

**PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL, KOMUNIKASI INTERNAL,
RESOLUSI KONFLIK, DAN KETERLIBATAN KERJA TERHADAP
KINERJA KARYAWAN**

(Studi Kasus Karyawan Bank BPD DIY Syariah)



SKRIPSI

**DIAJUKAN KEPADA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA
SEBAGAI SALAH SATU SYARAT UNTUK MEMPEROLEH GELAR
STRATA SATU (S1)**

OLEH:

IRFA' AMALIA AZIZAH

NIM. 21108020110

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA**

2025

HALAMAN JUDUL

**PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL, KOMUNIKASI INTERNAL,
RESOLUSI KONFLIK, DAN KETERLIBATAN KERJA TERHADAP
KINERJA KARYAWAN**

(Studi Kasus Karyawan Bank BPD DIY Syariah)



SKRIPSI

**DIAJUKAN KEPADA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA
SEBAGAI SALAH SATU SYARAT UNTUK MEMPEROLEH GELAR
STRATA SATU (S1)**

OLEH:

IRFA' AMALIA AZIZAH

NIM. 21108020110

DOSEN PEMBIMBING:

MAHFUD ASYARI, S.E., M.M.

NIP. 19880115 201903 1 004

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA**

2025

HALAMAN PENGESAHAN



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 550821, 512474 Fax. (0274) 586117 Yogyakarta 55281

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-880/Un.02/DEB/PP.00.9/06/2025

Tugas Akhir dengan judul : PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL, KOMUNIKASI INTERNAL, RESOLUSI KONFLIK, DAN KETERLIBATAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN (STUDI KASUS PADA BANK BPD DIY SYARIAH)

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : IRFA' AMALIA AZIZAH
Nomor Induk Mahasiswa : 21108020110
Telah diujikan pada : Rabu, 04 Juni 2025
Nilai ujian Tugas Akhir : A-

dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

TIM UJIAN TUGAS AKHIR



Valid ID: 684102943c575

Ketua Sidang

Mahfud Asyari, S.E., M.M.
SIGNED



Valid ID: 684af07b7efdc

Penguji I

Dr. Ruspita Rani Pertiwi, S.Psi, M.M.
SIGNED



Valid ID: 684bcee3a08ca

Penguji II

Syayyidah Maftuhatul Jannah, SE., M.Sc
SIGNED



Valid ID: 684bde872abed9

Yogyakarta, 04 Juni 2025
UIN Sunan Kalijaga
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Prof. Dr. Misnen Ardiansyah, S.E., M.Si., Ak., CA., ACPA.
SIGNED

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. Marsda Adisucipto, Telp (274) 589621, 512474, Fax. (0274) 586117
E-mail: febi@uin-suka.ac.id Yogyakarta 55281

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Kepada:
Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
Di Yogyakarta

Assalamualaikum wr.wb.

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka saya selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi Saudara:

Nama : Irfa' Amalia Azizah
NIM : 21108020110
Judul Skripsi : PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL, KOMUNIKASI INTERNAL, RESOLUSI KONFLIK, DAN KETERLIBATAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN (Studi Kasus Karyawan Bank BPD DIY Syariah)

Sudah dapat diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Program Studi Perbankan Syariah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu dalam Ilmu Ekonomi Islam.

Dengan ini kami mengharapkan agar skripsi tersebut di atas dapat segera dimunaqsyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.

Wassalamualaikum wr.wb.

Yogyakarta, 15 Mei 2025

Mahfud Asyari, S.E., M.M
NIP 19880115 201903 1 004

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN

Assalamu 'alaikum Wr. Wb.

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Irfa' Amalia Azizah
NIM : 21108020110
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi : Perbankan Syariah

Menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul "**Pengaruh Kecerdasan Emosional, Komunikasi Internal, Resolusi Konflik, dan Keterlibatan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Karyawan Bank BPD DIY Syariah)**" adalah benar-benar merupakan penyusunan hasil karya sendiri dan bukan merupakan plagiarisme karya orang lain kecuali pada bagian yang telah dirujuk dan disebutkan dalam *body note* dan daftar pustaka. Apabila dilain waktu terjadi penyimpangan dalam karya ini, maka tanggung jawab sepenuhnya ada pada penyusun.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan kesadaran penuh dan bukan atas tekanan atau paksaan dari pihak manapun demi menegakkan integritas akademik di institusi.

Wassalamu 'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 15 Mei 2025

Penyusun,



Irfa' Amalia Azizah
NIM. 21108020110

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Sebagai civitas akademika Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Irfa' Amalia Azizah
NIM : 21108020110
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi : Perbankan Syariah
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*non-exclusive royalty free right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

“Pengaruh Kecerdasan Emosional, Komunikasi Internal, Resolusi Konflik, dan Keterlibatan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Karyawan Bank BPD DIY Syariah)”

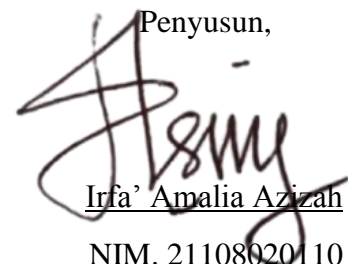
Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola, dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan kesadaran penuh dan bukan atas tekanan atau paksaan dari pihak manapun demi menegakkan integritas akademik di institusi.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 15 Mei 2025

Penyusun,



Irfa' Amalia Azizah
NIM. 21108020110

HALAMAN MOTTO

وَالَّذِينَ جَاهَدُوا فِينَا لَنَهْدِيَنَّهُمْ سُبُلَنَا وَإِنَّ اللَّهَ لَمَعَ الْمُحْسِنِينَ

“Dan orang-orang yang berjihad untuk (mencari keridhaan) Kami, Kami akan tunjukkan kepada mereka jalan-jalan Kami. Dan sungguh, Allah beserta orang-orang yang berbuat baik.” (Q.S. Al – ‘Ankabut Ayat 69)



“Hatiku tenang karena mengetahui bahwa apa yang melewatkanmu tidak akan pernah menjadi takdirku, dan apa yang ditakdirkan untukku tidak akan pernah melewatkanmu.” (Umar bin Khattab)



“Jika kamu tidak bisa menahannya, tidak apa-apa untuk menangis. Kamu sudah lebih dari cukup untuk dicintai.” (Min Yoongi – BTS)



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini ada bukan semata-mata hasil kerja keras penulis saja, tetapi juga hasil dari dorongan, kasih sayang, dan do'a yang selalu mengiringi langkah penulis yang berasal dari orang-orang hebat dibelakang penulis. Dengan penuh rasa syukur dan terima kasih, penulis mempersembahkan skripsi ini sebagai bentuk penghargaan atas segala cinta dan dukungan yang telah penulis terima sepanjang perjalanan ini. Skripsi ini penulis persembahkan kepada:

1. Kedua orang tua tercinta yaitu bapak Muryatim dan ibu Suliyah yang sangat menyayangi penulis dan selalu mengusahakan untuk memberikan kehidupan terbaik bagi penulis.
2. Keluarga besar penulis terutama kakek penulis yang selalu mendukung setiap langkah penulis.
3. Dosen pembimbing skripsi penulis yaitu bapak Mahfud Asyari, S.E., M.M. yang senantiasa memberikan bimbingan hingga skripsi ini dapat terselesaikan.
4. Kepada seseorang yang telah kebersamaan penulis selama hampir 7 tahun ini yang senantiasa mengusahakan yang terbaik bagi penulis.

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Transliterasi kata-kata Arab yang dipakai dalam penyusunan skripsi ini berpedoman pada Surat Keputusan Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor: 158/1987 dan 0543b/U/1987.

