



# Pengaruh Komitmen Organisasi dan Kecerdasan Emosional Terhadap Karyawan Serta Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Mediasi

Muhammad Fauzan Azhmy<sup>1</sup>, Arasy Ayu Setiamy<sup>2\*</sup>, Maranata Kevin Tampubolon<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Fakultas Ekonomi Bisnis, Program Studi Magister Manajemen, Universitas Harapan Medan

<sup>2</sup>Fakultas Ekonomi Bisnis, Program Studi Manajemen, Universitas Harapan Medan

Jalan Imam Bonjol No. 35 Medan, Indonesia

Email: <sup>1</sup>[azhmeyfauzan@gmail.com](mailto:azhmeyfauzan@gmail.com), <sup>2\*</sup>[arasy.setiamy01@gmail.com](mailto:arasy.setiamy01@gmail.com)

(\* : [arasy.setiamy01@gmail.com](mailto:arasy.setiamy01@gmail.com))

## Abstrak

Sumber daya manusia adalah peningkatan SDM yang kemampuannya untuk menyelesaikan pengaturan aset manusia, pelaksanaan, pendaftaran, persiapan, peningkatan panggilan perwakilan atau pekerja dan mengambil dorongan menuju kemajuan otoritatif suatu asosiasi atau organisasi. Tujuan untuk mengetahui pengaruh Komitmen Organisasi dan Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Karyawan melalui Kepuasan Kerja. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif. Teknik sampel yang di gunakan adalah sampel jenuh yaitu seluruh karyawan yang ada di Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Sumatera Utara (BPSDM) berjumlah 100 karyawan. Teknik Pengumpulan Data Penelitian menggunakan kuesioner. Hasil penelitian menunjukkan komitmen organisasi dan kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja, dan komitmen organisasi dan kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja, tetapi kepuasan kerja tidak mampu memediasi komitmen organisasi dan kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan.

**Kata Kunci:** Komitmen Organisasi, Kecerdasan emosional, Kinerja Karyawan, Kepuasan Kerja

## Abstract

*Human resources is the improvement of human resources whose ability to complete the arrangement of human assets, execution, registration, preparation, improvement of the call of representatives or workers and take the impetus towards the authoritative advancement of an association or organization. Purpose to determine the effect of organizational commitment and emotional intelligence on Employee Performance through Job Satisfaction. The type of research used is quantitative research. The sample technique used is a saturated sample, namely all employees in the Human Resources Development Agency of North Sumatra Province (BPSDM) totaling 100 employees. Research Data Collection Techniques using questionnaires. The results showed organizational commitment and emotional intelligence had a positive and significant effect on job satisfaction, and organizational commitment and emotional intelligence had a positive and significant effect on employee performance. Job satisfaction has a positive and significant effect on performance, but job satisfaction is not able to mediate organizational commitment and emotional intelligence to employee performance.*

**Keywords:** Organizational Commitment, Emotional Intelligence, Employee Performance, Job Satisfaction

## 1. PENDAHULUAN

Dalam mempersiapkan sumber daya manusia menghadapi *Asian Free Trade Area* (AFTA) dan Masyarakat Ekonomi Asean (MEA) dalam era persaingan global dibutuhkan keterampilan dan kecerdasan khusus untuk bertahan. Fenomena yang terjadi di BPSMDM PROVSU adalah di mana kurangnya komitmen dalam bekerja sehingga dapat sering terbengkalai kerjaan yang mau di kerjakan dengan waktu yang cukup lama sehingga kinerja karyawan tidak dapat di nilai baik hanya saja sebagian karyawan yang memiliki sifat komitmen kerja, dan kurangnya kecerdasan emosional yang di miliki masing karyawan membuat kinerja karyawan tidak dapat di kontrol dengan baik sehingga kepuasan dalam bekerja tidak ada yang membuat pekerjaan menjadi berjalan dengan baik.

