

**PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL DAN KOMITMEN
ORGANISASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN DENGAN
KEPUASAN KERJA SEBAGAI VARIABEL MEDIASI DI BANK
SYARIAH INDONESIA KANTOR CABANG MATARAM HASANUDIN**



SKRIPSI

**DIAJUKAN KEPADA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA
SEBAGAI SALAH SATU SYARAT MEMPEROLEH
GELAR STRATA SATU DALAM ILMU EKONOMI ISLAM**

OLEH:

GHINA AL FATHIN SALSABILA

NIM. 22108020116

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

2026

**PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL DAN KOMITMEN
ORGANISASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN DENGAN
KEPUASAN KERJA SEBAGAI VARIABEL MEDIASI DI BANK
SYARIAH INDONESIA KANTOR CABANG MATARAM HASANUDIN**



SKRIPSI

**DIAJUKAN KEPADA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA
SEBAGAI SALAH SATU SYARAT MEMPEROLEH
GELAR STRATA SATU DALAM ILMU EKONOMI ISLAM**

Oleh:

Ghina Al Fathin Salsabila
NIM. 22108020116

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
2026**



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-360/Un.02/DEB/PP.00.9/03/2026

Tugas Akhir dengan judul : PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL DAN KOMITMEN ORGANISASI
TERHADAP KINERJA KARYAWAN DENGAN KEPUASAN KERJA SEBAGAI
VARIABEL MEDIASI DI BANK SYARIAH INDONESIA KANTOR CABANG
MATARAM HASANUDIN

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : GHINA AL FATHIN SALSABILA
Nomor Induk Mahasiswa : 22108020116
Telah diujikan pada : Selasa, 03 Maret 2026
Nilai ujian Tugas Akhir : A-

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

TIM UJIAN TUGAS AKHIR



Valid ID: 69a7f1f63ec1f

Ketua Sidang

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



Valid ID: 69a9dfb7da43

Penguji I

Drs. Akhmad Yusuf Khoiruddin, S.E., M.Si.
SIGNED



Valid ID: 69a9a48d3f008

Penguji II

Dr. Siti Nur Azizah, S.E.I., M.E.I.
SIGNED



Valid ID: 69aa38d211fc7

Yogyakarta, 03 Maret 2026
UIN Sunan Kalijaga
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Prof. Dr. Misnen Ardiansyah, S.E., M.Si., Ak., CA., ACPA.
SIGNED

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : Skripsi oleh Ghina Al Fathin Salsabila

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

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Setelah melakukan pengoreksian, pemeriksaan, memberikan arahan, serta melakukan perbaikan yang diperlukan, dengan demikian, saya sebagai Pembimbing menyatakan bahwa skripsi yang diajukan oleh mahasiswa berikut ini :

Nama	:	Ghina Al Fathin Salsabila
NIM	:	22108020116
Judul Skripsi	:	Kecerdasan Emosional dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Mediasi di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Mataram Hasanudin

Skripsi ini telah layak untuk diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Program Studi Perbankan Syariah, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Ekonomi Islam.

Dengan ini, kami berharap skripsi ini dapat segera diujikan. Terima kasih atas perhatian dan pertimbangannya.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Yogyakarta, 25 Februari 2026
Pembimbing



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

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Ghina Al Fathin Salsabila

NIM : 22108020116

Program Studi : Perbankan Syariah

Menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul **“Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Mediasi di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Mataram hasanudin”** adalah benar-benar merupakan karya penyusunan sendiri, bukan duplikasi atau saduran dari karya orang lain kecuali pada bagian yang telah dirujuk dan disebut dalam *body note* dan daftar Pustaka. Apabila dilain waktu terbukti adanya penyimpangan dalam karya ini, maka tanggung jawab sepenuhnya ada pada penyusun.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dimaklumi.

Yogyakarta, 22 Februari 2026



Ghina Al Fathin Salsabila
22108020116

HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai civitas akademika UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ghina Al Fathin Salsabila
NIM : 22108020116
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jenis Karya : Skripsi

Dengan mengemban ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (non exclusive royalty free right) atas karya ilmiah yang berjudul:

“Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Mediasi di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Mataram Hasanudin”

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta berhak menyimpan, mengalih media/formalkan, 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 pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Yogyakarta, 25 Februari 2026



Ghina Al Fathin Salsabila
22108020116

HALAMAN MOTTO

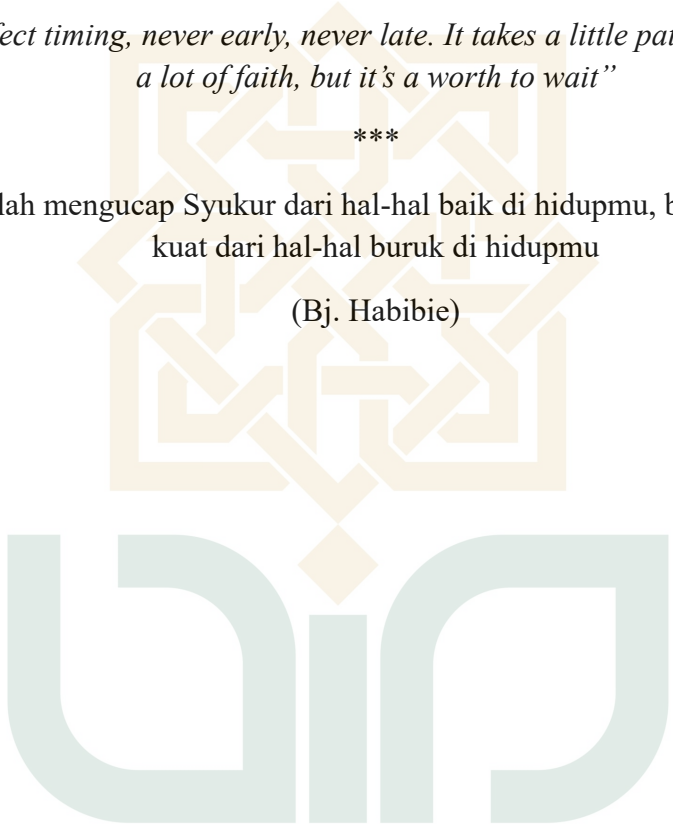
“ Membaca tanda-tanda Nya di ufuk dan dalam diri.”

(QS. Fussilat: 53)

“God has perfect timing, never early, never late. It takes a little patience and it takes a lot of faith, but it's a worth to wait”

Belajarlah mengucap Syukur dari hal-hal baik di hidupmu, belajarlah menjadi kuat dari hal-hal buruk di hidupmu

(Bj. Habibie)



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

HALAMAN PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirrahim

Dengan rahmat dan karunia Allah SWT Sang Pencipta Alam Semesta serta limpahan rahmat, kesehatan, kekuatan dan kemudahan-Nya dalam proses penyusunan tugas akhir hingga terselesaikan dengan baik. Sholawat dan salam semoga senantiasa tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW.

Skripsi ini dipersembahkan kepada bapak DRS. Ilyas dan pintu surgaku Mama St. Rohana S.Pd. Terimakasih atas cinta yang tak bertepi dan pengorbanan yang tak terhingga. Kepada mereka, penulis persembahkan setiap Langkah perjuangan ini, penulis percaya doa-doa beliau lah yang selalu menyelamatkan dan menuntun penulis melewati masa-masa sulit. Tak lupa kepada cinta kasih ketiga saudara kandung penulis, Ira Lestari Handayani S.Pd., Lilis Putri Ningsih A.Md.Farm., dan Ade Indra Maulana A.Md.Perp., Yang selalu menjadi pelita semangat dalam setiap Langkah, serta seluruh keluarga besar yang senantiasa memberikan do a dan dukungan.

Kepada sahabat-sahabat yang terlibat dalam proses perkuliahan hingga penyelesaian skripsi, untuk kebahagiaan dan semangat yang selalu diberikan yang membuat penulis selalu merasa di cintai.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN

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

A. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba'	B	Be
ت	Ta'	T	Te
ث	Sa'	Ś	Es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ha'	H	Ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha'	Kh	Ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Dzal	Z	Zet
ر	Ra'	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es dan ye
ص	Shad	Sh	Es (dengan titik di bawah)
ض	Dhad	Dh	De (dengan titik di bawah)

ط	Tha'	Th	Te (dengan titik di bawah)
ظ	Zha'	Zh	Zet (dengan titik di bawah)
ع	'ain	'	Koma terbalik di atas
غ	Gain	Gh	Ge dan ha
ف	Fa'	F	Ef
ق	Qaf	Q	Ki
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Min	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Waw	W	We
ه	Ha'	H	Ha
ء	Hamzah	'	Apostref
ي	Ya	Y	Ye

B. Konsonan Rangkap karena *Syaddah* Ditulis Rangkap

مُتَعَدِّدَة	Ditulis	<i>Muta'addidah</i>
عَدَّة	Ditulis	<i>'iddah</i>

C. Ta' Marbuttah

Semua *ta'* marbuttah 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 kata aslinya.

