



## Pengaruh Kecerdasan Emosional Dan Pengalaman Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT Bank Sumut Kantor Pusat Medan

Supriadi<sup>1</sup>, Nadia Putri Mulia<sup>2</sup>, Julienda Br Harahap<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Islam Sumatera Utara

*Corresponding author:* [julienda@fe.uisu.ac.id](mailto:julienda@fe.uisu.ac.id)

### ARTICLE INFO

Article history

Received :

Accepted :

Published :

### Kata Kunci:

*Kecerdasan Emosional;  
Pengalaman Kerja;  
Kinerja*

### Keyword:

*Emotional Intelligence;  
WorkExperience;  
Performance.*

### ABSTRAK

*Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh pengalaman kerja terhadap kinerja karyawan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kecerdasan emosional dan pengalaman kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank Sumut Kantor Pusat Medan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji validitas, realibilitas, uji asumsi klasik, regresi linear, dan uji hipotesis. Data-data diukur atau diolah menggunakan SPSS, dengan sampel yang menggunakan kuesioner yang disebarakan kepada 83 orang karyawan pada PT. Bank Sumut Kantor Pusat Medan. Dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Variabel pengalaman kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Variabel kecerdasan emosional dan pengalaman kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.*

### ABSTRACT

*The formulation of the problem in this research is how influences know of emotional intelligence on employes perfomance. How influence know of work experience on employes perfomance. How influence know of emotional intelligence and work experience on employes perfomance at PT. Bank Medan Headquarters. The method used in this research is to test the validity, reliability, classical assumption test, linear regression, and hypothesis testing. The data were measured or processed using SPSS, with a samplse used a questionnaire which was distributed to 83 employes at PT. Bank Sumut Medan Headquarters. The results of this research indicate that the emotional intelligence variable has a positive and significant effect on employes perfomance. The work experience variable has a positive significant effect on employes perfomance. The emotional intelligence and work experience variables have a positive and significant effect on employes performance.*

## PENDAHULUAN

Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan suatu potensi yang dimiliki oleh setiap individu untuk mewujudkan sesuatu sebagai makhluk sosial. Atau sumber daya manusia yaitu salah satu unsur penting dalam pergerakan kemajuan sebuah organisasi. Sumber daya manusia juga merupakan faktor utama dalam menentukan perkembangan perusahaan. Satu hal yang penting yaitu bahwa keberhasilan berbagai aktivitas didalam suatu instansi atau perusahaan dalam mencapai tujuannya salah satunya adalah melihat dan memantau kinerja karyawan. Meningkatkan jumlah perusahaan di Indonesia mengharuskan setiap perusahaan untuk menyesuaikan perkembangan agar dapat bersaing dengan baik, maka pemimpin perusahaan harus menjalin hubungan baik dengan semua karyawannya agar dapat meningkatkan semangat kerja karyawan sehingga bisa bersaing dengan perusahaan lainnya. Menurut Hasibuan (2019:10) menyatakan manajemen sumber daya manusia adalah ilmu atau seni mengatur atau memahami hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu tercapainya atau terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat.

Kinerja merupakan seseorang atau kelompok dalam melakukan suatu kegiatan yang sesuai dengan tanggung jawab masing masing karyawan untuk mencapai hasil yang diharapkan oleh suatu perusahaan. Menurut Griffin (2016:45) Kinerja adalah salah satu kumpulan dari kerja yang ada pada diri pekerja. Istilah kecerdasan emosional pertama kali dikemukakan pada tahun 1990 oleh psikolog Peter Solvey dari Harvard University dan John Mayer dari University of New Hampshire untuk menerangkan kualitas-kualitas emosional yang tampak penting bagi keberhasilan. Kualitas-kualitas tersebut antara lain adalah empati, mengungkapkan dan memahami perasaan, mengendalikan perasaan amarah, mandiri, kemampuan menyesuaikan diri, kemampuan memecahkan masalah antar pribadi, diskusi, ketekunan, kesetiakawanan, dan sikap hormat. Menurut Robins (2017:13) mengatakan, seseorang dengan kemampuan kecerdasan emosional yang tinggi akan mampu memahami dan mengenali dirinya sendiri, mampu berpikir rasional dan bersikap positif serta mampu menjalin hubungan sosial yang baik karena didasari kemampuan dalam pemahaman emosi terhadap orang lain. Menurut Handoko (2014:24), pengalaman kerja adalah kemampuan dalam menguasai pengetahuan dan keterampilan karyawan yang diukur dari lama masa kerja, tingkat pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki karyawan. Menurut Foster (2015:40), pengalaman kerja merupakan ukuran tentang lama waktu atau masa kerja yang telah dilalui seseorang dalam memahami tugas-tugas suatu pekerjaannya, secara teknik peralatan dan teknik pekerjaan.

