



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 4 Nomor 6 Tahun 2024 Page 3829-3851

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Kompetensi terhadap Kinerja Karyawan Hotel Lariz Depari Medan

Dewi Arimbi^{1✉}, Teddi Pribadi², Hery Syahrial³

Universitas Medan Area

Email: amrinmuliautama@gmail.com^{1✉}

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan pengaruh kecerdasan emosional dan kompetensi terhadap kinerja karyawan hotel lariz depari medan". Penelitian ini merupakan penelitian asosiatif. Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan pengaruh kecerdasan emosional dan kompetensi terhadap kinerja karyawan hotel lariz depari medan" yang berjumlah 76 responden, perhitungan jumlah sampel sampling jenuh yang dimana seluruh populasi di jadikan sampel. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah kuesioner, wawancara dan studi pustaka. Metode analisis data menggunakan metode deskriptif dan analisis regresi linier berganda dengan tingkat signifikan 0,05. Hasil uji F menunjukkan bahwa kecerdasan emosional dan kompetensi secara bersama-sama memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap variabel terikat yaitu kinerja karyawan. Berdasarkan pada pengujian koefisien determinasi (R²) menunjukkan bahwa nilai Adjusted R Square sebesar 0,51% artinya bahwa kecerdasan emosional dan kompetensi mempengaruhi kinerja karyawan sebesar 49% dan sisanya 19% dapat dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata Kunci: *Kecerdasan Emosional, Kompetensi, Kinerja Karyawan*

Abstract

The purpose of this study was to determine the effect of emotional intelligence and competence on the performance of employees of the lariz depari hotel in Medan". This research is associative research. The population in this study were employees of the influence of emotional intelligence and competence on the performance of lariz depari medan hotel employees "which amounted to 76 respondents, the calculation of the number of saturated sampling samples where the entire population was sampled. The data collection methods in this study were questionnaires, interviews and literature studies. The data analysis method uses descriptive methods and multiple linear regression analysis with a significant level of 0.05. The results of the F test show that emotional intelligence and competence together have a positive and significant influence on the dependent variable, namely employee performance. Based on the test of the coefficient of determination (R²) shows that the Adjusted R Square value of 0.51% means that emotional intelligence and competence affect employee performance by 49% and the remaining 19% can be explained by other factors not examined in this study.

Keywords: *Emotional Intelligence, Competence, Employee Performance*

PENDAHULUAN

Era globalisasi dan perkembangan IPTEK telah membawa transformasi fundamental dalam dunia kerja dan usaha, memaksa organisasi untuk beradaptasi dengan perubahan yang semakin dinamis. Sumber daya manusia menjadi aset strategis yang menentukan kemajuan dan keberlanjutan organisasi di tengah perubahan ini. Paradigma organisasi telah bergeser dari fokus semata pada produktivitas tinggi menjadi keseimbangan antara produktivitas dan kualitas kinerja dalam proses pencapaiannya. Kinerja menjadi faktor kunci kesuksesan individu dan organisasi dalam mencapai produktivitas optimal di era kompetitif ini.

Dalam konteks kinerja karyawan, beberapa ahli memberikan perspektif komprehensif. Edison (2017) mendefinisikan kinerja sebagai tingkat pencapaian hasil dalam mewujudkan tujuan perusahaan, menekankan aspek goal-oriented dalam penilaian kinerja. Mathis dan Jackson (2016) memperluas definisi ini dengan memasukkan dimensi kualitas dan kuantitas hasil kerja yang harus selaras dengan tanggung jawab yang diberikan. Mangkunegara (2017) mempertajam konsep ini dengan menegaskan pentingnya kesesuaian antara hasil kerja dengan ekspektasi dan tanggung jawab yang diemban karyawan.

