dengan frekuensi 11 responden, kategori sedang yaitu sebesar 72% dengan frekuensi 45 responden, kategori rendah sebesar 10% dengan frekuensi 6 responden. Jadi kecerdasan emosi perawat terhadap *burnout* berada pada tingkat sedang.
2. *Burnout* pada perawat dengan 62 responden, pada kategori tinggi sebesar 13% dengan frekuensi 8, kategori sedang sebesar 81% dengan frekuensi 50, kategori rendah sebesar 6% dengan frekuensi 4 responden. *Burnout* para perawat berada pada taraf sedang.
3. Nilai koefisien korelasi ( $r = -0,683$ ;  $p = 0,000$  ( $p < 0,05$ ), berarti ada hubungan negatif yang signifikan antara kecerdasan emosi dengan

*burnout*. Semakin tinggi kecerdasan emosi maka semakin rendah *burnout*, sebaliknya semakin rendah kecerdasan emosi maka semakin tinggi *burnout*.

## **B. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian tersebut ada beberapa saran yang dapat diberikan yaitu:

### 1. Bagi pimpinan perusahaan

Bagi pimpinan rumah sakit khususnya dewan direksi disarankan untuk meningkatkan kecerdasan emosional dengan memberikan penghargaan atas prestasi yang dicapai secara ekstrinsik (gaji) maupun intrinsik (penghargaan dari rekan kerja, ataupun atasan). Bentuk penghargaan tersebut akan membantu perawat untuk lebih meningkatkan motivasi diri. Kemampuan untuk tetap termotivasi walau banyak mengalami kegagalan dan penolakan, akan mewujudkan kinerja yang baik. Impuls interna, akan memicu perasaan positif, dan disaat yang sama dapat menekankan perasaan negatif. Sehingga perawat dapat menyelesaikan masalahnya tanpa harus menimbulkan stres

yang nantinya akan menghambat semangat kerja perawat terutama produktivitas dan kegiatan berinteraksi dengan pasien, rekan kerja maupun dengan atasan.

## 2. Bagi subjek

Diharapkan dapat mengurangi *burnout* yang tergolong sedang dengan cara:

- a. Melibatkan diri secara aktif dalam semua kegiatan atau acara yang diadakan oleh rumah sakit baik yang bersifat formal maupun informal yang dapat menumbuhkan rasa kekeluargaan dan kerjasama antar rekan kerja yang dapat menciptakan kecintaan pada perusahaan. Melakukan evaluasi terhadap hasil kerja yang telah dilakukan, berusaha menemukan hal-hal baru (ide, metode, alat/produk, dll), meningkatkan kemampuan kognitif melalui kerjasama dengan semua rekan kerja ataupun pimpinan untuk memecahkan masalah-masalah yang berkaitan dengan pekerjaan
- b. Memahami kondisi perusahaan yang sebenarnya dengan baik sehingga mampu menilai secara objektif resiko-resiko pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya serta berani dalam mengungkapkan ide, gagasan

kepada pimpinan perusahaan apabila ditemukan lingkungan atau suasana kerja yang tidak sehat.

- c. Berkonsultasi dengan pimpinan atau manajer perusahaan jika mengalami gejala-gejala *burnout* sehingga dapat ditangani dan diberikan solusi yang cepat dan tepat sesuai dengan gejala yang dialami.

### 3. Bagi peneliti selanjutnya

Peneliti lain diharapkan menyempurnakan hasil penelitian ini dengan cara menutupi beberapa kelemahan yang ada pada penelitian ini. Meski sah secara metode, namun evaluasi terhadap sikap dan perilaku oleh subjek sendiri tidak bisa lepas dari kemungkinan terjadinya bias subyektivitas. Disarankan sebaiknya mengungkap 53% variabel lain yang belum diungkap oleh peneliti.

