

HUBUNGAN ANTARA KECERDASAN EMOSIONAL DENGAN
KECENDERUNGAN *BURNOUT* PADA KARYAWAN
BANK DANAMON INDONESIA SOLO


SKRIPSI

Oleh :

FLORENTINA SARI KUSUMAWATI

96.40.2256



 PERPUSTAKAAN	
No. INV.	692 / p / C.1
Th. Angg.	Cat :
PAFAP.	TGL. 7/11 '00

FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA
SEMARANG

2000

**HUBUNGAN ANTARA KECERDASAN EMOSIONAL DENGAN
KECENDERUNGAN *BURNOUT* PADA KARYAWAN
BANK DANAMON INDONESIA SOLO**

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Psikologi Universitas Katolik
Soegijapranata Untuk Memenuhi Sebagian Dari
Syarat-syarat Guna Memperoleh Derajat
Sarjana Psikologi



Oleh :

FLORENTINA SARI KUSUMAWATI

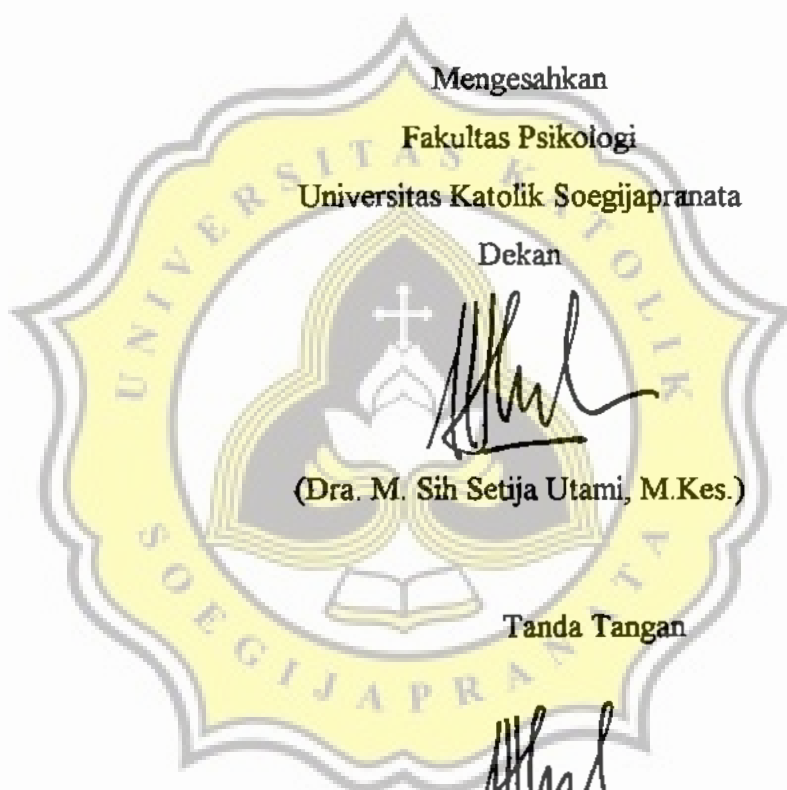
96.40.2256

**FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA
SEMARANG
2000**

Dipertahankan di Depan Dewan Penguji Skripsi Fakultas Psikologi
Universitas Katolik Soegijapranata dan Diterima untuk Memenuhi
Sebagian dari Syarat-syarat Guna Memperoleh
Derajat Sarjana Psikologi

Pada Tanggal :

16 Agustus 2000



Mengesahkan
Fakultas Psikologi
Universitas Katolik Soegijapranata

Dekan

(Dra. M. Sih Setija Utami, M.Kes.)

Tanda Tangan

Dewan Penguji

1. Dra. M. Sih Setija Utami, M.Kes.

2. Drs. Rasimin B.S., MA

3. Drs. Asmadi Alsa, SU

“ TUHAN adalah Gembalaku, takkan kekurangan aku ”

(*Mazmur 23: 1*)

“... Kenakanlah belas kasihan, kemurahan, kerendahan
hati, kelemahlembutan, dan kesabaran ”

(*Kolose 3 : 12*)

“ Jagalah hatimu dengan segala kewaspadaan, karena
dari situlah terpancar kehidupan ”

(*Amsal 4: 23*)

**KARYA SEDERHANA INI
KUPERSEMBAHKAN DENGAN
PENUH SYUKUR**



BAGI KELUARGAKU

Bapak dan Ibu tercinta , Saudaraku sayang Mbak Anna

Mbak Luci , dan Mas Anggara

yang Perhatian dan Kasih Sayangnya telah Memperkaya Hidupku

UCAPAN TERIMAKASIH

Syukur dan terimakasih Bapa, terimakasih Bunda Maria, atas berkat, kasih, dan penyertaan-Mu yang indah selama ini, hingga penyusunan skripsi yang berjudul “ **Hubungan Antara Kecerdasan Emosional Dengan Kecenderungan *Burnout* Pada Karyawan Bank Danamon Indonesia Solo** “ telah dapat diselesaikan.

