



---

# PENGARUH STRES KERJA DAN KONFLIK KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN MELALUI VARIABEL INTERVENING KECERDASAN EMOSIONAL

(Studi Pada PT. BPR Sejahtera Artha Sembada Kabupaten Pekalongan)

**M. Khaidar Ali**

Program Studi Magister Manajemen, Fakultas Ekonomika dan Bisnis  
Universitas 17 Agustus 1945 Semarang

**Sulistiyani**

Program Studi Magister Manajemen, Fakultas Ekonomika dan Bisnis  
Universitas 17 Agustus 1945 Semarang

**Frans Sudirjo**

Program Studi Magister Manajemen, Fakultas Ekonomika dan Bisnis  
Universitas 17 Agustus 1945 Semarang

Program Studi Magister Manajemen, Fakultas Ekonomika dan Bisnis  
Universitas 17 Agustus 1945 Semarang

Korespondensi penulis: [muhammadkhaidarali42@gmail.com](mailto:muhammadkhaidarali42@gmail.com)

**Abstract.** *This research aims to analyze the influence of work stress and work conflict on employee performance both directly and indirectly through emotional intelligence at PT. The population used in this research was all employees of PT. BPR Sejahtera Artha Sembada Pekalongan Regency with a total of 78 people, with a sampling technique using the saturated sample method or census method, the number of samples used was 78 respondents. The research results stated that work stress had a negative and significant effect on employee performance, work conflict had a negative and significant effect on employee performance, and emotional intelligence had a positive and significant effect on employee performance..*

**Keywords:** *Job Stress, Job Conflict, Emotional Intelligence and Employee Performance.*

**Abstrak.** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh stres kerja dan konflik kerja terhadap kinerja karyawan baik secara langsung maupun tidak langsung melalui kecerdasan emosional pada PT. Populasi yang digunakan pada penelitian ini adalah seluruh karyawan PT. BPR Sejahtera Artha Sembada Kabupaten Pekalongan dengan jumlah 78 orang, dengan teknik pengambilan sampel menggunakan metode sampel jenuh atau metode sensus, maka jumlah sampel yang digunakan sebesar 78 responden. Hasil penelitian menyatakan jika stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, konflik kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, dan kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

**Kata kunci:** Stres Kerja, Konflik Kerja, Kecerdasan Emosional dan Kinerja Karyawan.

## PENDAHULUAN

Sumber Daya Manusia (SDM) sebagai aset berharga yang dimiliki oleh suatu organisasi, karena SDM menjadi satu-satunya sumber daya yang dapat menggerakkan sumber daya lainnya. SDM adalah elemen kunci dalam mencapai tujuan perusahaan. Setiap organisasi memerlukan SDM yang berkinerja tinggi dan produktif untuk mencapai sasaran-sasaran yang telah ditetapkan. Bentuk dan tujuan organisasi ditentukan oleh visi yang dirancang untuk kepentingan SDM, dan dalam pelaksanaan misinya, SDM memainkan peran sentral dalam perencanaan, organisasi, pengarahan, dan pelaksanaan faktor-faktor yang terlibat dalam operasional perusahaan. SDM sebagai aset utama yang digunakan untuk merencanakan, mengorganisir, mengarahkan, dan menggerakkan berbagai elemen dalam perusahaan (Polopadang *et al.*, 2019).

Aspek Sumber Daya Manusia adalah faktor utama yang harus dijaga oleh sebuah organisasi sesuai dengan perubahan yang terus menerus dalam lingkungannya. Organisasi harus berusaha untuk menjaga SDM yang berkualitas tinggi agar dapat mengatasi setiap tantangan yang dihadapinya. Salah satu indikator utama kualitas SDM adalah kinerja karyawan. Untuk mencapai tingkat kualitas tersebut, perusahaan harus memiliki kemampuan untuk meningkatkan kinerja karyawan. Manajemen SDM yang efektif sangat penting dalam usaha meningkatkan kinerjanya (Riana & Agath, 2016).

Kinerja karyawan merupakan hasil kerja baik secara kualitas maupun kuantitas yang dicapai oleh karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Mangkunegara, 2019). Kemampuan seorang karyawan dalam melakukan pekerjaannya dapat diukur melalui kinerjanya, dan kinerja yang optimal mencerminkan kemampuan tersebut. Karyawan dianggap bekerja dengan baik ketika mereka mencapai tingkat kinerja yang tinggi, yang pada gilirannya dapat menghasilkan hasil kerja yang optimal. Setiap organisasi perlu melakukan upaya untuk meningkatkan kinerja karyawan, karena kinerja karyawan memiliki peran kunci dalam kesuksesan organisasi dalam mencapai tujuannya (Pallawagau, 2021).

Kinerja karyawan yang optimal akan terjadi ketika organisasi mampu mengoptimalkan potensi yang dimiliki oleh karyawannya. Hal ini akan memungkinkan karyawan untuk memberikan kontribusi maksimal bagi kesuksesan organisasi. Oleh karena itu, untuk meningkatkan kinerja karyawan, penting bagi organisasi untuk memahami dan mengidentifikasi faktor-faktor yang dapat memengaruhi kinerja karyawan tersebut. Ada berbagai faktor yang dapat memiliki dampak signifikan terhadap kinerja karyawan, antara lain faktor stres kerja, konflik kerja, dan kecerdasan emosional (Pradoto *et al.*, 2022; Pramono, 2022; dan Rahayu *et al.*, 2023).

Kajian kinerja karyawan akan dilakukan pada PT. BPR Sejahtera Artha Sembada Pekalongan, yang menjadi salah satu BPR swasta pertama di Pekalongan yang

berhasil dalam usaha pengentasan kemiskinan dan dalam upaya untuk mendorong pertumbuhan ekonomi masyarakat melalui pemberian kredit di sektor riil. Agar dapat mewujudkan visi, misi, serta tujuan yang sudah ditentukan oleh BPR tersebut, diperlukan adanya kinerja karyawan yang optimal. Hal ini mengingat dengan kinerja karyawan yang optimal menjadi kunci keberhasilan perusahaan dalam mempertahankan kelangsungan hidupnya. PT. BPR Sejahtera Artha Sembada Kabupaten Pekalongan menghadapi tantangan yang tidak mudah dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan. Berbagai hambatan dan rintangan seringkali muncul, yang akhirnya memengaruhi hasil penilaian kinerja karyawan yang belum mencapai tingkat optimal. Penilaian kinerja dari PT. BPR Sejahtera Artha Sembada Kabupaten Pekalongan dapat dilihat dari nilai Non Performing Loan (NPL) dan profitabilitas yang dihasilkan.

Kinerja karyawan PT. BPR Sejahtera Artha Sembada Kabupaten Pekalongan masih belum sesuai yang diharapkan. Hal ini dapat dilihat dari rasio Non Performing Loan (NPL)-Netto yang dihasilkan selama tahun 2020 sampai 2022, dimana nilai tersebut selalu meningkat dan lebih besar dari nilai target yang diharapkan, yaitu pada tahun 2020 sebesar 7,28%, tahun 2021 sebesar 7,51%, dan tahun 2022 sebesar 7,69%. Nilai tersebut masih dianggap cukup tinggi mengingat dalam peraturan OJK No. 4/POJK.03/2016, nilai maksimal rasio NPL diatas 5% artinya tidak sehat. Hal ini menunjukkan jika tingkat kesehatan PT. BPR Sejahtera Artha Sembada Kabupaten Pekalongan dilihat dari rasio NPL kurang sehat, karena risiko kegagalan debitur dalam membayar kredit dan bunganya sangat tinggi, atau dengan kata lain banyak nasabah yang tidak mampu membayar angsuran kredit dalam periode tersebut, sehingga nilai NPL yang dihasilkan tinggi.

