



PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL, *SELF EFFICACY*, DAN KOMPETENSI TERHADAP KINERJA KARYAWAN DENGAN KEPUASAN KERJA SEBAGAI VARIABEL MEDIASI (STUDI PADA BANK BTN KCS MALANG)

THE IMPACT OF EMOTIONAL INTELLIGENCE, SELF EFFICACY, AND COMPETENCY ON EMPLOYEE PERFORMANCE WITH JOB SATISFACTION AS A MEDIATION VARIABLE (STUDY AT BANK BTN KCS MALANG)

Niken Eka Maharani Elkhori¹, Eka Wahyu Hestya Budianto²

^{1,2}(Prodi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, Indonesia)

¹ekameniken@gmail.com, ²wahyu.ala@uin-malang.ac.id

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kecerdasan emosional, self efficacy, kompetensi, terhadap kinerja karyawan dengan kepuasan kerja sebagai variabel mediasi. Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif menggunakan data berbentuk angka dan dianalisis dengan SmartPLS 3.0. Populasi dan sampel penelitian adalah karyawan BTN KCS Malang. Hasilnya membuktikan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, self efficacy berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, kompetensi berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kinerja karyawan, kepuasan kerja tidak dapat memediasi kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan, kepuasan kerja tidak dapat memediasi self efficacy terhadap kinerja karyawan, dan kepuasan kerja dapat memediasi kompetensi terhadap kinerja karyawan.

Kata Kunci: Kecerdasan Emosional; Self Efficacy; Kompetensi; Kinerja Karyawan; Kepuasan Kerja

Abstract

The aim of this research is to determine the influence of emotional intelligence, self-efficacy, competence on employee performance with job satisfaction as a mediating variable. This research uses quantitative research using data in the form of numbers and analyzed with SmartPLS 3.0. The research population and sample were employees of BTN KCS Malang. The results prove that emotional intelligence has a positive and significant effect on employee performance, self efficacy has a positive and significant effect on employee performance, competence has a negative and insignificant effect on employee performance, job satisfaction cannot mediate emotional intelligence on employee performance, job satisfaction cannot mediate self efficacy on employee performance, and job satisfaction can mediate competence on employee performance.

Keywords: Emotional Intelligence; Self Efficacy; Competence; Employee Performance; Job Satisfaction

PENDAHULUAN

Dalam dunia perbankan, Sumber Daya Manusia (SDM) memiliki peran yang krusial bagi perusahaan. Karyawan merupakan elemen penting dari SDM karena mereka adalah penggerak yang aktif dalam menjalankan berbagai aktivitas perusahaan. Mereka harus mampu menyesuaikan diri dengan berbagai tuntutan yang berasal dari perusahaan itu sendiri, kebutuhan masyarakat, serta perkembangan zaman (Saputra *et al.*, 2023). Oleh karena itu, manajemen perlu mengelola karyawan secara efektif dan progresif agar program kerja dapat berjalan dengan lancar (Putra & Rustono, 2018). Setiap perusahaan pasti menginginkan karyawan yang tidak hanya memiliki kinerja baik, tetapi juga memiliki pola pikir yang terus berkembang. Maka dari itu, manajemen



harus memahami faktor-faktor yang memengaruhi kinerja karyawan serta mengambil langkah-langkah yang diperlukan untuk meningkatkan kinerja agar tujuan jangka panjang perusahaan dapat tercapai (A. Manafe *et al.*, 2023).

Kinerja mengacu pada standar kualitas dan kuantitas yang harus dipenuhi oleh karyawan saat menyelesaikan tugas mereka dengan penuh tanggung jawab (Eka & Sugiarto, 2022). Hasil dari pekerjaan yang sudah dikerjakan karyawan dan sesuai dengan tugasnya masing-masing disebut dengan kinerja karyawan. Kinerja karyawan tidak dapat dipisahkan dengan kepuasan kerja yang menjadi tolak ukur keberhasilan perusahaan. Kepuasan kerja terjadi ketika karyawan mampu menjalankan tugas mereka dengan produktif dan saat perusahaan dapat memenuhi harapan karyawan. Namun, jika hubungan antara atasan dan bawahan kurang baik maka, pekerjaan tidak akan berjalan dengan lancar dan bisa menyebabkan penurunan kepuasan kerja karyawan. Oleh karena itu, penting bagi mereka untuk saling mendukung dan memberi motivasi satu sama lain agar tercipta hubungan kerja yang positif dan menciptakan kepuasan kerja yang optimal bagi seluruh karyawan (Harahap & Khair, 2019).

