

**PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL TERHADAP KELELAHAN  
EMOSIONAL, DEPERSONALISASI, DAN PRESTASI PRIBADI.**

**DAMPAK PADA MANAJEMEN KONFLIK**

**(Pada Perawat Rumah Sakit Yos Sudarso Padang)**

**SKRIPSI**

*Disusun guna memenuhi sebagian persyaratan untuk  
memperoleh gelar sarjana manajemen*



**Diajukan Oleh:**

**HANANI ROSAULI BORU SITOANG**

**2010011211165**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS BUNG HATTA**

**TAHUN 2024**

## HALAMAN PENGESAHAN

HALAMAN PENGESAHAN  
PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL TERHADAP KELELAHAN  
EMOSIONAL, DEPERSONALISASI, DAN PRESTASI PRIBADI  
DAMPAK PADA MANANEJEMEN KONFLIK  
(Pada Perawat Rumah Sakit Yos Sudarso Padang)

Oleh:

Nama: HANANI ROSAULI BORU SITOANG  
2010011211165

Tim Penguji

Ketua

( Dr. Akmal, S.E., M.Si )

Sekretaris

( Sefnedi, S.E., M.M, Ph.D )

Anggota

( Elfitra Azliyanti, S.E., M.Sc )

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis pada tanggal 13 Agustus 2024

Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Bung Hatta

Dekan



( Corina Harahap, S.E., M.Si )

**JUDUL SKRIPSI**

**JUDUL SKRIPSI**

**PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL TERHADAP KELELAHAN  
EMOSIONAL, DEPERSONALISASI, DAN PRESTASI PRIBADI.**

**DAMPAK PADA MANANEJEMEN KONFLIK**

**(Pada Perawat Rumah Sakit Yos Sudarso Padang)**

Oleh:

Nama : HANANI ROSAULI BORU SITOANG

NPM: 2010011211165

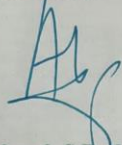
Telah dipertahankan di depan

Tim Penguji Pada Tanggal

13 Agustus 2024

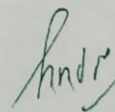
Menyetujui

Pembimbing



( Dr. Akmal, S.E., M.Si )

Ketua Program Studi



( Linda Wati, S.E., M.Si )

## PERNYATAAN

Dengan ini saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa dalam skripsi yang berjudul **“pengaruh kecerdasan emosional terhadap kelelahan emosional, depersonalisasi, dan prestasi pribadi. dampak pada manajemen konflik. pada perawat rumah sakit yos sudarso padang.”** tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau terbitkan orang lain, kecuali secara tertulis diajukan dalam naskah ini dan dicantumkan sumbernya sesuai dengan norma, etika dan kaidah penulis ilmiah yang diterbitkan dalam daftar pustaka.

Padang, Agustus 2024

Penulis

Hanani Rosauli Boru Sitohang

## KATA PENGANTAR

Segala puji syukur penulis ucapkan kehadiran Tuhan Yesus Kristus, oleh karena anugerah-Nya yang melimpah, kemurahan dan kasih setia yang besar akhirnya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kelelahan Emosional, Depersonalisasi, Dan Prestasi Pribadi. Dampak Pada Manajemen Konflik” sebagai syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bung Hatta.

Dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini penulis banyak memperoleh dukungan bimbingan dan arahan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung.

Pada kesempatan ini dengan ketulusan dan keikhlasan hati penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Ibu Prof. Dr. Diana kartika selaku Rektor Universitas Bung Hatta.
2. Ibu Dr. Erni febrina Harahap, S.E., M.Si selaku Dekan Fakultas ekonomi dan Bisnis Universitas Bung Hatta dan Ibu Herawati, S.E., M.Si., Ak.CA selaku wakil Dekan Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bung Hatta.
3. Ibu lindawati, S.E., M.Si selaku ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bung Hatta.

