

**Hubungan antara Kecerdasan Emosi dan Iklim Organisasi dengan  
*Burnout* pada Pegawai Kantor Pelayanan Pajak (KPP)  
Pratama Sleman**

*THE RELATIONSHIP OF EMOTIONAL INTELLIGENCE AND ORGANIZATIONAL  
CLIMATE TO BURNOUT IN THE EMPLOYEES OF SLEMAN PRATAMA  
TAX SERVICE OFFICE*

**Hentyn Drajad Rudyarwaty, Bagus Wicaksono, Aditya Nanda Priyatama**

Program Studi Psikologi Fakultas Kedokteran  
Universitas Sebelas Maret

**ABSTRAK**

Era globalisasi saat ini, semakin berkembang pesatnya ilmu pengetahuan dibidang industri dapat timbul persaingan antar organisasi yang kompleks dan tuntutan organisasi yang tinggi sehingga menyebabkan individu mengalami *burnout*. *Burnout* merupakan bentuk kelelahan fisik, mental maupun emosi karena tuntutan pekerjaan terus menerus dalam jangka waktu lama berakibat pada penarikan diri. *Burnout* dapat dipengaruhi berbagai faktor baik internal maupun eksternal, diantaranya kecerdasan emosi dan iklim organisasi. Kecerdasan emosi merujuk pada kemampuan mengelola emosi baik dalam diri maupun orang lain serta iklim organisasi merupakan persepsi individu terhadap lingkungan kerjanya.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara kecerdasan emosi dan iklim organisasi dengan *burnout*, hubungan antara kecerdasan emosi dengan *burnout*, dan hubungan antara iklim organisasi dengan *burnout* pada pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sleman. Populasi dalam penelitian ini adalah pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sleman berjumlah 116 pegawai. *Sampling* menggunakan studi populasi sehingga semua populasi dijadikan responden. Instrumen yang digunakan adalah skala *burnout*, skala kecerdasan emosi, dan skala iklim organisasi.

Hasil penelitian menunjukkan terdapat hubungan signifikan antara kecerdasan emosi dan iklim organisasi dengan *burnout*, ditunjukkan dengan  $F_{hitung} 70,968 (>F_{tabel} 3,090)$ ,  $p=0,000$  ( $p<0,05$ ), dan koefisien korelasi  $R=0,771$ . Secara parsial penelitian ini juga menunjukkan ada hubungan negatif yang signifikan antara kecerdasan emosi dengan *burnout* dengan nilai korelasi 0,289 dan  $p=0,004$  ( $p<0,05$ ). Terdapat hubungan negatif dan signifikan antara iklim organisasi dengan *burnout* dengan nilai korelasi 0,454 dan  $p=0,000$  ( $p<0,05$ ). Nilai  $R^2$  yang diperoleh 0,594 berarti dalam penelitian kecerdasan emosi dan iklim organisasi secara serentak memberikan sumbangan efektif sebesar 59,4%. Terhadap *burnout*. Sumbangan relatif sebesar 9,52% untuk variabel kecerdasan emosi dan 90,47% untuk variabel iklim organisasi

Kata kunci: Kecerdasan emosi, iklim organisasi, *burnout*

---

## PENDAHULUAN

---

Era globalisasi sekarang ini, keberhasilan suatu organisasi sangat dipengaruhi oleh ketersediannya sumber daya manusia. Sumber daya manusia seharusnya dikelola dengan baik untuk meningkatkan, mengembangkan, memotivasi, dan memelihara kinerja yang tinggi didalam organisasi (MTE, Hariandja, 2002). Namun seperti yang diketahui, bahwa semakin berkembang pesatnya ilmu pengetahuan dibidang industri, menyebabkan semakin kompleks persaingan antar instansi pemerintah. Akibatnya muncul berbagai macam permasalahan yang disebabkan faktor sumber daya manusia salah satunya adalah *burnout*. Pines dan Aronson (dalam Enzman & Schaufeli, 1998) mendefinisikan *burnout* sebagai bagian dari kelelahan fisik, emosional, dan mental sebagai akibat dari keterlibatan diri dalam jangka waktu yang panjang terhadap situasi yang penuh dengan tuntutan emosional. Maslach, Schaufeli, dan Leiter (2001) menjelaskan *burnout* merupakan respon yang disebabkan oleh masalah emosional yang bersifat kronis dan tekanan dalam hubungan interpersonal yang terdiri dari tiga komponen yaitu kelelahan emosi, depersonalisasi, dan penurunan prestasi pribadi. Survey dari careerbuilder.com membuktikan bahwa pada tahun 2007 sebanyak 77% dari pekerja Amerika mengalami *burnout* ditempat kerjanya. Begitu juga yang terjadi di Indonesia, terdapat beberapa penelitian yang membuktikan bahwa pekerja di Indonesia mengalami *burnout*. Penelitian yang dilakukan oleh Hardiyanti (2013) terdapat 45% dari karyawan kantor pos pusat Malang mengalami *burnout* dengan kategori tinggi, selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Yunita (2015) mengenai hubungan dukungan sosial dengan *burnout* pada perawat dengan