A. Konsonan Tunggal

| Huruf Arab | Nama | Huruf Latin | Keterangan |
|------------|------|--------------------|----------------------------|
| ا | Alif | Tidak dilambangkan | Tidak dilambangkan |
| ب | Ba" | B | Be |
| ت | Ta" | T | Te |
| ث | Sa' | š | Es (dengan titik di atas) |
| ج | Jim | J | Je |
| ح | Ha" | h | Ha (dengan titik di bawah) |
| خ | Kha' | Kh | Ka da Ha |
| د | Dal | D | De |
| ذ | Zal | Ẓ | Zet (dengan titik di atas) |
| ر | Ra' | R | Er |

| | | | |
|---|--------|----|-----------------------------|
| ز | Zai | Z | Zet |
| س | Sin | S | Es |
| ش | Syin | Sy | Es dan Ye |
| ص | Ṣad | ṣ | Es (dengan titik di bawah) |
| ض | Ḍad | ḍ | De (dengan titik di bawah) |
| ط | Ṭaʿ | ṭ | Te (dengan titik di bawah) |
| ظ | Zaʿ | ẓ | Zet (dengan titik di bawah) |
| ع | ʿ, Ain | ʿ | Koma terbalik di atas |
| غ | Gain | G | Ge |
| ف | Faʿ | F | Ef |
| ق | Qaf | Q | Qi |
| ك | Kaf | K | Ka |
| ل | Lam | L | El |
| م | Mim | M | Em |
| ن | Nun | N | En |

| | | | |
|----|--------|---|----------|
| و | Wawu | W | We |
| هـ | Ha' | H | Ha |
| ء | Hamzah | , | Apostrof |
| ي | Ya' | Y | Ye |

B. Konsonan Rangkap karena Syaddah ditulis Rangkap

| | | |
|--------|---------|---------------------|
| متعددة | Ditulis | <i>Muta'addidah</i> |
| عدة | Ditulis | <i>'iddah</i> |

C. Ta' Marbutah pada Akhir Kalimat

Semua ta'marbutah ditulis dengan h, baik berada pada kata tunggal ataupun berada di tengah penggabungan kata (kata yang diikuti oleh kata sandang "al"). ketentuan ini tidak diperlukan bagi kata-kata Arab yang sudah terserap dalam bahasa Indonesia, seperti shalat, zakat, dan sebagainya kecuali dikehendaki aslinya.

| | | |
|----------------|---------|---------------------------|
| حكمة | Ditulis | <i>Hikmah</i> |
| علة | Ditulis | <i>Jizyah</i> |
| كرامة الأولياء | Ditulis | <i>Karamah al auliya'</i> |

D. Vokal Pendek dan Penerapannya

| | | | |
|-------|--------|---------|----------|
| ----- | Fathah | ditulis | <i>A</i> |
| ----- | Kasrah | ditulis | <i>I</i> |
| ----- | ḍammah | ditulis | <i>U</i> |

| | | | |
|----------|--------|---------|----------------|
| فَعَلَ | Fathah | ditulis | <i>Faála</i> |
| ذُكِرَ | Kasrah | ditulis | <i>Žukira</i> |
| يَذْهَبُ | ḍammah | ditulis | <i>Yazhabu</i> |

E. Vokal Panjang

| | | |
|-----------------------|---------|------------|
| 1. Fathah + alif | Ditulis | Ā |
| جاهلية | Ditulis | Jāhiliyyah |
| 2. Fathah + yā' mati | Ditulis | Ā |
| تَنْسَى | Ditulis | Tansā |
| 3. Kasrah + yā' mati | Ditulis | Ī |
| كَرِيم | Ditulis | Karīm |
| 4. Ḍammah + wāwu mati | Ditulis | Ū |
| فُرُوض | Ditulis | furūd |

F. Vokal Rangkap

| | | |
|-----------------------|---------|------------------|
| 1. Fathah + yā' mati | Ditulis | <i>Ai</i> |
| بينكم | Ditulis | <i>Bainakuma</i> |
| 2. Fathah + wāwu mati | Ditulis | <i>Au</i> |
| قول | Ditulis | <i>Qaul</i> |

G. Vokal Pendek yang Berurutan dalam Satu Kata Dipisahkan dengan Apostrof

| | | |
|----------------|---------|-------------------------|
| أَنْتُمْ | Ditulis | <i>a 'antum</i> |
| أَعَدَّتْ | Ditulis | <i>u 'iddat</i> |
| لَنْشْكُرْتُمْ | Ditulis | <i>la 'in syakartum</i> |

H. Kata Sandang Alif + Lam

1. Bila diikuti huruf Qomariyyah maka ditulis dengan menggunakan huruf awalan “*al*”

| | | |
|--------|---------|-------------------|
| القرآن | ditulis | <i>al-Qur 'ān</i> |
| القياس | ditulis | <i>al-Qiyās</i> |

2. Bila diikuti huruf *Syamsiyyah* ditulis dengan huruf pertama *Syamsiyyah* tersebut

| | | |
|--------|---------|------------------|
| السماء | Ditulis | <i>as-samā</i> |
| الشمس | Ditulis | <i>asy-syams</i> |

I. Penulisan Kata-kata dalam Rangkaian Kalimat

| | | |
|------------|---------|----------------------|
| ذوى الفروض | Ditulis | <i>ẓawī al-furūd</i> |
| السنة أهل | Ditulis | <i>ahl as-sunnah</i> |

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah atas puji dan syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufiq, serta hidayahnya sehingga pada kesempatan ini penulis dapat menyelesaikan tugas skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kecerdasan Emosional, Komunikasi Internal, Resolusi Konflik, dan Keterlibatan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Karyawan Bank BPD DIY Syariah)”** dengan lancar. Sholawat dan salam tidak lupa penulis panjatkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW. Semoga kita termasuk ke dalam golongan umatnya dan mendapatkan syafaat di *yaumul qiyamah* nanti. Aamiin.

Skripsi ini merupakan bentuk karya terakhir penulis sebagai mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta. Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa tidak mungkin dapat menyelesaikan sendiri tanpa adanya banyak bantuan dari pihak lain. Untuk itu dengan kerendahan hati, penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Noorhaidi, S.Ag., M.A., M.Phil., Ph.D. selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Bapak Prof. Dr. Misnen Ardiansyah, S.E., M.Si., Ak., CA., ACPA., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. Bapak Dr. Jeihan Ali Azhar, S.Si., M.E.I., selaku Kepala Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta periode 2024 – 2029.

4. Bapak Defi Insani Saibil, S.E.I., M.E.K., selaku sekretaris Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta periode 2024 – 2029.
5. Ibu Dr. Ruspita Rani Pertiwi, S.Psi., M.M., selaku Kepala Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta periode 2019 – 2024.
6. Bapak Jauhar Faradis, S.H.I., M.A., selaku sekretaris Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta periode 2019 – 2024.
7. Bapak Mahfud Asyari, S.E., M.M., selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang senantiasa selalu memberikan arahan, saran, kritik, nasihat, serta dorongan motivasi pada penulis. Tanpa bimbingan dan arahan yang tiada henti, skripsi ini mungkin tidak akan pernah terselesaikan dengan baik. Terimakasih telah bersedia meluangkan waktu ditengah kesibukan bapak untuk membimbing penyusunan skripsi penulis. Menjadi salah satu dari anak bimbingan bapak adalah nikmat yang selalu penulis syukuri. Semoga Allah SWT kebaikan bapak dengan limpahan rahmat, keberkahan, serta kesehatan.
8. Seluruh Dosen Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta yang telah memberikan banyak wawasan dan ilmu pengetahuan selama menempuh masa perkuliahan.
9. Seluruh Pegawai dan Staf Tata Usaha Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah membantu penulis dalam persoalan administrasi.

10. Pimpinan dan seluruh pegawai Bank BPD DIY Syariah yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan penelitian dan meluangkan waktunya untuk mengisi kuisioner sehingga membantu penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
11. Kepada kedua orang tua tercinta yaitu Bapak Muryatim dan Ibu Suliyah yang telah membesarkan dan mendidik penulis dengan penuh cinta dan kasih sayang serta selalu mengusahakan untuk memberikan pendidikan terbaik bagi penulis. Terimakasih atas do'a yang tiada batas, dukungan yang tanpa henti, dan pengorbanan yang sangat besar sehingga penulis dapat berada di titik ini. Semoga Allah memberikan keberkahan dan kesehatan sehingga dapat hidup lebih lama untuk menemani penulis dalam mencapai mimpi yang lebih besar.
12. Terimakasih kepada kedua adik penulis yang sangat penulis sayangi, terimakasih kepada keluarga besar penulis terutama kakek penulis yang senantiasa mendo'akan kesuksesan penulis.
13. Terimakasih kepada seseorang yang saat ini sedang bersama penulis yang senantiasa mengusahakan kebahagiaan penulis. Semoga setiap langkah dan usaha untuk mewujudkan tujuan yang telah direncanakan bersama disertai keberkahan dan kelancaran. Terimakasih telah menemani penulis selama 7 tahun ini dan semoga dapat terus kebersamai penulis dalam susah dan senang.
14. Terimakasih kepada seluruh teman-teman penulis yang selalu membantu dan memberikan semangat kepada penulis saat penulis sedang merasa kesulitan dan ingin menyerah terhadap proses penyusunan skripsi ini. Terkhusus Anggita

Haniffitriyana yang penulis jumpai saat di pondok hingga saat ini menjadi teman baik, terimakasih telah mengenalkan penulis kepada kedua orangtuanya sehingga penulis merasa memiliki tempat pulang di kota orang ini saat penulis merasa rindu dengan kedua orangtua penulis.