4. Bapak Purbo Jadmiko, S.E., M.Sc selaku sekretaris Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bung Hatta, dan juga sebagai dosen Pembimbing Akademik saya sebagai penulis.
5. Bapak Dr. Akmal, S.E., M.Si sebagai dosen pembimbing yang telah banyak meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, saran saran, serta pengarahan dan pendapat dengan penuh kesabaran yang sangat penulis butuhkan dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Segenap Dosen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bung Hatta yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan dan bimbingan kepada penulis, serta staf karyawan dan karyawan Universitas Bung Hatta yang telah memberikan bantuan dan kelancaran dalam penulis menyelesaikan skripsi.
7. Terima kasih banyak kepada yang terkhusus kepada orang tua tercinta Bapak (Marlen Sitohang) dan Mamak (Masda Simbolon) yang selalu memberikan kasih sayang dan cinta yang tulus, terima kasih atas kesabaran yang orang tua berikan dalam mendidik penulis, terima kasih atas segala hal yang tidak bisa tuliskan satu per satu, yang selalu menjadi penyemangat hidup untuk terus berusaha menjadi sandaran hidup serta doa kedua orang tua yang tiada henti kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

*I love you so much* Bapak Mamak!

8. Teruntuk kepada tiga adik kandung saya terkhusus Agnes Roma Ihut Sitohang yang selalu menjadi tempat penulis berkeluh kesah dan mau selalu mau memberikan waktunya untuk menjaga penulis saat sakit, selalu menjadi tempat tertawa dan bercanda dimasa masa sulit yang penulis jalani,

begitu juga dengan adik saya Silvetrelli Ririn Sitohang, dan Veronika Yuliani Rumondang Sitohang terima kasih atas semangat dan doa yang diberikan kepada penulis. Semoga kita sama-sama sukses dimasa depan ya adik-adik, mungkin di masa depan akan banyak rintangan yang kita hadapi, tapi penulis yakin kita pasti bisa melewati segala hal tersebut dengan hati yang ikhlas dan bergembira.

9. Terima kasih kepada Intan Adira S.Psi. sahabat saya dari masa SMK yang dari awal sampai saat ini selalu mendengar keluh kesah dan memberikan solusi pada saat mengerjakan skripsi ini. Harapan penulis semoga kita bisa bersahabat sampai tua ya,
10. Teruntuk Natalia Br. Barus, Nadhifa Qatrunnada dan Hidayati Isra. Terima kasih telah menjadi sahabat terbaik penulis mulai dari awal sampai saat ini. Tidak hanya dalam mengerjakan skripsi, tetapi juga menjalani hari-hari didalam maupun diluar perkuliahan. Terima kasih telah menjadi pendengar andalan yang selalu mendengarkan keluh kesah penulis, berkontribusi banyak dalam penulisan skripsi ini, memberikan dukungan semangat, tenaga, pikiran, materi maupun bantuannya selama penulis menempuh perkuliahan hingga saat ini.
11. Terima kasih kepada diri saya sendiri atas semua semangat, kekuatan, kesabaran, dan keinginan untuk tetap menjalani perkuliahan dari awal hingga akhir semuanya hingga saat ini. Setelah sejauh ini saya berjalan, terima kasih karna bisa bertahan hingga saat ini, setelah perkuliahan ini pasti akan ada realita kehidupan yang akan dijalani, penulis berharap diri saya

selalu mengandalkan Tuhan Yesus Kristus disetiap langkah dan juga terima kasih semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu yang senantiasa menemani penulis selama pembuatan skripsi dan terima kasih sudah menjadi bagian dari kisah perkuliahan penulis. Sudah memberikan dukungan dan kepercayaannya serta menjadi pengingat yang baik untuk penulis.

Akhir kata penulis berharap skripsi ini bermanfaat bagi banyak pihak dan khususnya bagi penulis dan kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyusun skripsi ini, tidak ada yang dapat penulis sampaikan selain ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya serta untaian doa. Semoga semua doa-doa baik dari kalian semua diterima oleh Tuhan Yesus Kristus dan mendapat berkat berkelimpahan yang selalu beserta kita dimanapun kita berada. Amenn.

"Segala perkara dapat kutanggung di dalam Dia yang memberi kekuatan kepadaku"

*Philipians 4:13*

Padang 7 Agustus 2024

Hanani Rosauli Boru Sitohang



## ABSTRAK

### **PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL TERHADAP KELELAHAN EMOSIONAL, DEPERSONALISASI, DAN PRESTASI PRIBADI.**

#### **DAMPAK PADA MANAJEMEN KONFLIK**

Hananirosauli

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Bung Hatta

E-mail : [hananirosauli04@gmail.com](mailto:hananirosauli04@gmail.com)

