

Karakteristik Pekerjaan Dan *Emotional Quotient* Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Bydiel Hotel Kabupaten Cianjur)

Endang Jaelani¹⁾

endangjaelani90@gmail.com

Dewi Yuliati Indah²⁾

dewiyuliatiindah@unpas.ac.id

^{1) 2)}Universitas Pasundan

Abstrak

Fenomena yang terjadi pada karyawan Bydiel Hotel di Kabupaten Cianjur adalah kinerja karyawan menurun, sehingga tidak mencapai target kerjanya. Penelitian bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis, karakteristik pekerjaan, *emotional quotient*, kinerja karyawan, juga besaran pengaruh karakteristik pekerjaan dan *emotional quotient* pada kinerja karyawan secara pengaruh bersama maupun secara pengaruh mandiri. , populasi penelitian ini sebanyak 45 orang, serta sampel jenuh. Teknik pengumpulan informasi yang digunakan adalah observasi, wawancara dan angket. Metode yang dilakukan dengan uji yang bersifat valid sah dan keandalan, juga regresi linier berganda, analisis korelasi berganda, dan koefisien determinasi. Berdasarkan hasil analisis, secara simultan pengaruh karakteristik pekerjaan dan *emotional quotient* akan kinerja karyawan yaitu tidak negatif dan searah. Selanjutnya hasil analisis secara parsial, variabel *emotional quotient* mempunyai nilai pengaruh yang paling dominan dibandingkan variabel karakteristik pekerjaan.

Kata kunci : Karakteristik Pekerjaan *Emotional Quotient*, Kinerja Karyawan.

PENDAHULUAN

Potensi karyawan adalah kekuatan pendorong dibalik aktivitas atau proses bisnis perusahaan manapun, untuk mencapai tujuan perusahaan maka dibutuhkan karyawan yang berkinerja maka perusahaan dapat memberikan dorongan melalui karakteristik pekerjaan, tekanan kerja yang dikelola dengan baik sehingga adanya peningkatan hasil kerja karyawan.

Berbagai sektor bisnis mengharapkan agar bisnisnya mencapai kinerja yang optimal, termasuk salah satunya adalah bisnis pariwisata. Pada Tabel 1 merupakan perkembangan total para wisata warga asing dari Tahun 2018 sampai Tahun 2020, sebagai berikut:

Tabel 1
Perkembangan Total Para Wisata Warga Asing
dari Tahun 2018 Sampai Tahun 2020

No.	Periode Tahun	Jumlah Kunjungan Januari	Jumlah Kunjungan Desember
1.	2018	1,097	1,581
2.	2019	1,201	1,377
3.	2020	1,272	864

Sumber : BPS 2021

Berdasarkan pada Tabel 1 kenaikan jumlah wisatawan dari bulan Januari 2018 sebesar 1,097 juta kunjungan naik di bulan Desember 2018 menjadi 1,581 juta kunjungan. Selanjutnya kenaikan jumlah wisatawan dari bulan Januari 2019 sebesar 1,201 juta kunjungan naik di bulan Desember 2019 sebesar 1,377 juta kunjungan. Kemudian adanya penurunan kunjungan wisatawan mancanegara di masa pandemic. Covid-19 dimulai dari jumlah wisatawan pada bulan Januari 2020 sebesar 1,272 juta lalu mulai menurun di bulan Desember 2020 menjadi 864 ribu kunjungan.

Selanjutnya pada Tabel 2 mengenai umumnya biaya wisata warga asing selama berada di Indonesia menunjukkan trend yang meningkat.