## KAJIAN LITERATUR

Kinerja atau *performance* merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan visi dan misi organisasi yang di tempatkan melalui perencanaan strategi suatu organisasi. Menurut Mangkunegara (2013:67), hasil kerja secara kualitas maupun kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tanggung jawabnya sesuai dengan tugas yang diberikan. Sedangkan menurut Noor (2013:271) kinerja merupakan catatan mengenai akibat-akibat yang dihasilkan oleh fungsi pekerjaan atau aktivitas selama periode tertentu yang berhubungan dengan tujuan sebuah organisasi. Kinerja seorang karyawan adalah suatu gabungan dari kemampuan, usaha, dan kesempatan yang dapat diukur dari akibat.

Menurut Schuler dan Dowing dalam (Keban, 2014:212) :

Kuantitas kerja adalah seberapa lama seorang karyawan bekerja dalam satu harinya, kuantitas kerja ini dapat dilihat dari kecepatan kerja setiap karyawan itu masing-masing. Sedangkan Kualitas kerja merupakan suatu hasil yang dapat diukur secara efektifitas dan efisiensi suatu pekerjaan yang dilakukan oleh sumber daya manusia atau sumber daya lainnya dalam pencapaian tujuan atau sasaran perusahaan dengan baik dan berdaya guna. Kerja sama Suatu usaha bersama antara individu atau kelompok sosial untuk mencapai tujuan bersama.

- Pengetahuan tentang pekerjaan
- Individu karyawan yang memiliki tingkat pendidikan dan keterampilan khusus dan dapat menggunakannya untuk kepentingan dan kemajuan perusahaan.
- Kemandirian kerja
- Mampu mengorganisir sendiri pekerjaannya dengan baik sesuai target yang diharapkan tanpa harus diberikan pengarahan secara mendetil oleh atasan.
- Kehadiran dan ketepatan waktu
- Pengetahuan tentang kebijakan dan tujuan organisasi
- Inisiatif dan penyampaian ide-ide sehat
- Kemampuan supervisi dan teknis

**Kecerdasan Emosional**

Kecerdasan emosional adalah suatu cara mengekspresikan emosi dan mengatasinya dengan baik atau positif. Seseorang dengan Kecerdasan Emosional yang tinggi biasanya secara efektif sangat mampu berkomunikasi, berempati dengan orang lain, meredakan sebuah konflik dan mengatasi suatu kesulitan. Ada beberapa jenis kecerdasan, yaitu Kecerdasan Intelektual (IQ), Kecerdasan Emosional (EQ), dan Kecerdasan Spiritual (SQ). Menurut Agung dan Eddy (2017:384), kecerdasan emosional adalah kemampuan untuk memahami orang lain dan kemampuan untuk menggunakan pengetahuan untuk mempengaruhi orang lain melalui penggunaan emosi. Kecerdasan emosional dapat diartikan tingkat kecerdasan seseorang dalam mengendalikan perasaannya untuk merespon keadaan perasaan diri sendiri maupun dalam menghadapi lingkungan.

**Pengalaman Kerja**

Pengalaman kerja merupakan suatu proses pembelajaran dan perkembangan bertambahnya potensi bertingkah laku, baik dari bertingkah laku dari segi pendidikan formal maupun nonformal atau dapat diartikan juga sebagai suatu proses yang membawa seseorang kepada pola tingka laku yang lebih tinggi. Suatu pembelajaran juga mencakup perubahan yang relatif dari perilaku yang mengakibatkan pengalaman, pemahaman dan pratek (Knoers dan Haditono, 2012 :17). Indikator untuk menentukan pengalaman kerja yaitu :

- Lama waktu atau masa kerja
- Mengenai tentang lama waktu kerjanya yang telah dilalui seorang karyawan agar karyawan tersebut bisa melakukan suatu pekerjaan dan memahami pekerjaan tersebut.
- Tingkat pengetahuan dan Keterampilan yang dimiliki
- Pengetahuan yang dimiliki karyawan yang berkaitan dengan pekerjaan dan perusahaan.
- Penguasaan terhadap Pekerjaan dan Peralatan
- Suatu tingkat kemampuan karyawan dalam menjalankan tugas-tugas yang diberikan. Kemampuan ini tentang penguasaan dalam aspek teknik peralatan dan teknik pekerjaannya.