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kecerdasan emosional terhadap kelelahan emosional, depersonalisasi, dan prestasi pribadi. Dampak pada manajemen konflik pada rumah sakit Yos Sudarso Padang. Penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data dengan menyebarkan kuesioner. sampel pada penelitian ini yaitu perawat rumah sakit Yos Sudarso Padang yang berjumlah sebanyak 92 responden. Teknik pengumpulan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *purposive sampling*. Metode analisa data dalam penelitian ini menggunakan SEM PLS. Dari hasil pengujian dapat disimpulkan bahwa Kecerdasan emosional berpengaruh positif terhadap kelelahan emosional. Kecerdasan emosional tidak berpengaruh positif terhadap depersonalisasi. Kecerdasan emosional berpengaruh negatif terhadap prestasi pribadi, kecerdasan emosional berpengaruh positif terhadap manajemen konflik. Manajemen konflik berpengaruh negatif terhadap prestasi kerja.

**Kata kunci : Kecerdasan emosional, depersonalisasi, kelelahan emosional, manajemen konflik, dan prestasi pribadi**

# **THE EFFECT OF EMOTIONAL EXHAUSTION, DEPERSONALIZATION, EMOTIONAL INTELLIGENCE, AND CONFLICT MANAGEMENT ON PERSONAL ACHIEVEMENT**

Hananirosauli

Management Study Program, Faculty of Economics and Business

Bung Hatta University

Email: [hananirosauli04@gmail.com](mailto:hananirosauli04@gmail.com)

## **ABSTRACT**

This study aims to examine the effect of emotional intelligence on emotional exhaustion, depersonalization, and personal achievement. Impact on conflict management at Yos Sudarso Padang Hospital. This study uses a data collection method by distributing questionnaires. The sample in this study were nurses at Yos Sudarso Padang Hospital totaling 92 respondents. The sample collection technique used in this study was the purposive sampling method. The data analysis method in this study used SEM PLS. From the test results, it can be concluded that emotional intelligence has a positive effect on emotional exhaustion. Emotional intelligence does not have a positive effect on depersonalization. Emotional intelligence has a negative effect on personal achievement, emotional intelligence has a positive effect on conflict management. Conflict management has a negative effect on work performance.

***Keywords: Emotional intelligence, depersonalization, emotional exhaustion, conflict management, and personal achievement.***

## DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL .....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiii
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	10
1.3 Tujuan Penelitian .....	10
1.4 Manfaat Penelitian .....	11
BAB II .....	12
LANDASAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS .....	12
2.1 Landasan Teori.....	12
2.2 Pengembangan Hipotesis.....	40
2.3 Kerangka konseptual .....	44
BAB 3 .....	45
METODE PENELITIAN .....	45
3.1 Jenis Penelitian .....	45
3.2 Objek , Populasi dan Sampel Penelitian .....	45
3.3 Jenis dan Sumber Data .....	46
3.5 Definisi Operasional.....	47
3.6 Teknik Analisis Data.....	49
4.1.1 Response rate .....	54
4.1.3 Analisis Deskriptif .....	57
4.1.2 Measurement Model Assessment .....	63
4.1.3 Analisis <i>R square</i> .....	73
4.1.4 <i>Structural Model Assessment</i> .....	74
4.1 Pembahasan .....	77
PENUTUP.....	84
5.1 Kesimpulan.....	84
5.2 Implikasi Penelitian.....	84
5.3 Keterbatasan dan Saran .....	86

## DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 .....	51
Tabel 3. 2 .....	52
Tabel 4. 1 .....	54
Tabel 4. 2 .....	55
Tabel 4. 3 .....	57
Tabel 4. 4 .....	58
Tabel 4. 5 .....	59
Tabel 4. 6 .....	60
Tabel 4. 7 .....	62
Tabel 4. 8 .....	64
Tabel 4. 9 .....	67
Tabel 4. 10 .....	68
Tabel 4. 11 .....	70
Tabel 4. 12 .....	73
Tabel 4. 13 .....	73
Tabel 4. 14 .....	75

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual .....	44
Gambar 4. I Structural Assessment Model.....	75

## DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN I .....	93
LAMPIRAN II .....	94
LAMPIRAN III.....	97
LAMPIRAN IV.....	97
LAMPIRAN V .....	104
LAMPIRAN VI.....	104

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Tempat kerja merupakan tempat istimewa untuk promosi Kesehatan (Gillies P 1998). Peralihan kerja dan ketenagakerjaan yang pesat selama beberapa dekade terakhir telah mempengaruhi struktur dan prosedur organisasional, yang pada gilirannya berdampak pada kesehatan dan kesejahteraan karyawan dalam peran pekerjaan dan tanggung jawab hidup mereka (Switz 2016). Psikologi kesehatan kerja memberikan perlindungan kesehatan dan promosi kesehatan pekerja, yang terkait dengan peningkatan kualitas kehidupan kerja. Konsep perlindungan kesehatan berarti kemampuan untuk mengurangi toksisitas di tempat kerja dan keluhan karyawan yang berdampak negatif terhadap kesehatan mereka (Gill M. 2005).