Pencapaian kinerja lainnya dilihat dari nilai *Return On Aset* (ROA) perusahaan, dimana nilai pada tahun 2020 sebesar 1,12%, tahun 2021 sebesar 1,10%, dan tahun 2022 1,85%. Ketiga nilai ROA tersebut masih belum memenuhi target yang ditentukan dalam setiap tahunnya. Nilai ROA yang dihasilkan masih belum optimal karena kemampuan untuk menghasilkan laba perusahaan belum memenuhi target yang diharapkan, mengingat masih banyak nasabah yang belum mampu memenuhi kewajibannya, serta penyaluran dananya juga belum optimal sehingga nilai ROA yang dihasilkan belum memenuhi target yang diharapkan. Penilaian kinerja lainnya dilihat dari rasio Beban Operasional terhadap Pendapatan Operasional (BOPO), yang menunjukkan jika nilai tahun 2020 sebesar 93,68%, tahun 2021 sebesar 93,87%, dan tahun 2022 sebesar 93,98%. Nilai tersebut masih dianggap cukup tinggi mengingat dalam peraturan OJK No. 4/POJK.03/2016, nilai rasio BOPO adalah tidak lebih dari 95,52% agar dikatakan sehat dan lebih rendah lebih baik. Artinya tingkat efisiensi PT. BPR Sejahtera Artha Sembada Kabupaten Pekalongan dalam menjalankan operasional perusahaan masih kurang sehat, karena beban operasionalnya masih tinggi jika dibandingkan dengan pendapatan operasional yang dihasilkan.

Penelitian tentang pengaruh stres kerja dan konflik kerja terhadap kinerja pegawai juga pernah dilakukan oleh peneliti-peneliti sebelumnya. Dari beberapa penelitian tersebut menunjukkan adanya *research gap*, antara lain hasil penelitian Idris *et al.*, (2020), Sari & Saputra (2022), Weni *et al.*, (2023), Iskanto (2021), dan Pradoto *et al.*, (2022) yang menyatakan stres kerja berpengaruh negatif signifikan terhadap kinerja karyawan, berbeda dengan Kurniawan *et al.*, (2018), Polopadang *et al.*, (2019), dan Usmani *et al.*, (2022) yang menyatakan stres kerja berpengaruh positif tidak signifikan terhadap kinerja karyawan. Hasil penelitian Kurniawan *et al.*, (2018), Nugrahaningsih & Irmawati (2022), Pramono (2022), dan Amer *et al.*, (2023) yang menyatakan konflik kerja berpengaruh negatif signifikan terhadap kinerja karyawan, berbeda dengan hasil penelitian Polopadang *et al.*, (2019) dan Wiratna & Priyantono (2022) yang menyatakan konflik kerja berpengaruh positif tidak signifikan terhadap kinerja karyawan.

Stres kerja dan konflik kerja tidak selalu berpengaruh terhadap kinerja karyawan, sehingga perlu adanya variabel lain sebagai mediasi yang dapat mendukung variabel tersebut sehingga berpengaruh terhadap kinerja karyawan, dimana dalam penelitian akan menggunakan kecerdasan emosional sebagai variabel intervening. Kinerja yang optimal memerlukan kemampuan karyawan dalam mengelola stres kerja dan konflik kerja dengan memanfaatkan kecerdasan emosionalnya. Kecerdasan emosional mencakup kemampuan mengenali perasaan diri sendiri dan orang lain, memotivasi diri sendiri, dan mengelola emosi baik dalam situasi individual maupun dalam interaksi sosial (Goleman, 2018). Karyawan yang memiliki kecerdasan emosional tinggi mampu mengatasi konflik kerja serta mengelola stres kerja dengan lebih efektif, yang pada akhirnya meningkatkan kinerjanya. Kecerdasan emosional sebagai variabel intervening juga didukung oleh penelitian Amer *et al.*, (2023), yang menunjukkan bahwa kecerdasan emosional dapat memediasi pengaruh konflik kerja dengan kinerja pegawai. Temuan serupa juga ditemukan dalam penelitian oleh Idris *et al.*, (2020) dan Sari & Saputra (2022), yang menyatakan bahwa kecerdasan emosional dapat berfungsi sebagai intervening atau mediasi dalam hubungan antara stres kerja dan kinerja pegawai.

## KAJIAN PUSTAKA

### Kinerja Karyawan

Kinerja karyawan adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh karyawan dalam melaksanakan tugas untuk tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Margareta *et al.*, 2019). Kinerja merupakan hasil atau tingkat keberhasilan keseluruhan seseorang selama periode tertentu dalam melaksanakan suatu tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan sebelumnya dan disepakati bersama (Rahmawathi & Supartha, 2018). Kinerja karyawan merupakan hasil kerja yang telah dilakukan

oleh seorang karyawan secara kualitas dan kuantitas dari apa yang dicapai dalam tugas dan tanggung jawab yang dibebankan dengan tujuan yaitu mencapai keuntungan dan kepentingan bersama (Sendow *et al.*, 2023). Dapat disimpulkan kinerja karyawan adalah hasil kerja yang mencakup kualitas dan kuantitas dari tugas yang dilaksanakan dalam jangka waktu tertentu, yang dibandingkan dengan standar kerja, target, atau kriteria yang telah ditentukan sebelumnya dan disepakati bersama. Penilaian kinerja ini digunakan sebagai dasar untuk memberikan reward atau hukuman kepada karyawan dan bertujuan untuk meningkatkan motivasi dalam pekerjaan sesuai dengan deskripsi kerja.

### **Stres Kerja**

Stres kerja adalah kondisi ketegangan yang menimbulkan ketidakseimbangan fisik dan psikis, sehingga dapat mempengaruhi emosi, proses berpikir, dan kondisi seorang karyawan. Semakin besar stres yang dialami karyawan, maka semakin sulit menghadapi lingkungannya (Sari & Saputra, 2022). Stres kerja adalah respons atau tanggapan individu dalam menyesuaikan diri dengan tuntutan psikologis dan fisik yang dihadapi dalam lingkungan kerja. Stres kerja dapat dipicu oleh tuntutan yang berlebihan atau terlalu banyak dari lingkungan, situasi, atau peristiwa tertentu (Luthans, 2018). Aniversari (2022) menjelaskan stres kerja adalah suatu ketegangan yang mengakibatkan tidak seimbangnya kondisi psikologis karyawan yang diakibatkan karena terlalu banyak tuntutan dan tekanan yang berlebihan dari tugas yang diberikan perusahaan. Dapat disimpulkan stres kerja adalah kondisi di mana individu menghadapi peluang, kendala, atau tuntutan yang sangat diinginkan, tetapi hasilnya dipersepsikan sebagai tidak pasti dan penting. Stres kerja timbul ketika individu dihadapkan pada situasi yang memiliki tingkat ketidakpastian, mencakup aspek emosional seperti perasaan tertekan dan dampaknya terhadap ketidakstabilan emosi, peningkatan tekanan darah, kecemasan, gangguan tidur, dan masalah pencernaan.