**METODOLOGI PENELITIAN**

Dengan menggunakan teknik penarikan sampel secara *Stratified Propotional Random Sampling*, maka dari populasi yang berjumlah 486 orang, berdasarkan perhitungan yang menjadi sampel dalam penelitian ini dengan asumsi tingkat kesalahan (e) = 10% atau 0,10, maka jumlah sampel (n) yang telah dihitung dengan menggunakan Rumus Slovin (n) berjumlah 83 orang. Teknik pengumpulan data menggunakan studi perpustakaan, wawancara dan penyebaran angket/kuesioner ke 83 orang responden yang dijadikan sampel dalam penelitian ini. Untuk teknik analisis data menggunakan uji validitas dan reliabilitas, analisis deskriptif, analisis regresi linier berganda, uji hipotesis (t dan F) dan uji determinan

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

**Analisis Regresi Linier Berganda**

Analisis regresi linier berganda ini digunakan untuk mengestimasi pengaruh kecerdasan emosional dan pengalaman kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank Sumut Kantor Pusat Medan. Berdasarkan hasil pengolahan data diperoleh hasil sebagai berikut:

**Tabel 1. Coefficients<sup>a</sup>**

	Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
		B	Std. Error			
1	(Constant)	6.861	3.654		1.877	.065
	Kecerdasan Emosional	.330	.090	.332	3.682	.001
	Pengalaman Kerja	.501	.078	.582	6.449	.000

a Dependent Variable: Kinerja  
 Hasil pengolahan data, 2023

$$Y = 9.211 + 0.384X_1 + 0.429X_2$$

Berdasarkan persamaan regresi linier berganda ini, maka dapat dijelaskan maksud dari persamaan di atas :

- Nilai konstanta dari persamaan regresi dari penelitian ini sebesar 9.211, hal ini menyatakan bahwa nilai kinerja pada PT. Bank Sumut Kantor Pusat Medan sebesar 9.211
- Koefisien regresi untuk variabel kecerdasan emosional sebesar 0.384, hal ini menjelaskan bahwa variabel kecerdasan emosional berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank Sumut Kantor Pusat Medan.
- Koefisien regresi untuk variabel pengalaman kerjasebesar 0.429, hal ini menjelaskan bahwa pengalaman kerjaberpengaruh positif terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank Sumut Kantor Pusat Medan.

Dari persamaan di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa model regresi ini sudah layak dan benar, dan dapat dijelaskan bahwa variabel kecerdasan emosional dan pengalaman kerjaberpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank Sumut Kantor Pusat Medan

### **Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Bank Sumut Kantor Pusat Medan**

Untuk mengetahui pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank Sumut kantor Pusat Medan digunakan uji-t, dengan ketentuan sebagai berikut:

- Jika nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  dan nilai probabilitas ( $p$ ) < tingkat signifikansi 5% ( $\alpha = 0,05$ ) maka hipotesis penelitian ( $H_1$ ) diterima dan  $H_0$  ditolak, berarti ada pengaruh signifikan antara kecerdasan emosional terhadap kinerja.
- Jika nilai  $t_{hitung} < t_{tabel}$  dan nilai probabilitas ( $p$ ) > tingkat signifikansi 5% ( $\alpha = 0,05$ ) maka hipotesis penelitian ( $H_1$ ) ditolak dan  $H_0$  diterima, berarti tidak ada pengaruh signifikan antara kecerdasan emosional terhadap kinerja.

Penelitian ini menggunakan taraf signifikansi ( $\alpha$  0,05) dan Derajat Kebebasan (DK) dengan ketentuan  $DK = n - 2$ , atau  $83 - 2 = 81$ . Dengan ketentuan tersebut, diperoleh nilai  $t_{tabel}$  sebesar 1.664

**Tabel.2. Coefficients<sup>a</sup>Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	9.211	4.685		1.966	.053
Kecerdasan Emosional	.384	.093	.362	4.103	.000

a Dependent Variable : Kinerja  
Hasil pengolahan data, 2023

Berdasarkan tabel out put SPSS “Coefficients” diatas diketahui nilai  $t_{hitung}$  variabel kecerdasan emosional sebesar 4.685. Karena nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $4.685 > 1.664$ ) dan nilai signifikansi  $0.000 < 0.05$ , sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Artinya hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini diterima yaitu variabel kecerdasan emosional secara partial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di PT. Bank Sumut kantor pusat Medan, dengan besar pengaruh variabel kecerdasan emosional terhadap kinerja sebesar 0.362 atau 36.20%.

