

**PENGARUH *EMOTIONAL LABOR* DAN STRES KERJA TERHADAP  
*BURNOUT* DENGAN KECERDASAN EMOSIONAL SEBAGAI  
VARIABEL MODERASI: STUDI KASUS PADA KARYAWAN BANK  
UMUM SYARIAH (BUS) DAN UNIT USAHA (UUS) SYARIAH DI  
YOGYAKARTA**



**SKRIPSI**

**DIAJUKAN KEPADA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA  
SEBAGAI SALAH SATU SYARAT MEMPEROLEH GELAR SARJANA  
STRATA SATU DALAM EKONOMI ISLAM**

**OLEH:**

**DEFINA MUTIARA GUSFIYANI**

**NIM. 19108020105**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA**

**2023**

**PENGARUH *EMOTIONAL LABOR* DAN STRES KERJA TERHADAP  
*BURNOUT* DENGAN KECERDASAN EMOSIONAL SEBAGAI  
VARIABEL MODERASI: STUDI KASUS PADA KARYAWAN BANK  
UMUM SYARIAH (BUS) DAN UNIT USAHA SYARIAH (BUS) DI  
YOGYAKARTA**



**SKRIPSI**

**DIAJUKAN KEPADA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA  
SEBAGAI SALAH SATU SYARAT MEMPEROLEH GELAR SARJANA  
STRATA SATU DALAM EKONOMI ISLAM**

**DISUSUN OLEH:**

**DEFINA MUTIARA GUSFIYANI**

**NIM. 19108020105**

**DOSEN PEMBIMBING:**

**JAUHAR FARADIS, S.H.I., M.A.**

**NIP. 19840523 201101 1 008**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA**

**2023**

## HALAMAN PENGESAHAN



KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 550821, 512474 Fax. (0274) 586117 Yogyakarta 55281

### PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-1270/Un.02/DEB/PP.00.9/08/2023

Tugas Akhir dengan judul : PENGARUH EMOTIONAL LABOR DAN STRES KERJA TERHADAP BURNOUT DENGAN KECERDASAN EMOSIONAL SEBAGAI VARIABEL MODERASI: STUDI KASUS PADA KARYAWAN BANK UMUM SYARIAH (BUS) DAN UNIT USAHA SYARIAH (UUS) DI YOGYAKARTA

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : DEFINA MUTIARA GUSFIYANI  
Nomor Induk Mahasiswa : 19108020105  
Telah diujikan pada : Jumat, 18 Agustus 2023  
Nilai ujian Tugas Akhir : A-

dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

### TIM UJIAN TUGAS AKHIR



Ketua Sidang

Jauhar Faradis, S.H.I., M.A.  
SIGNED

Valid ID: 6466caced7aa7



Penguji I

Dr. Jeihan Ali Azhar, S.Si.,M.E.I  
SIGNED

Valid ID: 64e2c462202f3



Penguji II

Hasan Al Banna, SEI., M.E  
SIGNED

Valid ID: 64e5789ad386b



Yogyakarta, 18 Agustus 2023  
UIN Sunan Kalijaga  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Dr. Afdawaiza, S.Ag., M.Ag.  
SIGNED

Valid ID: 64e6ee7431757

## HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Hal : Skripsi Saudari Defina Mutiara Gusfiyani

Kepada

**Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam**

**UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta**

*Assalamu'alaikum Wr. Wb*

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi Saudari:

Nama : Defina Mutiara Gusfiyani  
NIM : 19108020105  
Judul Skripsi : Pengaruh *Emotional Labor* dan Stres Kerja terhadap *Burnout* dengan Kecerdasan Emosional sebagai Variabel Moderasi: Studi Kasus pada Karyawan Bank Umum Syariah (BUS) dan Unit Usaha Syariah (UUS) di Yogyakarta

Sudah dapat diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan/Program Studi Perbankan Syariah UIN Sunan Kalijaga sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu dalam Ilmu Ekonomi Islam.

Dengan ini kami mengharap agar skripsi Saudari tersebut dapat segera dimunaqsyahkan. Untuk itu kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb*

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

Yogyakarta, 01 Agustus 2023  
Pembimbing



Jauhar Faradis, S.I.L., M.A  
NIP. 19840523 201101 1 008

## HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN

*Assalamu'alaikum Wr. Wb*

Saya yang bertanda tangan di bawah ini;

Nama	Defina Mutiara Gusfiyani
NIM	19108020105
Prodi	Perbankan Syariah

Menyatakan bahwa yang berjudul **“Pengaruh *Emotional Labor* dan Stres Kerja terhadap *Burnout* dengan Kecerdasan Emosional sebagai Variabel Moderasi: Studi Kasus pada Karyawan Bank Umum Syariah (BUS) dan Unit Usaha Syariah (UUS) di Yogyakarta”** adalah benar-benar merupakan hasil karya sendiri, bukan duplikasi atau saduran dari karya orang lain, kecuali pada bagian yang telah dirujuk dalam *body note* dan daftar pustaka. Apabila di lain waktu terbukti adanya penyimpangan dalam karya ini, maka tanggung jawab sepenuhnya ada pada penyusun.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dimaklumi.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb*

Yogyakarta, 01 Agustus 2023

Penyusun,



Defina Mutiara Gusfiyani  
19108020105

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

## HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK

Sebagai civitas akademik UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Defina Mutiara Gusfiyani

NIM : 19108020105

Program Studi : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Jenis Karya : Skripsi

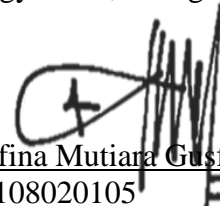
Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UIN Sunan Kalijaga Hak Milik Bebas Non Eksklusif (*Non Eksklusif Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya berjudul:

**“Pengaruh *Emotional Labor* dan Stres Kerja terhadap *Burnout* dengan Kecerdasan Emosional sebagai Variabel Moderasi: Studi Kasus pada Karyawan Bank Umum Syariah (BUS) dan Unit Usaha Syariah (UUS) di Yogyakarta”.**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non Eksklusif ini, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama mencantumkan nama saya sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Yogyakarta, 01 Agustus 2023



Defina Mutiara Gusfiyani  
19108020105

## HALAMAN MOTTO

*“Allah gave us this life because Allah knows that we’re strong enough to live it.”*

*– anonymous*

“Mengubah pagi menjadi malam saja Allah mampu, apalagi hanya mengubah nasibmu. Maka, jangan berhenti berdoa dan berusaha.” – anonymous



STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

## HALAMAN PERSEMBAHAN

*Dengan Rahmat Allah yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang atas nikmat dan hidayah-Nya sehingga proses dalam penyusunan tugas akhir ini mampu terselesaikan. Sholawat serta salam yang mudah-mudahan tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW.*

*Saya mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang terlibat langsung maupun tidak langsung atas kelancaran skripsi ini. Dengan berbahagia, skripsi ini saya persembahkan:*

*Teruntuk keempat orang tua saya, Mamah Diah Fitriana, Ayah Aceng Kodir, Ate Erlin dan Om Taufik yang selalu mendoakan, memberikan motivasi dan menaruh harapan besar untuk kesuksesan dan kebahagiaan di masa depan untuk anak tunggalnya.*

*Teruntuk Mbah Kuswarningsih, nenekku tersayang yang tiada henti selalu memberikan semangat kepada cucunya serta selalu membantu baik moril maupun materil dalam menyusun skripsi ini.*

*Kepada Bapak/Ibu Dosen yang memberikan motivasi kepada saya dan telah memberikan ilmu, khususnya Bapak Jauhar Faradis yang sudah membimbing dan mengarahkan skripsi hingga pencapaian saat ini, saya ucapkan terima kasih atas jasa dan pengabdianannya, semoga dapat menjadi berkah amal ke depan terlebih di akhirat nanti.*

*Teruntuk sahabat-sahabat terbaik yang selalu menemani, memberikan masukan, motivasi dan menampung segala keluh kesah.*

*Serta teruntuk Almamater kebanggaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang telah memberikan sejuta kenangan manis.*



## PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB – LATIN

Transliterasi adalah pengalihan tulisan dari satu bahasa ke dalam tulisan bahasa lain. Dalam skripsi ini transliterasi yang dimaksud adalah pengalihan tulisan Bahasa Arab ke Bahasa Latin. Penulisan Transliterasi Arab-Latin dalam skripsi ini menggunakan transliterasi berdasarkan surat Keputusan Bersama Menteri Agama Republik Indonesia dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor: 158 Tahun 1987 dan Nomor: 0543 b/U/1987. Secara garis besar uraiannya adalah sebagai berikut:

### A. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
أ	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Ša	š	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ḥa	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Žal	Ž	Zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	er
ز	Zai	Z	zet
س	Sin	S	es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	Šad	š	es (dengan titik di bawah)
ض	Ḍad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	Ṭa	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Ža	ž	zet (dengan titik di bawah)

ع	`ain	`	koma terbalik (di atas)
غ	Gain	G	ge
ف	Fa	F	ef
ق	Qaf	Q	ki
ك	Kaf	K	ka
ل	Lam	L	el
م	Mim	M	em
ن	Nun	N	en
و	Wau	W	we
ه	Ha	H	ha
ء	Hamzah	‘	apostrof
ي	Ya	Y	ye

### B. Konsonan Rangkap karena Syaddah Ditulis Rangkap

متعدّدة	Ditulis	<i>muta'addidah</i>
عدّة	Ditulis	<i>'iddah</i>

### C. Ta' Marbutah

#### 1. Ta' marbutah hidup

Ta' marbutah hidup atau yang mendapat harakat fathah, kasrah, dan dammah, transliterasinya adalah “t”.