Hasil penelitian Idris *et al.*, (2020) menunjukkan bahwa dengan stres kerja yang tinggi dialami oleh karyawan akan memberikan dampak negatif terhadap kinerja karyawan. Hasil penelitian Sari & Saputra (2022) yang menyatakan dengan tingginya stres kerja yang dialami oleh karyawan dapat berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan. Hasil penelitian Weni *et al.*, (2023) mengemukakan bahwa semakin tinggi stres kerja yang dialami oleh karyawan memberikan pengaruh negatif terhadap kinerja karyawan. Hal ini diperkuat dengan hasil penelitian Iskamto (2021), dan Pradoto *et al.*, (2022) yang menyatakan jika stres kerja yang tinggi berpengaruh negatif signifikan terhadap kinerja karyawan. Berdasarkan uraian tersebut, hipotesis yang diajukan adalah: H1 : Stres kerja berpengaruh negatif signifikan terhadap kinerja karyawan.

Hasil dari penelitian yang dilakukan oleh Idris *et al.*, (2020) mengemukakan bahwa tingkat stres kerja yang dialami karyawan semakin tinggi akan dapat menurunkan

tingkat kecerdasan emosional pegawai, sehingga menunjukkan ada dampak negatif dari stres kerja terhadap kecerdasan emosional. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Sari & Saputra (2022) menunjukkan dengan semakin tinggi stres kerja yang dialami karyawan memberikan pengaruh negatif dan signifikan terhadap tingkat kecerdasan emosional. Berdasarkan uraian tersebut, hipotesis yang diajukan adalah:

H4 : Stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kecerdasan emosional.

### **Konflik Kerja**

Konflik kerja merupakan ketidaksesuaian diantara dua atau lebih anggota-anggota atau kelompok (dalam organisasi/ perusahaan) yang harus membagi sumber daya yang terbatas atau kegiatan-kegiatan kerja dan atau karena kenyataan jika mereka mempunyai perbedaan status, tujuan, nilai, atau persepsi (Rivai, 2014). Konflik kerja merupakan pertentangan yang terjadi antara apa yang diharapkan oleh seseorang terhadap dirinya, orang lain, organisasi dengan kenyataan dari apa yang diharapkan (Mangkunegara, 2019). Konflik kerja sebagai kondisi dimana terjadi ketidakcocokan antar nilai dan tujuan yang ingin dicapai, baik nilai dan tujuan yang ada dalam diri sendiri maupun dalam hubungan dengan orang lain (Luthans, 2018). Dapat disimpulkan konflik kerja adalah ketidaksesuaian atau perbedaan di antara anggota atau kelompok di dalam perusahaan yang terjadi karena pembagian sumber daya terbatas atau perbedaan status, tujuan, nilai, atau persepsi, dan mencakup ketidakcocokan antara tujuan yang ingin dicapai atau cara mencapainya. Konflik kerja melibatkan pertentangan antara harapan individu terhadap dirinya, orang lain, atau organisasi dengan realitas yang sebenarnya.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Kurniawan *et al.*, (2018) yang menyatakan bahwa konflik kerja yang semakin tinggi dialami oleh karyawan akan memberikan dampak negatif terhadap kinerja karyawan. Hasil penelitian dari Nugrahaningsih & Irmawati (2022) yang menyatakan konflik kerja yang tinggi dalam perusahaan memberikan pengaruh negatif terhadap kinerja karyawan. Hasil penelitian Pramono (2022) menyatakan bahwa konflik kerja yang terjadi dalam perusahaan berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan. Hal ini diperkuat dengan hasil penelitian Amer *et al.*, (2023) yang menyatakan konflik kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan. Berdasarkan uraian tersebut, maka hipotesis yang diajukan adalah:

H2 : Konflik kerja berpengaruh negatif signifikan terhadap kinerja karyawan

Konflik kerja yang dialami karyawan mengakibatkan beban psikologis, yang pada gilirannya dapat mengganggu kemampuan individu dalam mengenali, memahami, mengelola, dan menggunakan emosi secara efektif. Hasil penelitian Amer *et al.*, (2023) mengemukakan konflik kerja memberikan pengaruh negatif terhadap kecerdasan emosional yang berarti dengan tingginya konflik kerja akan menurunkan kecerdasan emosional. Berdasarkan uraian tersebut, hipotesis yang diajukan adalah:

H5 : konflik kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kecerdasan emosional.

### **Kecerdasan Emosional**

Wirawan (2017) menyebutkan kecerdasan emosional adalah suatu kemampuan dari seseorang untuk dapat mengenal dirinya sendiri dan orang lain, berfikir secara logis dan sikap positif serta mampu menjalin hubungan yang harmonis dengan orang lain dan sepemahaman dengan orang lain. Kecerdasan emosional merupakan kemampuan untuk memotivasi diri sendiri dan bertahan menghadapi frustrasi, mengendalikan dorongan hati dan tidak melebihi-lebihkan kesenangan, mengatur suasana hati dan juga untuk menjaga agar beban stres tidak akan melumpuhkan kemampuan berpikir, berempati, dan berdoa (Robbins & Judge, 2018). Kecerdasan emosional menurut pendapat dari Andriana *et al.*, (2022) dapat diartikan sebagai kemampuan seseorang untuk mengendalikan emosi dirinya, membedakan suatu emosi dengan lainnya, dan menggunakan informasi tersebut untuk menuntut proses berfikir dan berperilaku seseorang. Dapat disimpulkan bahwa kecerdasan emosional adalah kemampuan individu untuk mengenali, mengelola, dan memanfaatkan emosi, baik dalam hubungan dengan diri sendiri maupun dalam interaksi dengan orang lain, serta dalam konteks berbagai situasi dan tuntutan, dan menunjukkan kombinasi dari pemahaman diri, pengelolaan emosi, kemampuan sosial, dan penggunaan informasi emosional dalam berfikir dan berperilaku.

Hasil penelitian Idris *et al.*, (2020) menyatakan jika kecerdasan emosional yang tinggi dimiliki karyawan memberikan dampak positif terhadap peningkatan kinerja

karyawan. Hasil penelitian Nugrahaningsih & Irmawati (2022) yang menyatakan jika kecerdasan emosional berpengaruh positif terhadap peningkatan kinerja karyawan. Hasil penelitian Sari & Saputra (2022) mengemukakan jika kecerdasan emosional dapat memberikan pengaruh negatif terhadap kinerja karyawan. Hal ini diperkuat dengan hasil penelitian Amer *et al.*, (2023) dan Rahayu *et al.*, (2023) menyatakan kecerdasan emosional berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan. Berdasarkan uraian tersebut, hipotesis yang diajukan adalah:

H3 : Kecerdasan emosional berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan.

