BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kendala utama yang dialami pemerintahan daerah adalah masalah keamanan dan ketertiban. Beberapa hal seperti lalu lintas yang kacau, premanisme yang mengganggu dalam dunia usaha, serta kriminalitas yang sering terjadi. Untuk memperbaiki hal tersebut dibutuhkan organisasi yang bergerak dalam menengakkan ketertiban dan kenyamanan, salah satunya organisasi pemerintahan yaitu Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP). Kehadiran Satpol PP dapat membuat rasa aman bagi masyarakat, seperti melakukan patroli rutin pada titik-titik yang rawan terjadi tindak pelanggaran dan menjaga pos keamanan diberbagai lokasi strategis, hingga meminimalisir keresahan masyarakat.[1]

Dalam Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2010 tentang Satuan Polisi Pamong Praja, tugas pokok Satpol PP adalah menegakkan peraturan daerah, menyelenggarakan ketertiban umum dan ketentraman masyarakat serta perlindungan masyarakat.[2] Satpol PP ditugaskan untuk selalu berjaga setiap saat dan menanggapi aduan masyarakat terkait beberapa pelanggaran atau hal-hal yang membutuhkan bantuan Satpol PP.[3] Jam kerja yang panjang pun dapat

---

[1] Kompasiana, *Optimalisasi Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) dalam Keamanan dan Ketertiban Daerah*, https://www.kompasiana.com/alfigenk/5562c1eb4023bdd7336df02f/optimalisasi-satuan-polisi-pamng-praja-satpl-pp-dalam-keamanan-dan-ketertiban-daerah. Diakses pada 21 April 2019.

[2] Peraturan Pemerintah Nomor 6, tahun 2010, tentang Satuan Polisi Pamong Praja.

[3] Wawancara Staf Bidang Ketentraman dan Ketertiban Umum, Januari 2019.

menjadi gangguan selama bekerja. Serta banyaknya aduan masyarakat tentang tindak pelanggaran yang diterima oleh Satpol PP.

Mengingat beban kerja Satpol PP yang tergolong padat, tentu membutuhkan tenaga kerja yang optimal dan memadai. Namun Satpol PP Kota Kediri belum memiliki tenaga kerja yang cukup. Data anggota Satpol PP Kota Kediri tahun 2019 berjumlah 221 orang, dimana terdiri dari 91 Aparat Sipil Negara (ASN) dan 130 Tenaga Teknis Pendukung Kegiatan (sebutan untuk pegawai kontrak). Jumlah keseluruhan anggota Satpol PP dianggap kurang memadai dengan beban tugas yang tergolong padat. Didukung pula keternagan Kasatpol PP dalam acara Halal Bihahal dengan Wali Kota Kediri, menurutnya dalam menjalankan tugas yang penuh tantangan memang selalu ada kendala, selain itu jumlah anggota Satpol PP masih belum sesuai target dimana idealnya adalah 350 orang. Namun keinginan menambah anggota tersebut harus melihat pula anggaran dari Pemerintah Kota Kediri.[4]

Kurangnya jumlah anggota, beban kerja yang berat dan penuh tantangan serta hambatan, menyebabkan anggota Satpol PP bekerja lebih ekstra dan kemantaban mental. Kesiapan mental sangat penting untuk para anggota, mengingat mereka selalu berbenturan dengan masyarakat. Sering mereka mengalami kendala selama dilapangan, seperti ketika menertibkan pedagang kaki lima (PKL). Para pedagang yang merasa tidak bersalah, melakukan perlawanan berupa adu mulut dengan petugas. Karena hal tersebut, kemungkinan besar rasa kesal dan acuh tak acuh terhadap masyarakat muncul

[4] Duta.co. Mas Abu Halal Bihahal Bersama Satpol PP Kota Kediri. https://www.kedirikota.go.id/p/berita/1018855/mas-abu-halal-bihalal-bersama-satpol-pp-kota-kediri. Diakses pada 19 April 2019.

hingga mengganggu kinerja Satpol PP. Seperti penelitian Dita dan Muryantinah, ketika terdapat ketidakcocokan pemikiran dan pendapat satu sama lainnya, akan dapat berujung pada gangguan emosional, seperti reaksi marah, cemas, depresi, lelah dan sinis.[5] Rasa lelah karena bekerja lebih ekstra sudah menjadi masalah tersendiri, ditambah dengan masalah lain yang mengganggu emosional individu. Jika dampak dari pekerjaan tersebut berlangsung, akan mengganggu kinerja Satpol PP serta dapat merugikan organisasi itu sendiri.

