

Pengaruh Kecerdasan Emosional Dimediasi Variabel Kemampuan Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan PT Ume Sembada Gresik Jawa Timur

(The Effect Of Emotional Intelligence Mediated Variable The Ability To Communicate Of The Performance Of Employees Of PT Ume Sembada Gresik East Java)

Rachman Romadhon, Sri Wahyu Lelly H.S, Ema Desia P.
Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Jember (UNEJ)
Jln. Kalimantan 37, Jember 68121
E-mail: rachmanromadhon@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kecerdasan emosional dimediasi variabel kemampuan komunikasi terhadap kinerja. Pendekatan riset yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif, dengan populasi yaitu seluruh karyawan tetap yang ada pada PT Ume Sembada Gresik Jawa Timur. Teknik *sampling* yang digunakan dalam penelitian ini adalah sensus, sehingga seluruh karyawan tetap yang ada pada PT Ume Sembada Gresik Jawa Timur dijadikan responden penelitian (sebanyak 130 karyawan). Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis jalur. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa variabel kecerdasan berpengaruh terhadap kemampuan komunikasi, variabel kecerdasan emosional mempengaruhi kinerja, variabel kemampuan komunikasi berpengaruh terhadap kinerja dan variabel kecerdasan emosional dimediasi variabel kemampuan komunikasi berpengaruh terhadap kinerja.

Kata Kunci: Kecerdasan Emosional, Komunikasi, Kinerja

Abstract

This study aims to determine the effect of emotional intelligence mediated variable the ability to communicate of the performance. The research approach used in this study is a quantitative research, with a population that all permanent employees that exist in PT Ume Sembada Gresik East Java. The sampling technique used in this study is saturated, so that all existing permanent employees at PT Ume Sembada Gresik East Java as respondents of the study (130 employees). Methods of data analysis used in this research is the analysis of the path. Based on the results of this study concluded that emotional intelligence variables affect communicate, variable emotional intelligence affect performance, communicate variables can affect performance and the emotional intelligence variable mediated communicate variable influence on the performance.

Keyword: Emotional Intelligence, Communicate, Performance

Pendahuluan

Besarnya jumlah sumber daya manusia yang ada di negara Indonesia ini tidak diimbangi dengan kualitas yang dimiliki. Terbukti dengan masih rendahnya tingkat kualitas sumber daya manusia di Indonesia ini. Meningkatnya angka pengangguran di Indonesia menjadi bukti bahwa kualitas sumber daya manusianya belum memenuhi standar kualitas yang diinginkan oleh suatu perusahaan atau industri. Kurangnya pendidikan menjadi salah satu penyebab masih rendahnya kualitas Sumber Daya Manusia di Indonesia, padahal Jumlah Sumber daya manusia yang besar apabila dapat digunakan secara efektif dan efisien akan sangat bermanfaat untuk menunjang laju pembangunan nasional negara kita. Perusahaan akan sangat memperhatikan kinerja para karyawannya. Terlebih lagi kinerja karyawan sangat

berpengaruh besar bagi perusahaan. Kinerja yang baik dari karyawan tentu akan sangat memuaskan pihak perusahaan, sebaliknya jika kinerja tersebut menurun tentu akan merugikan bagi perusahaan. Keunggulan kompetitif perusahaan dibentuk melalui berbagai cara seperti menciptakan produk dengan desain yang unik, penggunaan teknologi modern, desain organisasi dan utilisasi pengelolaan sumber daya manusia secara efektif. Oleh karena itu pimpinan perusahaan, manajer, para ahli teknologi, supervisor dan karyawan perlu meningkatkan kecerdasan emosional agar mampu mendayagunakan sumber dayanya (SDM) secara optimal dalam mencapai kinerja (Mangkunegara 2008:163)

Beberapa penelitian riset mendukung kecerdasan emosional merupakan faktor penting yang mempengaruhi kualitas

kinerja karyawan dalam sebuah perusahaan. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Soesatyo (2014) pada PT Dok dan Perkapalan Surabaya memberikan sebuah kesimpulan bahwa kecerdasan emosional memberikan pengaruh positif signifikan terhadap kinerja supervisor. Namun efektifitas komunikasi tidak memediasi pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja supervisor di PT Dok dan Perkapalan Surabaya (Persero). Hal tersebut menggambarkan bahwa pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja supervisor melalui efektifitas komunikasi tidak memberikan pengaruh yang signifikan.