Di Indonesia, pekerjaan dengan kualitas baik masih sedikit dengan alasan segi permintaan karena sektor jasa yang lebih mendominasi dan dari segi penawaran karena jumlah sumber daya manusia di Indonesia yang memiliki kemampuan untuk bekerja yang berkualitas baik masih terbilang minim (Sopiah, 2023). Salah satu cara untuk memperbaiki kualitas pekerjaan di Indonesia adalah dengan cara mengelola dan mengembangkan karyawan sebagai SDM yang unggul harus mempunyai kecerdasan emosional yang tinggi. Karyawan perlu memiliki kemampuan untuk mengelola ego mereka dan membangun relasi yang positif dengan sesama, terutama dengan rekan kerja. Hal ini bertujuan untuk menciptakan suasana kerja yang penuh semangat dan memungkinkan setiap individu untuk menyelesaikan tugas mereka dengan efektif. Kecerdasan emosional adalah kemampuan seseorang untuk memotivasi diri sendiri, mengelola emosi, dan mengatur suasana hati. Kalau kecerdasan emosional tinggi, maka pikiran akan jernih dan mampu mengendalikan emosi sehingga dapat meminimalisir hal-hal yang tidak diinginkan (Ritonga *et al.*, 2022). Faktanya, survei yang dilakukan oleh *CareerBuilder* melaporkan bahwa 71% perekrut lebih menghargai karyawan yang memiliki kecerdasan emosional (EQ) daripada kecerdasan intelektual (IQ). Dan 75% dari mereka juga cenderung mempromosikan karyawan dengan EQ yang lebih tinggi daripada seseorang dengan IQ lebih tinggi (Suliana, 2023).

Kecerdasan emosional yang efektif mencakup keyakinan individu terhadap kemampuan mereka yang dapat menjadi dorongan untuk mencapai tujuan, atau lebih dikenal sebagai *self-efficacy*. *Self-efficacy* memengaruhi cara individu untuk merasakan, berpikir, memotivasi diri, dan bertindak (Situmorang, 2023). ketika seorang karyawan mempunyai *self efficacy* yang tinggi maka akan menunjukkan pola perilaku kinerja yang mengarah pada keberhasilan. Semakin yakin bahwa mereka bisa melaksanakan tugas dan tanggung jawab masing-masing dengan baik, maka kinerja karyawan akan meningkat. Namun, kecerdasan emosional dan *self efficacy* terkadang menjadi sebuah *combo* yang kurang tepat bagi karyawan jika tidak didasari dengan kemampuan kerja yang dilandasi dengan pengetahuan, keterampilan, dan karakteristik sesuai standar ketenagakerjaan atau bisa disebut kompetensi (Dewi *et al.*, 2023). Kompetensi disini artinya kemampuan karyawan dalam mengendalikan pekerjaannya secara rapi dan sesuai dengan keahlian masing-masing sehingga dapat menciptakan kinerja yang baik (Krisnawati & Bagia, 2021). Termasuk juga karyawan bank, yang mana mereka dituntut untuk pandai dan gigih sesuai dengan bidangnya



masing-masing karena bersangkutan dengan nasabah dan uang mereka yang terdapat tanggung jawab besar.

Bank yang terus mengalami pertumbuhan di Indonesia salah satunya adalah bank BTN (Bank Tabungan Negara). Sedangkan unit syariahnya masih dibawah BSI, Muallamat, dan CIMB Niaga Syariah. Dengan itu, BTN Syariah harus mampu mengejar dimulai dengan cara memperbaiki SDM yang ada didalamnya. Objek penelitian ini adalah BTN KCS Malang, melalui proses wawancara dan pengamatan yang dilakukan oleh peneliti berkaitan dengan turunnya kinerja karyawan, didapatkan hasil bahwa terkadang dari beberapa individu mengalami masalah internal seperti hubungan antar rekan kerja yang kurang baik, mempunyai rasa kurang percaya diri yang baik, dan keterampilan serta pengetahuan yang kurang memadai menjadikan rasa kurang puas dalam bekerja dan dapat menghambat kinerja mereka. Karyawan akan mampu menyelesaikan pekerjaannya dengan baik dan mendapat hasil yang optimal apabila pengaruh internal mendukung. Kinerja karyawan menjadi faktor penting karena menjadi acuan apakah perusahaan tersebut dapat berkembang atau menurun. Kinerja karyawan yang menurun dapat menghambat pekerjaan sehingga merasa kurang puas dalam bekerja. Berdasarkan pengamatan, karyawan merasa kurang nyaman dalam bekerja diakibatkan oleh masalah individu mereka sendiri yang berdampak pada kinerjanya.

Dengan demikian tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kecerdasan emosional, *self efficacy*, kompetensi, terhadap kinerja karyawan dengan kepuasan kerja sebagai variabel mediasi.

KAJIAN TEORI

Kecerdasan emosional adalah kemampuan memahami perasaan diri sendiri dan perasaan orang lain, memotivasi diri sendiri, dan mengelola emosi baik dalam diri sendiri maupun dalam berinteraksi dengan orang lain (Goleman, 2001). Kecerdasan emosional merujuk pada kemampuan individu untuk menerima, mengevaluasi, mengelola, serta mengendalikan emosi mereka sendiri dan orang lain yang ada di sekitarnya. Mengelola emosi melibatkan pemahaman terhadap keadaan emosi dan kemampuan untuk mengaitkannya dengan situasi yang dihadapi guna menciptakan dampak yang positif. Penting untuk diingat bahwa emosi adalah hasil dari interaksi antara pemikiran, perubahan fisik, dan perilaku (Goleman, 2015). Selain itu, Menurut (Salovey & Mayer, 1999) kecerdasan emosional didefinisikan sebagai kemampuan untuk mengawasi dan mengatur perasaan dalam diri sendiri dan dalam orang lain, serta menggunakan perasaan tersebut sebagai panduan dalam berpikir dan bertindak. Jadi, inti dari pengertian kecerdasan emosional adalah melibatkan kemampuan untuk menilai perasaan, belajar mengenali dan menghargai perasaan baik dalam diri sendiri maupun orang lain dan meresponnya dengan tepat.