## Daftar Pustaka

- Akbar, Wicaksana, D. 2009. *Hubungan Antara Gaya Kepemimpinan Transformasional Dengan Burnout Pada Karyawan PT. Polowijo Gosari Gresik*. Skripsi Fakultas Psikologi Universitas Muhamadiyah Surakarta.
- Al-Qur'an Dan Terjemahannya. Wakaf Dari Pelayanan Dua Tanah Suci Raja Abdullah Bin Abdul Aziz Ali Sa'ud.
- Andarika, Rita. 2004. *Burnout pada Perawat Puteri RS. St. Elizabeth Semarang Ditinjau dari Dukungan Sosial*. [http://psikologi.binadarma.ac.id/jurnal/jurnal\\_rita](http://psikologi.binadarma.ac.id/jurnal/jurnal_rita). Diakses: 15 oktober 2009
- Ardani T. & Rahayu I. 2004. *Observasi dan Wawancara*. Malang: Bayu Media
- Arifianti, Ranti, P. 2008. *Hubungan Antara Kecenderungan Kepribadian Ekstrovert Introvert Dengan Burnout Pada Perawat*. [http://library.gunadarma.ac.id/10504145-skripsi\\_fps](http://library.gunadarma.ac.id/10504145-skripsi_fps). Diakses: 15 oktober 2009
- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik (rev. ed VI)*. Jakarta: Rineka Cipta
- Azwar, Saifudin. 2007. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Belajar
- \_\_\_\_\_. 2007. *Penyusunan Skala Psikologi*. Yogyakarta: pustaka belajar
- \_\_\_\_\_. 2007. *Reliabilitas dan Validitas*. Yogyakarta: pustaka belajar
- Cooper and Sawaf. 1999. *Executive EQ: Kecerdasan Emotional Dalam Kepemimpinan dan Organisasi* (terjemahan Widodo). Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Dadi. 2008. *Pengertian Sindrom Burnout*. <http://cacariosan.multiply.com/journal/item/3>. Diakses: 15 oktober 2009

Detiknews. 2010. Perawat stress patahkan tulang iga. <http://www.detiknews.com>.  
Diakses 25 Maret 2010

Ema, Anrilia. 2004. *Peranan Dimensi-Dimensi Birokrasi Terhadap Burnout Pada Perawat Rumah Sakit Di Jakarta*. [http://PSIKOLOGI.BINADARMA.AC.ID/JURNAL/JURNAL\\_ANRILIA](http://PSIKOLOGI.BINADARMA.AC.ID/JURNAL/JURNAL_ANRILIA). Diakses: 15 oktober 2009

Fanani, M, Asnan. 2009. Modul Pelatihan SPSS. Malang: Center Laboratory And ICT. Malang: Fakultas Ekonomi UIN Maulana Malik Ibrahim Malang.

Farid, Ahmad. 2007. Gizi hati, selamatkan hati dari tipu daya setan. Solo: Aqwam

Frankl, E. Victor. 2006. *LOGOTERAPI Terapi Psikologi Melalui Pemaknaan Eksistensi*. Yogyakarta: Kreasi Wacana

Ginanjar, A, Ary. 2002. *ESQ cetakan ke 7*. Jakarta: Arga

Goleman, Daniel. 2005. *Working with Emotional Intelligence, Kecerdasan Emosi untuk Mencapai Puncak Prestasi*. Jakarta: Gramedia

\_\_\_\_\_. 2007. *Kecerdasan Emosional (Mengapa EI Lebih Penting Dari Pada EQ)*. Jakarta: Gramedia

Goliszek, Andrew. 2005. 60 second manajemen stress. Jakarta: PT. Bhuana Ilmu Popular

Gunarsa, Singgih, D. 1987. *Psikologi Perawatan*. Jakarta: BPK Gunung Mulia

\_\_\_\_\_. 2004. *Dari anak sampai usia lanjut*. Jakarta: BPK Gunung Mulia

Hadi, Sutrisno. 1994. *Metodologi Research I*. Yogyakarta: Yayasan Penerbitan Fakultas Psikologi UGM)

Hariyadi Utami. 2006. *Burnout Pada Pustakawan*. <http://www.staff.ui.ac.id>.