Selain itu kemampuan komunikasi juga merupakan salah satu faktor penentu kinerja seorang karyawan. Menurut Handoko (2009:272) komunikasi menjadi bagian penting yang diperhatikan manajemen. Bagaimanapun juga, komunikasi tetap merupakan peralatan (*tool*) manajemen yang dirancang untuk mencapai tujuan dan tidak dinilai atas dasar hasil akhir dalam komunikasi itu sendiri. Beberapa penelitian terdahulu menunjukkan hasil dari pengaruh kemampuan komunikasi terhadap kinerja karyawan. Diantaranya adalah penelitian yang dilakukan oleh Loanda (2009) dengan judul Hubungan Komunikasi Organisasi dengan Motivasi Kerja Karyawan di PT. Asuransi Jasa Indonesia (Asuransi Jasindo). Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara komunikasi organisasi dan motivasi kerja karyawan PT. Asuransi Jasa Indonesia (Asuransi Jasindo) kantor Cabang Supratman Bandung, jika komunikasi organisasi baik maka kinerja karyawan PT. Asuransi Jasa Indonesia (Asuransi Jasindo) kantor cabang Supratman Bandung akan baik.

PT. Ume Sembada merupakan sebuah perusahaan yang bergerak di bidang jasa pelayanan yang terdiri dari jasa pelayanan bagi perusahaan-perusahaan lain yang memberikan layanan diantaranya *cleaning, catering, laundry, landscaping, transportation* dan *man power supply*. PT. Ume Sembada bergerak di bidang pelayanan jasa dimana kecerdasan emosional dan kemampuan komunikasi sangat diperlukan karyawan untuk meningkatkan kualitas kinerja mereka bagi perusahaan. Berdasarkan beberapa penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa kecerdasan emosional merupakan salah satu faktor penting yang mempengaruhi kinerja seorang karyawan. Dalam hal ini tentu saja PT. Ume Sembada menginginkan pencapaian kinerja yang maksimal dari para karyawannya dan setiap karyawan harus mampu bekerja dengan baik serta mampu berhubungan baik dengan mitra kerja mengingat perusahaan ini adalah sebuah perusahaan penyedia layanan jasa bagi perusahaan-perusahaan yang menjadi mitra kerjanya.

Bekerja pada sebuah perusahaan pelayanan jasa membuat hampir seluruh karyawan PT. Ume Sembada diharuskan untuk berinteraksi secara langsung dengan para klien dan juga dengan para atasan. Selain kemampuan fisik dan intelektual, kemampuan psikis pun juga sangat dibutuhkan oleh karyawan PT. Ume Sembada dimana kecerdasan emosional dan kemampuan komunikasi sangat diperlukan untuk kualitas dan produktivitas kinerja mereka. Penelitian ini sangat penting untuk dilakukan karena berdasarkan

beberapa penelitian-penelitian yang telah dilakukan sebelumnya menunjukkan bahwa ada pengaruh dari Kecerdasan Emosional dan Kemampuan Komunikasi terhadap kinerja karyawan dalam suatu perusahaan.

Rumusan masalah pada artikel ini adalah a. Apakah kecerdasan emosional berpengaruh signifikan terhadap kemampuan komunikasi di PT. Ume Sembada Gresik, Jawa Timur? b. Apakah kecerdasan emosional berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Ume Sembada Gresik, Jawa Timur? c. Apakah kemampuan komunikasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Ume Sembada Gresik, Jawa Timur? d. Apakah pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan PT. Ume Sembada Gresik dimediasi variabel kemampuan komunikasi, Jawa Timur?

Artikel ini memiliki beberapa tujuan yaitu untuk: menguji pengaruh kecerdasan emosional dimediasi variabel kemampuan komunikasi terhadap kinerja karyawan PT. Ume Sembada Gresik, Jawa Timur.

Metode Penelitian

Rancangan atau Desain Penelitian

Artikel ini menggunakan pendekatan kualitatif yang dikuantitatifkan dan bersifat *explanatory research*. *Explanatory research* yaitu penelitian yang menjelaskan hubungan kausal dan menguji keterkaitan antara beberapa variabel melalui pengujian hipotesis atau penelitian penjelasan.

Jenis dan Sumber Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh dari penyebaran kuisioner yang terkait dengan variabel- variabel yang diteliti. Data sekunder dalam penelitian ini meliputi dokumentasi perusahaan seperti sejarah dan gambaran umum PT Ume Sembada Gresik Jawa Timur serta struktur organisasi PT Ume Sembada Gresik Jawa Timur.

Populasi dan Sampel

Populasi yang ada dalam perusahaan sebesar 130 karyawan tetap untuk penggunaan sampelnya dengan metode sensus dan semua anggota populasi dijadikan sebagai subjek penelitian.

