

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

*Burnout* yaitu kelelahan, baik fisik, mental, maupun emosional, yang dapat menyebabkan timbulnya depersonalisasi dan *low personal accomplishment* pada individu dan disebabkan karena pekerjaan (Hardiyanti, 2013). Handayani dan Zona (2019) mendefinisikan *burnout* sebagai bentuk kelelahan secara fisik, emosional, dan mental yang disebabkan karena keterlibatan jangka panjang dalam situasi yang penuh dengan tuntutan emosional dalam pekerjaan. Maslach *et al.* (2001) mengatakan bahwa *burnout* tidak hanya dirasakan pada individu yang memiliki profesi sebagai pekerja di bidang pelayanan saja, seperti dosen, guru, dokter, dan pekerja pemberi layanan umum yang lainnya, tetapi kasus *burnout* juga ditemukan di berbagai bidang pekerjaan lain dalam organisasi dan industri. Kecenderungan *burnout* dari berbagai bidang tersebut dapat mengalaminya karena kecenderungan memperoleh tekanan berlebih serta menguras energi.

Maslach *et al.* (2001) menjelaskan bahwa *burnout* terdiri dari tiga dimensi yaitu: kelelahan emosional (*emotional exhaustion*), sinisme (*depersonalization/cynism*), dan penurunan pencapaian prestasi diri (*reduced personal accomplishment*). Penyebab *burnout* juga banyak ditemukan pada era globalisasi, seperti mudahnya dalam berinteraksi melalui *chatting* atau *e-mail*. Sedikit demi sedikit pekerjaan masuk ke waktu kehidupan pribadi, jam tidur, bahkan waktu

libur. Khairani (2018) menemukan bahwa keseimbangan kehidupan kerja dapat mengurangi terjadinya *burnout*.

Orang yang bekerja di bidang pelayanan harus mampu merasakan perasaan orang lain dan mengendalikan diri sendiri. Kecerdasan (*emotional intelligence*) merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi *burnout*. *Emotional intelligence* merupakan kemampuan individu untuk memotivasi diri sendiri, dan bertahan menghadapi frustrasi, mengendalikan dorongan hati dan tidak melebihi – lebihkan kesenangan, mengatur suasana hati, dan menjaga diri agar bebas stress, berempati, dan berdoa (Goleman, 2015). Orang yang memiliki *emotional intelligence* yang tinggi lebih dapat mengatur diri dan mengelola stress yang dirasakan lebih baik dibandingkan dengan orang dengan *emotional intelligence* rendah sehingga mengurangi potensi terjadinya *burnout*.

Seseorang yang bekerja di sektor swasta maupun sektor publik menghadapi tekanan yang sama di tempat kerja sehingga kemampuan mengatur dan mengendalikan emosi (*regulating emotion*) sangat penting untuk dimiliki (Munyug *et al.*, 2020). Dengan adanya *emotional intelligence* seseorang memiliki regulasi diri untuk dapat mengontrol dirinya agar tidak terpengaruh beban kerja secara berlebihan sehingga menghambat seseorang tersebut terkena *burnout* (Handayani dan Zona, 2021). Gomez dan Brezo (2020) menemukan bahwa pegawai dengan kecerdasan emosional yang tinggi memiliki tingkat *burnout* yang rendah dan berkinerja baik.

Bekerja di sektor pelayanan publik seperti di organisasi perangkat daerah yang melayani kepentingan publik terkadang juga dapat menyebabkan *burnout*.

Pegawai yang bekerja di pemerintahan menghadapi keluhan masyarakat dan berusaha menyelesaikan keluhan tersebut, dan bahkan terkadang menjadi sasaran keluhan dan kejengkelan masyarakat terhadap suatu masalah. Apalagi pegawai yang didorong oleh tugas dan tanggung jawab berat terkadang bertanggungjawab secara berlebihan dan secara tidak tegas diatur dalam *job desk* pekerjaannya dapat menyebabkan stress dan apabila keadaan semakin memburuk dapat memicu terjadinya *burnout* (Maltseva, 2021). Pegawai yang mengalami *burnout* cenderung merasa lelah, bosan dan tidak semangat dalam mengerjakan pekerjaannya. Di ranah sektor publik, jika pegawai di sektor pemerintahan mengalami *burnout* maka kualitas pelayanan yang diberikan ke masyarakat akan menurun dan buruk.