حكمة	Ditulis	<i>hikmah</i>
جزية	Ditulis	<i>jizyah</i>

#### 2. Ta' marbutah mati

Ta' marbutah mati atau yang mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah “h”.

كرامة الأولياء	Ditulis	<i>karāmah al-auliyā'</i>
----------------	---------	---------------------------

#### 3. Kalau pada kata terakhir dengan ta' marbutah diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka ta' marbutah itu ditransliterasikan dengan “h”.

زكاة الفطر	Ditulis	<i>zakāh al-fiṭr</i>
------------	---------	----------------------

#### D. Vokal Pendek dan Penerapannya

َ	Fathah	Ditulis	<i>a</i>
ِ	Kasrah	Ditulis	<i>i</i>
ُ	Ḍammah	Ditulis	<i>u</i>
فَعَلَ	Fathah	Ditulis	<i>fa'ala</i>
ذُكِرَ	Kasrah	Ditulis	<i>ḏukira</i>
يَذْهَبُ	Ḍammah	Ditulis	<i>yazhabu</i>

#### E. Vokal Panjang

1. Fathah + alif	Ditulis	<i>ā</i>
جاهلية	Ditulis	<i>jāhiliyyah</i>
2. Fathah + yā' mati	Ditulis	<i>ā</i>
تنسي	Ditulis	<i>tansā</i>
3. Kasrah + yā' mati	Ditulis	<i>ī</i>
كريم	Ditulis	<i>karīm</i>
4. Ḍammah + wāwu mati	Ditulis	<i>ū</i>
فروض	Ditulis	<i>furūd</i>

#### F. Vokal Rangkap

1. Fathah + yā' mati	Ditulis	<i>ai</i>
بينكم	Ditulis	<i>bainakum</i>
2. Fathah + wāwu mati	Ditulis	<i>au</i>
قول	Ditulis	<i>qaul</i>

#### G. Vokal Pendek yang Berurutan dalam Satu Kata yang Dipisahkan dengan Apostrof

أَنْتُمْ	Ditulis	<i>a'antum</i>
أَعَدَّتْ	Ditulis	<i>u'iddat</i>
لَنْ شَكَرْتُمْ	Ditulis	<i>la'in syakartum</i>

#### H. Kata Sandang Alif + Lam

1. Bila diikuti huruf Qomariyah maka ditulis dengan menggunakan huruf “a”

اقرآن	Ditulis	<i>al-Qurān</i>
القياس	Ditulis	<i>al-Qiyās</i>

2. Bila diikuti huruf Syamsiyyah ditulis sesuai dengan huruf pertama Syamsiyyah tersebut

السَّمَاء	Ditulis	<i>as-Samā</i>
الشمس	Ditulis	<i>asy-Syams</i>

### I. Penyusunan Kata-Kata dalam Rangkaian Kalimat

Ditulis menurut penulisannya

ذوى الفروض	Ditulis	<i>ẓawī al-furūd</i>
أهل السنة	Ditulis	<i>ahl -as-sunnah</i>

## KATA PENGANTAR

*Bismilillahirrohmanirrohim*

Alhamdulillah, puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, dengan limpahan nikmat dan keberkahan yang telah diberikan, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir Skripsi untuk memenuhi persyaratan mendapatkan gelar Sarjana dengan judul “Pengaruh *Emotional Labor* dan Stres Kerja terhadap *Burnout* dengan Kecerdasan Emosional sebagai Variabel Moderasi: Studi Kasus pada Karyawan Bank Umum Syariah dan Unit Usaha Syariah di Yogyakarta” dapat tersusun sesuai harapan. Tugas Akhir Skripsi dapat diselesaikan tidak lepas dari bantuan dan kerjasama dengan berbagai pihak. Penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. Phil. Al-Makin, S.Ag., M.A selaku Rektor UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Bapak Dr. Afdawaiza, S.Ag., M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. Ibu Dr. Ruspita Rani Pertiwi, S.Psi., M.M selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah.
4. Ibu Sayyidah Maftuhatul Jannah, S.E. M.SC selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah mengarahkan dan membimbing saya selama menempuh pendidikan.
5. Bapak Jauhar Faradis, S.H.I., M.A. selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah membimbing, mengarahkan, memotivasi, dan memberi semangat untuk penulis menyelesaikan skripsi ini.

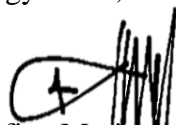
6. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga. Terkhusus program studi Perbankan Syariah yang telah memberikan ilmu dan telah mengajarkan kami serta memberikan pengetahuan dan wawasan yang luas.
7. Seluruh Karyawan dan Staff Tata Usaha yang telah memberikan bantuan dan fasilitas selama menempuh pendidikan.
8. Seluruh pimpinan serta karyawan BSI Syariah Kusumanegara, BSI FE UII, Bank Permata Syariah, dan Bank BPD DIY Syariah yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian di tempat tersebut.
9. Keempat orang tua tercinta, Mamah Diah Fitriana, Ayah Aceng Kodir, Ate Erlin dan Om Taufik. Serta nenekku, Mbah Kuswarningsih. Terima kasih atas segala do'a, dukungan baik moral dan materil, pengorbanan dan kasih sayang, serta motivasi yang diberikan kepada penulis.
10. Sahabat saya, Sulis Agus Setia Ningsih, Meilinda Darmayanti, Dede Nurmalinda Khofia, Sekar Arum Jamilatul Qolbi, Annisa Lailatul Maghviroh, Raida Nadia Syahita, Retno Ayu Kinasih, yang selalu siap sedia untuk menerima keluh kesah serta memberikan dukungan penulis selama mengerjakan skripsi ini.
11. Adikku tersayang, Sayyidatul Azizah yang selalu memberikan motivasi selama pengerjaan skripsi ini kepada penulis.
12. Teman se perbimbingan skripsi, Nike, Aulia, Arinda, Anna yang selalu memberikan semangat dan motivasi kepada penulis dalam pengerjaan skripsi ini.

13. Teman-teman KKN Regular 108 Widoro yang telah memberikan pengalaman dan cerita baru pada penulis.
14. Teman-teman HMPS PS Periode 2021 dan seluruh teman-teman organisasi yang berproses bersama penulis.
15. Seluruh teman-teman Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga, terkhusus teman-teman Perbankan Syariah 2019 yang mendukung dan berjuang bersama.
16. Seluruh pihak yang terlibat dalam penelitian dan penyusunan skripsi yang tidak bisa disebutkan satu persatu.
17. Untuk Defina Mutiara Gusfiyani. Terima kasih sudah menepikan ego dan memilih untuk bangkit dan menyelesaikan semua ini. Kamu selalu berharga, tidak peduli seberapa putus asanya kamu sekarang, tetaplah mencoba bangkit. Terima kasih banyak sudah bertahan. Penulis berjanji bahwa kamu akan baik-baik saja setelah ini.

Semoga Allah senantiasa membalas semua kebaikan mereka dengan nikmat yang lebih berkah dan sempurna. Akhir kata penulis menyadari bahwa penelitian ini masih jauh dari kata sempurna, maka dari itu kritik dan saran serta perkembangan dari penelitian ini sangat diharapkan demi kesempurnaan skripsi ini.

Semoga bermanfaat, Aamiin.