Dari hasil wawancara dengan anggota Satpol PP Kota Kediri, mereka menyatakan beberapa kelelahan fisik seperti pegal-pegal pada leher dan sendi, kurangnya jam tidur. Beberapa menyatakan bahwa lebih sering marah ketika pekerjaannya terganggu, seringnya mendapat cacian masyarakat ketika menertibkan, dan kesal atas masyarakat yang tidak menghargai kinerja mereka. Keluhan tersebut merupakan salah satu tanda *burnout.*[6]

Kelelahan fisik maupun emosioanl akibat pekerjaan dan berlangsung lama, memungkinkan terjadinya *burnout. Burnout* atau kelelahan bukanlah sebuah fenomena baru. Pekerjaan yang memfokuskan diri pada pelayanan masyarakat atau kemanusiaan dan pelayanan kesehatan lebih sering mengalami perasaan lelah secara fisik dan psikis.[7] Hal tersebut karena banyaknya orang yang harus dilayani dan pekerjaan yang harus siap setiap waktu ketika dibutuhkan. Menurut Farber dalam Isnia, semakin berat resiko pekerja yang

---

[5] Dita Ayu dan Muryantinah, "Hubungan Tingkat *Seldf-Efficacy* Guru dengan Tingkat *Burnout* pada Guru Sekolah Inklusif di Surabaya", *Jurnal Psikologi Pendidikan dan Perkembangan Vol. 3, No. 1,* April 2014.

[6] Wawancara dengan salah satu Anggota Satpol PP Kota Kediri, Januari 2019.

[7] Christina Maslach dan Michael Leiter, *The Truth About Burnout How Organization Cause Personal Stress and What to Do About It* (USA :Jossey-Bass,1997), hal 12.

bekerja di pelayanan masyarakat, akan mengalami kelelahan yang berkepanjangan.[8] Satpol PP merupakan salah satu instansi pemerintahan yang bertugas untuk menciptakan kenyamanan dan ketentraman dalam masyarakat.

Menurut Pines dan Aronson dalam Yulhaida, *burnout* merupakan tahap-tahap kelelahan emosional, fisik, dan mental yang disebabkan oleh keterlibatan yang lama dalam situasi yang menuntut secara emosional.[9] *Burnout* muncul karena beban kerja yang terlalu tinggi yang tidak dapat diimbangi dengan kemampuan dari individu, sehingga individu mengalami kelelahan baik fisik, emosi, dan mental. Selain itu, jam kerja dapat pula mempengaruhi terjadinya *burnout*. Penelitian dari Yulhaida menyatakan bahwa kerja shift dapat menyebabkan terjadi kerja *overtime* yang membuat subjek mengalami *burnout*.[10]

Menurut Maslach, emosi negatif seperti frustasi, takut, cemas, marah berkontribusi dalam terjadinya *burnout*.[11] Selain itu, faktor kepribadian seperti rendahnya mengendalikan emosi individu memiliki kontribusi yang cukup untuk menyumbang terjadinya *burnout*. Bekerja dalam bidang pelayanan masyarakat membutuhkan banyak energi dalam hal sabar dan memahami orang lain diberbagai keadaaan seperti ketakutan, kecemasan, kebingungan, dan frustasi. Setiap individu memiliki respon yang berbeda-beda dalam menghadapi masalah-masalah dalam pekerjaannya, termasuk *burnout* kelelahan atas pekerjaannya.[12]

---

[8] Isnia Prijayanti, "Pengaruh Beban Kerja dan Dukungan Sosial terhadap Burnout Pada Karyawan PT.X" (Skripsi, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, Jakarta, 2015)
[9] Yulhaida, "Hubungan antara Hardiness Personality dan Burnout Pada Perawat Rumah Sakit" (Skripsi, Univeritas Islam Indonesia, Yogyakarta, 2018)
[10] Ibid.
[11] Christina Maslach dan Michael Leiter, *The Truth About Burnout* ... hal 28.
[12] Dwi Sunar, *Edisi Lengkap Tes IQ, EQ, dan SQ*, (Jogjakarta : FlashBooks, 2010) hal 13.

Didukung pendapat Corrigan, Holmes, dan Luchins dalam Madaline, tiap individu memiliki karakteristik yang bermacam-macam, sehingga kemampuan yang dimiliki pun berbeda-beda.[13] Termasuk kemampuan mengendalikan emosi pada tiap individu. Individu dengan kecerdasan emosi yang baik akan dapat mengatur perilakunya atas emosi yang muncul atau keadaan yang dapat menggangu emosinya. Semua emosi pada dasarnya adalah akar dorongan untuk bertindak.[14]

Menurut Cooper dan Sawaf dalam Vivin, kecerdasan emosi mencakup pengendalian diri, semangat dan kemampuan untuk memotivasi diri sendiri dalam menghadapi frustasi, mampu mengendalikan dorongan hati dan emosi, mengatur suasana hati dan menjaga agar beban stress.[15] Penelitian yang dilakukan Kazi tentang hubungan stress kerja, prestasi kerja dan kecerdasan emosional saling berhubungan. Individu dengan kemampuan yang baik dalam mengelola emosinya dan orang lain, maka ia mudah mengatasi stress pekerjaan baik fisiologis maupun psikologis.[16]

Goleman menyebutkan bahwa keberhasilan kita dalam pekerjaan selain ditentukan oleh IQ, tetapi juga kecerdasan rasional dan kecerdasan emosional.

