

Pengaruh Keterampilan Interpersonal, Kecerdasan Emosional dan Motivasi Ekstrinsik Terhadap Kinerja Karyawan Bank Central Asia Cabang Medan

Sintia Susanti

Fakultas Ekonomis Bisnis, Magister Manajemen, Universitas Harapan Medan, Medan, Indonesia

Email : sintiasusanti@gmail.com

Abstrak-Berhasil atau tidaknya kinerja dipengaruhi beberapa faktor yaitu motivasi, disiplin dan keterampilan interpersonal baik secara individu maupun kelompok. Berdasarkan uraian tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: "Pengaruh Keterampilan Interpersonal, Kecerdasan Emosional dan Motivasi Ekstrinsik Terhadap Kinerja Karyawan PT. Bank Central Asia Tbk. Cabang Medan". Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh keterampilan interpersonal, kecerdasan emosional dan motivasi ekstrinsik terhadap kinerja karyawan PT. Bank Central Asia Tbk. Cabang Medan baik secara parsial maupun simultan. Jumlah populasi dalam penelitian ini adalah 67 orang dan yang menjadi sampel adalah 67 orang responden dengan menggunakan metode sampel jenuh. Uji yang digunakan adalah regresi linier berganda dan uji hipotesis. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa keterampilan interpersonal memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan, kecerdasan emosional berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan dan motivasi ekstrinsik memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan. Secara serempak, variabel keterampilan interpersonal, kecerdasan emosional dan motivasi ekstrinsik berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank Central Asia Tbk. Cabang Medan.

Kata kunci: Keterampilan Interpersonal; Kecerdasan Emosional; Motivasi Ekstrinsik; Kinerja Karyawan

Abstract-Whether or not performance is successful is influenced by several factors, namely motivation, discipline, and interpersonal skills both individually and in groups. Based on this description, the authors are interested in conducting research with the title: "The Effect of Interpersonal Skills, Emotional Intelligence and Extrinsic Motivation on Employee Performance of PT Bank Central Asia Tbk. Medan Branch". This study aimed to determine and analyze the effect of interpersonal skills, emotional intelligence, and extrinsic motivation on the performance of PT Bank Central Asia Tbk employees. Medan Branch both partially and simultaneously. The population in this study was 67 people and the sample was 67 respondents using the saturated sample method. The test used is multiple linear regression and hypothesis testing. The results of this study indicate that interpersonal skills have a significant effect on employee performance, emotional intelligence has a significant effect on employee performance and extrinsic motivation has a significant effect on employee performance. Simultaneously, the variables of interpersonal skills, emotional intelligence, and extrinsic motivation significantly affect employee performance at PT Bank Central Asia Tbk. Medan Branch.

Keywords: Interpersonal Skills; Emotional Intelligence; Extrinsic Motivation; Employee Performance

1. PENDAHULUAN

Sumber daya manusia perlu dikelola secara baik dan profesional agar tercipta keseimbangan antara kebutuhan SDM dengan tuntutan serta kemajuan bisnis perusahaan. Keseimbangan tersebut merupakan kunci sukses utama bagi perusahaan agar dapat berkembang dan tumbuh secara produktif dan wajar. Perkembangan bisnis perusahaan sangat tergantung pada produktivitas tenaga kerja yang ada di perusahaan (Rivai, 2015:7).

Kesediaan dan ketrampilan seseorang tidaklah cukup efektif untuk mengerjakan sesuatu tanpa pemahaman yang jelas tentang apa yang dikerjakan dan bagaimana mengerjakannya. Kinerja merupakan pencapaian persyaratan pekerjaan tertentu yang akhirnya secara langsung dapat bercermin dari keluaran yang dihasilkan. Menurut Wibowo (2014:3), kinerja merupakan implementasi dari rencana yang telah disusun tersebut. Implementasi kinerja dilakukan oleh sumber daya manusia yang memiliki kemampuan, kompetensi, motivasi dan kepentingan. Bagaimana organisasi menghargai dan memperlakukan sumber daya manusiannya akan mempengaruhi sikap dan perilakunya dalam menjalankan kinerja. Mangkunegara (2013 : 13) menyatakan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja adalah faktor kemampuan (*ability*) dan faktor motivasi (*motivation*). Beberapa hal masuk dalam pengukuran kinerja berdasarkan perilaku yang spesifik yaitu *Quantity of Work*, *Quality of Work*, *Job Knowledge*, *Creativeness*, *Cooperation*, *Dependability*, *Initiative* dan *Personal Qualities* (Mangkunegara, 2013 : 142).