Yogyakarta, 01 Agustus 2023

  
Defina Mutiara Gusfiyani  
19108020105

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI</b> .....	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN</b> .....	<b>v</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK</b> .....	<b>vi</b>
<b>HALAMAN MOTTO</b> .....	<b>vii</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>viii</b>
<b>PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB – LATIN</b> .....	<b>ix</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xx</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xxi</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>xxii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>xxiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	11
C. Tujuan Penelitian .....	12
D. Manfaat Penelitian .....	13
E. Sistematika Pembahasan.....	14
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>17</b>
A. Landasan Teori.....	17
1. Kajian Teori Utama ( <i>Grand Theory</i> ).....	17
2. <i>Burnout</i> .....	19
3. Kecerdasan Emosional .....	24
4. <i>Emotional Labor</i> .....	30
5. Stres Kerja.....	32



B.	Penelitian Terdahulu .....	33
C.	Pengembangan Hipotesis .....	37
D.	Kerangka Penelitian .....	42
<b>BAB III</b>	<b>METODE PENELITIAN .....</b>	<b>43</b>
A.	Jenis Peneletian .....	43
B.	Populasi dan Sampel .....	43
1.	Populasi .....	43
2.	Sampel .....	43
C.	Sumber Data Penelitian .....	45
D.	Teknik Pengumpulan Data .....	46
1.	Metode Kuesioner atau Angket .....	46
2.	Wawancara .....	47
E.	Definisi Operasional Variabel Penelitian .....	47
1.	Variabel Bebas .....	48
2.	Variabel Terikat .....	48
3.	Variabel Moderasi .....	49
F.	Teknik Analisis Data .....	50
1.	Statistik Deskriptif .....	50
2.	Uji Instrumen .....	50
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>55</b>
A.	Gambaran Umum Objek Penelitian .....	55
1.	Deskripsi Lokasi Penelitian .....	55
2.	Deskripsi Responden .....	59
B.	Hasil Penelitian .....	62
1.	Evaluasi Model Pengukuran ( <i>Outer Moder</i> ) .....	62
2.	Evaluasi Model Pengukuran ( <i>Inner Model</i> ) .....	68
3.	Uji Hipotesis .....	73
C.	Pembahasan .....	77
1.	Pengaruh <i>Emotional Labor</i> terhadap <i>Burnout</i> .....	77
2.	Pengaruh Stres Kerja terhadap <i>Burnout</i> .....	80
3.	Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap <i>Emotional Labor</i> .....	83
4.	Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Stres Kerja .....	85

5.	Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap <i>Burnout</i> .....	87
6.	Kecerdasan Emosional sebagai Variabel Moderasi <i>Emotional Labor</i> terhadap <i>Burnout</i> .....	91
7.	Kecerdasan Emosional sebagai Variabel Moderasi Stres Kerja terhadap <i>Burnout</i> .....	93
<b>BAB V PENUTUP</b> .....		<b>96</b>
A.	Kesimpulan .....	96
B.	Keterbatasan Penelitian .....	97
C.	Saran .....	98
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....		<b>99</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....		<b>105</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu .....	34
Tabel 3. 1 Skala Likert.....	47
Tabel 3. 2 Variabel Bebas (Independent Variables).....	48
Tabel 3. 3 Variabel Terikat (Dependent Variables).....	49
Tabel 3. 4 Variabel Moderasi (Moderating Variable) .....	49
Tabel 4. 1 Persebaran Data Responden .....	59
Tabel 4. 2 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	60
Tabel 4. 3 Data Responden Berdasarkan Usia .....	60
Tabel 4. 4 Data Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	61
Tabel 4. 5 Hasil Uji Validitas Konvergen Variabel Emotional Labor.....	62
Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas Konvergen Variabel Stres Kerja.....	63
Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas Konvergen Variabel Kecerdasan Emosional .....	63
Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas Konvergen Variabel Burnout.....	64
Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas Konvergen Variabel Kecerdasan Emosional sebagai Variabel Moderasi Emotional Labor terhadap Burnout .....	65
Tabel 4. 10 Hasil Uji Validitas Konvergen Variabel Kecerdasan Emosional sebagai Variabel Moderasi Stres Kerja terhadap Burnout.....	65
Tabel 4. 11 Hasil Uji Validitas Diskriminan.....	66
Tabel 4. 12 Hasil Uji Reliabilitas (Composite Reliability dan Cronbach's Alpha).....	67
Tabel 4. 13 Hasil Uji R-Square dan Adjusted R-Square .....	68
Tabel 4. 14 Hasil Uji Q-Square .....	69
Tabel 4. 15 Hasil Uji Model Fit.....	69
Tabel 4. 16 Hasil Uji Hipotesis Penelitian .....	74
Tabel 4. 17 Hasil Kuesioner Variabel Emotional Labor Bank Syariah di Yogyakarta.....	78
Tabel 4. 18 Hasil Kuesioner Stres Kerja Bank Syariah di Yogyakarta.....	81
Tabel 4. 19 Hasil Kuesioner Variabel Kecerdasan Emosional Bank Syariah di Yogyakarta.....	88

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Data Burnout Karyawan Generasi Milenial dan Gen Z .....	4
Gambar 2. 1 Kerangka Penelitian.....	42
Gambar 4. 1 Grafik Fokus Nilai Variabel Moderasi Rendah – Tinggi (Emotional Labor) .....	70
Gambar 4. 2 Grafik Fokus Nilai Variabel Moderasi Rendah – Tinggi (Stres Kerja) .....	72
Gambar 4. 4 Path Coefficient (Koefisien Jalur) .....	73



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian .....	105
Lampiran 2 Jawaban Kuesioner Responden .....	112
Lampiran 3 Hasil Uji Analisis .....	120
Lampiran 4 Surat keterangan Penelitian .....	124
Lampiran 5 Hasil Dokumentasi.....	125
Lampiran 6 Biodata Penulis .....	126



## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *Emotional Labor* dan Stres Kerja terhadap *Burnout* dengan Kecerdasan Emosional sebagai Variabel Moderasi. Objek penelitian ini adalah Karyawan Bank Umum Syariah dan Unit Usaha Syariah di Yogyakarta, meliputi karyawan Bank Syariah Indonesia KCP Yogyakarta Kusumanegara, Bank Syariah Indonesia KCP Yogyakarta FE UII, Bank BPD DIY Syariah serta Bank Permata Syariah. Data penelitian yang digunakan merupakan data primer yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner secara langsung diisi oleh responden sebanyak 71 orang. Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini dengan menggunakan WarpPLS 7.0 dan Microsoft Excel. Teknik analisis data yang digunakan adalah *Outer Model*, *Inner Model*, dan Uji Hipotesis. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel *Emotional Labor* tidak berpengaruh terhadap *Burnout*. Variabel Stres Kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *Burnout*. Variabel Kecerdasan Emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Emotional Labor*. Variabel Kecerdasan Emosional berpengaruh negatif dan signifikan terhadap Stres Kerja. Variabel Kecerdasan Emosional tidak berpengaruh terhadap *Burnout*. Variabel Kecerdasan Emosional dapat memoderasi *Emotional Labor* terhadap *Burnout*. Variabel Kecerdasan Emosional dapat memoderasi Stres Kerja terhadap *Burnout*.

Kata Kunci: *Emotional Labor*, Stres Kerja, Kecerdasan Emosional, *Burnout*.



STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

## **ABSTRACT**

*This study aims to determine the effect of Emotional Labor and Work Stress on Burnout with Emotional Intelligence as a Moderation Variable. The object of this research is employees of Sharia Commercial Banks and Sharia Business Units in Yogyakarta, including employees of Bank Syariah Indonesia KCP Yogyakarta Kusumanegara, Bank Syariah Indonesia KCP Yogyakarta FE UII, Bank BPD DIY Syariah and Bank Permata Syariah. The research data used can be primary obtained through the distribution of questionnaires directly filled out by respondents as many as 71 people. The analysis tools used in this study used WarpPLS 7.0 and Microsoft Excel. The data analysis techniques used are Outer Model, Inner Model, and Hypothesis Test. The results of this study showed that the Emotional Labor variable had no effect on burnout. Work Stress variables have a negative and significant effect on burnout. Emotional Intelligence variables have a positive and significant effect on Emotional Labor. Emotional Intelligence variables negatively and significantly affect Work Stress. Emotional Intelligence variables have no effect on burnout. Emotional Intelligence variables can moderate Emotional Labor to Burnout. Emotional Intelligence variables can moderate Work Stress against Burnout.*

**Keywords:** *emotional labor, work stress, emotional intelligence, burnout.*



# BAB I PENDAHULUAN

## A. Latar Belakang

Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan faktor yang sangat penting bagi sebuah perusahaan, Sumber Daya Manusia (SDM) memiliki peran penting dalam kesuksesan dan kegagalan perusahaan. Dengan kata lain, jatuh bangunnya perusahaan dapat dilihat dari kapabilitas dan performa kerja karyawan di perusahaan. Oleh sebab itu, Sumber Daya Manusia (SDM) harus dikembangkan dengan baik, agar perusahaan dapat beroperasi secara efektif dan efisien. Upaya untuk menjaga efektivitas dan efisiensi karyawan, perusahaan harus berusaha mengembangkan SDM dengan baik. Dengan mengembangkan karyawan secara tepat, perusahaan dapat memastikan bahwa karyawan memiliki keterampilan, pengetahuan, dan kemampuan yang diperlukan untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawab mereka dengan baik. Namun, supaya dapat beroperasi secara efektif dan efisien karyawan akan selalu menghadapi banyak tekanan dan tuntutan dari perusahaan. Karena tuntutan dari perusahaan yang harus diselesaikan, karyawan dapat mengalami *burnout*.

*Burnout* merupakan bentuk kelelahan mental dan fisik individu sebagai akibat dari tuntutan pekerjaan yang berlebihan (Freudenberger, 1974). *Burnout* terjadi ketika individu tidak mampu mengelola stres, kurangnya kemampuan beradaptasi, dan memiliki kepercayaan diri yang rendah yang mengakibatkan perasaan gelisah dan stres yang berkelanjutan (Huarcaya – Victoria & Calle-González, 2021). Akibat yang disebabkan oleh *burnout*, karyawan menjadi



kurang tanggap dan memberi pelayanan yang tidak menyenangkan terhadap nasabah (Lee & Ok, 2012).