---

[13] Madaline, dkk., "Hubungan Antara Kecerdasan Emosi dengan Kecenderungan *Burnout* pada Karyawan Bagian Pemasaran", *Jurnal Psikologi Ulayat*, Vol.3 No.1 (Juni, 2016), hal 18-33.
[14] Daniel Goleman, *Kecerdasan Emosional, Mengapa EI Lebih Penting dari pada IQ* (Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama, 1998) hal 7.
[15] Vivin Maharani, "Pengaruh Burnout dan Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Pegawai PT Bank Mega Syariah Cabang Malang" (Skripsi, UIN Maulana Malik Ibrahim Malang, 2016)
[16] Kely Triana dkk., "Kontribusi Persepsi Pada Beban Kerja dan Kecerdasan Emosi Terhadap Stress Kerja Guru SMP yang Tersertifikasi", *Jurnal Ilmiah Psikologi Terapan*, Vol. 03, No. 01 (Januari, 2015) hal 1-18.

Tetapi kecerdasan emosional yang berperan penting. Kecerdasan intelektual tak dapat bekerja dengan sebaik-baiknya tanpa kecerdasan emosional.[17]

Robbins dalam Redi menyebutkan emosi-emosi negatif dapat menimbulkan sejumlah perilaku di tempat kerja yang menyimpang. Dalam beberapa penelitian Lane; Devonport; Soos; Karsai; Leibinger; Hamar mengenai emosi, emosi berhubungan dengan kinerja yang buruk, meliputi kebingungan, depresi, dan kelelahan, selain itu emosi juga berhubungan dengan kesuksesan kinerja, kebahagiaan, dan ketenangan.[18] Penelitian Vivin Maharani menyatakan bahwa kecerdasan emosional dan *burnout* saling berpengaruh signifikan terhadap kinerja individu.[19]

Burnout menjadi penyebab ketidaknyamanan individu dalam bekerja. Tingginya tingkat absensi karyawan dimaksudkan untuk mengurangi tekanan dan ingin meninggalkan kepenatan selama bekerja. Dalam beberapa peristiwa, meskipun seseorang dibebankan dengan berbagai keadaan yang menuntutnya untuk bekerja lebih intens, namun didukung dengan perasaan suka terhadap pekerjaan, memiliki daya tarik yang tinggi dan nyaman dengan pekerjaan, secara otomatis menumbuhkan komitmen organisasi dan motivasi.[20] Namun tidak semua individu dapat menghadapi masalah yang timbul dalam pekerjaan. Ketidakmampuan seseorang dalam tekanan pekerjaan akan merugikan organisasi, salah satunya penurunan komitmen organisasi.

---

[17] Goleman, *Kecerdasan Emosional.*, hal 38.
[18] Redi Dwi Saputro, "Kecerdasan Emosi Dengan Intensi Turnover Pada Karyawan", (Skripsi, Universitas Muhammadiyah Malang, 2016)
[19] Maharani, "Pengaruh Burnout., hal 6.
[20] Maslach dan Leither, *The Truth About Burnout*, hal 28.

Meyer dan Allen mendefinisikan komitmen organisasi sebagai kondisi psikologis yang menggambarkan ikatan antara individu dengan organisasi dan memengaruhi keputusan individu untuk menetap atau meninggalkan organisasi.[21] Menurut Lee dan Ashfort dalam Dewanti, beberapa faktor eksternal yang dapat mempengaruhi *burnout*, salah satunya adalah komitmen organisasi.[22] Togia dalam Mizmir menyebutkan, dampak umum dari *burnout* adalah penurunan komitmen terhadap organisasi.[23] Sedangkan dampak yang lebih parah adalah *turnover* atau berpindah dari pekerjaan.[24] Sama halnya pendapat Greenberg & Baron, Quick & Quick, Robbins dalam Waluyo, stress kerja yang tinggi memicu terjadinya penurunan komitmen organisasi, perasaan teralienisasi, hingga *turnover*.[25] Brown berpendapat bahwa bila seluruh pekerja memilih untuk bergabung dengan sukarela membuat komitmen maka perusahaan dapat meraih kesejahteraan.[26]

Komitmen organisasi rendah biasa dialami oleh karyawan yang baru mulai masuk kerja. Mulanya mereka akan memiliki keinginan untuk pindah ke perusahaan lain, berbeda jika sudah terbiasa dengan kondisi dan iklim organisasinya akan merasa menjadi bagian dari organisasi.[27] Tinggi rendahnya