15. Terimakasih kepada diri sendiri yang sudah kuat dan tidak pernah berhenti berusaha meskipun mendapat banyak kendala. Kamu hebat dengan caramu sendiri.
16. Terimakasih kepada seluruh pihak yang terlibat dalam proses penyusunan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari masih jauh dari kesempurnaan dan masih banyak kekurangan baik dari teknik penulisan maupun penyajian materi. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun untuk penyempurnaan skripsi yang telah penulis susun.

Yogyakarta, 15 Mei 2025

Hormat Saya

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Irfa' Amalia Azizah

NIM. 21108020110

DAFTAR ISI

| | |
|--|--------------|
| HALAMAN JUDUL | ii |
| HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR | iii |
| HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI | iv |
| HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN | v |
| HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI | vi |
| HALAMAN MOTTO | vii |
| HALAMAN PERSEMBAHAN | viii |
| PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN | ix |
| KATA PENGANTAR | xv |
| DAFTAR ISI | xix |
| DAFTAR TABEL | xxi |
| DAFTAR GAMBAR | xxii |
| DAFTAR LAMPIRAN | xxiii |
| ABSTRAK | xxiv |
| ABSTRACT | xxv |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| A. Latar Belakang | 1 |
| B. Rumusan Masalah | 11 |
| C. Tujuan Penelitian | 12 |
| D. Manfaat Penelitian | 12 |
| E. Sistematika Pembahasan | 14 |
| BAB II LANDASAN TEORI | 16 |
| A. Landasan Teori | 16 |
| 1. Teori Hubungan Manusia (<i>Human Relations</i>) | 16 |
| 2. Kinerja Karyawan | 17 |
| 3. Kecerdasan Emosional | 23 |
| 4. Komunikasi Internal | 28 |
| 5. Resolusi Konflik | 33 |
| 6. Keterlibatan Kerja | 37 |
| B. Kajian Pustaka | 40 |
| C. Pengembangan Hipotesis | 45 |
| D. Kerangka Teoritis | 49 |

| | |
|--|-------------|
| BAB III METODE PENELITIAN | 51 |
| A. Jenis Penelitian | 51 |
| B. Populasi dan Sampel | 52 |
| C. Definisi Operasional Variabel | 52 |
| D. Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data | 54 |
| E. Teknik Analisis Data dan Pengujian Data | 56 |
| BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN | 63 |
| A. Gambaran Umum Objek Penelitian | 63 |
| B. Hasil dan Analisis | 66 |
| C. Pembahasan | 83 |
| BAB V PENUTUP | 98 |
| A. Kesimpulan | 98 |
| B. Keterbatasan Penelitian | 99 |
| C. Saran | 100 |
| DAFTAR PUSTAKA | 101 |
| LAMPIRAN | xxvi |


 STATE ISLAMIC UNIVERSITY
 SUNAN KALIJAGA
 YOGYAKARTA

DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu | 40 |
| Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel | 53 |
| Tabel 3.2 Skala Likert | 55 |
| Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 67 |
| Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia..... | 67 |
| Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir | 68 |
| Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja | 68 |
| Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Instrumen | 70 |
| Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen..... | 72 |
| Tabel 4.7 Hasil Uji Normalitas Menggunakan <i>Kolmogorov-Smirnov</i> | 73 |
| Tabel 4.8 Hasil Uji Multikolinearitas | 74 |
| Tabel 4.9 Hasil Uji Autokorelasi Menggunakan <i>Run Test</i> | 75 |
| Tabel 4.10 Hasil Uji Heteroskedastisitas Menggunakan Uji <i>Glejser</i> | 76 |
| Tabel 4.11 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda | 77 |
| Tabel 4.12 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2) | 79 |
| Tabel 4.13 Hasil Uji F (Simultan)..... | 80 |
| Tabel 4.14 Hasil Uji T (Parsial) | 81 |
| Tabel 4.15 Ringkasan Hasil Pengujian Hipotesis | 83 |
| Tabel 4.16 Hasil Jawaban Responden Variabel Kecerdasan Emosional ... | 85 |
| Tabel 4.17 Hasil Jawaban Responden Variabel Komunikasi Internal | 87 |
| Tabel 4.18 Hasil Jawaban Responden Variabel Resolusi Konflik | 91 |
| Tabel 4.19 Hasil Jawaban Responden Variabel Keterlibatan Kerja | 94 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|----|
| Gambar 1.1 Kinerja Keuangan Bank BPD DIY Syariah | 9 |
| Gambar 2.1 Kerangka Teoritis | 50 |
| Gambar 4.1 Teori Hierarki Kebutuhan Maslow | 88 |



DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|---|---------|
| Lampiran 1 Kuisisioner Penelitian | xxvi |
| Lampiran 2 Data Jawaban Responden | xxxiii |
| Lampiran 3 Hasil Olah Data Menggunakan <i>Software</i> SPSS | xxxviii |
| Lampiran 4 Dokumentasi | lvi |
| Lampiran 5 Surat Izin Penelitian | lvii |
| Lampiran 6 Biodata Peneliti | lviii |



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kecerdasan emosional, komunikasi internal, resolusi konflik, dan keterlibatan kerja terhadap kinerja karyawan pada Bank BPD DIY Syariah. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dan menggunakan model analisis regresi linear berganda dengan memakai software SPSS 25.0. Dalam penelitian ini melibatkan seluruh karyawan Bank BPD DIY Syariah pusat yang berada di Jl. Magelang dengan sampel sebanyak 35 responden yang dipilih menggunakan teknik *simple random sampling*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh secara positif signifikan terhadap kinerja karyawan Bank BPD DIY Syariah sebesar 25,8% dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$. Komunikasi internal berpengaruh positif tidak signifikan terhadap kinerja karyawan Bank BPD DIY Syariah sebesar 6,7% dengan tingkat signifikansi $0,381 > 0,05$. Resolusi konflik berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan Bank BPD DIY Syariah sebesar 24,6% dengan tingkat signifikansi $0,003 < 0,05$. Keterlibatan kerja berpengaruh negatif signifikan terhadap kinerja karyawan Bank BPD DIY Syariah sebesar -12,6% dengan tingkat signifikansi $0,040 < 0,05$.

Kata Kunci: Kecerdasan Emosional, Komunikasi Internal, Resolusi Konflik, Keterlibatan Kerja, Kinerja Karyawan.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

ABSTRACT

This research aims to determine the effect of emotional intelligence, internal communication, conflict resolution, and job involvement on employee performance at Bank BPD DIY Syariah. This research uses a quantitative method and uses a multiple linear regression analysis model using SPSS 25.0 software. This research involved all employees of Bank BPD DIY Syariah headquarter located on Jl. Magelang, sample with 35 respondents selected using simple random sampling technique. The results of this research indicate that emotional intelligence has a significant positive effect on employee performance at Bank BPD DIY Syariah of 25,8% with a significance level $0,000 < 0,05$. Internal communication has a positive but insignificant effect on employee performance at Bank BPD DIY Syariah of 6,7% with a significance level of $0,381 > 0,05$. Conflict resolution has a significant positive effect on employee performance at Bank BPD DIY Syariah of 24,6% with a significance level $0,003 < 0,05$. Job involvement has a significant negative effect on employee performance at Bank BPD DIY Syariah of -12,6% with a significance level of $0,040 < 0,05$.