Permasalahan yang ditimbulkan oleh gejala *burnout* pada karyawan dapat mengakibatkan karyawan tersebut tidak dapat melakukan pekerjaannya dan produktivitasnya menurun (Priyantika, 2018). Beberapa gejala yang dialami pekerja, seperti kelelahan emosional yang diwujudkan dengan gejala kelelahan dalam bekerja, kurang tenaga, mudah lelah, mudah tersinggung depresi, dan merasa tidak ada kemajuan dalam pekerjaannya. Gejala selanjutnya disebut depersonalisasi, yakni penarikan diri dari lingkungan kerja dan merasa tidak berharga serta berkurangnya keterlibatan dalam pekerjaan, yang dapat mempengaruhi kinerja tim. Gejala terakhir disebut prestasi pribadi, yaitu gejala menurunnya kinerja pribadi karena karyawan merasa kurang memiliki kompetensi atau kemampuan memecahkan masalah. Hal ini berakibat pada pelayanan karyawan yang kurang optimal terhadap nasabah serta pekerjaan yang tidak terselesaikan (Alarcon et al., 2009).

Hampir tiga tahun setelah pandemi, level *burnout* yang dikategorikan oleh Organisasi Kesehatan Dunia (WHO) sebagai fenomena pekerjaan akibat stres kerja kronis di tempat kerja sangat tinggi, terutama di kalangan generasi milenial dan Gen Z. Survei yang dilakukan oleh Deloitte (2022) melibatkan 14,808 Gen Z dan 8,412 milenial dari 46 negara menyatakan bahwa lebih dari 4 sampai 10 dari Gen Z (46%) dan milenial (45%) yang disurvei mengatakan bahwa mereka merasa jenuh karena intensitas dan tuntutan lingkungan kerja mereka, hal ini menjadi indikator adanya masalah retensi karyawan yang

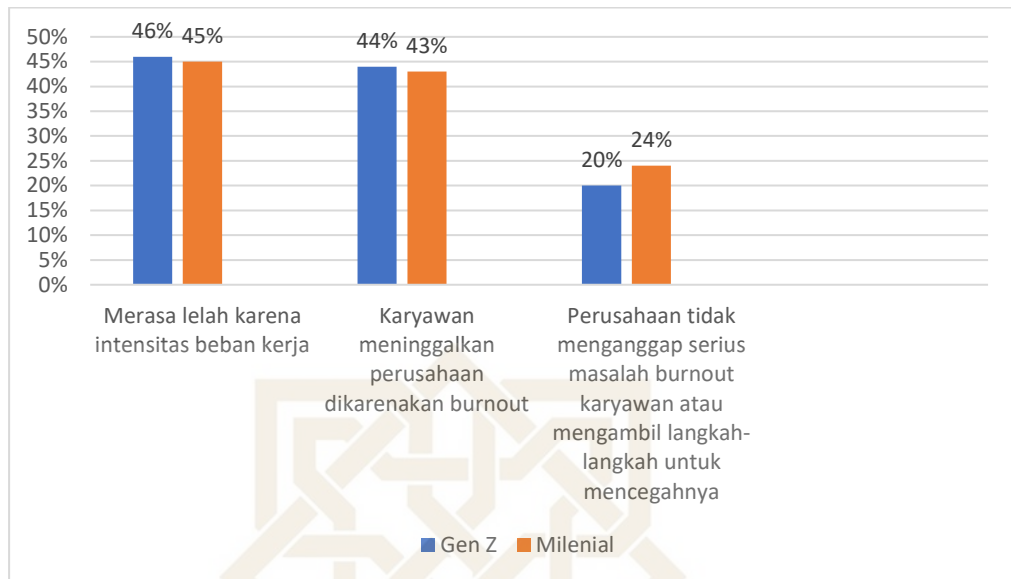
signifikan bagi perusahaan. Faktanya, 44% Gen Z dan 43% generasi milenial mengatakan bahwa banyak orang yang baru meninggalkan perusahaan karena tekanan beban kerja dan stres, dan menyebutkan bahwa *burnout* sebagai salah satu penyebab alasan mereka untuk meninggalkan perusahaan. Selain itu, satu dari empat milenial dan satu dari lima Gen Z merasa bahwa perusahaan tempat mereka bekerja tidak serius dalam mengatasi *burnout* atau tidak mengambil langkah-langkah untuk menunjukkan pemahaman yang memadai atau menangani dampak *burnout* yang dialami oleh karyawan.<sup>1</sup>

Penelitian ini menunjukkan bahwa masalah *burnout* masih menjadi isu yang signifikan di tempat kerja, terutama di kalangan generasi muda. Perusahaan perlu menyadari pentingnya mengatasi *burnout* dan menciptakan lingkungan kerja yang sehat dan seimbang. Dukungan serta langkah-langkah konkret untuk mengelola stres dan mencegah *burnout* perlu dilakukan untuk menjaga kesejahteraan karyawan dan mempertahankan mereka dalam perusahaan.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

---

<sup>1</sup> Deloitte, (2022). *The Deloitte Global 2022 Gen Z & Millennial Survey*.  
[https://www2.deloitte.com/content/dam/insights/articles/glob175227\\_global-millennial-and-gen-z-survey/Gen%20Z%20and%20Millennial%20Survey%202022\\_Final.pdf](https://www2.deloitte.com/content/dam/insights/articles/glob175227_global-millennial-and-gen-z-survey/Gen%20Z%20and%20Millennial%20Survey%202022_Final.pdf) (Diakses 8 Juni 2023).



**Gambar 1. 1 Data *Burnout* Karyawan Generasi Milenial dan Gen Z**

Data di atas menunjukkan beberapa penyebab dari *burnout* yang dirasakan oleh generasi milenial maupun Gen Z, diantaranya:

1. Beban kerja yang intens: lebih dari 4 dari 10 Gen Z (46%) dan milenial (45%) yang disurvei mengaku merasa lelah disebabkan oleh intensitas beban kerja yang diberikan oleh perusahaan. Hal ini menunjukkan bahwa tuntutan pekerjaan yang tinggi dapat menjadi faktor utama yang berkontribusi terhadap *burnout*.
2. Penyebab meninggalkan perusahaan: sekitar 4 dari 10 individu Gen Z (44%) dan milenial (43%) menyatakan bahwa mereka meninggalkan perusahaan mereka karena mengalami *burnout*. Hal ini menunjukkan bahwa *burnout* dapat menjadi faktor penting yang mempengaruhi keputusan karyawan untuk meninggalkan pekerjaan mereka.
3. Perusahaan yang tidak serius mengatasi *burnout*: sebanyak 1 dari 5 gen Z (20%) dan 1 dari 4 individu milenial (24%) merasa bahwa perusahaan

tempat mereka bekerja tidak menganggap serius masalah *burnout* atau tidak mengambil langkah-langkah untuk mencegahnya. Hal ini menunjukkan bahwa masih ada kekurangan dalam kesadaran dan tindakan perusahaan terkait dampak *burnout* dan perlunya upaya untuk mengatasinya.

Selain data di atas, terdapat beberapa faktor yang menyebabkan *burnout* karyawan seperti dalam penelitian yang dilakukan oleh Putri Nadiva & Cahyadi (2022) menyatakan bahwa konflik peran ganda yang dialami oleh karyawan wanita juga dapat menyebabkan *burnout*, Indah Rohyani & Purnama Bayuardi (2021) menyatakan bahwa *burnout* juga dapat disebabkan oleh beban kerja yang banyak serta karyawan mengalami *job insecurity* selama bekerja.

Sebagai perusahaan yang bergerak di sektor jasa, khususnya dalam bidang perbankan syariah harus memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah. Hal ini akan berdampak positif pada pelayanan yang diberikan kepada nasabah, menciptakan hubungan yang baik antar perusahaan dengan nasabah, dan menjaga karyawan tetap produktif dan berkomitmen dalam pekerjaan mereka. Dengan menyesuaikan ekspresi emosi karyawan, bank syariah diharapkan dapat mengurangi tingkat *burnout* karyawan saat memberikan pelayanan kepada nasabah.

Dalam upaya memberikan pelayanan yang memuaskan kepada nasabah, karyawan harus selalu tersenyum terlepas dari kondisi emosional mereka pada saat bekerja. Hal ini dilakukan agar nasabah merasa nyaman dan menjadikan citra perusahaan baik di depan nasabah. Karyawan diharapkan mampu mengendalikan emosi mereka dan menunjukkan ekspresi yang positif, seperti

senyuman, untuk menenangkan nasabah dan menunjukkan empati terhadap keluhan yang mereka alami. Ekspresi emosi negatif seperti merengut dan wajah yang masam tidak boleh ditampilkan selama bekerja, karena nasabah dapat beranggapan bahwa pelayanan yang diberikan perusahaan dan karyawan sangat tidak ramah menyebabkan citra perusahaan menjadi buruk di depan nasabah (Wong & Law 2002). Diaturinya tuntutan emosi tersebut menjadikan adanya perbedaan emosional antara apa yang dirasakan dengan yang diungkapkan, tuntutan emosi ini dinamakan *emotional labor*.