hasil 48,83 % perawat mengalami *burnout*. *Burnout* dapat ditemukan pada semua pekerjaan yang berkaitan dengan *human services* (Bakker, Demerouti dan Schaufeli, 2002). Pekerjaan yang berhubungan dengan orang lain secara umum memiliki kecenderungan yang tinggi untuk mengalami *burnout* (Schaufeli, 2003). Beberapa macam pekerjaan sosial adalah perawat, guru, polisi, pengacara, konselor, pekerja sosial seperti pegawai kantor pajak.

Terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi seseorang mengalami *burnout*. Salah satu faktor dari dalam diri yang dapat menyebabkan *burnout* adalah kemampuan mengelola emosi (Cherniss, Maslach dan Sullivan dalam Spector, 2008). Kemampuan mengelola dan mengolah emosi baik dari dalam diri maupun orang lain merupakan pengertian dari kecerdasan emosi. Salovey dan Mayers (1990) kecerdasan emosi sebagai kemampuan untuk mengenali perasaan, meraih dan membangkitkan perasaan untuk membantu pikiran, memahami perasaan dan maknanya, dan mengendalikan perasaan secara mendalam sehingga membantu perkembangan emosi dan intelektual. Segal (2000) menyebutkan bahwa emosi berperan penting dalam kehidupan sehari-hari karena emosi adalah jembatan bagi kesadaran diri dalam berhubungan baik secara personal maupun dengan orang lain dan alam. Terjadinya hubungan yang tidak seimbang akan menimbulkan ketegangan emosi yang dapat berpengaruh pada kurangnya kerja sama dan empati sehingga menyebabkan seseorang menjadi *burnout*.

Faktor organisasi yang dimungkinkan dapat mempengaruhi *burnout* adalah iklim organisasi. Tagiuri dan Litwin (dalam Wirawan, 2007) menjelaskan bahwa iklim

organisasi merupakan kualitas lingkungan internal organisasi yang bertahan cukup lama dan berlangsung relatif terus menerus, dialami oleh segenap anggota organisasi, mempengaruhi perilaku mereka dan dapat digambarkan sebagai cerminan nilai dan seperangkat ciri-ciri khas suatu organisasi tersebut. Iklim organisasi akan memiliki dampak pada perilaku dan sikap karyawan seperti motivasi bekerja, produktifitas bekerja, dan kepuasan kerja (Adenike, 2011) dengan kata lain iklim organisasi yang kondusif dalam suatu organisasi dapat meningkatkan produktifitas kerja, sebaliknya iklim organisasi yang tidak kondusif akan menurunkan produktifitas kerja yang merupakan salah satu tanda seseorang mengalami *burnout*.

Direktorat Jenderal Pajak (DJP), merupakan salah satu instansi pemerintah yang secara struktural berada dibawah Departemen Keuangan dan Kementerian Keuangan yang memiliki tugas menjamin tercapainya target penerimaan pajak sesuai dengan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) disetiap tahunnya. Namun pada kenyatannya bulan Agustus 2015 target penerimaan pajak baru mencapai angka 598,279 triliun dan bulan November tahun 2015 target penerimaan pajak baru mencapai 777,4 triliyun atau masih 59,8% masih kurang dari target yang diharapkan. (Data Dashboard Penerimaan Pajak, Direktorat Jenderal Pajak, 2015).

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sleman melakukan penambahan jumlah jam kerja dan rencana pengurangan tunjangan pegawai aabila target belum terpenuhi. Sehingga berdasarkan wawancara pada pegawai KPP Pratama Sleman, penambahan jumlah jam kerja pegawai akan berdampak pada kelelahan fisik dan kelelahan mental karena

dituntut untuk berfikir dari pagi hingga malam dan merasa tenaga akan diforsir dalam waktu 11,5 jam. Pegawai juga mengalami kelelahan mental karena mendapat teguran dari atasan ketika target belum terpenuhi. Tak jarang pegawai kantor pajak di KPP Pratama Sleman akan dimutasi sewaktu-waktu karena beberapa hal. Mutasi yang cenderung mendadak akan berdampak pola beradaptasi kembali dengan lingkungan baru sehingga rentan untuk mengalami *burnout*. Berdasarkan uraian tersebut penulis tertarik untuk menganalisis lebih lanjut mengenai hubungan antara kecerdasan emosi dan iklim organisasi dengan *burnout* pada pegawai Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Sleman.”

