

## ABSTRAK

Kecerdasan emosional merupakan kemampuan untuk memahami dan mengelola emosi diri sendiri dan orang sekitar. Kemampuan ini merupakan salah satu komponen terpenting yang harus dikuasai oleh seseorang dalam kehidupannya supaya mereka mampu menghadapi segala macam keadaan yang terjadi dalam hidup dengan keadaan yang lebih tenang dan terarah. Di masa pandemi Covid-19 seperti ini, terjadi banyak sekali perubahan yang terjadi pada kehidupan masyarakat dunia yang mampu membuat sebagian orang merasa stres dan *burnout*. Hal ini pun dirasakan oleh sebagian karyawan dengan adanya perubahan pada pola kerja ketika harus menerapkan sistem *work-from-home*. Penelitian ini memiliki tiga tujuan, 1) mengetahui dan mengeksplorasi sudut pandang karyawan sales support terhadap sistem kerja *work-from-home*; 2) mengetahui dan menganalisis strategi karyawan *sales support* dalam mengelola kecerdasan emosional di masa pandemi ketika merasa *burnout* pada pekerjaan; dan 3) mengetahui dan menganalisis pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan *sales support* ketika bekerja dengan sistem WFH. Hasil yang didapat dari responden pada penelitian ini menunjukkan bahwa pandemi dan sistem WFH memang membuat mereka *burnout*, namun mereka juga harus tetap bertanggung jawab pada pekerjaan, sehingga mereka diharuskan untuk memiliki berbagai macam cara dalam mengatasi *burnout*. Selain itu, sistem kerja WFH juga memiliki pengaruh pada kinerja dan fleksibilitas waktu karyawan dalam bekerja.

**Kata kunci :** Kecerdasan Emosional, *Burnout*, Sistem Kerja *Work-from-Home*

SEMARANG  
FEB UNDIP