حِكْمَة	Ditulis	<i>Hikmah</i>
---------	---------	---------------

عَلَّة	Ditulis	'illah
الأولياء كرامة	Ditulis	<i>Karamah al auliya'</i>

D. Vokal Pendek dan Penerapannya

--- َ ---	Fathah	Ditulis	A
--- ِ ---	Kasrah	Ditulis	I
--- ُ ---	Dammah	Ditulis	U
فعل	Fathah	Ditulis	<i>Fa'ala</i>
ذكر	Kasrah	Ditulis	<i>Zukira</i>
يذهب	Dammah	Ditulis	<i>Yazhabu</i>

E. Vokal Panjang

1. fathah + alif	Ditulis	A
جاهليّة	Ditulis	<i>Jahiliyyah</i>
2. fathah + ya' mati	Ditulis	A
تنسى	Ditulis	<i>Tansa</i>
3. kasrah + ya' mati	Ditulis	I
كريم	Ditulis	<i>Karim</i>
4. dhammah + wawu mati	Ditulis	U
فروض	Ditulis	<i>Furud</i>

F. Vokal Rangkap

1. fathah + ya' mati	Ditulis	<i>Ai</i>
بينكم	Ditulis	<i>Bainakum</i>
2. fathah + wawu mati	Ditulis	<i>Au</i>
قول	Ditulis	<i>Qaul</i>

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

أَنْتُمْ	Ditulis	<i>a'antum</i>
أَعَدَّتْ	Ditulis	<i>u'iddat</i>
شَكَرْتُمْ لَنَا	Ditulis	<i>la'in syakartum</i>

H. Kata Sandang Alif + Lam

1. Bila diikuti huruf *qamariyyah* maka ditulis menggunakan huruf awal “al”

الْقُرْآن	Ditulis	<i>Al-Quran</i>
الْقِيَاس	Ditulis	<i>Al-Qiyas</i>

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

السَّمَاء	Ditulis	<i>As-sama'</i>
الشَّمْس	Ditulis	<i>Asy-syams</i>

I. Penulisan Kata-Kata dalam Rangkaian Kalimat

ذَوِي الْفُرُوض	Ditulis	<i>Zawi al-furud</i>
أَهْلُ السُّنَّة	Ditulis	<i>Ahl as-sunnah</i>

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirabbil'alamin, puji dan syukur ke hadirat Allah SWT Tuhan yang Maha Esa atas segala limpahan rahmat serta hidayah-Nya sehingga pada kesempatan ini penulis dapat menyelesaikan tugas akhir dengan baik. Penulis sangat bersyukur karena selalu diberikan kesehatan, kemudahan, kelancaran, dan keteguhan hati untuk memulai dan menuntaskan jenjang studi ini yang mustahil dapat terwujud tanpa izin dan petunjuk-Nya. Shalawat dan salam senantiasa tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW, yang telah menjadi teladan yang luar biasa bagi umat Islam. Semoga karya ini dapat dimanfaatkan sebaik mungkin bagi pembaca baik umum, akademisi, hingga praktisi. Penyusunan tugas akhir ini dibuat sebagai salah satu syarat memperoleh gelar sarjana ekonomi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta. Dalam penyusunan tugas akhir ini penulis masih banyak mengalami kendala dan kekurangan, semata-mata karena keterbatasan penulis. Selain itu penyusunan ini tak lepas dari dukungan, doa, dan bantuan baik berupa moral maupun material dari banyak pihak. Untuk itu perkenankan penulis menyampaikan terima kasih kepada pihak-pihak yang berperan dalam kepenulisan ini.

1. Bapak Prof. Noorhaidi Hasan, S.Ag., M.A., M.Phil., Ph.D., selaku rektor UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Bapak Prof. Dr. Misnen Ardiansyah, SE., M.Si., K.CA., ACPA., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. Bapak Dr. Jeihan Ali Azhar, S.Si., M.E.I. selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta periode 2024-2029.
4. Bapak Defi Insani Saibil, S.E.I., M.E.K, sebagai Sekretaris Program Studi Perbankan Syariah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta periode 2024-2029.
5. Seluruh Dosen Perbankan Syariah dan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
6. Ibu Dr. Ruspita Rani Pertiwi, S.Psi, M.M, sebagai Ketua Program Studi Perbankan Syariah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta periode 2019-2024.

7. Bapak Jauhar Faradis, S.H.I., M.A., selaku Sekretaris Program Studi Perbankan Syariah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta periode 2019-2024.
8. Bapak Mahfud Asyari, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing Skripsi, penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar besarnya atas waktu, kesabaran dan perhatian yang bapak berikan selama proses penulisan skripsi ini. Tanpa bimbingan dan dukungan bapak yang tulus mungkin skripsi ini belum bisa selsai. Terimakasih telah mempermudah setiap proses, selalu membuka pintu konsultasi dengan lapang, dan memahami setiap kesulitan yang penulis hadapi. Bapak bukan hanya membimbing dengan ilmu, tetapi juga dengan hati. Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan Kesehatan, keberkahan, serta balasan terbaik untuk setiap kebaikan yang bapak berikan.
9. Papanda DRS. Ilyas dan pintu surgaku Mama ST. Rohana S.Pd. Terimakasih atas cinta yang tak bertepi dan pengorbanan yang tak terhingga. Kepada mereka penulis persembahkan setiap Langkah perjuangan ini, penulis percaya doa-doa beliauah yang selalu menyelamatkan dan menuntun penulis melewati masa-masa sulit. Terimakasih atas segalanya, atas dukungan dan pengorbanan yang tiada henti-hentinya yang kalian berikan kepada penulis, khususnya sepanjang perjalanan penelitian skripsi ini. Terimakasih sudah menjadi orang tua yang supportif. Dan sudah mengorbankan banyak waktu, tenaga dan Upaya untuk mendukung penulis meraih Impian. Penulis berharap dengan terselesaikannya skripsi ini, dapat menjadi bentuk penghormatan dan apresiasi atas segala perjuangan dan kasih sayang yang kalian berikan. Untuk papa DRS. Ilyas semoga Allah SWT senantiasa memberkahi Kesehatan dan umur Panjang untuk papa karena penulis masih sering gelisah jika papa tidak menyanyikan lagu cantik untuk penulis Ketika penulis menggunakan baju baru. dan untuk mama ST. Rohana, S.Pd. Semoga Allah SWT senantiasa memberkahi Kesehatan, kebahagiaan dan umur Panjang. Semoga segala doa yang sudah kalian panjatkan untuk penulis menjadi jembatan menuju kesuksesan dunia dan akhirat.
10. Ira Lestari Handayani S.Pd. Lilis Putri Ningsih Amd. Far. Ade Indra Maulana Amd. Perp. Ketiga saudara kandung penulis yang selalu menjadi pelita

semangat dalam setiap langkah, yang senantiasa menjadi sumber semangat, penguat di saat lelah, serta tempat berbagi cerita dan harapan. Terima kasih atas doa yang tidak pernah putus, dukungan moral yang tulus, serta motivasi yang terus mengalir dalam setiap proses penyusunan skripsi ini. Kehadiran kalian bukan hanya sebagai saudara, tetapi juga sebagai sahabat, penyemangat, dan bagian penting dalam perjalanan akademik penulis. Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan keberkaha dan kebahagiaan kepada kita semua.

11. Sahabat penulis, Fitri Kamila, Desi Kurniawati, Achmad Naufal, Ahmad Firmansyah. terima kasih yang tulus dan mendalam kepada keempat sahabat tercinta di tanah rantau, yang telah kebersamai penulis dalam setiap fase perjuangan akademik ini. Terima kasih atas bantuan, dukungan moral, motivasi, serta kebersamaan dalam suka maupun duka. Kalian bukan sekadar teman seperjuangan, melainkan keluarga kedua yang menjadi tempat berbagi cerita, menguatkan di saat lelah, serta saling mengingatkan untuk tetap bertahan dan menyelesaikan tanggung jawab ini dengan sebaik-baiknya. Semoga Allah SWT senantiasa membalas setiap kebaikan kalian dengan keberkahan, kemudahan, dan kesuksesan.
12. Teman-teman Angkatan 2022, Penulis menyampaikan terimakasih yang mendalam karena sudah menjadi keluarga yang saling menguatkan dan membantu. Terkhusus sahabat-sahabat fomoy, Fitri, Desi, Alya, Alsa, Diah, Sabila, Caca, Safira, Halimah, Tiara, Fara, Khanza, Martha. Terimakasih sudah mewarnai hari-hari penulis.
13. Annisa Azzahra, Izyan Hajjul Islam. Kedua sahabat penulis di tanah kelahiran yang selalu menemani penulis via video call setiap kali penulis dalam keadaan senang maupun duka, semoga Allah SWT selalu memberikan kelancaran dan keberkahan dalam setiap proses kalian.
14. Pihak Bank Syariah Indonesia Mataram Hassanudin yang terlibat dalam proses penyusunan skripsi.
15. Terakhir, penulis ingin menyampaikan apresiasi kepada diri sendiri, **Ghina Al Fathin Salsabila**, yang telah berusaha bertahan dan menyelesaikan setiap

tahapan proses ini. Tidak semua hari berjalan mudah, tidak semua rencana sesuai harapan, namun komitmen untuk tetap melangkah menjadi kunci dalam menyelesaikan tugas akhir ini.

Semoga Allah SWT membalas semua kebaikan yang telah diberikan dengan balsan yang sebagaimana mestinya. Akhir kata penulis menyadari bahwa penelitian ini masih belum sempurna, sehingga kritik dan saran dari penelitian ini sangat diharapkan demi kesempurnaan skripsi. Semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat.



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
HALAMAN SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	iv
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	v
HALAMAN MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI	viii
KATA PENGANTAR.....	xii
DAFTAR ISI	xvi
DAFTAR TABEL	xix
DAFTAR GAMBAR	xx
DAFTAR GRAFIK	xxi
ABSTRAK	xxii
<i>ABSTRACT</i>	xxiii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	12
C. Tujuan Penelitian.....	13
D. Manfaat Penelitian	14
E. Sistematika Penulisan	15
BAB II LANDASAN TEORI	17
A. Landasan Teori	17
1. Kinerja Karyawan	17
2. Kecerdasan Emosional	24
3. Komitmen Organisasi	27
4. Kepuasan Kerja	29
B. Penelitian Terdahulu	32

C. Kerangka Pemikiran.....	35
D. Pengembangan Hipotesis	36
BAB III METODE PENELITIAN	44
A. Jenis Penelitian.....	44
B. Populasi dan Sampel	44
C. Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data	46
D. Definisi Operasional Variabel	47
E. Teknik Analisis Data	48
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	59
A. Profil Responden	59
B. Evaluasi Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	66
1. Uji Validitas Konvergen	66
2. Uji Validitas Diskriminan.....	67
3. Uji Reliabilitas	70
4. Uji Kolinearitas	71
C. Evaluasi Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	73
1. Uji Koefisien Determinasi	73
2. <i>Effect Size</i>	74
3. <i>Predictive Relevance</i> (Q^2)	75
4. Pengujian Hipotesis.....	76
D. Pembahasan.....	80
1. Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan BSI Cabang Mataram	80
2. Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan BSI Cabang Mataram	82
3. Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan BSI Cabang Mataram.....	83
4. Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan BSI Cabang Mataram.....	85
5. Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan BSI Cabang	