Tabel 2
Distribusi Pengeluaran Wisatawan Mancanegara Tahun 2020

No.	Jenis Pengeluaran	Proporsi
1	Akomodasi	43,46%
2	Makanan dan Minuman	20,40%
3	Transportasi	8,93%
4	Cenderamata	6,96%
5	Belanja	6,76%
6	Hiburan	3,24%
7	Pesiar	2,59%
8	Penerbangan domestik	2,27%
9	Tur	2,11%
10	Kesehatan	1,97%
11	Lainnya	0,64%
12	Pemandu	0,40%
13	Pendidikan	0,27%

Sumber: BPS: Statistik Kunjungan Wisata Mancanegara (2020)

Berdasarkan Tabel 2 mengenai distribusi pengeluaran wisatawan mancanegara tahun 2020 menunjukkan bahwa akomodasi, memberikan kontribusi pengeluaran wisatawan mancanegara paling tinggi. Hal tersebut berarti banyak wisatawan yang menggunakan jasa akomodasi di Indonesia. Jasa akomodasi tersebut termasuk di dalamnya adalah hotel. Jawa

Barat merupakan salah satu provinsi dengan beberapa tujuan wisata dimulai dari wisata belanja serta objek pariwisata yang bervariasi dan menarik. Pada saat hari libur, banyak warga ingin berkunjung ke beberapa objek wisata, sehingga salah satu fasilitas yang diperlukan adalah hotel untuk menginap saat berkunjung ke Jawa Barat.

Selanjutnya berikut ini Tabel 3 menunjukkan rekapitulasi hotel berbintang 2 di wilayah Kota/Kab di Provinsi Jawa Barat pada Tahun 2020 sebagai berikut ;

Tabel 3
Rekapitulasi Hotel Bintang 2 pada
Provinsi Jawa Barat Tahun 2021

No.	Jenis Pengeluaran	Proporsi
1	Kota Bandung	50
2	Kota Bekasi	15
3	Kota/Kab Bogor	20
4	Kota/Kab Cirebon	10
5	Kota Depok	6
6	Kota /Kab Tasikmalaya	5
7	Kab. Cianjur	3

Sumber: opendata.jabarprov.go.id

Berdasarkan Tabel 3 menunjukkan bahwa Kabupaten Cianjur hanya memiliki unit hotel bintang 2 paling sedikit yaitu hanya 3 unit hotel. Berikut pada Tabel 4 Data hotel bintang 2 yang ada di Kabupaten Cianjur yaitu:

Tabel 4
Daftar Hotel Bintang 2
di Kabupaten Cianjur Tahun 2021

No.	Nama Hotel	Berdasarkan Ulasan
1	BnB Hotel	Peringkat 1
2	Grand Bydiel Hotel	Peringkat 2
3	Bydiel Hotel	Peringkat 3

Sumber: skyscanner.co.id

Pada Tabel 4 Bydiel hotel berdasarkan ulasan skyscanner.co.id berada di peringkat tiga pada daftar hotel bintang 2 di Kabupaten Cianjur. Hotel Bydiel memiliki tujuan yang sama dengan perusahaan atau industri bisnis lain, yaitu ingin mencapai tujuan perusahaan yang maksimal.

Melalui survey pendahuluan di Bydiel Hotel yaitu dengan wawancara langsung dan melakukan observasi langsung, juga meminta data sekunder dan data primer dari perusahaan kepada kepala personalia, hasil penelitian pendahuluan bahwa hasil kerja karyawan menurun, sehingga tidak tercapai target kerjanya. Selanjutnya peneliti melakukan penyebaran kuesioner presurvey pada 39 orang karyawan Bydiel Hotel.

Hasil prasurvey tentang kondisi hasil kerja karyawan yang diduga menyebabkan kinerja menurun di Bydiel Hotel. Adalah nilai yang memiliki nilai terendah yaitu pada variabel karakteristik pekerjaan sebesar 2,83, kemudian variabel *Emotional Quotient (EQ)* sebesar 2,84. Kondisi tersebut dapat diartikan bahwa variabel karakteristik pekerjaan dan variabel *Emotional Quotient (EQ)*, diduga menjadi penyebab kinerja karyawan Bydiel Hotel bermasalah, selanjutnya untuk menambah informasi dan data tentang variabel yang diduga menjadi

