

Kecerdasan Emosional dan Burnout di Sektor Perbankan: Peran Mediasi Self-Efficacy

Al Ikhlas Putra¹, Chichi Andriani²^{1,2}Departemen Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Padangchichiandriani@fe.unp.ac.id

Abstract

This study aims to analyze and examine the effect of Emotional Intelligence on Burnout, the effect of Self-Efficacy on Burnout, and the mediating role of Self-Efficacy in the relationship between Emotional Intelligence and Burnout among employees of PT Bank Nagari Head Office, West Sumatra. Employing a descriptive-causative approach, the research involved a population comprising all head office employees, with a sample of 161 respondents selected using cluster proportional random sampling. Data were collected through a questionnaire utilizing a Likert scale and analyzed using Structural Equation Modeling with SmartPLS 4. The findings reveal that Emotional Intelligence has a negative and significant effect on Burnout, and Self-Efficacy also exerts a negative and significant effect on Burnout. Furthermore, Self-Efficacy significantly mediates the relationship between Emotional Intelligence and Burnout. These results indicate that higher levels of emotional intelligence and self-efficacy among employees are associated with a lower tendency to experience burnout in the workplace.

Keywords: Emotional Intelligence, Self-Efficacy, Burnout, Work Environment, Self-Confidence.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan menguji pengaruh Emotional Intelligence terhadap Burnout, pengaruh Self-Efficacy terhadap Burnout, serta peran mediasi Self-Efficacy dalam hubungan antara Emotional Intelligence dan Burnout pada karyawan PT. Bank Nagari Kantor Pusat Sumatera Barat. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kausatif dengan populasi seluruh karyawan kantor pusat dan melibatkan 161 responden yang dipilih melalui teknik cluster proportional random sampling. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner dengan skala Likert, kemudian dianalisis menggunakan Structural Equation Modeling melalui software SmartPLS 4. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Emotional Intelligence berpengaruh negatif dan signifikan terhadap Burnout, begitu pula Self-Efficacy yang memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap Burnout. Selain itu, Self-Efficacy terbukti secara signifikan memediasi hubungan antara Emotional Intelligence dan Burnout. Temuan ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi kecerdasan emosional dan keyakinan diri yang dimiliki karyawan, semakin rendah kecenderungan mereka mengalami burnout di lingkungan kerja.

Kata kunci: Emotional Intelligence, Self-Efficacy, Burnout, Lingkungan Kerja, Keyakinan Diri.

INFEB is licensed under a Creative Commons 4.0 International License.



1. Pendahuluan

Sumber daya manusia (SDM) memegang peranan vital dalam kesuksesan dan keberlangsungan suatu organisasi atau perusahaan. Dalam konteks modern yang sangat kompetitif dan penuh tantangan, kualitas dan kinerja SDM menjadi faktor kunci dalam menciptakan keunggulan bersaing yang berkelanjutan. Seiring meningkatnya dinamika globalisasi, perkembangan teknologi, serta persaingan bisnis yang semakin ketat, perusahaan dituntut untuk terus meningkatkan kualitas karyawan guna mencapai efisiensi, produktivitas, serta pencapaian target yang optimal [1].

Karyawan yang berkualitas tidak hanya dituntut untuk mampu bekerja secara efektif dan efisien, namun juga memiliki ketahanan psikologis dan kemampuan adaptif yang baik dalam menghadapi tekanan kerja yang tinggi. Oleh karena itu, perusahaan dituntut untuk secara konsisten memberikan pelatihan dan motivasi agar karyawan dapat mempertahankan performa kerja

yang tinggi. Motivasi berperan penting dalam membentuk semangat dan energi kerja karyawan [2]. Karyawan yang memiliki motivasi tinggi cenderung menunjukkan sikap positif terhadap pekerjaan dan mampu mencapai target kerja yang ditetapkan perusahaan.

Namun, realitas di lapangan menunjukkan bahwa karyawan seringkali dihadapkan pada tekanan kerja yang berat, beban tanggung jawab yang tinggi, dan harapan hasil kerja yang besar. Tekanan kerja yang terus-menerus tanpa adanya pengelolaan stres yang efektif dapat mengarah pada kondisi burnout. Burnout merupakan kondisi kelelahan emosional, fisik, dan mental yang muncul akibat tekanan kerja yang berkepanjangan [3]. Burnout juga ditandai dengan gejala seperti rasa sinisme, penurunan motivasi, hingga perasaan tidak mampu dalam menyelesaikan pekerjaan. Faktor-faktor seperti ketidakjelasan peran, konflik peran, dan kurangnya pengakuan terhadap kontribusi karyawan turut memperparah kondisi burnout [4].

Burnout merupakan bentuk kelelahan psikososial yang timbul karena eksposur terhadap stres kronis dan rendahnya kemampuan pengendalian diri [5]. Karyawan yang mengalami burnout tidak hanya menunjukkan penurunan kinerja, namun juga dapat mempengaruhi kesejahteraan psikologis dan keputusan untuk meninggalkan pekerjaan. Burnout berkaitan erat dengan rendahnya kecerdasan emosional atau *emotional intelligence* [6]. Emotional intelligence adalah kemampuan individu dalam mengenali, memahami, dan mengelola emosi diri sendiri maupun orang lain, serta memanfaatkan emosi tersebut untuk berpikir dan bertindak secara efektif [7].

Konsep emotional intelligence sebagai bentuk kecerdasan yang mencakup pengolahan informasi emosional, termasuk evaluasi, ekspresi, serta regulasi emosi [8]. Individu dengan emotional intelligence yang tinggi dinilai memiliki kemampuan interpersonal yang lebih baik, ketahanan dalam menghadapi stres, serta kepuasan hidup yang lebih tinggi [9] memperluas konsep ini dengan menyatakan bahwa emotional intelligence mencakup faktor-faktor internal seperti kesadaran diri, motivasi, dan ketegasan, serta faktor eksternal seperti empati dan hubungan interpersonal.