---

## DASAR TEORI

---

Ivancevich, dkk (2007) menyatakan *burnout* merupakan proses psikologis yang dihasilkan oleh stres yang tidak terlepas dan menghasilkan kelelahan emosi, perubahan kepribadian, dan perasaan pencapaian terhadap diri yang menurun. Riggio (2003) mengatakan *burnout* adalah sebuah sindrom yang merupakan hasil dari stress kerja yang berlangsung lama dan membawa pada penarikan diri dari organisasi. Menurut Maslach dan Jackson (dalam Enzmann, Schaufeli, dan Girault, 1993) membagi aspek *burnout* menjadi 3 aspek yaitu

1. Kelelahan Emosi : Mengacu pada terkurasnya dan berkurangnya sumberdaya emosional. Terdapat beberapa kondisi yang menyatakan kelelahan emosi seperti perasaan frustrasi, sedih, putus asa, hampa tertekan, mudah tersinggung, merasa terbebani dengan tugas yang ada, dan mudah marah tanpa alasan yang jelas.
2. Depersonalisasi : Depersonalisasi sangat erat kaitannya dengan sikap

negatif, sikap kasar dan cenderung untuk menjaga jarak dengan orang lain, menarik diri dari lingkungan sosial dan cenderung tidak peduli dengan lingkungan serta individu yang ada di lingkungan tersebut.

3. Penurunan Prestasi Pribadi : Berkaitan dengan menurunnya kompetensi diri, motivasi kerja dan produktifitas kerja disebabkan karena perasaan bersalah akibat dari tujuan kerja yang tidak tercapai dan memiliki sikap yang rendah untuk memberikan penghargaan pada diri sendiri serta merasa kurangnya rasa percaya diri.

Kecerdasan emosi atau *emotional intelligence* merujuk pada kemampuan individu untuk mengenali perasaan diri, dan perasaan orang lain, kemampuan memotivasi diri sendiri, dan kemampuan untuk mengelola emosi dengan baik pada diri sendiri maupun dalam hubungannya dengan orang lain (Goleman, 2001). Aspek kecerdasan emosi yang membagi kedalam lima aspek yaitu kesadaran diri, pengaturan diri, motivasi, empati, dan keterampilan sosial (Daniel Goleman, 2005)

Iklim organisasi sebagai koleksi dan pola lingkungan yang menentukan munculnya motivasi. Iklim organisasi berfokus pada persepsi-persepsi yang masuk akal atau dapat dinilai, terutama yang memunculkan motivasi, sehingga mempunyai pengaruh langsung terhadap kinerja seseorang dalam organisasi (Robert Stringer, 2002). Davis dan Newstrom (1985) membagi aspek terdiri dari kualitas kepemimpinan, kepercayaan, komunikasi, perasaan melakukan pekerjaan yang bermanfaat, tanggungjawab, imbalan yang adil, tekanan pekerjaan, kesempatan, pengendalian

terhadap perilaku, struktur dan birokrasi serta keterlibatan karyawan.

---

## METODE PENELITIAN

---

Populasi dalam peneliti ini adalah seluruh pegawai kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Sleman yang berjumlah 116 pegawai. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi populasi, sehingga seluruh populasi yang berjumlah 116 pegawai kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Sleman digunakan dalam penelitian ini.

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan skala yang kemudian diisi oleh responden. Skala yang digunakan untuk mengukur *burnout* diadaptasi dan dimodifikasi dari *Maslach Burnout Inventory* (MBI) yang diciptakan oleh Maslach dan Jackson tahun 1986. Skala Kecerdasan Emosi dibuat oleh peneliti sendiri mengacu pada aspek yang dikemukakan oleh Daniel Goleman (2005) yang terdiri dari lima aspek yaitu kesadaran diri, pengaturan diri, motivasi diri, empati, dan keterampilan sosial. Skala iklim organisasi dimodifikasi skala yang dibuat oleh Yuliana (2007) mengacu pada aspek yang dikemukakan oleh Davis dan Newstrom tahun 1985 yang terdiri dari kualitas kepemimpinan, kepercayaan, komunikasi, perasaan melakukan pekerjaan yang bermanfaat, tanggung jawab, imbalan yang adil, tekanan pekerjaan, kesempatan, pengendalian terhadap perilaku, struktur dan birokrasi, dan partisipasi karyawan.