Dalam dunia kerja dan bisnis, keterampilan interpersonal yang tinggi akan membawa kesuksesan dalam pekerjaan yang nantinya akan berpengaruh terhadap kinerja. Di dunia perbankan, dimana karyawan banyak berhubungan dengan nasabah, mitra kerja, teman sejawat dan pimpinan maka sangat diperlukan kemampuan berkomunikasi yang baik dalam menjalin kerjasama. Keterampilan interpersonal didefinisikan sebagai keterampilan untuk mengenali dan merespon secara layak perasaan, sikap dan perilaku, motivasi serta keinginan orang lain. Bagaimana diri mampu membangun hubungan yang harmonis dengan memahami dan merespon manusia atau orang lain merupakan bagian dari keterampilan interpersonal (Pusdiklatwas, 2007).

Johson (2012 : 54), menyatakan bahwa keterampilan interpersonal adalah jumlah keseluruhan dari kemampuan seseorang untuk berinteraksi secara efektif dengan orang lain, yaitu kemampuan untuk memulai, mengembangkan dan memelihara hubungan yang penuh perhatian dan produktif. Keterampilan interpersonal adalah apa yang digunakan seseorang ketika berkomunikasi dan berhubungan dengan orang lain secara tatap muka.

Terdapat beberapa faktor proses keterampilan interpersonal yaitu Keterbukaan Diri (Devito, 2009:115), Membangun Kepercayaan (Rakhmat, 2013:129), Komunikasi (Rakhmat, 2013:130) dan Mendengarkan.

Menurut Johnson (2012:61), keterampilan interpersonal mempunyai beberapa indikator yaitu sadar akan perbedaan lintas budaya, senang bergaul dengan orang-orang, menghargai pendapat dan kemampuan karyawan, sabar menghadapi karyawan, bekerjasama dengan baik, kesempatan untuk berbagi pendapat.

Kecerdasan emosional adalah bagaimana menggunakan emosi secara efektif untuk mencapai tujuan, membangun hubungan dan meraih keberhasilan (Patton, 2010 : 2). Dengan kecerdasan emosional bisa diharapkan dapat memotivasi kondisi psikologi menjadi pribadi karyawan yang matang. Terwujud dalam bentuk kemampuan merasakan, memahami dan secara efektif menerapkan sumber daya dan kepekaan emosi sebagai sumber energi, informasi koneksi dan pengaruh manusia. Menurut Wibowo (2014) menyatakan bahwa : “Kecerdasan emosional adalah kecerdasan untuk menggunakan emosi sesuai dengan keinginan, kemampuan untuk mengendalikan emosi sehingga memberikan dampak yang positif.

Peningkatan kualitas karyawan bertujuan untuk mengubah perilaku mereka menjadi perilaku yang lebih mampu melaksanakan aktivitas di segala bidang, motivasi memberikan sumbangan yang signifikan dalam meningkatkan kinerja yang lebih produktif. Seperti teori Maslow tentang motivasi adalah seperti kerucut, manusia akan termotivasi apabila kebutuhan yang menjadi sasaran hidup terpenuhi dengan baik mulai dari kebutuhan fisiologis sampai kebutuhan aktualisasi diri. Motivasi merupakan suatu faktor yang mendorong seseorang untuk melakukan suatu aktivitas tertentu, oleh karena itu motivasi sering kali diartikan pula sebagai faktor pendorong perilaku seseorang. Setiap aktivitas yang dilakukan oleh seseorang pasti memiliki suatu faktor yang mendorong aktivitas tersebut (Sutrisno, 2011:146).