Karyawan yang memiliki kecerdasan emosional yang baik memiliki lebih banyak alat dan strategi untuk mengatasi stres kerja, sehingga tidak merasa cemas atau terjebak dalam situasi yang menekan. Dengan mengintegrasikan kecerdasan emosional, perusahaan dapat membantu karyawan menghadapi tekanan dengan lebih baik, meningkatkan kesejahteraan psikologis, dan pada gilirannya, meningkatkan kinerjanya. Hasil penelitian Idris *et al.*, (2020) dan Sari & Saputra (2022) yang menyatakan jika kecerdasan emosional dapat memediasi pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan. Berdasarkan uraian tersebut, hipotesis yang diajukan adalah:

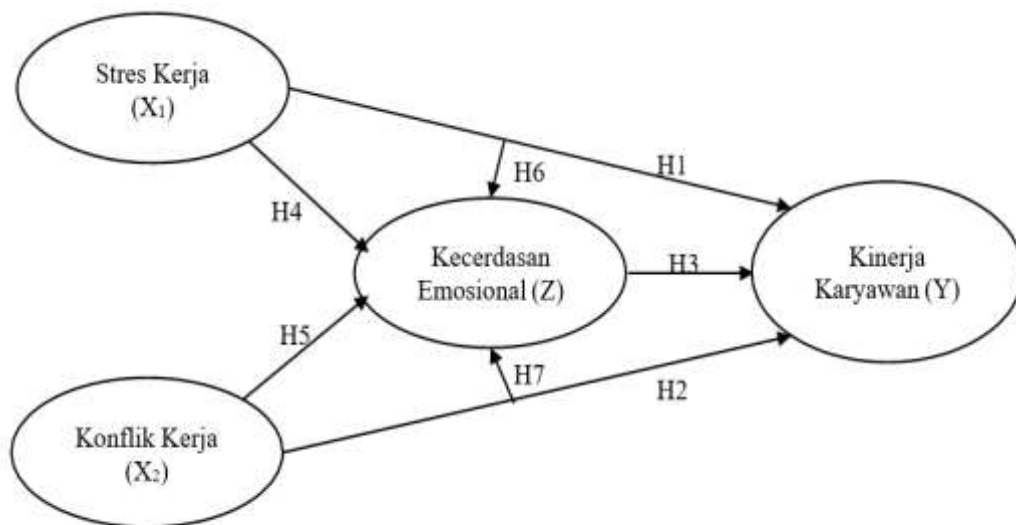
H6 : Kecerdasan emosional dapat memediasi pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan.

Karyawan yang memiliki tingkat kecerdasan emosional yang tinggi mungkin akan lebih mampu mengatasi konflik dengan cara yang lebih produktif, menjaga keseimbangan antara tuntutan pekerjaan dan kehidupan pribadi, dan akhirnya meningkatkan kinerjanya. Hasil penelitian yang dilakukan Amer *et al.*, (2023) menyatakan bahwa kecerdasan emosional dapat memediasi pengaruh konflik kerja terhadap kinerja karyawan. Berdasarkan uraian tersebut, hipotesis yang diajukan adalah:

H7 : Kecerdasan emosional dapat memediasi pengaruh konflik kerja terhadap kinerja karyawan.

### Model Konseptual

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh variabel stres kerja dan konflik kerja terhadap kinerja karyawan, serta menguji peran variabel intervening kecerdasan emosional dalam memediasi pengaruh variabel stres kerja dan konflik kerja terhadap kinerja karyawan. Model konseptual dapat dilihat dari gambar berikut:



Gambar 1: Model Kerangka Pikir

### METODE PENELITIAN

Penelitian ini termasuk dalam jenis penelitian eksplanatori, yang bertujuan untuk menjelaskan posisi variabel-variabel yang sedang diselidiki serta hubungan antara variabel satu dengan variabel lainnya (Sugiyono, 2019). Hubungan yang dimaksud adalah untuk mengetahui hubungan sebab akibat antara variabel independen yang terdiri dari stres kerja (X<sub>1</sub>) dan konflik kerja (X<sub>2</sub>), variabel intervening yaitu kecerdasan emosional (Z), dan variabel terikat yaitu kinerja karyawan (Y). Variabel akan diukur menggunakan Skala Likert dari 1 – 5, dengan perincian skor 1 = sangat tidak setuju sampai skor 5 = sangat setuju. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan dari PT. BPR Sejahtera Arta Sembada Kabupaten Pekalongan dengan jumlah 78 karyawan, dengan teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode sensus atau sampel jenuh, maka jumlah sampelnya



adalah 78 responden. Analisis data akan menggunakan analisis *Structural Equation Model* Partial Least Square (SEM- PLS) dengan menggunakan program SmartPLS versi 3.

**Tabel 1 : Desfinisi Operasional Variabel**

No	Variabel	Definisi Operasional	Indikator
1	Stres Kerja (X1)	Kondisi di mana individu menghadapi peluang, kendala, atau tuntutan yang sangat diinginkan, tetapi hasilnya dipersepsikan sebagai tidak pasti dan penting. Stres kerja timbul ketika individu dihadapkan pada situasi yang memiliki tingkat ketidakpastian, mencakup aspek emosional seperti perasaan tertekan dan dampaknya terhadap ketidakstabilan emosi, peningkatan tekanan darah, kecemasan, gangguan tidur, dan masalah pencernaan	1. Beban kerja 2. Wewenang dan tanggungjawab 3. Kondisi fisik atau kesehatan 4. Ketidaknyamanan 5. Tekanan kerja
2	Konflik Kerja (X2)	Ketidaksesuaian atau perbedaan di antara anggota atau kelompok dalam perusahaan yang terjadi karena pembagian sumber daya terbatas atau perbedaan status, tujuan, nilai, atau persepsi, dan mencakup ketidakcocokan antara tujuan yang ingin dicapai atau cara mencapainya	1. Kesalahan komunikasi 2. Interdependensi aktivitas kerja 3. Perbedaan penilaian atau persepsi 4. Perbedaan tujuan 5. Kesalahan dalam afeksi
3	Kecerdasan Emosional (Z)	Kemampuan individu untuk mengenali, mengelola, dan memanfaatkan emosi, baik dalam hubungan dengan diri sendiri maupun dalam interaksi dengan orang lain, serta dalam konteks berbagai situasi dan tuntutan, dan menunjukkan kombinasi dari pemahaman diri, pengelolaan emosi, kemampuan sosial, dan penggunaan informasi emosional dalam berfikir dan berperilaku	1. Kesadaran diri 2. Manajemen diri 3. Motivasi diri 4. Empati (kesadaran sosial) 5. Manajemen hubungan
4	Kinerja Karyawan (Y)	Hasil kerja yang mencakup kualitas dan kuantitas dari tugas yang dilaksanakan dalam jangka waktu tertentu, yang dibandingkan dengan standar kerja, target, atau kriteria yang telah ditentukan sebelumnya dan disepakati bersama.	1. Kualitas kerja 2. Kuantitas kerja 3. Ketepatan waktu 4. Efektivitas kerja 5. Kemandirian 6. Komitmen kerja

Sumber : Dikembangkan untuk penelitian, 2023.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Identitas Responden Penelitian