Selama proses penulisan skripsi ini, penulis telah mendapat banyak bantuan dari berbagai pihak, sehingga dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih kepada :

1. Ibu Dra. M. Sih Setija Utami, M. Kes, selaku Dekan Fakultas Psikologi Universitas Katolik Soegijapranata Semarang, yang telah memberikan dukungan dan surat pengantar untuk penelitian dalam skripsi ini.
2. Bapak Drs. ML. Oetomo, selaku mantan Dekan Fakultas Psikologi Universitas Katolik Soegijapranata Semarang, yang telah memberikan dukungan dan membantu kelancaran studi.
3. Bapak Drs. Rasimin B.S, MA, selaku dosen pembimbing utama, yang telah bersedia meluangkan waktu serta dengan penuh perhatian dan kesabaran memberikan bimbingan, kritik, dan saran serta dorongan semangat dalam proses penyusunan skripsi ini.
4. Ibu Dra. Praharesti Eryani, MSi, selaku pembimbing pendamping yang dengan penuh kesabaran dan ketelitiannya memberikan bimbingan, pengarahan, dan tuntunan dalam proses penyusunan skripsi ini.

5. Bapak Siswanto, SPsi, selaku Dosen Wali yang telah banyak memberikan dukungan, dorongan, dan semangat selama penulis menempuh studi.
6. Bapak Johannes B.E. Triatmojo, selaku Wapinwil SDM PT. Bank Danamon Indonesia Tbk Wilayah II Bandung, yang telah memberikan ijin kepada penulis untuk melakukan penelitian di PT. Bank Danamon Indonesia Wilayah Koordinator Solo.
7. Bapak Prayudi Suryopranoto, selaku Pinca PT. Bank Danamon Indonesia Wilayah Koordinator Solo, yang telah memberikan ijin kepada penulis untuk melakukan penelitian ini di kantor-kantor wilayah koordinator Solo.
8. Para Pinca dan Pincapem PT. Bank Danamon Indonesia Wilayah Koordinator Solo, yang telah memberikan ijin penelitian ini di masing-masing kantor cabang dan kantor cabang pembantu.
9. Ibu Dwi Ana Lisiyati, selaku kepala bagian Personalia beserta staf PT. Bank Danamon Indonesia Wilayah Koordinator Solo, yang telah banyak memberikan kelancaran selama proses penelitian ini.
10. Para karyawan dan karyawan PT. Bank Danamon Indonesia Wilayah Koordinator Solo, yang telah meluangkan waktu dan memberikan bantuan serta kerelaannya dalam mengisi angket penelitian.
11. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Psikologi Universitas Katolik Soegijapranata Semarang, yang telah banyak memberikan bekal Ilmu Pengetahuan, bimbingan, dan pengajaran selama masa studi penulis.
12. Staf Tata Usaha Fakultas Psikologi Universitas Katolik Soegijapranata Semarang, yang telah banyak membantu dalam segala urusan administrasi

dan perijinan, sehingga penulis dapat menyelesaikan studi dan penyusunan skripsi.

13. Staf Perpustakaan Universitas Katolik Soegijapranata Semarang, dan Staf Perpustakaan Universitas Gadjah Mada Yogyakarta, yang telah meminjamkan buku-buku sebagai referensi pembuatan skripsi ini.
14. Bapak dan Ibu tercinta, kakak-kakakku Mbak Anna, Mbak Luci, Mas Anggara, Mas Trias, Mas Johan, Mas N' tri, Mas Agus, Mas Agung, Adek Afi, dan Mas Budi, *thanks for love, pray, support, cares, and patience.*
15. Amelia, Unika, Wanti, Yopi, Nini, Sr. Baptista, Agnes, Fina, Heri, Hardi, Kuncoro, Mbak Santi, Mbak Wit, Ari, Kiki, Andre, Hera (*thanks for beautiful friendship and all the nice time in Semarang with you*), and for Ayang (*have a nice day in Yogya campus....ParisMP.. .Taxi.....*).
16. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang secara langsung maupun tidak langsung telah membantu penulis hingga terselesaikannya skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih kurang sempurna, oleh karena itu, kritik dan saran yang berguna bagi perbaikan skripsi ini sangat penulis harapkan.

Akhir kata, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan pihak-pihak yang membutuhkan.

Semarang, Juni 2000

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN MOTTO	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
UCAPAN TERIMAKASIH.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Tujuan Penelitian.....	8
C. Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Kecenderungan <i>Burnout</i>	10
1. Pengertian Kecenderungan <i>Burnout</i>	10
2. Karakteristik <i>Burnout</i>	13

3. Aspek <i>Burnout</i>	16
4. Faktor-faktor yang Mempengaruhi <i>Burnout</i>	18
B. Kecerdasan Emosional	23
1. Pengertian Kecerdasan Emosional	23
2. Aspek Kecerdasan Emosional	26
3. Upaya Mengembangkan Kecerdasan Emosional di Tempat Kerja	31
C. Hubungan Antara Kecerdasan Emosional Dengan Kecenderungan <i>Burnout</i> Pada Karyawan	40
D. Hipotesis	46