*Emotional labor* dapat diartikan sebagai upaya untuk mengelola emosi dan menampilkan ekspresi wajah serta gerakan tubuh yang dapat disesuaikan dengan kebutuhan perusahaan (Hochschild, 2012). *Emotional labor* ini dapat berkontribusi terhadap kinerja perusahaan yang baik, tetapi juga berdampak pada kesejahteraan psikologis karyawan (Grandey, 2000).

Menurut Hochschild (2012) terdapat dua pendekatan yang dapat digunakan dalam penerapan *emotional labor*, yaitu *surface* (akting permukaan) dan *deep acting* (akting mendalam). *Surface acting* terjadi ketika seseorang mengatur ekspresi emosi dengan cara menyembunyikan emosi yang sebenarnya dan menunjukkan emosi yang telah ditentukan oleh perusahaan. Sementara itu, *deep acting* adalah pendekatan di mana individu secara sadar mengelola emosi mereka dengan cara memodifikasi emosi internal mereka untuk menciptakan ekspresi yang sesuai dengan kebutuhan perusahaan. *Deep acting* melibatkan perubahan emosi dalam diri individu sehingga ekspresi yang ditampilkan benar-benar dapat dirasakan. Dalam *surface acting*, individu berfokus pada

pengendalian ekspresi emosi tanpa mengubah emosi yang sebenarnya, sedangkan *deep acting* melibatkan perubahan emosi internal sebagai bagian dari upaya untuk mengekspresikan emosi yang diinginkan. Pilihan antara *surface acting* dan *deep acting* dapat dipengaruhi oleh tuntutan perusahaan, budaya perusahaan, dan karakteristik individu.

Pemahaman terhadap kedua metode ini dapat membantu perusahaan dalam melatih karyawan dalam mengelola emosi mereka secara efektif dan sesuai dengan kebutuhan pekerjaan. Selain itu, memahami perbedaan antara *surface acting* dan *deep acting* juga dapat membantu perusahaan dalam merancang strategi manajemen emosi yang tepat dan memperhatikan kesejahteraan psikologis karyawan dalam menjalankan tugas-tugas yang memerlukan *emotional labor*.

Karyawan tidak hanya dihadapkan pada tuntutan emosional yang ditetapkan oleh perusahaan, tetapi juga diberikan target dan beban kerja yang tinggi. Hal ini dapat menyebabkan timbulnya stres kerja, yang terjadi ketika tekanan dan tuntutan pekerjaan melebihi batas kemampuan seseorang. Jika stres kerja dibiarkan berlangsung secara terus-menerus, dapat berdampak negatif pada kesehatan karyawan. Stres kerja tidak muncul begitu saja, melainkan seringkali melibatkan faktor-faktor peristiwa yang mempengaruhi kesejahteraan mental seseorang dan peristiwa yang terjadi di luar kemampuan mereka untuk menghadapinya. Dalam kondisi ini, tekanan pekerjaan yang terus menerus dapat memberikan tekanan emosional bagi karyawan, yang dapat mengganggu keseimbangan jiwa mereka (Fahmi, 2013).

Stres kerja disebabkan oleh beberapa faktor, seperti beban kerja yang terlalu berat, kurangnya pengawasan terhadap pekerjaan, waktu kerja yang terbatas, lingkungan kerja yang kurang baik, konflik antar karyawan, serta perbedaan pendapat antara atasan dan bawahan (Mangkunegara, 2013). Apabila karyawan secara terus-menerus mengalami stres dalam jangka waktu yang lama, maka akan menimbulkan *burnout* yang ditandai dengan kelelahan yang berlebihan dan penurunan profesionalisme dalam menjalankan pekerjaan. Stres kerja yang berkelanjutan dapat berdampak negatif pada kesejahteraan karyawan dan kinerja mereka. Stres yang terus-menerus dapat menguras energi fisik dan mental, menyebabkan kelelahan, kecemasan dan penurunan motivasi. Hal ini dapat mengarah pada *burnout*, di mana karyawan merasa kehabisan sumber daya emosional, mental dan fisik serta kehilangan minat dan semangat dalam menjalankan tugas mereka dengan profesional.

Tuntutan dan beban kerja karyawan yang berlebihan pada karyawan dapat memiliki dampak negatif terhadap kinerja mereka saat pelayanan kepada nasabah. Karyawan menjadi mudah tersinggung, kurang responsif, dan bahkan memperlakukan nasabah dengan cara yang tidak menyenangkan. Oleh karena itu, penting bagi karyawan untuk memiliki kecerdasan emosional yang dapat membantu mengurangi tingkat *burnout* pada saat bekerja. Karena keberhasilan suatu organisasi sangat dipengaruhi oleh kinerja individu karyawan (Martin, 2000). Dalam konteks ini, kecerdasan emosional (*emotional intelligence*) adalah kemampuan individu untuk mengenali emosi diri sendiri dan emosi

orang lain, memotivasi diri sendiri, dan mengelola hubungan dengan orang lain (Goleman, 2005).

Dengan memiliki kecerdasan emosional, karyawan dapat mengenali dan mengelola emosi mereka sendiri dengan baik, serta memahami emosi orang lain, termasuk nasabah. Ini membantu mereka untuk tetap tenang, terlibat secara positif, dan memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah, bahkan dalam situasi yang menantang. Dengan demikian, kecerdasan emosional dapat membantu mengurangi risiko *burnout* dan meningkatkan kinerja karyawan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah.

Penelitian yang dilakukan oleh (Cohen & Abedallah, 2015) menyatakan bahwa karyawan yang memiliki tingkat kecerdasan emosional yang tinggi cenderung memiliki risiko yang lebih rendah terkena *burnout*. Dengan kata lain, jika seorang karyawan memiliki kecerdasan emosional yang baik, artinya dia memiliki kemampuan yang efektif dalam mengelola emosinya di lingkungan kerja. Dengan demikian, karyawan tersebut dapat menangani situasi dengan tepat dan responsif, terutama ketika memberikan pelayanan kepada nasabah.

Penelitian ini tidak hanya meneliti dampak kecerdasan emosional terhadap *burnout*, tetapi juga akan mengkaji kecerdasan emosional sebagai variabel moderasi dalam hubungan *emotional labor* dan stres kerja. Sehingga, hubungan antara *emotional labor* dan stres kerja pada *burnout* akan dimoderasi oleh kecerdasan emosional. Ketika karyawan tidak mampu mengelola emosi mereka dengan baik saat bekerja, serta menghadap beban kerja yang tinggi yang menyebabkan stres, tingkat *burnout* karyawan cenderung lebih tinggi. Dengan



adanya kecerdasan emosional yang dimiliki oleh karyawan, mereka mampu mengatur dan mengelola emosi mereka dengan baik, sehingga dapat mengurangi tingkat *burnout* (Prentice, 2013).

Penelitian ini menarik untuk diteliti karena beberapa alasan yang relevan. Pertama, penelitian ini menggunakan empat variabel penelitian, pada penelitian sebelumnya belum ada peneliti yang membahas terkait empat variabel ini dalam satu kesatuan penelitian. Kedua, penelitian ini juga menggunakan sampel yang berbeda pada penelitian sebelumnya. Sampel yang digunakan oleh beberapa penelitian mengenai *burnout* biasanya memfokuskan pada karyawan di sektor kesehatan, pendidikan dan penegak hukum (Zhang et al., 2014). Namun, penelitian ini akan dilakukan pada perusahaan jasa keuangan seperti Perbankan Syariah. Karyawan sektor perbankan syariah dituntut untuk dapat melayani nasabah dengan baik, dengan selalu menampilkan emosi positif di hadapan nasabah dan juga dapat menekan tingkat stres yang dialami seiring banyaknya beban kerja yang diberikan perusahaan agar terhindar dari *burnout*.

Penelitian ini dilakukan pada Bank Umum Syariah dan Unit Usaha Syariah di Yogyakarta. Perbankan Syariah merupakan perusahaan yang tidak bergantung pada suku bunga dan mengoperasikan kegiatan dan produk berdasarkan prinsip-prinsip Al-Qur'an dan Hadits Nabi Muhammad SAW. Perusahaan ini menyediakan pembiayaan dan layanan keuangan lainnya dengan mengikut prinsip syariah (Wilardjo, 2005). Responden dalam penelitian ini adalah karyawan Bank Umum Syariah dan Unit Usaha Syariah yang terdiri dari karyawan Bank Syariah Indonesia, karyawan Bank BPD DIY Syariah, dan

karyawan Bank Permata Syariah. Pasalnya, karyawan merupakan faktor penting dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada nasabah dalam industri Perbankan Syariah. Dengan memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah, tidak terlepas dari kemampuan karyawan dalam mengelola ekspresi emosi karyawan terhadap nasabah dan mengurangi tingkat stres karyawan. Dengan memiliki kecerdasan emosional yang baik, karyawan dapat mengenali serta mengelola emosi mereka dengan baik saat berinteraksi dengan nasabah. Hal ini dapat membantu mengurangi risiko *burnout* dan memastikan bahwa karyawan tetap dapat memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah.