penyebab kinerja karyawan Bydiel Hotel bermasalah, dari hasil penyebaran kuesioner pra survey tersebut, peneliti melakukan wawancara kembali bahwa variabel karakteristik pekerjaan yang kurang dari karyawan adalah benar mengenai karyawan masih belum memahami identitas tugas pekerjaannya, padahal di setiap evaluasi secara berkala per tiga bulan pihak personalia dan HRD melalui supervisor mengingatkan tentang jobdeskripsi pekerjaan mereka disetiap bagian ataupun bidang, akan tetapi karyawan masih saja belum memahami sepenuhnya tugasnya masing-masing, untuk lebih memahami permasalahan variabel karakteristik pekerjaan, peneliti juga mengkonfirmasi kepada beberapa karyawan Bydiel Hotel, didapatkan hasil wawancara bahwa karyawan masih belum menerima umpan balik yang sesuai dari hasil pekerjaannya, seringkali umpan balik berupa upah lembur tidak sesuai dengan pengorbanan waktu dan tenaga yang diberikan oleh karyawan untuk perusahaan.

Selanjutnya pada variabel *Emotional Quotient (EQ)* peneliti melakukan survey kembali bahwa karyawan seringkali tugas yang diberikan tidak terselesaikan dalam satu hari kerja, yang sebenarnya dapat diselesaikan, kemudian adanya ketidak sepehaman emosi antar karyawan, seperti sering kali adanya kecemburuan sosial dalam bekerja antara karyawan yang rajin dan yang malas, sehingga kinerja karyawan menjadi menurun dengan ditandai sering terlambatnya masuk kerja dan karyawan melaksanakan tugasnya jika diperintahkan, jadi kurangnya inisiatif dari diri karyawan.

LANDASAN TEORI METODE PENELITIAN

Landasan teori yang digunakan adalah mengenai pelatihan, pengembangan karir dan kinerja. Sebelum mengemukakan beberapa pendapat yang berkaitan dengan variabel penelitian tersebut, perlu dijelaskan mengenai arti manajemen. Definisi manajemen dari G. R. Terry (2016;10) Manajemen adalah proses yang berbeda yang terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengendalian, yang dilakukan untuk menentukan dan mencapai tujuan yang telah ditetapkan dengan menggunakan manusia dan sumber daya lainnya. Selaras dengan itu kemudian menurut Stoner dan Winkel (2011;26) menyatakan bahwa, Manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, memimpin, dan mengendalikan usaha atau pengorganisasian anggota dan menggunakan semua sumber daya organisasi lainnya untuk mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan.

Selanjutnya Fungsi Manajemen menurut George R. Terry (2016:9) Ada empat fungsi dasar manajemen yaitu perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan pengendalian

Kemudian menurut Koontz and O'Donnell (2016;17) yaitu Fungsi manajerial kepegawaian melibatkan pengelolaan struktur organisasi melalui seleksi yang tepat dan efektif, penilaian dan pengembangan personel untuk mengisi peran yang dirancang ke dalam struktur.

Berikut dikemukakan pengertian MSDM dari R. Wayne Mondy dan Joseph J. Martocchio (2014;26) yaitu Pengembangan sumber daya manusia adalah fungsi HRM utama yang terdiri tidak hanya dari pelatihan dan pengembangan tetapi juga perencanaan karir dan kegiatan pengembangan, pengembangan organisasi, dan manajemen kinerja dan penilaian. Pelatihan dirancang untuk membekali peserta didik dengan pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk pekerjaan mereka saat ini. Pengembangan melibatkan pembelajaran yang melampaui pekerjaan saat ini dan memiliki fokus jangka panjang.

Kemudian menurut Edwin B. Flippo (2016;30) yaitu Manajemen sumber daya manusia adalah perencanaan; pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian pengadaan, pengembangan, kompensasi, integrasi, pemeliharaan, dan pemisahan sumber daya manusia hingga tujuan individu dan masyarakat tercapai.

Kemudian berikut adalah landasan teori tentang variabel karakteristik pekerjaan ini di kemukakan oleh Robbins dan Judge (2018 : 268), *Job characteristics is an effort to identify the task characteristics of the job, how these characteristics are combined to form different jobs*

and their relationship to motivation, job satisfaction and employee performance.