Kecerdasan emosional lebih memungkinkan seorang karyawan mencapai tujuannya. Kesadaran diri, penguasaan diri, empati dan kemampuan sosial yang baik merupakan kemampuan yang sangat mendukung karyawan didalam pekerjaannya yang penuh tantangan serta persaingan diantara rekan kerja. Sehingga kecerdasan emosional dapat meningkatkan kerja karyawan. [1] menjelaskan kecerdasan emosional merupakan kemampuan untuk mengenali perasaan kita sendiri serta orang lain dan mampu memotivasi serta mengelola emosi dalam diri kita dengan baik. Goleman (2015:58) berpendapat bahwa indikator kecerdasan emosional, sebagai berikut: (1) *Self awareness*; (2) *Managing emotion*; (3) *Motivation oneself*; (4) *Empathy*; dan (5) *Handling relationship*. [2]; [3]) mengatakan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan kerja. [4]; [5]; mengatakan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh secara signifikan terhadap komitmen organisasi. [6]; [7] [8]; [9]; [10] mengatakan bahwa kecerdasan emosional juga berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan. Menurut Goleman dalam [11], menyimpulkan bahwa pencapaian kinerja ditentukan hanya 20% dari



IQ, sedangkan 80% lagi ditentukan oleh kecerdasan emosi. Begitu pula disimpulkan oleh Joan Beck bahwa IQ sudah berkembang 20% sampai akhir masa remaja, sedangkan kecerdasan emosi dapat dikembangkan tanpa batas waktu. Kecerdasan emosional seseorang yang bagus akan memberikan dorongan yang baik untuk menyikapi pekerjaan yang dihadapi, dan akan memberikan produktivitas yang baik untuk perusahaan. Kecerdasan emosional atau kecerdasan emosi merujuk kepada kemampuan mengenali perasaan kita sendiri dan perasaan orang lain, kemampuan memotivasi diri sendiri dalam hubungan dengan orang lain, serta menggunakan perasaan – perasaan itu untuk memandu pikiran dan tindakan, menurut Salovey dalam [12]. Dapat disimpulkan kecerdasan emosional (EQ) juga mempengaruhi keberhasilan dan kesuksesan seseorang. Ini karena, kecerdasan emosional adalah kemampuan seseorang untuk menggunakan emosinya untuk berpikir dan bertindak, yang memerlukan waktu, perhatian dan fokus. Menurut [12], kecerdasan emosi menentukan kemampuan kita untuk belajar keterampilan praktis. Lima indikatornya adalah sebagai berikut: [1] kesadaran diri untuk mengetahui apa yang kita rasakan pada suatu waktu dan menggunakannya untuk membantu kita membuat keputusan, memiliki tolak ukur yang kuat atas kemampuan kita, dan memiliki tolak ukur yang kuat atas kemampuan kita, dan memiliki kepercayaan diri yang kuat, [2] pengaturan diri adalah untuk menangani emosi kita dengan cara yang berdampak positif pada pelaksanaan tugas, peka terhadap kata hati dan sanggup menunda kenikmatan sebelum tercapainya sesuatu sasaran, mampu pulih dari tekanan emosi, [3] Motivasi menggunakan hasrat kita yang paling dalam menggerakkan dan menuntun kita menuju sasaran, membantu kita mengambil inisiatif dan bertindak sangat efektif dan untuk bertahan menghadapi kegagalan dan frustrasi, [4] Empati kemampuan memahami apa yang dirasakan orang lain, mampu memahami perspektif orang lain, menumbuhkan hubungan saling percaya dan menyelaraskan diri dengan berbagai orang, [5] keterampilan Sosial kemampuan menangani emosi dengan baik ketika berhubungan dengan orang lain dan dengan cermat membaca situasi dan jaringan sosial, berinteraksi dengan lancar menggunakan keterampilan untuk mempengaruhi dan memimpin, bermusyawarah, menyelesaikan perselisihan dan membuat keputusan yang baik. Menurut [13], kinerja adalah proses melaksanakan tugas dan tanggungjawab sesuai dengan tujuan dan harapan. Untuk meningkatkan kinerja organisasi secara optimal, karyawan harus mengelola dengan benar untuk memenuhi tujuan organisasi. Sumber daya manusia adalah satu-satunya daya yang memiliki akal, perasaan, keinginan, keterampilan, pengetahuan, dorongan, kekuatan dan karya (rasio, rasa dan karsa), sedangkan menurut [14]. Semua sumber daya manusia yang berpotensi ini mempengaruhi upaya organisasi untuk mencapai tujuan. Sumber daya manusia yang berkinerja tinggi juga dikenal sebagai kinerja kerja dan hal ini sangat penting untuk mencapai hasil yang optimal dari sumber daya yang dimiliki oleh suatu organisasi. [15] menjelaskan kinerja sebagai hasil kerja yang dapat dicapai oleh individu atau kelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing untuk mencapai tujuan organisasi tersebut. Karyawan yang memiliki kinerja kerja yang tinggi atau memberikan kontribusi yang optimal untuk perusahaan karena mereka puas dengan apa yang mereka lakukan. [16] menemukan bahwa dari 300 studi, ada korelasi yang kuat antara kepuasan kerja dan kinerja; perusahaan dengan karyawan yang lebih puas cenderung menghasilkan kinerja kerja yang lebih baik. Perusahaan sangat penting untuk menjaga kepuasan kerja pegawai, karena kepuasan kerja merupakan unsur yang penting dalam perusahaan. Seorang pekerja yang merasa puas dengan pekerjaannya akan berdampak positif pada kematangan emosional dan dapat merasa suka dengan pekerjaannya, yang pada akhirnya akan menimbulkan gairah dan semangat untuk bekerja lebih keras untuk mencapai prestasi yang lebih baik. Perusahaan sangat penting untuk menjaga kepuasan kerja pegawainya [17].