Mataram	86
6. Pengaruh Kepuasan Kerja dalam Memediasi Hubungan Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan BSI Cabang Mataram.....	88
7. Pengaruh Kepuasan Kerja dalam Memediasi Hubungan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan BSI Cabang Mataram.....	90
BAB V PENUTUP	92
A. Kesimpulan	92
B. Implikasi Penelitian.....	93
C. Keterbatasan Penelitian.....	95
D. Saran.....	96
DAFTAR PUSTAKA	99
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Kinerja Bank Syariah Indonesia (BSI) Tahun 2019-2024	4
Tabel 1.2 Pertumbuhan Aset Perbankan Syariah di Pulau Lombok.....	6
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	33
Tabel 3.1 Skala Likert	47
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel	48
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	60
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja	60
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	61
Tabel 4.4 Ringkasan Jawaban Responden Variabel Kecerdasan Emosional	61
Tabel 4.5 Ringkasan Jawaban Responden Variabel Komitmen Organisasi	63
Tabel 4.6 Ringkasan Jawaban Responden Variabel Kepuasan Kerja.....	64
Tabel 4.7 Ringkasan Jawaban Responden Variabel Kinerja Karyawan.....	65
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Konvergen	66
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Diskriminan (Fornell-Lacker Criterion)	68
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Diskriminan (Cross Loading)	68
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Diskriminan (HTMT).....	69
Tabel 4.12 Hasil <i>Composite Reliability</i> dan <i>Cronbach's Alpha</i>	70
Tabel 4.13 Hasil Uji Kolinearitas	71
Tabel 4.14 Hasil Uji Koefisien Determinasi	73
Tabel 4.15 Hasil Uji <i>Effect Size</i>	74
Tabel 4.16 Hasil Uji <i>Predictive Relevance</i>	75
Tabel 4.17 Hasil Uji Hipotesis (Pengaruh Langsung).....	76
Tabel 4.18 Hasil Uji Hipotesis (Pengaruh Tidak Langsung).....	78
Tabel 4.19 Ringkasan Hasil Uji Hipotesis	79

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	35
Gambar 4.1 Model Penelitian <i>Outer Model</i>	72
Gambar 4.2 Model Penelitian <i>Inner Model</i>	79



DAFTAR GRAFIK

Grafik 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	59
---	----



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kecerdasan emosional dan komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja sebagai variabel mediasi pada BSI Cabang Mataram Hasanudin. Data diperoleh dari 40 responden yang dianalisis menggunakan metode SEM-PLS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, sedangkan kecerdasan emosional tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan. Kepuasan kerja ditemukan tidak mampu memediasi pengaruh kecerdasan emosional maupun komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan. Oleh karena itu, komitmen merupakan faktor paling dominan dalam memengaruhi kinerja karyawan. Pihak manajemen disarankan untuk lebih fokus pada penguatan loyalitas karyawan karena terbukti memberikan dampak langsung yang nyata bagi perusahaan.

Kata Kunci: Kecerdasan Emosional, Komitmen Organisasi, Kepuasan Kerja, Kinerja Karyawan.



ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of emotional intelligence and organizational commitment on employee performance through job satisfaction as a mediating variable at BSI Mataram Hasanudin Branch. Data were obtained from 40 respondents and analyzed using the SEM-PLS method. The results show that organizational commitment has a positive and significant effect on employee performance, while emotional intelligence does not show a significant influence. Job satisfaction was found unable to mediate the influence of emotional intelligence or organizational commitment on employee performance. Therefore, commitment is the most dominant factor in influencing employee performance. Management is advised to focus more on strengthening employee loyalty as it is proven to provide a real direct impact on the company.

Keywords: *Emotional Intelligence, Organizational Commitment, Job Satisfaction, Employee Performance.*



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam industri jasa keuangan, kinerja karyawan merupakan faktor utama yang menentukan kualitas layanan dan keberlanjutan organisasi (Sudrajat & Hartono, 2022). Berbeda dengan sektor berbasis produksi, perbankan sangat bergantung pada interaksi langsung antara karyawan dan nasabah. Oleh karena itu, kualitas sumber daya manusia (SDM) tidak hanya menjadi faktor pendukung, tetapi menjadi inti keberhasilan operasional bank. Dalam konteks perbankan syariah, peran karyawan menjadi semakin strategis karena mereka tidak hanya menjalankan fungsi teknis, tetapi juga merepresentasikan nilai-nilai syariah dalam setiap aktivitas pelayanan (Jumadi dkk., 2022). Artinya, keberhasilan bank syariah tidak hanya ditentukan oleh kinerja finansial, tetapi juga oleh bagaimana karyawan mampu mengintegrasikan profesionalisme dengan prinsip syariah dalam praktik kerja sehari-hari.

Perkembangan industri perbankan syariah di Indonesia menunjukkan tren positif dalam beberapa tahun terakhir. Peningkatan ini didorong oleh meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap sistem keuangan yang sesuai dengan prinsip-prinsip syariah serta komitmen pemerintah dalam mendorong ekonomi syariah sebagai salah satu pilar pertumbuhan nasional (Mahdiah dkk., 2023). Masyarakat Indonesia yang mayoritas beragama Islam semakin

menyadari pentingnya produk dan layanan keuangan berbasis nilai syariah. Fenomena tersebut tercermin dari meningkatnya permintaan terhadap lembaga keuangan syariah, asuransi syariah, hingga hotel ramah syariah (Ayatina dkk., 2021). Peningkatan permintaan ini secara langsung berdampak pada kebutuhan SDM yang kompeten dan berintegritas untuk menjaga kualitas pelayanan dan kepercayaan publik.

Beberapa faktor turut memperkuat urgensi kualitas SDM di sektor ini. Pertama, pertumbuhan ekonomi Indonesia yang relatif stabil mendorong peningkatan permintaan terhadap layanan keuangan syariah, termasuk produk pembiayaan seperti murabahah dan ijarah (Akbar dkk., 2024). Kedua, kompleksitas produk perbankan syariah yang harus memenuhi prinsip kehalalan, keadilan, dan keseimbangan menjadikannya lebih menuntut dibandingkan produk konvensional (Ramsito, 2024). Ketiga, regulasi perbankan syariah mengharuskan kepatuhan terhadap fatwa DSN-MUI dan regulasi OJK, sehingga dibutuhkan karyawan yang tidak hanya cakap secara teknis, tetapi juga memahami aspek hukum dan etika syariah (A. Z. Pratiwi dkk., 2025). Selain itu, transformasi digital di sektor perbankan juga menuntut SDM yang adaptif dan inovatif (Wahyudin dkk., 2025). Dengan demikian, kualitas dan kinerja SDM menjadi determinan utama dalam menjaga daya saing dan keberlanjutan lembaga keuangan syariah (Melani dkk., 2025).

Salah satu representasi utama dari dinamika dan pertumbuhan perbankan syariah di Indonesia saat ini adalah Bank Syariah Indonesia (BSI). Sebagai bank syariah terbesar di Indonesia, BSI merupakan hasil

penggabungan (merger) dari tiga bank syariah milik negara, yaitu Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah pada 1 Februari 2021 (Luthfiana, 2023). Pembentukan BSI bertujuan untuk menciptakan lembaga keuangan syariah yang memiliki skala aset besar, daya saing global, serta kapabilitas untuk melayani berbagai segmen nasabah secara lebih efisien. Sebagai institusi yang menjadi tolok ukur industri syariah nasional, kinerja BSI sering kali dipandang sebagai cerminan dari efektivitas pengelolaan sumber daya manusia dalam skala besar (Yunistiyani & Harto, 2022).

Keberhasilan BSI dalam menata organisasi pascamerger tidak hanya terlihat dari pertumbuhan skala bisnisnya, tetapi juga dari kemampuannya dalam melakukan efisiensi operasional. Dalam konteks kinerja, efisiensi operasional menjadi salah satu indikator penting yang dapat dilihat melalui Rasio Biaya Operasional terhadap Pendapatan Operasional (BOPO) (Sihombing dkk., 2025). Berdasarkan data pada Tabel 1.1, rasio BOPO Bank Syariah Indonesia mengalami penurunan secara konsisten dalam periode 2019–2024, yaitu dari 85,27% pada tahun 2019 menjadi 69,93% pada tahun 2024. Penurunan sebesar 15,34 poin persentase tersebut menunjukkan bahwa proporsi biaya operasional terhadap pendapatan operasional semakin kecil, yang secara umum diinterpretasikan sebagai peningkatan efisiensi operasional. Karena komponen biaya operasional dalam perbankan mencakup biaya tenaga kerja, administrasi, dan aktivitas pelayanan yang dijalankan oleh karyawan, maka perubahan rasio BOPO sebagaimana tercantum dalam Tabel 1.1 tidak dapat dilepaskan dari kontribusi produktivitas dan efektivitas kerja sumber

daya manusia di dalamnya. Dengan demikian, meskipun BOPO merupakan indikator keuangan, pergerakannya tetap berkaitan dengan dimensi kinerja karyawan.

Hal tersebut tercermin pada perkembangan kinerja Bank Syariah Indonesia (BSI) sebagai bank syariah terbesar di Indonesia hasil merger Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah pada tahun 2021 (Luthfiana, 2023). Berdasarkan Tabel 1.1, total aset Bank Syariah Indonesia meningkat secara signifikan dari Rp205,29 triliun pada tahun 2019 menjadi Rp408,61 triliun pada tahun 2024. Artinya, dalam periode yang sama ketika rasio BOPO menurun, skala usaha bank justru berkembang hampir dua kali lipat. Di sisi lain, jumlah karyawan yang pada tahun 2021 meningkat menjadi 19.449 orang akibat proses merger, kemudian mengalami penyesuaian hingga menjadi 17.234 orang pada tahun 2024. Kombinasi antara pertumbuhan aset yang konsisten, penurunan jumlah karyawan pascamerger, dan penurunan rasio BOPO sebagaimana terlihat dalam Tabel 1.1 menunjukkan adanya peningkatan tuntutan produktivitas per karyawan. Dengan kata lain, data dalam tabel tersebut mengindikasikan bahwa peningkatan kinerja korporasi berjalan beriringan dengan efisiensi operasional, yang secara implisit berkaitan dengan efektivitas pengelolaan dan kinerja sumber daya manusia.