Keyword: *Emotional Intelligence, Internal Communication, Conflict Resolution, Job Involvement, Employee Performance.*

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pada dasarnya setiap perusahaan termasuk industri perbankan Syariah memiliki harapan terhadap bisnis yang sedang dijalankan dapat berhasil dan sukses dalam menghadapi persaingan dunia yang semakin ketat. Keberhasilan suatu perusahaan tidak terlepas dari kerja keras para karyawan yang terlibat aktif dalam perusahaan tersebut. Sebagaimana yang telah dikatakan oleh pendiri Wal-Mart yaitu Sam Walton bahwasannya kunci kesuksesan suatu perusahaan yaitu berada pada sumber daya manusia atau karyawan yang bekerja dan menjalankan produktifitas dalam sebuah organisasi tersebut (Luthans, 2011). Perusahaan yang dapat bertahan dari ketatnya persaingan dan rentannya perubahan dari masa ke masa adalah perusahaan yang mempunyai sumber daya manusia yang mampu diandalkan dan mempunyai kinerja yang bagus (Girsang, 2019). Maka dari itu, perusahaan sudah seharusnya selalu memperhatikan dan mengatur setiap karyawannya sebagai sebuah upaya untuk meningkatkan kinerja yang lebih baik (Ali et al., 2017).

Kinerja karyawan adalah sebuah hasil dari suatu pekerjaan yang berhasil dicapai oleh seorang karyawan atau kelompok pada sebuah perusahaan yang selaras dengan kewajiban dan wewenang dari setiap karyawan yang dimaksudkan sebagai sebuah upaya untuk mencapai tujuan perusahaan secara legal yang tentunya sesuai dengan etika dan moral juga sesuai dengan hukum yang berlaku (Mangkunegara, 2015). Dalam prosesnya, melakukan evaluasi

terhadap kinerja karyawan sangat diperlukan karena dengan evaluasi tersebut maka dapat dilakukan analisis serta interpretasi terhadap keberhasilan maupun kegagalan dalam proses pencapaian sebuah kinerja sekaligus dapat dijadikan sebagai proses umpan balik dari kinerja sebelumnya sehingga dapat mendorong adanya perbaikan produktivitas pada masa mendatang (Moeheriono, 2012).

Berangkat dari fenomena yang terjadi ketika penulis melakukan Praktik Kerja Lapangan di sebuah Bank Syariah Indonesia di Trenggalek, dimana pada saat itu tengah memasuki musim pelunasan haji dan seluruh transaksi dilimpahkan pada Bank Syariah tersebut sehingga menimbulkan kesibukan yang luar biasa bagi karyawan yang bekerja terutama karyawan yang berada di operasional depan. Kondisi ini memicu terjadinya beberapa masalah seperti kurang baiknya kontrol emosi karyawan yang berada dioperasional depan akibat banyaknya nasabah yang melakukan transaksi, terjadinya kesenjangan komunikasi antara karyawan operasional depan dengan karyawan di bagian belakang dimana seluruh karyawan di bagian depan merasa kesulitan dalam menghadapi banyaknya nasabah yang melakukan transaksi tetapi pada bagian belakang masih ada waktu untuk bersantai.

Permasalahan tersebut membutuhkan jalan keluar yang baik agar dapat membantu mempertahankan kinerja karyawan baik bagian depan maupun belakang dan tentunya jalan keluar yang dapat meminimalisir terjadinya dampak negatif dikemudian hari. Selain itu, adanya inisiatif atau keterlibatan kerja dari seluruh karyawan untuk saling membantu dalam menghadapi kondisi

tersebut dapat mencegah timbulnya masalah baru. Sebenarnya, terdapat banyak faktor yang dapat mempengaruhi kinerja seorang karyawan seperti lingkungan kerja, kompensasi, kepuasan kerja, dan sebagainya. Tetapi melihat dari permasalahan yang terjadi pada fenomena diatas, maka faktor atau variabel bebas yang dipakai untuk mengukur kinerja seorang karyawan dalam penelitian ini yaitu kecerdasan emosional, komunikasi internal, resolusi konflik, dan keterlibatan kerja.

Menurut Goleman (2020) kecerdasan emosional merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan dimana kecerdasan emosional berkontribusi sebesar 80% dari faktor yang menentukan keberhasilan individu dan 20% lainnya dipengaruhi oleh keterampilan intelektual. Kecerdasan emosional dianggap dapat membantu mengoptimalkan kinerja seorang karyawan dimana dengan memiliki kecerdasan emosional yang baik karyawan mampu untuk memotivasi dirinya sehingga dapat bertahan menghadapi perasaan frustrasi dan dapat mengontrol suasana hatinya baik dalam keadaan senang maupun saat sedih atau stres agar perasaan tersebut tidak melemahkan kemampuan karyawan dalam berfikir dan bertindak (Goleman, 2020). Pendapat tersebut juga didukung dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Kahtani (2013) yang menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kecerdasan emosional dengan kinerja. Supriadi & Sefnedi (2017) juga melakukan penelitian yang serupa dan menunjukkan hasil bahwa kecerdasan emosional memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja. Penelitian yang dilakukan oleh Wati &

Badrianto (2023) tentang pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan juga menunjukkan hasil yang positif dan signifikan. Hal ini berarti semakin baik atau semakin tinggi kecerdasan emosional yang dimiliki oleh karyawan maka kinerja yang dimiliki juga dapat menjadi baik atau tinggi.

Widyastini (2019) mengemukakan bahwa para pemimpin dalam sebuah perusahaan memerlukan kecerdasan emosional dengan standar yang tinggi dikarenakan mereka merupakan perwakilan perusahaan yang tentunya berinteraksi dengan orang banyak baik saat didalam perusahaan maupun diluar perusahaan dan memegang peran yang cukup penting pada pembentukan disiplin dan moral para karyawannya. Namun berbeda dengan penelitian-penelitian sebelumnya yang mengatakan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif terhadap kinerja, Arfara & Samanta (2016) justru melakukan penelitian yang hasilnya menunjukkan bahwa kecerdasan emosional tidak berpengaruh terhadap beberapa aktivitas sumber daya manusia seperti komposisi kelompok kerja dan rekrutmen. Pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan secara empiris cukup beragam, sehingga hal tersebut menimbulkan ketertarikan bagi peneliti untuk melakukan pengujian ulang dengan tujuan untuk mendapatkan kepastian atas pengaruh variabel kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan dalam sebuah perusahaan.

Faktor lain yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan yaitu komunikasi internal. Komunikasi internal merupakan salah satu aspek penting dalam memecahkan suatu masalah internal yang terjadi di dalam perusahaan

dimana komunikasi internal dimulai dengan memperbaiki hubungan antara atasan dan karyawannya atau dengan sesama karyawan perusahaan (Adjani & Prianti, 2010). Komunikasi yang terjadi pada suatu perusahaan baik dari atas ke bawah, bawah ke atas, atau komunikasi yang dilakukan secara horizontal harus terjalin dengan baik agar menghasilkan informasi yang dapat diterima dan dipahami oleh masing-masing pihak sehingga tidak terjadi kesalahpahaman dan para karyawan dapat memahami suatu pekerjaan dengan baik sehingga memberikan hasil yang maksimal. Menurut Putranto (2012), komunikasi internal harus memiliki informasi yang lengkap dan relevan dengan kebutuhan karyawan yang berkaitan dengan tugas mereka sehingga dapat memberikan makna penting bagi sebuah komunikasi timbal balik antara atasan dengan bawahannya.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Sugeng & Suryadi (2023) menunjukkan bahwasannya komunikasi internal memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hasil penelitian tersebut selaras dengan hasil yang ditunjukkan dari penelitian Tafsir et al. (2023) dimana komunikasi internal memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik komunikasi internal yang terjalin dalam sebuah perusahaan, maka akan semakin baik juga kinerja yang dihasilkan oleh para karyawan perusahaan tersebut. Selain itu, komunikasi internal yang baik dapat memperlancar jalannya program-program perusahaan dan penyampaian kendala yang dihadapi perusahaan sehingga dapat dipahami dengan baik dan jelas oleh karyawan.

Faktor lain yang dapat digunakan untuk menilai kinerja seorang karyawan selain kecerdasan emosional dan komunikasi internal adalah resolusi konflik. Menurut Mindes (2006) dalam (Moento et al., 2020), resolusi konflik adalah kemampuan seorang karyawan untuk menyelesaikan perbedaan antara satu sama lain dan menjadi faktor yang cukup penting dalam proses pembentukan moral dan sosial yang membutuhkan keahlian serta penilaian dalam bernegosiasi, bekerjasama, serta membangun rasa keadilan. Setiap individu yang berada pada sebuah perusahaan tentunya akan berhubungan dengan berbagai individu lain yang memiliki persepsi yang beragam dan seringkali hal tersebut menimbulkan gesekan baik dengan sesama rekan kerja atau dengan atasan, menciptakan situasi yang kurang nyaman, sakit hati, atau sampai membuat seorang karyawan merasa enggan untuk melakukan pekerjaannya (Wibowo 2018). Menurut Walangantu et al. (2018), faktor yang dapat memicu terjadinya konflik yaitu, *pertama* adanya perasaan saling bergantung, *kedua* terdapat perbedaan tujuan, *ketiga* memiliki perbedaan dalam berpendapat atau berpersepsi, *keempat* adanya kesalahpahaman yang terjadi antar sesama karyawan, *kelima* terdapat perasaan dirugikan dari salah satu pihak atau keduanya, *keenam* memiliki perasaan yang terlalu sensitif.