Berdasarkan latar belakang di atas, terkait *emotional labor*, stres kerja, kecerdasan emosional dan *burnout*, maka penulis tertarik mengambil judul **“Pengaruh *Emotional Labor* dan Stres Kerja terhadap *Burnout* dengan Kecerdasan Emosional sebagai Variabel Moderasi: Studi Kasus pada Karyawan Bank Umum Syariah (BUS) dan Unit Usaha Syariah (UUS) di Yogyakarta”**.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, rumusan masalah yang akan diteliti dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah *emotional labor* berpengaruh terhadap *burnout* karyawan Bank Umum Syariah dan Unit Usaha Syariah di Yogyakarta?
2. Apakah stres kerja berpengaruh terhadap *burnout* karyawan Bank Umum Syariah dan Unit Usaha Syariah di Yogyakarta?

3. Apakah kecerdasan emosional berpengaruh terhadap *emotional labor* karyawan Bank Umum Syariah dan Unit Usaha Syariah di Yogyakarta?
4. Apakah kecerdasan emosional berpengaruh terhadap stres kerja karyawan Bank Umum Syariah dan Unit Usaha Syariah di Yogyakarta?
5. Apakah kecerdasan emosional berpengaruh terhadap *burnout* karyawan Bank Umum Syariah dan Unit Usaha Syariah di Yogyakarta?
6. Apakah kecerdasan emosional dapat memoderasi *emotional labor* terhadap *burnout* karyawan Bank Umum Syariah dan Unit Usaha Syariah di Yogyakarta?
7. Apakah kecerdasan emosional dapat memoderasi stres kerja terhadap *burnout* karyawan Bank Umum Syariah dan Unit Usaha Syariah di Yogyakarta?

### C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah ditulis diatas, maka tujuan yang harus dicapai peneliti melalui penelitian ini adalah:

1. Untuk menguji pengaruh *emotional labor* terhadap *burnout* karyawan Bank Umum Syariah dan Unit Usaha Syariah di Yogyakarta
2. Untuk menguji pengaruh stres kerja terhadap *burnout* karyawan Bank Umum Syariah dan Unit Usaha Syariah di Yogyakarta
3. Untuk menguji pengaruh kecerdasan emosional terhadap *emotional labor* karyawan Bank Umum Syariah dan Unit Usaha Syariah di Yogyakarta

4. Untuk menguji pengaruh kecerdasan emosional terhadap stres kerja karyawan Bank Umum Syariah dan Unit Usaha Syariah di Yogyakarta
5. Untuk menguji pengaruh kecerdasan emosional terhadap *burnout* karyawan Bank Umum Syariah dan Unit Usaha Syariah di Yogyakarta
6. Untuk menguji pengaruh kecerdasan emosional sebagai variabel moderasi *emotional labor* terhadap *burnout* karyawan Bank Umum Syariah dan Unit Usaha Syariah di Yogyakarta
7. Untuk menguji pengaruh kecerdasan emosional sebagai variabel moderasi stres kerja terhadap *burnout* karyawan Bank Umum Syariah dan Unit Usaha Syariah di Yogyakarta

#### **D. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini, antara lain sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis
  - a. Sebagai penambahan wawasan pengetahuan bagi peneliti terkait pengaruh *emotional labor*, stres kerja dan kecerdasan emosional terhadap *burnout* pada karyawan Bank Syariah di Yogyakarta.
  - b. Sebagai bahan untuk melakukan kajian dan diskusi mengenai *emotional labor*, stres kerja dan kecerdasan emosional dalam kaitannya dengan kemampuan dalam mengelola *burnout* yang dialami karyawan.
2. Manfaat Praktis
  - a. Bagi Perusahaan Perbankan Syariah

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan evaluasi dan memberikan kontribusi bagi karyawan Perbankan Syariah. Dengan memahami pengaruh *emotional labor* dan stres kerja terhadap *burnout* karyawan dan peran kecerdasan emosional sebagai variabel moderasi, serta dapat menjadi rujukan dalam membuat kebijakan yang tepat dalam rangka pengelolaan manajemen sumber daya manusia secara efektif.

b. Bagi Akademik

Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu dalam proses pembelajaran dan penerapan ilmu pengetahuan di bidang Manajemen Sumber Daya Manusia. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dan sumber informasi yang berharga bagi peneliti selanjutnya yang tertarik dengan topik *burnout* karyawan dalam bidang Manajemen Sumber Daya Manusia terkait *burnout* karyawan.

c. Bagi Peneliti

Penelitian ini menjadi alat yang efektif untuk mengaplikasikan teori-teori yang telah dipelajari selama perkuliahan. Dengan melakukan penelitian tentang masalah *burnout* yang terjadi pada perusahaan Perbankan Syariah, peneliti dapat memperoleh pengalaman praktis dalam menghadapi dan menganalisis masalah yang sebenarnya di lingkungan organisasi.

## E. Sistematika Pembahasan

Untuk memudahkan pemahaman dan penulisan skripsi ini, penulis memberikan sistematika penulisan yang terdiri dari lima bab, antara lain:

**BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini menyajikan penjelasan secara umum tentang topik penelitian, mencakup latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan skripsi.

**BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini membahas teori yang relevan dengan topik yang dibahas, yaitu tentang *emotional labor*, stres kerja, kecerdasan emosional, dan *burnout*. Kemudian kajian pustaka, pengembangan hipotesis dan kerangka penelitian.

**BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini membahas mengenai metode yang digunakan dalam penelitian, mencakup berbagai aspek seperti jenis penelitian, populasi dan sampel penelitian, sumber data penelitian, teknik pengumpulan data, definisi operasional variabel, dan teknis analisis data yang digunakan.

**BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini penulis menyajikan penjelasan mengenai gambaran umum objek penelitian, deskripsi responden dan hasil pengolahan data, diantaranya adalah uji validitas (konvergen dan diskriminan), uji reliabilitas, koefisien determinasi, hasil uji  $Q^2$ , model fit, model plot moderasi, dan uji hipotesis. Hasil pengolahan data akan dianalisis lebih lanjut terkait dengan metode analisis yang telah dijelaskan pada BAB III.

**BAB V PENUTUP**

Bagian akhir dalam bab ini memuat kesimpulan dari keseluruhan pembahasan terkait dengan temuan studi, dan keterbatasan serta saran untuk menyempurnakan penelitian berikutnya agar menjadi lebih baik.



## **BAB V PENUTUP**

### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil dari penelitian tentang pengaruh *emotional labor* dan stres kerja terhadap *burnout* dengan kecerdasan emosional sebagai variabel moderasi pada karyawan Bank Syariah di Yogyakarta, dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. *Emotional labor* berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap *burnout* karyawan Bank Umum Syariah dan Unit Usaha Syariah di Yogyakarta. Hal ini menjelaskan bahwa besar dan kecilnya tingkat *emotional labor* yang dimiliki karyawan tidak bisa mempengaruhi *burnout*.
2. Stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *burnout* karyawan Bank Umum Syariah dan Unit Usaha Syariah di Yogyakarta. Dapat diartikan bahwa apabila stres kerja karyawan Bank Umum Syariah dan karyawan Unit Usaha Syariah di Yogyakarta tinggi maka akan meningkatkan tingkat *burnout* karyawan.
3. Kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap *emotional labor* karyawan Bank Umum Syariah dan Unit Usaha Syariah di Yogyakarta. Dapat diartikan bahwa semakin tinggi kecerdasan emosional karyawan maka akan semakin tinggi juga *emotional labor* yang dimiliki karyawan.
4. Kecerdasan emosional berpengaruh negatif dan signifikan terhadap stres kerja karyawan Bank Umum Syariah dan karyawan Unit Usaha Syariah di



Yogyakarta. Bermakna bahwa semakin tinggi kecerdasan emosional karyawan maka akan semakin rendah stres kerja karyawan.

5. Kecerdasan emosional berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap *burnout* karyawan Bank Umum Syariah dan karyawan Unit Usaha Syariah di Yogyakarta. Menandakan bahwa kecerdasan emosional karyawan yang dimiliki tidak dapat mempengaruhi *burnout*.
6. Kecerdasan emosional dapat memoderasi (memperkuat) *emotional labor* terhadap *burnout* karyawan Bank Syariah di Yogyakarta. Hal ini bermakna bahwa kecerdasan emosional dapat mempengaruhi *emotional labor* yang dimiliki karyawan terhadap *burnout*.
7. Kecerdasan emosional dapat memoderasi (memperkuat) stres kerja terhadap *burnout* karyawan Bank Syariah di Yogyakarta. Hal ini bermakna bahwa kecerdasan emosional dapat mempengaruhi stres kerja yang dimiliki karyawan terhadap *burnout*.