---

[21] Nina Febriani Panuju dan Wustari L. Mangundjaya, "Persepsi Dukungan Organisasi dan Komitmen Afektif Organisasi : Peran Mediasi Keterikatan Karyawan pada Karyawan Pertelevisian", *Psikohumaniora : Jurnal Penelitian Psikologi*, Vol.3, No.2 (2018) hal 223-238.
[22] Ibid.
[23] Mizmir, "Hubungan Burnout dengan Kepuasan Kerja Pustakawan di Pusat Jasa Perpustakaan dan Informasi Perpustakaan Nasional Republik Indonesia" (Skripsi, Universitas Indonesia, 2011)
[24] Irawatie Ary, "Hubungan Antara Persepsi Terhadap Hubungan antara Persepsi terhadap Beban Kerja dengan Komitmen Organisasi Karyawan Divisi Pelaksana Produksi PT. Solo Kawistara Garmindo" (Skripsi, Universitas Diponegoro, Semarang, 2013)
[25] Minto Waluyo, *Psikologi Industri* (Jakarta : Akademia Permata, 2013) hal 94.
[26] Daniel Goleman, *Working with Emotional Intelligence, Kecerdasan Emosi untuk Mencapai Puncak Prestasi* (Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama, 2003) hal 484.
[27] Irawatie Ary, "Hubungan Antara Persepsi .. hal 12.

komitmen organisasi ditentukan oleh sikap, motivasi dan pola pikir seseorang.[28] Rasa bosan akibat pekerjaan yang monoton, merasa tidak dapat menyelesaikan pekerjaanya, atau bahkan menganggap pekerjaannya merupakan hobi atau keahliannya, semua persepsi tersebut dapat mempengaruhi komitmen dalam diri individu.[29]

Menurut Meyer, Allen dan Smith dalam Sopiah, tingginya komitmen organisasi karyawan karena rasa terikat secara emosional dengan organisasi, membutuhkan gaji dan tidak tersedia alternatif pekerjaan yang lain, serta rasa sadar bahwa komitmen adalah hal yang penting[30].

Komitmen organisasi merupakan poin penting dalam meningkatkan produktivitas dan mutu organisasi. Dalam meningkatkan komitmen organisasi adalah rasa percaya akan organisasi. Karyawan yang tidak memiliki kepercayaan kepada manajemen, kecil kemungkinan memiliki komitmen yang tinggi.[31] Selain itu, menurut Dessler dalam Riane, untuk meningkatkan komitmen organisasi beberapa caranya yaitu mempekerjakan manajer yang baik dan tepat, mempertahankan komunikasi, menyediakan komunikasi dua arah serta menekankan kerja sama.[32]

Menurut Porter, Mowday, dan Strees dalam Muslichah, lingkungan dan pengalaman kerja dipandang sebagai kekuatan sosialisasi utama yang mempengaruhi komitmen organisasi. Jika lingkungan nyaman dan kondusif serta

---

[28] Tinneke Evie Meggy Sumual, *Manajemen Sumber Daya Manusia (Edisi Revisi)* (Surabaya : CV. R.A. De. Rozarie, 2017) hal 144.
[29] Ibid., hal 10.
[30] Sopiah, *Perilaku Organisasi* (Yogyakarta : PT. Andi, 2008) hal 57.
[31] Waluyo, *Psikologi Industri* .. hal 87.
[32] Riane Johnly, *Kepemimpinan Spiritual Dimensi-Dimensi Sumber Daya Manusia* (Yogyakarta, Kepel Press, 2015) hal 329 – 220.

terhindar dari kebisingan akan dapat mempengaruhi rasa semangat bekerja para karyawan.[33] Menurut Morison, rasa komitmen yang tinggi dan kecintaan terhadap organisasi, individu akan merasa tidak terbebani dengan pekerjaannya.[34]

Dengan adanya komitmen yang kuat terhadap organisasi, tentu menguntungkan organisasi itu sendiri, salah satunya meningkatkan produktivitas kerja para karyawannya guna untuk mencapai tujuan organisasi.[35] Porter menyebutkan, adanya komitmen organisasi yang tinggi pada karyawan membuat karyawan akan terhindar dari perilaku-perilaku keorganisasian yang negatif, misalnya membolos hingga pindah kerja ke perusahaan lain atau *turnover* dan seseorang akan lebih produktif dalam bekerja.

