



**PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL DAN *JOB DEMAND*
TERHADAP *BURNOUT* DENGAN PERAN MODERASI
PSYCHOLOGICAL WELL-BEING (STUDI KASUS PADA PT XYZ)**

SKRIPSI

NAFFRY HUMAIRA SETIAWAN 2210111057

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA
2025**



**PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL DAN *JOB*
DEMAND TERHADAP *BURNOUT* DENGAN PERAN
MODERASI *PSYCHOLOGICAL WELL-BEING* (STUDI KASUS
PADA PT XYZ)**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk
Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen**

Naffry Humaira Setiawan 2210111057

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN”
JAKARTA 2025**

PERNYATAAN ORISINALITAS

PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Naffry Humaira Setiawan
NIM : 2210111057

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya akan bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 1 Oktober 2025

Yang menyatakan,



Naffry Humaira Setiawan

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademika Universitas Pembangunan Nasional "Veteran"
Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Naffry Humaira Setiawan
NIM : 2210111057
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : S1 Manajemen
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan
kepada Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta Hak Bebas Royalti
Non Eksklusif (*Non Exclusive Royalty Free Right*) atas Skripsi saya yang berjudul :

**Pengaruh Kecerdasan Emosional dan *Job Demand* terhadap *Burnout* dengan
Psychological Well-being sebagai Variabel Moderasi (Studi Kasus pada PT
XYZ)**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta berhak menyimpan,
mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database),
merawat, dan mempublikasikan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama
saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada tanggal : 1 Oktober 2025

Yang menyatakan,



(Mufry Humaira Setiawan)

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

**PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL DAN *JOB DEMAND* TERHADAP
BURNOUT DENGAN PERAN MODERASI *PSYCHOLOGICAL WELL-BEING*
(STUDI KASUS PADA PT XYZ)**

Dipersiapkan dan disusun oleh:

NAFFRY HUMAIRA SETIAWAN 2210111057

**Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal: 12 Desember 2025
dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima**



Dr. Yudi Nur Supriadi, S.Sos.I., M.M.

Ketua Penguji



**Nurendah Shinta, SE., MBA
Penguji I**



**Dr. Iwan Kresna Setiadi, SE., MM
Penguji II**




**Dr. Juhaedah, SE., MM
Dekan**



**Siti Hidayati, SE., MM
Koordinator Program Studi**

Disahkan di : Jakarta
Pada tanggal: 12 Desember 2025

The Influence of Emotional Intelligence and Job Demand on Burnout with Psychological Well-being as a Moderating Variable (Case Study at PT XYZ)

By: Naffry Humaira Setiawan

ABSTRACT

This study examines the influence of Emotional Intelligence and Job Demand on Burnout with Psychological Well-being as a moderating variable among employees of PT XYZ, an oil and gas company operating in Indonesia. Using a quantitative approach, data were collected from 130 respondents through purposive sampling and analyzed using Partial Least Squares–Structural Equation Modelling (PLS-SEM). The findings indicate that both Emotional Intelligence and Job Demand significantly increase Burnout, suggesting that higher emotional sensitivity and self-awareness may, in certain work contexts, heighten emotional strain and contribute to greater fatigue, while elevated job pressures similarly intensify Burnout levels. Psychological Well-being was found to moderate the relationship between Emotional Intelligence and Burnout by weakening the negative impact of heightened emotional demands, although it did not significantly moderate the effect of Job Demand on Burnout. These results highlight the complex role of emotional competencies in high-demand environments and underscore the need for organizational strategies that strengthen employees Psychological Well-being to mitigate Burnout effectively.

Keywords: *Emotional Intelligence, Job Demand, Psychological Well-being, Burnout, PLS-SEM, Oil and Gas Industry*

Pengaruh Kecerdasan Emosional dan *Job Demand* terhadap *Burnout* dengan peran Moderasi *Psychological Well-being* (Studi Kasus Pada PT XYZ)

Oleh: Naffry Humaira Setiawan

ABSTRAK

Penelitian ini mengkaji pengaruh Kecerdasan Emosional dan Tuntutan Kerja terhadap *Burnout* dengan *Psychological Well-being* sebagai variabel moderasi pada karyawan PT XYZ, sebuah perusahaan minyak dan gas yang beroperasi di Indonesia. Dengan pendekatan kuantitatif, data dikumpulkan dari 130 responden melalui *purposive sampling* dan dianalisis menggunakan *Partial Least Squares–Structural Equation Modeling* (PLS-SEM). Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kecerdasan Emosional memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap *Burnout*, sementara Tuntutan Kerja juga memiliki pengaruh positif signifikan juga, yang menunjukkan bahwa kapasitas emosional yang lebih tinggi dapat juga meningkatkan *Burnout* begitu juga dengan Tuntutan Kerja. *Psychological Well-being* ditemukan memoderasi hubungan antara Kecerdasan Emosional dan *Burnout*, memperkuat efek protektifnya, tetapi tidak memoderasi hubungan antara Tuntutan Kerja dan *Burnout* secara signifikan. Temuan ini menyoroti pentingnya kompetensi emosional dan pengembangan *Psychological Well-being* untuk mengurangi *Burnout* di lingkungan kerja yang penuh tuntutan kerja.