Diakses: 15 Desember 2009

- Hasan, Iqbal. 2002. Pokok-Pokok Materi Metode Penelitian Dan Aplikasinya. Jakarta: Ghalia
- Maryati Ika. 2008. Hubungan Antara Kecerdasan Emosi Dan Keyakinan Diri (*self-efficacy*) Dengan Kreativitas Pada Siswa Akselerasi. Surakarta: Fakultas Psikologi Universitas Muhammadiyah. <http://etd.eprints.ums.ac.id> 36932F100040097. Diakses 15 januari 2010
- Mufita, Rizka. 2004. *Pengaruh Adversity Quetient (AQ) dan Kecerdasan Emosional (EQ) Terhadap Kecemasan Menghadapi Persaingan Kerja Pada Mahasiswa Tingkat Akhir UIN Malang*. Skripsi Fakultas Psikologi UIN Maulana Malik Ibrahim: Malang
- Nazir, Moh. 1988. *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Patton, Patricia. 1997. *EQ di Tempat Kerja*. Jakarta: Pustaka Delapratasa.
- Qayyim, Al-Jauziyah, Ibnu. 2007. *Obat Hati*. Jakarta: Darul Haq
- Riani, L. 2007. Pengaruh Kompetensi Utama Kecerdasan Emosional Dan Self-Efficacy Terhadap Kenyamanan Supervisor Dalam Melakukan Penilaian Kinerja. *Journal Megister Manajemen UNS*. (<http://mm.uns.ac.id/jurnal.php?ket=detail&did=48>). Diakses: 15 Desember 2009
- Rochmatus, Z, S. 2008. *Hubungan Antara Kecerdasan Emosional Dengan Strategi Coping Stres Dalam Mengalami Kesulitan Belajar Pada Siswa MAN Malang 1*. Malang: Skripsi Fakultas Psikologi UIN Maulana Malik Ibrahim Malang.
- Segal, Jeanne. 2000. *Melejitkan Kepekaan Emosional; Cara Baru Praktis Untuk Mendayagunakan Potensi Insting dan Kekuatan Emosi Anda*. Bandung: Kaifa
- Shalimow, Yunan. 2008. *Strategi Menghindar Burnout Ditempat Kerja*. <http://www.shalimow.com/html>. Diakses: 15 Oktober 2009

Sihotang, Imelda, Novelina. 2004. *Burnout Pada Karyawan Ditinjau Dari Persepsi Terhadap Lingkungan Kerja Psikologis dan Jenis Kelamin*. [http://psikologi.binadarma.ac.id/jurnal/jurnal\\_imelda](http://psikologi.binadarma.ac.id/jurnal/jurnal_imelda). Diakses : 15 oktober 2009

Suharsono. 2001. *Melejitkan IQ, IE, & IS*. Jakarta: Inisiasi Press

Sutjipto. 2001. Apakah anda mengalami *burnout*. Artikel ilmiah. <http://www.depdiknas.go.id>. Diakses: 15 oktober 2009

Ubaydillah. 2008. *Menangani Masalah Burnout di Tempat Kerja* [http://www.e-psikologi.com/epsi/industri\\_detail.asp?id=479](http://www.e-psikologi.com/epsi/industri_detail.asp?id=479). Diakses: 15 oktober 2009

Ulfa Maria. 2008. Pengaruh Musik Shalawat Terhadap Penurunan *Burnout* Pada Karyawan. Skripsi Fakultas Psikologi UIN Maulana Malik Ibrahim: Malang. Wawancara dan observasi di RSIA Nyai Ageng Pinatih Gresik. 20 November 2009

William, J, Reilly. 2005. *Bagaimana Memperoleh Apa Yang Anda Inginkan*. Jakarta: Prestasi Pustakarya

Yaqin, M, Ainul. 2007. Patologi Birokrasi Dan Pengaruhnya Terhadap Burnout Pada Perawat Rumah Sakit Di Rumah Sakit Ibu Dan Anak Nyai Ageng Pinatih Gresik.