Variabel Emotional Quotient (EQ) kemukakan oleh Goleman, (2019:90) yaitu *abilities that complement each other and are different from pure academic abilities, namely pure cognitive abilities as measured by intellectual Quotient, intellectual Quotient (IQ) contributes approximately 20% to the factors that determine success in life, and the other 80% is filled by strengths -Other strengths, including Emotional Quotient (EQ) and Spiritual Quotient.*

Variabel kinerja dikemukakan oleh Robbins (2019:260), *a result achieved by employees in their work according to certain criteria that apply to a job.*

Karakteristik pekerjaan bisa berkaitan kepada kinerja karyawan. Pernyataan tersebut selaras dengan hasil kajian dari Emin Kahya (2017) yang menyatakan bahwa karakteristik pekerjaan berpengaruh serta berkaitan dengan hasil kerja serta mempunyai hubungan yang searah. Penelitian dilakukan penelitian oleh Gozali Nurhamidah (2016), menyatakan a terdapat pengaruh karakteristik pekerjaan pada hasil kerja pegawai. Penelitian Zunaidah (2010) menyatakan bahwa karakteristik pekerjaan berpengaruh secara parsial terhadap Kinerja pegawai.

Emotional equotient diperlukan bagi karyawan agar mencapai hasil kerja maksimal.

Hal ini didukung oleh penelitian Ivan Vratskikh (2016) menyatakan secara mandiri variabel *emotional equotient* dapat berkaitan dengan hasil kerja pegawai. Didukung kembali oleh penelitian Qadar Baksh Baloch, dkk (2014), hasil penelitiannya yaitu memiliki nilai yang searah antara *emotional equotient* dan hasil kerja. Selanjutnya penelitian dari Ali Al Kahtani (2013) menyatakan bahwa secara mandiri variabel *emotional equotient* berkaitan dengan hasil kerja pegawai.

Karakteristik pekerjaan, *emotional equotient* berkaitan dengan hasil kerja karyawan, yaitu di dukung oleh penelitian Rani Setyaningrum (2016) yang menyatakan bahwa pengaruh karakteristik pekerjaan dan *emotional equotient* berpengaruh secara bersama-sama dan bagian lainnya adalah diluar karakteristik pekerjaan dan *emotional equotient*. Yang mendukung karakteristik pekerjaan dan *emotional equotient* terhadap kinerja karyawan adalah peneliti Saddam Amir (2012) yang menyatakan bahwa adanya pengaruh karakteristik pekerjaan dan *emotional equotient* terhadap kinerja pegawai. Selanjutnya penelitian Bambang (2013) menyatakan bahwa karakteristik pekerjaan dan *emotional equotient* berkaitan searah dengan hasil kerja karyawan. Perusahaan perlu memperhatikan karakteristik pekerjaan dan *emotional equotient* agar pegawai bisa memaksimalkan hasil kerjanya.

Metode yang dipakai ada dua metode yaitu metode deskriptif dan metode verifikatif. Total keseluruhan karyawan sebanyak 45 orang dan sampelnya sebanyak 45 orang atau disebut sampel sensus.

Selanjutnya untuk mempermudah dalam mengukur dan memahami variabel-variabel penelitian dibuat angket, seperti teknik pengumpulan datanya secara langsung kelapangan data secara sekunder. Selanjutnya teknik analisisnya adalah analisis linier berganda.

Hasil dari angket dapat digunakan dari teori Husein Umar (2016:130) yaitu:

$$\text{Nilai rata-rata} = \frac{\sum \text{Frekuensi} \times \text{Bobot Nilai}}{n}$$

Untuk metode verifikatif, analisis ini digunakan korelasi linier berganda , regresi linier berganda dan koefisien determinasi baik secara simultan maupun parsial. korelasi linier berganda untuk mengetahui pengaruh antara variabel Karakteristik pegawai dan *Emotional quotient* dan Kinerja Karyawan. Dengan rumus sebagai berikut :

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2$$

Keterangan:

Y = Variabel terikat (Kinerja Karyawan)

- α = Bilangan konstanta
 $\beta_1 \beta_2$ = Koefisien regresi variabel independen
 X_1 = Variabel bebas (Karateristik pekerjaan)
 X_2 = Variabel bebas (*Emotional quotient*)