Berbagai studi juga menunjukkan bahwa emotional intelligence berhubungan dengan sejumlah variabel penting lainnya, salah satunya adalah self-efficacy. Self-efficacy merupakan keyakinan individu terhadap kemampuan dirinya dalam menyelesaikan tugas dan mencapai tujuan tertentu [10]. Dalam pendekatan kognitif sosial yang dikembangkan [11] self-efficacy dianggap sebagai sumber daya pribadi yang penting dalam menghadapi situasi penuh tekanan dan mengatasi kelelahan kerja. Individu dengan self-efficacy tinggi lebih mampu menghadapi tantangan, menunjukkan ketekunan, serta lebih percaya diri dalam menyelesaikan tugas yang sulit.

Di sisi lain, individu dengan self-efficacy rendah cenderung meragukan kemampuannya, mudah menyerah ketika menghadapi kesulitan, dan memiliki risiko burnout yang lebih tinggi [12]. Dalam konteks kerja, self-efficacy tidak hanya memengaruhi pencapaian individu, tetapi juga menjadi landasan untuk membangun kecerdasan emosional yang efektif. Beberapa studi menyatakan bahwa peningkatan self-efficacy dapat membantu memperkuat kecerdasan emosional karyawan, sehingga dapat mengurangi risiko burnout secara signifikan [13].

Fenomena burnout dan kaitannya dengan emotional intelligence dan self-efficacy dapat ditemukan dalam kasus nyata di lingkungan kerja, salah satunya pada PT. Bank Nagari Kantor Pusat Sumatera Barat. Bank Nagari merupakan satu-satunya bank milik pemerintah daerah yang memiliki peran penting dalam meningkatkan perekonomian masyarakat di Sumatera Barat. Sebagai lembaga jasa keuangan yang berbasis pada pelayanan, karyawan Bank Nagari dituntut untuk siap sedia, responsif, dan mampu melayani nasabah dengan cepat dan akurat. Namun demikian, tuntutan kerja yang tinggi dan beban kerja yang berat

berpotensi menimbulkan kelelahan fisik maupun psikis bagi para karyawan.

Data yang diperoleh dari Divisi Human Capital Bank Nagari menunjukkan adanya tingkat turnover karyawan yang cukup tinggi dari tahun 2020 hingga 2023, dengan rata-rata persentase di atas 10% per tahun, dikategorikan sebagai turnover tinggi. Mayoritas karyawan yang mengundurkan diri merupakan karyawan wanita, yang menyebutkan alasan burnout dan tekanan kerja sebagai faktor utama pengunduran diri. Hal ini menimbulkan kekhawatiran terhadap stabilitas SDM, produktivitas, serta efektivitas pelayanan di Bank Nagari [14].

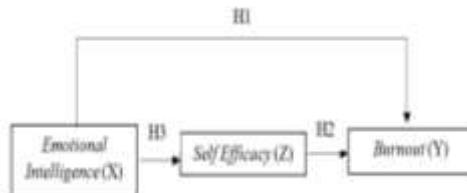
Penulis juga melakukan observasi awal melalui penyebaran kuesioner pra-penelitian kepada 10 orang karyawan yang dipilih secara acak, dan hasilnya menunjukkan bahwa mayoritas responden mengalami gejala burnout yang cukup signifikan. Sebanyak 70% responden mengaku mengalami kelelahan fisik saat bekerja, dan 60% merasa tertekan akibat beban kerja berlebihan. Sebanyak 80% responden bahkan menghindari tanggung jawab tambahan di tempat kerja, yang menunjukkan rendahnya tingkat self-efficacy. Selain itu, mayoritas responden menyatakan kesulitan dalam memotivasi diri dan merasa kurang mampu mencapai target kerja yang ditetapkan. Fenomena ini menggambarkan rendahnya kemampuan pengelolaan emosi dan rendahnya rasa percaya diri dalam menyelesaikan tugas di bawah tekanan.

Burnout dapat dikenali dari tiga dimensi utama, yaitu kelelahan emosional, depersonalisasi (sikap sinis terhadap pekerjaan), dan penurunan pencapaian personal [15]. Hasil observasi awal menunjukkan bahwa sebagian besar karyawan Bank Nagari mengalami ketiga dimensi ini. Karyawan tidak hanya mengalami kelelahan fisik, tetapi juga menunjukkan penurunan semangat kerja dan ketidakpuasan terhadap hasil pekerjaan mereka. Penurunan semangat kerja ini menunjukkan lemahnya kemampuan regulasi emosi yang menjadi bagian dari emotional intelligence.

Untuk mengatasi fenomena burnout yang tinggi, diperlukan pendekatan komprehensif yang tidak hanya menekankan pada faktor eksternal seperti insentif dan reward, tetapi juga pada faktor internal individu seperti peningkatan emotional intelligence dan self-efficacy. Kecerdasan emosional berperan dalam menurunkan tingkat burnout [16]. Di sisi lain, self-efficacy memiliki peran penting dalam memperkuat emotional intelligence yang pada akhirnya berdampak pada penurunan burnout [17].

Dengan melihat pentingnya hubungan antara emotional intelligence, self-efficacy, dan burnout, maka penting untuk mengetahui bagaimana ketiga variabel ini saling berinteraksi, khususnya dalam konteks lingkungan kerja di PT. Bank Nagari Kantor Pusat Sumatera Barat. Penelitian ini berupaya untuk mengkaji pengaruh langsung dari emotional intelligence terhadap burnout, serta meneliti peran mediasi self-efficacy dalam hubungan tersebut. Melalui pendekatan ini, diharapkan

perusahaan dapat mengembangkan strategi pengelolaan SDM yang lebih efektif dan berkelanjutan guna mengurangi burnout, meningkatkan ketahanan kerja, dan menciptakan lingkungan kerja yang sehat secara psikologis. Selanjutnya pengembangan hipotesis dan kerangka konseptual pada Gambar 1.