Penelitian ini, uji validitas yang digunakan adalah validitas isi dan menggunakan *product moment pearson*. Sedangkan reliabilitas alat ukur diuji menggunakan metode *Cronbach's Alpha*. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini untuk menguji hipotesis dan

tujuan penelitian menggunakan teknik korelasi berganda dalam analisis regresi dengan bantuan program *Statistical Product and Service Solution versi 21 for Windows*.

---

## HASIL PENELITIAN

---

Hasil uji validitas skala *burnout* dapat diketahui dari 22 aitem yang diujicobakan terdapat 2 aitem yang dinyatakan gugur dan memiliki koefisien reliabilitas sebesar 0,794. Hasil uji validitas skala kecerdasan emosi dapat diketahui dari 40 aitem yang diujicobakan, terdapat 5 aitem yang dinyatakan gugur dan memiliki koefisien reliabilitas sebesar 0,885. Hasil uji validitas skala iklim organisasi dapat diketahui dari 44 aitem yang diujicobakan, terdapat 2 aitem yang gugur dan memiliki koefisien reliabilitas sebesar 0,896.

Uji analisis regresi dalam penelitian ini dilakukan dengan bantuan program *Statistical Product and Service Solution versi 21 for Windows*, diperoleh hasil-hasil uji sebagai berikut:

### 1. Uji Asumsi Dasar

#### a. Uji Normalitas

Uji normalitas dalam penelitian ini menggunakan One Sample Kolmogorov-Smirnov Tes dengan taraf signifikansi 0.05. Berdasarkan hasil perhitungan, diperoleh nilai signifikansi ( asymp. Sig 2-tailed) *burnout* sebesar  $0,708 > 0,05$ . kecerdasan emosi sebesar  $1,057 > 0,05$ , dan iklim organisasi  $1,267 > 0,05$ . Hal ini berarti ketiga variabel dalam penelitian ini memiliki sebaran normal.

#### b. Uji Linearitas

Uji Linearitas dilakukan untuk melihat hubungan kedua variabel mempunyai hubungan yang linier atau tidak. Pengujian linearitas

menggunakan *test of linearity*. Dua variabel dikatakan linier apabila memiliki taraf signifikansi kurang atau sama 0.05. Berdasarkan hasil perhitungan hubungan antara *burnout* dengan kecerdasan emosi menghasilkan nilai signifikansi (*linearity*) sebesar  $0,000 < 0,05$  sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang linear antara kecerdasan emosi dan *burnout*. selanjutnya *burnout* dengan iklim organisasi menghasilkan nilai signifikansi (*linearity*) sebesar  $0,000 < 0,05$ . Dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang linear antara iklim organisasi dan *burnout*.

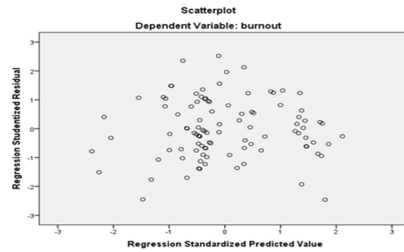
### 2. Uji Asumsi Klasik

#### a. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas dalam penelitian ini dilakukan dengan melihat nilai *Tolerance* yang lebih dari 0,10 dan nilai VIF (*Variance Inflation Factor*) yang kurang dari 5,00 maka tidak terjadi multikolinearitas. Dapat dilihat nilai *tolerance* masing-masing adalah 0,403 dan nilai VIF sebesar 2,481

#### b. Uji Heterokedastisitas

Uji heterokedastisitas dalam penelitian ini dengan membuat plot data antara nilai-nilai prediksi ( $ZPRED = Regression Standardized Predicted Value$ ) pada sumbu X dengan nilai residulnya ( $SRESID = Regression Studentized Predicted Value$ ) pada sumbu Y. Apabila melihat titik-titik pada pola *scatterplot* tidak ada pola yang jelas dan titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heterokedastisitas.



Berdasarkan gambar 1 diatas maka dapat diketahui bahwa titik-titik membentuk pola yang tidak jelas, dan titik-titik menyebar diatas serta dibawah angka 0 pada sumbu Y, sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heterokedastisitas.

c. Uji Autokorelasi

Uji Autokorelasi dalam penelitian ini dilakukan dengan uji Durbin Watson Santoso (2001) mengungkapkan ketentuan sebagai berikut :

- 1) Jika nilai DW dibawah -2 berarti terdapat autokorelasi positif
  - 2) Jika nilai DW diantara -2 sampai +2 berarti tidak terjadi autokorelasi
  - 3) Jika nilai DW diatas +2 berarti terdapat autokorelasi negatif
- Diperoleh nilai DW berada diantara -2 dan +2 yaitu  $-2 < 1.609 < +2$  . Hal ini berarti bahwa tidak terdapat masalah autokorelasi dalam penelitian ini.
3. Uji Hipotesis