Tabel 1.1 Data Kinerja Bank Syariah Indonesia (BSI) Tahun 2019-2024

Tahun	Jumlah Karyawan	Total Aset (Juta)	BOPO (%)
2019	4.611	205.297.027	85,27
2020	6.157	239.581.524	84,61
2021	19.449	265.289.081	80,46
2022	18.581	305.727.438	75,88
2023	17.909	353.624.124	71,27

2024	17.234	408.613.432	69,93
------	--------	-------------	-------

Sumber: Laporan Tahunan Bank Syariah Indonesia (2025)

Meskipun data tersebut bersifat konsolidasi nasional, implementasi strategi dan pencapaian kinerja dijalankan oleh unit-unit operasional di tingkat cabang. Cabang merupakan ujung tombak pelayanan yang berinteraksi langsung dengan nasabah, sehingga keberhasilan kinerja nasional tidak dapat dilepaskan dari kontribusi kinerja karyawan di tingkat cabang (Jumadi dkk., 2022). Oleh karena itu, analisis kinerja karyawan pada level cabang menjadi relevan untuk memahami bagaimana strategi korporasi diterjemahkan dalam praktik operasional sehari-hari.

Selain faktor kinerja internal bank, pemilihan lokasi penelitian di Provinsi Nusa Tenggara Barat (NTB) didasarkan pada posisi strategis wilayah ini sebagai salah satu pusat pengembangan ekonomi syariah nasional. NTB memiliki visi yang kuat dalam memperkuat ekosistem halal, yang didukung oleh regulasi daerah serta mayoritas penduduk yang memiliki preferensi tinggi terhadap produk jasa keuangan berbasis syariah (R. Pratiwi dkk., 2024). Kekuatan ekosistem syariah di NTB secara spesifik terpusat di Pulau Lombok, yang dikenal secara luas sebagai 'Pulau Seribu Masjid'. Dengan demografi penduduk yang religius, di mana sekitar 90% populasinya adalah Muslim, Pulau Lombok menawarkan potensi pasar yang sangat masif bagi perbankan syariah (Jalaludin, 2022). Kondisi sosiokultural ini menciptakan lingkungan bisnis yang unik, di mana kepercayaan nasabah sangat dipengaruhi oleh nilai-nilai religius. Dalam situasi ini, kinerja karyawan di tingkat unit operasional menjadi faktor krusial karena mereka tidak hanya berfungsi sebagai tenaga

pemasar, tetapi juga sebagai representasi nilai-nilai syariah bank di mata masyarakat.

Tabel 1.2 Pertumbuhan Aset Perbankan Syariah di Pulau Lombok

Tahun	Lombok Barat	Lombok Tengah	Lombok Timur	Lombok Utara	Kota Mataram
2025	856	1.253	1.439	415	15.736
2024	888	1 344	1.402	399	14.905
2023	824	1261	1323	362	13538
2022	773	1190	1192	335	12778
2021	771	955	1066	275	11396
2020	612	967	965	206	10789

Sumber: Otoritas Jasa Keuangan (2026)

Fenomena pertumbuhan perbankan syariah yang sangat dinamis di wilayah ini dapat dicermati tabel 1.2. Terlihat bahwa Kota Mataram merupakan pusat pertumbuhan aset perbankan syariah yang paling dominan dibandingkan kabupaten lainnya di Pulau Lombok. Pada Juni 2025, aset perbankan syariah di Kota Mataram mencapai Rp15,73 triliun, angka yang jauh melampaui wilayah lain seperti Lombok Timur (Rp1,43 triliun) atau Lombok Tengah (Rp1,25 triliun). Secara tren, Kota Mataram juga menunjukkan pertumbuhan yang konsisten dari Rp10,78 triliun pada tahun 2020 menjadi Rp15,73 triliun pada pertengahan 2025.

Melihat fenomena tersebut, Kota Mataram menjadi representasi utama dari dinamika perbankan syariah di Nusa Tenggara Barat. Dalam konteks ini, Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Mataram Hasanuddin dipilih sebagai objek penelitian karena lokasinya yang berada di jantung pusat ekonomi dan pemerintahan Kota Mataram. Sebagai kantor cabang yang beroperasi di wilayah dengan nilai aset perbankan syariah tertinggi di Lombok, karyawan di

kantor cabang ini menghadapi tekanan kompetisi dan ekspektasi layanan yang lebih tinggi dibandingkan wilayah lain. Oleh karena itu, keberhasilan BSI dalam mempertahankan tren penurunan BOPO dan peningkatan aset secara nasional sebagaimana tercantum pada Tabel 1.1, sangat bergantung pada bagaimana efektivitas dan kinerja karyawan di cabang-cabang strategis seperti Cabang Mataram Hasanuddin dalam merespons potensi pasar yang masif ini. Berdasarkan pertimbangan tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih mendalam mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kinerja karyawan pada objek tersebut.

Pencapaian target kinerja dan pengelolaan aset yang masif tersebut tentu tidak terjadi secara mekanis, melainkan sangat bergantung pada aspek psikologis dan perilaku sumber daya manusia yang menjalankannya. Dalam perspektif teoritis, kinerja karyawan dipengaruhi oleh berbagai faktor psikologis dan organisasional. Dua faktor yang banyak diteliti adalah kecerdasan emosional dan komitmen organisasi (Astheny, 2023; Suryawati & Nugraha, 2025). Goleman (2015) menjelaskan bahwa kecerdasan emosional mencakup kemampuan untuk mengenali dan memahami emosi diri sendiri, mengelola emosi tersebut dengan baik, serta memahami perasaan orang lain. Karyawan yang memiliki kecerdasan emosional tinggi biasanya lebih mampu mengendalikan diri, membangun hubungan kerja yang baik dan merespons kebutuhan nasabah secara tepat, terutama ketika menghadapi tekanan atau situasi sulit. Karyawan perbankan dengan kecerdasan emosional tinggi akan lebih mampu mengelola tekanan dari nasabah sekaligus menjaga

profesionalisme di tengah target perusahaan yang tinggi. Luthans (2011) menambahkan bahwa kecerdasan emosional membantu seseorang bekerja sama dalam tim dan menjaga komunikasi yang efektif di lingkungan kerja. Mukaroh & Nani (2021) dalam penelitiannya juga mengatakan bahwa kecerdasan emosional menyumbang 80% dari faktor penentu kesuksesan seseorang, sedangkan 20% lainnya ditentukan oleh kemampuan intelektual seseorang.

Dalam konteks perbankan syariah, kemampuan mengelola emosi sangat dibutuhkan. Karyawan berinteraksi langsung dengan nasabah yang memiliki latar belakang beragam, sehingga diperlukan kesabaran, empati, dan ketenangan dalam memberikan pelayanan. Hasil penelitian Santoso dkk., (2021) dan Elkhori & Budianto (2024) menunjukkan adanya hubungan positif antara kecerdasan emosional dan kinerja karyawan di bank syariah. Pegawai yang memiliki kemampuan memahami dan mengendalikan emosi biasanya lebih mampu memberikan pelayanan yang berkualitas, bersikap profesional, serta menunjukkan dedikasi yang tinggi terhadap pekerjaannya. Artinya, kecerdasan emosional menjadi pondasi penting dalam membentuk perilaku kerja yang produktif dan harmonis di lingkungan perbankan syariah.

Disisi lain, penelitian oleh Haryatri & Tua (2024) mengungkapkan bahwa kecerdasan emosional tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan. Begitupula penelitian oleh Sahputra dkk. (2026) yang menunjukkan bahwa kecerdasan emosional tidak berpengaruh terhadap kinerja seorang karyawan. Artinya, temuan mengenai pengaruh kecerdasan

emosional terhadap kinerja karyawan masih menunjukkan hasil yang tidak konsisten. Di satu sisi, beberapa penelitian membuktikan bahwa kemampuan mengelola emosi dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan produktivitas kerja. Namun di sisi lain, menunjukkan hal sebaliknya.

Selain faktor psikologis, faktor organisasional seperti komitmen terhadap organisasi juga menjadi variabel penting yang berpengaruh terhadap kinerja (Safa'Atturizky & Ekhsan, 2024). Komitmen organisasi dapat dipahami sebagai intensitas hubungan emosional dan identifikasi individu terhadap organisasi, yang berujung pada loyalitas serta keinginan untuk tetap menjadi bagian darinya (Sitio, 2021). Karyawan yang memiliki komitmen tinggi cenderung lebih bertanggung jawab, memiliki etos kerja yang baik, serta berkeinginan untuk terus berkontribusi pada pencapaian tujuan organisasi. Hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Saragih dkk. (2022) memberikan bukti bahwa komitmen organisasi memiliki hubungan positif yang signifikan terhadap kinerja karyawan, karena rasa memiliki terhadap organisasi dapat memunculkan dedikasi dan loyalitas yang tinggi. Demikian pula penelitian Badrianto & Astuti (2023) menemukan bahwa semakin tinggi komitmen organisasi, semakin besar pula tingkat kinerja yang dihasilkan oleh karyawan.

Namun, tidak semua hasil penelitian menunjukkan temuan yang konsisten. Rahman & Sudarwanto (2022) menemukan bahwa komitmen organisasi tidak selamanya membawa dampak positif, bahkan dapat berpengaruh negatif terhadap kinerja. Kondisi ini dapat terjadi ketika karyawan

merasa terikat pada organisasi tetapi menghadapi beban kerja yang berat, ketidakjelasan peran, atau ketidakselarasan antara nilai pribadi dan nilai perusahaan. Dalam situasi seperti itu, komitmen yang tinggi tidak mampu mendorong peningkatan kinerja, tetapi justru menimbulkan tekanan dan menurunkan produktivitas. Perbedaan temuan tersebut mengindikasikan bahwa hubungan antara komitmen organisasi dan kinerja karyawan masih memerlukan kajian lebih lanjut.