Metode Analisis Data

Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis jalur (*path analysis*). Analisis jalur digunakan untuk mengetahui pengaruh langsung dan pengaruh tidak langsung antar variabel-variabel yang diteliti.

Hasil Penelitian

Data Penelitian

Berikut deskripsi statistik variabel Kecerdasan Emosional, Kemampuan Komunikasi, dan Kinerja.

Tabel 1. Hasil Analisis Deskripsi Statistik Variabel Kecerdasan Emosional , Kemampuan Komunikasi, dan Kinerja.

Variabel	Rata-rata Presentase Jawaban Responden (%)				Total (%)
	STS	TS	S	SS	
X	9	9,5	69,5	14,2	100
Z	6,9	7,4	59,1	26,6	100
Y	2,8	7,4	65,7	28,3	100

Sumber: Data Primer yang diolah, 2016

Tabel 1 menunjukkan bahwa karyawan setuju kecerdasan emosional yang baik dapat memberikan kinerja yang baik. Kecerdasan emosional yang baik akan memberikan manfaat yang baik untuk karyawan sehingga kinerja akan meningkat. Karyawan juga setuju bahwa kemampuan komunikasi yang baik akan meningkatkan kinerja mereka pada perusahaan.

Karakteristik responden dalam penelitian ini yaitu berdasarkan Jenis kelamin, usia, dan pendidikan terakhir.

- Mayoritas responden yang menjadi karyawan PT Ume Sembada Gresik Jawa Timur berjenis kelamin pria, sedangkan minoritas responden yang menjadi karyawan di PT Ume Sembada Gresik Jawa Timur adalah berjenis kelamin wanita.
- Mayoritas responden yang menjadi karyawan di PT Ume Sembada Gresik Jawa Timur adalah responden yang berumur diantara 36–40 tahun, sedangkan minoritas yang menjadi karyawan di PT Ume Sembada Gresik Jawa Timur adalah responden yang berumur diantara 46-50 tahun.
- Mayoritas responden yang menjadi karyawan di PT Ume Sembada Gresik Jawa Timur adalah responden yang pendidikan terakhirnya adalah SMA/SMK, sedangkan minoritas yang menjadi karyawan adalah responden yang berpendidikan terakhir S1.

Analisis Jalur

Hasil analisis jalur antara variabel independen yaitu pelatihan, kompensasi dan variabel intervening yaitu motivasi, serta variabel dependen yaitu kinerja. Nilai Koefisien Jalur

Tabel 4.14 Nilai Koefisien Jalur dan Pengujian Hipotesis

Hipotesis	Variabel Bebas	Variabel Terikat	Beta (β)	p-value
1	X	Z	0,41	0,000
2	X	Y	0,82	0,000
3	Z	Y	0,37	0,000

Sumber: Data Primer yang diolah, 2016

Berdasarkan hasil analisis jalur diperoleh hasil yang dapat dinyatakan berikut ;

- Pengaruh kecerdasan emosional terhadap kemampuan komunikasi adalah positif dan signifikan, karena p value lebih kecil dari α ($0,000 < 0,05$). Maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya ada pengaruh kecerdasan emosional terhadap kemampuan komunikasi karyawan;
- Pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja positif dan signifikan, karena p value lebih kecil dari α ($0,000 < 0,05$). Maka H_0 ditolak dan H_a diterima, yang berarti ada pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja;
- Pengaruh kemampuan komunikasi terhadap kinerja adalah positif dan signifikan, karena p value lebih kecil dari α ($0,000 < 0,05$). Maka H_0 ditolak dan H_a diterima, yang berarti ada pengaruh kemampuan komunikasi terhadap kinerja.

Perhitungan koefisien jalur

Setelah dilakukan uji hipotesis, maka langkah selanjutnya adalah melakukan perhitungan koefisien jalur. Pengujian koefisien jalur dilakukan secara langsung untuk mengetahui “seberapa besar pengaruh langsung variabel *independen* berpengaruh terhadap variabel *dependen*”.

- Pengaruh langsung (*Direct Effect*)
 - Pengaruh langsung variabel kecerdasan emosional terhadap kemampuan komunikasi adalah sebesar 40,6%;
 - Pengaruh langsung variabel kecerdasan emosional terhadap kinerja adalah sebesar 82,6%;
 - Pengaruh langsung variabel kemampuan komunikasi terhadap kinerja adalah sebesar 37,4%.
- Pengaruh tidak langsung (*Indirect Effect*)
 - Pengaruh secara tidak langsung variabel kecerdasan emosional melalui kemampuan komunikasi terhadap kinerja $(0,406) \times (0,374) = 0,152$ atau 15,2%