Kecerdasan emosional adalah spektrum luas kemampuan mental yang memungkinkan manusia mengenali, menghafal, dan beresonansi dengan serangkaian informasi tertentu. Kecerdasan emosional pertama kali didefinisikan oleh Mayer dan Salovey (1997) sebagai kemampuan untuk merasakan, menilai, dan mengekspresikan emosi secara akurat, kemampuan untuk mengakses atau membangkitkan perasaan ketika perasaan tersebut memfasilitasi pemikiran; kemampuan memahami emosi dan pengetahuan emosional dan kemampuan mengatur emosi untuk mendorong pertumbuhan emosi dan intelektual (Mayer dan Salovey 1997).

Kecerdasan Emosional mencakup serangkaian kualitas seperti motivasi, ketahanan, kenikmatan, dan harga diri, yang memungkinkan individu memahami, mengidentifikasi, mengelola, dan mengatur emosi mereka ketika menghadapi keadaan buruk (Cao Y. dkk).

Konsep kecerdasan emosional dibangun di atas berbagai latar belakang teoritis dan latar belakang pedagogis (Duke M and Ballard E. 1994). Emosi positif mendorong pengambilan keputusan dan memotivasi kreativitas dalam berbagai konteks (Amabile TM, dkk 2005). Penalaran emosional, penilaian, pemahaman, ekspresi, dan manajemen diri yang tepat adalah kemampuan penting lainnya yang dijelaskan dalam individu dengan kecerdasan emosional yang tinggi (Mayer dan Salovey 1997)

Dalam penelitian Goodhue dan Thomson (1995), pencapaian kinerja individual dinyatakan berkaitan dengan pencapaian serangkaian tugas-tugas individu dengan dukungan teknologi informasi yang ada. Pengukuran kinerja individual ini melihat dampak sistem yang baru terhadap efektifitas penyelesaian tugas, membantu meningkatkan kinerja dan menjadikan pemakai lebih produktif dan kreatif

Kecerdasan emosional adalah pendekatan model integratif, yang memandang kecerdasan emosional sebagai unit yang koheren dengan menciptakan keadaan dimana berbagai keterampilan dan kemampuan digabungkan untuk mencapai pemahaman situasi secara keseluruhan. Model ini mengevaluasi pengetahuan umum individu, bakat belajar dan kemampuan beradaptasi dalam



skenario yang tidak biasa. Model kecerdasan emosional empat cabang adalah kerangka integratif yang menyoroti empat kemampuan spesifik: persepsi emosi yang tepat, memanfaatkan emosi untuk meningkatkan proses kognitif, memahami emosi, dan mengelola emosi secara efektif. (Seal CR and Andrews BA, 2010)

Manajemen konflik mengacu pada proses menahan ciri-ciri konflik yang destruktif sambil menggabungkan ciri-ciri progresifnya (Onyejiaku et al. 2018) Pengelolaan konflik bukanlah akhir dari suatu perselisihan, melainkan merupakan pertimbangan berkelanjutan atas pendekatan-pendekatan yang diperlukan untuk meminimalkan dampak negatif konflik dan meningkatkan dampak konstruktifnya (Leffel et al. 2012). Konflik mengandung makna adanya perbedaan pendapat, benturan kepentingan dan tujuan antar individu atau pihak (Okoli et al., 2017). Wanyonyi et al. (2015) mengartikan konflik sebagai suatu hal rumit yang terjadi secara teratur dan kehadirannya tidak dapat dihindari yang merasuki keberadaan manusia dan organisasi.