Selain kedua faktor di atas, penelitian ini juga memposisikan kepuasan kerja sebagai variabel penting yang dapat menjembatani hubungan antara kecerdasan emosional, komitmen organisasi, dan kinerja karyawan. Robbins & Judge (2013) berpandangan bahwa kepuasan kerja didefinisikan sebagai suatu perasaan positif yang dimiliki seseorang terhadap pekerjaannya, yang muncul ketika pekerjaan tersebut dianggap sesuai dengan kebutuhan, harapan, dan nilai personalnya. Ketika karyawan merasa puas, mereka biasanya lebih bersemangat, lebih mudah bekerja sama, serta menunjukkan dedikasi yang lebih tinggi terhadap organisasi. Sebaliknya, tingkat kepuasan yang rendah sering kali memunculkan berbagai masalah seperti turunnya motivasi, meningkatnya absensi, dan menurunnya kualitas kinerja (Lestari & Wibawa, 2019).

Secara teori, *Affective Event Theory* menjelaskan bahwa pengalaman emosional positif, misalnya hubungan baik dengan rekan kerja, lingkungan kerja yang mendukung, atau keberhasilan dalam menyelesaikan tugas akan menghasilkan perasaan puas terhadap pekerjaan (Madrid dkk., 2020). Rasa

puas inilah yang kemudian mendorong seseorang untuk bekerja lebih optimal. Dengan pendekatan ini, kecerdasan emosional dan komitmen organisasi tidak hanya dilihat sebagai faktor yang memengaruhi kinerja secara langsung, tetapi juga sebagai faktor yang dapat meningkatkan kinerja melalui peningkatan kepuasan kerja (Naqvi & Siddiqui, 2023). Artinya, kepuasan kerja berfungsi sebagai jembatan yang menghubungkan faktor psikologis dan organisasional dengan hasil kerja yang lebih baik.

Namun, penelitian sebelumnya menunjukkan hasil yang tidak konsisten. Elkhori & Budianto (2024) serta Gunadi dkk. (2025) menemukan bahwa kepuasan kerja tidak mampu menjembatani hubungan kecerdasan emosional dan kinerja. Sementara itu, Susanto dkk. (2025) juga melaporkan bahwa kepuasan kerja tidak selalu menjadi mediator yang signifikan antara komitmen organisasi dan kinerja. Ketidakkonsistenan hasil penelitian ini menunjukkan adanya *research gap* yang masih terbuka, terutama ketika konteks penelitian diarahkan pada organisasi dengan kultur dan nilai berbasis Islam seperti BSI. Dengan kondisi tersebut, penelitian ini menjadi relevan karena dapat memberikan pemahaman yang lebih spesifik mengenai bagaimana dinamika psikologis, organisasional, dan kepuasan kerja memengaruhi kinerja karyawan dalam konteks perbankan syariah.

Penelitian ini difokuskan pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Mataram Hasanudin, sebagai bagian dari unit operasional yang berinteraksi langsung dengan masyarakat. Cabang ini beroperasi di lingkungan dengan kultur religius yang cukup kuat dan tingkat kepercayaan tinggi terhadap

lembaga keuangan syariah. Dalam konteks tersebut, karyawan tidak hanya berperan sebagai pelaksana teknis, tetapi juga representasi nilai-nilai syariah dalam pelayanan. Dengan dinamika pertumbuhan aset dan tuntutan efisiensi pascamerger, analisis faktor-faktor internal karyawan seperti kecerdasan emosional, komitmen organisasi, dan kepuasan kerja menjadi relevan untuk memahami bagaimana kinerja terbentuk pada level operasional.

Berdasarkan uraian tersebut, *research gap* penelitian ini terletak pada ketidakkonsistenan temuan empiris mengenai pengaruh kecerdasan emosional dan komitmen organisasi terhadap kinerja, serta peran kepuasan kerja sebagai mediator, khususnya dalam konteks perbankan syariah. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kecerdasan emosional dan komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan, serta menguji peran kepuasan kerja sebagai variabel mediasi pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Mataram Hasanudin. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi akademik dalam memperkaya literatur manajemen sumber daya manusia pada lembaga keuangan syariah, sekaligus memberikan implikasi praktis bagi pengelolaan kinerja karyawan di tingkat cabang.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dalam latar belakang di atas, terlihat bahwa motivasi kerja, komitmen organisasi, dan kepuasan kerja merupakan faktor penting yang dapat memengaruhi kinerja karyawan. Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah kecerdasan emosional berpengaruh terhadap kinerja karyawan BSI Cabang Mataram Hasanudin?
2. Apakah komitmen organisasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan BSI Cabang Mataram Hasanudin?
3. Apakah kecerdasan emosional berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan BSI Cabang Mataram Hasanudin?
4. Apakah komitmen organisasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan BSI Cabang Mataram Hasanudin?
5. Apakah kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan BSI Cabang Mataram Hasanudin?
6. Apakah kepuasan kerja memediasi pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan BSI Cabang Mataram Hasanudin?
7. Apakah kepuasan kerja memediasi pengaruh komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan BSI Cabang Mataram Hasanudin?

C. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah yang telah dikemukakan, penelitian ini bertujuan untuk:

1. Untuk menjelaskan pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan BSI Cabang Mataram Hasanudin.
2. Untuk menjelaskan pengaruh komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan BSI Cabang Mataram Hasanudin.
3. Untuk menjelaskan pengaruh kecerdasan emosional terhadap kepuasan kerja karyawan BSI Cabang Mataram Hasanudin.

4. Untuk menjelaskan pengaruh komitmen organisasi terhadap kepuasan kerja karyawan BSI Cabang Mataram Hasanudin.
5. Untuk menjelaskan pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan BSI Cabang Mataram Hasanudin.
6. Untuk menjelaskan peran kepuasan kerja sebagai variabel mediasi dalam hubungan antara kecerdasan emosional dan kinerja karyawan BSI Cabang Mataram Hasanudin.
7. Untuk menjelaskan peran kepuasan kerja sebagai variabel mediasi dalam hubungan antara komitmen organisasi dan kinerja karyawan BSI Cabang Mataram Hasanudin.

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan rumusan dan tujuan serta latar belakang yang telah dipaparkan sebelumnya, maka manfaat dari penelitian ini, yaitu:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM), khususnya dalam memperkaya literatur mengenai perilaku organisasi di industri perbankan syariah. Secara teoritis, hasil penelitian ini bermanfaat untuk memverifikasi kembali teori-teori terkait kinerja, serta memberikan perspektif baru mengenai research gap pada variabel kepuasan kerja yang dalam konteks tertentu tidak selalu mampu menjalankan peran mediasi. Selain itu, penelitian ini dapat menjadi referensi akademik bagi peneliti selanjutnya yang ingin mendalami dinamika kecerdasan emosional dan

komitmen organisasi pada institusi yang memiliki standar operasional prosedur (SOP) yang ketat dan kaku.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis, penelitian ini diharapkan menjadi bahan pertimbangan strategis bagi manajemen BSI Cabang Mataram Hasanudin dalam menyusun kebijakan pengelolaan karyawan. Hasil penelitian memberikan gambaran bahwa penguatan komitmen organisasi merupakan kunci utama dalam menjaga produktivitas, sehingga manajemen dapat fokus pada program-program jangka panjang yang meningkatkan rasa memiliki karyawan. Selain itu, penelitian ini bermanfaat sebagai panduan dalam penempatan staf (*job placement*), di mana aspek kecerdasan emosional dapat dioptimalkan pada fungsi pelayanan nasabah (*service excellence*) guna menjaga stabilitas emosi karyawan di tengah tekanan beban kerja perbankan yang tinggi.

E. Sistematika Penulisan

Guna memberikan peta jalan yang sistematis mengenai alur pemikiran dan pembahasan dalam penelitian ini, penulis menyusun sistematika penulisan ke dalam lima bab utama sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN: Bagian awal ini menguraikan urgensi dan fenomena yang menjadi latar belakang pemilihan topik, identifikasi masalah yang akan dikaji, tujuan serta kegunaan penelitian bagi pihak terkait, hingga gambaran umum mengenai struktur penulisan karya ilmiah ini.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA: Bab ini menyajikan kerangka pemikiran yang dibangun melalui penelaahan berbagai literatur dan landasan teoretis. Fokus pembahasan meliputi variabel kinerja karyawan, kecerdasan emosional, komitmen organisasi, serta kepuasan kerja. Selain itu, bagian ini memaparkan hasil studi terdahulu sebagai komparasi, perumusan hipotesis penelitian, dan bagan kerangka konseptual.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN: Pada bab ini, dipaparkan prosedur ilmiah yang ditempuh peneliti, mulai dari penentuan desain penelitian, penentuan populasi dan teknik pengambilan sampel, hingga identifikasi variabel. Dijelaskan pula mengenai instrumen pengumpulan data, batasan operasional variabel, serta tahapan analisis statistik yang diterapkan untuk menguji data.

BAB IV HASIL DAN DISKUSI: Bab ini merupakan inti dari laporan penelitian yang menyajikan temuan lapangan secara empiris. Di dalamnya termuat deskripsi data responden, hasil pengujian statistik, serta interpretasi mendalam atas temuan tersebut yang dikaitkan dengan teori maupun kenyataan di lokasi penelitian.

BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI: Sebagai bagian akhir, bab ini merangkum seluruh hasil analisis untuk menjawab rumusan masalah secara ringkas. Penulis juga memberikan saran-saran strategis yang bersifat aplikatif bagi organisasi maupun referensi bagi peneliti selanjutnya.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Tujuan penelitian ini untuk menganalisis peran kecerdasan emosional dan komitmen organisasi bagi kinerja karyawan melalui perantara variabel kepuasan kerja pada BSI Cabang Mataram. Penelitian ini dilakukan terhadap 40 responden yang merupakan karyawan BSI Cabang Mataram dengan menggunakan metode kuantitatif dan teknik analisis SEM-PLS melalui *software SmartPLS*. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis dan analisis data yang telah dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

Pertama, kecerdasan emosional berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kinerja karyawan secara langsung, yang menunjukkan bahwa kemampuan pengelolaan emosi individu belum menjadi faktor utama pendorong produktivitas teknis di lingkungan perbankan tersebut. Kedua, komitmen organisasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, mengindikasikan bahwa loyalitas dan rasa tanggung jawab moral merupakan penggerak utama pencapaian hasil kerja yang optimal. Ketiga, kecerdasan emosional terbukti memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan kerja, di mana kematangan emosional mampu menciptakan kenyamanan personal bagi karyawan dalam bekerja. Keempat, komitmen organisasi juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja,

menunjukkan bahwa tingginya rasa kepemilikan terhadap instansi berbanding lurus dengan kebahagiaan karyawan dalam menjalankan perannya.