Hasil observasi penelitian Sri Wayanti menyebutkan bahwa karyawan yang lemah komitmennya menunjukkan level *burnout* yang tinggi, dimana mereka tidak peduli terhadap pekerjaan dan organisasi, tidak bertanggung jawab dalam pekerjaan sehingga pekerjaan tidak optimal.[36] Berdasarkan hasil penelitian Christian Andre terdapat hubungan yang positif antara komitmen organisasi dengan *burnout*, artinya semakin tinggi komitmen organisasi pada pegawai akan semakin tinggi pula tingkat *burnout* yang terjadi.[37] Sedangkan

---

[33] Muslichah Erma, *Buku Referensi : Variabel dan Indikator yang Mempengaruhi Komitmen dan Kinerja Organisasi Pemerintahan* (Surabaya :UBHARA Manajemen Press, 2015) hal 11.
[34] Christian Andre, "Hubungan Antara Komitmen Organisasi Dengan Burnout Di Kantor Regional IX Badan Kepegawaian Negara (BKN) Jayapura" (Skripsi, Universitas Kristen Satya Wacana, Salatiga, 2015) hal 4.
[35] Sumual, *Manajemen Sumber* .. hal 119.
[36] Sri Wayanti, dkk., "Kelelahan Kerja (*Burnout Syndrom*) pada Dosen Berdakan Karakteristik Demografi, Harpaan, Penghargaan dan Kontrol", *Jurnal Penelitian Forikes* (Januari, 2016).
[37] Andre, "Hubungan Antara Komitmen Organisasi"., hal 1-30.

hasil penelitian Hendarto Rizki dkk., terdapat hubungan yang negatif, artinya semakin tinggi komitmen organisasi semakin rendah *burnout*.[38]

Sehingga dalam penelitian ini, peneliti ingin mengetahui hubungan antara kecerdasan emosi dan komitmen organisasi dengan terjadinya *burnout* mengingat terjadinya perbedaan hasil penelitian terdahulu, dengan mengambil sampel penelitian pada tenaga teknis pendukung kegiatan atau tenaga kontrak di Satpol PP Kota Kediri. Yang membedakan dari penelitian lainnya, lokasi penelitian yang berada di Satpol PP Kota Kediri, metode analisis data, sampel penelitian, dan menggunakan tiga variabel.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimanakah tingkat *burnout* pada tenaga teknis pendukung kegiatan di Satpol PP Kota Kediri?
2. Bagaimanakah tingkat kecerdasan emosi pada tenaga teknis pendukung kegiatan di Satpol PP Kota Kediri?
3. Bagaimanakah tingkat komitmen organisasi pada tenaga teknis pendukung kegiatan di Satpol PP Kota Kediri?
4. Apakah ada hubungan yang negatif antara kecerdasan emosi dengan *burnout* pada tenaga teknis pendukung kegiatan di Satpol PP Kota Kediri?
5. Apakah ada hubungan yang negatif antara komitmen organisasi dengan *burnout* pada tenaga teknis pendukung kegiatan di Satpol PP Kota Kediri?

---

[38] Hendarto Rizki dkk., "Pengaruh *Job Burnout* dan Kepuasan Kerja Melalui Komitmen Organisasional Terhadap Kinerja Karyawan (studi Pada Karyawan PT.PLN (Persero) Unit Induk Pembangunan VIII Surabaya)", *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, Vol. 37 No. 2 (Agustus 2016), hal 173-182.

6. Apakah ada hubungan yang negatif antara kecerdasan emosi dan komitmen organisasi dengan *burnout* pada tenaga teknis pendukung kegiatan di Satpol PP Kota Kediri?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui tingkat *burnout* pada tenaga teknis pendukung kegiatan di Satpol PP Kota Kediri
2. Untuk mengetahui tingkat kecerdasan emosi pada tenaga teknis pendukung kegiatan di Satpol PP Kota Kediri
3. Untuk mengetahui tingkat komitmen organisasi pada tenaga teknis pendukung kegiatan di Satpol PP Kota Kediri
4. Untuk mengetahui hubungan antara kecerdasan emosi dengan *burnout* pada tenaga teknis pendukung kegiatan di Satpol PP Kota Kediri
5. Untuk mengetahui hubungan antara komitmen organisasi dengan *burnout* pada tenaga teknis pendukung kegiatan di Satpol PP Kota Kediri
6. Untuk mengetahui hubungan antara kecerdasan emosi dan komitmen organisasi dengan *burnout* pada tenaga teknis pendukung kegiatan di Satpol PP Kota Kediri

D. Kegunaan Penelitian

1. Manfaat Teoritis

   Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumbangan referensi, rujukan, pengetahuan dalam dunia pendidikan terutama pada bidang psikologi industri dan organisasi.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Instansi Pemerintahan. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pengetahuan tentang pentingnya mengetahui bagaimana komitmen pegawai terhadap instansi, tingkat *burnout*, pada pegawai, sehingga dapat diminimalisasi dengan melakukan evaluasi dan perbaikan atas hal tersebut, selain itu dapat mengetahui bagaimana kecerdasan emosi para anggota Satpol PP yang pekerjaannya bersinggungan dengan banyak orang.

b. Bagi Penelitian selanjutnya. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber rujukan atau referensi serta perbandingan dengan penelitian lainnya dengan menggunakan variabel lainnya.