PT. Bank Central Asia Tbk merupakan salah satu perbankan di Kota Medan dengan jumlah karyawan yang mencapai 200 orang lebih yang terdiri dari staff manajemen hingga bagian kebersihan. Seiring dengan perkembangan dunia bisnis, sebagai Sumber Daya Manusia yang juga sebagai bagian dari organisasi secara umum. ini sering ditunjuk sebagai faktor utama jika terjadi kegagalan pencapaian tujuan atau target organisasi. Berhasil atau tidaknya kinerja dipengaruhi beberapa faktor yaitu motivasi, disiplin dan keterampilan interpersonal baik secara individu maupun kelompok. Berdasarkan uraian tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: “Pengaruh Keterampilan Interpersonal, Kecerdasan Emosional dan Motivasi Ekstrinsik Terhadap Kinerja Karyawan PT. Bank Central Asia Tbk. Cabang Medan”.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian asosiatif, yaitu penelitian yang bersifat menghubungkan dua variabel atau lebih. Berdasarkan penjelasan di atas, dapat diketahui bahwa penelitian asosiatif yang bermaksud adalah untuk memberikan penjelasan pengaruh keterampilan interpersonal, kecerdasan emosional dan motivasi ekstrinsik terhadap kinerja karyawan PT. Bank Central Asia Tbk. Cabang Medan di Jalan. Asia Medan. Populasi penelitian ini sebanyak 67 orang menggunakan teknik pengambilan sampel jenuh sehingga semua populasi digunakan dalam penelitian ini.

Tabel 1. Operasionalisasi Variabel

Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Skala
Keterampilan interpersonal (X_1)	Keterampilan interpersonal di definisikan sebagai keterampilan untuk mengenali dan merespon secara layak perasaan, sikap dan perilaku, motivasi serta keinginan orang lain	- Sadar akan perbedaan - Senang bergaul - Menghargai pendapat - Sabar menghadapi karyawan - Bisa bekerja sama - Mencari kesempatan untuk berbagi pendapat (Johnson (2012 : 54))	Likert
Kecerdasan emosional (X_2)	Kemampuan merasakan, memahami, dan secara efektif menerapkan daya dan kepekaan emosi sebagai sumber energi, informasi, koneksi, dan pengaruh yang manusiawi	- Pengenalan Diri - Pengendalian Diri - Motivasi Diri - Empati - Keterampilan Sosial Goleman (2010)	Likert
Motivasi ekstrinsik (Y)	Pendorong kerja yang bersumber dari luar diri pekerja sebagai individu berupa suatu kondisi yang mengharuskannya melaksanakan pekerjaan secara maksimal	- Kebijakan dari perusahaan - Supervisi - Hubungan antar pribadi - Kondisi kerja - Gaji (Luthans (2012 : 160))	Likert
Kinerja karyawan	Kinerja karyawan (prestasi)	- <i>Quantity of work</i>	Likert

Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Skala
(Y)	kerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang tercapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai tanggungjawab yang diberikan kepadanya	- <i>Quality of work</i> - <i>Job knowledge</i> - <i>Creativeness</i> - <i>Cooperation</i> - <i>Dependability</i> - <i>Initiative</i> - <i>Personal qualities</i>	
(Mangkunegara (2013 : 142))			

Untuk mengetahui pengaruh variabel bebas (keterampilan interpersonal, kecerdasan emosional dan motivasi ekstrinsik) terhadap variabel terikat (kinerja karyawan), maka digunakan metode regresi linier berganda dengan menggunakan bantuan Program SPSS. Adapun model persamaan yang digunakan adalah sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + \varepsilon$$

y = Kinerja karyawan
 a = Konstanta
 b_1, b_2, b_3 = koefisien regresi berganda
 X_1 = Keterampilan interpersonal
 X_2 = Kecerdasan emosional
 X_3 = Motivasi ekstrinsik
 ε = *Standard Error*

Pengujian hipotesis, pengujian secara parsial melalui uji-t dan pengujian secara simultan melalui uji-f dan Uji Koefisien Determinasi (R^2). Koefisien ini menunjukkan seberapa besar variasi total pada variabel terikat yang dapat dijelaskan oleh variabel bebasnya dalam model regresi tersebut.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Identifikasi Responden

Untuk memudahkan dalam analisis penelitian ini maka dilakukan tabulasi data dari sampel yang menjadi responden dalam penelitian ini. Tabulasi data ini dilakukan untuk mengidentifikasi responden berdasarkan usia responden, jenis kelamin, dan tingkat pendidikan. Berikut ini adalah hasil analisis untuk identifikasi responden berdasarkan usia responden.