Gambar 1. Kerangka Konseptual Penelitian

Individu yang memiliki *emotional intelligence* yang tinggi cenderung memiliki pengalaman dan pengetahuan yang lebih luas dalam mengelola emosi dibandingkan dengan individu yang memiliki *emotional intelligence* rendah. *Emotional intelligence* memungkinkan seseorang untuk memahami, mengatur, dan mengekspresikan emosinya secara sehat, serta mampu membangun hubungan interpersonal yang positif. Hal ini membantu individu dalam menghadapi tekanan kerja dan menghindari kondisi psikologis negatif seperti *burnout*.

Hubungan negatif yang signifikan antara *emotional intelligence* dan *burnout*. Artinya, semakin tinggi tingkat *emotional intelligence* yang dimiliki seorang karyawan, semakin rendah tingkat *burnout* yang mungkin dialaminya, dan begitu pula sebaliknya [18]. Temuan serupa juga diperoleh dalam penelitian [19] [20], yang menyimpulkan bahwa terdapat hubungan negatif antara *emotional intelligence* dan *burnout*.

Dengan demikian, *emotional intelligence* dapat menjadi salah satu faktor penting yang mampu melindungi individu dari risiko *burnout* dalam dunia kerja. Hal ini sejalan dengan hipotesis pertama (H1) yang menyatakan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *burnout* karyawan. Di sisi lain, self-efficacy yang merupakan keyakinan seseorang terhadap kemampuannya dalam menyelesaikan tugas atau menghadapi tantangan juga memiliki peran penting. Individu dengan self-efficacy tinggi cenderung percaya diri dalam menghadapi tekanan dan hambatan, sehingga kemungkinan mengalami kelelahan mental maupun fisik dalam pekerjaan lebih kecil. Keyakinan terhadap kemampuan diri memungkinkan seseorang untuk lebih berinisiatif, bertindak, serta mencapai kesuksesan, dibandingkan mereka yang memiliki self-efficacy rendah [21]. Dengan demikian, self-efficacy membantu individu mengelola stres kerja dengan lebih baik sehingga risiko *burnout* dapat diminimalkan. Temuan ini diperkuat [22] yang menunjukkan adanya hubungan negatif antara self-efficacy dan *burnout*. Artinya, semakin tinggi self-efficacy seseorang, semakin rendah tingkat *burnout* yang dialami, sebagaimana dinyatakan dalam hipotesis kedua (H2) bahwa self-efficacy berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *burnout* karyawan.

Selain berdampak langsung, *emotional intelligence* juga dapat memengaruhi self-efficacy seseorang.

Individu dengan *emotional intelligence* tinggi umumnya mampu mengenali dan mengatur emosi, menghadapi tekanan, serta membangun hubungan sosial yang sehat. Kemampuan ini akan meningkatkan rasa percaya diri (self-efficacy) dalam menjalankan tugas di tempat kerja. Karyawan dengan *emotional intelligence* tinggi cenderung lebih yakin terhadap kemampuan dirinya, sehingga dapat menurunkan tingkat *burnout*. *Emotional intelligence* berpengaruh negatif terhadap *burnout* pada guru dengan kontribusi sebesar 25,7%, menegaskan peran penting kecerdasan emosional dalam mengurangi *burnout* meskipun ada faktor lain yang juga memengaruhi [23]. Lebih lanjut [24] [25] self-efficacy berpengaruh positif terhadap peningkatan *emotional intelligence* dalam menurunkan *burnout*, sehingga dapat berfungsi sebagai variabel mediasi. Hal ini mendukung hipotesis ketiga (H3) bahwa self-efficacy berpengaruh secara positif dan signifikan dalam memediasi hubungan antara kecerdasan emosional dan *burnout* karyawan.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif kausatif, yang bertujuan untuk mengidentifikasi hubungan sebab-akibat antara variabel independen *Emotional Intelligence* dan variabel dependen *Burnout*, dengan *Self-Efficacy* sebagai variabel mediasi. Pendekatan kuantitatif dipilih karena seluruh data yang digunakan berbentuk angka dan dianalisis secara statistik sehingga dapat diuji secara empiris [26]. Lokasi penelitian adalah Bank Nagari Kantor Pusat Sumatera Barat yang beralamat di Jalan Pemuda No. 21, Kota Padang, Sumatera Barat, Indonesia. Penelitian ini dilaksanakan pada tahun 2025 hingga proses pengumpulan dan analisis data selesai.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan tetap Bank Nagari Kantor Pusat yang berjumlah 262 orang (Sumber: Divisi SDM Bank Nagari). Penentuan jumlah sampel menggunakan rumus Slovin [26], dengan tingkat kesalahan (*e*) sebesar 5%, sehingga diperoleh ukuran sampel minimum sebesar 158 responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *cluster proportional random sampling*, di mana setiap divisi memiliki peluang yang sama untuk menjadi bagian dari sampel, dengan jumlah responden yang diambil secara proporsional berdasarkan jumlah karyawan di setiap divisi. Pembagian proporsional ini memastikan representasi yang seimbang dari seluruh bagian organisasi.

Variabel penelitian terdiri atas tiga kategori. Variabel dependen (*Y*), yaitu *Burnout*, didefinisikan sebagai keadaan kelelahan emosional dan fisik yang dialami karyawan akibat tekanan kerja, diukur dengan indikator *Emotional Exhaustion*, *Depersonalization*, dan *Low Personal Accomplishment* [26]. Variabel independen (*X*), yaitu *Emotional Intelligence*, diartikan sebagai kemampuan karyawan dalam mengenali,

mengelola, dan memanfaatkan emosi secara efektif, yang diukur berdasarkan lima indikator: *Self-Awareness*, *Emotion Regulation*, *Self-Motivation*, *Social Awareness*, dan *Social Skills* [27]. Variabel mediasi (Z), yaitu *Self-Efficacy*, didefinisikan sebagai keyakinan individu terhadap kemampuannya dalam melaksanakan tugas dan mengatasi hambatan, dengan indikator *Magnitude*, *Strength*, dan *Generality*.