Konflik tidak dapat diidentifikasi sebagai baik atau buruk sampai cara pihak-pihak yang terlibat dalam konflik tersebut dipertimbangkan. Ketika konflik terjadi dalam suatu organisasi, maka perlu adanya penyelesaian yang tepat agar konflik tidak semakin meluas karena dapat merugikan organisasi dan pihak-pihak yang terlibat (Onyejiaku et al. 2018). Jika konflik tidak ditangani dengan baik, hal ini dapat menimbulkan dampak buruk pada organisasi seperti pergantian tenaga kerja dan banyak lagi (Onyejiaku et al. 2018). Oleh karena itu, strategi manajemen konflik adalah metode yang digunakan untuk mengelola konflik guna meningkatkan produktivitas dalam suatu organisasi (Igbinoba et al 2019).

Kecerdasan emosional (EI) semakin banyak disebut dalam literatur keperawatan, namun belum ada definisi tunggal yang disepakati apa itu kecerdasan emosional (Petrides & Sevdalis 2010). Yang paling umum definisi yang ditemui didasarkan pada Salovey dan Mayer (1990) konseptualisasi kecerdasan emosional sebagai kemampuan, suatu bentuk kecerdasan. Konseptualisasi seperti itu berfokus pada individu kemampuan untuk memahami dan mengelola emosi mereka sendiri dan orang lain, menggunakan informasi ini sebagai dasar tindakan, sesuai dengan pengembangan model hierarki empat cabang (Salovey & Mayer 1990, Mayer & Salovey 1993, 1995, Mayer & Geher 1996, Mayer dkk. 2000).

Di dalam sebaliknya, Petrides dan rekannya (lih. Petrides & Furnham 2000, Petrides dkk 2007 a,b) mendasarkan pemahaman mereka pada EI dalam teori kepribadian, mengkonsepkan kecerdasan emosional sebagai yang lebih rendah ciri kepribadian tatanan. Oleh karena itu, ada persaingan model kecerdasan emosional yang memiliki serangkaian tindakan tervalidasi yang dikembangkan oleh para ahli teori di semua sisi perdebatan (Mayer dkk. 2000, Bar-On 2006, Petrides 2009, Schutte dkk. 2009).

Dalam keperawatan, kecerdasan emosional telah dikaitkan dengan pengembangan atribut keperawatan yang diinginkan seperti kasih sayang dan kepedulian (Bulmer Smith et al. 2009, Quoidbach & Hansenne 2009, Rego dkk. 2010). Ada juga bukti bahwa kecerdasan emosional terkait dengan kinerja perawat (Beauvais et al. 2011), kompetensi yang dirasakan (Por et al. 2011) dan Nilai Rata-Rata Usia (Codier & Odell 2014).

Beberapa penelitian telah menemukan hubungan yang signifikan antara faktor tunggal kecerdasan emosional ukuran yang digunakan (bukan total skor kecerdasan emosional) dan siswa variabel perawat dieksplorasi (Montes Borges & Augusto 2007, Augusto-Landa dkk. 2009) yang mengarah pada kesimpulan bahwa struktur faktor dari ukuran yang digunakan merupakan hal yang penting pertimbangan. Artinya, total kecerdasan emosional mungkin tidak signifikan dikaitkan dengan variabel yang dieksplorasi, sedangkan faktor tunggal mungkin menawarkan wawasan yang lebih mendalam mengenai hubungan tersebut antara kecerdasan emosional dan atribut keperawatan yang diinginkan.

Dalam literatur seleksi siswa, kemampuan skor kecerdasan emosional ditemukan sebagai prediksi kinerja dalam praktik klinis dan keterampilan interpersonal okakarya (Zysberg dkk. 2011). Jones-Shenk dan Harper (2014) menemukan bahwa kandidat yang memiliki EI lebih tinggi lebih banyak kemungkinan besar akan berhasil menyelesaikan Keperawatan Baccalaureate Program dibandingkan rekan-rekan mereka dengan tingkat kecerdasan emosional yang lebih rendah diukur pada Emotional Quotient Inventory (EQ-i). Staf profesional di lembaga layanan kemanusiaan sering kali diminta untuk menghabiskan banyak waktu dalam keterlibatan yang intens dengan orang lain. Sering kali, interaksi staf-klien berpusat pada masalah klien saat ini (psikologis, sosial, dan fisik) dan oleh karena itu bermuatan perasaan. karena marah, malu, takut atau putus asa. Solusi untuk masalah-masalah ini tidak selalu jelas dan mudah diperoleh, sehingga menambah ambiguitas dan frustrasi pada situasi tersebut. Bagi profesional penolong yang terus-menerus bekerja dengan orang-orang dalam

keadaan seperti itu, stres kronis dapat menguras emosi dan menimbulkan risiko kelelahan.