Kata Kunci: Kecerdasan Emosional, Permintaan Kerja, Kesejahteraan Psikologis, Kelelahan Kerja, PLS-SEM, Industri Minyak dan Gas

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jalan Rumah Sakit Fatmawati, Pondok Labu, Jakarta Selatan 12450

Telepon 021-7656971, Fax 021-7656904

Laman : www.feb.upnvj.ac.id , e-mail : febupnvj@upnvj.ac.id

BERITA ACARA SIDANG TUGAS AKHIR SEMESTER GANJIL TA. 2025/2026

Pada hari ini, Jumat, tanggal 12 Desember 2025, telah dilaksanakan Sidang Tugas

Akhir bagi mahasiswa:

Nama : Naffry Humaira Setiawan

NIM : 2210111057

Program Studi : Manajemen S1

Judul Tugas Akhir :

**PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL DAN JOB DEMAND TERHADAP
BURNOUT DENGAN PSYCHOLOGICAL WELL-BEING SEBAGAI VARIABEL
MODERASI (STUDI KASUS PADA PT XYZ)**

Dinyatakan yang bersangkutan Lulus / Tidak Lulus / Sidang Ulang*, dengan Nilai Rata-Rata 85...
dan Nilai Huruf D.

Delepa Jula Lima
Tim Penguji

No	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Dr. Yudi Nur Supriyadi, S.Sos., MM	Ketua	
2	Nurendah Shinta, SE., MBA	Anggota I	
3	Dr. Iwan Kresna Setiadi	Anggota II **)	

Keterangan:

*) Coret yang tidak perlu

**) Dosen Pembimbing

Nilai dalam Skala

85 - 100 = A
80 - 84.99 = A-
75 - 79.99 = B+
70 - 74.99 = B
65 - 69.99 = B-
60 - 64.99 = C+
55 - 59.99 = C
40 - 54.99 = D
0 - 39.99 = E

Jakarta, 12 Desember 2025

Mengesahkan
a.n. DEKAN
Koordinator Prodi Manajemen S1

Siti Hidayati
Siti Hidayati, SE, MM

PRAKATA

Segala puji dan rasa syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas limpahan rahmat serta karunia-Nya sehingga penulis memperoleh kemudahan dan pertolongan dalam menyusun skripsi berjudul *“Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Job Demand terhadap Burnout dengan Peran Moderasi Psychological Well-being (Studi Kasus pada PT XYZ)”*. Penulis menyadari bahwa karya tulis ini masih memiliki keterbatasan dan kekurangan, sehingga dengan lapang dada penulis menerima setiap kritik dan saran yang bersifat membangun. Penyusunan skripsi ini bukanlah hal yang mudah karena terdapat berbagai hambatan dan tantangan, namun berkat doa, bimbingan, serta dukungan dari berbagai pihak, penulis dapat melewati seluruh proses tersebut dan menyelesaikan penelitian ini dengan sebaik mungkin.

Dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Ibu Jubaedah, S.E., M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis UPN Veteran Jakarta; Ibu Dr. Dewi Cahyani Pangestuti, S.E., M.M. selaku Ketua Jurusan Manajemen; Ibu Siti Hidayati, S.E., M.M. selaku Kepala Program Studi S1 Manajemen yang telah membantu kelancaran penyusunan skripsi; serta Bapak Dr. Iwan Kresna Setiadi, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing yang dengan penuh kesediaan telah meluangkan waktu, tenaga, dan pemikiran untuk membimbing penulis. Ucapan terima kasih juga penulis sampaikan kepada kedua orang tua dan keluarga atas doa serta dorongan yang tak pernah putus, seluruh pegawai PT XYZ selaku responden penelitian, serta teman-teman tercinta yang tidak dapat disebutkan satu per satu namun telah memberikan bantuan dan dukungan berarti. Penulis berharap karya tulis ini dapat diterima dengan baik oleh para pembaca serta memberikan manfaat, inspirasi, dan menjadi rujukan yang bernilai bagi siapa pun yang ingin memperdalam wawasan di bidang ini.