Yusuf, Syamsu. 2004. *Psikologi Perkembangan Anak & Remaja*. Bandung: Pustaka Bani Quraisy

Yuswianto. 2009. *Statistika Inferensial*. Malang: Laboratorium Psikometri dan Komputer Fakultas Psikologi UIN Maliki

### Skala Kecerdasan Emosi

Nama : \_\_\_\_\_ Usia : \_\_\_\_\_

Jenis kelamin : \_\_\_\_\_ Pendidikan Akhir : \_\_\_\_\_

Berilah jawaban pada kolom yang anda anggap benar dengan memberikan tanda (X) pada kolom yang telah tersedia

SS = sangat sesuai    S= sesuai    KS = kurang sesuai    TS = tidak sesuai

No	Pernyataan	SS	S	KS	TS
1.	Saya selalu merasa puas pada semua hasil kerja saya				
2.	Saya mampu menghadapi peristiwa yang tidak menyenangkan				
3.	Saat menghadapi pasien yang rewel dan menjengkelkan saya tetap besikap ramah				
4.	Menurut saya, ketika ada teman yang mengalami kesulitan itu adalah urusan pribadinya sendiri				
5.	Saya mampu mengenali kapan saya merasa sedih kapan merasa gembira				
6.	Saya senang bisa berbagi rasa dengan teman, baik itu suka maupun duka				
7.	Ketika orang lain menyinggung perasaan saya, saya mampu menghadapinya dengan sabar				
8.	Apabila tugas yang diberikan saya rasa sulit, saya akan membiarkan agar orang lain yang mengerjakan				
9.	Ketika teman saya menceritakan masalahnya saya berusaha mendengarkannya dengan seksama				
10.	Saya tidak akan segan mengatakan tidak setuju terhadap pendapat orang jika memang tidak sesuai dengan pemikiran saya				
11.	Ketika marah saya akan menyakiti diri sendiri daripada harus menyakiti orang lain				
12.	Saya bosan mendengarkan masalah orang lain karena saya juga memiliki masalah sendiri				
13.	Saya secara sadar mampu mengendalikan diri dalam berfikir dan bertindak dalam situasi apapun				
14.	Jika saya jengkel pada seseorang saya lebih memilih diam daripada menyakiti diri sendiri atau orang lain				
15.	Saya tiba-tiba menjadi marah tanpa alasan yang jelas				
16.	Saya tidak peduli dengan segala peristiwa yang terjadi pada orang-orang disekitar saya				

17.	Saya mengerti alasan kenapa saya marah				
18.	Saya dapat memaklumi bila rekan kerja saya, meminta bantuan untuk melakukan pekerjaannya karena ia berhalangan				
19.	Jika banyak pekerjaan menumpuk saya menjadi mudah marah				
20.	Saya cenderung bertindak menurut dorongan hati				
21.	Saya merasa prihatin dengan musibah yang menimpa rekan kerja saya				
22.	Saya dapat tetap tenang meski dalam keadaan marah				
23.	Saya ragu untuk menyuarakan pendapat karena bagi saya pendapat saya tidak penting				
24.	Saya gelisah dan jengkel jika harus menunggu teman				
25.	Jika saya merasa tersinggung, saya mampu mengungkapkannya langsung				
26.	Saya merasa nyaman saat bersama dengan teman-teman				
27.	Saya merasa sulit untuk dapat mengendalikan perasaan saya saat marah atau jengkel				
28.	Sukar bagi saya untuk menggambarkan perasaan saya				
29.	Saya tetap dapat bekerja meski banyak gangguan				
30.	Perasaan saya sangat mempengaruhi sikap saya saat bekerja				
31.	Jika saya tidak sependapat dengannya, saya akan pergi meninggalkannya				
32.	Saya mempunyai banyak teman ditempat kerja maupun diluar				
33.	Saya merasakan kesedihan yang dialami orang lain meski saya tidak pernah mengalaminya				
34.	Saya selalu mengerjakan tugas yang diberikan tanpa menyerah				
35.	Saya lebih tenang mengerjakan pekerjaan sendiri daripada harus bekerja sama dengan orang lain				
36.	Jika seseorang menyinggung perasaan, saya akan langsung mencemoohnya/memukulnya				
37.	Saya langsung mengamuk atau pergi jika mengalami peristiwa yang tidak menyenangkan				
38.	Ketika melakukan pekerjaan saya sulit memusatkan perhatian secara terus-menerus				
39.	Saya merasa pekerjaan orang lain jauh lebih baik daripada yang saya kerjakan				
40.	Saya merasa canggung bila harus berada dalam satu kelompok				
41.	Saya tidak suka mencampuri urusan orang lain				
42.	Terkadang tindakan saya menjadi tidak terkontrol saat marah				

