

ANALISIS PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL TERHADAP KINERJA KARYAWAN MELALUI KEPUASAN KERJADAN STRES KERJA PADA BANK MANDIRI REGIONAL VIII SURABAYA

Larasati Putri Kirono^{1*}

Magister Managemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jatim, Surabaya, Indonesia, Larasatiputrik@gmail.com

*Corresponding author

Muhadjir Anwar²

Magister Managemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jatim, Surabaya, Indonesia, muhadjira.ma@upnjatim.ac.id

Abstrack

Background – Based on these data, it can be seen that the tendency to achieve sales volume targets as a performance target for PT credit card units. Bank Mandiri is stagnant or flat, but the achievement figure is still below the predetermined target value, namely still below 100%. Achieving targets that are still below 100% is a threat to Bank Mandiri's credit card unit because it reduces revenue and unit valuation when compared to other units. Apart from that, from the employee side, if the target achievement is below 100%, it will have an impact on the absence of incentives issued as rewards, which is feared will reduce employee motivation and satisfaction with the Bank Mandiri credit card unit.

Aim – This research aims to examine the effect of emotional intelligence on performance by considering job satisfaction and job stress as mediators.

Design/ Methodology/ Approach – Using a quantitative approach, this research involved 90 employees of Bank Mandiri Regional VIII Surabaya City. The data collected was analyzed using SmartPLS 3.5 software, with a focus on the relationship between emotional intelligence, employee performance, job satisfaction, and job stress.

Findings – This research shows that 1) emotional intelligence has a positive effect on employee performance, 2) emotional intelligence has a positive effect on employee performance through job satisfaction, and 3) emotional intelligence has a positive effect on employee performance through work stress.

Conclusion – Emotional intelligence in the workplace as a form of improving employee performance is basically a necessity for employees. However, emotional intelligence will cause employees to achieve job satisfaction and reduce work stress.

Research implication – In connection with emotional intelligence, companies should be able to maintain and improve the optimistic attitude of employees to achieve success. In relation to job satisfaction, companies should pay attention to aspects of providing work according to the tasks and functions given. In relation to work stress, companies should be able to create a conducive climate within the company.

Limitations – This research is supported by data from bank employees, especially Bank Mandiri. There is a possibility that other banks will also provide the same or different results, which thus requires additional justification to see this at other banks.

Keywords: Emotional Intelligence, Job Satisfaction, Job Stress and Employee Performance

Diterima : 21 Juli 2024

Direview : 14 Agustus 2024

Direvisi : 20 September 2024

Disetujui : 27 September 2024



Abstrak

Latar Belakang – Berdasarkan data kinerja kartu kredit, terlihat bahwa kecenderungan pencapaian target volume penjualan sebagai target kinerja unit kartu kredit PT. Bank Mandiri adalah stagnan atau mendatar, namun angka pencapaian tersebut masih di bawah nilai target yang telah ditentukan yaitu masih dibawah 100%. Pencapaian target yang masih dibawah 100% menjadi ancaman bagi unit kartu kredit Bank Mandiri dikarenakan menurunkan revenue dan penilaian unit jika dibandingkan dengan unit lainnya. Selain itu dari sisi karyawan akan pencapaian target dibawah 100%, maka akan berdampak pada tidak adanya insentif yang dikeluarkan sebagai reward yang dikhawatirkan akan menurunkan motivasi dan kepuasan karyawan terhadap unit kartu kredit Bank Mandiri.

Tujuan – Penelitian ini bertujuan untuk meneliti pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja dengan mempertimbangkan kepuasan kerja dan stress kerja sebagai mediator.

Desain/ Metodologi / Pendekatan – Menggunakan pendekatan kuantitatif, penelitian ini melibatkan 90 karyawan Bank Mandiri Regional VIII Kota Surabaya. Data yang dikumpulkan dianalisis menggunakan perangkat lunak SmartPLS 3.5, dengan fokus pada hubungan antara Kecerdasan emosional, kinerja karyawan, kepuasan kerja, dan stress kerja.

Temuan – Penelitian ini memberikan hasil bahwa 1) Kecerdasan emosional berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan, 2) Kecerdasan emosional berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja, dan 3) Kecerdasan emosional berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan melalui stress kerja

Kesimpulan – Kecerdasan emosional ditempat kerja sebagai bentuk untuk meningkatkan kinerja karyawan pada dasarnya adalah merupakan keharusan yang dimiliki oleh karyawan. Namun demikian dengan kecerdasan emosional ini akan menyebabkan karyawan dapat mencapai kepuasan kerja dan memperpendek stress kerja.

Implikasi Penelitian – Dalam hubungan dengan kecerdasan emosional, perusahaan hendaknya dapat mempertahankan dan meningkatkan sikap selalu optimis karyawan menacapai kesuksesan. Dalam hubungan dengan kepuasan kerja, perusahaan hendaknya memperhatikan aspek pemberian pekerjaan sesuai tugas dan fungsi yang diberikan. Dalam hubungan dengan stress kerja, hendaknya perusahaan dapat menciptakan iklim dalam perusahaan yang kondusif.

Batasan Penelitian – Penelitian ini didukung dengan data-data karyawan bank, khususnya bank Mandiri. Terdapat kemungkinan bank lain juga akan memberikan hasil yang sama ataupun berbeda, yang dengan demikian memerlukan justifikasi tambahan untuk melihat hal tersebut pada bank lainnya.

Kata Kunci: Kecerdasan Emosional, Kepuasan Kerja, Stres Kerja Dan Kinerja karyawan

PENDAHULUAN

Bank menurut Undang-Undang No 7 Tahun 1992 mempunyai definisi yaitu suatu badan usaha yang mana tugas utamanya adalah menghimpun dana sampai dengan menyalurkan kepada masyarakat agar tercipta suatu peningkatan kesejahteraan atau taraf hidup masyarakat. Adapun bentuk penyaluran dan antara lain dalam bentuk kredit dan salah satu bentuk kredit yang disalurkan adalah kredit rumah tangga yaitu dengan kartu kredit. Kartu

kredit merupakan kartu pengganti uang tunai yang dikeluarkan oleh pihak bank dan bisa digunakan untuk melakukan pembayaran. Meskipun kartu kredit memiliki peran penting dalam mendukung penyaluran dana bank akan tetapi jika ditinjau dari sifatnya, kartu kredit bersifat *optionally*. Oleh karenanya pihak bank perlu strategi khusus dalam meningkatkan jumlah nasabah yang menggunakan kartu kredit.



Agar mampu mendukung tercapainya tujuan bank dalam memasarkan kartu kredit, faktor yang perlu ditinjau dan dipertimbangkan adalah faktor sumber daya manusia. Bank memerlukan kinerja yang baik dari karyawannya sehingga mampu menunjang performa bank tersebut yang mana untuk sektor kartu kredit misalnya dalam hal manajemen pemasaran yang baik. (Ratmawati & Nugroho, 2022). Oleh karenanya pihak bank perlu strategi khusus dalam meningkatkan jumlah nasabah yang menggunakan kartu kredit. Agar mampu mendukung tercapainya tujuan bank dalam memasarkan kartu kredit, faktor yang perlu ditinjau dan dipertimbangkan adalah faktor sumber daya manusia. Bank memerlukan kinerja yang baik dari karyawannya sehingga mampu menunjang performa bank tersebut.

PT. Bank Mandiri adalah stagnan atau mendatar, namun angka pencapaian tersebut masih di bawah nilai target yang telah ditentukan yaitu masih dibawah 100%. Pencapaian target yang masih dibawah 100% menjadi ancaman bagi unit kartu kredit Bank Mandiri dikarenakan menurunkan revenue dan penilaian unit jika dibandingkan dengan unit lainnya. Selain itu dari sisi karyawan akan pencapaian target dibawah 100%, maka akan berdampak pada tidak adanya insentif yang dikeluarkan sebagai reward

yang dikhawatirkan akan menurunkan motivasi dan kepuasan karyawan terhadap unit kartu kredit Bank Mandiri.