Kelima, kepuasan kerja berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kinerja karyawan, yang berarti kenyamanan dalam bekerja tidak secara otomatis menjamin peningkatan target kinerja secara nyata. Keenam, kepuasan kerja tidak mampu memediasi hubungan antara kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan, karena individu dengan kecerdasan emosional yang baik cenderung mampu bekerja secara profesional tanpa bergantung sepenuhnya pada rasa puas. Terakhir, kepuasan kerja juga ditemukan tidak memediasi hubungan antara komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan, hal ini dikarenakan komitmen organisasi memiliki dampak langsung yang jauh lebih kuat dan dominan dalam mendorong performa kerja karyawan di BSI Cabang Mataram dibandingkan melalui jalur mediasi kepuasan kerja.

B. Implikasi Penelitian

Berdasarkan hasil analisis, terdapat beberapa implikasi utama yang dapat menjadi bahan pertimbangan bagi manajemen BSI Cabang Mataram dalam upaya mengelola sumber daya manusia secara lebih efektif:

1. Implikasi pada Komitmen Organisasi dan Kinerja: Temuan bahwa komitmen organisasi merupakan satu-satunya variabel yang berpengaruh signifikan terhadap kinerja menunjukkan bahwa loyalitas adalah aset terpenting di BSI Cabang Mataram. Implikasinya, manajemen tidak perlu

terlalu khawatir pada fluktuasi kepuasan kerja harian, melainkan harus fokus pada strategi jangka panjang yang memperkuat rasa memiliki. Hal ini dapat dilakukan dengan melibatkan karyawan dalam pengambilan keputusan strategis atau memperjelas jalur karier, karena komitmen yang kuat terbukti mendorong karyawan tetap produktif meskipun dalam kondisi tekanan tinggi.

2. Implikasi pada Kecerdasan Emosional: Meskipun kecerdasan emosional tidak berdampak langsung pada kinerja teknis, variabel ini sangat krusial dalam membangun kepuasan kerja. Implikasinya, kecerdasan emosional berfungsi sebagai pelumas hubungan internal. Bagi BSI Cabang Mataram, program pengembangan kecerdasan emosional tetap relevan, namun tujuannya bukan untuk mengejar target angka secara instan, melainkan untuk menjaga stabilitas mental karyawan agar tidak mudah burnout dan tetap merasa nyaman dalam bekerja.
3. Implikasi pada Kepuasan Kerja sebagai Mediator: Hasil penelitian yang menolak peran mediasi kepuasan kerja mengimplikasikan bahwa di sektor perbankan yang memiliki standar operasional prosedur (SOP), profesionalisme lebih diutamakan daripada perasaan senang. Karyawan BSI Cabang Mataram tetap akan menunjukkan performa terbaiknya (karena komitmen profesi dan tuntutan jabatan) tanpa harus merasa puas terlebih dahulu terhadap fasilitas atau lingkungan kerja. Hal ini mengisyaratkan bahwa kebijakan *reward* yang bersifat emosional tidak

seefektif kebijakan yang memperkuat ikatan struktural dan komitmen jangka panjang.

4. Implikasi Praktis di Sektor Perbankan: Karena kinerja di perbankan sangat terukur, manajemen perlu menyadari bahwa kecerdasan emosional lebih bermanfaat pada aspek *service excellence* (pelayanan nasabah) daripada produktivitas administratif. Oleh karena itu, penempatan karyawan dengan skor kecerdasan emosional tinggi pada bagian *frontliner* lebih tepat daripada bagian *back office*, karena mereka mampu menjaga kepuasan diri meskipun menghadapi keluhan nasabah yang beragam.

C. Keterbatasan Penelitian

Peneliti menyadari bahwa dalam penelitian ini masih terdapat beberapa kekurangan dan keterbatasan yang perlu diperhatikan, antara lain:

1. Jumlah Sampel yang Sedikit: Penelitian ini hanya melibatkan 40 orang karyawan di satu kantor cabang saja. Karena jumlah orang yang diteliti terbatas, hasil penelitian ini dimungkinkan tidak bisa menggambarkan kondisi seluruh karyawan BSI di tempat lain atau dalam skala yang lebih luas.
2. Lingkungan Kerja yang Sangat Formal: Karena penelitian ini dilakukan di bank yang memiliki aturan kerja sangat ketat dan kaku, jawaban responden mengenai kinerja cenderung hampir sama semua (sangat baik). Hal ini menyulitkan peneliti untuk melihat apakah ada perbedaan kinerja yang benar-benar disebabkan oleh perasaan atau emosi karyawan.

3. Variabel yang Terbatas: Penelitian ini hanya meneliti tentang kecerdasan emosional dan komitmen saja. Padahal, ada faktor-faktor lain yang kemungkinan lebih besar pengaruhnya terhadap kinerja karyawan di bank, seperti kemampuan teknis, beban pekerjaan yang berat, atau sistem pemberian bonus yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.
4. Kejujuran Responden: Data diambil menggunakan kuesioner di mana karyawan menilai dirinya sendiri. Ada kemungkinan karyawan memberikan jawaban yang bagus-bagus saja agar terlihat profesional di mata kantor, sehingga hasil jawaban responden tidak sepenuhnya menggambarkan kenyataan sebenarnya di lapangan.
5. Waktu Penelitian yang Singkat: Penelitian ini hanya dilakukan dalam satu waktu tertentu saja. Padahal, rasa puas atau loyalitas karyawan bisa saja berubah-ubah tergantung kondisi kantor pada saat itu, misalnya saat target sedang tinggi atau saat ada kebijakan baru dari atasan.

D. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah diuraikan, peneliti memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat bermanfaat bagi berbagai pihak:

1. Bagi Pihak BSI Cabang Mataram
 - a. Mempertahankan dan Meningkatkan Komitmen Karyawan: Karena komitmen organisasi terbukti menjadi faktor yang paling kuat dalam mempengaruhi kinerja, maka pihak manajemen disarankan untuk terus menjaga loyalitas karyawan. Hal ini bisa dilakukan dengan

menciptakan lingkungan kerja yang membuat karyawan merasa dihargai, misalnya melalui pemberian penghargaan (reward) bagi karyawan yang berdedikasi atau melibatkan karyawan dalam kegiatan-kegiatan keakraban agar rasa memiliki terhadap perusahaan semakin kuat.

- b. Fokus pada Pelatihan Kecerdasan Emosional untuk Kenyamanan Kerja: Meskipun kecerdasan emosional tidak langsung menaikkan angka target kerja, namun variabel ini sangat penting untuk kepuasan kerja karyawan. Manajemen disarankan tetap mengadakan pelatihan mengenai manajemen stres atau cara berkomunikasi yang baik. Tujuannya agar karyawan tidak mudah merasa tertekan saat menghadapi komplain nasabah, sehingga mereka tetap merasa nyaman bekerja di kantor.
- c. Meninjau Ulang Sistem Penilaian Kinerja: Mengingat kepuasan kerja tidak menunjukkan pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, pihak bank perlu melihat kembali apa yang sebenarnya memacu semangat kerja karyawan. Mungkin perlu ada penyesuaian target yang lebih realistis atau sistem insentif yang lebih jelas, agar rasa puas yang dirasakan karyawan benar-benar bisa mendorong mereka untuk bekerja lebih produktif lagi.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

- a. Menambah Jumlah Sampel: Peneliti selanjutnya disarankan untuk memperluas cakupan penelitian, tidak hanya pada satu kantor cabang

saja, tetapi mungkin di beberapa cabang BSI atau bank syariah lainnya.

Dengan jumlah responden yang lebih banyak, diharapkan hasil penelitian bisa lebih akurat dan menggambarkan kondisi yang lebih nyata.

- b. Menambahkan Variabel Lain: Mengingat variabel dalam penelitian ini belum sepenuhnya mampu menjelaskan faktor apa saja yang mempengaruhi kinerja secara signifikan, peneliti selanjutnya bisa mencoba menambahkan variabel lain seperti kompetensi kerja, gaya kepemimpinan, atau beban kerja.
- c. Menggunakan Metode Wawancara: Peneliti selanjutnya disarankan untuk tidak hanya menggunakan kuesioner, tetapi juga melakukan wawancara mendalam kepada karyawan. Hal ini bertujuan untuk mendapatkan jawaban yang lebih jujur dan mendalam, sehingga tidak terjebak pada jawaban kuesioner yang cenderung terlihat bagus saja.