Penelitian yang menguji pengaruh antara resolusi konflik terhadap kinerja karyawan yaitu Agusioma (2019) yang menunjukkan bahwa resolusi konflik memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal ini berarti semakin baik sikap karyawan dalam menyelesaikan konflik atau masalah maka semakin baik pula kinerja dari karyawan tersebut atau

sebaliknya, kurangnya tanggapan karyawan terhadap permasalahan yang terjadi dalam perusahaan akan berdampak pada kinerja yang dimiliki. Maka dari itu, proses penyelesaian konflik harus sangat diperhatikan oleh setiap atasan dan karyawan yang bekerja dalam sebuah perusahaan agar dapat menciptakan kondisi atau lingkungan kerja yang positif sehingga dapat membantu karyawan menyelesaikan pekerjaannya dengan baik dan mewujudkan kinerja yang bagus.

Faktor lain yang dapat mempengaruhi kinerja seorang karyawan yaitu keterlibatan kerja. Sayekti (2019) mengatakan bahwa keterlibatan kerja menjadi salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan karena berhubungan langsung dengan pekerjaan. Menurut Robbins (2009), karyawan yang mempunyai keterlibatan kerja yang tinggi akan berpihak dan sangat peduli dengan pekerjaan yang sedang mereka jalankan. Dengan kata lain, karyawan yang memiliki tingkat keterlibatan kerja yang tinggi secara otomatis akan melebur dengan pekerjaannya sehingga secara tidak langsung akan menurunkan jumlah tidak masuk kerja dan hal ini akan berdampak pada kinerja karyawan yang baik. Selain itu, keterlibatan kerja juga dapat diartikan bahwa seluruh karyawan dalam sebuah perusahaan mampu memainkan perannya dengan baik dalam melakukan pekerjaan mereka serta mampu mengekspresikan diri baik secara emosional, kognitif, maupun fisik selama menyelesaikan pekerjaannya (Amstrong & Taylor, 2014).

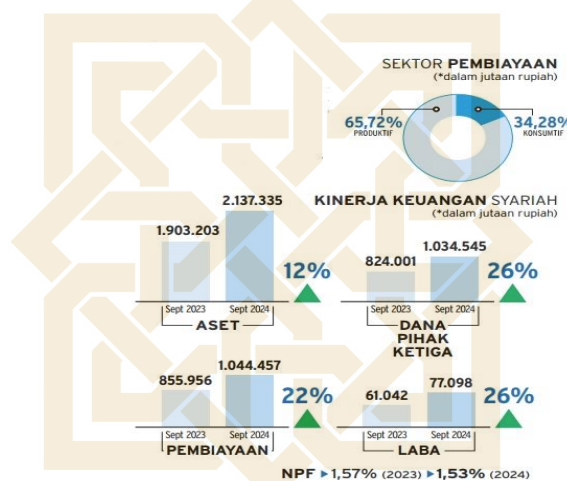
Pendapat tentang semakin tinggi keterlibatan kerja seorang karyawan akan berdampak baik terhadap kinerja karyawan didukung oleh beberapa penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Harmoko et al. (2023), Grace et al.

(2023), dan Masnia et al. (2023). Hasil dari penelitian-penelitian tersebut menunjukkan bahwa keterlibatan kerja memang berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Dengan meningkatkan keterlibatan kerja bagi karyawan atau atasan pada perusahaan dapat menjadi bentuk usaha untuk meningkatkan efektivitas, produktivitas, dan meningkatkan kinerja karyawan sehingga dapat membuat perusahaan mencapai tujuannya. Akan tetapi, terdapat beberapa penelitian yang menunjukkan bahwa keterlibatan kerja memiliki pengaruh yang tidak signifikan terhadap kinerja karyawan. Kesenjangan hasil penelitian tersebut ditemukan oleh Ropa et al. (2020). Ketidakpastian hasil penelitian tersebut memberikan celah untuk dilakukan penelitian kembali antara keterlibatan kerja terhadap kinerja karyawan.

Pada penelitian ini, kinerja karyawan pada Bank BPD DIY Syariah menjadi fokus penulis untuk dikaji lebih mendalam dengan memakai beberapa faktor yang telah dijelaskan diatas yang memiliki kemungkinan untuk meningkatkan atau menurunkan kinerja karyawan Bank BPD DIY Syariah. Beberapa alasan yang memperbesar ketertarikan penulis untuk menjadikan Bank BPD DIY Syariah sebagai objek penelitian yaitu melihat pada kinerja keuangan Bank BPD DIY Syariah yang menunjukkan pertumbuhan positif pada tahun 2024, dimana aset Bank BPD DIY Syariah per September 2024 telah tercatat sebesar Rp. 2.137 miliar atau naik sebesar 12% dari tahun 2023 (Herawati, 2024). Hal ini menandakan bahwa masyarakat percaya terhadap produk dan layanan Bank BPD DIY Syariah. Selain itu, di beberapa sektor seperti pada penghimpunan dana pihak ketiga dan penyaluran pembiayaan

Syariah yang diikuti dengan kenaikan laba seperti yang tertera pada gambar dibawah menunjukkan bahwa Bank BPD DIY Syariah turut mendorong pertumbuhan perekonomian daerah melalui dunia usaha.

Gambar 1.1 Kinerja Keuangan Syariah Bank BPD DIY Syariah



Sumber: *Harianjogja.com*

Berkat kinerja karyawannya, pada tahun 2024 Bank BPD DIY Syariah telah menerima beberapa penghargaan seperti “*Excellence Performance in 9 Consecutive Years – Infobank Sharia Awards 2024*” dan “*Most Efficient Sharia Banking Business Unit 2024 – Infobank Sharia Awards 2024*” (Herawati, 2024). Penghargaan tersebut mencerminkan tingkat kinerja dan solidaritas tim dalam mencapai target jangka pendek dan target jangka panjang. Direktur Pemasaran dan Usaha Syariah Bank BPD DIY yaitu Raden Agus Trimurjanto menegaskan bahwa kemampuan karyawan pada Bank BPD DIY Syariah dalam menghasilkan laba yang optimal dengan biaya yang efisien menjadikannya sebagai contoh dalam industri perbankan syariah (Herawati,

2024). Hal ini membuktikan bahwa karyawan dengan kinerja yang bagus merupakan aset penting bagi sebuah perusahaan.

Bank BPD DIY Syariah terus melakukan upaya dalam pengembangan dan penguatan pada sektor perbankan Syariah sebagaimana yang telah diamanatkan dalam Undang-undang No.4/2023 tentang Pengembangan dan Penguatan Sektor Keuangan (UU PPSK) (Herawati, 2024). Hal ini dibuktikan dengan perluasan produk dan layanan berbasis digital seperti *Cash Management System (CMS)*, *mobile banking*, QRIS/QUAT (*QRIS Merchant*). Keberhasilan Bank BPD DIY Syariah ini tidak lepas dari kinerja karyawan dalam mempromosikan produk dan memberikan layanan sehingga dapat membangun kepercayaan masyarakat.

Meskipun kinerja Bank BPD DIY Syariah saat ini tergolong baik, tetapi lingkungan perbankan yang dinamis dan kompetitif menuntut agar setiap perbankan dapat selalu beradaptasi dan berinovasi. Untuk mempertahankan dan meningkatkan kinerja tersebut, penting untuk dilakukan eksplorasi terkait faktor-faktor yang mempengaruhinya. Penelitian ini mencoba untuk mengkaji lebih mendalam terkait kinerja karyawan pada Bank BPD DIY Syariah dengan menggunakan variabel kecerdasan emosional, komunikasi internal, resolusi konflik, dan keterlibatan kerja. Dimana variabel kecerdasan emosional dapat mempengaruhi bagaimana seorang karyawan mengelola stress dan emosinya pada saat berinteraksi dengan nasabah, yang pada akhirnya dapat berdampak pada kepuasan layanan. Selain itu, komunikasi internal yang efektif dan resolusi konflik yang baik berperan penting dalam menciptakan lingkungan

kerja yang kondusif dan harmonis. Disamping itu, keterlibatan kerja yang tinggi dapat memperbesar motivasi dan komitmen karyawan terhadap tugas dan tanggung jawabnya yang berujung pada meningkatnya produktivitas karyawan.