E. Dinamika Hubungan Antar Variabel

Kelelahan atau *burnout* terjadi karena intensitas kerja yang tinggi, bekerja terlalu lama, dan ketidaksesuaian lingkungan kerja dengan harapan pekerja. Seringnya bertemu dengan orang lain bagi pekerja pelayanan masyarakat (*human service*) dapat menjadi faktor pendorong terjadinya *burnout.* Hal ini didukung pendapat Muchinsky, bahwa kecenderungan *burnout* biasanya dialami oleh karyawan dalam bidang *human service* seperti perawat, guru, konselor, dan petugas kepolisian. Namun demikian, tidak semua orang mengalami *burnout,* karena setiap individu memiliki karakter pribadi yang berbeda dalam menanggapi tekanan.[39] Didukung pula dengan Goleman yang

[39] Madaline, "Hubungan Antara Kecerdasan Emosi., hal 20.

menyatakan bahwa kadar kecerdasan intelektual dan kecerdasan emosional tiap orang berbeda, begitupun dalam bersikap dilingkungannya.[40]

Goleman dalam Imron menyatakan bahwa "kontribusi IQ bagi keberhasilan seseorang hanya sekitar 20% dan sisanya 80% ditentukan oleh beberapa faktor lain salah satunya disebut kecerdasan emosional".[41] Berdasarkan penelitian Akbar, seseorang dengan kecerdasan emosional yang baik dapat memahami berbagai emosi yang dirasakannya, termasuk tekanan dari pekerjaan, serta dapat mengendalikannya.[42] Seseorang yang mengalami emosi sering tidak lagi memperhatikan keadaan sekitarnya, tidak dapat menguasai diri lagi, dan tidak memperlihatkan sesuatu norma yang ada dalam hidup bersama. Seseorang dengan kecerdasan emosional tinggi akan berupaya menciptakan keseimbangan dalam dirinya dan bisa mengubah sesuatu yang buruk menjadi sesuatu yang positif dan bermanfaat.[43]

Ketidakmampuan seseorang dalam menghadapi konflik, situasi yang mengganggu, dan tidak dapat mengontrol emosi yang muncul dalam diri, akan mengganggu kinerjanya. Hingga ia merasa tidak berharga dan tidak mampu menyelesaikan tanggung jawabnya dalam pekerjaan. Keadaan seperti ini yang berlanjut dan berkepanjangan dapat mengganggu komitmen organisasi sesorang. Dampak yang paling fatal adalah *turnover* atau berpindah ke pekerjaan lainnya. Seseorang yang kehilangan komitmen organisasinya akan lebih rentan

---

[40] Goleman, *Kecerdasan Emosional.*, hal 61.
[41] Imron Muzakki, dkk., "Hubungan antara Kecerdasan Sosial dengan Produktivitas Kerja Karyawan Bagian Penjualan", *Happiness, Journal of Psychology and Islamic Science*, Vol. 2 No. 1 (Juni 2018), hal 51-68.
[42] Ibid.
[43] Sunar, *Edisi Lengkap* .. hal 14.

mengalami *burnout*. Selain itu, kurangnya nilai-nilai keagamaan dalam diri individu dapat pula menjadi faktor pendorong *burnout*, karena nilai-nilai keagamaan diyakini dapat menjadi coping dalam menghadapi sindrom *burnout*.

Komitmen dalam diri seseorang dapat dinilai dari perilaku kerjanya. Seperti tidak sering absen, datang tepat waktu, mampu menyelesaikan pekerjaan sebelum *deadline*, dan beberapa hal positif lainnya. Komitmen organisasi merupakan kunci dalam keberhasilan perusahaan, karena komitmen organisasi pada karyawan akan berpengaruh positif terhadap hasil produksi. Seseorang yang memiliki komitmen organisasi akan terhindar dari *burnout* karena rasa nyaman dan cinta terhadap organisasi tersebut, begitu sebaliknya.

Berdasarkan hasil penelitian Hendarto, Heru, dan Iqbal, tentang *burnout* pada karyawan PT PLN (persero) Unit Induk Pembangunan VIII Surabaya memiliki pengaruh negatif tidak signifikan terhadap komitmen organisasional, artinya semakin rendah *burnout* maka semakin tinggi komitmen organisasi karyawan.[44] Sehingga dapat disimpulkan, apabila seseorang memiliki kecerdasan emosi yang baik dan komitmen organisasi yang baik dengan organisasi, maka kecil kemungkinan terjadinya *burnout*.