BAB III METODE PENELITIAN

A. Identifikasi Variabel Penelitian	47
B. Definisi Operasional Variabel Penelitian	47
1. Kecerdasan Emosional	48
2. Kecenderungan <i>Burnout</i>	48
C. Subyek Penelitian	49
D. Metode Pengumpulan Data	50
1. Angket	50

a. Angket Kecerdasan Emosional	51
b. Angket Kecenderungan <i>Burnout</i>	54
2. Dokumentasi	55
E. Validitas dan Reliabilitas Angket	56
1. Validitas Angket	57
2. Reliabilitas Angket	58
F. Metode Analisis Data	59

BAB IV PELAKSANAAN DAN HASIL PENELITIAN

A. Orientasi Kacah dan Persiapan Penelitian	62
1. Orientasi Kacah Penelitian	62
2. Sejarah Singkat Perusahaan	63
3. Persiapan Penelitian	68
a. Penyusunan Angket	68
b. Perijinan Penelitian	70
c. Uji Coba Angket	71
d. Uji Kesahihan dan Keandalan Angket	71
B. Pelaksanaan Penelitian	75
C. Analisis Data dan Hasil Penelitian	76
1. Uji Asumsi	76
a. Uji Normalitas	76

b. Uji Linieritas	77
2. Analisis Data	77
D. Pembahasan	78

BAB V PENUTUP

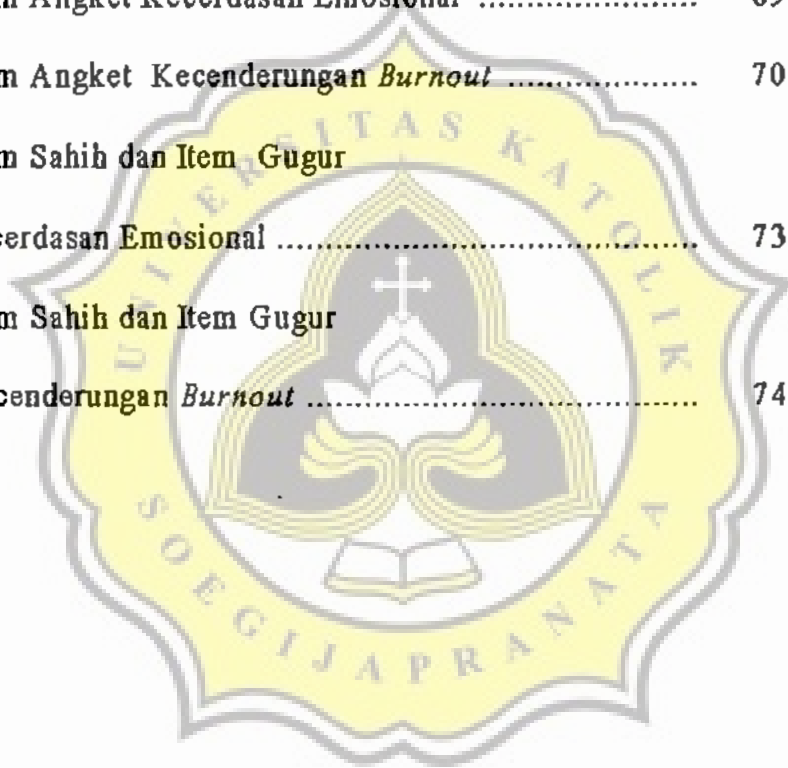
A. Kesimpulan	86
B. Saran-saran	87

DAFTAR PUSTAKA	91
----------------------	----



DAFTAR TABEL

TABEL	Halaman
1. Rancangan Angket Kecerdasan Emosional	53
2. Rancangan Angket Kecenderungan <i>Burnout</i>	55
3. Sebaran Item Angket Kecerdasan Emosional	69
4. Sebaran Item Angket Kecenderungan <i>Burnout</i>	70
5. Sebaran Item Sahih dan Item Gugur Angket Kecerdasan Emosional	73
6. Sebaran Item Sahih dan Item Gugur Angket Kecenderungan <i>Burnout</i>	74



DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN	Halaman
A. Angket Penelitian	96
A.1. Angket Kecerdasan Emosional	97
A.2. Angket Kecenderungan <i>Burnout</i>	103
B. Data Angket Penelitian	107
B.1. Data Kasar Angket Kecerdasan Emosional	108
B.2. Data Kasar Angket Kecenderungan <i>Burnout</i>	114
C. Uji Kesahihan Butir dan Keandalan Angket	120
C.1. Angket Kecerdasan Emosional	121
C.2. Angket Kecenderungan <i>Burnout</i>	129
D. Butir-butir Sahih	137
D.1. Butir-butir Sahih Angket Kecerdasan Emosional	138
D.2. Butir-butir Sahih Angket Kecenderungan <i>Burnout</i>	143
E. Uji Normalitas Angket Kecerdasan Emosional dan Angket <i>Burnout</i>	148
F. Uji Linieritas	152
G. Hasil Analisis Data	156
H. Struktur Organisasi	162
I. Surat Ijin Penelitian	166
J. Surat Bukti Penelitian	168