Pembahasan

Hasil pengujian koefisien dari analisis jalur, menunjukkan bahwa kecerdasan emosional, serta kemampuan komunikasi berpengaruh secara langsung terhadap kinerja karyawan di PT Ume Sembada Gresik Jawa Timur. Hasil pengujian koefisien dari analisis jalur, menunjukkan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh signifikan terhadap kemampuan komunikasi di PT Ume Sembada Gresik Jawa Timur dan menunjukkan juga bahwa kemampuan komunikasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan di PT Ume Sembada Gresik Jawa Timur. Berdasarkan hasil pengujian tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis yang menyatakan, “ada pengaruh kecerdasan emosional dimediasi variabel kemampuan komunikasi terhadap kinerja karyawan di PT Ume Sembada Gresik Jawa Timur adalah diterima.

Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kemampuan Komunikasi

Berdasarkan uji hipotesis diperoleh nilai p-value sebesar $0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima, sehingga

dapat disimpulkan bahwa variabel kecerdasan emosional memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kemampuan komunikasi karyawan pada PT. Ume Sembada Gresik, Jawa Timur. Dan berdasarkan hasil dari analisis jalur diketahui bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kemampuan komunikasi karyawan PT. Ume Sembada Gresik, Jawa Timur yaitu sebesar 0,406 atau 40,6%, hal ini berarti setiap kecerdasan emosional naik 1 maka akan menyebabkan kemampuan komunikasi karyawan akan naik sebesar 40,6%, dan diperoleh hasil p -value sebesar $0,000 < 0,05$ dengan demikian maka hipotesis pertama diterima sehingga bisa dikatakan bahwa variabel Kecerdasan Emosional (X) memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kemampuan komunikasi karyawan PT. Ume Sembada Gresik, Jawa Timur.

Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja

Berdasarkan uji hipotesis diperoleh nilai p -value sebesar $0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kecerdasan emosional memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Ume Sembada Gresik, Jawa Timur. Berdasarkan hasil analisis jalur dapat diketahui bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Ume Sembada Gresik yaitu sebesar 0,826 atau 82,6% artinya setiap kecerdasan emosional naik 1 persen maka kinerja akan naik sebesar 82,6% dan diperoleh hasil p -value $0,000 < 0,05$ dengan demikian maka hipotesis kedua diterima. Hal ini sesuai dengan pendapat yang disampaikan oleh Martin (2000) bahwa kinerja karyawan tidak hanya dilihat dari kemampuan kerja yang sempurna tetapi juga kemampuan menguasai dan mengelola diri sendiri serta kemampuan dalam membina hubungan dengan orang lain. Hasil ini juga mendukung penelitian-penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Sani (2012) yang melakukan penelitian dengan judul Analisis Pengaruh Burn out dan Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Pegawai PT. Bank Mega Syariah Cabang Malang. Hasil dari penelitian ini adalah hasil pengujian secara sederhana terhadap variabel bebas, dapat diketahui bahwa kecerdasan emosional mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja pegawai.

Pengaruh Kemampuan Komunikasi Terhadap Kinerja

Berdasarkan uji hipotesis diperoleh nilai p -value sebesar $0,001 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_3 diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kemampuan komunikasi memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Ume Sembada Gresik, Jawa Timur. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan pada karyawan PT. Ume Sembada Gresik, Jawa Timur dan melihat dari hasil penilaian responden mengenai variabel kemampuan komunikasi dan kinerja, diperoleh hasil bahwa kemampuan komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja karyawan PT. Ume Sembada Gresik, Jawa Timur yaitu sebesar 0,374 atau 37,4% atau pada pengaruh langsung kemampuan komunikasi terhadap kinerja, artinya

setiap peningkatan 1 persen pada kemampuan komunikasi dapat meningkatkan kinerja karyawan sebesar 37,4%. Dengan demikian maka hipotesis ketiga diterima. Hal ini mendukung teori Robbins (2003:146) yang menyatakan bahwa komunikasi memelihara motivasi dengan memberikan penjelasan kepada para karyawan tentang apa yang harus dilakukan, seberapa baik mereka mengerjakannya dan apa yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kinerja jika berada di bawah standar.

Pengaruh Kecerdasan Emosional Dimediasi Variabel Kemampuan Komunikasi Terhadap Kinerja

Berdasarkan hasil perhitungan analisis jalur, dapat diketahui bahwa budaya kecerdasan emosional mempengaruhi kinerja secara langsung (*direct*) dan juga secara tidak langsung (*indirect*) dengan dimediasi oleh kemampuan komunikasi sebagai variabel *intervening*. Kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan dimediasi kemampuan komunikasi sebesar 0,978 atau 97,8% artinya setiap kecerdasan emosional naik sebesar 1 persen maka kinerja juga akan naik sebesar 97,8% melalui kemampuan komunikasi yang dimiliki oleh karyawan tersebut. Kecerdasan emosional pada karyawan PT. Ume Sembada Gresik cukup tinggi dilihat dari jawaban yang diberikan oleh para responden yang memberikan jawaban pada angka 3 (setuju) dengan rata-rata presentase jawaban sebesar 69,5%.