Untuk mendapatkan nilai, α , β_1 dan β_2 dapat menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\begin{aligned}\sum Y &= n\alpha + \beta_1 \sum X_1 + \beta_2 \sum X_2 \\ \sum X_1 Y &= \alpha \sum X_1 + \beta_1 \sum X_1^2 + \beta_2 \sum X_1 X_2 \\ \sum X_2 Y &= \alpha \sum X_2 + \beta_1 \sum X_1 X_2 + \beta_2 \sum X_2^2\end{aligned}$$

Setelah α , β_1 dan β_2 didapat, maka akan diperoleh persamaan Y

Rumus korelasi berganda adalah sebagai berikut :

$$r = \sqrt{\frac{JK_{\text{regresi}}}{\sum y^2}}$$

Keterangan:

R = Koefisien korelasi berganda

JK (reg) = Jumlah kuadrat regresi

$\sum y^2$ = Jumlah kuadrat total korelasi

Koefisien determinasi simultan dihitung dengan rumus:

$$Kd = r^2 \times 100\%$$

Keterangan:

Kd = Koefisien determinasi

r^2 = Kuadrat koefisien korelasi berganda

Koefisien determinasi parsial dihitung dengan rumus:

$$Kd = \beta \times \text{Zero order}$$

Keterangan :

Kd = Koefisien Determinasi

β = Nilai *standardized coefficients*

Zero order = Korelasi variabel bebas terhadap variabel terikat

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian melalui penyebaran angket atau kuesioner dengan ciri kehususan atau sifat dari jenis kelamin, dominan berjenis kelamin wanita yaitu 25 wanita atau 56% , usia pegawai didominasi oleh 21-30 Tahun sebanyak 20 orang atau 45%, selanjutnya tingkat pendidikan didominasi oleh SMA/Sederajat sebanyak 35 orang atau 78%, dan masa kerja didominasi oleh pegawai yang bekerja <2Tahun Tahun sebanyak 25 orang atau 56%. Total skor rata-rata tanggapan responden pada variable karateristik pekerjaan adalah sebesar 3,47 hal ini mengartikan bahwa karateristik pekerjaan pada Bydiel Hotel berada pada kategori baik. *Emotional Quotient (EQ)* pada Bydiel Hotel sudah sesuai. Hal ini merujuk pada nilai yang diperoleh yaitu 3,41 bahwa *Emotional Quotient (EQ)* karyawan di Bydiel Hotel baik, dan kinerja pada Bydiel Hotel tinggi. Hal ini merujuk pada nilai rata-rata menunjukkan skor rata-rata sebesar 3,45.

Hasil variabel karateristik pekerjaan, dengan 10 poin pertanyaan dan *Emotional Quotient (EQ)* dengan 6 poin pertanyaan dengan dan Kinerja, dengan 11 poin pertanyaan, semua hasil melebihi nilai 0,3 dan dinyatakan valid. Begitupun realibilitas semua hasil lebih dari 0,7 dan dinyatakan reliabel . Berikut pada Tabel 5,

Tabel 5
Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations		
	B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part
1 (Constant)	.284	.225		1.261	.211			
Karateristik Pekerjaan	.215	.064	.243	3.364	.001	.561	.338	.212
Emotional Quotient	.702	.077	.660	9.152	.000	.777	.698	.578

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

Dari Tabel 5 secara matematis dinyatakan sebagai berikut :

$$Y = 0,286 + 0,217X_1 + 0,703X_2 + \varepsilon$$

a. Konstanta = 0,286 artinya proses kinerja karyawan bernilai 0,286. Apabila variabel X_1 (karateristik pekerjaan), X_2 (*Emotional Quotient*) tidak mempengaruhi variabel Y (kinerja karyawan, sehingga kinerja karyawan akan naik senilai 0,286.

b. Nilai X_1 yaitu karateristik pekerjaan memiliki nilai 0,217 maka kinerja karyawan akan naik senilai 0,217.

c. Nilai variabel X_2 yaitu (*Emotional Quotient*) memiliki koefisien regresi sebesar 0,702 artinya yaitu jika *Emotional Quotient* mengalami peningkatan, maka kinerja akan meningkat sebesar 0,703.