Kecerdasan emosional muncul sebagai faktor krusial dalam peningkatan kinerja modern. Goleman dan Rizaldi (2021) mengungkapkan temuan menarik bahwa kecerdasan intelektual hanya menyumbang 20% dari faktor kesuksesan individu, sementara 80% sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain, termasuk kecerdasan emosional. Berbeda

dengan kecerdasan intelektual yang cenderung bersifat bawaan, kecerdasan emosional memiliki fleksibilitas untuk dilatih dan dikembangkan. Salovey dan Mayer (2018) memberikan definisi komprehensif tentang kecerdasan emosional sebagai kemampuan untuk memantau dan mengendalikan perasaan diri dan orang lain, serta menggunakan pemahaman ini untuk memandu pikiran dan tindakan. Bar-On (2019) memperkaya pemahaman ini dengan menambahkan dimensi kemampuan pribadi dan sosial dalam menghadapi tuntutan dan tekanan lingkungan.

Kompetensi, sebagai pilar ketiga dalam triumvirat kinerja, mendapat perhatian khusus dari para ahli. Noe (2017) mendefinisikan kompetensi sebagai kombinasi dinamis antara pengetahuan, keterampilan, dan perilaku yang esensial untuk keberhasilan kinerja pekerjaan. Dessler (2015) menekankan pentingnya pelatihan sistematis dalam mengembangkan kompetensi dasar karyawan, sementara Mathis dan Jackson (2016) memandangnya sebagai proses berkelanjutan dalam pencapaian kemampuan untuk merealisasikan tujuan organisasi.

Hotel Lariz Depari Medan, sebagai pemain strategis dalam industri perhotelan, menghadapi tantangan signifikan dalam pengembangan kinerja karyawan. Data penilaian kinerja periode 2021-2023 menunjukkan tren yang mengkhawatirkan. Jumlah karyawan dengan kinerja "Baik" mengalami penurunan dari 40 orang (2021) menjadi 32 orang (2023). Lebih mengkhawatirkan lagi, kategori "Tidak Baik" menunjukkan peningkatan drastis dari 3 menjadi 10 karyawan. Kategori "Cukup Baik" dan "Kurang" menunjukkan fluktuasi minor namun tetap menjadi indikator perlunya perbaikan sistematis.

Hasil pra-survei kecerdasan emosional terhadap 20 responden mengungkapkan beberapa temuan kritis. Dalam aspek kesadaran diri, 15 responden menunjukkan pemahaman baik terhadap kekuatan dan kelemahan mereka dalam pekerjaan. Kemampuan adaptasi terhadap perubahan prioritas dan tuntutan pekerjaan ditunjukkan oleh 16 responden. Aspek empati dan pemahaman terhadap rekan kerja menunjukkan hasil positif dengan 17 responden. Namun, kemampuan komunikasi efektif dalam berbagai situasi kerja hanya ditunjukkan oleh 13 responden, mengindikasikan kebutuhan pengembangan dalam aspek ini.

Dalam dimensi kompetensi, survey mengungkapkan bahwa 14 responden mampu menggunakan teknologi terkini secara efektif, 13 responden memiliki pemahaman mendalam tentang prinsip-prinsip kerja, 15 responden menunjukkan kemampuan kerja tim yang baik, dan 13 responden memiliki kepercayaan diri dalam menghadapi tantangan baru.

Namun, terdapat kesenjangan signifikan dalam aspek kolaborasi tim, dimana hanya 6 responden merasa mendapat dorongan untuk berkolaborasi secara efektif.

Penelitian terdahulu menunjukkan hasil yang beragam dan menarik. Ramadhana dan Ratnawati (2022) dalam penelitiannya menemukan pengaruh positif dan signifikan kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan. Temuan ini diperkuat oleh Krisnawati dan Bagia (2021) yang membuktikan pengaruh positif kompetensi kerja terhadap kinerja karyawan. Namun, Lukar et al (2020) menemukan hasil berbeda, dimana kecerdasan emosional dan kompetensi justru menunjukkan pengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kinerja karyawan.

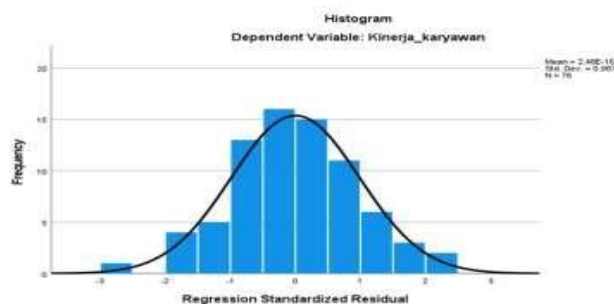
Berdasarkan kompleksitas fenomena dan kesenjangan penelitian yang teridentifikasi, penelitian ini mengambil judul "Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Kompetensi terhadap Kinerja Karyawan pada Hotel Lariz Depari Medan".

