

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Sering kali kita mendengar atau bahkan melihat teman, kerabat bahkan mengalami sendiri, lelah akibat bekerja. Apabila kelelahan akibat bekerja ini terjadi terus menerus dalam jangka waktu yang lama maka akan mengalami kelelahan kerja. Kelelahan kerja (*Burnout*) menggambarkan proses dimana karyawan menjadi frustrasi dan tidak produktif di tempat kerja karena rutinitas melakukan layanan, pekerjaan yang berulang-ulang dan tingkat stres yang tinggi (Jamaluddin, 2015). Kondisi ini disebabkan oleh masalah yang berhubungan dengan pekerjaan. Kelelahan merupakan proses alami tubuh makhluk hidup yang mampu bergerak bebas dan merupakan proses yang sedapatnya dihindari oleh para karyawan karena bisa mengurangi kualitas dan konsentrasi dalam bekerja, sehingga pada akhirnya mengurangi produktifitas layanan kepada para pelanggan.

Kelelahan kerja perlu perhatian khusus dari perusahaan, karena kondisi ini dapat menurunkan kinerja karyawan. Kelelahan kerja adalah suatu kondisi melemahnya kegiatan, motivasi, dan kelelahan fisik untuk melakukan kerja (Maharja, 2015). Jadi dapat disimpulkan bahwa kelelahan kerja bisa menyebabkan penurunan kinerja yang dapat berakibat pada peningkatan kesalahan kerja dan kecelakaan kerja. Kelelahan kerja yang dialami karyawan menjadi suatu masalah bagi organisasi yang

mengakibatkan kinerja menurun, selain kinerja yang menurun produktivitas juga menurun. Hal tersebut dibuktikan oleh Jamaluddin (2015) dimana dalam penelitiannya menunjukkan bahwa semakin rendah kelelahan kerja karyawan akan berimplikasi pada meningkatnya kinerja, dan sebaliknya semakin tinggi kelelahan kerja akan berakibat pada menurunnya kinerja. Hal yang sama juga dikemukakan oleh Sani (2012) yang mengatakan bahwa *Burnout* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja pegawai.

Namun, Maharani dan Triyoga (2012) memberikan kesimpulan yang berbeda, bahwa tidak ada pengaruh antara *burnout* dengan kinerja karyawan. Dalam penelitian mereka, ditemukan bahwa semua karyawan memiliki kinerja yang baik dan cukup walaupun memiliki kelelahan kerja. Tidak semua rasa lelah yang dirasakan oleh seseorang menurunkan kinerja, ada juga yang tetap melakukan pekerjaannya seperti biasa.

Dalam situasi tertentu, kelelahan kerja memang tidak berpengaruh langsung pada kinerja karyawan, seperti yang disampaikan oleh Maharani dan Triyoga (2012). Karyawan yang bisa mengontrol dan mengelola tekanan atau tuntutan dari pekerjaan dapat meminimalkan pengaruh burnout terhadap kinerja (Sanjaya 2012). Menurut Wu (2009) dalam Sanjaya (2012), kemampuan menguasai dan mengelola diri sendiri serta kemampuan dalam membina hubungan dengan orang lain disebut dengan kecerdasan emosional (*Emotional Intelligence*). Goleman (2000) dalam (Trihandini 2005) mengungkapkan bahwa kecerdasan emosi menyumbang 80 % dari faktor penentu kesuksesan seseorang, sedangkan 20 % yang lain ditentukan oleh