### Skala Burnout

Nama : \_\_\_\_\_ Usia : \_\_\_\_\_  
 Jenis kelamin : \_\_\_\_\_ Pendidikan Akhir : \_\_\_\_\_

Berilah jawaban pada kolom yang anda anggap benar dengan memberikan tanda (X) pada kolom yang telah tersedia

SS = sangat sesuai    S = sesuai    KS = kurang sesuai    TS = tidak sesuai

No	Pernyataan	SS	S	KS	TS
1.	Saya akan berusaha melaksanakan tugas-tugas saya dengan lebih baik lagi kelak				
2.	Saya tidak tahu apa yang dibutuhkan pasien jika dia tidak mengatakannya				
3.	Saya merasa bahagia dalam melakukan pekerjaan				
4.	Meski seseorang menyinggung perasaan, saya bisa tetap sabar				
5.	Tubuh saya tidak mudah sakit				
6.	Kerap saya merasa tidak puas dengan hasil pekerjaan saya				
7.	Saya akan berusaha menyelesaikan tugas yang dibebankan dengan segenap kemampuan yang saya miliki				
8.	Saya orang yang gagal				
9.	Saya merasa bahwa saya mampu menghayati pekerjaan saya				
10.	Otot bahu dan leher saya terasa tegang pada saat bekerja.				
11.	Prestasi kerja saya tidak jauh berbeda dengan prestasi rekan kerja lainnya				
12.	Jika mungkin, saya selalu menghindari pembicaraan				
13.	Saya senang bekerja disini karena saya dapat menolong banyak orang				
14.	Saya merasa pekerjaan saya monoton dan sangat membosankan				
15.	Saya tidak pernah mengalami perubahan nafsu makan				
16.	Saya merasa tidak mampu lagi memenuhi tuntutan dari profesi saya				
17.	Saya selalu memperhatikan perkembangan setiap pasien				
18.	Saya sering merasa tidak berguna				
19.	Saya merasa tidak bahagia dengan pekerjaan saya				
20.	Saya sering merasa sakit kepala bila mengingat tugas-tugas dari tempat kerja yang belum selesai				
21.	Saya merasa bahwa prestasi kerja saya meningkat bila dibandingkan dengan sebelumnya				

22.	Saya tidak harus menyelesaikan semua tugas yang dibebankan				
23.	Saya merasa yakin akan berhasil dalam setiap pekerjaan				
24.	Saya sering merasa jengkel dengan pekerjaan yang saya lakukan				
25.	Saya tidak pernah mengalami perubahan berat badan secara drastis				
26.	Saya merasa belum pernah melaksanakan tugas-tugas yang diberikan dengan baik				
27.	Saat mengontrol keadaan pasien saya selalu mengajaknya ngobrol				
28.	Saya merasa rendah diri karena ketidakmampuan saya dalam melakukan pekerjaan				
29.	Saya tidak pernah berfikir untuk pindah kerja ketempat lain				
30.	Saat bekerja saya selalu merasa kondisi tubuh saya sehat/fit				
31.	Seringkali saya menjadi tidak nafsu makan saat bekerja				
32.	Saya mudah marah dengan perkataan yang menyinggung perasaan				
33.	Saya tidak pernah menganggap tugas-tugas yang diberikan sebagai beban yang berlebihan				
34.	Berat badan saya tiba-tiba menurun drastis tanpa saya sadari				
35.	Saya biasanya mengetahui apa kebutuhan pasien sebelum dia mengatakannya				
36.	Setiap kali menghadapi pekerjaan disini, saya merasa tertekan				
37.	Saya hanya mencatat saat harus mengunjungi pasien				
38.	Saya mengerjakan semua pekerjaan dengan hati yang tenang				