## 2. METODE PENELITIAN

### 2.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif, populasi dan sampel menggunakan semua karyawan di Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Sumatera Utara (BPSDM) berjumlah 100 karyawan. Sumber data berasal data primer yang penulis kumpulkan melalui kuesioner

### 2.2. Teknik Analisis Data

Uji yang digunakan untuk melihat kualitas data adalah uji validitas dan reliabilitas. Pada uji validitas seluruh data dinyatakan valid dikarenakan  $r$  hitung lebih besar dari  $r$  tabel. Begitupun dengan uji reliabilitas nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari 0,60 dan ini dapat dikatakan bahwa semua selanjutnya menggunakan uji asumsi klasik yaitu Normalitas, Multikolinieritas, dan Uji Heteroskedastisitas. Selanjutnya untuk melihat berpengaruh atau

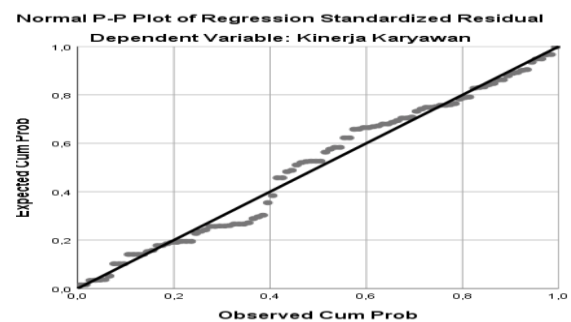
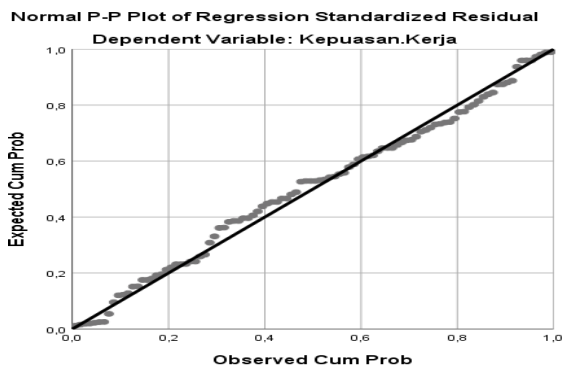