Tabel 2. Identitas Responden Berdasarkan Usia

No	Usia (tahun)	Sampel	Persentase (%)
1	20 – 30	39	58.21
2	31 – 40	17	25.37
3	41 – 50	10	14.93
4	51 – keatas	1	1.49
Jumlah		67	100

Sumber : Data Primer Diolah, 2019.

Dari Tabel 2 dapat dilihat bahwa mayoritas responden berusia antara 20 – 30 tahun sebanyak 39 orang (58.21 %) dan diikuti oleh responden yang berusia antara 31 – 40 tahun sebanyak 17 orang (25,37 %), sedangkan selebihnya di atas 40 tahun, yakni sebanyak 11 orang (16,42 %).

Tabel 3. Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Sampel	Persentase (%)
1	Laki-laki	29	43.28
2	Perempuan	38	56.72
Jumlah		67	100

Sumber : Data Primer Diolah, 2019.

Dari Tabel 3 dapat dilihat mayoritas responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 29 orang (43.28 %) dan sisanya sebanyak 38 orang (56.72 %) adalah berjenis kelamin perempuan.

Tabel 4. Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No	Tingkat Pendidikan	Sampel	Persentase (%)
1	SMA	47	70.15
2	S-1	19	28.36
3	S-2	1	1.49

No	Tingkat Pendidikan	Sampel	Persentase (%)
	Jumlah	67	100

Sumber : Data Primer Diolah, 2019.

Dari Tabel 4 dapat dilihat bahwa mayoritas responden adalah berpendidikan SMA sebanyak 47 orang (70.15 %) dan sisanya sebanyak 19 orang (28,36 %) berpendidikan Sarjana (S1) dan hanya 1 orang (1,49 %) yang berpendidikan pascasarjana (S2).

3.2 Uji Regresi Linier Berganda

Uji regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas (keterampilan interpersonal, kecerdasan emosional dan motivasi ekstrinsik) terhadap variabel terikat (kinerja karyawan). Berdasarkan hasil regresi linier diperoleh hasil regresi sebagai berikut.

Tabel 5. Koefisien Regresi Berganda

Model	Unstandardized Coefisients		Standardized Coefisients
	B	Std. Error	Beta
(Constant)	14,893	4,385	
Keterampilan interpersonal	-0,960	,477	-0,682
Kecerdasan emosional	0,793	,342	0,477
Motivasi ekstrinsik	1,150	,361	0,777

Sumber : Data Primer Diolah, 2019.

Berdasarkan hasil estimasi seperti pada Tabel 5 di atas maka model persamaan regresi linier berganda adalah sebagai berikut :

$$\hat{Y} = 14,893 - 0,960 X_1 + 0,793 X_2 + 1,150 X_3$$

Berdasarkan persamaan tersebut dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

- Variabel keterampilan (X_1) memiliki nilai negatif sebesar -0,960 yang berarti setiap adanya peningkatan keterampilan karyawan sebesar satuan tertentu, maka akan diikuti dengan penurunan kinerja karyawan (Y) pada PT. Bank Central Asia Tbk. Cabang Medan sebesar 0,906 dengan asumsi variabel lain tetap.
- Variabel kecerdasan emosional (X_2) memiliki nilai positif sebesar 0,793 yang berarti setiap adanya peningkatan kecerdasan emosional karyawan sebesar satuan tertentu, maka akan diikuti dengan peningkatan kinerja karyawan (Y) pada PT. Bank Central Asia Tbk. Cabang Medan sebesar 0,793 dengan asumsi variabel lain tetap.
- Variabel motivasi ekstrinsik (X_3) memiliki nilai positif sebesar 1,150 yang berarti setiap adanya peningkatan motivasi ekstrinsik karyawan sebesar satuan tertentu, maka akan diikuti dengan peningkatan kinerja karyawan (Y) pada PT. Bank Central Asia Tbk. Cabang Medan sebesar 1,150 dengan asumsi variabel lain tetap.