Kecerdasan emosional dalam perspektif Al-Quran adalah kemampuan seseorang dalam mengendalikan segala tindakan hatinya sesuai dengan kondisi lingkungan berdasarkan syariat Islam. Terdapat ayat Al-Quran yang menyatakan bahwa hanya orang-orang bertaqwa yang cerdas emosinya saat menghadapi cobaan dalam firman-Nya dalam surat Ali Imran ayat 186, yang artinya: *“Kamu pasti akan diuji dengan hartamu dan dirimu. Dan pasti kamu akan mendengar banyak hal yang sangat menyakitkan hati dari orang-orang yang diberi Kitab sebelum kamu dan dari orang-orang musyrik. Jika kamu bersabar dan bertakwa, maka sesungguhnya yang demikian itu termasuk urusan yang (patut) diutamakan”*.



Indikator kecerdasan emosional menurut Goleman (2018): (1) Kesadaran diri; (2) Pengaturan diri; (3) Motivasi; (4) Empati; dan (5) Keterampilan sosial. Sedangkan Goleman (2002) menyebutkan bahwa setiap individu mempunyai kecerdasan masing-masing atau lebih dikenal dengan kecerdasan emosional yang kemudian diperluas menjadi lima kemampuan utama yaitu: (1) Mengenali emosi diri; (2) Mengelola emosi; (3) Memotivasi diri sendiri; (4) Mengenali emosi orang lain; dan (5) Membina hubungan.

Self efficacy adalah kapasitas individu untuk merencanakan dan menjalankan tindakan guna mencapai hasil yang diinginkan. *Self efficacy* mencerminkan kemampuan dan keyakinan individu untuk berhasil dan mempunyai motivasi saat menjalankan tugasnya. *Self efficacy* akan berkembang seiring dengan peningkatan kemampuan dan pengalaman individu. Proses ini membantu individu dalam membentuk keyakinan, pemikiran, dan perilaku yang memberikan keyakinan bahwa mereka mampu mengendalikan lingkungan sosial mereka. *Self efficacy* berkembang secara berkelanjutan sepanjang hidup seseorang. Proses perkembangan efikasi diri individu dimulai pada masa bayi, terus berlanjut selama dewasa dan bahkan hingga masa tua. Setiap tahap perkembangan efikasi diri individu dipengaruhi oleh faktor-faktor yang berbeda dalam lingkungannya saat itu Bandura (1997). *Self efficacy* dalam Islam sangat dianjurkan, seperti yang terdapat pada Al-Qur'an surat Al-Ahzab ayat 21 yang berarti: “*Sesungguhnya telah ada pada (diri) Rasulullah itu suri teladan yang baik bagimu (yaitu) bagi orang yang mengharap (rahmat) Allah dan (kedatangan) hari kiamat dan dia banyak menyebut Allah*” (Q.S Al-Ahzab : 21). Tertulis dalam firman tersebut bahwa mengharapkan (*roja'*) rahmat dari Allah merupakan akhlak terpuji yang dapat menumbuhkan rasa iman dan taqwa kepada Allah Ta'ala. Yang dimaksud dengan *roja'* adalah suatu keadaan hati yang sepenuhnya terikat pada harapan akan tercapainya suatu hal di masa depan, dimana sifat tersebut menunjukkan prasangka yang baik kepada Allah SWT. Jika individu sudah menerapkan sifat *roja'*, maka sudah dianggap dapat menerapkan *self efficacy* dalam Islam.

Indikator *self efficacy* menurut Lunenburg (2011): (1) Pengalaman akan kesuksesan (*Past performance*); (2) Pengalaman individu lain (*Vicarious Experience*); (3) Persuasi verbal (*Vicarious experience*); (4) Empati; dan (5) Keadaan fisiologis (*Emotional cues*). Sedangkan faktor-faktor yang mempengaruhi *self efficacy* dalam individu menurut Bandura (1997) adalah: (1) Budaya; (2) *Gender*; (3) Sifat dari tugas yang dihadapi; (4) Intensif eksternal; (5) Status atau peran individu dalam lingkungan; dan (6) Informasi mengenai kemampuan diri.