Berdasarkan hasil uji regresi diketahui nilai signifikansi yang diperoleh sebesar 0,000 ,  $p\text{-value} < 0,05$  serta diketahui pula nilai Fhitung 70,968 ( $> F_{tabel} 3,090$ ), sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis pertama dalam penelitian ini diterima, yaitu kecerdasan emosi dan iklim organisasi

secara bersama-sama berpengaruh signifikan dengan *burnout* pada pegawai KPP Pratama Sleman.

Nilai nilai koefisien korelasi ganda (R) adalah 0,771, dapat disimpulkan bahwa hubungan kecerdasan emosi dan iklim organisasi dengan *burnout* tergolong kuat. Selanjutnya dapat dilihat pula nilai  $R^2$  atau koefisien determinasi adalah sebesar 0,594. Hal ini menunjukkan bahwa presentasi sumbangan pengaruh kecerdasan emosi dan iklim organisasi secara bersama-sama dengan *burnout* adalah sebesar 59,4%. Sisanya 40,6% merupakan pengaruh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Nilai korelasi parsial antara kecerdasan emosi dengan *burnout* adalah -0,289 dan tingkat signifikasinya sebesar 0,004 ( $p\text{-value} < 0,05$ ). Nilai korelasi parsial antara iklim organisasi dengan *burnout* adalah -0,454 dan tingkat signifikansi sebesar 0,000 ( $p\text{-value} < 0,05$ ). Hal ini berarti terdapat hubungan signifikan dan negatif antara kecerdasan emosi dengan *burnout* dan antara iklim organisasi dengan *burnout*.

Hasil analisis kategorisasi untuk variabel *burnout* berada pada kategori rendah yaitu sebesar 49%. Untuk variabel kecerdasan emosi dapat diketahui bahwa secara umum responden berada pada kategori tinggi yaitu 59% dan untuk variabel iklim organisasi bahwa secara umum responden berada pada kategori tinggi yaitu 64%

Besarnya sumbangan relatif kecerdasan emosi dengan *burnout* adalah sebesar 9,52%. Dan sumbangan relatif iklim organisasi dengan *burnout* adalah sebesar 90,47%

Besarnya sumbangan efektif kecerdasan emosi dengan *burnout*

adalah sebesar 5,65% dan sumbangan efektif iklim organisasi dengan *burnout* adalah sebesar 53,74%

---

## PEMBAHASAN

---

Hasil pengujian hipotesis membuktikan bahwa hipotesis pertama dalam penelitian ini dapat diterima, yakni terdapat hubungan antara kecerdasan emosi dan iklim organisasi dengan *burnout* pada pegawai kantor Pelayanan Pajak Pratama Sleman. Hal tersebut dapat ditunjukkan oleh nilai koefisien korelasi sebesar  $R\ 0,771$ ,  $p = 0,000$  ( $p < 0,05$ ), sedangkan nilai *F* hitung pada uji stimulan (uji *F*) sebesar 70,968 yang berarti lebih besar dari *F* tabel sebesar 3,090. Kecerdasan emosi dan iklim organisasi secara bersama-sama memiliki hubungan dengan *burnout*. Semakin tinggi kecerdasan emosi dan iklim organisasi, maka semakin rendah *burnout*. Sebaliknya semakin rendah kecerdasan emosi dan iklim organisasi maka semakin tinggi *burnout*. Hubungan yang terjadi antara kecerdasan emosi dan iklim organisasi dalam penelitian ini termasuk pada kategori hubungan yang kuat, ditunjukkan oleh nilai koefisien korelasi ganda (*R*) sebesar 0,771. *Burnout* dapat terjadi pada pegawai yang memiliki beban kerja berlebih seperti yang dialami oleh pegawai kantor Pelayanan Pajak Pratama Sleman, beban kerja tersebut meliputi target yang harus dicapai, jumlah jam kerja serta banyaknya individu yang harus dihadapi. Salah satu faktor yang dapat memengaruhi pegawai mengalami *burnout* adalah faktor dalam diri yang berkaitan dengan kemampuan mengelola emosi (Cherniss, Maslach dan Sullivan dalam Spector, 2008). Kemampuan dalam memahami emosi dan perasaan seseorang, kemampuan berhubungan dengan orang lain, mengelola dan mengendalikan emosi serta