3.3 Uji Hipotesis

3.3.1 Uji F

Dalam pengolahan data dengan program SPSS, diperoleh nilai F_{hitung} . Dalam uji ini dapat dilihat pengaruh keterampilan interpersonal (X_1), kecerdasan emosional (X_2) dan motivasi ekstrinsik (X_3) terhadap kinerja karyawan (Y) pada PT. Bank Central Asia Tbk. Cabang Medan.

Tabel 6. Hasil Uji F

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig
Regression	468,058	3	156,019	6,547	,001
Residual	1501,344	63	23,831		
Total	1969,403	66			

Sumber : Data Primer Diolah, 2019.

Berdasarkan Tabel 6, diperoleh hasil estimasi untuk nilai *Adjusted R-Square* (koefisien determinasi yang disesuaikan) sebesar 0,201. Hal ini mengindikasikan bahwa variabel X_1 (keterampilan interpersonal), variabel X_2 (kecerdasan emosional) dan variabel X_3 (motivasi ekstrinsik) hanya mampu menjelaskan pengaruhnya terhadap kinerja karyawan (Y) pada PT. Bank Central Asia Tbk. Cabang Medan sebesar 20,1 % dan sisanya sebesar 79,9 % ditentukan oleh variabel lain di luar model penelitian ini.

3.3.2 Uji t

Uji parsial (uji t) dilakukan untuk mengetahui pengaruh dari setiap variabel bebasnya (variabel independen) terhadap variabel terikatnya (variabel dependen). Dari hasil estimasi diperoleh nilai t statistik atau t hitung untuk masing-masing variabel bebasnya (variabel independen). Berikut ini adalah besarnya nilai t statistik untuk variabel keterampilan interpersonal (X_1), kecerdasan emosional (X_2) dan motivasi ekstrinsik (X_3).

Table7. Hasil Uji t

Model	Unstandardized Coefisients		Standardized Coefficients		
	B	Std. Error	Beta	t	Sig
(Constant)	14,893	4,385		3,396	0,001
Keterampilan interpersonal	-0,960	,477	-0,682	-2,013	0,048
Kecerdasan emosional	0,793	,342	0,477	2,318	0,024
Motivasi ekstrinsik	1,150	,361	0,777	3,181	0,002

Sumber : Data Primer Diolah, 2019.

Berdasarkan Tabel 7, diperoleh nilai t-tabel dengan derajat bebas $67 - 4 = 63$ dan taraf nyata 5 % adalah 1,998. Nilai t-hitung untuk $X_1 < t\text{-tabel}$ ($-2,013 < 1,998$), maka keterampilan interpersonal tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank Central Asia Tbk. Cabang Medan. Untuk X_2 , nilai t-hitung $> t\text{-tabel}$ ($2,318 > 1,998$), dengan demikian kecerdasan emosional berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank Central Asia Tbk. Cabang Medan. Untuk X_3 , nilai t-hitung $> t\text{-tabel}$ ($3,181 > 1,998$), dengan demikian motivasi ekstrinsik berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank Central Asia Tbk. Cabang Medan.

3.3.3 Uji Determinasi

Koefisien determinan digunakan untuk mengukur besarnya kemampuan variabel bebas yang diteliti yaitu keterampilan interpersonal (X_1), kecerdasan emosional (X_2) dan motivasi ekstrinsik (X_3) untuk mempengaruhi variabel terikatnya yakni kinerja karyawan (Y).

Tabel 8. Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,488	0,238	0,201	4,88169

Sumber : Data Primer Diolah, 2019.

Berdasarkan Tabel 8, diperoleh nilai t-tabel dengan derajat bebas $67 - 4 = 63$ dan taraf nyata 5 % adalah sebesar 1,998. Untuk variabel keterampilan interpersonal (X_1) memiliki nilai t-hitung $< \text{nilai } t\text{-tabel}$ ($-2,013 < 1,998$). Berdasarkan ketentuan yang ada maka keputusannya adalah menolak H_0 atau menerima H_a yang berarti keterampilan interpersonal secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank Central Asia Tbk. Cabang Medan.