Kepuasan kerja dan stres kerja merupakan dua variabel yang juga berpengaruh terhadap kinerja. Kepuasan kerja adalah reaksi emosional dari karyawan terhadap pekerjaan mereka (Ivan Vratskikh et al., 2016), kepuasan kerja juga memiliki arti sebagai tingkat kepuasan seseorang terhadap pencapaian kerjanya. Stres kerja adalah kondisi yang menyebabkan seorang individu menerima dampak fisik dan emosional ketika pekerjaan yang diberikan tidak sesuai dengan ekspektasi yang diberikan oleh kantor (Riaz et al., (2016)). Stres kerja juga akan muncul jika ada kondisi dimana tuntutan dari lingkungan pekerjaan dan individu untuk meningkatkan kemampuan bekerjanya (Moaz & Suhail, 2018)).

Menurut Devonish (2016), kepuasan kerja dan stres kerja merupakan variabel intervening dalam hubungan antara kecerdasan emosional terhadap kinerja perusahaan, dimana kepuasan kerja memiliki korelasi positif, sedangkan stres kerja memiliki korelasi negatif. Korelasi kepuasan kerja yang positif terhadap kinerja karyawan artinya jika kepuasan kerja tinggi, maka akan berpengaruh pada peningkatan karyawan sedangkan stres kerja tinggi maka akan berdampak pada penurunan kinerja karyawan.

Kepuasan karyawan akan berdampak pada peningkatan produktivitas karyawan. Beberapa penelitian menunjukkan bahwa karyawan yang merasa puas dengan pekerjaannya, cenderung lebih termotivasi, bekerja lebih giat, serta memiliki performa yang lebih baik di bandingkan karyawan yang tidak puas dengan pekerjaannya. Karyawan yang tidak puas dengan pekerjaannya, cenderung berperilaku negatif saat bekerja. Seperti melakukan kesalahan secara terus menerus, angka absensi yang tinggi, suka mengeluh, serta gagal mencapai target yang ditentukan. Stres yang dirasakan karyawan di tempat kerja akan mengarah pada ketidakpuasan karyawan atas pekerjaan yang dilakukan. Stres kerja yang tidak dapat teratasi dengan baik, dapat memicu karyawan untuk berperilaku negatif di tempat kerja. (Prastiwi, 2019).

Riset terdahulu menghasilkan hubungan positif dan signifikan antara kecerdasan emosional dengan kinerja karyawan dari Indriyani (2018); Nurliani et al., (2019); Mamangkey et al., (2018). Namun riset dari (Yani & Istiqomah, 2016) menerangkan berpengaruh tidak signifikan kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan. Hubungan antara kecerdasan emosional terhadap stres kerja dibuktikan

dari beberapa penelitian. Nikolau et al. (2022), menyatakan bahwa kecerdasan emosional memiliki hubungan negatif terhadap stres kerja. Karambut (2021), menyatakan bahwa adanya pengaruh kecerdasan emosional secara langsung dan negatif pada stres kerja.

Hubungan stres dengan kepuasan karyawan diungkap dari penelitian terdahulu. Menurut Bemana et al. (2018), stres dan kepuasan pada kerja berpengaruh hubungan negatif signifikan. Arda (2017), menyatakan bahwa stres kerja dapat mempengaruhi individu dan menyebabkan ketidakpuasan kerja. Kepuasan kerja dipengaruhi oleh kondisi fisik. Oleh karena itu, stres dengan kepuasan pada kerja memiliki hubungan negatif signifikan. Menurut Nahar et al. (2018), menyatakan stres dengan kepuasan karyawan memiliki hubungan negatif signifikan.

Riset terdahulu menghasilkan hubungan positif dan signifikan antara kecerdasan emosional dengan kinerja karyawan dari Indriyani & Utami, (2018); Nurliani et al. (2019), Mamangkey et al. (2018). Namun riset dari Yani & Istiqomah, (2016) menerangkan berpengaruh tidak signifikan kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan.

Tabel 1
 Realisasi Kehadiran Karyawan PT Bank Mandiri

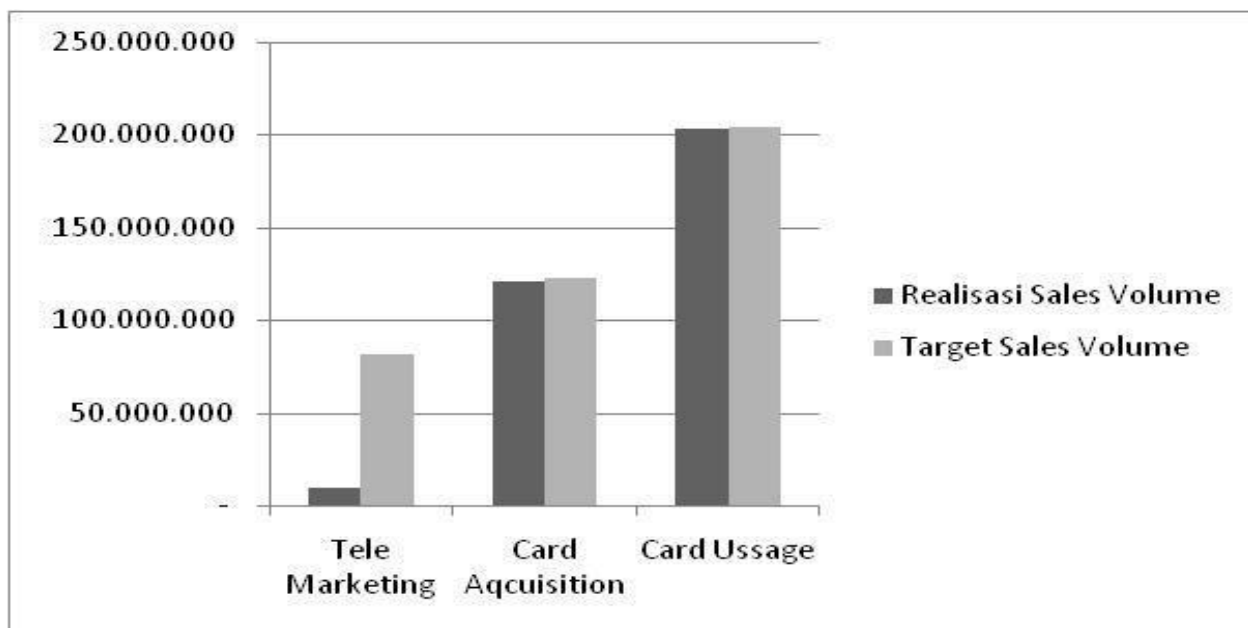
Tahun	Realisasi Kehadiran / Bulan	Alasan ketidakhadiran
2022	100%	Sakit
2023	95%	
2024	75%	

Sumber : PT. Bank Mandiri (Persero) Regional VIII Surabaya, 2023

Tabel 2
 Realisasi *Overtime* terhadap Target di PT Bank Mandiri

Tahun	Jam Kerja Normal	Overtime / Hari	Target Sales Volume Per Bulan (Rp)	Target New Card
2022	8 Jam	10 Jam	9.000.000.000	25
2023		11 Jam	11.000.000.000	28
2024		14 Jam	18.000.000.000	40

Sumber : PT. Bank Mandiri (Persero) Regional VIII Surabaya, 2023



Sumber : PT. Bank Mandiri (Persero) Regional VIII Surabaya, 2023

Gambar 1. Realisasi Sales Volume kartu kredit 2023 (dalam jutaan Rupiah)

TINJAUAN PUSTAKA

Kecerdasan emosi merupakan wacana yang baru setelah bertahun-tahun masyarakat sangat meyakini bahwa faktor penentu keberhasilan hidup seseorang adalah IQ.

(Robbins & Judge, 2017) mendefinisikan kecerdasan emosional (emotional intelligence) adalah kemampuan seseorang untuk menilai emosi dalam diri dan orang lain, memahami makna emosi dan

mengatur emosi seseorang secara teratur. Menurut pakar kecerdasan emosional yaitu Daniel Goleman mengungkapkan bahwa kecerdasan intelektual (IQ) menyumbang sekitar 20% yang menentukan kesuksesan dalam hidup, sedangkan 80% lainnya dipengaruhi oleh kekuatan lain termasuk kecerdasan emosional. Kecerdasan emosional adalah kemampuan lebih yang dimiliki seseorang dalam hal menyadari emosi yang sedang terjadi dalam diri, mengendalikan emosi yang ada, memotivasi diri dalam menghadapi emosi, memiliki empati terhadap orang lain dan kemampuan berhubungan dengan orang lain (Kahtani, 2018).

Sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Vratskikh et al., (2018) yang menyatakan bahwa kecerdasan emosional memiliki hubungan positif terhadap kinerja karyawan. Ketika seseorang cerdas secara emosional, maka memiliki kemampuan untuk mengendalikan emosi, yang akan mempengaruhi cara berhubungan dengan orang lain, kualitas hubungan, dan kesuksesan di tempat kerja. Hal ini juga didukung dengan hasil penelitian yang dilakukan, Mohamad & Jais, (2018) yang menyebutkan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Dhani & Sharma, (2017) juga menyatakan bahwa kecerdasan emosional berkorelasi positif yang signifikan terhadap

kinerja karyawan. Hal ini dikarenakan dengan kecerdasan emosional tentu akan memengaruhi seseorang dalam mengambil keputusan. Penelitian oleh Yoke & Panatik, (2019) juga menyebutkan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.

H₁. Kecerdasan emosional memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan

Karyawan yang memperoleh kepuasan karyawan tinggi akan mempunyai sikap positif terhadap pekerjaan dan karyawan dengan kepuasan karyawan rendah akan mempunyai sikap negatif terhadap pekerjaannya. Sikap positif dan negatif ini tergantung pada kecerdasan emosional, setiap individu mempunyai tingkat kepuasan yang berbeda seperti yang didefinisikan oleh Wirawan (2019) bahwa kepuasan karyawan sebagai efektivitas atau respon emosional terhadap berbagai aspek pekerjaan.

Kepuasan karyawan mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya. Hal ini nampak dari sikap positif karyawan terhadap pekerjaan dan segala sesuatu yang dihadapi dalam lingkungan kerjanya, seorang karyawan yang mampu bersikap dan mengatur emosi dengan baik akan mendapatkan kepuasan didalam bekerja. Yani et al. (2016) menegaskan bahwa, "kepuasan karyawan merupakan hasil persepsi para karyawan tentang seberapa baik pekerjaan seseorang memberikan

segala sesuatu yang dipandang sebagai sesuatu yang penting melalui hasil kerjanya.” Dalam bekerja, kecerdasan emosional sangat berhubungan dengan kepuasan karyawan.

Kecerdasan emosional yang terganggu akan menyebabkan seseorang tidak dapat mencapai kepuasan yang maksimal. Begitu juga sebaliknya seseorang yang tidak mencapai kepuasan maksimal akan menyebabkan kecerdasan emosional yang tinggi disamping mempunyai mempunyai kecerdasan akademis yang tinggi pula.

H₂. Kecerdasan emosional memiliki pengaruh terhadap kepuasan kerja

Goleman (2001), kecerdasan emosi atau disebut juga emotional intelligence adalah serangkaian kemampuan yang dimiliki individu untuk memahami perasaan dirinya sendiri dan juga orang lain, mengelola emosi dengan baik, memberikan motivasi terhadap diri sendiri dan hubungan sosial dengan orang lain. Individu yang mempunyai kecerdasan emosi tinggi mampu berinteraksi dan bersosialisasi dengan individu lain secara aktual. Hal ini dikarenakan kecerdasan emosional tidak hanya mampu memahami emosi pada individu itu sendiri tetapi juga mampu menganalisis dan merasakan emosi orang lain.

Penelitian yang dilakukan oleh Baharuddin et al. (2019) menyatakan bahwa subjek yang tergolong memiliki kecerdasan

emosi tinggi berjumlah 63,9%, sedangkan yang memiliki kecerdasan emosi rendah sebanyak 13,9%. Dari data tersebut, diperoleh hasil bahwa subjek dengan kecerdasan emosi yang tinggi memiliki tingkat stres kerja yang rendah yaitu sebesar 5,6%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kecerdasan emosi berpengaruh signifikan terhadap tingkat stres kerja yang dialami individu. Yurista et al. (2018) menyatakan bahwa salah satu aspek yang paling berkontribusi dalam mempengaruhi stres kerja adalah kesadaran diri. Perawat dianggap dapat mengatasi stres kerja apabila memiliki kemampuan untuk memahami dan menyadari proses kognisi, emosi, perilaku dan segala hal yang membentuk dirinya saat ini. Perawat merupakan tenaga medis yang berhubungan intens dengan pasien, sehingga bagaimana emosi yang disampaikan menjadi tolok ukur interaksi harmonis dengan pasien.

Dari penelitian diatas, didapatkan hasil bahwa kecerdasan emosi berpengaruh secara signifikan negatif terhadap variabel stres kerja. Semakin tinggi kecerdasan emosi, maka stres kerja yang dialami semakin menurun. Variabel lain yang memungkinkan terjadinya stres kerja antara lain adalah strategi coping dan lingkungan kerja.

H₃. Kecerdasan emosional memiliki pengaruh terhadap stress kerja

Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya. Hal ini tampak dalam sikap positif karyawan terhadap pekerjaan dan segala sesuatu yang dihadapi dikepuasan kerjanya, karyawan yang tidak memperoleh kepuasan kerja tidak akan pernah mencapai kepuasan psikologis dan akhirnya akan timbul sikap atau tingkah laku negatif dan pada gilirannya akan dapat menimbulkan frustrasi, sebaliknya karyawan yang terpuaskan akan dapat bekerja dengan baik, penuh semangat, aktif, dan dapat meningkatkan kinerja karyawan. (Octavianti & Hamni, 2022).

Penelitian dari Arda (2017) hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kinerja karyawan pada Bank Rakyat Indonesia Cabang Putri Hijau Medan. Penelitian Wijaya (2018) juga menunjukkan bahwa kepuasan kerja yang digunakan berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada CV Bukit Sanomas. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Rosita (2016) menyatakan kepuasan kerja berpengaruh langsung terhadap kinerja karyawan secara positif dan signifikan. Hasil penelitian ini juga diperkuat hasil penelitian Adhan (2020); Akbar (2016) yang juga menyatakan kepuasan kerja berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

H4. Kepuasan kerja memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan

Suatu pekerjaan bergantung pada kemampuan dan tingkat stres yang dialami karyawan. Sehingga dalam mencapai kinerja yang baik karyawan wajib memiliki kemampuan untuk mengendalikan stress kerja yang dialami. Upaya pengendalian stres kerja dapat diperhatikan oleh perusahaan melalui lingkungan kerja. Dimana lingkungan kerja dapat mempengaruhi secara langsung maupun tidak langsung kinerja karyawan sehingga perusahaan perlu menciptakan lingkungan kerja yang baik dan kondusif. Ketika stres kerja meningkat maka kinerja karyawan akan menurun begitu juga sebaliknya.

Hal tersebut didukung dalam penelitian Massie (2018), dengan hasil stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, semakin tinggi stres kerja maka kinerja karyawan akan menurun. Kinerja karyawan merupakan unsur utama yang membantu perusahaan untuk mencapai tujuan perusahaan. Mangkunegara (2017), kinerja karyawan adalah hasil kerja karyawan secara kualitas dan kuantitas dalam melaksanakan tugas dari perusahaan sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan perusahaan kepada karyawan.