menghasilkan suasana hati yang positif dan memotivasi diri merupakan komponen dari kecerdasan emosi (Maree dkk, 2009). Banyaknya tuntutan pekerjaan yang harus dicapai oleh setiap pegawai, maka pegawai tersebut diharapkan memiliki kemampuan untuk mengelola kecerdasan emosinya dengan baik untuk mengurangi *burnout* yang dialami. Pegawai yang mampu mengelola emosinya dengan baik dapat ditunjukkan dengan tenang dalam menghadapi masalah, tidak tergesa-gesa dalam mengambil keputusan, mantap dalam bertindak, tidak mengalami ketakutan yang berlebihan sehingga *burnout* rendah untuk terjadi. Hasil penelitian ini juga mendukung penelitian yang dilakukan oleh Abdualmir, dkk (2001) yang membuktikan bahwa kecerdasan emosi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *burnout*.

Selain memiliki kemampuan untuk mengelola kecerdasan emosi yang tinggi, faktor organisasi yang dapat mempengaruhi *burnout* adalah iklim organisasi. Iklim organisasi mengacu tentang persepsi lingkungan organisasi yang ada dan dirasakan pada orang yang bekerja di organisasi tersebut. Iklim organisasi yang baik dalam bekerja akan menimbulkan kenyamanan, dan kebersamaan dalam bekerja, sehingga dapat meningkatkan motivasi dan produktivitas kerja dan *burnout* rendah untuk terjadi. Aspek iklim organisasi meliputi kepemimpinan, kepercayaan, komunikasi, perasaan melakukan pekerjaan yang bermanfaat, tanggung jawab, imbalan yang adil, tekanan pekerjaan, kesempatan, pengendalian terhadap pekerjaan, struktur dan birokrasi, dan keterlibatan pegawai (Davis dan Newstrom, 1985). Iklim organisasi yang kondusif ditandai dengan timbulnya perasaan senang, aman, nyaman dan penuh makna ketika berada di lingkungan organisasi tersebut. Sehingga

pegawai memiliki kecenderungan yang rendah dalam beresasaan negatif dan mengasingkan diri dari lingkungan organisasi dan burnout dapat berkurang. Hasil penelitian ini juga mendukung penelitian yang dilakukan oleh Hendrix, A.E, dkk (2000) didapatkan, hasil penelitian bahwa terdapat hubungan signifikan yang negatif antara iklim organisasi dengan burnout pada pelatih yang bersertifikat di I-A University. Artinya semakin baik iklim organisasi, perilaku burnout pada pelatih akan semakin rendah.

Hasil uji korelasi parsial antara variabel kecerdasan emosi dan burnout menunjukkan nilai korelasi 0,289 Dengan p-value  $0,004 < 0,05$ . Hasil ini membuktikan bahwa hipotesis kedua penelitian ini dapat diterima, yaitu terdapat hubungan antara kecerdasan emosi dan burnout pada pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sleman. Hubungan yang ditunjukkan kedua variabel tersebut memiliki arah hubungan negatif yang dapat dilihat dari koefisien korelasi yang bernilai negatif. Semakin tinggi kecerdasan emosi pegawai maka semakin rendah burnout yang dialami oleh pegawai. Hasil uji korelasi parsial ini mendukung penelitian terdahulu oleh Rohmah (2010) dengan hasil bahwa kecerdasan emosi memberikan kontribusi yang signifikan sebesar 47 % untuk menurunkan perilaku burnout.

Hasil uji korelasi parsial antara variabel iklim organisasi dengan burnout menunjukkan nilai korelasi sebesar 0,454 dengan p-value  $0,000 < 0,05$ . Hasil ini membuktikan bahwa hipotesis ketiga dalam penelitian ini diterima, yaitu terdapat hubungan signifikan antara iklim organisasi dengan burnout pada pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sleman. Hubungan yang ditunjukkan kedua variabel dengan arah hubungan negatif., yang dapat dilihat dari

koefisien korelasi yang bernilai negatif. Semakin kondusif iklim organisasi maka semakin rendah burnout yang dialami oleh pegawai. Hasil uji korelasi parsial ini mendukung penelitian terdahulu oleh Salari, dkk (2013) yang menyatakan bahwa iklim organisasi menyumbang sebanyak 20,8% dengan burnout pada dosen di Universitas Bandar Abbas

Sumbangan pengaruh yang diberikan kecerdasan emosi dan iklim organisasi secara bersama-sama terhadap burnout yaitu sebesar 59,4%, Sisanya 40,6% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Selanjutnya hasil perhitungan sumbangan relatif dan efektif dari masing-masing variabel bebas yaitu kecerdasan emosi dan iklim organisasi terhadap variabel burnout, menunjukkan bahwa iklim organisasi memberikan pengaruh lebih besar yang dapat mempengaruhi burnout pegawai dibandingkan kecerdasan emosi. Adapun hasil sumbangan relatif variabel kecerdasan emosi sebesar 9,52%, sedangkan variabel iklim organisasi sebesar 90,47%. Selain itu juga untuk hasil sumbangan efektif terhadap burnout untuk variabel kecerdasan emosi sebesar 5,65%, sedangkan untuk variabel iklim organisasi sebesar 53,74%.