Penelitian Lee (2017) yang dilakukan di Amerika dengan sampel 167 pegawai pemerintahan menemukan bahwa pegawai yang bekerja di dinas pemerintahan memerlukan kemampuan *emotional intelligence* yaitu kemampuan mengendalikan emosi (*emotional regulation*) dengan baik dapat menekan terjadinya *burnout*. Selain itu, kemampuan seseorang dalam menyadari perasaan diri sendiri (*self-awareness*) juga dapat meningkatkan kepuasan kerja (*job satisfaction*). Penelitian Lu *et al.* (2020) menemukan bahwa dari 208 sampel penelitian yang valid menunjukkan bahwa pengendalian emosi merupakan bagian dari *emotional intelligence* yang paling berpengaruh dalam kondisi emosional pegawai dan tingkat kepuasan kerja pegawai pemerintahan di Negara Cina dan Korea Selatan. Hal ini menunjukkan bahwa secara global orang dengan kecerdasan emosional cenderung tidak mudah stress dan puas dengan pekerjaan

yang dimilikinya. Dengan terjaminnya kepuasan kerja yang dirasakan pegawai pemerintahan maka pegawai akan melayani masyarakat dengan baik dan maksimal sehingga kepuasan pelayanan publik pun meningkat.

Isu *burnout* di lingkungan sektor pemerintahan di Indonesia juga mulai semakin disorot karena terkait dengan pelayanan publik. Indonesia merupakan salah satu negara berkembang di dunia sehingga isu terkait pelayanan pengembangan sumber daya manusia (SDM) menjadi sangat penting untuk diperhatikan. Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa merupakan salah satu instansi sektor publik yang menjadi sorotan terkait pelayanannya yang langsung berinteraksi dengan masyarakat luas. Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa mempunyai tugas pokok membantu Bupati melaksanakan kewenangan daerah dan tugas pembantuan di bidang pemberdayaan masyarakat dan desa sesuai dengan kebijakan yang ditetapkan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Pemberdayaan adalah upaya untuk membangun daya dengan mendorong, memotivasi dan membangkitkan kesadaran akan potensi yang dimiliki masyarakat serta upaya untuk mengembangkannya (Kementrian Sosial Republik Indonesia, 2022). Pemberdayaan masyarakat mencakup pendekatan kepada masyarakat, kemudian pengkajian untuk mengidentifikasi permasalahan di wilayah kerja, kemudian dilakukan perencanaan alternatif kegiatan pemberdayaan yang sesuai, formulasi rencana aksi, kemudian diimplementasikan dan pada akhirnya dievaluasi.

Variasi permasalahan di desa satu akan berbeda dengan desa lainnya sehingga memerlukan penanganan yang berbeda. Hal ini merupakan beban kerja

yang harus dihadapi oleh Pegawai di Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa. Penelitian yang dilakukan Angreni, dkk. (2022) di Dinas Pemberdayaan Masyarakat, Desa, Kependudukan dan Catatan Sipil Provinsi Bali menemukan bahwa *burnout* berpengaruh negatif terhadap kinerja pegawai di Dinas Pemberdayaan Masyarakat, Desa, Kependudukan dan Catatan Sipil Provinsi Bali. Hal ini berarti pegawai yang mengalami *burnout* merasa tidak menikmati dan puas terhadap pekerjaan yang dimilikinya.

Tabel 1.1 Daftar Kabupaten dan Kota di Bali

No.	Kabupaten/Kota	Luas Wilayah (Km)	Penduduk (Jiwa)	Kecamatan	Kelurahan	Desa
1	Kab. Badung	418,62	468,346	6	16	46
2	Kab. Bangli	490,71	264,945	4	4	68
3	Kab. Buleleng	1.364,73	814,356	9	19	129
4	Kab. Gianyar	368,00	472,757	7	6	64
5	Kab. Jembrana	841,80	323,211	5	10	41
6	Kab. Karangasem	839,54	545,389	8	3	75
7	Kab. Klungkung	315	214,852	4	6	53
8	Kab. Tabanan	1.013,88	466,647	10	0	133
9	Kota Denpasar	127,78	638,548	4	16	27