Berdasarkan pemaparan diatas, Bank BPD DIY Syariah melalui penelitian ini dapat mengidentifikasi potensi permasalahan yang muncul di masa depan dan dapat mengimplementasikan strategi yang tepat untuk mengatasi permasalahan tersebut. Oleh karena itu, adapun judul penelitian ini yaitu **“PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL, KOMUNIKASI INTERNAL, RESOLUSI KONFLIK, DAN KETERLIBATAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN (STUDI KASUS KARYAWAN BANK BPD DIY SYARIAH)”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka pokok permasalahan yang menjadi fokus penelitian ini akan dirumuskan dalam bentuk pertanyaan berikut ini:

1. Apakah kecerdasan emosional berpengaruh positif secara signifikan terhadap kinerja karyawan pada Bank BPD DIY Syariah?
2. Apakah komunikasi internal berpengaruh positif secara signifikan terhadap kinerja karyawan pada Bank BPD DIY Syariah?
3. Apakah resolusi konflik berpengaruh positif secara signifikan terhadap kinerja karyawan pada Bank BPD DIY Syariah?

4. Apakah keterlibatan kerja berpengaruh positif secara signifikan terhadap kinerja karyawan pada Bank BPD DIY Syariah?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kecerdasan emosional dengan kinerja karyawan pada Bank BPD DIY Syariah.
2. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh positif dan signifikan antara komunikasi internal dengan kinerja karyawan pada Bank BPD DIY Syariah.
3. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh positif dan signifikan antara resolusi konflik dengan kinerja karyawan pada Bank BPD DIY Syariah.
4. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh positif dan signifikan antara keterlibatan kerja dengan kinerja karyawan pada Bank BPD DIY Syariah.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara teoritis dan praktis, yaitu sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dan sumbangan ilmu pengetahuan bagi bidang keilmuan perbankan syariah dan dapat menjawab problematika yang menjadi kajian ini serta dapat menjadi

literatur bagi mahasiswa dan pihak lain yang akan melakukan penelitian yang relevan dengan penelitian ini.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat praktis, yaitu sebagai berikut:

a. Bagi Bank BPD DIY Syariah

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman terkait pengaruh kecerdasan emosional, komunikasi internal, resolusi konflik, dan keterlibatan kerja terhadap kinerja karyawan sehingga dapat mendorong perusahaan untuk menciptakan lingkungan kerja yang harmonis dan positif.

b. Bagi Pihak Akademisi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap proses pembelajaran dan dapat digunakan sebagai bacaan atau bahan acuan untuk penelitian selanjutnya dengan tema yang relevan atau sama dengan penelitian ini.

c. Bagi Penulis

Penelitian ini dapat menjadi alat untuk melakukan pengamatan yang mendalam dan mengaplikasikan teori yang telah didapat selama masa perkuliahan dalam kehidupan nyata sehingga penulis dapat menambah pengetahuan secara praktis mengenai permasalahan yang ada.

E. Sistematika Pembahasan

Agar proses penelitian menjadi lebih mudah dan sistematis, peneliti membagi struktur penulisan ke dalam lima bab. Hal tersebut dapat penulis jabarkan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini berisikan tentang penjelasan latar belakang, rumusan masalah, tujuan dari penelitian, manfaat penelitian yang dibagi menjadi dua yaitu manfaat teoritis dan manfaat praktis, serta sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Pada bab ini membahas terkait landasan teori dimana setiap variabel akan dijelaskan secara rinci menggunakan teori-teori yang relevan dengan penelitian ini. Selain itu, akan dijelaskan hasil penelitian terdahulu yang selaras dengan penelitian ini dalam kajian pustaka. Disamping itu, peneliti juga mencantumkan pengembangan hipotesis dan kerangka teoritis dari penelitian ini.

BAB III METODE PENELITIAN

Dalam bab ini, peneliti akan memaparkan penjelasan tentang metode penelitian yang terdiri dari jenis penelitian, populasi dan sampel, definisi operasional variabel, metode yang dipakai dalam proses pengumpulan data, teknik analisis data, serta proses analisis dan pengujian data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berfokus pada proses analisis data dan pembahasan dimana di dalamnya akan di jelaskan secara rinci tentang temuan serta implikasinya. Selain itu, dalam bab ini juga menyampaikan hasil analisis data dan pengolahannya, tanggapan dari responden atas pertanyaan atau pernyataan yang diberikan peneliti, serta gambaran yang komprehensif tentang penelitian ini.

BAB V PENUTUP

Bab ini adalah bab terakhir atau bab penutup yang berisi kesimpulan dari keseluruhan pembahasan penelitian. Selain itu, pada bab ini juga memberikan saran untuk beberapa permasalahan yang terdapat dalam penelitian ini, saran atas keterbatasan penelitian, serta saran untuk penelitian selanjutnya.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengujian dan analisis yang telah dilakukan dalam penelitian yang membahas tentang pengaruh kecerdasan emosional, komunikasi internal, resolusi konflik, dan keterlibatan kerja terhadap kinerja karyawan pada Bank BPD DIY Syariah ini, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Kecerdasan emosional memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada Bank BPD DIY Syariah. Hal ini menunjukkan bahwa dengan meningkatnya kecerdasan emosional karyawan dapat membantu meningkatkan kinerja karyawan tersebut.
2. Komunikasi internal tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan Bank BPD DIY Syariah. Meningkat atau tidaknya kinerja karyawan pada Bank BPD DIY Syariah tidak dapat dipengaruhi oleh baik atau buruknya komunikasi internal yang terjalin.
3. Resolusi konflik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan Bank BPD DIY Syariah. Hal ini berarti menunjukkan bahwa dengan tingkat resolusi konflik yang baik yang dimiliki seorang karyawan dalam memecahkan suatu masalah yang terjadi, maka dapat membantu meningkatkan kinerja karyawan tersebut. Dengan kata lain, ketepatan karyawan dalam mencari jalan keluar dapat menciptakan lingkungan kerja yang positif sehingga dalam bekerja dapat lebih merasa nyaman.

4. Keterlibatan kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada Bank BPD DIY Syariah. Ini menandakan bahwa tingkat keterlibatan kerja yang tinggi bagi karyawan malah membuat kinerja karyawan tersebut menurun.
5. Secara simultan, variabel *independent* yaitu variabel kecerdasan emosional, komunikasi internal, resolusi konflik, dan keterlibatan kerja dapat mempengaruhi variabel *dependen* yaitu variabel kinerja karyawan sebesar 48,3% sedangkan sisanya sebesar 51,7% dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian ini. Hasil tersebut menunjukkan bahwa variabel bebas berada dalam kategori lemah dalam mempengaruhi variabel terikat.

B. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini mempunyai beberapa keterbatasan dan menjadi pertimbangan, yaitu sebagai berikut:

1. Keterbatasan populasi yang digunakan dalam penelitian yang hanya memakai satu objek dengan jumlah sampel sebanyak 35 karyawan sehingga menjadikan populasi penelitian minim dan menyebabkan hasil penelitian kurang maksimal dalam menunjukkan hubungan variabel pada penelitian ini.
2. Keterbatasan variabel dalam penelitian yang hanya berfokus pada kecerdasan emosional, komunikasi internal, resolusi konflik, dan keterlibatan kerja dalam mengukur kinerja seorang karyawan.

3. Keterbatasan dalam metode survei atau kuisioner dapat menjadikan bias yang mana hal tersebut bergantung kepada kejujuran responden dalam mengisi pernyataan sehingga dapat mempengaruhi hasil jawaban.