Hasil penelitian menunjukkan dari 78 karyawan PT. BPR Sejahtera Artha Sembada Kabupaten Pekalongan, dengan jumlah 63 orang (80,8%) adalah karyawan laki-laki mengingat banyak tugas kerja yang dibebankan bersifat kewilayahan atau bekerja di lapangan. Sebagian besar karyawan berusia 31 sampai 35 tahun dengan jumlah 20 orang (25,6%), yang menunjukkan jika karyawan berada pada usia produktif dan usia kerja. Mayoritas karyawan dengan jumlah 40 orang (51,3%) memiliki pendidikan SMA/SMK, dan sebagian besarnya sudah bekerja selama 6 sampai 10 tahun dengan jumlah 36 orang (46,1%), sehingga diharapkan akan memiliki kemampuan dan kualitas kerja yang baik serta memiliki pengalaman yang besar dalam melaksanakan pekerjaan. Hasil tersebut dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 2 : Analisis Deskriptif Responden Penelitian**

<b>Karakteristik</b>	<b>Keterangan</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase</b>
Jenis Kelamin	Laki-Laki	63	80,8
	Perempuan	15	19,2
	<b>Jumlah</b>	<b>78</b>	<b>100</b>
Usia	21 – 25 tahun	6	7,7
	26 – 30 tahun	16	20,5
	31 – 35 tahun	20	25,6
	36 – 40 tahun	9	11,5
	41 – 45 tahun	11	14,1
	46 – 50 tahun	9	11,5
	> 50 tahun	7	9,0
	<b>Jumlah</b>	<b>78</b>	<b>100</b>
Pendidikan	SMA/SMK	40	51,3
	Diploma	11	14,1
	Sarjana	27	34,6
	<b>Jumlah</b>	<b>78</b>	<b>100</b>
Lama Kerja	01 – 05 tahun	16	20,5
	06 – 10 tahun	36	46,1
	11 – 15 tahun	19	24,4
	16 – 20 tahun	5	6,4
	> 20 tahun	2	2,6
	<b>Jumlah</b>	<b>78</b>	<b>100</b>

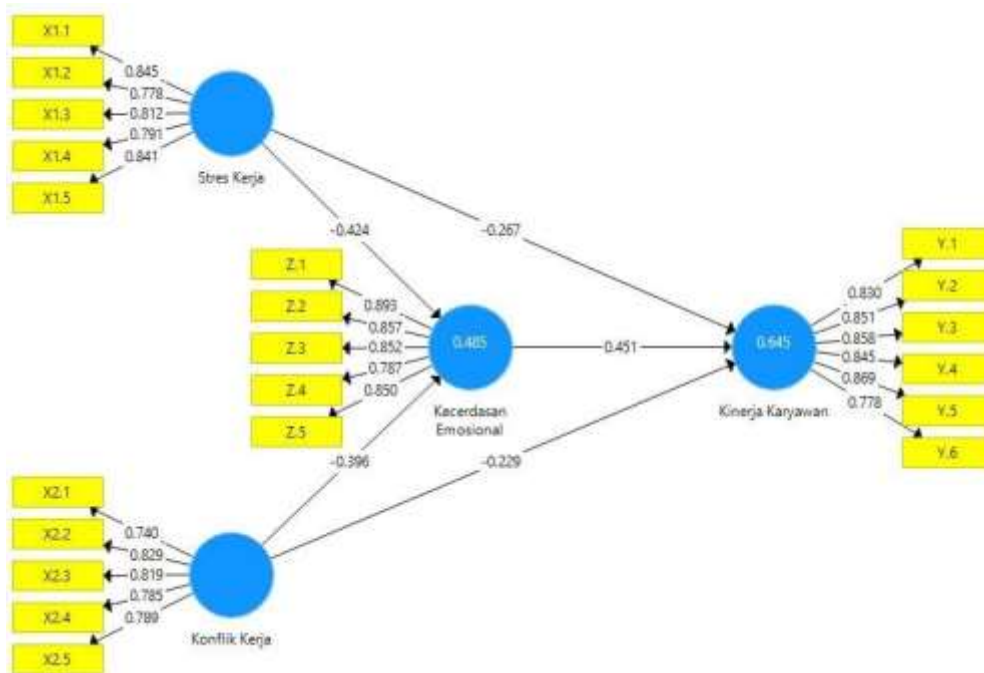
Sumber : Data primer diolah, 2023.

### Analisis Deskriptif Variabel

Hasil tanggapan responden terhadap variabel stres kerja sangat rendah, dapat dilihat dari nilai rata-rata tanggapan responden sebesar 1,76 yang masuk kriteria sangat rendah, artinya stres kerja yang dirasakan karyawan saat menjalankan tugas kerja sangat rendah. Tanggapan terhadap variabel konflik kerja sangat rendah, dapat dilihat dari nilai rata-rata tanggapan responden sebesar 1,69 yang masuk kriteria sangat

rendah, artinya konflik kerja yang dialami karyawan dalam perusahaan saat bekerja sangat rendah. Hasil tanggapan terhadap variabel kecerdasan emosional adalah tinggi, dapat dilihat dari nilai rata-rata tanggapan responden sebesar 4,20 yang masuk kriteria tinggi, artinya kecerdasan emosional yang dimiliki oleh karyawan saat menjalankan tugas kerja sudah tinggi. Hasil tanggapan terhadap variabel kinerja karyawan sangat tinggi, dapat dilihat dari nilai rata-rata tanggapan responden sebesar 4,21 yang masuk kriteria sangat tinggi, artinya kinerja yang dihasilkan oleh karyawan sudah optimal.

Gambar 2. Full Model Struktural



### Hasil Uji Validitas dan *Composite Reliability*

Nilai *loading factor* dari hasil *outer loading* masing-masing indikator variabel lebih besar dari 0,70. Hasil ini dapat disimpulkan jika masing-masing indikator yang digunakan untuk mengukur variabel stres kerja, konflik kerja, dan kecerdasan emosional, dan kinerja karyawan dapat dikatakan valid. Nilai *Average Variant Extracted* (AVE) dari masing-masing variabel lebih besar dari 0,5, dapat disimpulkan jika masing-masing variabel stres kerja, konflik kerja, dan kecerdasan emosional, dan kinerja karyawan dikatakan valid. Hasil uji validitas diskriminan diperoleh nilai akardari AVE (*Fornell-Larcker Criterion*) setiap variabel yang digunakan lebih besar dibandingkan nilai korelasinya dengan variabel lain, sehingga secara diskriminan

dapat dikatakan valid. Nilai *cronbach's alpha* dan *composite reliability* dari masing-masing variabel stres kerja, konflik kerja, dan kecerdasan emosional, dan kinerja karyawan lebih besar dari 0,70. Hasil ini dapat disimpulkan bahwa konstruk setiap variabel dapat dikatakan reliabel dan memenuhi syarat untuk diteliti. Hasil selengkapnya dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 3. Hasil Outer Loading**

Indikator	Stres Kerja	Konflik Kerja	Kecerdasan Emosional	Kinerja Karyawan
X1.1	0,845			
X1.2	0,778			
X1.3	0,812			
X1.4	0,791			
X1.5	0,841			
X2.1		0,740		
X2.2		0,829		
X2.3		0,819		
X2.4		0,785		
X2.5		0,789		
Z.1			0,893	
Z.2			0,857	
Z.3			0,852	
Z.4			0,787	
Z.5			0,850	
Y.1				0,830
Y.2				0,851
Y.3				0,858
Y.4				0,845
Y.5				0,869
Y.6				0,778

Sumber: Data primer diolah, 2023.