Burnout adalah sindrom kelelahan emosional dan sinisme yang sering terjadi di antara individu yang melakukan pekerjaan orang. Aspek kunci dari sindrom kelelahan adalah meningkatnya perasaan kelelahan emosional. Ketika sumber daya emosional mereka habis, para pekerja merasa mereka tidak lagi mampu memberikan diri mereka pada tingkat psikologis. Aspek lainnya adalah berkembangnya sikap dan perasaan negatif dan sinis terhadap klien. Reaksi negatif terhadap klien mungkin terkait dengan pengalaman kelelahan emosional, yaitu kedua aspek kelelahan ini nampaknya agak terkait. Persepsi yang tidak berempati atau bahkan tidak manusiawi terhadap orang lain ini dapat membuat staf memandang klien mereka sebagai orang yang pantas menerima permasalahan mereka (Ryan, 1971), dan prevalensi sikap negatif terhadap klien ini di kalangan profesional layanan kemanusiaan telah terdokumentasi dengan baik (Wills, 1978). Aspek ketiga dari sindrom kelelahan adalah kecenderungan untuk menilai diri sendiri secara negatif, terutama dalam kaitannya dengan pekerjaan dengan klien. Pekerja merasa tidak bahagia terhadap diri mereka sendiri dan tidak puas dengan pencapaian mereka dalam pekerjaan.

Konsekuensi dari kelelahan berpotensi menjadi sangat serius bagi staf, klien, dan institusi yang lebih besar di mana mereka berinteraksi. Penelitian awal kami tentang sindrom ini (Maslach, 1976, 1978a, 1978b, 1979; Maslach dan Jackson, 1978, 1979, in press; Jackson dan Maslach, 1980; Maslach dan Pines, 1977; Pines dan Maslach, 1978, 1980) bersama dengan karya Freudenberg (1974,

1975) menyatakan bahwa kelelahan dapat menyebabkan penurunan kualitas layanan atau layanan yang diberikan oleh staf. Hal ini tampaknya menjadi faktor pergantian pekerjaan, ketidakhadiran, dan rendahnya semangat kerja. Selain itu, kelelahan tampaknya berkorelasi dengan berbagai indeks tekanan pribadi yang dilaporkan sendiri, termasuk insomnia karena kelelahan fisik, peningkatan penggunaan alkohol dan obat-obatan, serta masalah perkawinan dan keluarga.

Menurut Syamsu et al., (2019) bahwa karyawan mengalami stres psikologis akibat kelelahan fisik dan emosional yang disebabkan oleh pekerjaan mereka yang sering menyebabkan mereka merasa lelah dengan pekerjaan mereka, yang banyak mengorbankan waktu, tenaga, dan pikiran, dan menyebabkan karyawan merasa tidak bahagia dalam menyelesaikan pekerjaan mereka. Burnout adalah sindrom yang dapat menyebabkan kelelahan emosional, depersonalisasi, dan penurunan pencapaian pribadi.

Karena mereka merasa terbebani dengan kondisi organisasi mereka sendiri, karyawan yang tertekan pasti akan kurang puas dengan pekerjaan mereka. Tiga tanda kemalasan adalah kelelahan emosional, yang menyebabkan perasaan jenuh dan lelah dalam bekerja; depersonalisasi, yang menyebabkan perasaan sinis dan tidak berperasaan terhadap orang lain; dan penurunan prestasi pribadi, yang biasanya ditandai dengan perasaan tidak puas terhadap diri sendiri, pekerjaan, atau bahkan kehidupan.

Kelelahan emosional rentan sekali dialami oleh perawat dikarenakan profesi perawat berhubungan langsung dengan pasien. Perawat selalu merasa lelah baik

fisik, emosi dan mental mereka saat berhubungan langsung dengan pasien apalagi dengan pasien yang keinginannya banyak. Ada perawat yang terpaksa harus mengindari pasien dan lebih memilih diam dibanding harus beradu pendapat dengan pasien. Namun ada juga perawat yang tetap menjelaskan kondisi yang ada walaupun ia sudah merasa marah dan jenuh dengan pasien tersebut.