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian asosiatif yakni penelitian yang dilakukan untuk menganalisis hubungan atau pengaruh antara dua atau lebih variabel. Penelitian ini akan melihat pengaruh variabel bebas (independent variable) Kecerdasan Emosional dan Kompetensi dengan variabel terikat (dependent variable) yaitu kinerja Karyawan . penelitian ini lakukan Hotel Lariz Depari Medan Medan. populasi penelitian ini adalah seluruh karyawan Hotel Lariz Depari Medan .yang berjumlah 76 .Dan sampel penelitian ini menggunakan sampling jenuh yang dimana semua populasi dijadikan sampel yaitu berjumlah 76 . analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda dengan SPSS.

HASIL DAN PEMBAHASAN

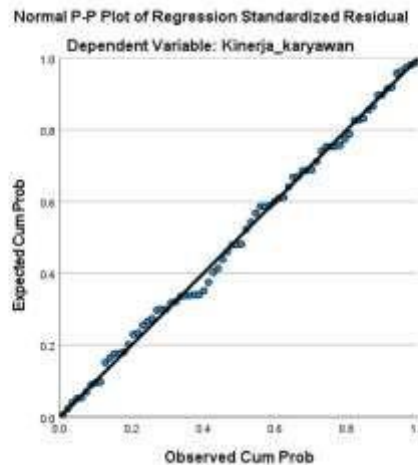
1. Uji Normalitas
 - a. Pendekatan Histogram



Gambar 1

Berdasarkan 1 dapat diketahui bahwa variabel berdistribusi normal, hal ini ditunjukkan oleh distribusi data yang berbentuk lonceng dan tidak melenceng ke kiri atau ke kanan

b. Pendekatan Grafik Normal P-P Plot



Gambar 2

Pada Gambar 2 menunjukkan bahwa pada gambar terlihat titik yang mengikuti data di sepanjang garis diagonal. Hal ini menunjukkan bahwa residual peneliti normal. Namun untuk lebih memastikan bahwa di sepanjang garis diagonal berdistribusi normal, maka dilakukan uji Kolmogorov-Smirnov.

c. Pendekatan Kolmogorov-Smirnov

Tabel 1
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test
Unstandardized Residual

N		76
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.72219746
Most Extreme Differences	Absolute	.058
	Positive	.058
	Negative	-.035
Test Statistic		.058
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c		.200 ^d

Pada Tabel 1 menunjukkan bahwa nilai Asymp. Sig. (2-tailed) adalah 0,200 dan. lebih besar dibandingkan tingkat signifikansi, yakni 0,05 ($0,200 > 0,05$) hal ini berarti asumsi normalitas terpenuhi. Dengan demikian berdasarkan kriteria pengujian maka dapat

disimpulkan bahwa data telah berdistribusi normal.

2. Uji Multikolinearitas

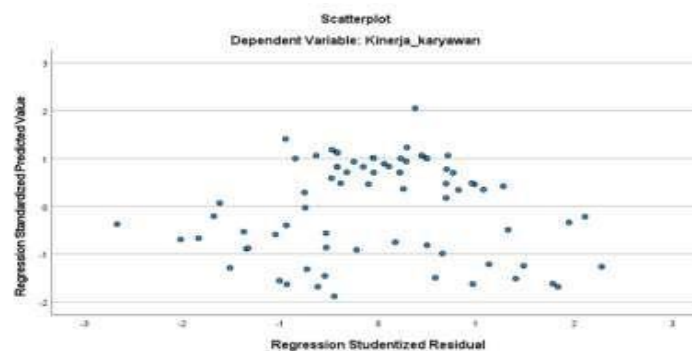
Tabel 2
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
	1 (Constant)	3.803	2.369				1.605
Kecerdasan_Emosional	.198	.090	.255	2.206	.031	.490	2.041
Kompetensi	.399	.089	.518	4.480	.000	.490	2.041

a. Dependent Variable: Kinerja_Karyawan

Pada Tabel 2 diketahui bahwa nilai tolerance semua variabel bebas adalah lebih besar dari nilai ketetapan 0,1 dan nilai VIF semua variabel bebas adalah lebih kecil dari nilai ketetapan 10. Oleh karena itu, data dalam penelitian ini dikatakan tidak mengalami masalah multikolinearitas.