### 2.3. Karakteristik Responden

Tabel 1. Karakteristik Responden

No	Karakteristik Responden	Distribusi Frekuensi	Persentase
1.	<b>Jenis Kelamin</b>		
	a. Laki-laki	53	53%
	b. Perempuan	47	47%
		100	100,0
2.	<b>Pendidikan</b>		
	a. S1	69	69%
	b. S2	18	18%
	c. S3	13	13%
		100	100,0
3.	<b>Usia</b>		
	a. 19-24	65	65%
	b. 25-30	25	25%
	c. >35	10	10%
		100	100,0

### Uji Asumsi Klasik Normalitas



Gambar 1. Hasil Uji Normalitas

Dengan demikian maka asumsi normalitas untuk nilai residual dalam analisis regresi linier sederhana dalam penelitian ini dapat terpenuhi.

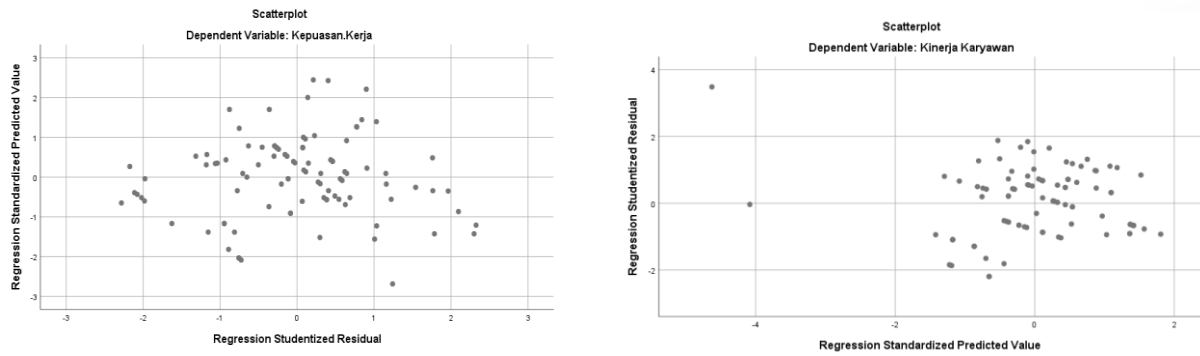
### Multikolinieritas

Tabel 2. Uji Multikolinieritas

	Tolerance	VIF	Keterangan
KO_KK	0,918	1,089	Tidak ada Multikolinieritas
KE_KK	0,918	1,089	Tidak ada Multikolinieritas
KO_K	0,901	1,110	Tidak ada Multikolinieritas
KE_K	0,917	1,090	Tidak ada Multikolinieritas
KK_K	0,975	1,025	Tidak ada Multikolinieritas

Tabel 5. Uji multikolinieritas dapat dilakukan dengan cara membandingkan nilai VIF (*Variance Inflation Factor*) dengan angka 10. Nilai  $F < 10$  atau memiliki  $Tolerance > 0,1$ , maka dikatakan tidak terdapat masalah multikolinieritas. Hasil diatas disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinieritas pada variable.

### Heteroskedastisitas



**Gambar 2.** Hasil Uji Heteroskedastisitas

Gambar di atas bisa dilihat bahwa titik – titik menyebar ke sisi kiri, kanan, atas dan juga bawah serta berada di titik 0 atau titik tengahnya sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.