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
ABSTRAK	viii
PRAKATA	x
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR/GRAFIK	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
 BAB I PENDAHULUAN.....	 1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	11
1.3 Tujuan Penelitian.....	11
1.4 Manfaat Hasil Penelitian	11
 BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	 14
2.1 Landasan Teori	14
2.1.1 Manajemen Sumber Daya Manusia	14
2.1.1.2 Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia	15
2.1.1.3 Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia	16
2.1.2 <i>Burnout</i>	17
2.1.2.1 Definisi <i>Burnout</i>	17
2.1.2.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi <i>Burnout</i>	18
2.1.2.3 Dimensi <i>Burnout</i>	19
2.1.2.4 Indikator <i>Burnout</i>	19
2.1.3 <i>Psychological Well-being</i>	20
2.1.3.1 Definisi <i>Psychological Well-being</i>	20
2.1.3.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi <i>Psychological Well-being</i>	21
2.1.3.3 Dimensi <i>Psychological Well-being</i>	22
2.1.3.4 Indikator <i>Psychological Well-being</i>	23
2.1.4 Kecerdasan Emosional	24
2.1.4.1 Definisi Kecerdasan Emosional	24
2.1.4.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kecerdasan Emosional.....	25
2.1.4.3 Dimensi Kecerdasan Emosional.....	26
2.1.4.4 Indikator Kecerdasan Emosional	26
2.1.5 <i>Job Demand</i>	27
2.1.5.1 Definisi <i>Job Demand</i>	27
2.1.5.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi <i>Job Demand</i>	28
2.1.5.3 Dimensi <i>Job Demand</i>	29
2.1.5.4 Indikator <i>Job Demand</i>	29
2.2 Hasil Penelitian Terdahulu	30

2.3	Model Penelitian	45
2.3.1	Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap <i>Burnout</i>	46
2.3.2	Pengaruh <i>Job Demand</i> terhadap <i>Burnout</i>	47
2.3.3	Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap <i>Burnout</i> dengan	
	Peran Moderasi <i>Psychological Well-being</i>	47
2.3.4	Pengaruh <i>Job Demand</i> terhadap <i>Burnout</i> dengan Peran Moderasi <i>Psychological Well-being</i>	48
2.4	Hipotesis Penelitian.....	49
BAB III	METODE PENELITIAN	50
3.1	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	50
3.1.1	Definisi Operasional.....	50
3.1.1.1	<i>Burnout</i> (Y)	50
3.1.1.2	<i>Psychological Well-being</i> (Z).....	51
3.1.1.3	Kecerdasan Emosional (X1).....	51
3.1.1.4	<i>Job Demand</i> (X2).....	52
3.1.2	Pengukuran Variabel	52
3.1.2.1	<i>Burnout</i>	53
3.1.2.2	<i>Psychological Well-being</i>	54
3.1.2.3	Kecerdasan Emosional	55
3.1.2.4	<i>Job Demand</i>	56
3.2	Populasi dan Sampel	58
3.2.1	Populasi	58
3.2.2	Sampel.....	59
3.3	Teknik Pengumpulan Data	59
3.3.1	Jenis Data	59
3.3.2	Sumber Data.....	60
3.3.2.1	Data primer.....	60
3.3.2.2	Data sekunder.....	61
3.3.3	Pengumpulan Data	61
3.3.3.1	Wawancara	62
3.3.3.2	Kuesioner	62
3.3.3.3	Studi Pustaka	63
3.4	Teknik Analisis Data	63
3.4.1	Analisa Deskriptif	64
3.4.2	Analisa Inferensial.....	65
3.4.3	<i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	65
3.4.4	<i>Measurement Model</i> (<i>Outer Model</i>).....	66
3.4.4.1	Uji Validitas.....	67
3.4.5	Uji <i>Structural Model</i> (<i>Inner Model</i>).....	68
3.4.5.1	Uji Koefisien Determinasi (<i>R-square</i>)	68
3.4.5.2	Uji <i>Q-square</i>	68
3.4.5.3	Uji <i>Goodness of Fit</i>	69
3.4.6	Uji Hipotesis.....	70
3.4.6.1	Uji T	71

BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN.....	73
4.1	Deskripsi Objek Penelitian.....	73
4.2	Deskripsi Data Penelitian.....	73
4.2.1	Karakteristik Responden	73
4.2.1.1	Karakteristik Terkait Jenis Kelamin.....	74
4.2.1.2	Karakteristik Terkait Usia	75
4.2.1.3	Karakteristik Terkait Masa Kerja	75
4.2.1.4	Karakteristik Terkait Jam Kerja	76
4.2.1.5	Karakteristik Terkait Pekerjaan Menumpuk.....	77
4.2.2	Analisis Data Deskriptif.....	77
4.2.2.1	Analisis Data Deskriptif Terkait Variabel <i>Burnout</i>	78
4.2.2.2	Analisis Data Deskriptif Terkait Variabel <i>Psychological Well-being</i>	80
4.2.2.3	Analisis Data Deskriptif Terkait Variabel Kecerdasan Emosional	82
4.2.2.4	Analisis Data Deskriptif Terkait Variabel <i>Job Demand</i>	83
4.3	Uji Analisis.....	85
4.3.1	Uji <i>Outer Model</i>	85
4.3.1.1	Uji Validitas.....	85
4.3.1.2	Uji Reliabilitas.....	92
4.3.2	Uji <i>Inner Model</i>	94
4.3.2.1	Uji Koefisien Determinasi R-Square (R^2)	94
4.3.2.2	Uji <i>Predictive Q-Square</i> (Q^2)	95
4.3.2.3	Uji <i>Goodness of Fit</i>	96
4.3.3	<i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	97
4.3.3.1	Analisis Nilai <i>Mean</i> dan Model Pengukuran	97
4.4	Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji T-Statistic).....	103
4.5	Pembahasan.....	105
4.5.1	Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap <i>Burnout</i>	105
4.5.2	Pengaruh <i>Job Demand</i> terhadap <i>Burnout</i>	107
4.5.3	Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap <i>Burnout</i> yang Dimoderasi oleh <i>Psychological Well-being</i>	108
4.5.4	Pengaruh <i>Job Demand</i> terhadap <i>Burnout</i> yang Dimoderasi oleh <i>Psychological Well-being</i>	110
BAB V	SIMPULAN DAN SARAN	113
5.1	Simpulan.....	113
5.2	Keterbatasan Penelitian	114
5.3	Saran.....	114
DAFTAR PUSTAKA.....		117
RIWAYAT HIDUP.....		123
LAMPIRAN.....		125

DAFTAR TABEL

Tabel 1 <i>Research Gap</i> Kecerdasan Emosional	8
Tabel 2 <i>Research Gap Job Demand</i>	9
Tabel 3 <i>Research Gap Psychological Well-being</i>	10
Tabel 4 Matriks Hasil Penelitian Terdahulu	41
Tabel 5 Pengukuran Variabel <i>Burnout</i>	53
Tabel 6 Pengukuran Variabel <i>Psychological Well-being</i>	54
Tabel 7 Pengukuran Variabel Kecerdasan Emosional.....	55
Tabel 8 Pengukuran Variabel <i>Job Demand</i>	56
Tabel 9 Skala <i>Likert</i>	57
Tabel 10 Kisi-Kisi Instrumen Penelitian	58
Tabel 11 Peringkat Jawaban Kuesioner.....	64
Tabel 12 Interpretasi Nilai Indeks Responden	64
Tabel 13 Data Responden Terkait Jenis Kelamin.....	74
Tabel 14 Data Responden Terkait Usia	75
Tabel 15 Data Responden Terkait Masa Kerja	75
Tabel 16 Data Responden Terkait Jam Kerja	76
Tabel 17 Data Responden Terkait Pekerjaan Menumpuk	77
Tabel 18 Interval Kategori Skor	78
Tabel 19 Analisis Data Deskriptif Terkait Variabel <i>Burnout</i>	78
Tabel 20 Analisis Data Deskriptif Terkait Variabel <i>Psychological Well-being</i>	80
Tabel 21 Analisis Data Deskriptif Terkait Variabel Kecerdasan Emosional	82
Tabel 22 Analisis Data Deskriptif Terkait Variabel <i>Job Demand</i>	83
Tabel 23 <i>Outer Loadings Factor</i>	86
Tabel 24 Hasil <i>Average Variance Extracted</i> (AVE)	88
Tabel 25 Hasil <i>Cross Loading Factor</i>	90
Tabel 26 Hasil <i>Fornell-Larcker Criterion</i>	92
Tabel 27 Hasil <i>Composite Reliability</i> dan <i>Cronbach's Alpha</i>	93
Tabel 28 Hasil <i>R-Square</i> (R^2).....	94
Tabel 29 <i>Q-Square</i> (Q^2).....	95
Tabel 30 Uji <i>Model Goodness of Fit</i>	96
Tabel 31 Nilai <i>Mean Variabel</i> dan <i>Loading Factor</i>	98
Tabel 32 Hasil <i>Path Coefficient</i>	104

DAFTAR GAMBAR/GRAFIK

Gambar 1 Model Penelitian	46
Gambar 2 <i>The Original IPA Framework</i>	66
Gambar 3 Hasil <i>Outer Loadings Factor</i>	86
Gambar 4 Grafik <i>Importance Performance Analysis</i>	100
Gambar 5 Kategori Indikator dalam Kuadran Rerata - <i>Loading Factor</i>	100

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

Lampiran 2 Tabulasi Data Kuesioner 130 Responden