Kategorisasi burnout diperoleh bahwa sebanyak 4% responden memiliki tingkat burnout sangat rendah, 9% responden memiliki tingkat burnout rendah, dan 47% responden memiliki tingkat burnout yang sedang. Hasil dari data tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa secara umum pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sleman mengalami burnout dalam intensitas yang rendah.

Kategori data deskriptif pada variabel kecerdasan emosi menunjukkan hasil bahwa sebanyak 3% responden memiliki kecerdasan emosi yang sangat



tinggi, 59% responden memiliki kecerdasan emosi yang tinggi, dan 38% responden memiliki kecerdasan emosi sedang. Hasil dari data tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa secara umum pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sleman memiliki kecerdasan emosi dalam intensitas tinggi.

Kategori data deskriptif pada variabel iklim organisasi menunjukkan hasil bahwa sebanyak 3% responden memiliki iklim organisasi yang sangat tinggi, 64% responden memiliki iklim organisasi yang tinggi, dan 33% responden memiliki iklim organisasi sedang. Hasil dari data tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa secara umum pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sleman memiliki iklim organisasi dalam intensitas tinggi.

---

## PENUTUP

---

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh, dapat diambil beberapa poin kesimpulan sebagai berikut :

1. Terdapat hubungan yang signifikan antara kecerdasan emosi dan iklim organisasi dengan *burnout* pada pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sleman
2. Terdapat hubungan negatif dan signifikan antara kecerdasan emosi dengan *burnout* pada pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sleman
3. Terdapat hubungan negatif dan signifikan antara iklim organisasi dengan *burnout* pada pegawai Kantor Pelayanan Pajak Sleman

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh maka dapat dikemukakan beberapa saran sebagai berikut:

1. Bagi Kepala Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Sleman  
Penelitian ini menunjukkan bahwa perbedaan *burnout* yang dialami pegawai secara umum dalam kategori rendah dan sedang tidak terpaut jauh.

Diperlukan lingkungan kerja yang kondusif dengan selalu memberikan kesempatan pegawai untuk berinspirasi, berinovasi, kreatif dan mengadakan kegiatan yang dapat membangun kebersamaan antar pegawai dan atasan seperti *outbound* dan *quality time* agar *burnout* pada pegawai dapat berkurang

2. Bagi Pegawai  
Pegawai dapat meningkatkan kemampuan dalam mengelola emosi serta berinteraksi dan berperan aktif baik dengan rekan kerja maupun atasannya dengan mengikuti berbagai kegiatan seperti pelatihan dan seminar untuk meningkatkan kecerdasan emosi agar *burnout* dapat diminimalisir. Bagi
3. Peneliti Selanjutnya  
Bagi peneliti selanjutnya yang ingin meneliti dengan tema yang sama agar dapat mengembangkan variabel-variabel lain dalam penelitian ini yaitu *burnout*, kecerdasan emosi dan iklim organisasi dengan kemungkinan faktor-faktor yang dapat mempengaruhinya baik internal maupun eksternal sehingga hasil yang didapatkan juga lebih baik dan komprehensif. Selain itu peneliti selanjutnya juga diharapkan untuk memperluas responden yang akan dijadikan sebagai obyek penelitian, sehingga hasilnya mampu untuk digeneralisasikan secara luas. Serta dapat mencari lokasi dan subyek penelitian yang lebih fleksibel dalam prosedur dan waktu pelaksanaan penelitian sehingga mampu menguji alat ukur terlebih dahulu dan melakukan pengambilan data secara langsung.