Sumber: [https://tarubali.baliprov.go.id/\(2022\)](https://tarubali.baliprov.go.id/(2022))

Berdasarkan Data Wilayah Administrasi Tata Ruang Provinsi Bali Per 3 September 2022 pada Tabel 1.1 Daftar Kabupaten dan Kota di Bali di atas dapat dilihat bahwa Kabupaten Buleleng merupakan kabupaten yang memiliki wilayah terluas (1.364,73 km<sup>2</sup>) dan penduduk terbanyak (814.356 jiwa) di Provinsi Bali (Dinas Penataan Ruang Provinsi Bali, 2022). Secara keseluruhan luas wilayah Kabupaten Buleleng adalah 1.365,88 hektar atau 24,23 % dari luas Propinsi Bali dengan potensi pada sektor pertanian tanaman pangan, perikanan dan pariwisata berbasis kelautan (Bulelengkab.go.id, 2022). Luasnya wilayah dan banyaknya penduduk tersebut memberikan tantangan tersendiri bagi Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa di Pemerintah Kabupaten Buleleng dalam melaksanakan

program kerja di wilayahnya. Variasi kegiatan pemberdayaan masyarakat dan desa di Kabupaten Buleleng disesuaikan dengan karakteristik wilayah dan mata pencaharian penduduk setempat. Selain itu, berdasarkan Data Badan Penelitian dan Pengembangan dan Inovasi Daerah Buleleng (2021) menyebutkan secara topografi terdapat daerah yang ditinggali masyarakat dengan kondisi lereng terjal yaitu di Kecamatan Busungbiu (51,52 %), Gerokgak (37,76 %), dan Tejakula (20,18 %) dan daerah pegunungan seperti Kecamatan Banjar (32,16 %), Sukasada (43,79 %), dan Sawan (44,31%). Hal ini menyebabkan beberapa kesulitan akses terhadap masyarakat baik secara langsung maupun berkomunikasi dengan media digital. Potensi luas wilayah dan jumlah penduduk yang tersebar di Kabupaten Buleleng tersebut menyebabkan semakin kompleksnya implementasi program pemberdayaan masyarakat.

Selama Tahun 2022 terdapat kurang lebih 48 program kerja yang dilaksanakan yang secara umum mencakup pemberdayaan masyarakat dari tingkat anak – anak (murid TK, pendidikan anak usia dini/PAUD), remaja, anak muda (karang taruna), dewasa. Program tambahan seperti pelaksanaan vaksinasi Covid-19, monitoring penerimaan bantuan keuangan juga menambah tantangan tersendiri bagi Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Buleleng yang sebagian besar ruang lingkup pekerjaannya adalah di lapangan atau terjun di lingkungan masyarakat secara langsung.

Pandemi Covid-19 yang menyebabkan pemerintah menerapkan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) berdampak pada keterbengkalaian program pemberdayaan masyarakat, kesulitan untuk mengejar target pencapaian

kinerja dan penyelesaian program kerja. Hal ini menyebabkan ketidaksesuaian program kerja dengan implementasinya dan berdampak pada penurunan kinerja pegawai di lingkungan Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Pemerintah Kabupaten Buleleng. Keterbatasan anggaran akibat Pandemi Covid-19 juga dapat menjadi tekanan kerja tersendiri terhadap pegawai dapat menjadi sumber tekanan kerja yang mengarah pada *burnout*. Adanya PSBB membatasi kegiatan bekerja di kantor dan menyebabkan sebagian besar pekerjaan harus dilakukan di rumah (*work from home/WFH*) sedangkan mayoritas pekerjaannya harus dilaksanakan di lapangan sedangkan tidak semua pekerjaan dapat diselesaikan di rumah sehingga pekerjaan tersebut tertunda dan akan meningkatkan beban pekerjaan di bulan dan periode selanjutnya.