**Tabel 4. Nilai AVE, Cronbachs Alpha, dan Composite Reliability**

Variabel	Average Variance Extracted (AVE)	Cronbach's Alpha	Composite Reliability
Stres Kerja	0,662	0,873	0,907
Konflik Kerja	0,629	0,852	0,894
Kecerdasan Emosional	0,720	0,902	0,928
Kinerja Karyawan	0,704	0,916	0,934

Sumber: Data primer diolah, 2023.

**Tabel 5: Hasil *Fornell-Larcker Criterion***

	<b>Kecerdasan Emosional</b>	<b>Kinerja Karyawan</b>	<b>Konflik Kerja</b>	<b>Stres Kerja</b>
Kecerdasan Emosional	0,848			
Kinerja Karyawan	0,744	0,839		
Konflik Kerja	-0,582	-0,609	0,793	
Stres Kerja	-0,598	-0,637	0,438	0,814

Sumber : Data primer diolah, 2023.

### R-Square

Nilai *R-Square* model pertama adalah 0,645, artinya bahwa stres kerja, konflik kerja, dan kecerdasan emosional dapat menjelaskan variasi variabel kinerja karyawan sebesar 64,5%, sedangkan sisanya dijelaskan variabel lain yang tidak diteliti. Nilai *R-Square* sebesar 0,645 juga menunjukkan jika model pertama dapat dikategorikan sebagai model yang moderat. Nilai *R-Square* model kedua adalah 0,485, artinya bahwa stres kerja dan konflik kerja dapat menjelaskan variasi variabel kecerdasan emosional sebesar 48,5%, sedangkan sisanya dijelaskan variabel lain yang tidak diteliti atau dimasukkan ke dalam model. Nilai *R-Square* sebesar 0,485 juga menunjukkan jika model kedua dapat dikategorikan sebagai model yang moderat. Hal ini dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 6: Hasil R-Square**

<b>Variabel</b>	<b>R Square</b>	<b>R Adjusted</b>	<b>Square</b>
Kinerja Karyawan	0,645	0,631	
Kecerdasan Emosional	0,485	0,471	

Sumber : Data primer diolah, 2023.

### F-square

pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan dan pengaruh konflik kerja terhadap kinerja karyawan masuk dalam kategori pengaruh lemah dengan masing-masing bernilai 0,127 dan 0,096. Pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan termasuk dalam kategori pengaruh sedang dengan nilai 0,295. Pengaruh stres kerja terhadap kecerdasan emosional dan pengaruh konflik kerja terhadap kecerdasan emosional termasuk dalam kategori pengaruh sedang dengan masing-masing bernilai 0,282 dan 0,246. Hal ini dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 7. Hasil *f-Square***

	<b>Kinerja Karyawan</b>	<b>Kecerdasan Emosional</b>
Stres Kerja	0,127	0,282
Konflik Kerja	0,096	0,246
Kecerdasan Emosional	0,295	

Sumber : Data primer diolah, 2023.

### Q-Square

Nilai *Q-Square* dari model pertama adalah 0,421, serta model kedua adalah sebesar 0,338, dimana nilai-nilai tersebut lebih besar dari 0, sehingga dapat dikatakan jika model pertama dan kedua memiliki nilai prediktif yang relevan (*predictive relevance*) atau mampu untuk memprediksi dengan baik. Hal ini dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 8. Hasil *Q-Square***

	SSO	SSE	Q <sup>2</sup> (=1- SSE/SSO)
Kecerdasan Emosional	390,00 0	258,11 6	0,338
Kinerja Karyawan	468,00 0	271,13 1	0,421
Konflik Kerja	390,00 0	390,00 0	
Stres Kerja	390,00 0	390,00 0	

Sumber : Data primer diolah, 2023.

### Pengujian Hipotesis

Hasil uji hipotesis pengaruh stres kerja, konflik kerja, dan kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan, dan pengaruh stres kerja dan konflik kerja terhadap kecerdasan emosional adalah sebagai berikut:

**Tabel 9. Hasil Uji Hipotesis**

Pengaruh antar Variabel	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics ( O/STDEV )	P Values
Stres Kerja -> Kinerja Karyawan	-0,267	-0,283	0,113	2,361	0,019
Konflik Kerja -> Kinerja Karyawan	-0,229	-0,228	0,102	2,234	0,026
Kecerdasan Emosional -> Kinerja Karyawan	0,451	0,432	0,119	3,787	0,000
Stres Kerja -> Kecerdasan Emosional	-0,424	-0,423	0,108	3,928	0,000
Konflik Kerja -> Kecerdasan Emosional	-0,396	-0,399	0,115	3,437	0,001

Sumber : Data primer diolah, 2023.

Nilai koefisien stres kerja terhadap kinerja karyawan sebesar -0,267 dan bernilai negatif, nilai t statistik lebih besar daripada nilai t tabel yaitu 2,361 > 1,96, dan nilai P values 0,019 lebih kecil dari 0,05. Keputusannya menerima hipotesis alternatif, dapat disimpulkan jika hipotesis satu (H1) yang menyatakan bahwa stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan dapat diterima. Hasil tersebut

menunjukkan jika stres kerja dapat menjadi faktor pemicu yang memiliki peran penting dalam mempengaruhi kinerja yang dihasilkan oleh karyawan PT. BPR Sejahtera Artha Sembada Kabupaten Pekalongan. Pengaruh negatif menunjukkan jika stres kerja yang rendah akan berdampak pada peningkatan kinerja karyawan. Dengan rendahnya tingkat stres kerja karyawan berdampak pada peningkatan kinerja karyawan PT. BPR Sejahtera Artha Sembada. Hasil ini selaras dengan hasil penelitian Idris *et al.*, (2020), Sari & Saputra (2022), Weni *et al.*, (2023), Iskanto (2021), dan Pradoto *et al.*, (2022) yang menyatakan jika stres kerja berpengaruh negatif signifikan terhadap kinerja karyawan.

Nilai koefisien konflik kerja terhadap kinerja karyawan sebesar  $-0,229$  dan bernilai negatif, nilai  $t$  statistik lebih besar daripada nilai  $t$  tabel yaitu  $2,234 > 1,96$ , dan nilai  $P$  values  $0,026$  lebih kecil dari  $0,05$ . Keputusannya menerima hipotesis alternatif, dapat disimpulkan jika hipotesis dua ( $H_2$ ) yang menyatakan bahwa konflik kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan dapat diterima. Hasil tersebut menunjukkan jika konflik kerja yang terjadi dalam suatu perusahaan dapat menjadi faktor pemicu yang memiliki peran penting dalam mempengaruhi kinerja karyawan pada PT. BPR Sejahtera Artha Sembada Kabupaten Pekalongan. Pengaruh negatif menunjukkan jika konflik kerja yang rendah cenderung akan meningkatkan kinerja karyawan. Oleh sebab itu, dengan rendahnya tingkat konflik kerja yang dialami karyawan berdampak pada peningkatan kinerja karyawan PT. BPR Sejahtera Artha Sembada. Hasil ini selaras dengan hasil penelitian Kurniawan *et al.*, (2018), Nugrahaningsih & Irmawati (2022), Pramono (2022), dan Amer *et al.*, (2023) yang menyatakan konflik kerja berpengaruh negatif signifikan terhadap kinerja karyawan.