---

DAFTAR PUSTAKA

---

- Abdulmir, S., Motahareh, M., & Rohollah, V. (2011). Relationship Between Emotional Intelligence And Burnout Syndrome In Sport Teachers Of Secondary Schools. *Journal Of Social And Behavioral Sciences*, 15, 1786-1791.
- Adenike, A. (2011). Organizational Climate As A Predictor Of Employee Job Satisfaction : Evidence From Convent University. *Bussiness Intelligence Journal*. 4, 151-165.
- Bakker, A.B., Demerouti, E., & Schaufeli, W.B. (2002). The Validity Of The Maslach Burnout Inventory-General Survey : An Internet Study Anxiety, Stress And Coping. *An International Journal* , 15, 245-260.
- Davis, K., & Newstrom, J. W. (1985). *Perilaku Dalam Organisasi Edisi 1*. Alih Bahasa: Agus Darma. Jakarta: Erlangga.
- Enzmann, D., & Schaufeli, W. B. (1998). *The Burnout Companion To Study And Practice: A Critical Analysis*. London: Taylor & Francir Ltd.
- Enzmann, D., Schaufeli, W. B, & Girault, N. (1993). The Validty Of The Maslach Burnout Inventory In Three National Samples. In L.Bennett, D. Miler And M Ross (Eds) *Helath Workers And Aids : Research Interventions And Current Issues*, 131-150.
- Goleman, D .(2005). *Primal Leadership. Kepemimpinan Berdasarkan Kecerdasan Emosi*. Alih Bahasa: Susi Purwoko. Jakarta: PT.Gramedia Pustaka.
- Hardiyanti. (2013). Burnout Ditinjau Dari Big Five Factor Personality Pada Karyawan Kantor Pos Pusat Malang. *Jurnal Psikologi Terapan*, 1 (3).
- Hendrix, A. E., Acevedo, E. O., & Herbert, E. (2000). An Examine Of Stress And Burnout In Certified Athletic Trainers At Division I-A University. *Journal Of Athletic Training*, 35(2), 139-144.
- Ivancevich, J. M., Konopaske, R., & Matteson, M. (2007). *Perilaku Manajemen Organisasi*. Jakarta: Erlangga.
- Kejar Setoran, Dirjen Pajak Paksa Pegawai Kerja Sampai Malam. (2015, Oktober). *Cnn Indonesia*. Retrivied From [Www.Cnnindonesia.Com](http://www.Cnnindonesia.Com)
- Maree, J. G., Maurice J. E., & Baron, R. (2009). *Emotonal Intelligence*. Thousand Oaks : Sage Publisher.
- Maslach, C., Shaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job Burnout. *Annual Review Of Psychology*, 52, 397-422.
- MTE, Hariandja. (2000). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : PT Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Riggio, R. E. (2002). *Introduction To Industrial/Organization Psychology*. New Jersey.Inc
- Rohmah, Z. (2010). *Korelasi Antara Kecerdasan Emosi Terhadap Burnout Pada Perawat Rsia Nyai Ageng Pinatih Gresik*. (Skripsi Tidak Dipublikasikan), Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
- Salari, F., Zainalipour, H., & Shaikhi, A.A. (2013). Investigatin The Relationship Between Organizational Climate

- And Job Burnout Of Personnel In University Of Bandar Abbas. *Academic Journal Of Psychological Studie*, 2(2),39-46.
- Salovey, P & Mayer.J. (1990). *Emotional Intelligence*. Baywood Publishing. Co.Inc.
- Schaufeli, W.B. (2003). Past Performance And Future Perspectives Of Burnout Research. *Journal Of Industrial Psychology*,29, 1-15.
- Segal, J. (2000). *Melejitkan Kepekaan Emosional: Cara Baru Praktis Untuk Mendayagunakan Potensi Insting Dan Kekuatan Emosi Anda*. Bandung : Kaifa
- Singgih, Santoso. (2001). *Buku Latihan SPSS Statistik Parametrik*. Jakarta : PT.Alex Media Komputindo
- Spector, P. E. (2008). *Industrial And Organizational Psychology*. USA: John Wileyand Sons Inc.
- Stringer, R. (2002). *Leadership And Organizational Climate*. Prentice Hall Series. New Jescey.
- Target Tak Tercapai, Tunjangan Pegawai Pajak Trancam Disunat.(2015, November). *Cnn Indonesia*. Retrived From [Www.Cnnindonesia.Com](http://www.Cnnindonesia.Com).
- Three Out Of Four Workers Report Burnout On The Job.(2006, Mei). *Career Builder*. Retrieved Form [Www.Careerbuilder.Com](http://Www.Careerbuilder.Com).
- Visi Misi Direktorat Jenderal Pajak. (2015, Oktober). Retrived From [Www.Pajak.Go.id](http://Www.Pajak.Go.id).
- Wirawan. (2007). *Budaya Dan Iklim Organisasi : Teori Aplikasi Dan Penelitian*. Jakarta : Salemba Empat.
- Yunita, E. (2015). *Hubungan Dukungan Sosial Dengan Burnout Pada Perawat*. (Skripsi Tidak Dipublikasikan), Universitas Muhammadiyah Surakarta.