C. Saran

Dengan mempertimbangkan hasil yang diperoleh dalam penelitian ini, maka terdapat beberapa saran yang dapat dilakukan guna untuk meningkatkan kualitas penelitian, yaitu:

1. Bagi penelitian berikutnya dapat lebih baik apabila peneliti mempertimbangkan jumlah sampel yang akan digunakan sehingga disarankan bagi peneliti untuk menambah jumlah sampel dengan harapan dapat mencapai hasil penelitian yang lebih maksimal.
2. Bagi penelitian berikutnya sebaiknya memakai metode pengumpulan data yang lebih luas seperti wawancara dengan tujuan agar dapat memastikan keakuratan informasi yang diperoleh dan bukan sekedar menyebarkan kuisioner.
3. Bagi penelitian berikutnya disarankan untuk dapat menambah jumlah variabel penelitian serta memperluas jangkauan objek penelitian.
4. Bagi pihak bank agar lebih dapat memperhatikan setiap kesejahteraan karyawannya dalam bekerja sehingga dapat meminimalisir hal-hal yang bisa menurunkan kinerja karyawan.

DAFTAR PUSTAKA

- Adjani, M. D., & Prianti, D. D. (2010). Internal Communication Towards Employee Engagement Inside Sultan Agung Islamic University (UNISSULA). *Jurnal Ilmiah Komunikasi (Jurnal Makna)*, Vol. 1 No. 1, 1-14, Semarang: Fakultas Ilmu Komunikasi Unissula.
- Agusioma, N. (2019). The Influence of Staff Conflict Resolution on Employee Performance at Public Service Commission in Kenya . *International Journal of Current Aspects*, 3 (II), 1-11.
- Ali, H. N., Tetra, H., & Syaharuddin, Y. (2017). Pengaruh Emotional Intelligence dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Bank Pembangunan Daerah Kaltim Cabang Penajam Paser Utara. *PROSNMEB 1*, 493-501.
- Amstrong, M., & Taylor, S. (2014). *Handbook of Human Resource Management Practice*. Kogan Page Publisher.
- Arfara, C., & Samanta, I. (2016). The Impact of Emotional Intelligence on Improving Team-Working: The Case of Public Sector (National Centre for Public Administration and Local Government - N.C.P.A.L.G.). *Procedia Social and Behavioral Sciences*, 230, 167-175.
- Argenti, P. (2013). *Corporate Communication*. Singapore: McGraw-Hill International Edition.
- Bacal, R. (2012). *Performance Management*. New York: McGraw-Hill.

- Bangun, T. (2013). Alur Komunikasi Vertikal dalam Meningkatkan Semangat Kerja Pegawai di Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kota Samarinda: Studi Pada Bagian Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan. *E-Journal Ilmu Komunikasi, Volume 1, No. 3*, 319-334.
- Befort, N., & Hatstrup, K. (2003). Valuing Task and Contextual Performance: Experience, Job Roles, and Ratings of the Importance of Job Behaviors. *Applied H.R.M. Research, Vol. 8 No. 1*, 17-32.
- Cangara, H. (2019). *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Chen, Y. (2009). Job Stress and Performance: A Study of Police Officers in Central Taiwan. *Social Behavior and Personality, Vol. 37 No. 10*.
- Cooper, R., & Sawaf, A. (2002). *Executive EQ: Kecerdasan Emosional dalam Kepemimpinan dan Organisasi*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Daft, R. L., & Marcic, D. (2013). *Management The New Workplace (8th ed.)*. Canada: South Western Cengage Learning.
- Daryanto. (2014). *Pendekatan Pembelajaran Saintifik Kurikulum 2013*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.
- Dewi, A., & Yusrawati. (2015). Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia dan Penerapan Sistem Akuntansi Keuangan Daerah Terhadap Kualitas Laporan Keuangan Daerah Pada Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) Kabupaten Empat Lawang Sumatera Selatan. *Jurnal Ekonomi, Manajemen, dan Akutansi I, Vol. 24 No. 1*.

- Fachrezi, H., & Khair, H. (2020). Pengaruh Komunikasi, Motivasi, dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Angkasa Pura II (Persero) Kantor Cabang Kualanamu. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, Vol. 3 No. 1, 107-119.
- Ferizal, I. (2016). *Journey To Be Employer of Choice Rahasia Manajemen SDM untuk Membangun Perusahaan Pilihan (I. Ferizal, Ed.)* . Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25 Edisi 9*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Girsang, W. S. (2019). Pengaruh Budaya Organisasi dan Komitmen Terhadap Kinerja Karyawan RS Putri Hijau No. 17 Medan. *AJIE-Asian Journal of Innovation and Entrepreneurship*, Vol. 04 No. 02, 159-170.
- Goleman, D. (2020). *Emotional Intelligence (25th Anniversary Edition)*. Bantam Books.
- Grace, E., Inajang, K., Putra, H., Candra , V., & Simatupan, S. (2023). Dampak Keterlibatan Kerja dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai . *Jurnal Ilmiah Global Education*, 4(4), 2794-2806.
- Handayani, T. (2011). Membangun Komunikasi Efektif untuk Meningkatkan Kualitas dalam Proses Belajar Mengajar. *TA'DIB, Volume XVI No. 2*, 273-302.
- Harsono, M., & Untoro, W. (2004). Pengujian Kerangka Kerja Dimensi-dimensi Kecerdasan Emosional Daniel Goleman 1995 dan Perbandingannya

Berdasarkan Karakteristik Demografis Responden. *Prespektif*,
Volume 9 Nomor 1, 53-66.

Hasan, I. (2006). *Analisis Data Penelitian dengan Statistik*. Jakarta: Bumi Aksara.

Hasibuan. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Herawati, M. (2024). *Bank BPD DIY Syariah: Terus Tumbuh Bersama Nasabah*.
Media Digital: Harian Jogja.

Jeffry, J., & Handayani, S. (2024). Pengaruh Keterlibatan Kerja dan Kecerdasan
Emosional Terhadap Kinerja Melalui Kepuasan Kerja Pegawai Pada
PT PLN (Persero) Unit Induk Pembangunan Sumbangut. *Jurnal
Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)*, 8(1), 1388-1405.

Johnson, J., & Hall, E. (1988). Job Strain, Work Place Social Support, and
Cardiovascular Disease: A Cross-Sectional Study of a Random
Sample of The Swedish Working Population. *American Journal of
Public Health*, 78, 1336-1342

Kahtani, A. A. (2013). Employee Emotional Intelligence and Employee
Performance in the Higher Education Institutions in Saudi Arabia:
A Proposed Theoretical Framework. *International Journal of
Business and Social Science*, Vol. 4 No. 9, 80-95.

Keethaponcalan, S. I. (2017). *Conflict Resolution: An Introduction to Third Party
Intervention*. London: Lexington Books.

Khaerul, U. (2010). *Perilaku Organisasi*. Bandung: Pustaka Setia.

Khayatun. (2008). *Etos Kerja dalam Islam*. Disampaikan Pada Pengajian Rutin
DKSI-IPB Tanggal 27 Juni 2008.

- Lukar, M. B., Sendow, G., & Saerang, R. (2020). Pengaruh Kompetensi Kerja, Kecerdasan Emosional, dan Keterlibatan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Kantor Perum Bulog Divre Sulut dan Gorontalo. *Jurnal EMBA, Vol. 8 No. 1*, 2147-2157.
- Luthans, F. (2011). *Organizational Behavior: An Evidence-Based Approach (12th ed.)*. McGraw-Hill Irwin.
- Machali, I. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif: Panduan Praktis Merencanakan, Melaksanakan, dan Analisis dalam Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
- Mangkunegara, A. P. (2015). *Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Cetakan kedua belas. Remaja Rosdakarya.
- Masniah, Kumalasari, F., & Titing, A. S. (2023). Pengaruh Kepemimpinan Transformasional dan Keterlibatan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Dinas Perhubungan Kabupaten Buton Selatan. *CEMERLANG: Jurnal Manajemen dan Ekonomi Bisnis, Vol. 3 No. 4*, 190-200.
- Miall, H. D. (2002). *Resolusi Damai Konflik Kontemporer*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Moehariono. (2012). *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Moento, P., Wuniyu, F., & Betaubun, W. (2020). Politik Keamanan dalam Penyelesaian Konflik Sosial di Papua. *Noken, Vol. 6 No. 1*, 36-48.