**Uji Hipotesis**

**Tabel 3.** Hasil Uji Secara Simultan

	Variabel Independen	Variabel Dependent	F	Sig
<b>Model 1</b>	<i>KecEmosional_Komitmen Org</i>	<i>Kepuasan Kerja</i>	7,231	0,000
<b>Model 2</b>	<i>KepKerja_KecEmosional_KomitmenOrg</i>	<i>Kinerja Karyawan</i>	12,813	0,000

Sumber : Data diolah

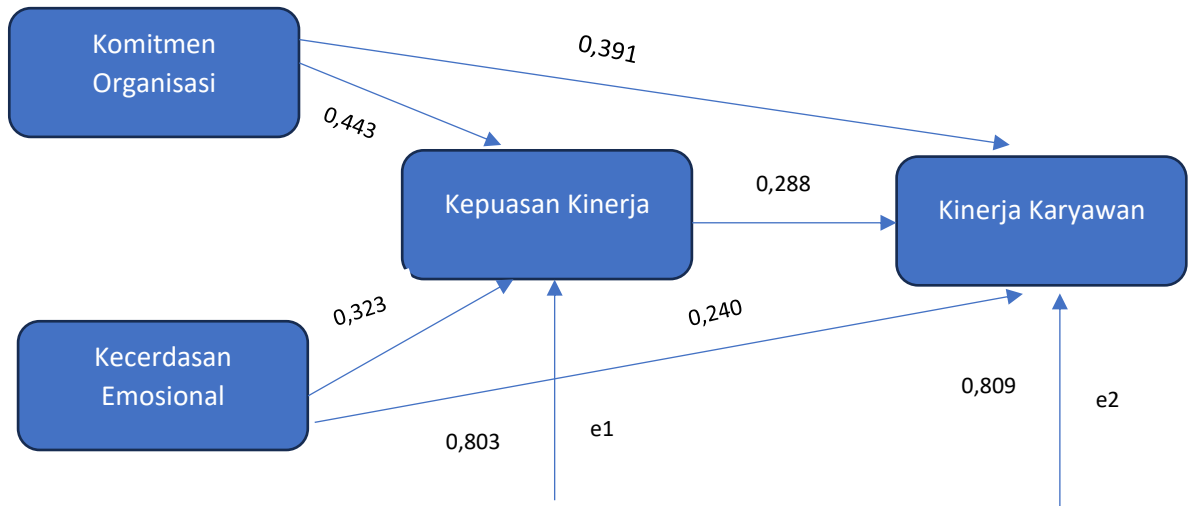
Hasil F-hitung > F-tabel dan nilai Sig. < 0,05, maka kesimpulannya bahwa Kecerdasan Emosional (X<sub>1</sub>), Komitmen Organisasi (X<sub>2</sub>), terhadap Kepuasan Kerja (Z) berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap Kinerja Karyawan (Y)

**Tabel 4.** Hasil Uji Kelayakan Model Secara Parsial

	Variabel Independen_Variabel Dependen	Constanta	Unstandardized Coefficients	Sig	Keterangan
<b>Model 1</b>	<i>Komitmen Organisasi_Kepuasan Kerja</i>	22,532	0,376	0,000	Berpengaruh positif dan signifikan
	<i>Kecerdasan Emosional_Kepuasan Kerja</i>		0,503	0,000	Berpengaruh positif dan signifikan
<b>Model 2</b>	<i>KomitOrg_Kinerja</i>	14,118	0,148	0,000	Berpengaruh positif dan signifikan
	<i>KecEmosional_Kinerja</i>		0,196	0,000	Berpengaruh positif dan signifikan
	<i>KepuasanKerja_Kinerja</i>		0,040	0,000	Berpengaruh positif dan signifikan

Sumber : Data diolah

Hasil disimpulkan bahwa jika kecerdasan emosional meningkat maka kinerja pegawai akan meningkat, jika komitmen organisasi meningkat maka kinerja karyawan akan meningkat, jika kepuasan kerja meningkat maka kinerja karyawan akan meningkat sebaliknya jika kecerdasan emosional menurun maka kinerja karyawan juga akan menurun, jika komitmen organisasi menurun maka kinerja karyawan juga akan menurun, jika kepuasan kerja menurun maka kinerja karyawan juga akan menurun.