Menurut Wibowo (2019) kompetensi adalah kemampuan untuk melaksanakan tugas atau pekerjaan yang didasari oleh pengetahuan dan keterampilan, serta diperkuat oleh sikap kerja yang diperlukan dalam pekerjaan tersebut. Kompetensi mencakup karakter, sikap, perilaku, serta kemampuan individu yang relatif stabil ketika menghadapi berbagai situasi dalam lingkungan kerja. Kompetensi terbentuk dari interaksi antara watak, konsep diri, motivasi internal, dan pengetahuan konseptual. Kompetensi merupakan elemen kunci yang wajib dimiliki oleh seorang karyawan untuk menjalankan tugasnya dengan efisien. Sutrisno (2015) mendefinisikan kompetensi sebagai keterampilan dan pengetahuan yang diperkuat oleh sikap kerja, serta penerapannya dalam menjalankan tugas dan pekerjaan sesuai dengan standar kerja yang ditetapkan. Kompetensi juga dapat dijabarkan sebagai faktor yang membentuk sifat-sifat individu yang berdampak pada hasil yang dicapai dalam pekerjaan. Menurut Ash Shawi & Al Muslih (2011) kompetensi dalam konteks Islam dapat disebut sebagai *ahliyyah*, yang mengacu pada



kelayakan seseorang. Dalam terminologi *syar'i*, kompetensi adalah kemampuan individu untuk memenuhi dan menjalankan tugas-tugas yang diwajibkan atau dengan kata lain, kemampuan individu yang menjadi dasar bagi pemenuhan hak-hak yang harus diterimanya atau pelaksanaan tanggung jawab yang harus dilaksanakan (kewajiban). Jika manusia bersungguh-sungguh dalam pekerjaan sesuai dengan kompetensinya, maka dia akan meraih hasil dari upaya kerjanya tersebut. Allah Ta'ala berfirman dalam Q.S Al Anfal ayat 53 yang artinya: *“(Siksaan) yang demikian itu adalah karena sesungguhnya Allah sekali-kali tidak akan meubah sesuatu nikmat yang telah dianugerahkan-Nya kepada suatu kaum, hingga kaum itu merubah apa-apa yang ada pada diri mereka sendiri, dan sesungguhnya Allah Maha Mendengar lagi Maha Mengetahui”*.

Indikator kompetensi menurut Hutapea & Thoha (2008): (1) Pengetahuan; (2) Keterampilan; dan (3) Sikap kerja.

Kinerja karyawan yang bermutu akan menghasilkan profit bagi sebuah perusahaan. Kinerja karyawan merupakan sebuah usaha untuk mencapai tujuan organisasi yang sah sesuai dengan hukum dan prinsip etika perusahaan dan sesuai dengan kewenangan dan tanggung jawab individu masing-masing, baik dalam hal kualitatif maupun kuantitatif (Moeheriono, 2010). Menurut Wibowo (2007) menyatakan bahwa kinerja karyawan adalah sebuah pencapaian individu atas hasil pekerjaannya. Yang artinya semua hasil dari proses pencapaian tugas yang telah diselesaikan individu tersebut bisa disebut dengan kinerja karyawan. Kinerja karyawan perlu dinilai guna mengetahui apakah sebuah hasil kinerja karyawan sesuai dengan rencana yang telah dibuat. Dalam Islam, pengukuran kinerja karyawan hendaknya didasarkan pada keadilan, tanggung jawab dan akuntabilitas agar menghasilkan kinerja yang baik dan sesuai. Dalam Al-Qur'an membahas kinerja karyawan yang baik dijelaskan dalam surat Ash-Shaff ayat 4 yang artinya: *“Sesungguhnya Allah mencintai orang-orang yang berperang di jalan-Nya dalam satu barisan, seakan-akan mereka suatu bangunan yang tersusun kukuh”*.

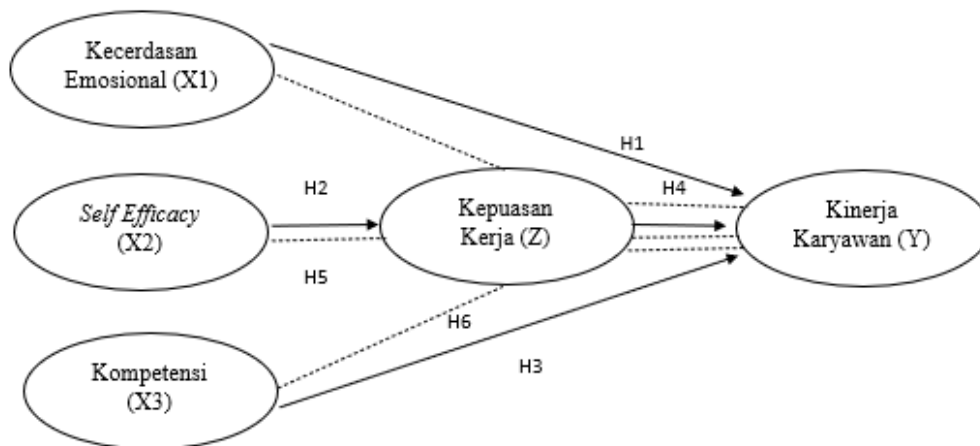
Indikator kinerja karyawan menurut Robbins (2006): (1) Kualitas kerja; (2) Kuantitas kerja; (3) Ketepatan waktu; (4) Efektifitas; dan (5) Komitmen. Sedangkan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan dalam sebuah buku karya Silaen (2021) adalah: (1) Kuantitas kerja; (2) Kualitas kerja; (3) Pengetahuan tentang pekerjaan; (4) Perencanaan kegiatan; (5) Disiplin; dan (6) Inisiatif.