Instrumen penelitian yang digunakan adalah kuesioner tertutup dengan skala Likert lima poin, mulai dari 1 (*Sangat Tidak Setuju*) hingga 5 (*Sangat Setuju*). Pertanyaan kuesioner disusun berdasarkan indikator masing-masing variabel, dan telah melalui proses validasi isi. Pengumpulan data dilakukan melalui tiga metode, yaitu (1) penyebaran kuesioner untuk memperoleh data primer, (2) pengumpulan data sekunder dari Divisi SDM Bank Nagari terkait jumlah dan distribusi karyawan, serta (3) wawancara terbatas untuk memperoleh informasi pendukung yang relevan dengan konteks penelitian.

Data yang diperoleh dianalisis dalam dua tahap. Pertama, analisis deskriptif digunakan untuk menggambarkan karakteristik responden dan distribusi jawaban, dengan perhitungan persentase, rata-rata, dan *Total Capaian Responden* (TCR). Interpretasi TCR mengacu pada kriteria Arikunto (2002), di mana nilai 81-100% dikategorikan tinggi, 61-80% cukup, 41-60% agak rendah, 21-40% rendah, dan 0-20% sangat rendah. Kedua, analisis statistik inferensial dilakukan menggunakan *Structural Equation Modeling - Partial Least Square* (SEM-PLS) dengan perangkat lunak SmartPLS. SEM-PLS dipilih karena sesuai untuk jumlah sampel relatif kecil, mampu menganalisis variabel laten yang diukur melalui beberapa indikator, serta dapat menguji model pengukuran (*outer model*) dan model struktural (*inner model*) secara simultan.

Evaluasi model pengukuran dilakukan melalui uji validitas dan reliabilitas. *Convergent validity* dinilai berdasarkan *loading factor* $\geq 0,5$ dan *Average Variance Extracted* (AVE) $\geq 0,5$, sedangkan *discriminant validity* dinilai dengan membandingkan akar AVE setiap konstruk dengan korelasi antar konstruk. Reliabilitas konstruk diuji menggunakan nilai *composite reliability* $\geq 0,7$, meskipun nilai $\geq 0,6$ masih dapat diterima. Model struktural dievaluasi menggunakan nilai koefisien determinasi (R^2) untuk menilai kontribusi variabel eksogen terhadap variabel endogen, serta uji signifikansi jalur menggunakan metode *bootstrapping*. Hipotesis diterima jika nilai *t-statistic* $\geq 1,96$ pada tingkat signifikansi 5%. Analisis ini mencakup pengujian pengaruh langsung (*direct effect*) dan pengaruh tidak langsung (*indirect effect*) melalui variabel mediasi *Self-Efficacy*.

3. Hasil dan Pembahasan

Bagian ini menyajikan karakteristik responden penelitian yang mencakup aspek jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, dan lama bekerja. Informasi ini penting untuk memberikan gambaran umum mengenai profil responden sehingga dapat membantu dalam

memahami konteks hasil penelitian. Pembahasan adalah penjelasan dasar, hubungan dan generalisasi yang ditunjukkan oleh hasil. Uraianya menjawab pertanyaan penelitian. Jika ada hasil yang meragukan maka tampilkan secara objektif. Selanjutnya karakteristik responden disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Karakteristik Responden

Kategori	Klasifikasi	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
Jenis Kelamin	Laki-laki	101	63
	Perempuan	60	37
	25-35 tahun	38	24
Usia	36-45 tahun	116	72
	>45 tahun	7	4
Pendidikan Terakhir	Diploma (D3)	20	12
	Sarjana (S1)	139	86
Masa Kerja	Magister (S2)	2	1
	1-5 tahun	4	2
	6-10 tahun	78	48
	>10 tahun	79	49
Total Responden		161	100

Berdasarkan Tabel 1 mengenai karakteristik responden penelitian, dapat dijelaskan bahwa mayoritas responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 101 orang (63%), sedangkan responden perempuan berjumlah 60 orang (37%). Dari segi usia, sebagian besar responden berada pada rentang umur 36-45 tahun, yaitu sebanyak 116 orang (72%), diikuti oleh kelompok usia 25-35 tahun sebanyak 38 orang (24%), dan hanya 7 orang (4%) yang berusia lebih dari 45 tahun.

Ditinjau dari tingkat pendidikan terakhir, mayoritas responden berpendidikan Sarjana (S1) sebanyak 139 orang (86%), kemudian Diploma (D3) sebanyak 20 orang (12%), dan Magister (S2) hanya 2 orang (1%). Berdasarkan masa kerja, sebagian besar responden telah bekerja selama lebih dari 10 tahun, yaitu 79 orang (49%), diikuti masa kerja 6-10 tahun sebanyak 78 orang (48%), dan masa kerja 1-5 tahun hanya 4 orang (2%). Jumlah total responden dalam penelitian ini adalah 161 orang.