Khususnya pegawai yang bekerja di bidang pemerintahan yang mayoritas *job desk* adalah melayani masyarakat, hal ini dapat memicu perpanjangan jam kerja (dianggap WFH berarti dapat melayani sampai diluar jam kerja kantor). Pegawai di Lingkungan Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Pemerintah Kabupaten Buleleng harus mengerjakan pekerjaannya di rumah memang pada awalnya akan terasa fleksibel karena dapat dikerjakan kapanpun, tetapi dampaknya jika tidak diatur porsi jam kerjanya dengan baik maka tanpa terasa karena beban pekerjaan yang cukup banyak dapat menyebabkan pegawai bekerja melebihi jam kerja dan menggunakan waktu yang seharusnya dihabiskan untuk istirahat untuk bekerja. Hal ini dapat memicu stress berlebih yang dapat mengarah ke *burnout* karena waktu istirahat juga tak terasa malah dipakai untuk bekerja. Lee

(2017) menemukan bahwa *burnout* dapat menurunkan kinerja pegawai di lingkungan pemerintahan.

Teori *Emotional intelligence* dikemukakan oleh Salovey dan Mayer (1990) terdiri dari dimensi: (1) kemampuan untuk menilai dan mengekspresikan perasaan diri sendiri (*self-emotional appraisal/ SEA*), (2) kemampuan untuk menilai dan mengekspresikan perasaan orang lain (*other-emotional appraisal/ OEA*), (3) pengendalian emosi diri sendiri dan orang lain (*regulation of emotion/ ROE*), dan (4) pemanfaatan perasaan/emosi (*utilization of emotion/UOE*). Pemanfaatan emosi, mengacu pada kemampuan mengarahkan emosi ke arah upaya yang lebih bermanfaat (Munyug *et al.*, 2020). Orang – orang dengan tingkat intelegensi emosional yang tinggi memiliki kemampuan untuk menunjukkan kemampuan memahami perasaannya sendiri dan perasaan orang lain, mereka dapat mengendalikan suasana hati yang menentukan tingkat adaptasi dan keefektifan berkomunikasi, mereka lebih mudah mencapai tujuannya dalam berinteraksi dengan orang lain (Norboevich, 2020).

Lu *et al.*, (2020) berpendapat bahwa ketika seseorang menguasai dan berhasil menggunakan skill emosional, mereka akan cenderung tau bagaimana membuat pekerjaan nyaman dilakukan dan mungkin dapat mengurangi tekanan emosional dan meningkatkan kepuasan kerja (*job satisfaction*). Ketika pegawai di Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Buleleng memiliki *emotional intelligence* yang memadai maka mereka akan dapat mengatasi tekanan kerja yang dihadapi. Munyug *et al.* (2020) juga menemukan bahwa pegawai yang bekerja di sektor publik yang mampu mengendalikan emosinya cenderung



memiliki *job satisfaction* yang lebih tinggi. Selain itu, pegawai pemerintahan yang puas akan pekerjaannya akan cenderung memberikan pelayanan lebih baik dan maksimal. Penelitian ini bertujuan untuk membuktikan apakah *emotional intelligence* (kecerdasan emosional) dapat memoderasi pengaruh *burnout* terhadap *job satisfaction*. Berdasarkan latar belakang tersebut, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “Pengaruh *Burnout* Terhadap *Job Satisfaction* Dimoderasi Oleh *Emotional Intelligence* (Studi Kasus Pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Buleleng)

## **1.2. Identifikasi Masalah**

Adapun fenomena yang dibahas dalam penelitian ini adalah mengenai potensi *burnout* yang dapat menyebabkan turunnya kepuasan kerja (*job satisfaction*) yang dirasakan oleh Pegawai di Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa di Kabupaten Buleleng yang kemungkinan terjadi karena kompleksitas tugas dalam implementasi program pemberdayaan masyarakat yang langsung berinteraksi dengan masyarakat luas. Mengingat pula adanya Pandemi Covid-19 yang menyebabkan penundaan banyak aktivitas tatap muka secara langsung sangat menghambat implementasi dan penyelesaian program kerja di Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Buleleng.

Penelitian Gomez dan Brezo (2020), Rubio *et al.* (2020) dan Handayani dan Zona (2021) juga menemukan bahwa *emotional intelligence* berpengaruh negatif terhadap *burnout*. Hal ini membuktikan bahwa seseorang memiliki *emotional intelligence* tinggi atau cerdas secara emosional cenderung lebih tidak mudah mengalami *burnout*, sehingga fenomena pengaruh *burnout* terhadap *job*

*satisfaction* dikaitkan dengan *emotional intelligence* yang dimiliki Pegawai Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Buleleng.