Kepuasan kerja bersifat individual, dimana dapat dimiliki oleh semua individu namun dengan tingkat yang berbeda. Pada dasarnya setiap individu akan selalu berusaha menyelesaikan tugasnya dengan maksimal untuk mencapai kepuasan kerja yang mereka inginkan. Seperti apa yang dikatakan Luthans (2006) bahwa kepuasan kerja adalah suatu keadaan emosi berupa kebahagiaan maupun kesedihan yang timbul dari evaluasi pekerjaan atau pengalaman kerja. Sedangkan menurut Robbins & Timothy (2008) kepuasan kerja sebagai sikap umum individu terhadap pekerjaannya. Menurut Qardhawi (2004) karyawan muslim wajib melibatkan Allah dalam menjalankan pekerjaannya karena bekerja adalah sebuah ibadah. Kepuasan kerja dalam perspektif Islam harus menguntungkan kedua belah pihak yaitu karyawan dan atasannya. Misalnya, karyawan mempunyai hak atas gajinya dan kalau atasan tidak menggaji karyawan maka hal tersebut termasuk perbuatan dzalim dan karyawan merasa tidak puas atas pekerjaannya. Jika kepuasan kerja dikaitkan dengan syariat islam maka yang ada tentang ikhlas, sabar, dan juga rasa syukur. Allah akan meridhai hambanya yang bekerja secara profesional seperti yang dijelaskan dalam Al-Qur'an surat At-Taubah ayat 59 yang artinya: *“Jikalau mereka sungguh-sungguh ridha*

dengan apa yang diberikan Allah dan Rasulnya kepada mereka, dan berkata : Cukuplah Allah bagi kami, Allah akan memberikan sebagian dari karunia-Nya dan demikian (pula) rasul-Nya, sesungguhnya kami adalah orang-orang yang berharap kepada Allah (tentulah yang demikian itu lebih baik bagi mereka)”.
Indikator kepuasan kerja menurut Sudaryo *et al* (2018): (1) Kemangkiran; (2) Keinginan pindah; (3) Kinerja karyawan; (4) Rekan kerja; dan (5) Kenyamanan kerja karyawan. Sedangkan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja yang dikemukakan oleh Ghiselli dan Brown dalam As'ad (2000) adalah: (1) Kedudukan/posisi; (2) Pangkat/golongan; (3) Umur; (4) Penjaminan finansial dan jaminan sosial; dan (5) Mutu pengawasan.

Kerangka Konseptual

Berdasarkan teori-teori mengenai variabel kecerdasan emosional, *self efficacy*, kompetensi, kinerja karyawan, dan kepuasan kerja kiranya ada pengaruh positif secara langsung dan tidak langsung terhadap kinerja karyawan BTN Syariah KC Malang. Dengan demikian perumusan masalah tersebut dapat dibuat alur yang menggambarkan kerangka pemikiran penelitian sebagai berikut :



Keterangan :  : Pengaruh langsung
 : Pengaruh tidak langsung

Hipotesis

Hipotesis adalah suatu dugaan sementara terhadap permasalahan penelitian, sampai terbukti melalui data yang terkumpul. Adapun hipotesis yang akan dikemukakan dalam penelitian ini adalah:

H1 : Kecerdasan emosional (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan (Y)

H2 : *Self efficacy* (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan (Y)

H3 : Kompetensi (X3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan (Y)

H4 : Kepuasan kerja (Z) memediasi kecerdasan emosional (X1) terhadap kinerja karyawan (Y)

H5 : Kepuasan kerja (Z) memediasi *self efficacy* (X2) terhadap kinerja karyawan (Y)



H6 : Kepuasan kerja (Z) memediasi kompetensi (X3) terhadap kinerja karyawan (Y)

METODOLOGI (Material dan Metode)

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif sebagai jenis penelitian. Sedangkan jenis penelitiannya adalah penelitian eksplanatori (*eksplanatory research*) yang digunakan untuk merumuskan masalah, menentukan opsi tindakan, mengembangkan hipotesis, mengenali variabel penelitian, memperoleh gambaran yang jelas mengenai masalah, dan menentukan prioritas untuk penelitian selanjutnya (Malholtra, 2004 dalam Supriyanto *et al.*, 2013:7). Dalam penelitian ini menggunakan metode analisis jalur (*path analysis*) karena terdapat variabel mediasi/intervening di antara variabel dependent dan independent. Dalam penelitian ini terdapat lima variabel yaitu, variabel kecerdasan emosional, self efficacy, dan kompetensi sebagai variabel independent (X), variabel kinerja karyawan sebagai variabel dependent (Y), dan variabel kepuasan kerja sebagai variabel mediasi/*intervening* (Z).