Uji *convergent validity* dilakukan untuk memastikan bahwa setiap indikator dalam suatu konstruk mampu merepresentasikan konsep yang diukur secara konsisten. Pengujian ini dilakukan dengan melihat nilai *outer loading* pada masing-masing indikator, di mana nilai yang lebih besar dari 0,50 menunjukkan bahwa indikator tersebut memiliki korelasi yang memadai dengan konstruknya. Selain itu, *discriminant validity* juga dinilai melalui perbandingan nilai *Average Variance Extracted* (AVE) setiap konstruk dengan korelasi antar konstruk lainnya dalam model. Konstruk dikatakan valid apabila nilai AVE mencapai atau melebihi 0,50 (Hair et al., 2021). Hasil pengujian *convergent validity* dalam penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2. Outer Loading Uji Convergen Validity

Variabel	X	Y	Z	Keterangan
X2	0.578			Valid
X3	0.67			Valid
X4	0.575			Valid
X5	0.762			Valid
X6	0.563			Valid
X7	0.518			Valid
X8	0.566			Valid
X9	0.592			Valid
X10	0.803			Valid
X11	0.74			Valid
X12	0.648			Valid
X13	0.709			Valid
X14	0.673			Valid
X15	0.606			Valid
X16	0.625			Valid
X17	0.578			Valid
X19	0.585			Valid
X20	0.587			Valid
X21	0.732			Valid
X22	0.673			Valid
X23	0.791			Valid
X24	0.741			Valid
X25	0.797			Valid
Y1		0.671		Valid
Y2		0.783		Valid
Y3		0.868		Valid
Y4		0.888		Valid
Y5		0.842		Valid
Y6		0.569		Valid
Y7		0.598		Valid
Y8		0.657		Valid
Y9		0.635		Valid
Y10		0.659		Valid
Y11		0.651		Valid
Y12		0.702		Valid
Y13		0.73		Valid
Y14		0.753		Valid
Y15		0.81		Valid
Y16		0.777		Valid
Z1			0.831	Valid
Z2			0.826	Valid
Z3			0.853	Valid
Z4			0.828	Valid
Z5			0.765	Valid
Z6			0.807	Valid
Z7			0.658	Valid
Z8			0.687	Valid
Z9			0.673	Valid
Z10			0.754	Valid
Z11			0.628	Valid
Z12			0.642	Valid
Z13			0.569	Valid
Z14			0.869	Valid

Berdasarkan hasil pengujian *convergent validity* yang disajikan pada Tabel 2, seluruh indikator menunjukkan nilai *outer loading* di atas ambang batas 0,50, sehingga dapat dinyatakan memenuhi kriteria validitas. Selain itu, penilaian *discriminant validity* juga dapat dilakukan dengan membandingkan nilai *Average Variance Extracted* (AVE) seperti pada tabel 3 dari masing-masing konstruk dengan korelasi antar konstruk lain dalam model. Suatu konstruk dianggap valid apabila nilai AVE mencapai atau melebihi 0,50. Selanjutnya hasil analisis avarage variance extracted (AVE) disajikan pada Tabel 3.

Tabel 3. Hasil Analisis Avarage Variance Extracted (AVE), composite reliability dan R Square

Variabel	Composite Reliability	Average Variance Extracted (AVE)	R Square
Emotional Intelligence (0)	0.946	0.439	-
Persepsi (1)	0.947	0.534	0.446
Self Efficacy (2)	0.946	0.559	0.393

Uji *composite reliability* dilakukan untuk menilai konsistensi internal dari indikator-indikator yang membentuk suatu konstruk. Nilai *composite reliability* yang tinggi menunjukkan bahwa indikator-indikator tersebut secara konsisten mengukur konsep yang sama. Konstruk dinyatakan reliabel apabila nilai *composite reliability* $\geq 0,70$. Pengujian ini melengkapi analisis validitas, sehingga konstruk yang digunakan tidak hanya valid, tetapi juga memiliki reliabilitas yang memadai. Hasil pengujian *composite reliability* dalam penelitian ini disajikan pada Tabel 3. Berdasarkan hal tersebut dapat dikemukakan seluruh konstruk memiliki nilai *composite reliability* di atas 0,70. Hal ini mengindikasikan bahwa setiap konstruk pada model yang diestimasi memenuhi kriteria reliabilitas yang disarankan, sehingga dapat dinyatakan reliabel.

Berdasarkan hasil analisis *R-Square* pada Tabel 3, diketahui bahwa nilai *R-Square* antara variabel independen (Y) dan variabel mediasi (Z) adalah sebesar 0,393. Hal ini menunjukkan bahwa variabel independen memberikan kontribusi pengaruh terhadap variabel mediasi sebesar 39,3%, yang termasuk dalam kategori model sedang. Selanjutnya, nilai *R-Square* antara variabel independen dan variabel dependen tercatat sebesar 0,446, yang berarti variabel independen berkontribusi sebesar 44,6% terhadap variabel dependen, dan nilai tersebut juga berada pada kategori model sedang.

Uji *model struktural (structural model assessment)* dilakukan untuk mengevaluasi hubungan antar konstruk laten dalam model penelitian serta menguji hipotesis yang telah dirumuskan. Analisis ini mencakup penilaian koefisien jalur (*path coefficients*), nilai *t-statistics*, dan *p-values* untuk menentukan signifikansi pengaruh antar variabel. Hubungan antar konstruk dinyatakan signifikan apabila nilai *t-statistics* lebih besar dari 1,96 untuk tingkat signifikansi 5% (*two-tailed test*) dan nilai *p-values* kurang dari 0,05.

Pengujian hipotesis dilakukan untuk mengetahui apakah hubungan yang dihipotesiskan antara konstruk dalam model penelitian didukung oleh data empiris. Analisis ini menggunakan nilai koefisien jalur (*path coefficient*), *t-statistics*, dan *p-values* yang dihasilkan melalui metode *bootstrapping* pada SmartPLS. Suatu hipotesis dinyatakan didukung apabila memiliki nilai *t-statistics* lebih besar dari 1,96 untuk tingkat signifikansi 5% (*two-tailed*) dan nilai *p-values* kurang dari 0,05. Hasil pengujian hipotesis pada penelitian ini secara rinci disajikan pada Tabel 4.