Kesimpulan dan Keterbatasan

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah peneliti jelaskan maka dapat disimpulkan sebagai berikut: (a) Kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kemampuan komunikasi karyawan PT. Ume Sembada Gresik, Jawa Timur, jadi apabila kecerdasan emosional yang dimiliki oleh karyawan PT. Ume Sembada Gresik, Jawa Timur meningkat maka kemampuan komunikasi karyawan PT. Ume Sembada Gresik, Jawa Timur juga akan meningkat. (b) Kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Ume Sembada Gresik, Jawa Timur, jadi apabila kecerdasan emosional karyawan PT. Ume Sembada Gresik, Jawa Timur meningkat maka kinerja karyawan PT. Ume Sembada Gresik, Jawa Timur juga akan meningkat. (c) Kemampuan komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Ume Sembada Gresik, Jawa Timur, jadi apabila kemampuan komunikasi yang dimiliki oleh karyawan PT. Ume Sembada Karyawan PT. Ume Sembada Gresik, Jawa Timur meningkat maka kinerja karyawan PT. Ume Sembada Gresik, Jawa Timur juga akan meningkat. (d) Kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Ume Sembada Gresik, Jawa Timur dimediasi oleh kemampuan komunikasi, jadi apabila kecerdasan emosional meningkat maka kinerja karyawan juga akan meningkat melalui kemampuan komunikasi yang dimiliki oleh karyawan tersebut.

Keterbatasan

Keterbatasan dalam penelitian ini yaitu dari sisi metodologi tidak ada pengelompokan usia karyawan, waktu yang dibutuhkan peneliti dalam menyebarkan kuisioner dikarenakan kesibukan karyawan untuk bekerja sehingga tidak semua karyawan memiliki waktu luang untuk mengisi kuisioner serta penelitian ini menggunakan analisis path (jalur) akan tetapi dalam teknik analisisnya menggunakan analisis regresi berganda secara bertahap. Sehingga menghasilkan hasil yang kurang maksimal. Karena di dalam analisis path itu memperhitungkan kesalahan pengukuran dan kesalahan model. Sedangkan di analisis regresi linier berganda hanya memperhitungkan kesalahan model saja. Berdasarkan keterbatasan yang ada di dalam penelitian ini maka saran untuk peneliti selanjutnya yaitu untuk menggunakan analisis path secara simultan.

Ucapan Terima Kasih

Penulis mengucapkan terimakasih kepada Pimpinan PT. Ume Sembada Gresik, Jawa Timur dan Kepala HRD PT. Ume Sembada Gresik, Jawa Timur yang telah memberikan ijin untuk penelitian ini dan karyawan di PT. Ume Sembada Gresik, Jawa Timur yang telah menyediakan waktu luangnya sebagai responden, sehingga penelitian ini dapat terselesaikan dengan baik.

Daftar Pustaka

- Goleman, D. 1998. *Emotional Intelligence*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Gujarati Damodar. 2003. *Basic Econometric. 4th Edition*. Mc Graw-Hill, Inc. New York.
- Isa. 2009. *Pengaruh Kompetensi Komunikasi dan Gaya Kepemimpinan Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja SDM*.
- Jonathan Sarwono : 2006. *Analisis Data Penelitian Menggunakan SPSS*. Yogyakarta : CV Andi Offse.
- Lili Wahyuni. 2004. *Pengaruh Komunikasi Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Bagian Akuntansi Dengan Komitmen Organisasi dan Tekanan Pekerjaan Sebagai Variabel Intervening*.
- Loanda. 2009. *Hubungan Komunikasi Organisasi dengan Motivasi Kerja Karyawan di PT. Asuransi Jasa Indonesia (Asuransi Jasindo)*.
- Marwansyah. 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi kedua. Bandung : CV. Alfabeta.
- Patton, Patricia. 2002. *EQ (Emotional Intelligence) di Tempat Kerja*. Jakarta : PT. Pustaka Delapratasa.
- Riduwan. 2007. *Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian*. Cetakan Keempat. Bandung : Alfabeta.
- Sani. 2012. *Analisis Pengaruh Burn out dan Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Pegawai PT. Bank Mega Syariah Cabang Malang*.