### **Pengaruh Pengalaman Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Bank Sumut Kantor Pusat Medan**

Untuk mengetahui pengaruh pengalaman kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank Sumut Kantor Pusat Medan digunakan uji-t, dengan ketentuan sebagai berikut :

- Jika nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  dan nilai probabilitas ( $p$ ) < tingkat signifikansi 5% ( $\alpha = 0,05$ ) maka hipotesis penelitian ( $H_1$ ) diterima dan  $H_0$  ditolak, berarti ada pengaruh signifikan antara pengalaman kerjaterhadap kinerja.
- Jika nilai  $t_{hitung} < t_{tabel}$  dan nilai probabilitas ( $p$ ) > tingkat signifikansi 5% ( $\alpha = 0,05$ ) maka hipotesis penelitian ( $H_1$ ) ditolak dan  $H_0$  diterima, berarti tidak ada pengaruh signifikan antara pengalaman kerjaterhadap kinerja.

Penelitian ini menggunakan taraf signifikansi ( $\alpha$  0,05) dan Derajat Kebebasan (DK) dengan ketentuan  $DK = n - 2$ , atau  $83 - 2 = 81$ . Dengan ketentuan tersebut, diperoleh nilai  $t_{tabel}$  sebesar 1.664

**Tabel 3. Coefficients<sup>a</sup> Pengalaman Kerja Terhadap Kinerja**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
	B	Std. Error			
1 (Constant)	9.211	4.685		1.966	.065
Pengalaman Kerja	.429	.083	.453	5.146	.000

a Dependent Variable : Kinerja  
 Hasil pengolahan data, 2023

Berdasarkan tabel out put SPSS “Coefficients” diatas diketahui nilai  $t_{hitung}$  variabel pengalaman kerja sebesar 4.685. Karena nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $4.685 > 1.664$ ) dan nilai signifikansi  $0.000 < 0.05$ , sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Artinya hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini diterima yaitu variabel pengalaman kerja secara partial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di PT. Bank Sumut Kantor Pusat Medan, dengan besar pengaruh variabel pengalaman kerja terhadap kinerja sebesar 0.453 atau 45.30%.

**Pengaruh kecerdasan Emosional dan Pengalaman Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Bank Sumut Kantor Pusat Medan**

Untuk mengetahui pengaruh kecerdasan emosional dan pengalaman kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank Sumut kantor Pusat Medandigunakan uji-F, dengan ketentuan sebagai berikut :

- Jika nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$  dan nilai probabilitas (p) < tingkat signifikansi 5% ( $\alpha = 0,05$ ) maka hipotesis penelitian ( $H_1$ ) diterima dan  $H_0$  ditolak, berarti ada pengaruh signifikan antara kecerdasan emosional dan pengalaman kerjaterhadap kinerja.
- Jika nilai  $F_{hitung} < F_{tabel}$  dan nilai probabilitas (p) > tingkat signifikansi 5% ( $\alpha = 0,05$ ) maka hipotesis penelitian ( $H_1$ ) ditolak dan  $H_0$  diterima, berarti tidak ada pengaruh signifikan antara kecerdasan emosional dan pengalaman kerjaterhadap kinerja.

Penelitian ini menggunakan taraf signifikansi ( $\alpha = 0,05$ ) dan Derajat Kebebasan (DK) dengan ketentuan numerator : jumlah variabel – 1 atau  $3 - 1 = 2$ , dan jumlah sampel dikurang 3 atau  $83 - 3 = 80$ . Dengan ketentuan tersebut, diperoleh nilai  $F_{tabel}$ Sebesar 2.72.

**Tabel 4. Anova**

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	399.814	2	199.907	28.113	.000 <sup>b</sup>
Residual	568.861	80	7.111		
Total	968.675	82			

a Predictors: (Constant), Kecerdasan Emosional, Pengalaman Kerja  
 Dependent Variable: Kinerja  
 Hasil pengolahan data, 2023

Berdasarkan tabel out put SPSS “Anova” diatas diketahuinilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$  ( $54.897 > 2.72$ ) dan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ , sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Artinya variabel kecerdasan emosional dan pengalaman kerjasecara simultan atau bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank Sumut Kantor Pusat Medan.