Ditinjau dari faktor demografi yaitu gender atau jenis kelamin, perawat wanita lebih rentan mengalami kelelahan emosi dibanding dengan perawat pria. Dari hasil penelitian mengenai burnout, Maslach menemukan bahwa perawat wanita yang burnout lebih cenderung mengalami kelelahan emosional sedangkan pria yang burnout cenderung mengalami depersonalisasi, Maslach (Schaufelli & Dierendonck, 1993)

Perawat yang mengalami burnout akan cenderung bersikap sinis terhadap orang lain dan pasien, merasa lelah sepanjang waktu, merasa tidak mampu melakukan pekerjaan dengan benar dan mulai enggan bekerja. Pada kondisi yang sudah parah akan muncul keinginan untuk beralih ke profesi lain. Profesi perawat yang dinamis dan menuntut keterlibatan kerja yang mendalam. Jika perawat mengalami burnout, tentu saja akan menghambat kinerja perawat dan menjadi tidak selaras dengan visi dan misi rumah sakit dalam meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan selain itu juga akan merusak citra profesi perawat.

**Tabel 1. 1**  
**Pra-survei Penurunan prestasi pribadi pada perawat rumah sakit**  
**Yos Sudarso Padang**

NO	Pernyataan	Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
1	Saya merasa bekerja secara efektif untuk memenuhi kebutuhan klien saya	1,2			60,2	38,6
2	Saya merasa efektif dalam memecahkan masalah klien saya		2,4		45,8	51,8
3	Saya merasa saya adalah aset penting bagi atasan saya	1,2	2,4		44,6	51,8
4	Saya merasa atasan saya menghargai kontribusi saya terhadap perusahaan		8,4		50,6	41
5	Saya merasa rekan saya sangat menghargai bantuan saya	1,2	6		49,4	43,4
6	Saya merasa memberi pengaruh positif pada rekan kerja saya	2,4	7,2		47	43,4
7	Saya merasa saya telah memenuhi banyak tuntutan yang ditetapkan oleh manajemen puncak	3,6	18,1		47	31,3
8	Saya merasa saya memberikan kontribusi positif terhadap tujuan manajemen puncak		4,8		50,6	44,6
	Rata-Rata	1,0	6,1		49,3	43,2

Berdasarkan hasil survey awal tersebut yang ditunjukkan dari 30 responden, terlihat bahwasannya responden yang memilih sangat tidak setuju (STS) dengan rata-rata 1,0%, responden yang memilih jawaban tidak setuju (TS) dengan rata-rata 6,1%, responden yang memilih jawaban setuju (S) adalah sebanyak 49,3%, responden dengan jawaban sangat setuju (ST) dengan rata-rata 43,2%. Survey awal tersebut mengidentifikasi bahwa masih relatif tingginya penurunan prestasi kerja pada Pada Perawat Rumah Sakit Yos Sudarso Padang dengan pernyataan setuju memiliki persentase yang paling tinggi 49,3%, serta penurunan prestasi kerja pada Pada Perawat Rumah Sakit Yos Sudarso tersebut masih tergolong sangat tinggi karna setelah pernyataan setuju disusul dengan pernyataan sangat setuju 43,2%

.Dengan demikian, peneliti tertarik untuk meneliti minat penurunan prestasi kerja sebagai fokus penelitian.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan pada latar belakang masalah yang telah dijelaskan,terdapat beberapa rumusan masalah yang ditimbulkan yaitu:

1. Apakah Kecerdasan Emosional berpengaruh terhadap Kelelahan Emosional?
2. Apakah Kecerdasan Emosional berpegaruh terhadap Depersonalisasi?
3. Apakah Kecerdasan Emosional berpengaruh terhadap Prestasi Pribadi?
4. Apakah Kecerdasan Emosional berpengaruh terhadap Manajemen Konflik?
5. Apakah Manajemen Konflik berpengaruh terhadap Prestasi Pribadi?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Dari latar belakang dan rumusan masalah diatas,maka penulis dapat memberitahukan tujuan penelitian sebagai berikut :

1. Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Kelelahan Emosional
2. Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Depersonalisasi
3. Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Prestasi Pribadi
4. Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Manajemen Konflik
5. Pengaruh Manajemen Konflik terhadap Prestasi Pribadi



#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat yang akan diberikan melalui hasil penelitian ini diharapkan hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai masukan bagi perusahaan dalam mempertimbangkan peningkatan prestasi pribadi perawat dengan cara memperhatikan kelelahan emosional, depersonalisasi, kecerdasan emosional, dan manajemen konflik