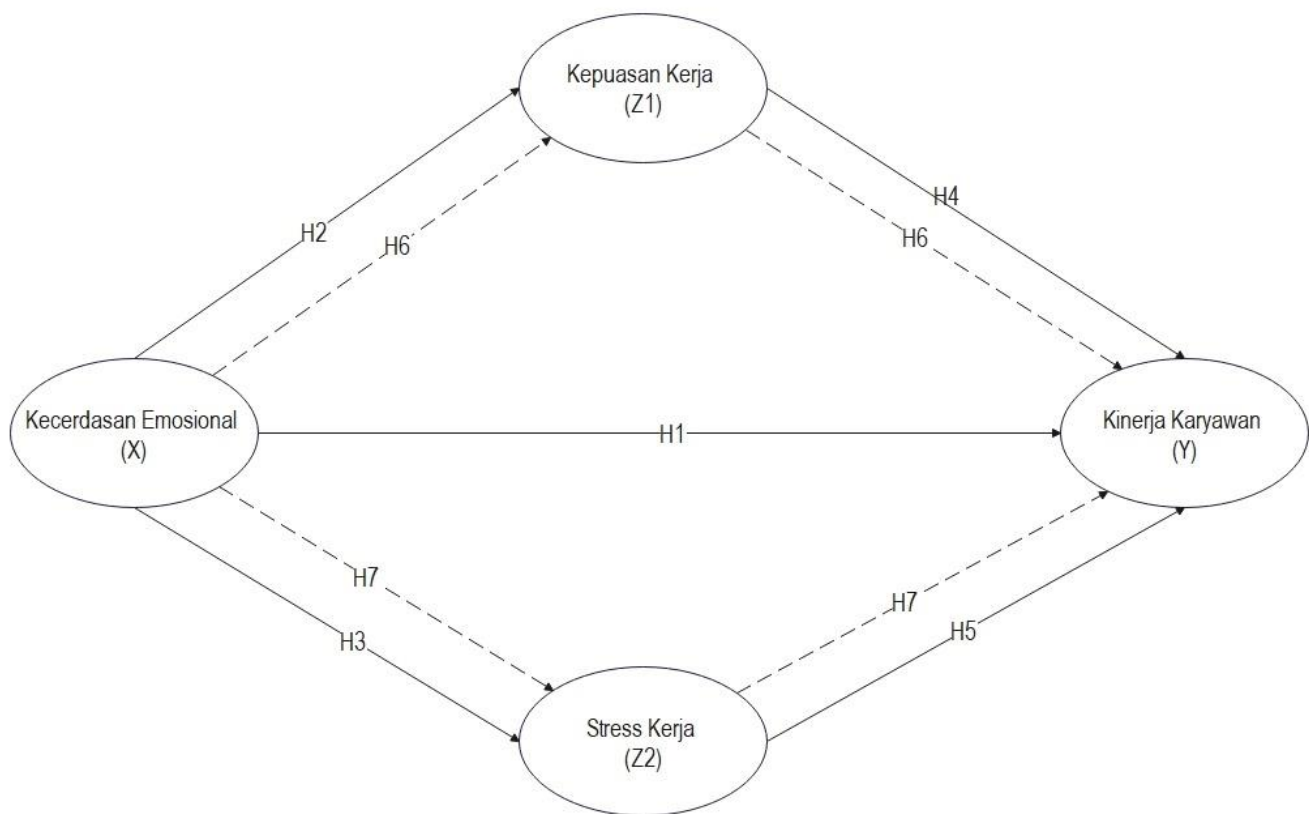
H5. Stress kerja memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan.

Karyawan yang memiliki kecerdasan emosional tinggi diharapkan cenderung memiliki kepuasan kerja tinggi juga. Fazal & Haleem (2018); Hamid (2016) menjelaskan jika kecerdasan emosional memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan. Pada dasarnya kepuasan kerja merupakan evaluasi kognitif secara umum dari seorang karyawan terhadap seluruh aspek-aspek pekerjaannya. Ketidakpuasan yang dirasakan oleh karyawan, akan menimbulkan potensi perilaku yang merugikan perusahaan seperti kemangkiran atau bahkan mungkin pindah ke perusahaan lain, rendahnya loyalitas karyawan terhadap organisasinya, dan yang paling penting dapat menurunkan kinerja karyawan. Wu et al. (2017) menghasilkan penelitian dimana kepuasan kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan, artinya, tingkat kepuasan kerja yang tinggi maka menghasilkan kinerja karyawan yang tinggi juga. Devonish (2016), kepuasan kerja merupakan variabel intervening dalam hubungan antara kecerdasan emosional terhadap kinerja perusahaan, dimana kepuasan kerja memiliki korelasi positif.

H₆. Kepuasan kerja secara tidak langsung pada hubungan antara kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan.

Karyawan yang memiliki kecerdasan emosional tinggi diharapkan akan cenderung mempunyai stres kerja yang rendah, dengan kata lain kecerdasan emosional berpengaruh negatif terhadap stres kerja. Penelitian Venkatachalam (2017) memperlihatkan bukti empiris dimana kecerdasan emosional berpengaruh negatif terhadap stres kerja. Stres kerja merupakan kondisi internal seseorang yang dirasakan sebagai ancaman terhadap kesehatan fisiknya dan ketenangan hatinya. Dalam konteks kehidupan kerja karyawan, stres kerja dapat mengakibatkan munculnya ketidakpuasan kerja, rendahnya motivasi kerja, menurunnya moral kerja, menurunnya komitmen organisasional, menurunnya produktivitas, cenderung menghindari tugas, ketidakhadiran kerja. Penelitian Jayasinghe & Mendis (2017); Kumari et al., (2016); Ahmed & Ramzan (2018) memperlihatkan bahwa stres kerja memiliki pengaruh negatif signifikan terhadap kinerja karyawan, artinya, semakin tinggi stres kerja maka kinerja karyawan akan menurun.

H₇. Pengaruh stres kerja sebagai variabel yang mengintervening hubungan antara kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan.



Gambar 2. Kerangka Konseptual

METODOLOGI PENELITIAN

Sugiyono (2016), menyatakan bahwa populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk di pelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi bukan hanya orang, tetapi juga obyek dan benda-benda alam yang lain. Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada obyek atau subyek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik atau sifat yang dimiliki oleh subyek atau obyek tersebut. Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan Bank

Mandiri Regional VIII Surabaya sebanyak 90 karyawan.

Sugiyono (2016), menyatakan bahwa sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul mewakili (representative). Nazir (2014), teknik penarikan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sampel jenuh atau sensus dimana seluruh anggota populasi ditetapkan sebagai sampel penelitian (responden). Dengan menetapkan besarnya sampel pada penelitian ini adalah 90 orang pegawai di Bank Mandiri Regional VIII Surabaya.

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan metode survey dengan mengajukan beberapa pertanyaan dalam kuesioner untuk mendapatkan dan merumuskan jawaban responden. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini berupa pertanyaan-pertanyaan dalam kuesioner dengan menggunakan skala interval 1 hingga 5 yang menunjukkan tingkat kesetujuan responden terhadap setiap pernyataan. Poin 1 menunjukkan “Sangat Tidak Setuju” sedangkan poin 5 menunjukkan “Sangat Setuju”. Semakin tinggi skor dari alternatif jawaban yang ada menunjukkan kinerja yang baik. Pengumpulan data dilakukan dengan cara menemui karyawan Bank Mandiri Regional VIII Surabaya.

Data yang digunakan dalam penelitian ini dianalisis dengan menggunakan pendekatan *Partial Least Square* (PLS) dengan bantuan alat analisis smart PLS 3.0. Analisis dengan pendekatan ini merupakan analisis yang bersifat kuantitatif dan dipilih karena model yang digunakan dalam penelitian ini merupakan hubungan kausalitas dan bersifat rekursif yaitu hanya mempunyai hubungan satu arah dan tidak dapat hubungan resipokral. PLS mampu untuk menguji teori yang lemah serta data yang lemah seperti jumlah sampel yang kecil atau adanya masalah normalitas data (Ghozali, 2015).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini menggunakan empat variable yaitu kecerdasan emosional, kepuasan kerja, stres kerja dan kinerja karyawan dengan indikator yang bersifat reflektif. Pemeriksaan ini dilakukan untuk mengidentifikasi indikator apa yang paling penting dan dominan atau fit dalam membentuk atau mencerminkan masing-masing variabel.

Uji Validitas Konvergen

Validitas Convergent yaitu nilai loading factor harus lebih dari 0.5 untuk penelitian yang bersifat confirmatory masih dapat diterima serta nilai average variance extracted (AVE) harus lebih besar dari 0.5. Namun demikian untuk penelitian tahap awal dari pengembangan skala pengukuran, nilai loading faktor 0.5–0.6 masih dianggap cukup (Ghozali, 2015).