- Motowidlo, S. J., Borman, W. C., & Schmit, M. J. (1997). A Theory of Individual Differences in Task and Contextual Performance. *Human Performance*, 10 (2), 71-83.
- Mukti, B., Nasichah, & Lestari, S. (2022). Kemampuan Resolusi Konflik Interpersonal Pada Film "Nanti Kita Cerita Tentang Hari Ini (NKCTHI)". *Jurnal Bimbingan Konseling Islam*, Vol. 4 No. 1, 21-32.
- Parhani, I. (2016). Perubahan Nilai Budaya Urang Banjar (Dalam Perspektif Teori Troompelaar). *AL-BANJARI*, Vol. 15 No. 1, 44.
- Prawirosentono, S. (2008). *Manajemen Sumber Daya Manusia Kebijakan Kinerja Karyawan*. Yogyakarta: BPFE.
- Purba, H. W., Tanjung, M., & Hutabarat, Y. (2023). Pengaruh Keterlibatan Kerja dan Pembagian Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Pemerintahan Kecamatan Sibolga Kota. *Jurnal Ekonomi Bisnis dan Manajemen*, 1(3), 138-150.
- Putra, P. (2009). *Meretas Perdamaian dalam Konflik Pilkada Langsung*. Yogyakarta: Gava Media.
- Putranto, D. (2012). Pengaruh Komunikasi Internal, Kompensasi Kerja, dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada PT. Kimia Farma Plant Semarang. *DIPONEGORO JOURNAL OF SOCIAL AND POLITIC*, 1-9.

- Ragata, P., Tampubolon, R., & Purba, J. H. (2019). Hubungan Kompensasi dan Penilaian Kinerja dengan Keterikatan Pegawai (Studi Kasus Pada PT. Haleyora Power). *MAGMA*, Vol. 4 No. 1, 20-29.
- Robbins, S. P. (2009). *Manajemen, Jilid 1*. Edisi Kesepuluh: Erlangga.
- Ropa, A. S., Koleangan, R. A., & Sumaraw, J. S. (2020). Pengaruh Keterlibatan Kerja, Kualitas Kehidupan Kerja, dan Insentif Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. BPR Prisma Dana Manado. *EMBA*, Vol. 8 No. 1, 565-574.
- Rustono, A., & Akbary, M. F. (2015). Pengaruh Employee Engagement Terhadap Kinerja Karyawan Dana Pensiun (DAPEN) Telkom Bandung. *E-Proceeding of Management: Vol. 2 No. 2*, 1172-1178.
- Sabuhari, R., Thahrim, M., A. Kamis, R., & Sofyan, U. (2021). Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Komunikasi Interpersonal Terhadap Kinerja Karyawan PT PLN (Persero) Cabang Ternate . *Jurnal Manajemen STIE Muhammadiyah Palopo*, 7(2).
- Sahir, S., Hasibuan, A., Aisyah, S., Sudirman, A., Kusuma, A., Salmiah, & Simarmata, J. (2020). *Gagasan Manajemen*. (A. Rikki, Ed.): Yayasan Kita Menulis.
- Saleha, R., & Nugrahani, H. (2023). Geopolitik, Ekonomi, dan Keamanan Pada Negara Russia dan Amerika. *Jurnal Pendidikan dan Konseling*, 5(1), 2592-2603.

- Salsabila, A., & Septiawan, B. (2022). Faktor Pemicu Konflik dan Resolusi Konflik Sebagai Upaya Meningkatkan Kinerja Karyawan Pada PT Lestari Djaya Utama. *Eco-Entrepreneur, Vol. 8 No. 1*, 63-70.
- Sani, A., & Mashuri, M. (2010). *Metodologi Riset Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cetakan Pertama: UIN Malang: Maliki Press.
- Sayekti, L. N. (2019). Pengaruh Work Life Balance dan Work Engagement Terhadap Kinerja Karyawan dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening Pada PT. Antam Tbk. Kantor Pusat. *Universitas Islam Indonesia*, 1-18.
- Sembiring, M., Turnip, K., & Hardjo, S. (2015). Hubungan Kepemimpinan Transformasional dan Semangat Kerja dengan Keterlibatan Kerja. *Analitika: Jurnal Magister Psikologi UMA 7 (1)*, 39-49.
- Septiana, F., Hakim, A., Mokodompit, E., Aliddin, L. A., Taufik, M., & Wati, E. (2024). Pengaruh Kepemimpinan, Dukungan Organisasi, dan Keterlibatan Kerja Terhadap Kinerja Sekretariat Komisi Pemilihan Umum Provinsi Sulawesi Tenggara. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan, Vol. 16 No. 2*, 72-84.
- Shuck, B., Adelson, J., & Reio, T. (2016). The Employee Engagement Scale: Initial Evidence for Construct Validity and Implications for Theory and Practice. *Human Resource Management, Volume 45 No. 1*, 127-145
<https://doi.org/10.1002/hrm>.
- Sianturi, M. Y., Simamora, F. N., & Sihite, T. H. (2023). Pengaruh Keterlibatan Pekerjaan dan Motivasi Ekstrinsik Terhadap Kinerja Pegawai Pada

- Kantor Distrik Navigasi Sibolga. *Jurnal Kolaboratif Sains*, 6(1), 185-202.
- Sinambela, L. P. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Membangun Tim Kerja yang Solid untuk Meningkatkan Kinerja*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Subagio, M. (2015). Pengaruh Kecerdasan Emosional, Motivasi Kerja, dan Sikap Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. ITHACA Resources. *Jurnal Manajemen*, Vol. XIX No. 01, 101-120.
- Sugeng, & Suryadi. (2023). Dampak Komunikasi Internal, Disiplin Kerja, dan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Angkasa Pura II Bandar Udara Internasional Raden Inten II Lampung. *Derivatif: Jurnal Manajemen*, Vol. 17 No. 1, 77-89.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Suhaeni, H., Fauzi, A., & Sitorus, G. (2022). Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Self Efficacy Terhadap Produktivitas Kerja Melalui Motivasi Kerja (Study Kasus Pada Karyawan Rumah Sakit Ibu dan Anak Bina Medika). *Jurnal Satya Mandiri: Manajemen & Bisnis*, Magister Universitas Satya Negara Indonesia, Vol. 8 No. 2, 42-52.
- Sujarweni, V. (2019). *Metodologi Penelitian Bisnis & Ekonomi*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Suparno, E. W. (2015). *Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

- Suprpto, T. (2011). *Pengantar Ilmu Komunikasi dan Peran Manajemen dalam Komunikasi*. Yogyakarta: Center for Academia Publishing Service (CAPS).
- Supriadi, S., & Sefnedi, S. (2017). The Effect of Emotional Intelligence and Organizational Cynicism on Job Performance: The Role of Motivation as Mediator. *IOSR Journal of Business and Management*, 19(03), 101-107.
- Supriyanti, A. S., & Maharani, V. (2013). *Metodologi Penelitian Manajemen Sumber Daya Manusia*. Malang: UIN Maliki Press.
- Tafsir, M., Alam, W. I., Kanto, M., & Data, M. (2023). Pengaruh Motivasi, Lingkungan Kerja, dan Komunikasi Internal Terhadap Kinerja Pegawai. *YUME: Journal of Management*, Vol. 6 No. 1, 161-169.
- Wati, P., & Badrianto, Y. (2023). Pengaruh Komunikasi Interpersonal dan Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan. *Revenue: Lentera Bisnis Manajemen*, 1(03), 122-129.
- Wibisono, C. (2002). *Pengaruh Motivasi Spiritual Terhadap Kinerja Karyawan Sub Sektor Industri Manufaktur di Batamindo Batam*. Disertasi: Universitas Airlangga Surabaya.
- Wibowo. (2014). *Perilaku dalam Organisasi*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Widyastini, E. (2019). *EQ dan Kesuksesan Kerja*. Retrieved March 20: <https://www.e-psikologi.com>.
- Wilson, B. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Erlangga.

Wirawan. (2010). *Konflik dan Manajemen Konflik (Teori, Aplikasi, dan Penelitian)*. Jakarta: Salemba Humanika.

Wiyono, D. (2023). Pengaruh Pengembangan Karir dan Komitmen Kerja Terhadap Kinerja Karyawan di Grand Asrilia Hotel Bandung. *Coopetition: Jurnal Ilmiah Manajemen*, 14(2), 349-362.

Yudithia, Setiawan, R., & Mahadiansar. (2019). Mengukur Kinerja Individu Pegawai Rumah Sakit Umum Daerah Provinsi Kepulauan Riau. *Jurnal Masyarakat Maritim*, Vol. 3 No. 1, 53-63.

Zahriati, & Ibda, F. (2016). Kecerdasan Emosi Mahasiswa Prodi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Ar-Raniry. *Jurnal Intelektualita*, Volume 4 No. 1, 1-23.