DAFTAR PUSTAKA

- Abebe, D. W., & Singh, D. P. (2023). The Relationship between Emotional Intelligence, Job Satisfaction, and Job Performance: Empirical Evidence from Public Higher Education Institutions. *European Journal of Business and Management Research*, 8(3), 45–52. <https://doi.org/10.24018/ejbmr.2023.8.3.1928>
- Akbar, F. M. A., Rosidta, A., & Lazuardi, A. (2024). Pengembangan Model Pembiayaan Syariah Untuk Usaha Mikro, Kecil, Dan Menengah (umkm). *Ar Rasyiid: Journal of Islamic Studies*, 2(1), 29–38. <https://doi.org/10.70367/arrasyiid.v2i1.17>
- Allen, N. J., & Meyer, J. P. (1990). The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization. *Journal of Occupational Psychology*, 63(1), 1–18. <https://doi.org/10.1111/j.2044-8325.1990.tb00506.x>
- Amelia, R. F., Febriani, R., & Sa'diyah, C. (2022). The Effect of Islamic Leadership on Employee Performance Mediated by Job Satisfaction. *Jamanika (Jurnal Manajemen Bisnis dan Kewirausahaan)*, 2(04), 359–366. <https://doi.org/10.22219/jamanika.v2i04.23805>
- Aprileani, A. P., & Abadi, F. (2022). The Roles of Transformational Leadership on Employee's Job Satisfaction, Readiness for Change, and Organizational Commitment of Islamic Banking in Indonesia. *Indonesian Journal of Business Analytics*, 2(2), 213–230. <https://doi.org/10.55927/ijba.v2i2.2228>
- Asthenu, J. R. (2023). Pengaruh Kecerdasan Emosional Dan Komitmen Organisasional Terhadap Kinerja Karyawan PT. NMM. *Jurnal Administrasi Terapan*, 2(2), 269–274. <https://doi.org/https://doi.org/10.31959/jat.v2i2.1904>
- Ayatina, H., Astuti, F. T., & Makfi, M. M. (2021). Tren Bisnis & Penerapan Prinsip Syariah Pada Industri Perhotelan Pariwisata Halal Di Indonesia. *At-Thullab : Jurnal Mahasiswa Studi Islam*, 2(2), 525–537. <https://doi.org/10.20885/tullab.vol2.iss2.art11>
- Badrianto, Y., & Astuti, D. (2023). Peran Kepuasan kerja sebagai Mediasi pada Pengaruh Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Karyawan. *Jesya*, 6(1), 841–848. <https://doi.org/10.36778/jesya.v6i1.1013>
- Cohen, J. (2013). *Statistical Power Analysis for the Behavioral Sciences* (0 ed.). Routledge. <https://doi.org/10.4324/9780203771587>
- Dessler, G. (2010). *Manajemen sumber daya manusia* (10 ed.). PT Indeks.

- Dewi, K. T. S., & Supartawan, G. (2023). Pengaruh Budaya Organisasi, Komitmen Organisasi dan Fasilitas Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada LPD di Kecamatan Buleleng. *Jurnal Riset Entrepreneurship*, 6(1), 31. <https://doi.org/10.30587/jre.v6i1.5154>
- Diansyah, R., & Lazi, U. (2025). Peran Kecerdasan Intelektual dan Emosional dalam Meningkatkan Kompetensi dan Kinerja Karyawan. *Jurnal Manajemen dan Teknologi*, 2(1), 58–73. <https://doi.org/10.63447/jmt.v2i1.1379>
- Elkhori, N. E. M., & Budianto, E. W. H. (2024). Pengaruh Kecerdasan Emosional, Self Efficacy, Dan Kompetensi Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Mediasi (Studi Pada Bank BTN Kcs Malang). *DIMENSI*, 13(13), 2. <https://doi.org/https://www.journal.unrika.ac.id/index.php/jurnaldms>
- Febriyanti, Z., & Suryalena, S. (2023). Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Kepuasan Kerja pada PT. United Tractors Pekanbaru. *JLEB: Journal of Law, Education and Business*, 1(2), 393–399. <https://doi.org/10.57235/jleb.v1i2.1086>
- Goleman, D. (2015). *Emotional Intelligence, Kecerdasan Emosi: Mengapa Emotional Intelligence Lebih Tinggi Daripada IQ*. Gramedia.
- Griffin, R., Phillips, J., & Gully, S. (2017). *Organizational Behavior: Managing People and Organizations*. Cengage Learning.
- Gunadi, I., Prahiawan, W., & Imron, A. (2025). Pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja dan Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Karyawan dengan Kepuasan Kerja sebagai Mediasi. *Jurnal Multidisiplin Ibrahimy*, 3(1), 117–129. <https://doi.org/10.35316/jummy.v3i1.7809>
- Hadijah, H., Syahrudin, A., & Riski, M. (2025). Pengaruh Kecerdasan Emosional Stres Kerja dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada Perusahaan. *Jurnal Publikasi Sistem Informasi dan Manajemen Bisnis*, 4(2), 579–588. <https://doi.org/10.55606/jupsim.v4i2.5229>
- Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., Sarstedt, M., Danks, N. P., & Ray, S. (2021). *Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) Using R: A Workbook*. Springer International Publishing. <https://doi.org/10.1007/978-3-030-80519-7>
- Handayani, H., & Ekhsan, M. (2022). Peran Kepuasan kerja sebagai Mediasi pada Pengaruh Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Karyawan. *SENTIMAS: Seminar Nasional Penelitian dan Pengabdian Masyarakat*, 527–533.

- Handriyani, R., Ganarsih, R. L., & Maulida, Y. (2024). Pengaruh Motivasi Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Cabang Pekanbaru Sudirman Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Manajemen Dayasaing*, 25(2), 118–129. <https://doi.org/10.23917/dayasaing.v25i2.21780>
- Haryatri, S. O., & Tua, H. (2024). Pengaruh Kecerdasan Intelektual dan Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Frontliner Bank Riau Kepri Syariah Cabang Utama Pekanbaru. *JERUMI: Journal of Education Religion Humanities and Multidisciplinary*, 2(1), 215–219. <https://doi.org/10.57235/jerumi.v2i1.1818>
- Hendri, M. I. (2019). The mediation effect of job satisfaction and organizational commitment on the organizational learning effect of the employee performance. *International Journal of Productivity and Performance Management*, 68(7), 1208–1234. <https://doi.org/10.1108/IJPPM-05-2018-0174>
- Jalaludin. (2022). Persepsi Dan Sikap Masyarakat Santri Terhadap Bank Syari'ah. *Journal of Economics and Business*, 8(1), 45–59. <https://doi.org/10.29303/ekonobis.v8i1.92>
- Jumadi, A. T., Irianto, I., & Bairizki, A. (2022). Pengaruh Kepribadian, Kecerdasan Emosional, dan Komunikasi terhadap Kinerja Karyawan PT Bank NTB Syariah Cabang Utama Pejangik. *Kompeten: Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis*, 1(3), 107–116. <https://doi.org/10.57141/kompeten.v1i3.17>
- Kasmir. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktik)*. Raja Grafindo Persada.
- Lestari, I. A. P. W., & Wibawa, I. M. A. (2019). Job satisfaction mediating towards effect of emotional intelligence on performance. *International research journal of management, IT and social sciences*, 6(5), 158–166. <https://doi.org/10.21744/irjmis.v6n5.713>
- Luthans, F. (2011). *Organizational Behaviour: An Evidence-Based Approach* (12 ed.). McGraw-Hill.
- Luthfiana, N. (2023). Pengaruh Manajemen Kinerja, Pelatihan dan Budaya Organisasi terhadap Kinerja Karyawan BSI dengan Variabel Reward sebagai Moderasi Perspektif Maqāṣid Al-Sharīah. *Reslaj: Religion Education Social Laa Roiba Journal*, 6(2), 623–648. <https://doi.org/10.47467/reslaj.v6i2.3920>
- Madrid, H. P., Barros, E., & Vasquez, C. A. (2020). The Emotion Regulation Roots of Job Satisfaction. *Frontiers in Psychology*, 11, 609933. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2020.609933>

- Mahdiah, F., Adinugraha, H. H., & Stiawan, D. (2023). Riset Perkembangan Perbankan Syariah di Indonesia Pada Masa Pandemi. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam (JEBI)*, 3(2), 141–152. <https://doi.org/10.56013/jebi.v3i2.2192>
- Mangkunegara, A. P. (2001). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Remaja Rosdakarya.
- Mauludin, H. (2018). The Influence of Organizational Culture And Work Motivation on Employee Performance, Job Satisfaction As Intervening Variable (Study On Secretariat Staff of Pasuruan Regency). *IOSR Journal of Business and Management (IOSR-JBM)*, 20(8), 30–39. <https://doi.org/https://ssrn.com/abstract=3228300>
- Melani, R. M. S., Dheo Rimbano, Revita Mery Anggraini, Dendi Saputra, Ari Septa Pratama, Ridolian Saputra, Arum Elfanisa Winanggi, & Bima Satrio Utama. (2025). Pengaruh Strategi Manajemen, Kualitas SDM, dan Persepsi terhadap Kinerja Keuangan (Studi Literatur pada Perusahaan Keuangan). *Journal of Accounting, Management, Economics, and Business (ANALYSIS)*, 3(1), 59–76. <https://doi.org/10.56855/analysis.v3i1.1284>
- Muallimin, E., Hartono, B. D., & Diponegoro, A. (2020). Pengaruh Komitmen Organisasi dan Keterikatan Kerja Terhadap Loyalitas Aktivis Muhammadiyah dan Organisasi Otonom pada Tingkat Pusat. *Jurnal Manajemen Bisnis dan Publik*, 1(1), 32–40. <https://doi.org/10.22236/jmbp.v1i1.5705>
- Mukaroh, E. N., & Nani, D. A. (2021). Pengaruh Kecerdasan Emosional Dan Kecerdasan Spiritual Terhadap Kinerja Karyawan. *REVENUE: Jurnal Manajemen Bisnis Islam*, 2(1), 27–46. <https://doi.org/10.24042/revenue.v2i1.7939>
- Naqvi, S. T. A., & Siddiqui, A. N. (2023). The Impact of Emotional Intelligence on Job Performance with a Mediating Role of Job Satisfaction. *Market Forces*, 18(1), 63–96. <https://doi.org/10.51153/mf.v18i1.606>
- Northcraft, G. B., & Neale, M. A. (1994). *Organizational Behavior: A Management Challenge* (3 ed.). The Dryden Press.
- Nurfauzan, M. I., & Windi, W. N. (2022). Kecerdasan Emosional Untuk Meningkatkan Kinerja Karyawan Melalui Kepuasan Kerja. *Business Innovation and Entrepreneurship Journal*, 4(1), 74–81. <https://doi.org/10.35899/biej.v4i1.359>
- Nurhasanah, S., & Hajar, E. S. (2022). The Influence of Emotional Intelligence on Employee Satisfaction in Islamic State University Syarif Hidayatullah