## VALIDITAS KECERDASAN EMOSI

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
ite0001	2.9355	.64961	62
ite0002	3.1613	.57811	62
ite0003	3.0484	.21633	62
ite0004	3.1452	.50722	62
ite0005	3.0000	.54321	62
ite0006	2.9355	.56889	62
ite0007	3.0484	.33522	62
ite0008	3.1290	.38342	62
ite0009	3.0161	.42434	62
ite0010	3.0161	.33836	62
ite0011	3.0161	.46136	62
ite0012	3.2097	.41040	62
ite0013	2.9355	.39963	62
ite0014	2.9355	.56889	62
ite0015	2.4516	.73946	62
ite0016	3.0806	.63500	62
ite0017	3.0000	.47907	62
ite0018	2.9355	.50800	62
ite0019	3.0645	.43874	62
ite0020	3.1452	.39864	62
ite0021	3.0323	.25400	62
ite0022	3.0000	.57260	62
ite0023	3.0968	.50277	62
ite0024	3.1452	.43783	62
ite0025	3.0323	.36068	62
ite0026	2.9839	.42434	62
ite0027	3.2419	.43175	62
ite0028	3.1774	.46250	62
ite0029	2.9516	.45906	62
ite0030	2.8226	.75800	62
ite0031	2.9677	.51111	62
ite0032	3.0323	.31193	62
ite0033	2.8548	.35514	62
ite0034	3.0484	.45906	62
ite0035	3.1290	.42403	62
ite0036	3.1613	.41265	62
ite0037	3.0968	.56423	62
ite0038	3.0323	.57167	62
ite0039	2.9677	.54224	62
ite0040	2.7903	.77114	62
ite0041	3.1774	.52866	62
ite0042	2.9839	.68931	62

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ite0001	124.0000	60.295	.396	.853
ite0002	123.7742	59.358	.564	.849
ite0003	123.8871	63.708	.379	.856
ite0004	123.7903	61.152	.417	.852
ite0005	123.9355	63.340	.395	.859
ite0006	124.0000	59.115	.603	.848
ite0007	123.8871	61.249	.639	.850
ite0008	123.8065	61.896	.443	.853
ite0009	123.9194	59.944	.126	.848
ite0010	123.9194	61.125	.657	.850
ite0011	123.9194	60.862	.251	.851
ite0012	123.7258	62.924	.507	.856
ite0013	124.0000	60.459	.659	.849
ite0014	124.0000	60.361	.046	.851
ite0015	124.4839	63.664	.457	.864
ite0016	123.8548	60.061	.432	.852
ite0017	123.9355	60.783	.188	.851
ite0018	124.0000	59.705	.606	.848
ite0019	123.8710	61.754	.402	.853
ite0020	123.7903	62.004	.407	.853
ite0021	123.9032	63.892	.496	.857
ite0022	123.9355	58.914	.623	.847
ite0023	123.8387	60.728	.477	.851
ite0024	123.7903	61.939	.375	.854
ite0025	123.9032	61.236	.594	.851
ite0026	123.9516	60.899	.549	.850
ite0027	123.6935	63.003	.452	.856
ite0028	123.7581	60.875	.503	.851
ite0029	123.9839	60.049	.627	.848
ite0030	124.1129	59.741	.376	.854
ite0031	123.9677	63.212	.453	.858
ite0032	123.9032	64.876	.509	.860
ite0033	124.0806	64.043	.096	.858
ite0034	123.8871	64.921	-.056	.862
ite0035	123.8065	65.437	.312	.863
ite0036	123.7742	64.571	.366	.860
ite0037	123.8387	63.285	.401	.859
ite0038	123.9032	63.564	.615	.860
ite0039	123.9677	63.901	.256	.860
ite0040	124.1452	62.454	.537	.862
ite0041	123.7581	62.383	.460	.856
ite0042	123.9516	61.555	.248	.857