3. Uji Heteroskedastisitas



Gambar 3

Berdasarkan Gambar 3 diketahui bahwa tidak ada pola yang jelas serta titik-titik menyebar diatas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka berdasarkan metode grafik tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi layak dipakai.

Hasil Uji Hipotesis

Uji t (Uji Parsial)

U Uji-t dilakukan untuk menguji secara parsial apakah pengembangan sumber daya manusia (x1), dan Motivasi Kerja (x2) secara parsial atau masing-masing berpengaruh terhadap kinerja karyawan Untuk menguji hipotesis ini dilakukan dengan cara

membandingkan thitung dengan ttabel dengan ketentuan sebagai berikut:

H0 diterima, jika thitung \leq ttabel atau sig t \geq α (0,05) H1 diterima, jika thitung $>$ ttabel atau sig t $<$ α (0,05) Diketahui, untuk mencari ttabel sebagai berikut : Probability = 5% atau (0,05)

$$df = n-k-1 \quad df = 76-2-1 \quad df = 73 \quad ttabel = probability \times df \quad ttabel = 0.05 \times 73$$

Maka, didapat ttabel = 1.991

Tabel 3 Uji t

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error				Tolerance	VIF
1 (Constant)	3.803	2.369		1.605	.113		
Kecerdasan_Emosional	.198	.090	.255	2.206	.031	.490	2.041
Kompetensi	.399	.089	.518	4.480	.000	.490	2.041

a. Dependent Variable: Kinerja_Karyawan

1. Variabel kecerdasan emosional berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan Hal ini terlihat dari nilai signifikan (0,031) $<$ dari 0,05 dan t-hitung (2.206) $>$ dibandingkan t-tabel (1.991).
2. Variabel kompetensi berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan Hal ini terlihat dari nilai signifikan (0,000) $<$ 0,05 dan t-hitung (4.480) $>$ dibandingkan t-tabel (1.991)

Uji F (simultan)

Pengujian ini dilakukan untuk melihat secara bersama-sama atau simultan pengaruh variabel bebas pengembangan sumber daya dan Motivasi Kerja terhadap variabel terikat kinerja karyawan

Diketahui, untuk mencari F tabel sebagai berikut

Probability = 5% atau (0,05)

df 1= k df 2= n-k-1

F tabel = probability X (df 1) X (df 2)

F tabel = 0.05 X 2 X 73

Maka, didapat F tabel = 3.122

Tabel 4 Uji F

ANOVA^a

	Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1129.970	2	564.985	39.832	.000b
	Residual	1035.438	73	14.184		
	Total	2165.408	75			

a. Dependent Variable: Kinerja_Karyawan

b. Predictors: (Constant), Kompetensi, Kecerdasan_Emosional

Tabel 4 mengungkapkan bahwa nilai F-hitung adalah 39.832 dengan tingkat signifikansi 0,000. Sedangkan F-tabel pada tingkat kepercayaan 95% ($\alpha = 0,05$) adalah 3.122. Oleh karena itu pada kedua perhitungan yaitu F-hitung > F-tabel dan tingkat signifikansinya (0,000) < 0,05 menunjukkan bahwa pengaruh variabel bebas (kecerdasan emosional dan kompetensi) secara serempak adalah signifikan terhadap kinerja karyawan Uji Koefisien Determinasi (R²)