## **B. Keterbatasan Penelitian**

**Keterbatasan penelitian ini adalah sebagai berikut:**

1. Keterbatasan waktu dan biaya karena peneliti tidak dapat melakukan penelitian di semua Bank Syariah di Yogyakarta.
2. Izin yang terbatas untuk melakukan penelitian pada semua Bank Syariah di Yogyakarta karena proses perizinan yang relatif rumit dan hanya empat bank yang mendapat izin.
3. Pengumpulan data melalui kuesioner yang terkadang tidak mencerminkan pendapat yang sebenarnya, sehingga mempengaruhi penyelesaian

kuesioner. Responden juga tidak menjawab pertanyaan umum tentang karakteristik responden. Hal ini karena kerahasiaan identitas responden.

### C. Saran

Terdapat beberapa saran yang dapat peneliti sampaikan berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh, yaitu:

1. Bagi Bank Umum Syariah dan Unit Usaha Syariah wilayah Yogyakarta

Diharapkan Bank Umum Syariah dan Unit Usaha Syariah wilayah Yogyakarta untuk selalu memperhatikan aspek psikologis karyawan dan terus meningkatkan peran Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) untuk menciptakan sikap dan perilaku karyawan yang positif. Dikarenakan karyawan cenderung memiliki sikap yang konsisten terhadap pekerjaan di Bank Umum Syariah dan Unit Usaha Syariah di wilayah Yogyakarta, yang sangat dipengaruhi oleh penerapan Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) dan faktor psikologis karyawan.

2. Bagi Penelitian Selanjutnya

Diharapkan penelitian selanjutnya tidak hanya meneliti variabel yang diteliti dalam penelitian ini. Penulis berharap penelitian selanjutnya dapat berkembang lebih jauh dan menggunakan variabel-variabel baru. Selain itu, diharapkan untuk menambah jumlah responden atau bank tempat penelitian yang akan dilakukan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Alarcon, G., Eschleman, K. J., & Bowling, N. A. (2009). Relationships between personality variables and burnout: A meta-analysis. *Work & Stress*, 23(3), 244–263. <https://doi.org/10.1080/02678370903282600>
- Armansyah, A. (2018). Penerapan Sistem Pembinaan Halaqah Untuk Meningkatkan Kecerdasan Emosional. *TAJDID: Jurnal Pemikiran Keislaman Dan Kemanusiaan*, 2(1), 341–354. <https://doi.org/10.52266/tajdid.v2i1.106>
- Ashforth, B. E., & Humphrey, R. H. (1993). Emotional Labor in Service Roles: The Influence of Identity. *The Academy of Management Review*, 18(1), 88. <https://doi.org/10.2307/258824>
- Azeem, S. M. (2010). Job Satisfaction and Organizational Commitment among Employees in the Sultanate of Oman. *Psychology*, 01(04), 295–299. <https://doi.org/10.4236/psych.2010.14038>
- Bungin, M. B. (2010). *Metode Penelitian Kuantitatif: Komunikasi, Ekonomi & Kebijakan Publik serta Ilmu-Ilmu Sosial lainnya*. Kencana.
- Cherniss, C. (1980). *Staff Burnout: Job Stress in the Human Services*.
- Cohen, A., & Abedallah, M. (2015). The mediating role of burnout on the relationship of emotional intelligence and self-efficacy with OCB and performance. *Management Research Review*, 38(1), 2–28. <https://doi.org/10.1108/MRR-10-2013-0238>
- Cooper, R. K. , & Sawaf, A. (1997). *Executive EQ: Emotional Intelligence in Business*. London: Orion Business Books.
- Davis, K., & Newstrom, J. W. (2002). *Perilaku dalam Organisasi (terjemahan Agus Darma)*. Erlangga.
- Demerouti, E., Bakker, A. B., Nachreiner, F., & Schaufeli, W. B. (2001). The job demands-resources model of burnout. *Journal of Applied Psychology*, 86(3), 499–512. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.86.3.499>
- Diefendorff, J. M., Croyle, M. H., & Gosserand, R. H. (2005). The dimensionality and antecedents of emotional labor strategies. *Journal of Vocational Behavior*, 66(2), 339–357. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.jvb.2004.02.001>
- Djaali. (2020). *Metodologi Penelitian Kuantitatif* (B. S. Fatmawati, Ed.). PT Bumi Aksara.
- Fahmi, I. (2013). *Perilaku Organisasi: teori, aplikasi, dan kasus*.

- Freudenberger, H. J. (1974). Staff Burn-Out. *Journal of Social Issues*, 30(1), 159–165. <https://doi.org/10.1111/j.1540-4560.1974.tb00706.x>
- Goleman, D. (2003). *Kecerdasan Emosional. Terjemahan*. Gramedia Pustaka Utama.
- Gong, Z., Chen, Y., & Wang, Y. (2019). The Influence of Emotional Intelligence on Job Burnout and Job Performance: Mediating Effect of Psychological Capital. *Frontiers in Psychology*, 10. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2019.02707>
- Grandey, A. A. (2000). Emotional regulation in the workplace: A new way to conceptualize emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5(1), 95–110. <https://doi.org/10.1037/1076-8998.5.1.95>
- Gross, J. J. (1998). Antecedent- and response-focused emotion regulation: Divergent consequences for experience, expression, and physiology. *Journal of Personality and Social Psychology*, 74(1), 224–237. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.74.1.224>
- Hamid, R. S., & Anwar, S. M. (2019). *Struktural Equation Modeling (SEM) Berbasis Varian: Konsep Dasar dan Aplikasi dengan Program SmartPLS 3.2.8 dalam Riset Bisnis*. PT Inkubator Penulis Indonesia.
- Hanum, S. A., & Siswati. (2017). Hubungan Antara Emotional Labor dengan Burnout pada Pegawai Badan Pusat Statistik (BPS) Kota Semarang. *Jurnal Empati*, 6, 21–30.
- Hochschild, A. R. (2012). *The Managed Heart*. University of California Press. <https://doi.org/10.1525/9780520951853>
- Huarcaya-Victoria, J., & Calle-González, R. (2021). Influencia del síndrome de burnout y características sociodemográficas en los niveles de depresión de médicos residentes de un hospital general. *Educación Médica*, 22, 142–146. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.edumed.2020.01.006>
- Inggis Lineuwih, I., Sariwulan, T., & Fadillah Fidhayallah, N. (2023). Pengaruh Beban Kerja, Stres Kerja, dan Work Family Conflict Terhadap Burnout Karyawan. *SINOMIKA Journal: Publikasi Ilmiah Bidang Ekonomi Dan Akuntansi*, 1(5), 1235–1248. <https://doi.org/10.54443/sinomika.v1i5.601>
- Karasek, R. A. (1979). Job Demands, Job Decision Latitude, and Mental Strain: Implications for Job Redesign. *Administrative Science Quarterly*, 24(2), 285. <https://doi.org/10.2307/2392498>
- Karim, A., & Purba, H. P. (2021). Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Burnout pada Perawat dengan Coronavirus Anxiety sebagai Variabel Mediator. *Buletin Riset Psikologi & Kesehatan Mental*, 1(1), 448–459.

- Khalid, A., Pan, F., Li, P., Wang, W., & Ghaffari, A. S. (2020). The Impact of Occupational Stress on Job Burnout Among Bank Employees in Pakistan, With Psychological Capital as a Mediator. *Frontiers in Public Health*, 7. <https://doi.org/10.3389/fpubh.2019.00410>
- Lee, J. (Jay), & Ok, C. (2012). Reducing burnout and enhancing job satisfaction: Critical role of hotel employees' emotional intelligence and emotional labor. *International Journal of Hospitality Management*, 31(4), 1101–1112. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2012.01.007>
- Leo, S. (2013). *Kiat Jitu Menulis Skripsi, Tesis dan Disertasi*. Erlangga.
- Mangkunegara, A. P. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. PT Remaja Rosdakarya.
- Marisa, P. A. A., & Utami, L. H. (2021). Kontribusi Stres Kerja dan Hardiness pada Burnout Kerja. *Jurnal Psikologi Integratif*, 9(1), 29–40.
- Martin, A. D. (2000). *Aplikasi EQ Based HR Management System*, *Majalah Manajemen*, No. 148, Desember.
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The Measurement of Experienced Burnout. In *Source: Journal of Occupational Behaviour* (Vol. 2, Issue 2).
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job Burnout. *Annual Review of Psychology*, 52(1), 397–422. <https://doi.org/10.1146/annurev.psych.52.1.397>
- Morris, J. A., & Feldman, D. C. (1996). The Dimensions, Antecedents, and Consequences of Emotional Labor. *The Academy of Management Review*, 21(4), 986. <https://doi.org/10.2307/259161>
- Mustafa, M., Santos, A., & Chern, G. T. (2016). Emotional intelligence as a moderator in the emotional labour - burnout relationship: evidence from Malaysian HR professionals. *International Journal of Work Organisation and Emotion*, 7(2), 143. <https://doi.org/10.1504/IJWOE.2016.078091>
- Nainggolan, F. J. (2022). Pengaruh Job Insecurity, Stres Kerja dan WorkFamily Conflict terhadap Burnout Karyawan pada PT Lotte Shopping Indonesia Cabang Medan. *Jurnal Manajemen Bisnis Dan Kewirausahaan*, 6(1), 24–28.
- Năstasă, L.-E., & Fărcaș, A. D. (2015). The Effect of Emotional Intelligence on Burnout in Healthcare Professionals. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 187, 78–82. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2015.03.015>
- National Safety Council. (2004). *Manajemen Stres (Stress Management)/ National Safety Council; Alih Bahasa, Palupi Widayastuti (Devi Yulianti, Ed.)*. Buku Kedokteran EGC.