### **1.3. Pembatasan Masalah**

Penelitian ini terbatas pada bagaimana *burnout* mempengaruhi kepuasan kerja Pegawai Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Buleleng dan bagaimana *emotional intelligence* yang dimiliki pegawai Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Buleleng dapat mempengaruhi potensi terjadinya *burnout* dan bagaimana pengaruhnya secara tidak langsung terhadap kepuasan kerja yang dimiliki oleh Pegawai Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Buleleng.

### **1.4. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang penelitian, maka rumusan masalah yang dirumuskan pada penelitian ini adalah:

1. Apakah *burnout* berpengaruh terhadap *job satisfaction* pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Buleleng?
2. Apakah *emotional intelligence* dapat memoderasi pengaruh *burnout* terhadap *job satisfaction* pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Buleleng?

### **1.5. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang penelitian dan rumusan masalah penelitian maka tujuan penelitian yang dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Untuk menguji pengaruh *burnout* terhadap *job satisfaction* pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Buleleng.
2. Untuk menguji kemampuan *emotional intelligence* dapat memoderasi pengaruh *burnout* terhadap *job satisfaction* pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Buleleng.

## **1.6. Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara praktis dan teoritis mengenai *emotional intelligence*, *burnout* dan *job satisfaction* yaitu:

### **1.6.1. Manfaat Praktis**

Secara praktis, diharapkan dapat memberikan pemahaman lebih baik mengenai pengaruh *emotional intelligence* pada hubungan pengaruh variabel *burnout* terhadap *job satisfaction* di lingkungan sektor publik bagi:

- 1) Bagi akademisi, temuan ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang komprehensif mengenai pengaruh *burnout* terhadap *job satisfaction* dan peran *emotional intelligence* dalam mempengaruhi hubungan antara *burnout* terhadap *job satisfaction* di lingkungan sektor publik. Akademisi diharapkan dapat memahami bagaimana terjadinya *burnout* dan cara mengatasinya, serta kiat – kiat untuk menikmati pekerjaan yang dimiliki sehingga tercapai *job satisfaction*.
- 2) Bagi pegawai sektor publik, diharapkan dapat mengetahui dan memahami cara mengelola stress dan tekanan kerja dengan lebih baik sehingga menghindari terjadinya *burnout* dan menuju *job satisfaction*.

### 1.6.2. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah kajian dan bukti empiris pengaruh *emotional intelligence* pada hubungan pengaruh variabel *burnout* terhadap *job satisfaction* di lingkungan sektor publik.

### 1.7. Penjelasan Istilah



SDM	: Sumber Daya Manusia
PMD	: Pemberdayaan Masyarakat dan Desa
PAUD	: Pendidikan Anak Usia Dini
COVID-19	: Corona Virus Disease 2019
PSBB	: Pembatasan Sosial Berskala Besar-Besaran
EI	: <i>Emotional Intelligence</i>
BO	: <i>Burnout</i>
JS	: <i>Job Satisfaction</i>
PPKM	: Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat
WFH	: <i>Work from Home</i>
OEA	: <i>Other-Emotional Appraisal</i>
SEA	: <i>Self-Emotional Appraisal</i>
UOE	: <i>Utilizing of Emotional</i>
ROE	: <i>Regulation of Emotion</i>
SEM	: <i>Structural Equation Model</i>
MRA	: <i>Moderated Regression Analysis</i>
SPSS	: <i>Statistical Product Service Solution</i>
BLUE	: <i>Best Linear Unbiased Estimator</i>
VIF	: <i>Variance Inflation Factor</i>
ASN	: <i>Aparatur Sipil Negara</i>

### 1.8. Rencana Publikasi

Hasil penelitian ini direncanakan diajukan untuk dipublikasikan pada *Management, Business and Accounting (MBIA) Scientific Journal* Universitas Bina Dharma di <https://journal.binadarma.ac.id/index.php/mbia/index>. Adapun beberapa skop penelitian yang dipublikasi di jurnal ini yaitu *human capital* dan *human resource management* sesuai dengan skop penelitian ini. Selain itu jurnal ini telah terakreditasi di *Science and Technology Index (SINTA) 4* oleh Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Republik Indonesia.