kecerdasan intelektual (*Intelligence Quotient*). Kecerdasan emosional mencakup pengendalian diri, semangat, dan ketekunan serta kemampuan untuk memotivasi diri sendiri dan bertahan menghadapi frustrasi, kesanggupan untuk mengendalikan dorongan hati dan emosi, tidak melebih-lebihkan kesenangan, mengatur suasana hati dan menjaga agar beban stress tidak melumpuhkan kemampuan berpikir, untuk membaca perasaan terdalam orang lain (empati) dan berdoa, untuk memelihara hubungan dengan sebaik-baiknya, kemampuan untuk menyelesaikan konflik, serta untuk memimpin orang – orang yang dikuasai dorongan hati yang kurang memiliki kendali diri (Cooper & Sawaf, 2002 dalam Sani, 2012). Jika kecerdasan emosional dapat dikelola dengan baik oleh seseorang, maka hal ini dapat memotivasi seseorang untuk menangani tuntutan dan tekanan dari luar. Slaski dan Cartwright (2002) dalam Wiryathi, Rasmini & Wirakusuma (2014) mengusulkan bahwa kecerdasan emosional dapat berfungsi sebagai moderator dalam proses terjadinya *burnout*. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa kecerdasan emosional seseorang dapat memperkuat atau melemahkan pengaruh negatif *burnout* terhadap kinerja. Dalam bahasa lain dapat dikatakan bahwa kecerdasan emosi memoderasi pengaruh *burnout* terhadap kinerja. Dalam QS. Ar-Ra'd [13] : 28 yang berbunyi : “Orang-orang yang beriman dan hati mereka manjadi tenteram dengan mengingat Allah. Ingatlah, hanya dengan mengingat Allah-Lah hati menjadi tenteram,” Maksud dari ayat tersebut adalah bagaimana kita mengontrol diri dengan

mengingat Allah SWT. Karena dengan mengingat-Nya maka segala perasaan positif atau negatif yang ada dalam diri seseorang dapat dikendalikan.

Namun penelitian dari Patria (2016) dan Lubis (2019) memberikan kesimpulan berbeda, bahwa kecerdasan emosional tidak selalu memoderasi variabel lain terhadap kinerja karyawan. Karena variabel kecerdasan emosional tidak selalu menjadi penentu bagaimana pengaruh seseorang disaat lelah dalam bekerja mempengaruhi kinerja mereka.

Fenomena yang terjadi di RS PKU Muhammadiyah Gamping, ditemukan bahwa karyawan yang bekerja disana mengalami kelelahan kerja yang tinggi karena setiap hari mereka melayani lebih dari 100 pasien baik itu untuk sekedar berobat ataupun rawat inap. Akibatnya kinerja mereka terkadang menurun seiring berjalannya waktu, namun masih terdapat karyawan yang bekerja seperti biasanya walaupun aktivitas mereka yang padat, hal ini bisa berkaitan dengan bagaimana mereka mengendalikan emosi mereka saat bekerja. Dari fakta tersebut dapat dilihat kinerja dari karyawan menurun karena tingkat kelelahan kerja yang tinggi, namun beberapa karyawan masih bisa bekerja seperti biasanya. Maka disini peneliti ingin mengetahui apakah kecerdasan emosi dapat memoderasi pengaruh dari kelelahan kerja terhadap kinerja karyawan RS PKU Muhammadiyah Gamping.

Dalam literatur ditunjukkan bahwa kelelahan kerja terhadap kinerja tidak selalu berpengaruh dan ditunjukkan juga bahwa kecerdasan emosional tidak selalu bisa memoderasi pengaruh kelelahan kerja terhadap kinerja. Dengan

demikian masih ada gap hasil penelitian terdahulu. Tabel 1 dan 2 memperlihatkan gap penelitian tersebut.