Penelitian ini dilakukan di PT. Bank Tabungan Negara Tbk, BTN Syariah KC Malang yang berlokasi di Jl. Jaksa Agung Suprpto No.87, Rampal Celaket, Klojen, Kota Malang, Jawa Timur. Dengan berfokus pada sumber daya manusia yaitu karyawan pada perusahaan tersebut. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah karyawan pada BTN KCS Malang. Sedangkan sampel disebut bagian dari populasi (Supriyanto & Ekowati, 2019:20). Sampel dalam penelitian ini karyawan pada BTN KCS Malang yang berjumlah 47 karyawan.

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *Probability Sampling*, yaitu setiap anggota populasi memiliki kesempatan atau peluang sama untuk dipilih menjadi sampel. Jenis *Probability Sampling* yang digunakan adalah sampling jenuh yang artinya semua anggota dari populasi dijadikan sampel dalam penelitian (Supriyanto *et al.*, 2013:36). Dalam penelitian ini jumlah populasinya adalah 47 orang, maka peneliti mengambil seluruh populasi sebanyak 47 orang tersebut sebagai sampel penelitian ini.

Pada penelitian ini, menggunakan *Structural Equation Modelling* (SEM) berbasis *Partial Least Square* (PLS) untuk metode analisisnya, karena penelitian ini menggunakan lima variabel sehingga cocok menggunakan metode tersebut. Selain itu, sangat praktis sehingga mempermudah peneliti dalam melakukan pengujian terhadap hipotesis yang telah rumuskan sebelumnya. Pada metode ini menggunakan perangkat seperti yang unak komputer (*software*) yaitu *SmartPLS* versi 3.0.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil analisis data dapat digunakan untuk menguji hipotesis penelitian ini. Dengan mempertimbangkan statistik r dan nilai P, hipotesis dianggap diterima jika nilai P kurang dari 0,05. Karena penelitian ini melibatkan variabel *independent*, *dependent*, dan mediasi, terdapat pengaruh langsung dan tidak langsung. Hasil pengujian hipotesis dalam program *SmartPLS* dapat dilihat dengan teknik *Bootstrapping Path Coefficient* yang dibagi menjadi dua yaitu pengaruh langsung dan tidak langsung. Kriteria penilaian signifikansi pengaruh langsung dan pengaruh tidak langsung yakni skor koefisien *path* yang ditunjukkan oleh nilai *T-statistic* harus diatas 1,96 dan nilai probabilitas (P-Values) < 0,05.



Tabel 1
Pengujian Pengaruh Langsung

Variabel	<i>Original Sample (O)</i>	<i>T Statistics (O/STDEV)</i>	<i>P Values</i>
H1 Kecerdasan Emosional -> Kinerja Karyawan	0,466	2,420	0.009
H2 <i>Self Efficacy</i> -> Kinerja Karyawan	0,906	10,383	0.000
H3 Kompetensi -> Kinerja Karyawan	-0,504	2,118	0.035

Sumber: Hasil oleh data

Berdasarkan data pada tabel diatas, maka dapat diuraikan keterangan sebagai berikut :

1. Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Karyawan BTN KCS Malang
Pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan memiliki skor *path coefficient* sebesar 0,466 yang menunjukkan hasil positif. Kemudian nilai T-statistic sebesar 2,420 > 1,96 dengan nilai probabilitas (p-values) sebesar 0,009 < 0,05. Artinya kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan BTN KCS Malang, maka hipotesis 1 diterima. Hal tersebut menandakan baiknya kemampuan karyawan dalam mengelola emosionalnya yang akan berdampak baik pada kinerja mereka.
2. Pengaruh *Self Efficacy* terhadap Kinerja Karyawan BTN KCS Malang
Pengaruh *self efficacy* (X2) terhadap kinerja karyawan (Y) memiliki skor *path coefficient* sebesar 0,906 yang menunjukkan hasil positif. Kemudian nilai T-statistic sebesar 10,383 > 1,96 dengan nilai probabilitas (p-values) sebesar 0,000 < 0,05. Artinya *self efficacy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan BTN KCS Malang, maka hipotesis 2 diterima. Hal tersebut menandakan baiknya kemampuan karyawan dalam mengelola kemampuan dan keyakinan individu untuk berhasil dan mempunyai motivasi saat menjalankan tugasnya yang akan berdampak baik pada kinerja mereka.
3. Pengaruh Kompetensi terhadap Kinerja Karyawan BTN KCS Malang
Pengaruh kompetensi (X3) terhadap kinerja karyawan (Y) memiliki skor *path coefficient* sebesar -0,504 yang menunjukkan hasil negatif. Kemudian nilai T-statistic sebesar 2,118 > 1,96 dengan nilai probabilitas (p-values) sebesar 0.035 > 0,05. Artinya kompetensi berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kinerja karyawan BTN KCS Malang, maka hipotesis 3 ditolak. Hal tersebut menandakan kurang baiknya kemampuan karyawan dalam melaksanakan pekerjaan yang didasari oleh pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan.