F. Hipotesis Penelitian

Hipotesis dapat diartikan sebagai jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian. Menurut Kerlinger, hipotesis adalah prediksi tentang

[44] Rizki, "Pengaruh *Job Burnout.*, hal 173-182.

fenomena, penyataan dugaan tentang hubungan antara dua variabel atau lebih.[45] Adapun hipotesis penelitian ini adalah :

1. Ha : Terdapat hubungan yang negatif antara kecerdasan emosi dengan *burnout* pada tenaga teknis pendukung kegiatan di Satpol PP Kota Kediri

   Ho : Tidak terdapat hubungan yang negatif antara kecerdasan emosi dengan *burnout* pada tenaga teknis pendukung kegiatan di Satpol PP Kota Kediri
2. Ha : Terdapat hubungan yang negatif antara komitmen organisasi dengan *burnout* pada tenaga teknis pendukung kegiatan di Satpol PP Kota Kediri

   Ho : Tidak terdapat hubungan yang negatif antara komitmen organisasi dengan *burnout* pada tenaga teknis pendukung kegiatan di Satpol PP Kota Kediri
3. Ha : Terdapat hubungan yang negatif antara kecerdasan emosi dan komitmen organisasi dengan *burnout* pada tenaga teknis pendukung kegiatan di Satpol PP Kota Kediri

   Ho : Tidak terdapat hubungan yang negatif antara kecerdasan emosi dan komitmen organisasi dengan *burnout* pada tenaga teknis pendukung kegiatan di Satpol PP Kota Kediri

G. Asumsi Penelitian

Asumsi penelitian adalah anggapan dasar tentang suatu hal yang dijadikan pijakan berpikir dan bertindak dalam melaksanakan penelitian. Peneliti berasumsi bahwa *burnout* adalah kelelahan kerja yang diakibatkan bekerja secara berlebihan dan seringnya bekerja melibatkan emosional yang berdampak

[45] Eta Mamang Sangadji dan Sopiah, *Metodologi Penelitian – Pendekatan Praktis dalam Penelitian*, (Yogyakarta : CV Andi Offset, 2010) hal 90.

pada kelelahan fisik, mental dan emosional. Kecerdasan emosi dan komitmen organisasi dianggap memiliki hubungan dengan *burnout* yang dialami oleh individu.

Kecerdasan emosi dianggap penting dalam dunia kerja terutama dalam bidang *human service* atau pelayanan masyarakat. Seringnya berbenturan dengan berbagai macam kepribadian seseorang, dibutuhkan kecerdasan emosi untuk dapat mengatur perilaku, mengontrol emosi yang muncul dan dapat mengahadapi konflik yang terjadi. Kecerdasan emosi menyumbang lebih banyak dibandingkan kecerdasan intelektual dalam keberhasilan di dunia kerja. Kecerdasan emosi tiap individu pasti berbeda, sehingga bentuk *burnout* dan tingkat *burnout* yang dialami tiap individu akan berbeda. Begitupun komitmen organisasi.

Ketika tingkat komitmen organisasi individu rendah pasti akan berpengaruh pada *burnout* yang terjadi. Komitmen organisasi disebut sebagai faktor yang cukup berkontribusi dalam mempengaruhi terjadinya *burnout*. Beberapa hasil penelitian menyebutkan bahwa semakin rendah komitmen seseorang, akan semakin tinggi *burnout* yang dialami. Dampak *burnout* yang berkepanjangan yaitu menurunkan motivasi seseorang dalam bekerja di organisasi tersebut dan berakhir pada *turnover* atau berpindah pekerjaan.

H. Penegasan Istilah

Berikut adalah penegasan istilah-istilah yang berhubungan dengan konsep-konsep yang terdapat dalam skripsi ini, agar tidak timbul pengertian yang kurang jelas, yaitu :

1. Kecerdasan emosi adalah kemampuan psikologis seseorang dalam mengenali, mengendalikan, dan mengelola emosi atau perasaan diri sendiri dan orang lain sehingga dapat membentuk perilaku yang baik dalam berhubungan dengan orang lain.
2. Komitmen organisasi komitmen organisasi adalah hubungan antara pekerja dan organisasi dimana individu merasa nyaman atas pekerjaan, memikirkan dan berusaha keras untuk pekerjaan, nilai dan tujuan organisasi serta memiliki keyakinan pada organisasi tersebut yang terwujud dalam perilaku kerja individu.
3. *Burnout* merupakan kelelahan yang ditandai dengan perasaan emosional, kelelahan fisik, mental dan berkurangnya motivasi untuk bekerja dikarenakan seringnya melakukan pekerjaan secara berlebihan dan beraktivitas terlalu lama yang menuntut secara emosional.