Tabel 1. 1 Gap Research Kelalahan Kerja terhadap Kinerja

Penulis, Tahun	Judul Penelitian	Hasil	Gap Research
Hidayat (2016)	Pengaruh Stres Dan Kelelahan Kerja Terhadap Kinerja Guru Smpn 2 Sukodono Di Kabupaten Lumajang	Burnout berpengaruh negatif signifikan terhadap kinerja karyawan.	Dari ketiga penelitian menunjukkan bahwa masih ada kesimpangsiuran hasil
Sani (2012)	Analisis Pengaruh Burnout dan Kecerdasan Emosional (EI) Terhadap Kinerja Pegawai PT Bank Mega Syari'ah Cabang Malang	Burnout signifikan terhadap kinerja karyawan	
Maharani dan Triyoga (2012)	Kejenuhan Kerja (Burnout) dengan Kinerja Perawat Dalam Pemberian Asuhan Keperawatan	tidak ada hubungan kejenuhan kerja (Burnout) dengan kinerja	

Tabel 1. 2 Gap Research Kecerdasan Emosional sebagai Variabel Moderasi

Penulis dan tahun	Judul Penelitian	Hasil	Gap Research
Ermawati, Sinarwati, Sujana (2014)	Pengaruh Role Stres Terhadap Kinerja dengan Emotional Quetient sebagai Variabel Moderating (Studi Empiris pada Kantor Akuntan Publik Di Bali)	<i>Role stress</i> setelah di dimoderasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja auditor	Dari keempat penelitian menunjukkan bahwa masih ada kesimpangsiuran hasil
Sanjaya (2012)	Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Kecerdasan Emosi Sebagai Moderating	Hubungan stres kerja terhadap kinerja saat dimoderasi oleh kecerdasan emosional	

Penulis dan tahun	Judul Penelitian	Hasil	Gap Research
	Variable	melemahkan pengaruhnya	
Patria (2016)	Pengaruh Konflik Peran dan Ambiguitas Peran Terhadap Auditor dengan Kecerdasan Emosional Sebagai Variabel Moderasi	Konflik peran dengan kecerdasan emosional tidak berpengaruh terhadap kinerja	
Lubis (2019)	Pengaruh Role Conflict dan Role Ambiguity terhadap Kinerja dengan Kecerdasan Emosional sebagai Variabel Moderating	<i>Role conflict</i> dan <i>role ambiguity</i> terhadap kinerja tidak berpengaruh signifikan saat dimoderasi oleh kecerdasan emosional	

Dari kedua tabel diatas, *research gap* yang peneliti temukan terdapat kesimpangsiuran pada tabel 1 bahwa kelelahan kerja tidak selalu berpengaruh negatif terhadap kinerja. Pada tabel 2 terlihat juga kesimpangsiuran bahwa kecerdasan emosional tidak selalu memoderasi kelelahan kerja terhadap kinerja. Berdasarkan perbedaan hasil penelitian terdahulu, penulis tertarik untuk meneliti kembali variabel tersebut dengan judul **“Pengaruh Kelelahan Kerja Terhadap Kinerja Dengan Kecerdasan Emosional Sebagai Variabel Pemoderasi”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian tersebut, maka dapat dirumuskan permasalahan penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Apakah kelelahan kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan?
- b. Apakah kecerdasan emosional memoderasi pengaruh kelelahan kerja terhadap kinerja karyawan?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui, menganalisis dan mengidentifikasi pengaruh kelelahan kerja terhadap kinerja karyawan?
- b. Untuk mengetahui, menganalisis dan mengidentifikasi apakah kecerdasan emosional memoderasi pengaruh kelelahan kerja terhadap kinerja karyawan?

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Teoritis

Secara teoritis hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai berikut:

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai sumber informasi dan pengetahuan bagi peneliti yang melakukan pengembangan penelitian selanjutnya.

2. Manfaat praktis

Secara praktis penelitian ini dapat bermanfaat sebagai berikut:

a. Bagi organisasi atau perusahaan

Memberikan informasi bahwa penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh kelelahan kerja terhadap kinerja dengan kecerdasan emosional sebagai variabel pemoderasi.

b. Bagi peneliti selanjutnya

Sebagai referensi dan bahan pertimbangan khususnya untuk pengembangan ilmu pengetahuan yang berhubungan dengan kelelahan kerja, kecerdasan emosional dan kinerja pegawai