Untuk variabel kecerdasan emosional (X_2) memiliki nilai t-hitung $> \text{nilai } t\text{-tabel}$ ($2,318 > 1,998$). Berdasarkan ketentuan yang ada maka keputusannya adalah menolak H_0 atau menerima H_a yang berarti kecerdasan emosional secara parsial memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank Central Asia Tbk. Cabang Medan.

Sedangkan variabel motivasi ekstrinsik (X_3) memiliki nilai t-hitung $> \text{nilai } t\text{-tabel}$ ($3,181 > 1,998$). Berdasarkan ketentuan yang ada maka keputusannya adalah menolak H_0 atau menerima H_a yang berarti motivasi ekstrinsik secara parsial memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank Central Asia Tbk. Cabang Medan.

4. KESIMPULAN

Dari hasil estimasi dan analisis yang dilakukan, maka terdapat beberapa kesimpulan yang dapat dirangkum dari penelitian ini, bahwa keterampilan interpersonal memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank Central Asia Tbk. Cabang Medan, kecerdasan emosional berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank Central Asia Tbk. Cabang Medan, motivasi ekstrinsik memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank Central Asia Tbk. Cabang Medan, secara serempak, variabel keterampilan interpersonal, kecerdasan emosional dan motivasi ekstrinsik berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank Central Asia Tbk. Cabang Medan.

REFERENCES

- Amilia, Silmy dan Purnama, Ridwan. (2016). Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Pegawai PT. Indonesia Connets Plus di Bandung. *Journal of Business Management and Entrepreneurship Education*. Volume 1, Number 1, April 2016, hal. 24-30.
- Arikunto, Suharsimi, (2013). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Ferinia, Roynana dan Disman, Disman. (2016). Contribution Of Employee Engagement And Interpersonal Relationships to Improve Employee Performance. *International Journal of Management and Sustainability*, 2016.
- Goleman, Daniel. (2012). *Working With Emotional Intelligence*. Jakarta. PT Gramedia Pusaka Utama.
- Jogiyanto (2014). *Metode Penelitian Bisnis*, Yogyakarta BPFE.

- Maulana, Fakhrian Harza., Hamid, Djamhur dan Mayoan, Yuniadi. (2015). Pengaruh Motivasi Intrinsik, Motivasi Ekstrinsik Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Bank Btn Kantor Cabang Malang. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*. Vol. 22 No. 1 Mei 2015.
- Mu'ktadin, Zainun (2012). *Mengenal Kecerdasan Emosional Remaja*, Jakarta <http://www.e-psikologi.com/remaja/250402.htm>.
- Ngari, James. (2014). Effects of Emotional Intelligence on Employee Performance in the Hotel Industry in Kenya. *The International Journal Of Business & Management* (ISSN 2321 – 8916) www.theijbm.com. Vol 2 Issue 12 December, 2014.
- Rexhepi, Gadaf dan Berisha, Besar. (2017). The Effects of Emotional Intelligence in Employees Performance. *Article in International Journal of Business and Globalisation*. · January 2017. DOI: 10.1504/IJBG.2017.084351.
- Setyaningrum, Rani., Utami, Hamidah Nayati dan Ruhana, Ika. (2016). Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja (Studi Pada Karyawan PT. Jasa Raharja Cabang Jawa Timur). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*. Vol. 36 No. 1 Juli 2016.
- Stein, S. J. dan Howard. (2012). *Prinsip Dasar Kecerdasan Emosional Meraih Sukses*. Kiafa. Bandung.
- Sugiyono. (2013). *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung Alfabeta.
- Wafula, Milka. (2016). Effects of Personal Characteristics on Employee Performance in Medium Class Hotels in Kisumu City, Kenya. *IJMT*. Volume 5, Issue 6. ISSN: 2249-1058. Article · June 2016.
- Wibowo, B.S. (2012). *Sharpening Our Concept And Tools*. PT Syamil Cipta Media. Bandung.