**Gambar 3.** Komitmen Organisasi (X<sub>1</sub>) Kecerdasan Emosional (X<sub>2</sub>) Kepuasan Kerja (Z) dan Kinerja Karyawan (Y)

**Tabel 5.** Koefisien Determinasi

Persamaan	Blok	Variabel Independent	Vareaiabel Dependent	Koefisien Jalur	R2
1	Sub I	X <sub>1</sub>	Z	0,443	156,9%
		X <sub>2</sub>	Z	0,323	
2	Sub II	X <sub>1</sub>	Y	0,391	172,8%
		X <sub>2</sub>	Y	0,240	
		Z	Y	0,288	

Sumber : Data diolah

Berdasarkan hasil analisis untuk model analisis jalur dalam penelitian diperoleh 2 persamaan terstruktur yaitu:

$$Z = 0,443 X_1 + 0,323 X_2 + 0,803 = 1,569 \text{ jika di persenkan } 156,9\%$$

$$Y = 0,391 X_1 + 0,240 X_2 + 0,288 Z + 0,809 = 1,728 \text{ jika di persenkan } 172,8\%$$

$$\text{Dengan: } R_2 \text{ model} = 1 - (1 - 1,569)(1 - 1,728) = 0,585$$

Kesimpulan bahwa total seluruhnya sebesar 0,586 atau 58,6%

### Sobel Test

**Tabel 6.** Pengaruh Langsung Tidak Langsung

Blok	Hubungan		Koefisien Jalur		Total
	Dari	Ke	Langsung	Tidak langsung	
Model I	X <sub>1</sub>	Z	0,443		0,443
	X <sub>2</sub>	Z	-0,053		0,586
Model II	X <sub>1</sub>	Y	0,157	0,082	0,012
	X <sub>2</sub>	Y	-0,059	0,400	0,525



Z	Y	0,288	0,288
---	---	-------	-------

Sumber: Data diolah

### 3. ANALISA DAN PEMBAHASAN

Hasil output SPSS dengan nilai *Standardized Coefficients Beta*, Komitmen Organisasi sebesar 0,443 dan signifikan sebesar 0,000 yaitu lebih besar dari 0,05, hal ini di nyatakan jika komitmen organisasi meningkat maka kepuasan kerja akan meningkat sebaliknya jika komitmen organisasi menurun maka kepuasan kerja akan menurun hal ini diartikan jika pegawai memiliki komitmen organisasi sangat penting untuk memajukan organisasi dengan adanya komitmen organisasi kinerja pegawai akan lebih baik sehingga mendapat hasil yang baik hasil yang baik akan membuat pegawai akan merasa puas dalam pekerjaannya sehingga makin percaya diri mengerjakan pekerjaan dan berfikir akan cepat selesai dalam sebuah kepuasan dalam bekerja akan ada komitmen yang di pegang oleh pegawai. dengan hal ini dapat di simpulkan komitmen organisasi sangat penting untuk membangun kepuasan kerja tanpa adanya komitmen organisasi maka kepuasan kerja tidak akan terbentuk karena jika pegawai tidak melakukan komitmennya dalam bekerja maka akan terjadi banyak masalah dalam pekerjaannya di organisasi sehingga rasa tidak puas dalam pekerjaannya. Sedangkan kecerdasan emosional terhadap kepuasan kerja, Output SPSS menunjukkan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan, dengan nilai *Standardized Coefficient Beta* 0,323 dan nilai signifikan 0,000, yaitu lebih besar dari 0,05. Ini menunjukkan bahwa jika kecerdasan emosional meningkat, kepuasan kerja akan meningkat, dan jika kecerdasan emosional menurun, kepuasan kerja ikut menurun. Dengan demikian, kecerdasan emosional sangat penting dalam organisasi untuk memastikan bahwa pegawai lain melakukan pekerjaan dengan baik. Kepuasan kerja, dipimpin oleh manajer yang cerdas, tidak hanya menghasilkan insentif yang besar dan bonus, tetapi juga kepuasan kerja, yaitu ketika seorang pegawai merasa puas dengan pekerjaannya dan manajernya mengaturnya dengan baik.