Tabel 5 Hasil Pengujian Koefisien Determinasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.722a	.522	.509	3.76618

a. Predictors: (Constant), Kompetensi, Kecerdasan_Emosional

b. Dependent Variable: Kinerja_Karyawan

Berdasarkan Tabel 5 dapat diketahui bahwa nilai Adjusted R Square .509 berarti 50.1% kinerja karyawan dapat di jelaskan oleh kecerdasan emosional dan variabel kompetensi. Sedangkan sisanya 49.9 % dapat dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Pembahasan

1. Pengaruh Kecerdasan emosional Terhadap Kinerja Karyawan

Berdasarkan uji t Variabel kecerdasan emosional berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan Hal ini terlihat dari nilai signifikan (0,031) < dari 0,05 dan t-hitung (2.206) > dibandingkan t-tabel (1.991).). berarti Ho ditolak dan Ha diterima .artinya jika variabel kecerdasan emosional ditingkatkan sebesar satu satuan . Maka kinerja karyawan akan meningkat sebesar 0.198

Berdasarkan hasil prasurvei yang telah dilakukan oleh peneliti terhadap perusahaan,

sebagian besar peserta memberikan tanggapan positif dan menyatakan persetujuan mereka terhadap topik atau proposal yang diajukan. Respon positif ini mengindikasikan adanya penerimaan dan dukungan yang signifikan dari mayoritas karyawan atau pihak terkait di dalam perusahaan. Namun, penting untuk dicatat bahwa ada juga beberapa responden yang mengungkapkan ketidaksetujuan mereka. Keberagaman pendapat ini menunjukkan adanya perspektif yang berbeda di antara anggota perusahaan, yang dapat memberikan wawasan berharga bagi penelitian.

Alasan utama ketidaksetujuan ini berkaitan dengan masalah kecerdasan emosional. Beberapa responden mungkin merasa bahwa aspek kecerdasan emosional belum cukup dipertimbangkan dalam konteks perusahaan atau dalam proposal yang diajukan. Hal ini menunjukkan bahwa ada kesadaran akan pentingnya faktor emosional dalam dinamika organisasi.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Melsindy (2024) jika kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan dan diperkuat dengan penelitian Kuncoro (2019) jika kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

2. Pengaruh kompetensi Terhadap Kinerja Karyawan

Berdasarkan uji t Variabel kompetensi berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal ini terlihat dari nilai signifikan $(0,000) < 0,05$ dan $t\text{-hitung} (4,480) >$ dibandingkan $t\text{-tabel} (1,991)$ berarti H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya jika variabel kompetensi ditingkatkan sebesar satu satuan, maka kinerja karyawan akan meningkat sebesar 0.399.

Hasil prasurvei peneliti mengungkapkan gambaran menarik tentang sikap karyawan terhadap program pelatihan yang diusulkan. Mayoritas peserta merespon positif, menunjukkan antusiasme terhadap pengembangan profesional. Namun, di tengah arus positif ini, muncul suara-suara berbeda yang mengungkapkan ketidaksetujuan, mencerminkan kompleksitas dalam mengelola sumber daya manusia. Untuk menjembatani kesenjangan ini, pendekatan berpusat pada karyawan seperti mentoring individual dan sesi umpan balik reguler dapat diterapkan. Dengan mendengarkan dan merespons kekhawatiran karyawan secara aktif, organisasi dapat menciptakan program pelatihan yang efektif dan diterima baik oleh seluruh tim. Upaya kolaboratif ini diharapkan dapat mengubah resistensi awal menjadi dukungan aktif. Hasilnya adalah terciptanya budaya pembelajaran berkelanjutan yang mendorong pertumbuhan organisasi secara keseluruhan. Dengan demikian, keberagaman pendapat tidak menjadi hambatan, melainkan katalis untuk

pengembangan program pelatihan yang lebih inklusif dan bermanfaat bagi semua pihak.

ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Graha dan Wilujeng (2019) kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Dan penelitian yang dilakukan Karmandita dan Subudi (2020) kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan

3. Pengaruh kecerdasan emosional dan kompetensi terhadap kinerja karyawan berdasarkan bahwa nilai F-hitung adalah 39.832 dengan tingkat signifikansi 0,000. Sedangkan F-

Tabel pada tingkat kepercayaan 95% ($\alpha = 0,05$) adalah 3.122. Oleh karena itu pada kedua perhitungan yaitu F-hitung $>$ F-tabel dan tingkat signifikansinya ($0,000 < 0,05$) menunjukkan bahwa pengaruh variabel bebas (kecerdasan emosional dan kompetensi) secara serempak adalah signifikan terhadap kinerja karyawan ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Karmandita dan Subudi (2020) menyatakan bahwa kualitas sdm dan kompetensi berpengaruh terhadap kinerja karyawan ini diperkuat dengan penelitian yang dilakukan oleh Graha dan Wilujeng (2019) dan Lestari et al (2024)

Dalam pekerjaan saat ini, hasil kerja karyawan sangat penting untuk kesuksesan perusahaan. Ada dua hal utama yang mempengaruhi hasil kerja ini: kemampuan mengelola perasaan (kecerdasan emosional) dan keahlian dalam bekerja (kompetensi). Keduanya saling berhubungan dan penting untuk menciptakan tempat kerja yang baik. Kualitas karyawan dilihat dari kemampuan, pengetahuan, dan keterampilan mereka. Perusahaan dengan karyawan berkualitas tinggi biasanya lebih baik dalam menyelesaikan tugas, lebih kreatif dalam memecahkan masalah, dan lebih mudah menyesuaikan diri dengan perubahan. Ini membuat pekerjaan jadi lebih cepat dan efisien.

Tapi kemampuan karyawan saja tidak cukup. Perlu juga lingkungan kerja yang mendukung agar karyawan bisa berkembang. Suasana kerja yang baik membuat karyawan lebih semangat dan senang bekerja sama. Misalnya, jika perusahaan menghargai ide-ide baru, karyawan akan lebih berani berpikir kreatif. Ketika karyawan yang hebat bekerja di lingkungan yang mendukung, hasilnya akan sangat bagus. Karyawan merasa dihargai dan ingin memberikan yang terbaik. Akibatnya, hasil kerja meningkat, pekerjaan selesai lebih cepat dan lebih baik, serta target-target tercapai.

Dengan memahami hal ini, pimpinan perusahaan bisa membuat rencana untuk mengembangkan karyawan dan menciptakan lingkungan kerja yang baik. Tujuannya agar semua karyawan bisa bekerja dengan hasil yang lebih baik

SIMPULAN

Hasil penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis tentang sejauh Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Kompetensi terhadap Kinerja Karyawan pada Hotel Lariz Depari Medan". Dalam penelitian ini disimpulkan sebagai berikut : (1) Berdasarkan uji t bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan (2) Berdasarkan uji t bahwa Kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan (3) Berdasarkan secara simultan kecerdasan emosional dan Kompetensi berpengaruh secara simultan terhadap kinerja karyawan

DAFTAR PUSTAKA

- Ardiansyah, Y., & Sulistiyowati, L. H. (2018). Pengaruh kompetensi dan kecerdasan emosional terhadap kinerja pegawai. *Jurnal Inspirasi Bisnis dan Manajemen*, 2(1), 91-100
- Angelica, Tirza Laura, Andi Nu Graha, and Sri Wilujeng. "Pengaruh kecerdasan intelektual, kecerdasan emosional, dan kecerdasan spiritual terhadap kinerja karyawan di Transformer Center Kota Batu." *Jurnal Riset Mahasiswa Manajemen* 8.1 (2020).
- Bar-On, R. (2019). The Bar-On model of emotional-social intelligence (ESI). *Psicothema*, 18(supl.), 13-25.
- Boyatzis, R. E. (2008). Competencies in the 21st century. *Journal of Management Development*, 27(1), 5–12. <https://doi.org/10.1108/02621710810840730>
- Borman, & Phanca Bakti Pengaruh kecerdasan emosional, budaya kerja dan kepribadian terhadap kinerja karyawan pada PT. Palu Mitra Utama (PMU). *Jurnal Ilmu Manajemen Universitas Tadulako*, 7(1), 1-15.
- Darman, D. (2020). The effect of intellectual intelligence and emotional intelligence on competence and employees performances. *International Journal of Business and Management Invention*, 9(3), 23-31.
- Delamare Le Deist, F., & Winterton, J. (2020). Understanding competence: historical perspectives and present challenges. *Human Resource Development International*, 23(4), 343–366. <https://doi.org/10.1080/13678868.2020.1736301>
- Dessler, G. (2015). *Human Resource Management* (14th ed.). Pearson.
- Edison, E. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Alfabeta.
- Goleman, D., & Rizaldi, T. (2021). *Kecerdasan Emosional: Mengapa EI Lebih Penting daripada IQ*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Goleman, D. (2015). *Emotional Intelligence: Why It Can Matter More Than IQ*. Bantam.