Nilai koefisien kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan sebesar  $0,451$  dan bernilai positif, nilai  $t$  statistik lebih besar daripada nilai  $t$  tabel yaitu  $3,787 > 1,96$ , dan nilai  $P$  values  $0,000$  lebih kecil dari  $0,05$ . Keputusannya menerima hipotesis alternatif, dapat disimpulkan jika hipotesis tiga ( $H_3$ ) yang menyatakan kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan dapat diterima. Hasil tersebut menunjukkan jika kecerdasan emosional menjadi salah satu faktor yang memiliki peran sangat penting dalam mempengaruhi tingkat kinerja yang dihasilkan oleh karyawan PT. BPR Sejahtera Artha Sembada Kabupaten Pekalongan. Pengaruh yang positif menunjukkan jika karyawan yang memiliki tingkat kecerdasan emosional tinggi, maka akan cenderung mengalami peningkatan kinerja. Artinya dengan tingginya tingkat kecerdasan emosional karyawan berdampak pada peningkatan kinerja karyawan PT. BPR Sejahtera Artha Sembada. Hasil ini selaras dengan hasil penelitian Idris *et al.*, (2020), Nugrahaningsih & Irmawati (2022), Sari & Saputra (2022), Amer *et al.*, (2023) dan Rahayu *et al.*, (2023) yang menyatakan kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Nilai koefisien stres kerja terhadap kecerdasan emosional sebesar  $-0,424$  dan bernilai negatif, nilai  $t$  statistik lebih besar daripada nilai  $t$  tabel yaitu  $3,928 > 1,96$ , dan nilai  $P$  values  $0,000$  lebih kecil dari  $0,05$ . Keputusannya menerima hipotesis alternatif, dapat

disimpulkan jika hipotesis empat (H4) yang menyatakan bahwa stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kecerdasan emosional dapat diterima. Hasil tersebut menunjukkan jika stres kerja yang dialami oleh karyawan PT. BPR Sejahtera Artha Sembada Kabupaten Pekalongan dapat menjadi faktor penentu yang dapat berperan penting dalam mempengaruhi kecerdasan emosional karyawan. Pengaruh negatif menunjukkan jika rendahnya stres kerja akan lebih cenderung mengalami peningkatan kecerdasan emosionalnya. Hasil ini selaras dengan hasil penelitian Idris *et al.*, (2020) dan Sari & Saputra (2022) yang menyatakan bahwa stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kecerdasan emosional.

Nilai koefisien konflik kerja terhadap kecerdasan emosional sebesar -0,396 dan bernilai negatif, nilai t statistik lebih besar daripada nilai t tabel yaitu  $3,437 > 1,96$ , dan nilai P values 0,001 lebih kecil dari 0,05. Keputusannya menerima hipotesis alternatif, dapat disimpulkan jika hipotesis lima (H5) yang menyatakan bahwa konflik kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kecerdasan emosional dapat diterima. Hasil tersebut menunjukkan jika konflik kerja yang dialami oleh karyawan PT. BPR Sejahtera Artha Sembada Kabupaten Pekalongan dapat menjadi faktor pemicu yang berperan penting dalam mempengaruhi tingkat kecerdasan karyawan. Pengaruh negatif menunjukkan jika konflik kerja yang rendah lebih cenderung meningkatkan kecerdasan emosionalnya. Hasil ini selaras dengan hasil penelitian Amer *et al.*, (2023) yang mengemukakan konflik kerja berpengaruh negatif signifikan terhadap kecerdasan emosional.

### Uji Intervening

Hasil analisis pengaruh stres kerja dan konflik kerja terhadap kinerja karyawan melalui kecerdasan emosional adalah sebagai berikut:

**Tabel 10. Hasil Uji Intervening**

Pengaruh Variabel	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics ( O/STDEV )	P Values
Konflik Kerja -> Kecerdasan Emosional Karyawan -> Kinerja	-0,179	-0,172	0,069	2,574	0,010
Stres Kerja -> Kecerdasan Emosional Karyawan -> Kinerja	-0,191	-0,184	0,073	2,625	0,009

Sumber: Data primer diolah, 2023.

Nilai t statistik dari uji mediasi pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan melalui kecerdasan emosional lebih besar dari nilai t tabel  $2,574 > 1,96$  dan p values 0,010 kurang dari 0,05. Keputusannya adalah menerima hipotesis alternatif, artinya bahwa Hipotesis enam (H6) yang menyatakan kecerdasan emosional dapat memediasi pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan secara statistik dapat diterima. Hasil ini dapat disimpulkan jika kecerdasan emosional dapat berfungsi sebagai variabel intervening dalam pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan. Nilai t statistik dari



uji mediasi pengaruh konflik kerja terhadap kinerja karyawan melalui kecerdasan emosional lebih besar dari nilai  $t$  tabel  $2,629 > 1,96$  dan  $p$  values  $0,009$  kurang dari  $0,05$ .

Keputusannya adalah menerima hipotesis alternatif, artinya bahwa Hipotesis tujuh (H7) yang menyatakan kecerdasan emosional dapat memediasi pengaruh konflik kerja terhadap kinerja karyawan secara statistik dapat diterima. Hasil ini dapat disimpulkan jika kecerdasan emosional dapat berfungsi sebagai variabel intervening dalam pengaruh konflik kerja terhadap kinerja karyawan

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya, untuk meningkatkan kinerja karyawan PT. BPR Sejahtera Artha Sembada Kabupaten Pekalongan, tidak cukup hanya dengan fokus untuk menurunkan stres kerja karyawan dan juga mengurangi konflik kerja dalam perusahaan. Akan tetapi juga, pentingnya perusahaan untuk memperhatikan kecerdasan emosional yang dimiliki oleh setiap karyawan PT. BPR Sejahtera Artha Sembada Kabupaten Pekalongan. Oleh sebab itu, kombinasi antara penurunan stres kerja, konflik kerja yang rendah, serta kecerdasan emosional yang tinggi akan menjadi kunci untuk mencapai kinerja karyawan yang optimal. Kesimpulan yang dapat diambil adalah stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Konflik kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kecerdasan emosional. Konflik kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kecerdasan emosional. Kecerdasan emosional dapat memediasi pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan. Hasil tersebut menunjukkan jika kecerdasan emosional dapat berfungsi sebagai variabel intervening pada pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan. Kecerdasan emosional dapat memediasi pengaruh konflik kerja terhadap kinerja karyawan. Hasil ini menunjukkan jika kecerdasan emosional dapat berfungsi sebagai variabel intervening pada pengaruh konflik kerja terhadap kinerja karyawan.

### Keterbatasan Penelitian dan Agenda Penelitian yang Akan Datang

Hasil penelitian yang telah diperoleh menunjukkan adanya beberapa keterbatasan yang perlu diperhatikan, diantaranya adalah bahwa dalam proses pengumpulan data melalui kuesioner, responden tidak diberikan kesempatan untuk memberikan argumen atau justifikasi lebih lanjut terkait dengan pendapat responden.

Selain itu, *R-Square* yang ditemukan dalam penelitian ini, yaitu sebesar  $64,5\%$  dan  $48,5\%$ , yang mengindikasikan bahwa variabel bebas yang digunakan belum mampu menjelaskan secara menyeluruh variasi atau memprediksi kinerja karyawan dan kecerdasan emosional. Keterbatasan ini dapat dianggap sebagai sinyal bahwa terdapat faktor-faktor lain yang memengaruhi kinerja karyawan dan kecerdasan emosional yang belum dimasukkan dalam model penelitian.