- NM, E.-H., AM, A. H., & S, E.-B. (2017). JOB BURNOUT AMONG EMPLOYEES IN NATIONAL BANK OF EGYPT AT MANSOURA CITY. *Egyptian Journal of Occupational Medicine*, 41(1), 143–155. <https://doi.org/10.21608/ejom.2017.967>
- Pines, A., & Maslach, C. (1978). Characteristics of Staff Burnout in Mental Health Settings. *Psychiatric Services*, 29(4), 233–237. <https://doi.org/10.1176/ps.29.4.233>
- Prasetyani, W. M., Rustono, R.-, & Suwardi, S.-. (2022). The Influence of Workload and Work Stress on Employee Performance at PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Sentral Pengolahan Pos Semarang. *JOBS (Jurnal Of Business Studies)*, 7(2), 199. <https://doi.org/10.32497/jobs.v7i2.3688>
- Prentice, C. (2013). *Emotional Labour and its Consequences: The Moderating Effect of Emotional Intelligence* (pp. 187–201). [https://doi.org/10.1108/S1746-9791\(2013\)0000009013](https://doi.org/10.1108/S1746-9791(2013)0000009013)
- Priansa, D. J. (2017). *Perilaku Organisasi Bisnis*. Alfabeta.
- Priyantika, D. F. (2018). Pengaruh Stres kerja terhadap kinerja karyawan departemen teknik pt. Pelindo marine service Surabaya melalui burnout sebagai intervening . *Jurnal Ilmu Manajemen*, 6, 296–305.
- Putri Nadiva, F., & Cahyadi, N. (2022). Konflik Peran Ganda dan Burnout terhadap Kinerja Karyawan Wanita. *Jurnal Informatika Ekonomi Bisnis*, 221–226. <https://doi.org/10.37034/infeb.v4i4.178>
- Qamaria, N., Syarifuddin, A., & Ilyas, Muh. I. F. (2020). Analisis Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Stres Kerja Pegawai pada Biro Humas dan Protokol Setda Provinsi Sulawesi Selatan. *MACAKKA Journal*, 01(01), 49–57.
- Radjab, E., & Jam'an Andi. (2017). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Makassar: Lembaga Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Rivai, V., & Mulyadi, D. (2012). *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi Edisi Ketiga*. PT. Rajagrafindo Persada.
- Robbins, S. P. (2006). *Perilaku Organisasi. Alih bahasa: Benyamin Molan. Edisi Kesepuluh*. PT Indeks Kelompok Gramedia.
- Robbins, S. P. (2007). *Perilaku Organisasi, Jilid 1 & 2, Alih Bahasa: Hadyana Pujaatmaka*. Indeks Kelompok Gramedia.
- Rohyani, I., & Bayuardi, P. (2021). Pengaruh Beban Kerja, Stres Kerja dan Job Insecurity terhadap Burnout pada Sopir PT Berkah Rahayu Indonesia di Kebumen. *Majalah Ilmiah Manajemen & Bisnis (MMIMB)*, 18(2), 101–107.

- Salovey, P., & Grewal, D. (2005). The Science of Emotional Intelligence. *Current Directions in Psychological Science*, 14(6), 281–285. <https://doi.org/10.1111/j.0963-7214.2005.00381.x>
- Salovey, P., & Mayer, J. D. (1990). Emotional Intelligence. *Imagination, Cognition and Personality*, 9(3), 185–211. <https://doi.org/10.2190/DUGG-P24E-52WK-6CDG>
- Salovey, P., Mayer, J. D., & Caruso, D. (2002). *The Positive Psychology of Emotional Intelligence*. Oxford University Press.
- Sanjaya, F. (2012). Peran Moderasi Kecerdasan Emosi pada Stres Kerja. *Jurnal Dinamika Manajemen*, 3(2), 155–163.
- Saputra, T. (2023). Pengaruh Kecerdasan Emosional Karyawan terhadap Kepuasan Nasabah Koperasi Simpan Pinjam Karya Perdana Mandiri. *Journal of Innovation Research and Knowledge*, 2(12).
- Schultz, D., & Schultz, S. E. (2015). *Psychology and Work Today*. Routledge. <https://doi.org/10.4324/9781315665009>
- Sheren Septiana. (2021). Pengaruh Penghargaan (Reward), Budaya Kerja Dan Harapan Berkembang Terhadap Kinerja Anggota Kepolisian Di Direktorat Reserse Kriminal Khusus (Ditreskrimsus) Polda Kalimantan Selatan. *KINDAI*, 17(3), 446–465. <https://doi.org/10.35972/kindai.v17i3.626>
- Singh, S. K. (2009). Leveraging Emotional Intelligence for Managing Executive's Job Stress: A Framework. In *Indian Journal of Industrial Relations* (Vol. 45, Issue 2).
- Siswoyo, A. Harsanto E., & Sulistyani, L. (2020). Dampak Stres Kerja terhadap Kinerja Pegawai dengan Kecerdasan Emosional dan Komitmen Organisasi. *Jurnal of Marketing and Commerce*, 5(1).
- Solihin, M., & Ratmono, D. (2020). *Analisis SEM - PLS dengan WarpPLS 7.0 untuk Hubungan Nonlinier dalam Penelitian Sosial dan Bisnis* (Clara Mitak, Ed.). PENERBIT ANDI (Anggota IKAPI).
- Suharsimi, A. (2011). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta 11.
- Suharsimi, & Arikunto. (1998). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Rineka Cipta.
- Sukhraghaa, A., Munkhuu, B., & Badarch, L. (2021). Impact of Hotel Employee's Emotional Intelligence on Emotional Labor and Job Satisfaction. *Jurnal Ilmiah Peuradeun*, 9(3), 743. <https://doi.org/10.26811/peuradeun.v9i3.622>
- Thorndike, E. L. (1920). *Intelligence and Its Uses*. Harper's Magazine.

- Usman, H., & Akbar, R. P. (2006). *Pengantar Statistik*.
- van Gelderen, B. R., Konijn, E. A., & Bakker, A. B. (2011). Emotional labor among trainee police officers: The interpersonal role of positive emotions. *The Journal of Positive Psychology*, 6(2), 163–172. <https://doi.org/10.1080/17439760.2011.558849>
- Wahab, R. (2016). *Psikologi Belajar*. Rajawali Pers.
- Wang, W., Yin, H., & Huang, S. (2016). The missing links between emotional job demand and exhaustion and satisfaction: testing a moderated mediation model. *Journal of Management & Organization*, 22(1), 80–95. <https://doi.org/10.1017/jmo.2015.21>
- Wharton, A. S. (1999). The Psychosocial Consequences of Emotional Labor. *The ANNALS of the American Academy of Political and Social Science*, 561(1), 158–176. <https://doi.org/10.1177/000271629956100111>
- Widjaja, M. S., Sitorus, K. S., & Himawan, K. K. (2020). Hubungan antara kecerdasan emosional dengan kecenderungan burnout pada karyawan bagian pemasaran. *Jurnal Psikologi Ulayat*, 3(1), 18–33. <https://doi.org/10.24854/jpu42>
- Wilardjo, S. B. (2005). Pengertian, Peranan dan Perkembangan Bank Syariah di Indonesia. *Jurnal Unimus*, 2(1).
- Wiryathi, N. M., Rasmini, N. K., & Wirakusuma, M. G. (2014). Pengaruh Role Stressor pada Burnout Auditor dengan Kecerdasan Emosional sebagai Variabel Pemoderasi. *E-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana*, 3(5), 227–244.
- Wong, C.-S., & Law, K. S. (2002). The effects of leader and follower emotional intelligence on performance and attitude: An exploratory study. *The Leadership Quarterly*, 13(3), 243–274. [https://doi.org/https://doi.org/10.1016/S1048-9843\(02\)00099-1](https://doi.org/https://doi.org/10.1016/S1048-9843(02)00099-1)
- Wuwung, O. C. (2020). *Strategi Pembelajaran & Kecerdasan Emosional*. Scopindo Media Pustaka.
- Yudhiyantoro, B. I., & Juliansyah, M. (2022). Kecerdasan Emosional dalam Perspektif Al-Qur'an. *Al-Nahdlah: Jurnal Pendidikan Islam*, 2(1).
- Zhang, L., Zhao, J., Zheng, H., Xiao, Y., Chen, M., Chen, D., & Xiao, H. (2014). Mental health and burnout in primary and secondary school teachers in the remote mountain areas of Guangdong Province in the People's Republic of China. *Neuropsychiatric Disease and Treatment*, 123. <https://doi.org/10.2147/NDT.S56020>