Tabel 2
Pengujian Pengaruh Tidak Langsung

Variabel	<i>Original Sample (O)</i>	<i>T Statistics (O/STDEV)</i>	<i>P Values</i>
H5 Kecerdasan Emosional -> Kepuasan Kerja -> Kinerja Karyawan	0,132	1,428	0,154
H6 Self Efficacy -> Kepuasan Kerja -> Kinerja Karyawan	0,147	1,350	0,177
H7 Kompetensi -> Kepuasan Kerja -> Kinerja Karyawan	0,577	3,327	0,001

Sumber: Hasil olah data

Berdasarkan data pada tabel diatas, maka dapat diuraikan keterangan sebagai berikut :

1. Pengaruh Kepuasan Kerja memediasi Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Karyawan
Pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan dimediasi oleh kepuasan kerja memiliki nilai path coefficient sebesar 0,132 yang menunjukkan hasil positif. Kemudian nilai T-statistic sebesar $1,428 < 1,96$ dengan nilai probabilitas (p-values) sebesar $0,154 > 0,05$. Artinya tidak ada pengaruh signifikan kepuasan kerja memediasi pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan BTN KCS Malang, maka hipotesis 4 ditolak. Hal tersebut menandakan
2. Pengaruh Kepuasan Kerja memediasi *Self Efficacy* terhadap Kinerja Karyawan
Pengaruh *self efficacy* terhadap kinerja karyawan dimediasi oleh kepuasan kerja memiliki nilai path coefficient sebesar 0,147 yang menunjukkan hasil positif. Kemudian nilai T-statistic sebesar $1,350 < 1,96$ dengan nilai probabilitas (p-values) sebesar $0,177 > 0,05$. Artinya tidak ada pengaruh signifikan *self efficacy* memediasi pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan BTN KCS Malang, maka hipotesis 5 ditolak.
3. Pengaruh Kepuasan Kerja memediasi Kompetensi terhadap Kinerja Karyawan
Pengaruh kompetensi terhadap kinerja karyawan dimediasi oleh kepuasan kerja memiliki nilai path coefficient sebesar 0,577 yang menunjukkan hasil positif. Kemudian nilai T-statistic sebesar $3,327 > 1,96$ dengan nilai probabilitas (p-values) sebesar $0,001 < 0,05$. Artinya ada pengaruh signifikan *self efficacy* memediasi pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan BTN KCS Malang, maka hipotesis 6 diterima.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berangkat dari hasil penelitian dan pembahasan sebelumnya, maka kesimpulan yang dapat diambil adalah sebagai berikut: *pertama*, kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. *Kedua*, *self efficacy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. *Ketiga*, kompetensi berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kinerja karyawan. *Keempat*, kepuasan kerja tidak dapat memediasi kecerdasan emosional terhadap kinerja



karyawan. *kelima*, kepuasan kerja tidak dapat memediasi *self efficacy* terhadap kinerja karyawan. *Keenam*, kepuasan kerja dapat memediasi kompetensi terhadap kinerja karyawan

Saran

Pengelolaan data dalam penelitian ini menggunakan aplikasi *SmartPLS*, yang hanya memungkinkan untuk melakukan uji secara parsial dan tidak mendukung uji secara simultan. Meskipun beberapa uji menunjukkan pengaruh positif dan signifikan, ada juga pengaruh yang negatif dan tidak signifikan. Tidak signifikan dan memiliki pengaruh yang negatif tidak mengindikasikan bahwa komponen atau variabel dalam penelitian ini menjadi tidak penting, melainkan menjadi pengetahuan baru yang bisa diperbaiki oleh pihak yang bersangkutan maupun orang lain. Hasil penelitian ini dapat menjadi motivasi bagi karyawan BTN KCS Malang untuk terus belajar. Dalam penelitian ini telah membuktikan bahwa kepuasan kerja sangat mempengaruhi kinerja karyawan sehingga perlu diperbaiki lagi emosional dan rasa percaya diri pada diri karyawan.

Untuk peneliti selanjutnya diharapkan dapat melakukan penelitian lebih mendalam dengan mengembangkan dan menambah variabel-variabel serta menambah teori-teori yang relevan lain di luar variabel yang telah diteliti pada penelitian ini agar memperoleh hasil yang lebih baik dan bervariasi. Karena penelitian ini masih terbatas pada pengaruh kecerdasan emosional, *self efficacy*, dan kompetensi terhadap kinerja karyawan dimediasi oleh kepuasan kerja yang masih banyak sekali kekurangannya.