Selanjutnya besarnya korelasi berganda, karateristik pekerjaan dan *Emotional Quotient* bersamaan terhadap kinerja karyawan senilai 0,806. Nilai kolerasi bertanda positif, serta koefisien determinasi (R^2) hasil yang diperoleh menunjukkan koefisien determinasi (R^2) karateristik pekerjaan dan *Emotional Quotient* pada kinerja karyawan senilai 0,649. Karateristik pekerjaan dan *Emotional Quotient* memberikan kontribusi pengaruh terhadap kinerja karyawan senilai 64,9% dan sisanya diluar variabel karateristik pekerjaan dan *Emotional Quotient*.

Berdasarkan hasil penghitungan hasil analisis regresi yang dilakukan karateristik pekerjaan dan *Emotional Quotient* terhadap kinerja karyawan pada Bydiel Hotel. Secara simultan karateristik pekerjaan dan *Emotional Quotient* berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Bydiel Hotel sebesar 64,9%, hal ini diperkuat oleh penelitian dari Rani Setyaningrum (2016) yang menyatakan bahwa pengaruh karateristik pekerjaan dan *emotional quotient* berpengaruh secara bersama-sama serta lainnya diluar yang diteliti.

Selanjutnya Saddam Amir (2012) menyatakan bahwa adanya pengaruh karateristik pekerjaan dan *emotional equotient* terhadap kinerja pegawai. Kemudian penelitian Bambang (2013) menyatakan bahwa karateristik pekerjaan dan *emotional equotient* bisa mempengaruhi kinerja karyawan.

Selanjutnya Secara parsial hasil koefisien regresi karateristik pekerjaan (X_1) bertanda positif sebesar 13,6%, hal ini berarti perubahan pada karateristik pekerjaan sejalan dengan nilai kinerja karyawan. apabila karateristik pekerjaan mengalami peningkatan sebesar 100% sedangkan untuk variabel lain tidak mengalami perubahan(konstan), maka kinerja karyawan

akan meningkat sebesar 13,6%. hasil yang diperoleh berarti semakin baik karakteristik pekerjaan akan meningkatkan kinerja karyawan, selaras dengan Emin Kahya (2017) yang menyatakan bahwa karakteristik pekerjaan berpengaruh terhadap kinerja serta mempunyai hubungan yang searah. Penelitian dilakukan oleh Gozali Nurhamidah (2016), karakteristik pekerjaan dapat mempengaruhi kinerja pegawai. Penelitian dari Zunaidah (2010) menyatakan bahwa karakteristik pekerjaan secara parsial dapat mempengaruhi Kinerja pegawai.

Selanjutnya *Emotional Quotient* (X_2) memberikan kontribusi pengaruh terhadap kinerja pegawai sebesar 51,3%. Berdasarkan perhitungan tersebut, *Emotional Quotient* memiliki nilai pengaruh lebih besar pada kinerja karyawan di Bydiel Hotel, dengan kontribusi pengaruh yang diberikan sebesar 51,3% dan pengaruh diberikan oleh variabel karakteristik pekerjaan sebesar 13,6%. Hal ini di perkuat dari penelitian Ivan Vratskikh (2016) menyatakan secara mandiri *emotional equotient* berkaitan pada kinerja pegawai. Didukung oleh Qadar Baksh Baloch, dkk (2014) hasil penelitiannya *emotional equotient* berpengaruh pada kinerja. Selanjutnya penelitian dari Ali Al Kahtani (2013) menyatakan bahwa secara mandiri *emotional equotient* berkaitan pada kinerja pegawai