Menurut teori ini, kinerja akan meningkat jika komitmen organisasi meningkat, sebaliknya kinerja akan menurun. Dengan kata lain, kinerja akan meningkat dengan komitmen organisasi yang baik, tetapi kinerja yang buruk tanpa komitmen pekerjaan akan semakin buruk. Oleh karena itu, penting bagi organisasi untuk menyeimbangkan hasil pekerjaan dengan kualitas. Komitmen organisasional adalah perasaan yang ditunjukkan oleh karyawan terhadap organisasi atau unitnya, menurut Gibson et al. (2012) dan Wibowo (2017: 430). Menurut hasil SPSS, dengan nilai *Standardized Coefficient Beta* 0,240 dan nilai signifikan 0,000, yaitu lebih kecil dari 0,05, kecerdasan emosional berdampak positif pada kinerja karyawan; dengan kata lain, jika kecerdasan emosional meningkat, kinerja karyawan akan meningkat, dan jika kecerdasan emosional menurun, kinerja karyawan akan menurun. Kecerdasan emosional adalah kemampuan yang digunakan seseorang untuk memimpin mengatur sebuah organisasi untuk tujuan apa pun. kecerdasan emosional, kinerja yang akan dibentuk sesuai dengan standar organisasi karena seseorang yang memiliki kecerdasan emosional mampu mengatur pegawainya untuk bekerja dengan baik sesuai dengan standar organisasi. Orang-orang dengan kecerdasan emosional juga memiliki kemampuan untuk berpikir kreatif dan menciptakan pola kerja yang lebih mudah untuk menyelesaikan tugas dengan cepat, sehingga mereka dapat mengabdikan diri mereka kepada organisasi secara berkelanjutan. Hasil output SPSS dengan nilai *Standardized Coefficients Beta*, Kepuasan Kerja 0,288 dan signifikan 0,000 lebih kecil dari 0,05, Ini berarti bahwa jika kepuasan kerja karyawan meningkat, kinerja akan meningkat, dan sebaliknya jika kepuasan kerja karyawan menurun, kinerja akan menurun. Kepuasan kerja muncul karena kinerja yang baik membuat karyawan merasa puas dengan pekerjaan mereka, dan kinerja yang baik akan menghasilkan hasil yang lebih baik, yang pada gilirannya akan menghasilkan kepuasan karyawan yang lebih besar.

### 4. KESIMPULAN

Mampu membuat karyawan merasa puas dan meningkatkan kinerja sehingga komitmen organisasi berjalan dengan baik. Mampu membentuk dan meningkatkan kecerdasan karyawan dengan menggunakan kecerdasan emosional yang dimiliki oleh sebagian karyawan agar mendapat hasil yang baik dan membuat karyawan merasa puas dalam bekerja. Mampu membentuk dan meningkatkan komitmen organisasi yang baik di mainset karyawan agar kinerja mereka baik. Dengan kecerdasan emosional, Anda dapat membentuk dan meningkatkan kinerja karyawan dengan menggunakan kecerdasan Mampu membuat karyawan merasa puas dalam bekerja, meningkatkan kinerja mereka, dan menciptakan komitmen organisasi yang baik dengan kinerja mereka, sehingga mendapat hasil yang baik, dan meningkatkan kepuasan karyawan. menciptakan karyawan yang memiliki