REFERENSI

- A. Manafe, H., Yasinto, Y., & H. Djonu, J. (2023). Pengaruh Kecerdasan Emosional, Komitmen Organisasional, OCB (Organizational Citizenship Behaviour), dan Iklim Organisasi terhadap Kinerja Karyawan (Suatu Kajian Studi Literatur Manajemen Sumber Daya Manusia). *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, 4(1), 384–397. <https://doi.org/10.38035/jmpis.v4i1.1440>
- As'ad. (2000). *Seri Ilmu Sumber Daya Manusia Psikologi Industri* (4th ed.). Liberty.
- Ash Shawi, S., & Al Muslih, A. (2011). *Fikih Ekonomi Keuangan Islam, terj. Abu Umar Basyir*. Darul Haq.
- Bandura, A. (1997). *The Exercise of Control*. W.H. Freeman.
- Dewi, S., Amalia, A., & Huddin, M. (2023). *Peraan Disiplin Kerja, Kompetensi, dan Lingkungan Kerja Fisik terhadap Kinerja Karyawan*. 17(4), 2393–2406. <https://doi.org/10.18196/mb.11188.2>
- Eka, S., & Sugiarto, A. (2022). Pengaruh kecerdasan emosional, self-efficacy, dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan. *Jurnal Inspirasi Bisnis Dan Manajemen*, 6(1), 47. <https://doi.org/10.33603/jibm.v6i1.6781>
- Goleman, D. (2001). *Kecerdasan emosi untuk mencapai puncak prestasi*. Gramedia Pustaka Utama.
- Goleman, D. (2018). *Emotional Intelligence*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Harahap, D. S., & Khair, H. (2019). Pengaruh Kepemimpinan Dan Kompensasi Terhadap Kepuasan Kerja Melalui Motivasi Kerja Dewi. *Wicaksono & Hermani*, 2(1), 69–88.



- Hutapea, P., & Thoha, N. (2008). *Kompetensi plus*. Gramedia Pustaka Utama.
- Krisnawati, N. K. D., & Bagia, I. W. (2021). Pengaruh Kompetensi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. *Bisma: Jurnal Manajemen*, 7(1), 29. <https://doi.org/10.23887/bjm.v7i1.28736>
- Lunenburg, F. C. (2011). Self-Efficacy in the Workplace: Implications for Motivation and Performance. *Sam Houston State University, International Journal Of Management, Business, and Administration.*, 14(1).
- Luthans, F. (2006). *Perilaku Organisasi* (10th ed.). Andi.
- Moeheriono. (2010). *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. Ghalia Indonesia.
- Putra, P. N., & Rustono, A. (2018). Pengaruh Budaya Organisasi Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pt Telekomunikasi Indonesia Witel Bandung the Impact of Organizational Culture and Work Motivation on Employee Performance of Pt. Telekomunikasi Indonesia Witel Bandung. *E-Proceeding of Management, Vol. 5, No(2)*, 1812–1819.
- Qardhawi, Y. (2004). *Sistem Pengetahuan Islam* (R. Ilahi (ed.)).
- Ritonga, B. T. W., Sihombing, H. G., Sudirman, I., Aulia, H., Umri, T., & Safrida, S. (2022). Pengaruh Kecerdasan Emosional, Kecerdasan Intelektual Dan Kecerdasan Spiritual Terhadap Peningkatan Kinerja Pegawai. *Ekonomi, Keuangan, Investasi Dan Syariah (EKUITAS)*, 4(2), 761–771. <https://doi.org/10.47065/ekuitas.v4i2.2567>
- Robbins, S. P. (2006). *Perilaku Organisasi*. PT. Indeks, Kelompok Gramedia.
- Robbins, S. P., & Timothy, A. J. (2008). *Organizational Behavior* (12th ed.). Salemba Empat.
- Salovey, P., & Mayer, J. (1999). *Emotional Intelligence*. PT. Gramedia.
- Saputra, A., Bagia, I., & Yulianthini2, N. (2023). Pengaruh Kepuasan Kerja dan Loyalitas Karyawan Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Manajemen Indonesia*, 4(1), 1–8.
- Silaen, N. R. (2021). Kinerja Karyawan. In *Kinerja Karyawan*. Penerbit Widina Bhakti Persada.
- Situmorang, I. R. (2023). Pengaruh Self Efficacy Dan Locus of Control Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Di Cassano Café Medan. *Niaga*, 12(1), 45. <https://doi.org/10.24114/niaga.v12i1.43865>
- Sopiah, A. (2023). *Kabar Buruk! Pekerjaan “Berkualitas” di RI Terus Turun*. CNBC Indonesia. <https://www.cnbcindonesia.com/news/20230221064619-4-415482/kabar-buruk-pekerjaan-berkualitas-di-ri-terus-turun>
- Sudaryo, Y., Ariwibowo, A., & Sofianti, N. A. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Penerbit Andi.
- Suliana. (2023). *Bukan IQ, Ini 4 Alasan HRD Lebih Pilih Karyawan dengan EQ Tinggi*. Koran Jakarta. <https://koran-jakarta.com/bukan-iq-ini-4-alasan-hrd-lebih-pilih-karyawan-dengan-eq-tinggi?page=all>
- Supriyanto, A. S., & Ekowati, V. M. (2019). *Riset manajemen SDM : Untuk skripsi, tesis, disertasi, dan dilengkapi dengan contoh artikel jurnal*. Inteligencia Media.
- Supriyanto, A. S., Maharani, V., & Fathani, A. H. (2013). *Metodologi Penelitian Manajemen Sumberdaya Manusia : Teori, Kuesioner, dan Analisis Data* (2nd ed.). UIN Maliki Press.
- Sutrisno, E. (2015). *Budaya Organisasi*. Prenadamedia Group.
- Wibowo. (2007). *Manajemen Kinerja*. PT. Raja Grafindo Persada.
- Wibowo. (2019). *Manajemen dari Fungsi Dasar ke Inovasi (1st ed.)*. Rajawali Pers.