Factor Loading merupakan korelasi antara indikator dengan variabel, jika lebih besar dari 0,5 dan atau nilai p-values = signifikan, maka indikator tersebut valid dan merupakan indikator/pengukur dari variabelnya. Berdasarkan pada tabel outer loading di atas, Loading Factor (muatan faktor) (misal untuk indicator pada variable kecerdasan emosional (X), $X_{1.1} = 0,576$; $X_{1.2} = 0,515$; $X_{1.3} = 0,795$; $X_{1.4} = 0,624$; $X_{1.5} = 0,670$, dan seterusnya) lebih besar dari 0,5 maka memenuhi validitas konvergen. Hasil analisis pada table di atas menunjukkan bahwa seluruh indikator

pada variabel penelitian yaitu variabel kecerdasan emosional, kepuasan kerja, stres kerja dan kinerja karyawan memiliki *loading factor* >0,5, maka indikator tersebut memenuhi validitas konvergen (lihat tabel 3).

Uji Validitas Diskriminan

Validitas Discriminant berhubungan dengan prinsip bahwa pengukur- pengukur (manifest variabel) konstruk yang berbeda seharusnya tidak berkorelasi dengan tinggi. Cara untuk menguji validitas discriminant dengan indikator refleksif yaitu dengan cara melihat nilai cross loading untuk setiap variabel. Berdasarkan pada tabel 4, Bilamana akar AVE lebih besar dari korelasi variabel tersebut, maka terpenuhi validitas diskriminan. Misal untuk variabel kecerdasan emosional (X) dengan 5 indikator ($X_{1.1}$ s/d $X_{1.5}$) memiliki akar AVE 0,643 lebih besar dari nilai korelasinya dengan variabel lain 0,464578; 0,572; 0,455 dst, sehingga variabel kecerdasan emosional, terpenuhi validitas diskriminan. Secara keseluruhan variable penelitian yaitu kecerdasan emosional, kepuasan kerja, stres kerja dan kinerja karyawan memiliki nilai akar kuadrat AVE lebih besar dibanding dengan nilai korelasinya dengan variabel lain, maka terpenuhi validitas diskriminan.

Hasil *cross loading* pada tabel 5, menunjukkan bahwa nilai korelasi konstruk/variabel dengan indikatornya

lebih besar daripada nilai korelasi indikator dengan variabel lainnya. Dengan demikian bahwa semua konstruk atau variabel laten sudah memiliki *discriminant validity* yang baik, dimana indikator pada blok indikator konstruk/variabel tersebut lebih baik daripada indikator di blok lainnya.

Reliabilitas dan Validitas Variabel

Model Pengukuran berikutnya adalah nilai *Average Variance Extracted* (AVE), yaitu nilai menunjukkan besarnya varian indikator yang dikandung oleh variabel latennya. Konvergen Nilai AVE lebih besar 0,5 juga menunjukkan kecukupan validitas yang baik bagi variabel laten. Pada variabel indikator reflektif dapat dilihat dari nilai *Average variance extracted* (AVE) untuk setiap konstruk (variabel). Dipersyaratkan model yang baik apabila nilai AVE masing-masing konstruk lebih besar dari 0,5. Hasil pengujian pada table 8 menunjukkan bahwa nilai AVE untuk konstruk (variable) variabel kecerdasan emosional, kepuasan kerja, stres kerja dan kinerja karyawan memiliki nilai lebih besar dari 0,5 sehingga valid.

Suatu kuesioner dikatakan memiliki reliabilitas komposit yang baik jika nilai composite reliability >0,70 walaupun bukan merupakan standar absolut. (Solimun et al., 2017). Berdasarkan pada gambar 8 diatas, Reliabilitas konstruk yang diukur dengan nilai composite reliability, konstruk reliabel jika nilai composite reliability di atas 0,70

maka indikator disebut konsisten dalam mengukur variabel latennya. Hasil pengujian menunjukkan bahwa konstruk (variabel) variabel kecerdasan emosional, kepuasan kerja, stres kerja dan kinerja karyawan memiliki nilai composite reliability lebih besar dari 0,7. Sehingga reliabel.

Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan untuk mengetahui pengaruh baik secara langsung maupun tidak secara langsung antar variabel penelitian. Berdasarkan pengujian hipotesis pada Gambar 3 Model PLS dan tabel 7 uji kausalitas (hubungan sebab akibat) dapat diinterpretasikan sebagai berikut Kecerdasan emosional berpengaruh Positif

Signifikan terhadap Kinerja Karyawan dengan koefisien path sebesar 0,249 dimana nilai p-values= 0.034 lebih kecil dari nilai $\alpha = 0,05$ (5%), Hipotesis pertama diterima. Adapaun pengaruh tidak langsung dapat dijelaskan pada gambar 11. Kecerdasan emosional berpengaruh Positif Signifikan Terhadap Kinerja Karyawan melalui kepuasan kerja koefisien path sebesar 0,167 dimana nilai p-values= 0.019 lebih kecil dari nilai $\alpha = 0,05$ (5%). Hipotesis kedua diterima. Kecerdasan emosional berpengaruh Negatif Signifikan terhadap Kinerja Karyawan melalui stres kerja dengan koefisien path sebesar 0,156 dimana nilai p-values= 0.013 lebih kecil dari nilai $\alpha = 0,05$ (5%). Hipotesis ketiga ditolak.

Tabel 3
Outer Loading Matrix

Var	Kecerdasan Emosional (X)	Kepuasan Kerja (Z ₁)	Kinerja Karyawan (Y)	Stress Kerja (Z ₂)
X _{1.1}	0,576			
X _{1.2}	0,515			
X _{1.3}	0,795			
X _{1.4}	0,624			
X _{1.5}	0,670			
Y1			0,530	
Y2			0,786	
Y3			0,807	
Y4			0,691	
Z _{1.1}		0,765		
Z _{1.2}		0,735		
Z _{1.3}		0,763		
Z _{1.4}		0,524		
Z _{1.6}		0,586		
Z _{2.1}				0,638
Z _{2.2}				0,597
Z _{2.3}				0,711
Z _{2.4}				0,707
Z _{2.5}				0,788

Sumber: Hasil Olah Data Penelitian, 2024



Tabel 4
Validitas Diskriminan

	Kepuasan Kerja (Z_1)	Kinerja Karyawan (Y)	Stress Kerja (Z_2)
Kecerdasan Emosioanl (X)	0,643		
Kepuasan Kerja (Z_1)	0,578	0,682	
Kinerja Karyawan (Y)	0,572	0,650	0,712
Stress Kerja (Z_2)	0,455	0,631	0,639

Sumber: Hasil Olah Data Penelitian, 2024

Tabel 5
Cross Loading

Var	Kecerdasan Emosional (X)	Kepuasan Kerja (Z_1)	Kinerja Karyawan (Y)	Stress Kerja (Z_2)
X _{1.1}	0,576	0,378	0,422	0,246
X _{1.2}	0,515	0,248	0,269	0,221
X _{1.3}	0,795	0,456	0,423	0,380
X _{1.4}	0,624	0,455	0,309	0,314
X _{1.5}	0,670	0,270	0,398	0,273
Y1	0,230	0,300	0,530	0,211
Y2	0,546	0,490	0,786	0,566
Y3	0,425	0,665	0,807	0,483
Y4	0,358	0,316	0,691	0,478
Z _{1.1}	0,321	0,765	0,491	0,508
Z _{1.2}	0,476	0,735	0,584	0,415
Z _{1.3}	0,548	0,763	0,483	0,413
Z _{1.4}	0,318	0,524	0,236	0,518
Z _{1.6}	0,190	0,586	0,304	0,367
Z _{2.1}	0,208	0,237	0,279	0,638
Z _{2.2}	0,330	0,654	0,466	0,597
Z _{2.3}	0,409	0,390	0,546	0,711
Z _{2.4}	0,220	0,513	0,431	0,707
Z _{2.5}	0,329	0,318	0,394	0,788

Sumber: Hasil Olah Data Penelitian, 2024

Tabel 6
Composite Reliability dan Average Variances Extracted (AVE)