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	62	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	62	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

### Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
126.9355	64.717	8.04469	42

### Reliabilitas Skala Kecerdasan Emosi

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.857	42

## Validitas Skala *Burnout*

### Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
var00001	3.0806	.27451	62
var00002	3.1129	.48264	62
var00003	3.1129	.44739	62
var00004	2.9355	.39963	62
var00005	3.1935	.43753	62
var00006	3.1613	.41265	62
var00007	3.1129	.44739	62
var00008	3.0645	.30681	62
var00009	3.1935	.43753	62
var00010	3.0806	.27451	62
var00011	2.7097	.55477	62
var00012	3.0806	.27451	62
var00013	3.1129	.54637	62
var00014	3.1452	.43783	62
var00015	2.8065	.76477	62
var00016	2.7097	.55477	62
var00017	3.0161	.42434	62
var00018	3.0000	.44353	62
var00019	3.1290	.38342	62
var00020	2.5968	.58561	62
var00021	3.1613	.41265	62
var00022	3.0161	.22117	62
var00023	2.7097	.55477	62
var00024	3.0645	.30681	62
var00025	3.1452	.39864	62
var00026	3.1935	.43753	62
var00027	3.1935	.47352	62
var00028	3.1129	.44739	62
var00029	2.9355	.39963	62
var00030	3.1613	.45063	62
var00031	3.0806	.27451	62
var00032	3.1129	.44739	62
VAR00033	3.1935	.43753	62
VAR00034	3.1129	.48264	62
VAR00035	3.1613	.41265	62
VAR00036	3.0645	.30681	62
VAR00037	2.9355	.39963	62
VAR00038	3.0806	.27451	62

**Item-Total Statistics burnout**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
var00001	112.7097	70.209	.424	.924
var00002	112.6774	67.206	.606	.922
var00003	112.6774	68.091	.534	.922
var00004	112.8548	68.847	.487	.923
var00005	112.5968	67.261	.666	.921
var00006	112.6290	67.647	.651	.921
var00007	112.6774	68.091	.534	.922
var00008	112.7258	69.350	.546	.923
var00009	112.5968	67.261	.666	.921
var00010	112.7097	70.209	.424	.924
var00011	113.0806	68.862	.333	.925
var00012	112.7097	70.209	.424	.924
var00013	112.6774	65.763	.697	.920
var00014	112.6452	67.315	.658	.921
var00015	112.9839	67.426	.336	.927
var00016	113.0806	68.862	.333	.925
var00017	112.7742	71.522	.074	.927
var00018	112.7903	71.349	.092	.927
var00019	112.6613	68.654	.540	.922
var00020	113.1935	71.339	.056	.929
var00021	112.6290	67.647	.651	.921
var00022	112.7742	72.178	.002	.926
var00023	113.0806	68.862	.333	.925
var00024	112.7258	69.350	.546	.923
var00025	112.6452	68.102	.604	.922
var00026	112.5968	66.966	.709	.920
var00027	112.5968	67.294	.607	.922
var00028	112.6774	67.042	.681	.921
var00029	112.8548	68.847	.487	.923
var00030	112.6290	67.024	.679	.921
var00031	112.7097	70.209	.424	.924
var00032	112.6774	68.091	.534	.922
VAR00033	112.5968	67.261	.666	.921
VAR00034	112.6774	67.206	.606	.922
VAR00035	112.6290	67.647	.651	.921
VAR00036	112.7258	69.350	.546	.923
VAR00037	112.8548	68.847	.487	.923
VAR00038	112.7097	70.209	.424	.924

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	62	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	62	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

### Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
115.7903	72.234	8.49906	38

### Reliabilitas Skala *Burnout*

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.925	38

## Hasil Korelasi Kecerdasan Emosi dengan *Burnout*

### Correlations

[DataSet0]

Correlations

		K.E	Burnout
K.E	Pearson Correlation	1	-.683**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	62	62
Burnout	Pearson Correlation	-.683**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	62	62

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level