Berdasarkan keterbatasan hasil penelitian, diharapkan bagi penelitian selanjutnya untuk mempertimbangkan dengan menambahkan pertanyaan terbuka dalam kuesioner, sehingga memungkinkan bagi responden secara lebih rinci untuk mengungkapkan pendapatnya tentang variabel yang diajukan. Hal ini diharapkan dapat menghasilkan respons yang lebih mendalam dan terperinci dibandingkan dengan pertanyaan tertutup yang digunakan. Untuk penelitian yang akan datang, disarankan untuk mempertimbangkan dengan menambahkan variabel bebas yang lebih banyak. Hal ini diharapkan dapat meningkatkan kemampuan penelitian dalam memprediksi kinerja karyawan dan kecerdasan emosional secara lebih baik dan akurat, terutama dalam jangka panjang. Misalnya, dengan menambah variabel kompetensi SDM, motivasi kerja, pelatihan kerja, gaya kepemimpinan, beban kerja, dan variabel lainnya dapat ditambahkan ke dalam model penelitian untuk memperoleh hasil prediksi yang lebih kuat dan meyakinkan.

## DAFTAR RUJUKAN

- Amer, A. A.-N., Adam, S. M., & Abdelrazek, F. (2023). How Work-Family Conflict and Emotional Intelligence of Staff Nurses affect their Job Performance: a Correlational Study. *Egyptian Journal of Health Care*, 14(1), 817–832.
- Andriana, K. R. K., Suryani, N. N., & Salain, P. P. P. (2022). Pengaruh Karakteristik Pekerjaan, Kecerdasan Emosional dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Desa Sanur Kauh. *Jurnal EMAS*, 3(3), 44–60.
- Aniversari, P. (2022). Pengaruh Stress Kerja, Lingkungan Kerja dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Pada Karyawan PT Aneka Gas Industri Lampung). *REVENUE : Jurnal Manajemen Bisnis Islam*, 3(1), 1–24. <https://doi.org/10.24042/revenue.v3i1.10450>
- Goleman, D. (2018). *Kecerdasan Emosional*. PT Gramedia Pustaka Utama.
- Idris, M., Khan, M. S., & Khan, M. U. (2020). Exploring The Influence of Job Stress on Job Performance: Mediated by Emotional Intelligence In Educational Context. *Research Journal of Social Sciences & Economics Review*, 1(2), 46–53. [https://doi.org/10.36902/rjsser-vol1-iss2-2020\(46-53\)](https://doi.org/10.36902/rjsser-vol1-iss2-2020(46-53))
- Iskamto, D. (2021). Stress and its Impact on Employee Performance. *International Journal of Social and Management Studies*, 02(03), 142–148.
- Kurniawan, R. B., Sularso, R. A., & Titisari, P. (2018). The Effect of Work Conflict and Job Stress on Employees Performance with Organizational Commitment as Intervening Variable. *Jurnal Manajemen & Kewirausahaan*, 6(1), 1–8.
- Luthans, F. (2018). *Organization Behavior*. McGraw Hill International.
- Mangkunegara, A. A. P. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Remaja Rosdakarya.

- Margareta, N., Sunaryo, H., & Priyono, A. (2019). Pengaruh Karakteristik Pekerjaan, Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Karyawan (Studi Khusus Pada Blambangan Foodpackers Indonesia). *E – Jurnal Riset Manajemen*, 8(18), 60–78.
- Nugrahaningsih, T. H., & Irmawati, B. (2022). Pengaruh Konflik Keluarga dan Pekerjaan terhadap Kinerja Karyawan dengan Moderating Factor Kecerdasan Emosional Pada Karyawan Work From Home Sebagai Dampak Covid-19. *Sebatik*, 26(2), 688–696. doi:10.46984/sebatik.v26i2.1911
- Pallawagau, A. (2021). The Impact of Organizational Culture, and Work Motivation on Employee Performance Through Employee Job Satisfaction PT. Kasmar Tiar Raya. *International Journal of Economics, Management, Business and Social Science*, 1(1), 11–21.
- Polopadang, K. Y., Tewal, B., & Walangitan, M. D. (2019). Dampak Konflik dan Stres Kerja terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan PT. Tirta Investama (Danone) Aqua Airmadidi. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 7(4), 5215–5224.
- Pradoto, H., Haryono, S., & Wahyuningsih, S. H. (2022). The Role of Work Stress, Organizational Climate, and Improving Employee Performance in the Implementation of Work From Home. *Work Journal*, 71(2), 345–355.
- Pramono, Y. D. P. (2022). The Effect of Work Conflict and Transformational Leadership on the Performance of PT. KAI's Operational Employees. *AFEBI Management and Business Review (AMBR)*, 7(2), 121–129.
- Rahayu, P. P., Santosa, S., Sampe, F., & Hatta, H. R. (2023). Workload, Emotional Intelligence, and Intellectual Intelligence on Employee Performance at Maranatha Christian University. *Seiko : Journal of Management & Business*, 6(1), 680–692.
- Rahmawathi, N. P. D., & Supartha, W. G. (2018). The Effect of Compensation on Employee Performance Mediated by Organizational Commitments. *The International Journal of Humanities & Social Studies*, 6(9), 286–295.
- Riana, D., & Agath, V. Y. (2016). Pengaruh Konflik Kerja, Stres Kerja, dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan Perusahaan Kantong Plastik Keris Surakarta. *Bhirawa: Journal of Marketing and Commerce*, 3(1), 1–8.
- Rivai, V. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan*. PT. Raja Grafindo Persada.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2018). *Perilaku Organisasi*. Salemba Empat.
- Sari, I. K., & Saputra, F. (2022). The Effect of Work Stress and Emotional Intelligence Mediation on Performance. *REVENUE : Jurnal Manajemen Bisnis Islam*, 2(3).

- Sendow, B., Karambut, C., & Lapod, M. (2023). Pengaruh Budaya Organisasi dan Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Bank SulutGo Manado. *EKOMAKS: Jurnal Ilmu Ekonomi, Manajemen Dan Akuntansi*, 12(1), 216–225.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Usmani, S., Chaudhy, S. A., & Jawwad, M. (2022). An Empirical Study of the Relationship Between Job Stress and Job Performance: a Moderating Role of Emotional Intelligence. *Bulletin of Business and Economics*, 11(1), 85–92.
- Weni, N. N., Kawiana, I. G. P., & Astrama, I. M. (2023). The Effect of Workload and Work Stress on Employee Performance with Burnout as a Mediation Variable (Case Study at a Health Laboratory in Denpasar City). *International Journal of Social Science, Education, Communications and Economics*, 2(2), 397–410.
- Wiratna, N., & Priyantono, P. (2022). Pengaruh Konflik Kerja dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT. Kreasi Arduo Indonesia (Artugo). *Institutional Repository Kwik Kian Gie*, 1(1), 1–5.
- Wirawan, P. A. E. S. (2017). Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Kepuasan dan Pengaruh Kecerdasan Emosional Kinerja Karyawan PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Bali. *JAGADITHA: Jurnal Ekonomi & Bisnis*, 3(1), 12–26.