	Cronbach Alpha	Composite Reliability (ρ_a)	Composite Reliability (ρ_c)	Average Variances Extracted (AVE)
Kecerdasan Emosioanl (X)	0,740	0,766	0,775	0,554
Kepuasan Kerja (Z_1)	0,718	0,750	0,810	0,649
Kinerja Karyawan (Y)	0,768	0,722	0,800	0,661
Stress Kerja (Z_2)	0,730	0,732	0,819	0,678

Sumber: Hasil Olah Data Penelitian, 2024

Tabel 7
 Hasil Uji Pengaruh Langsung

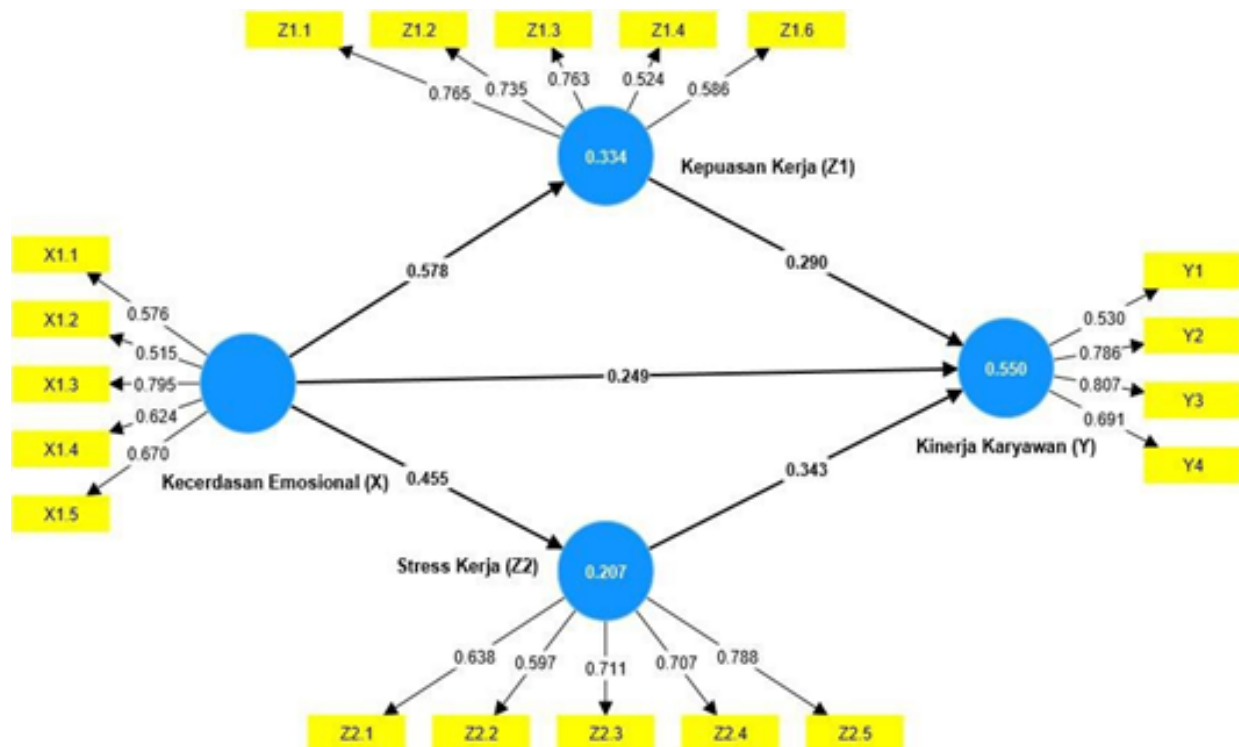
	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P values
Kecerdasan Emosional (X) → Kinerja Karyawan (Y)	0,249	0,237	0,117	2,124	0,034

Sumber: Hasil Olah Data Penelitian, 2024

Tabel 8
 Hasil Uji Pengaruh Tidak Langsung

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P values
Kecerdasan Emosional (X) → Stress Kerja (Z ₂) → Kinerja Karyawan (Y)	0,156	0,165	0,063	2,482	0,013
Kecerdasan Emosional (X) → Kepuasan Kerja (Z ₁) → Kinerja Karyawan (Y)	0,167	0,184	0,071	2,343	0,019

Sumber: Hasil Olah Data Penelitian, 2024



Sumber: Hasil Olah Data Penelitian, 2024
 Gambar 3 Model PLS

Pembahasan

Kecerdasan emosional merupakan kemampuan untuk mengenali dan mengatur emosi dalam diri kita sendiri dan orang lain. Kecerdasan Emosional menjelaskan kemampuan seseorang untuk memantau dan mengendalikan, memotivasi diri sendiri, mengekspresikan empati kepada orang lain, dan mampu berinteraksi sosial untuk mencapai tujuan membangun hubungan produktif dan meraih keberhasilan di tempat kerja.

Hipotesis pertama menyatakan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif signifikan Terhadap kinerja karyawan. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif signifikan Terhadap kinerja karyawan, artinya hipotesis ke-1 diterima. Dengan demikian kecerdasan emosional yang kuat akan menjadikan kinerja Karyawan meningkat, sebaliknya kecerdasan emosional yang lemah akan mendorong penurunan kinerja karyawan. Dengan kecerdasan emosional yang cukup baik maka karyawan bisa menuntaskan tugas sesuai ketetapan yang ditargetkan perusahaan. Hal ini didukung dengan penelitian (Indriyani & Utami, 2018) menerangkan kecerdasan emosional memiliki Pengaruh signifikan pada kinerja karyawan. Dapat diartikan jika kecerdasan emosional meningkat sehingga kinerja Karyawan akan tinggi. Hasil penelitian

Alferaih (2017) menunjukkan hal yang sama yaitu Kecerdasan emosional memiliki Pengaruh positif signifikan Terhadap kinerja karyawan pada Bank di Arab Saudi dan apabila karyawan memiliki nilai tinggi pada lima dimensi kecerdasan emosional maka berbanding lurus pada kinerja karyawan.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Vratskikh et al., (2018) yang menyatakan bahwa kecerdasan emosional memiliki hubungan positif Terhadap kinerja karyawan. Ketika seseorang cerdas secara emosional, maka memiliki kemampuan untuk mengendalikan emosi, yang akan mempengaruhi cara berhubungan dengan orang lain, kualitas hubungan, dan kesuksesan di tempat kerja. Hal ini juga didukung dengan hasil penelitian yang dilakukan, Mohamad & Jais, (2018) yang menyebutkan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan Terhadap kinerja karyawan.

Kecerdasan emosional adalah serangkaian kemampuan yang dimiliki individu untuk memahami perasaan dirinya sendiri dan juga orang lain, mengelola emosi dengan baik, memberikan motivasi terhadap diri sendiri dan hubungan sosial dengan orang lain. Kepuasan kerja sebagai respon emosional terhadap berbagai aspek pekerjaan. Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya. Hal ini nampak dari sikap positif karyawan

terhadap pekerjaan dan segala sesuatu yang dihadapi dalam lingkungan kerjanya.

Hubungan kecerdasan emosional, kepuasan kerja dan kinerja karyawan dirumuskan dalam hipotesis yaitu kecerdasan emosional berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan melalui atau dimediasi kepuasan kerja. Hasil pengujian yang dilakukan menunjukkan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja dan artinya kepuasan kerja mampu berperan menjadi variabel mediasi pada pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan dan hipotesis 2 diterima (lihat tabel 8). Dengan demikian kecerdasan emosional mampu mendorong kepuasan kerja karyawan yang selanjutnya mendorong terhadap peningkatan kerjanya.

Kecerdasan emosional yang tinggi akan mendorong kepuasan kerja dan akan berdampak pada peningkatan produktivitas karyawan. Karyawan yang merasa puas dengan pekerjaannya, cenderung lebih termotivasi, bekerja lebih giat, serta memiliki performa yang lebih baik dibandingkan karyawan yang tidak puas dengan pekerjaannya. Karyawan yang tidak puas dengan pekerjaannya, cenderung berperilaku negatif saat bekerja. Seperti melakukan kesalahan secara terus menerus, angka absensi yang tinggi, suka mengeluh, serta gagal mencapai target yang

ditentukan. Wu et al. (2017) dalam studinya menyatakan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan, artinya, tingkat kepuasan kerja yang tinggi maka menghasilkan kinerja karyawan yang tinggi juga. Menurut Devonish (2016), kepuasan kerja merupakan variabel intervening dalam hubungan antara kecerdasan emosional terhadap kinerja perusahaan, dimana kepuasan kerja memiliki korelasi positif dengan kinerja karyawan.