Tabel 4. Hasil analisis inner model

Variabel	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDDEV)	T statistics (O-STDDEV)	P values	Kepatuhan
X → Y	-0,411	-0,417	0,074	5,538	0,000	Diterima
Z → Y	-0,328	-0,324	0,071	4,631	0,000	Diterima
X → Z → Y	-0,205	-0,204	0,049	4,176	0,000	Diterima

Berdasarkan hasil analisis *inner model* pada tabel 4., diperoleh bahwa pengaruh *Emotional Intelligence* (X) terhadap *Burnout* (Y) memiliki koefisien jalur sebesar $-0,411$ dengan nilai *t-statistics* $5,538 (> 1,96)$ dan *p-value* $0,000 (< 0,05)$. Hal ini menunjukkan bahwa *Emotional Intelligence* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *Burnout*, yang berarti semakin tinggi kecerdasan emosional yang dimiliki individu, maka tingkat burnout akan semakin rendah.

Selanjutnya, pengaruh *Self Efficacy* (Z) terhadap *Burnout* (Y) memiliki koefisien jalur sebesar $-0,328$ dengan nilai *t-statistics* $4,631 (> 1,96)$ dan *p-value* $0,000 (< 0,05)$. Hasil ini mengindikasikan bahwa *Self Efficacy* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *Burnout*, sehingga semakin tinggi keyakinan individu terhadap kemampuannya, semakin rendah tingkat burnout yang dialami.

Selain itu, pengaruh tidak langsung *Emotional Intelligence* (X) terhadap *Burnout* (Y) melalui *Self Efficacy* (Z) menunjukkan koefisien jalur sebesar $-0,205$ dengan nilai *t-statistics* $4,176 (> 1,96)$ dan *p-value* $0,000 (< 0,05)$. Hal ini berarti *Self Efficacy* berperan sebagai variabel mediasi yang signifikan dalam hubungan antara *Emotional Intelligence* dan *Burnout*. Dengan kata lain, kecerdasan emosional dapat menurunkan burnout baik secara langsung maupun secara tidak langsung melalui peningkatan *self efficacy*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kecerdasan emosional memiliki peran penting dalam menurunkan tingkat burnout karyawan. Meskipun secara umum karyawan memiliki kecerdasan emosional yang baik, aspek keterampilan sosial masih perlu ditingkatkan untuk mendukung interaksi dan kerja sama tim yang lebih optimal. Pada sisi lain, gejala burnout yang paling menonjol adalah rendahnya penghargaan diri, yang mengindikasikan adanya penurunan keyakinan terhadap kemampuan pribadi dan perasaan kurang dihargai di tempat kerja.

Temuan ini menegaskan bahwa karyawan dengan kecerdasan emosional yang tinggi cenderung mampu mengelola stres, mengatur emosi, dan merespons tekanan kerja secara positif, sehingga risiko burnout menjadi lebih rendah. Kemampuan ini juga membantu mereka beradaptasi dengan dinamika pekerjaan serta menjaga hubungan kerja yang sehat. Hasil ini selaras dengan temuan Choi et al. yang mengungkapkan adanya hubungan negatif antara kecerdasan emosional dan burnout [10], serta penelitian Han, Kim, & Lee yang menegaskan bahwa pengelolaan emosi yang baik dapat menjaga ketahanan terhadap tekanan dan kelelahan emosional [11]. Penelitian Kusuma, Barari,

dan Khanifar et al juga memberikan bukti serupa bahwa kecerdasan emosional yang tinggi dapat meminimalkan terjadinya burnout [12].

Penelitian ini juga menemukan bahwa *self-efficacy* berperan penting dalam menekan risiko burnout. Meskipun secara umum karyawan memiliki keyakinan diri yang baik, masih terdapat keraguan dalam menghadapi situasi kerja yang sulit dan kompleks. Rendahnya *self-efficacy* berkorelasi dengan gejala burnout berupa berkurangnya penghargaan terhadap diri sendiri. Karyawan yang memiliki *self-efficacy* tinggi umumnya lebih percaya diri dalam menyelesaikan tugas, mengatasi hambatan, dan mencapai target kerja. Keyakinan ini memberikan daya tahan psikologis yang kuat, sehingga mereka mampu menghadapi tekanan kerja dengan lebih baik. Sebaliknya, rendahnya *self-efficacy* dapat membuat karyawan merasa tidak kompeten, yang berpotensi memicu stres dan kelelahan emosional. Temuan ini sejalan dengan teori Bandura [3] yang menyatakan bahwa efikasi diri yang rendah dapat memicu timbulnya stres dan burnout. Hasil penelitian [4] serta [5] juga memperkuat temuan ini dengan menunjukkan adanya hubungan negatif antara *self-efficacy* dan burnout.

Selain berpengaruh langsung, kecerdasan emosional juga terbukti dapat menurunkan burnout secara tidak langsung melalui peningkatan *self-efficacy*. Karyawan dengan kecerdasan emosional yang baik umumnya memiliki keyakinan diri yang lebih kuat dalam menghadapi tekanan kerja, sehingga mereka mampu mempertahankan kinerja optimal tanpa mengalami kelelahan emosional. Keterkaitan ini sejalan dengan pandangan Amini yang menegaskan bahwa kecerdasan emosional memiliki hubungan erat dengan *self-efficacy* [13]. Peningkatan *self-efficacy* dapat memperkuat kemampuan karyawan dalam mengelola emosi, sehingga risiko burnout dapat diminimalkan. Reza Barari et al, juga menunjukkan bahwa *self-efficacy* yang baik mampu memediasi hubungan antara kecerdasan emosional dan burnout dengan cara membantu individu mengatasi rasa kurang percaya diri dan mengoptimalkan kemampuan dalam menjalankan tugas [14].

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menegaskan bahwa kecerdasan emosional merupakan faktor krusial dalam pencegahan burnout, baik secara langsung maupun tidak langsung melalui penguatan *self-efficacy*. Oleh karena itu, upaya pengembangan karyawan sebaiknya tidak hanya berfokus pada peningkatan keterampilan teknis, tetapi juga mencakup program pelatihan yang memperkuat pengelolaan emosi dan keyakinan diri, sehingga tercipta lingkungan kerja yang sehat, produktif, dan berkelanjutan.

4. Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kecerdasan emosional terhadap burnout karyawan dengan *self-efficacy* sebagai variabel mediasi pada PT. Bank Nagari Kantor Pusat Sumatera Barat. Hasil

penelitian menunjukkan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh langsung dan signifikan dalam menurunkan tingkat burnout. Karyawan dengan kecerdasan emosional yang baik mampu mengelola stres, menjaga hubungan kerja yang sehat, dan merespons tekanan secara positif, sehingga kecenderungan mengalami burnout menjadi lebih rendah. Self-efficacy juga terbukti berpengaruh signifikan terhadap burnout, di mana karyawan yang memiliki keyakinan tinggi terhadap kemampuannya lebih mampu menghadapi tantangan kerja tanpa mengalami kelelahan emosional. Selain itu, penelitian ini mengonfirmasi adanya pengaruh tidak langsung yang signifikan, di mana kecerdasan emosional dapat mengurangi burnout melalui peningkatan self-efficacy. Hal ini menunjukkan bahwa penguatan keyakinan diri merupakan salah satu mekanisme penting yang menjembatani hubungan antara kecerdasan emosional dan burnout. Berdasarkan temuan tersebut, secara praktis PT. Bank Nagari disarankan untuk mengembangkan program pelatihan yang berfokus pada peningkatan kecerdasan emosional, khususnya dalam aspek keterampilan sosial yang menjadi titik lemah karyawan. Pendampingan melalui *coaching* atau *mentoring* dapat membantu meningkatkan self-efficacy, sementara pengelolaan beban kerja secara proporsional dapat meminimalkan risiko burnout. Di sisi lain, karyawan diharapkan proaktif dalam mengasah kemampuan pengelolaan emosi, keterampilan sosial, serta kepercayaan diri melalui pelatihan dan pengalaman kerja. Untuk penelitian selanjutnya, disarankan memasukkan variabel lain seperti dukungan organisasi, kepuasan kerja, atau gaya kepemimpinan, serta mempertimbangkan penggunaan metode campuran agar analisis menjadi lebih komprehensif. Walaupun penelitian ini memberikan temuan yang relevan, terdapat keterbatasan yang perlu diperhatikan, antara lain cakupan yang terbatas pada satu kantor pusat, fokus variabel yang hanya pada kecerdasan emosional dan self-efficacy, serta kemungkinan keterbatasan pemahaman responden terhadap kuesioner. Oleh karena itu, perluasan lokasi penelitian, penambahan variabel, dan perbaikan instrumen di masa mendatang akan memperkaya hasil dan memberikan gambaran yang lebih menyeluruh mengenai faktor-faktor yang memengaruhi burnout di perbankan.

Daftar Rujukan

- [1] Kusuma, E., Rindaningsih, I., & Hidayatulloh. (2023). Perencanaan Sumber Daya Manusia. *Perisai: Jurnal Pendidikan dan Riset Ilmu Sains*, 2(3), 338–349. DOI: <https://doi.org/10.32672/perisai.v2i3.158> .
- [2] Jufrizan, J. (2021). Pengaruh Fasilitas Kerja dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan Melalui Motivasi Kerja. *Sains Manajemen*, 7(1), 35–54. DOI: <https://doi.org/10.30656/sm.v7i1.2277> .
- [3] Edú-valsania, S., Laguía, A., & Moriano, J. A. (2022, February 1). Burnout: A Review of Theory and Measurement. *International Journal of Environmental Research and Public Health*. MDPI. DOI: <https://doi.org/10.3390/ijerph19031780> .
- [4] Uki Yonda Asepta, & Dhevira Pramitasari. (2022). Pengaruh Job Stress dan Burnout Syndrome terhadap Turnover Intention pada Karyawan Wanita di Kota Malang. *Jrmsi - Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia*, 13(01), 34–52. DOI: <https://doi.org/10.21009/jrmsi.013.1.03> .
- [5] Hayati, I., & Fitria2, S. (2018). Pengaruh Burnout terhadap Kinerja Karyawan pada BMT El-Munawar Medan. *Intiqad: Jurnal Agama dan Pendidikan Islam*, 10(1), 50–65. DOI: <https://doi.org/10.30596/intiqad.v10i1.1924> .
- [6] Syamsu, N. N., Soelton, M., Nanda, A., Putra, R. L., & Pebriani, P. (2019). Bagaimanakah Konflik Peran dan Beban Kerja Mempengaruhi Kinerja Karyawan dengan Burnout Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*, 5(1), 1. DOI: <https://doi.org/10.22441/jimb.v5i1.5621> .
- [7] Atmaja, I. G. I. W., & Suana, I. W. (2018). Pengaruh Beban Kerja terhadap Burnout dengan Role Stress Sebagai Variabel Mediasi pada Karyawan Rumours Restaurant. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 8(2), 815. DOI: <https://doi.org/10.24843/ejmunud.2019.v08.i02.p09> .
- [8] Afrianty, T. W., & Dewi, N. N. A. A. (2022). Workload dan Pengaruhnya terhadap Burnout serta Turnover Intention Karyawan Perbankan. *Niagawan*, 11(1), 11. DOI: <https://doi.org/10.24114/niaga.v11i1.28829> .
- [9] Indra, F. J., & Rialmi, Z. (2022). Pengaruh Work-Life Balance, Burnout, dan Lingkungan Kerja terhadap Kepuasan Kerja Karyawan (Studi Kasus pada Karyawan PT Meka Eduversity Komunikasi). *Jurnal Madani: Ilmu Pengetahuan, Teknologi, dan Humaniora*, 5(2), 90–99. DOI: <https://doi.org/10.33753/madani.v5i2.223> .
- [10] Fossier, K. B. (2022). Emotional Intelligence. *Radiologic Technology*, 93(4), 396–403. DOI: <https://doi.org/10.53730/ijhs.v6n2.6329> .
- [11] Ashkanasy, N. M., & Battel, A. (2023). Emotional intelligence. In *Encyclopedia of Mental Health, Third Edition: Volume 1-3* (Vol. 1, pp. V1-735-V1-742). Elsevier. DOI: <https://doi.org/10.1016/B978-0-323-91497-0.00035-7> .
- [12] Wen, Y., Chen, H., Pang, L., & Gu, X. (2020). The Relationship Between Emotional Intelligence and Entrepreneurial Self-Efficacy of Chinese Vocational College Students. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(12), 1–18. DOI: <https://doi.org/10.3390/ijerph17124511> .
- [13] Ugwuanyi, C. S., Okeke, C. I. O., & Asomugha, C. G. (2020). Prediction of Learners' Mathematics Performance by Their Emotional Intelligence, Self-Esteem and Self-Efficacy. *Cypriot Journal of Educational Sciences*, 15(3), 492–501. DOI: <https://doi.org/10.18844/cjes.v15i3.4916> .
- [14] Zhou, Z., Liu, H., Zhang, D., Wei, H., Zhang, M., & Huang, A. (2022). Mediating Effects of Academic Self-Efficacy and Smartphone Addiction on the Relationship Between Professional Attitude and Academic Burnout in Nursing Students: A Cross-Sectional Study. *Nurse Education Today*, 116. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.nedt.2022.105471> .
- [15] Chen, C., Shen, Y., Zhu, Y., Xiao, F., Zhang, J., & Ni, J. (2023). The Effect of Academic Adaptability on Learning Burnout Among College Students: The Mediating Effect of Self-Esteem and the Moderating Effect of Self-Efficacy. *Psychology Research and Behavior Management*, 16, 1615–1629. DOI: <https://doi.org/10.2147/PRBM.S408591> .
- [16] Pereira, H., Gonçalves, V. O., & de Assis, R. M. (2021). Burnout, Organizational Self-Efficacy and Self-Esteem Among Brazilian Teachers During the Covid-19 Pandemic. *European Journal of Investigation in Health, Psychology and Education*, 11(3), 795–803. DOI: <https://doi.org/10.3390/ejihpe11030057> .
- [17] Zhou, Z., Liu, H., Zhang, D., Wei, H., Zhang, M., & Huang, A. (2022). Mediating Effects of Academic Self-Efficacy and Smartphone Addiction on the Relationship Between Professional Attitude and Academic Burnout in Nursing