**Uji Determinan**

**Tabel 5. Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.642 <sup>a</sup>	.413	.398	2.66660

a Predictors: (Constant), Kecerdasan emosional, Pengalaman kerja  
 Dependent Variable: Kinerja  
 Hasil pengolahan data, 2023

Berdasarkan tabel out put SPSS “Model summary” diatas, diperoleh nilai  $R_{\text{Square}}$  ( $r^2$ ) adalah 0.413. Nilai tersebut mempunyai maksud bahwa pengaruh variabel kecerdasan emosional dan pengalaman kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank Sumut Kantor Pusat Medan sebesar 41,3%, sedangkan sisanya sebesar 58.7% (100% - 41,3%) dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti. Dengan kata lain variabilitas kinerja karyawan pada PT. Bank Sumut Kantor Pusat Medan dapat diterangkan oleh variabel kecerdasan emosional dan pengalaman kerja sebesar 41,3%, sedangkan sisanya sebesar 58.7% disebabkan oleh variabel-variabel lain diluar penelitian ini seperti stres kerja, insentif, kepemimpinan, fasilitas kerja dan lain sebagainya.

## KESIMPULAN

Berdasarkan pada analisis data dan pengujian hipotesis pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Bank Sumut Kantor Pusat Medan. Variabel pengalaman kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Bank Sumut kantor pusat Medan. Pengaruh variabel kecerdasan emosional dan pengalaman kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Bank Sumut kantor pusat Medan

## DAFTAR PUSTAKA

- AA. Anwar Prabu Mangkunegara. 2016. Manajemen Sumber Daya Manusia, Perusahaan, PT. Remaja Rosdakarya, Bandung
- Agung, A.A Gede. 2018. Metodologi Penelitian kuantitatif (Perspektif Manajemen Pendidikan). Singaraja: Universitas Pendidikan Ganesha.
- Agustian, Ary Ginanjar. 2001. Rahasia Sukses Membangun Kecerdan Emosi dan Spiritual (ESQ). Jakarta: Arga Tilanta.
- Agustin, Aulia. 2013. Pengaruh Pengalaman, Independensi, Dan Due Profesional Care Auditor Terhadap Kualitas Audit Laporan Keuangan Pemerintah (Studi Empiris pada BPK-RI Perwakilan Provinsi Riau). <http://ejournal.unp.ac.id>. Diakses 20 April 2014
- Aristarini, Luh. (2014). Pengaruh Pengalaman Kerja. Kompetensi Sosial Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Bagian Pemasaran PT Adira Finance Singaraja. e-Journal Bisma Universitas Pendidikan Ganesha Jurusan Manajemen (Volume 2)
- Alwani, Ahmad. (2007). Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Auditor Pada Kantor Akuntan Publik di Kota Semarang. Skripsi. Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang.
- Bangun, Wilson. 2015. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Erlangga
- Burhanudin, A. Y. (2007). Pengaruh Pengalaman Kerja. Motivasi Dan Kepemimpinan Terhadap Kinerja Pegawai Negeri Sipil Di Lingkungan Sekretariat Daerah Kabupaten Sukoharjo. Paradigma. Vol 04. No 02
- B. Uno, Hamzah. 2012. Teori Motivasi dan Pengukurannya. Jakarta: Bumi Aksara
- Edy, Sutrisno. 2015. Manajemen Sumber Daya Manusia (Cetakan ke tujuh), Kencana Prenada Media Grup, Jakarta.
- Ferry Anggriawan, Eko. 2014. Pengaruh pengalaman kerja, skeptisme profesional dan tekanan waktu terhadap kemampuan auditor dalam mendeteksi fraud (studi empiris pada kantor akuntan publik di DIY). Jurnal Nominal, Volume III Nomor 2
- Fitriastuti, Triana. (2013). Pengaruh Kecerdasan Emosional. Komitmen Organisasional dan Organizational Citizenship Behavior terhadap Kinerja Karyawan. Jurnal Dinamika Manajemen. Vol. 4.No. 2. 2013. Pp: 103-114. Kalimantan Timur: Fakultas Ekonomi- Universitas Mulawarman Kalimantan Timur. <http://journal.unnes.ac.id/nju/index.php/jdm>.

- Goleman, D. 2016. Emotional Intelligence: Kecerdasan Emosional (Alih bahasa: T. Hermaya). Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Goleman, D. 2018. Kecerdasan Emosional. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Hamali, O. 2016. Pengembangan Sumber Daya Manajemen Pelatihan Ketenagakerjaan-pendekatan Terpadu. Cetakan Pertama. Bumi Aksara. Bandung.
- Handoko, T. H. 2012. Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia. Edisi Kedua. Cetakan Keempat Belas. BPFE. Yogyakarta.
- Handoko, T.H. 2015. Manajemen 2nd ed. Yogyakarta: BPFE.
- Hasibuan, S. P. M. 2014. Sumber Daya Manusia. Edisi Revisi. Cetakan Kesebelas. Bumi Aksara. Jakarta.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2013. Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Marwansyah. 2015. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Alfabeta