Kecerdasan emosional tidak hanya mampu memahami emosi pada individu itu sendiri tetapi juga mampu menganalisis dan merasakan emosi orang lain. Kecerdasan emosi menciptakan individu yang sabar, tidak mudah marah, dan tidak mudah stress serta mampu mengambil keputusan yang logis pada suatu permasalahan yang dihadapinya. Hubungan kecerdasan emosional, stres kerja dan kinerja dirumuskan dalam hipotesis bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan melalui stres kerja.

Berdasarkan hasil pengujian menunjukkan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan melalui stress Kerja, dapat hipotesis 3 ditolak (lihat tabel 8). Hasil pengujian tersebut menunjukkan bila kecerdasan emosional karyawan semakin tinggi, maka menimbulkan stres kerja yang

tinggi pula dan selanjutnya meningkatkan kinerja karyawan. Artinya stres kerja mampu berperan menjadi variabel mediasi pada pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan, dengan demikian kecerdasan emosional mampu mendorong stres kerja karyawan yang selanjutnya mendorong terhadap peningkatan kinerjanya.

Hasil penelitian yang menunjukkan pengaruh positif signifikan kecerdasan emosional terhadap stres kerja dan stres kerja terhadap kinerja dapat dijelaskan bahwa stres kerja memiliki pengaruh tidak langsung yang signifikan pada hubungan pengaruh antara kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan. Stres kerja secara empiris menggambarkan kondisi bahwa kelelahan karyawan karena adanya kesulitan berkomunikasi dengan rekan kerja dimana semua karyawan sibuk dalam bekerja untuk mencapai target kinerjanya masing-masing dan perasaan tertekan karena tuntutan target pekerjaan yang harus dicapai. Kecerdasan emosional karyawan tinggi mendorong karyawan mengalami kondisi stres kerja yang tinggi dan berpengaruh terhadap peningkatan kinerja.

Karyawan yang memiliki kemampuan mengontrol emosi dan mengelola emosi adalah karyawan yang mempunyai kecerdasan emosi cukup tinggi. Kecerdasan emosi akan berpengaruh pada setiap

perilaku individu, termasuk bagaimana cara individu mengatasi masalah di tempat kerja, lingkungan sosial, maupun masyarakat. Hal ini membuat individu mampu memotivasi diri, pantang menyerah, tidak mudah tersulut, dan mampu mengelola stres. Secara teori, stres yang dihadapi karyawan belum mencapai titik optimal sehingga dengan stres kerja yang disebabkan oleh tekanan pekerjaan dan target kerja yang harus dicapai menjadikan motivasi dan komitmen untuk bekerja lebih keras guna mencapai target kinerjanya, kondisi inilah yang selanjutnya mendorong kinerja karyawan meningkat.

KESIMPULAN

Kecerdasan emosional mampu memberikan kontribusi terhadap kinerja karyawan. Dengan kecerdasan emosional yang cukup baik maka karyawan memiliki kemampuan kontrol diri dan motivasi sehingga dapat menuntaskan tugas sesuai ketetapan yang ditargetkan perusahaan. Kecerdasan emosional mampu memberikan kontribusi terhadap kinerja melalui kepuasan kerja. Karyawan dengan kecerdasan emosional yang tinggi memiliki sikap positif terhadap pekerjaan dan lingkungan kerjanya, mampu bersikap dan mengatur emosi dengan baik akan mendapatkan kepuasan didalam bekerja yang selanjutnya mampu meningkatkan kinerjanya. Kecerdasan emosional mampu

memberikan kontribusi terhadap kinerja karyawan melalui stress kerja. Karyawan yang memiliki kemampuan mengontrol emosi dan mengelola emosi adalah karyawan yang mempunyai kecerdasan emosi tinggi. dan berpengaruh pada setiap perilaku individu dan mengeloa stres kerjasehingga akan berdampak terhadap peningkatan kinerjanya.

IMPLIKASI PENELITIAN

Karyawan yang memiliki kemampuan mengontrol emosi dan mengelola emosi adalah karyawan yang mempunyai kecerdasan emosi tinggi. dan berpengaruh pada setiap perilaku individu dan mengeloa stres kerjasehingga akan berdampak terhadap peningkatan kinerjanya. Pada peenelitian ini diharapkan Dalam hubungan dengan kecerdasan emosional, perusahaan hendaknya dapat mempertahankan dan meningkatkan sikap selalu optimis karyawan menacapai kesuksesan. Hal itu dapat dilakukan dengan pelatihan berkelompok secara periodik seperti *character building*. yang akan meningkatkan *interpersonnel skill* karyawan. Dalam hubungan dengan kepuasan kerja, perusahaan hendaknya

memperhatikan aspek pemberian pekerjaan sesuai tugas dan fungsi yang diberikan. Hal ini dapat dilakukan dengan kejelasan peran dari masing masing pekerja terhadap pekerjaan dengan merumuskan uarain pekerjaan dan kualifikasi pekerjaan secara jelas. Hal ini yakni dapat dilakukan dengan cara penyesuaian jobdesk sesuai degan peran dan porsi masing pekerja sesuai dengan target hasil masing masing. Dalam hubungan dengan stres kerja, hendaknya perusahaan dapat menciptakan iklim dalam perusahaan yang kondusif. Hal ini dapat dilakukan melalui kepemimpinan yang tarnformasional dan good corporate yang lebih baik. Hal ini dapat dilakukan dengan cara atasan memberi dukungan terhadap pekerja (Mindfullness) dengan menetapkan prioritas kerja, mengelola jam kerja secara efektif. Perlu dikaji lebih mendalam terkait dengan varaiabel kecerdasan, untuk peneliti selanjutnya, dapat menambahkan variabel lain selain kecerdasan emosional yaitu kecerdasan spritual dan sosial sehingga diperoleh hasil yang lebih komprehensif. Selain sampel penelitian lebih diperluan pada berbagai devisi.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmed & Ramzan, *A Study Of Relationship Between Leadership Styles, Perceived Organizational Support And Organizational Citizenship Behavior, Webology (ISSN: 1735-188X) Volume 19, Number 2, 2022.*
- Akbar, "Pengaruh Kepuasan Kerjaterhadap Komitmen Organisasional Dan Kinerja Karyawan, (Studi pada Karyawan Tetap PG Kebon Agung Malang)", *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)* | Vol. 38 No.2 September 2016.
- Alferaih (2017), "Conceptual model for measuring Saudi banking managers' job performance based on their emotional intelligence (EI)", *International Journal of Organizational Analysis* Vol. 25 No. 1, 2017 pp. 123-145 © Emerald Publishing Limited 1934-8835 DOI 10.1108/IJOA-10-2014-0807
- Arda, Mutia. "Pengaruh kepuasan kerja dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan pada Bank Rakyat Indonesia cabang Putri Hijau Medan." *Jurnal ilmiah manajemen dan bisnis* 18.1 (2017): 45-60.
- Baharuddin et al., "Innovative Work Behaviour Of School Teachers: Aconceptual Framework", *Ijaedu- International E-Journal of Advances in Education, Vol. V, Issue 14, August, 2019.*
- Bemana et al. "The Effect of Job Stress on Turnover Intention through Job Satisfaction of Government Commercial Bank Employees". *KnE Social Sciences* pada tahun 2018.
- Devonish, D. (2016). *Emotional Intelligence and Job Performance: The Role of Psychological Well-Being*. *International Journal of Workplace Health Management*, 9(4), 428442
- Dhani & Sharma, "Effect of Emotional Intelligence on Job Performance of IT employees: A gender study", 877-0509 © 2017 The Authors. Published by Elsevier B.V. Peer-review under responsibility of the scientific committee of the 5th International Conference on Information Technology and Quantitative Management, ITQM 2017.
- Fazal & Haleem, "On the relationship between emotional intelligence and jobsatisfaction", *Middle East Journal Of Business - Volume 13, Issue 2 April 2018.*
- Ghozali, *Partial Least Squares_: Konsep, Teknik dan Aplikasi Menggunakan Smart PLS 3.0, Edisi 2*. Universitas Diponegoro, 2015.
- Goleman, Daniel. "Emotional intelligence: Issues in paradigm building." *The emotionally intelligent workplace* 13 (2001): 26.
- Hamid, "Emotional intelligence and job performance: the role of psychological well-being", *International Journal of Workplace Health Management* ISSN: 1753-8351, Article publication date: 7 November 2016.
- Indriyani & Utami, "Pengaruh Kecerdasan Emosional Dan Kecerdasan Spiritual terhadap Kinerja Karyawan, (Studi Pada Karyawan Pt Industri Kereta Api (Persero) Madiun – Jawa Timur)", *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)* | Vol. 59 No. 1 Juni 2018 |.