- Students: A Cross-Sectional Study. *Nurse Education Today*, 116. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.nedt.2022.105471> .
- [18] Makara-Studzińska, M., Golonka, K., & Izydoreczk, B. (2019). Self-Efficacy as a Moderator Between Stress and Professional Burnout in Firefighters. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 16(2). DOI: <https://doi.org/10.3390/ijerph16020183> .
- [19] Chen, C., Shen, Y., Zhu, Y., Xiao, F., Zhang, J., & Ni, J. (2023). The Effect of Academic Adaptability on Learning Burnout Among College Students: The Mediating Effect of Self-Esteem and the Moderating Effect of Self-Efficacy. *Psychology Research and Behavior Management*, 16, 1615–1629. DOI: <https://doi.org/10.2147/PRBM.S408591> .
- [20] Rohmani, N., & Andriani, R. (2021). Correlation Between Academic Self-Efficacy and Burnout Originating From Distance Learning Among Nursing Students in Indonesia During the COVID-19 Pandemic. *Journal of Educational Evaluation for Health Professions*, 18. DOI: <https://doi.org/10.3352/JEEHP.2021.18.9> .
- [21] Lopes, A. R., & Nihei, O. K. (2020). Burnout Among Nursing Students: Predictors and Association with Empathy and Self-Efficacy. *Revista Brasileira de Enfermagem*, 73(1). DOI: <https://doi.org/10.1590/0034-7167-2018-0280> .
- [22] Li, S. (2023). The Effect of Teacher Self-Efficacy, Teacher Resilience, and Emotion Regulation on Teacher Burnout: A Mediation Model. *Frontiers in Psychology*, 14. DOI: <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2023.1185079> .
- [23] Friesen, D. C., Shory, U., & Lamoureux, C. (2023). The Role of Self-Efficacy Beliefs and Inclusive Education Beliefs on Teacher Burnout. *Social Sciences and Humanities Open*, 8(1). DOI: <https://doi.org/10.1016/j.ssaho.2023.100599> .
- [24] Chen, Z. han, Ma, Y. yuan, Feng, X. hui, & Lin, Y. (2023). Correlation Analysis of Self-Directed Learning Ability, Self-Efficacy and Academic Burnout of Junior Nursing College Students in Closed Management Colleges. *Nursing Open*, 10(4), 2508–2518. DOI: <https://doi.org/10.1002/nop2.1509> .
- [25] Lim, S., Song, Y., Nam, Y., Lee, Y., & Kim, D. (2022). Moderating Effect of Burnout on the Relationship between Self-Efficacy and Job Performance among Psychiatric Nurses for COVID-19 in National Hospitals. *Medicina (Lithuania)*, 58(2). DOI: <https://doi.org/10.3390/medicina58020171> .
- [26] Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2010). Multivariate Data Analysis. *Vectors*. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.ijpharm.2011.02.019> .
- [27] Adlini, M. N., Dinda, A. H., Yulinda, S., Chotimah, O., & Merliyana, S. J. (2022). Metode Penelitian Kualitatif Studi Pustaka. *Edumaspul: Jurnal Pendidikan*, 6(1), 974–980. DOI: <https://doi.org/10.33487/edumaspul.v6i1.3394> .