## REFERENCES

- [1] R. P. Varghese, T. S. J. Norman, and S. Thavaraj, "Perceived Stress and Self Efficacy Among College Students: A Global Review," *SSRN Electron. J.*, vol. 5, no. 3, pp. 15–24, 2015, doi: 10.2139/ssrn.2703908.
- [2] M. Muthukumar and K. L. Latha, "Influence of Satisfaction with supervision, Satisfaction with Nature of Work, Satisfaction with Pay on Turnover Intention: an Empirical Study in Banks," *Mod. Res. Stud. An Int. J. Humanit. Soc. Sci.*, vol. 1, no. 2, pp. 302–313, 2014.
- [3] I. Vraskikh, R. (Moh'dTaisir) Masa'deh, M. Al-Lozi, and M. Maqableh, "The Impact of Emotional Intelligence on Job Performance via the Mediating Role of Job Satisfaction," *Int. J. Bus. Manag.*, vol. 11, no. 2, p. 69, 2016, doi: 10.5539/ijbm.v11n2p69.
- [4] A. Rashid, R. Safdar Bajwa, and I. Batool, "Effect of Emotional Intelligence on Job Stress, Job Satisfaction and Organizational Commitment among Bank Employees," *Pakistan J. Soc. Sci.*, vol. 36, no. 1, pp. 141–149, 2016.
- [5] P. Kumari and B. Priya, "The Role of Emotional Intelligence in Organizational Commitment : a Study of Banking Sector Commerce Management The Role of Emotional Intelligence in Organizational Commitment : a Study of Banking Sector Prof. Patiraj Kumari Bhanu Priya Professor , Depar," *Glob. J. Res. Anal.*, vol. 4, no. 11, pp. 58–62, 2015, [Online]. Available: <https://www.researchgate.net/publication/322223660>
- [6] A. Serhan and H. Gazzaz, "The Impact of Emotional Intelligence on Employee Performance in Saudi Arabia Banking Sector," *J. Econ. Adm. Sci.*, vol. 25, no. 116, pp. 127–146, 2019, doi: 10.33095/jeas.v25i116.1791.
- [7] S. U. Rahman, M. A. Khan, and N. Iqbal, "Motivations and barriers to purchasing online: Understanding consumer responses," *South Asian J. Bus. Stud.*, vol. 10, no. 1, 2018.
- [8] K. Nosheen, M. Babak, and B. Mohsin, "Impact of Emotional Intelligence on Job Performance," *Gomal Univ. J. Res.*, vol. 32, no. 2, pp. 36–47, 2016, [Online]. Available: <http://library1.nida.ac.th/termpaper6/sd/2554/19755.pdf>
- [9] D. K. Pohan, E. Nahrishah, and A. S. Suyar, "Pengaruh Kualitas Pelatihan terhadap Kinerja Pegawai melalui Kecerdasan Emosional pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai," vol. 02, pp. 65–76, 2022.
- [10] S. W. Lestari, Hafizah, and E. Nahrishah, "Analisis Pengaruh Kompetensi Komunikasi Dan Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Budaya Organisasi Sebagai Variabel Mediasi Pada Dinas Bina Marga Dan Bina Konstruksi Provinsi Sumatera Utara," *J. Akuntansi, Manaj. dan Ilmu Ekon.*, vol. 2, no. 3, pp. 81–96, 2022, doi: 10.54209/jasmien.v2i3.193.
- [11] A. P. Mangkunegara, *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*. Bandung: Refika Aditama, 2017. [Online]. Available: <https://onesearch.id/Record/IOS7006.slims-11163?widget=1>
- [12] D. Goleman, *Emotional Intelligence: 25th Anniversary Edition*. United Kingdom: Bloomsbury, 2020.
- [13] S. Supriadi, "Upaya meningkatkan motivasi dan kinerja guru," *JPGI (Jurnal Penelit. Guru Indones.)*, vol. 3, no. 2, p. 90, 2018, doi: 10.29210/02250jpgi0005.
- [14] E. Sutrisno, *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana, 2017.
- [15] S. Prawirosentono, *Kinerja dan Motivasi Karyawan, Membangun Membangun Organisasi Kompetitif Era Perdagangan Bebas Dunia*, 3rd ed. Yogyakarta: BPFE Yogyakarta, 2017.
- [16] S. P. Robbins and M. Coulter, *Manajemen*, 1st ed., vol. 13. Jakarta: Erlangga, 2018.
- [17] Muhammad Sandro Angga Kusumah, "Pengaruh Kompensasi Dan Motivasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada PT. Ampel Jaya Di Surabaya," *J. Bisnis Indones.*, vol. 6, no. 2, 2015.