- Indriyani, "Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan": Universitas Negeri Surabaya: 2018
- Ivan Vratskikh & Raed Masadeh & Musa Al-Lozi & Mahmoud Maqableh, 2016. "The Impact of Emotional Intelligence on Job Performance via the Mediating Role of Job Satisfaction," International Journal of Business and Management, Canadian Center of Science and Education, vol. 11(2), pages 1-69, January.
- Jayasinghe & Mendis , " Stress and Job performance: A study on banking sector of Northern region of Sri Lanka", International Journal of Research Publications Volume 1 – Issue. 1, September 2017
- Judge, Timothy A., and Robbins, Stephen P. *Essentials of organizational behavior*. Pearson Education (us), 2017.
- Kahtani, N. (2018). *The impact of demographical variables on HRM practices in Saudi Telecom Company: An empirical exploration*. *Management Science Letters*, 8(3), 131-138.
- Karambut, C., Makapedua, J. T. S., Sundah, D. I. E., & Rumimper, G. J. S. N. (2023). *Pengaruh Kecerdasan Intelektual Dan Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan*. *JURNAL EKOMAKS Jurnal Ilmu Ekonomi Manajemen dan Akuntansi*, 12(2), 283-289.
- Kumari et al., (2016), *Concomitant Production of Lipids and Carotenoids in Rhodosporidium toruloides under Osmotic Stress Using Response Surface Methodology*, Original Research article *Front. Microbiol.*, 25 October 2016.
- Moaz & Suhail, 2018 "Implications of Psychological Morbidity on Physical Health and Behavior of Adolescents in Aligarh, India" – diterbitkan dalam *Journal of Pediatrics Review* oleh Mazandaran University of Medical Sciences pada bulan Juli 2018.
- Mamangkey, Lorenzo AG, Bernhard Tewal, and Irvan Trang. "Pengaruh kecerdasan intelektual (IQ), kecerdasan emosional (EQ), dan kecerdasan sosial (SQ) terhadap kinerja karyawan kantor wilayah bank brim Manado." *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi* 6.4 (2018).
- Mangkunegara, A.P., (2017) *Manajemen sumber daya perusahaan*, Cetakan Kesebelas, Bandung : PT RemajaRosdakarya Offset.
- Massie, "Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Kantor Pengelola IT Center Manado", Vol. 6 No. 002 (2018): *Jurnal Administrasi Bisnis*.
- Mohamad & Jais, (2018) *Information Communication Technology, Human Capital and Economic Growth In Malaysia: An Empirical Analysis*, The Turkish Online Journal Of Design, Art And Communication – TOJDACISSN: 2146-5193, September 2018 Special Edition, P.1415-1419,
- Nahar, K., Bhuyan, M. B., Mahmud, J. A., Baluska, F., & Fujita, M. (2018). *Nitric oxide-induced salt stress tolerance in plants: ROS metabolism, signaling, and molecular interactions*. *Plant Biotechnology Reports*, 12, 77-92.

- Nazir, "Capacity Building Boost Employee Performance In Banking sector Of Pakistan" *International Journal of Public Administration and Management Research (IJPAMR)*, Vol. 2, No 3, August, 2014.
- Nikolau et al. (2022), "Job Satisfaction, Work Stress, and Turnover Intentions among Rural Health Workers: A Cross-Sectional Study", *BMC Family Practice*, 2022.
- Nurliani, Hadi Sunaryo, and Afi Rachmat Slamet. "Pengaruh Kecerdasan Intelektual, Kecerdasan Emosional, dan Kecerdasan Spiritual Terhadap Kinerja Karyawan (Pada Karyawan Non Medis Rumah Sakit Islam Malang UNISMA)." *E-JRM: Elektronik Jurnal Riset Manajemen* 8.8 (2019).
- Octavianti, Santi, and Rahmah Hamni. "Pengaruh kepuasan kerja dan beban kerja terhadap kinerja karyawan pada PT Inkabiz Indonesia." *Fair Value: Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Keuangan* 5.3 (2022): 1490-1496.
- Prastiwi, L. E. (2019). *Pengaruh stress kerja terhadap kepuasan kerja dengan kecerdasan emosional sebagai variabel moderasi (Studi pada karyawan Galang Harkat Busana Probolinggo)* (Doctoral dissertation, Universitas Brawijaya).
- Ratmawati & Nugroho, "Literature reviews: McKinsey 7S model to support organizational performance" - diterbitkan dalam *Technium Social Sciences Journal* oleh *Technium Science* pada tahun 2022. Artikel ini dapat diakses melalui *Econ Papers (Econ Papers)*.
- Riaz et al., "Emotional intelligence as a predictor of decision making styles among university students" - diterbitkan dalam *Journal of Applied Environmental and Biological Sciences (JAEBS)* pada tahun 2016 oleh *TextRoad Publication*.
- Rosita, Titik, and Tri Yuniati. "Pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan dengan komitmen organisasional sebagai variabel intervening." *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen (JIRM)* 5.1 (2016).
- Solimun, Fernandes & Nurjannah, 2017, "The mediating effect of work motivation on the influence of job design and organizational culture against HR performance", *Journal of Management Development Issue (s) available: 354 - From Volume: 1 Issue: 1, to Volume: 43 Issue: 4*
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Administrasi Dilengkapi dengan Metode R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Vratskikh, I., Masa'deh, R., Al-Lozi, M., & Maqableh, M. (2016) *The impact of emotional intelligence on job performance via the mediating role of job satisfaction*. *International Journal of Business and Management*, 11(2), 69-91. <https://doi.org/10.5539/ijbm.v11n2p69>.
- Venkatachatam, *Replication stress-induced endogenous DNA damage drives cellular senescence induced by a sub-lethal oxidative stress*, *Nucleic Acids Research*, Volume 45, Issue 18, 13 October 2017, Pages 10564-10582.
- Wijaya, "Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Cv Bukit Sanomas", *Agora* Vol. 6, No. 2 (2018)

- Wirawan, Ketut Edy, I. Wayan Bagia, and Gede Putu Agus Jana Susila. "Pengaruh tingkat pendidikan dan pengalaman kerja terhadap kinerja karyawan." *Bisma: Jurnal Manajemen* 5.1 (2019): 60-67.
- Wu et al. (2017, *Investigating the relationship between communication-conflict interaction and project success among construction project teams*, *International Journal of Project Management* 35 (2017) 1466–1482
- Yani, Ari Soeti, and Ayu Istiqomah. "Pengaruh kecerdasan intelektual dan kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan dengan profesionalisme sebagai variabel intervening (Studi empiris terhadap PT. JNE Service Center Utara 1)." (2016).
- Yani & Istiqomah, "Perbandingan Full Costing dan Variable Costing terhadap HPP serta Perhitungan Titik Impas UKM Tempe Papan Mas", *Jurnal Mahasiswa Bina Insani*, 2016.
- Yoke, LB, and SA Panatik. 2016. *The Mediatory Role of Job Satisfaction between Emotional Intelligence and Job Performance. International Business Management*. 10 (6): 806–12.
- Yurista, D., Bakar, A., & Mirza, M. (2018). *Hubungan Antara Kecerdasan Emosi Dengan Stres Kerja Pada Perawat. Journal Psikogenesis*, 5(1), 42–46.
<https://doi.org/10.24854/jps.v5i1.495>.