I. Telaah Pustaka

1. Penelitian Madaline S., dkk., dengan judul "Hubungan Antara Kecerdasan Emosional dengan Kecenderungan *Burnout* pada Karyawan Bagian Pemasaran" dengan tujuan untuk mengukur hubungan yang signifikan antara kecerdasan emosional dan kecenderungan *burnout* pada karyawan bidang pemasaran. Hasil yang diperoleh adalah terdapat hubungan yang signifikan antara kecerdasan emosional dengan kecenderungan *burnout* dengan r = -0,409 ; p = 0,05%. Artinya bila kecerdasan emosionalnya tinggi maka akan memiliki tingkat kecenderungan *burnout* yang rendah.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah pada variabel bebas (X) sama-sama membahas kecerdasan emosi dan pada variabel terikat (Y) membahas kecenderungan *burnout*. Sedangkan perbedaan yang terdapat dalam penelitian ini adalah terletak pada penentuan subjek yang dipakai. Penelitian terdahulu menggunakan subjek karyawan bagian pemasaran, sedangkan subjek yang digunakan dalam penelitian ini adalah organisasi *human service* atau pelayanan masyarakat dan penegak peraturan daerah yaitu Satpol PP Kota Kediri.

2. Penelitian Christian Andre Rio Hutomo, dengan judul "Hubungan antara Komitmen Organisasi dengan *Burnout* di Kantor Regional IX Badan Kepegawaian Negara (BKN) Jayapura" dengan tujuan untuk mengetahui hubungan komitmen organisasi dengan *burnout* pada Pegawai Negeri Sipil di kantor Regional IX Badan Kepegawaian Negara didapatkan hasil ada hubungan positif signifikan antara komitmen organisasi dengan *burnout* dengan r=0,859 ; p < 0,05%. Artinya semakin tinggi pegawai yang berkomitmen dengan kantor maka semakin tinggi pula nilai burnout yang pegawai rasakan.

   Persamaan dalam penelitian ini terletak pada variabel yang digunakan, yaitu variabel komitmen organisasi dan variabel *burnout*. Subjek yang digunakan sama-sama menggunakan instansi pemerintahan. Sedangkan perbedaannya terletak pada penambahan variabel bebas, sehingga dalam penelitian ini terdapat tiga variabel bebas (X) dan satu variabel terikat (Y).

3. Penelitian Hendarto Rizki Nugroho dkk., dengan judul "Pengaruh *Job Burnout* dan Kepuasan Kerja Melalui Komitmen Organisasional Terhadap Kinerja Karyawan (Studi pada Karyawan PT. PLN (Persero) Unit Induk Pembangunan VIII Surabaya)" dengan tujuan mendeskripsikan keadaan *job burnout,* kepuasan kerja, komitmen organisasional dan kinerja karyawan di PT PLN (Persero) Unit Induk Pembangunan VIII Surabaya, serta mengetahui pengaruh *job burnout* terhadap komitmen organisasional, pengaruh kepuasan kerja terhadap komitmen organisasional karyawan, pengaruh komitmen organisasional terhadap kinerja karyawan, pengaruh *job burnout* terhadap kinerja karyawan, dan pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan. Didapatkan hasil sebagai berikut :
   a. *Job burnout* berpengaruh negatif terhadap komitmen organisasional, artinya semakin tinggi *job burnout* yang dialami individu akan semakin rendah komitmen organisasionalnya.
   b. Kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap komitmen organisasional, artinya semakin tinggi kepuasan kerja akan semakin tinggi komitmen organisasionalnya.
   c. Komitmen organisasional berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan, artinya semakin tinggi komitmen organisasinal akan semakin tinggi pula kinerja karyawan.
   d. *Job burnout* berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan, artinya semakin tinggi *job burnout* yang dialami individu akan semakin rendah kinerjanya.

e. Kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan, artinya semakin tinggi kepuasan kerja akan semakin tinggi pula kinerja karyawan.

Penelitian ini serupa dengan penelitian yang dilakukan oleh Christian Andre. Namun hasilnya bertentangan yaitu hubungan *burnout* dengan komitmen organisasi. Dengan perbedaan hasil penelitian tersebut, peneliti ingin menguji kembali dengan judul hubungan antara kecerdasan emosi dan komitmen organisasi dengan *burnout*. Dalam penelitian ini akan mencari tahu tingkat *burnout*, komitmen organisasi, dan kecerdasan emosi pada tenaga teknis pendukung kegiatan, hubungan antara kecerdasan emosi dengan *burnout*, hubungan komitmen organisasi dengan *burnout*, serta hubungan kecerdasan emosi dan komitmen organisasi terhadap *burnout* pada tenaga teknis pendukung kegiatan atau tenaga kontrak di Satpol PP Kota Kediri.