- Jakarta. *Edukatif: Jurnal Ilmu Pendidikan*, 4(5), 6933–6941. <https://doi.org/10.31004/edukatif.v4i5.3575>
- Prasetyono, A., Indriasih, D., & Hanfan, A. (2025). *Pengaruh Self Esteem Dan Self Efficacy Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada PT. Bank Syariah Indonesia Tbk Di Kota Tegal)*. 3.
- Pratama, A. Y., & Suhaeni, T. (2018). Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Riset Bisnis dan Investasi*, 3(2), 51–62. <https://doi.org/10.35313/jrbi.v3i2.933>
- Pratiwi, A. Z., Hotami, N., Auliani, N., & Jannah, M. (2025). Dewan Pengawas Syariah Pasar Modal Syariah Serang: Tantangan Dan Keberhasilan Regulasi Pasar Modal Syariah. *AB-JOIEC: Al-Bahjah Journal of Islamic Economics*, 3(01), 17–19. <https://doi.org/10.61553/abjoiec.v3i01.325>
- Pratiwi, R., Bambang, & Mariadi, Y. (2024). Pengaruh Religiusitas, Corporate Image Dan Pengetahuan Masyarakat Terhadap Minat Menabung Pada Bank NTB Syariah Di Lombok. *Jurnal Riset Mahasiswa Akuntansi*, 4(1), 43–55. <https://doi.org/10.29303/risma.v4i1.984>
- Priyono. (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif* (Revisi 2008). Zifatama Publishing.
- Putri, E. R., Kurniawan, A., Ruma, Z., Sahabuddin, R., & Burhanuddin, B. (2023). Pengaruh Motivasi Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Panakkukang. *YUME : Journal of Management*, 6(1), 198. <https://doi.org/10.37531/yum.v6i1.3539>
- Rahman, A., & Sudarwanto, T. (2022). Pengaruh Komitmen Organisasi dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan di Unit Penerbitan Pesantren Tebuireng Jombang. *BIMA: Journal of Business and Innovation Management*, 5(1), 84–92. <https://doi.org/10.33752/bima.v5i1.5648>
- Rahmawati, A. (2022). Pengaruh Kecerdasan Intelektual, Kecerdasan Emosional Dan Kecerdasan Spiritual Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening Di Utd Pmi Kota Malang. *Jurnal Ekonomi Manajemen dan Bisnis*, 3(1), 58–72. <https://doi.org/10.32815/jubis.v3i1.1088>
- Ramsito, R. (2024). Kompetensi sumber daya insani pada perbankan syariah. *AB-JOIEC: Al-Bahjah Journal of Islamic Economics*, 2(01), 12–18. <https://doi.org/10.61553/abjoiec.v2i01.92>
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2013). *Organizational Behavior* (15 ed.). Pearson Education.

- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2016). *Perilaku Organisasi* (16 ed.). Salemba Empat.
- Rofiliana, L., & Rofiuddin, M. (2021). Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan Bank Syariah Indonesia. *Journal of Management and Digital Business*, 1(1), 1–12. <https://doi.org/10.53088/jmdb.v1i1.26>
- Safa'Atturrizky, M., & Ekhsan, M. (2024). Pengaruh Organizational Commitment Terhadap Employee Performance Melalui Mediasi Job Satisfaction. *Jurnal Muara Ilmu Ekonomi dan Bisnis*, 8(1), 164–176. <https://doi.org/10.24912/jmieb.v8i1.29106>
- Sahputra, M. R., Endang, R., Syafriana, M., & Halkam, H. (2026). Pengaruh Kecerdasan Emosional, Kompetensi Kerja Dan Kompensasi Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan PT. Jaya Makmur Eka Lestari Jakarta. *Ikraith-Ekonomika*, 9(2), 273–283. <https://doi.org/10.37817/ikraith-ekonomika.v9i2.5521>
- Sakyamuni, N. W. S. C. (2023). The Role of Job Satisfaction in Mediating The Influence of Emotional Intelligence and Leadership on Employee Performance. *Jurnal Ekonomi & Bisnis JAGADITHA*, 10(2), 200–208. <https://doi.org/10.22225/jj.10.2.2023.200-208>
- Santoso, A., Barodin, S., & Ma'ruf, M. H. (2021). Kinerja Karyawan Bank Syariah: Evaluasi Faktor-faktor Pengaruhnya. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 7(2), 525–534. <https://doi.org/10.29040/jiei.v7i2.2375>
- Saragih, Z., Hermansyur, M., & Sunaryo. (2022). Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening Pada PT. Graha Mandiri Barata Medan. *Jurnal Ekonomi Bisnis Digital*, 1(2), 174–187. <https://doi.org/10.47709/jebidi.v1i2.49>
- Sari, D. P., Nengsih, N. S. W., Mulyadi, O., & Sopali, M. F. (2025). Pengaruh Kecerdasan Emosional Dan Kecerdasan Spritual Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Ekonomika Dan Bisnis (JEBS)*, 5(1), 69–74. <https://doi.org/10.47233/jebis.v5i1.2557>
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2017). *Metode Penelitian untuk Bisnis* (Buku 2). Salemba Empat.
- Setyorini, W. & Hwihanus. (2024). Assessing the Effect of Work Ethic, Job Satisfaction, and Organizational Support on Employee Performance through Organizational Commitment at PT Menthobi Mitra Lestari Pangkalan Bun. *International Journal of Science and Society*, 6(2), 630–648. <https://doi.org/10.54783/ijssoc.v6i2.1188>

- Sholihin, M., & Ratmono, D. (2021). *Analisis SEM-PLS dengan WarpPLS 7.0: Untuk hubungan nonlinier dalam penelitian sosial dan bisnis* (1 ed.). Andi.
- Sihombing, R. O., Siregar, R. R. M., Sinaga, L. I. M., Sinaga, H. A., & Siallagan, E. H. (2025). Analisis Laporan Keuangan Untuk Mengukur Efisiensi Operasional Perusahaan. *JAMPARING: Jurnal Akuntansi Manajemen Pariwisata dan Pembelajaran Konseling*, 3(1), 659–665. <https://doi.org/10.57235/jamparing.v3i1.5371>
- Silitonga, P. E. S., Widodo, D. S., & Ali, H. (2017). Analysis of the Effect of Organizational Commitment on Organizational Performance in Mediation of Job Satisfaction (Study on Bekasi City Government). *International Journal of Economic Research*, 14(8), 75–90. www.serialsjournal.com
- Sitio, V. S. S. (2021). Pengaruh Komitmen Organisasi Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Organizational Citizenship Behavior Sebagai Variabel Intervening Pada Pt. Emerio Indonesia. *Jurnal Ilmiah M-Progress*, 11(1), 22–37. <https://doi.org/10.35968/m-pu.v11i1.599>
- Subagio, M. (2017). Pengaruh Kecerdasan Emosional, Motivasi Kerja, dan Sikap Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Ithaca Resources. *Jurnal Manajemen*, 19(1), 101. <https://doi.org/10.24912/jm.v19i1.108>
- Sudrajat, A. Y., & Hartono, A. (2022). Effect of Organizational Culture and Organizational Commitment on Employee Performance with Job Satisfaction as Intervening Variable. *Journal Research of Social Science, Economics, and Management*, 2(1), 43–55. <https://doi.org/10.59141/jrssem.v2i1.234>
- Suhaeni, H., Fauzi, A., & Sitorus, G. (2022). Pengaruh Kecerdasan Emosi dan Self Efficacy Terhadap Produktivitas Kerja Melalui Motivasi Kerja (study Pada Karyawan Rumah Sakit Ibu dan Anak Bina Medika). *Jurnal Satya Mandiri Manajemen dan Bisnis*, 8(2), 42–52. <https://doi.org/10.54964/satyamandiri.v8i2.367>
- Sukirno, N. H., Idris, M., & Hamzah, M. (2021). Pengaruh Kecerdasan Emosional, Kecerdasan Intelektual, Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai. *Jurnal Magister Manajemen Nobel Indonesia*, 2(2), 294–301. <https://e-jurnal.stienobel-indonesia.ac.id/index.php/JMMNI/index>
- Suryawati, A., & Nugraha, S. (2025). Pengaruh Kecerdasan Emosional Dan Kecerdasan Spritual Melalui Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Moon Bamboo Cangu. *Journal Research of Management*, 6(2), 322–329. <https://doi.org/10.51713/jarma.2025.6250>

- Susanto, E., Sutarso, Y., & Sari, L. P. (2025). Analisis Pengaruh Motivasi dan Budaya Organisasi terhadap Kinerja Karyawan: Evaluasi Peran Kepuasan Kerja sebagai Variabel Intervening. *Journal of Economics and Management Sciences*, 7(4), 739–746. <https://doi.org/10.37034/jems.v7i4.221>
- Susita, D., Parimita, W., & Setyawati, S. (2020). Pengaruh Motivasi Kerja dan Komitmen Organisasi Pada Kinerja Karyawan PT X. *JRMSI - Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia*, 11(1), 185–200. <https://doi.org/10.21009/JRMSI.011.1.010>
- Sutrisno, E. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia* (10 ed.). Prenada Media Group.
- Wahyudin, A., Faisol, & Yulianto, S. (2025). Peran Inovasi Teknologi Keuangan (Fintech) dalam Transformasi Sistem Manajemen Keuangan Perusahaan dan Implikasinya terhadap Efisiensi Operasional dan Transparansi Informasi. *Jurnal Ekonomi Manajemen Akuntansi Keuangan Bisnis Digital*, 4(2), 289–306. <https://doi.org/https://doi.org/10.58222/jemakbd.v4i2.1369>
- Winandar, F. F., Sudiarditha, I. K. R., & Susita, D. (2021). Pengaruh Budaya Kerja Dan Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Kepuasan Kerja sebagai Variabel Mediasi Pada PT. Matahari Department Store Tbk. *Jurnal E-Bis (Ekonomi-Bisnis)*, 5(1), 83–99. <https://doi.org/https://doi.org/10.37339/jurnal-e-bis.v5i1.433>
- Yunistiyani, V., & Harto, P. (2022). Kinerja PT Bank Syariah Indonesia, Tbk setelah Merger: Apakah Lebih Baik? *Reviu Akuntansi dan Bisnis Indonesia*, 6(2), 67–84. <https://doi.org/10.18196/rabin.v6i2.15621>
- Zurnali, C. (2010). *Knowledge Worker: Kerangka Riset Manajemen Sumber Daya Manusia Masa Depan*. Unpad Press.