REFERENSI

- Badan Pusat Statistik, 2019., Statistik Kunjungan Wisatawan Mancanegara, Katalog BPS: 8401011
- Bambang Suprihatin, 2013 “Analisis Pengaruh Emotional Quotient (EQ) Dan Stres Kerja Terhadap Performa Kerja Karyawan Pada PT. Bank Mestika Dharma Medan” Jurnal Modernisasi, Vol. 9, No. 1, Februari. <http://repository.usm.ac.id/detail-tamasiswa-1359.html>https://www.researchgate.net/publication/307640463_ANALISIS_PENGARUH_EMOTIONAL_QUOTIENT_EQ_DAN_STRES_KERJA_TERHADAP_PERFORMA_KERJA_KARYAWAN_PADA_PT_BANK_MESTIKA_DHARMA_MEDAN
- Bendre, P. M, 2016., *Principles of Management, We School. Contemporary Research and Review Vol. 11, No. 4.*
- Emin Kahya.2017.*The Effects Of Job Characteristics And Working Conditions On Job Performance. Journal of Industrial Ergonomics, 37, 515-523.* <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0169814107000418>
- Flippo, Edwin B. 2016, Manajemen Personalia PT. Gelora Askara Pratma, Jakarta
- Goleman, D. (2019). Emotional Intelligence : Mengapa EI Lebih Penting Daripada IQ. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama
- Gozali, Nurhamidah.2016.*The Influence of Workload And Individual Characteristic On Job Satisfaction And Its Impact On Employee Performance (A Case Study at Indonesian Regional Statistics Office (BPS) Of Deli Serdang Bedagai Regencies).* Journal Business And Excecutive [.https://adoc.pub/nurhamidah-gozali-program-pascasarjana-universitas-terbuka-a.html](https://adoc.pub/nurhamidah-gozali-program-pascasarjana-universitas-terbuka-a.html)
- Kahtani, Ali Al. 2013.*Employee Emotional quotient (EQ) and Employee Performance in the Higher Education Institutions in Saudi Arabia: A Proposed Theoretical Framework.*e-Prooceding of Management, Vol. 4, No.3. 80-95. <https://www.semanticscholar.org/paper/Employee-Emotional-Intelligence-and-Employee-in-the-Kahtani/c0858d46ed61d63a7075accd39175f4e8398da62>
- Kasmir. 2016. Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktik). Depok: PT Rajagrafindo Persada
- Qadar Baksh Baloch, dkk 2014.*The Impact of Emotional quotient (EQ) on Employees' Performance A Study Of Travel Agencies in Islamabad. International Journal of* https://qurtuba.edu.pk/jms/default_files/JMS/8_2/JMS_July_December2014_208-227.pdf

- R. Wayne Dean Mondy dan Josep J. Martocchio. 2016. Human Resource Management (Global Edition). 14th International Edition. United of America : Education Limited
- R. Terry, George. 2016. Prinsip- Prinsip Manajemen. Jakarta: Bumi Aksara.
- Rani setyaningrum 2016 Pengaruh kecerdasan emosional (EQ) karakteristik pekerjaan terhadap kinerja karyawan (Studi pada karyawan PT. Jasa Raharja Cabang Jawa Timur, Jurnal Ekonomia, Vol.5 No1. <https://www.neliti.com/id/publications/87120/pengaruh-kecerdasan-emosional-terhadap-kinerja-studi-pada-karyawan-pt-jasa-rahah>
- Saddam Amir 2012. Pengaruh Kecerdasan Emosi (EQ) , karakteristik pekerjaan dan Kecerdasan Spiritual terhadap Kinerja Karyawan DISPENDA Malang Jurnal Kolegal, <http://etheses.uin-malang.ac.id/2387/>
- Stoner, J.P. & Wankel C. 2011, Manajemen, Alih Bahasa: Alfonso Sirait. Jakarta: Penerbit Airlangga
- Zunaidah. 2010. Pengaruh Kompensasi Dan Karakteristik Pekerjaan Terhadap Kinerja Pegawai (Studi Empirik terhadap Pegawai Tetap dan Kontrak pada Perusahaan Menengah dan Besar di Kota Palembang), Jurnal Manajemen Dan Bisnis Sriwijaya. Vol 8, No 15. <https://ejournal.unsri.ac.id/index.php/jmbs/article/view/7945>