- Hamzah, B. U. (2018). *Orientasi Baru dalam Psikologi Pembelajaran*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Karmandita, I. G. N. (2020). Pengaruh kompetensi dan kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan Si Doi Hotel dan Restaurant Legian. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 9(3), 1078-1097.
- Krisnawati, N. L. P., & Bagia, I. W. (2021). Pengaruh Kompetensi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Manajemen*, 7(1), 29-38.
- Kuncoro (2019). Pengaruh kecerdasan emosional, kompetensi, dan motivasi terhadap kinerja pegawai Setda Kabupaten Wonogiri. *Jurnal Manajemen Sumberdaya Manusia*, 13(2), 190-199.
- Karmandita, I. Gusti Ngurah, and Made Subudi (2020). Pengaruh Kompetensi dan Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan Si Doi Hotel dan Restaurant Legian. *Diss. Udayana University*
- Lukar, S., Pattynama, J. V., & Kaparang, R. M. (2020). Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Kompetensi Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 8(1), 226-235.
- Lestari, Tutik, Sarsono Sarsono, and Supawi Pawenang. "The Influence of Emotional Intelligence and Competence on Employee Performance Mediated by Job Satisfaction." *Edueksos Jurnal Pendidikan Sosial & Ekonomi* 13.01 (2024).
- Mangkunegara, A. P. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Remaja Rosdakarya.
- Mayer, J. D., Caruso, D. R., & Salovey, P. (2021). The Ability Model of Emotional Intelligence: Principles and Updates. *Emotion Review*, 13(4), 267–283. <https://doi.org/10.1177/1754073921996226>
- Mathis, R. L., & Jackson, J. H. (2016). *Human Resource Management (14th ed.)*. Cengage Learning.
- Muda, I., Rafiki, A., & Harahap, M. R. (2020). Factors Influencing Employees' Performance: A Study on the Islamic Banks in Indonesia. *Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 7(3), 259–268. <https://doi.org/10.13106/jafeb.2020.vol7.no3.259>
- Melsindy, P. (2024). Pengaruh kompetensi dan kecerdasan emosional terhadap kinerja pegawai pada Universitas Tjut Nyak Dhien. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 6(1), 45-58.
- Mulyasari, I. (2019). Pengaruh kecerdasan emosional dan kompetensi terhadap kinerja pegawai. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 2(1), 1-12.

- PURNAMASARI, Imas; CUPIADI, Hedi. Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Kompetensi Komunikasi terhadap Kinerja Kurir di J&T Express. *Journal of Knowledge Management*, 2022, 14.1: 1-8.
- Noe, R. A. (2017). *Employee Training and Development* (7th ed.). McGraw-Hill Education.
- Ramadhana, R., & Ratnawati, I. (2022). Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan dengan Komitmen Afektif sebagai Variabel Intervening (Studi pada Kantor PT Bess Finance Cabang Semarang). *Diponegoro Journal of Management*, 11(2), 430-439.
- Salovey, P., & Mayer, J. D. (2018). Emotional intelligence. *Imagination, Cognition and Personality*, 9(3), 185-211.
- Siswadi, Y. (2021). Effect of work motivation, emotional intelligence and work discipline on employee performance. *International Journal of Research and Review*, 8(1), 319-326.
- Schiffman, L. G. & Kanuk, L., L. 2018. *Perilaku Konsumen*, Edisi 7. Alih Bahasa: Zoelkifli. Jakarta : Indeks.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Widianingsih, E. (2018). Pengaruh pelatihan dan kompetensi terhadap kinerja karyawan. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 3(2), 120-132.