



PENGARUH STRES KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN DENGAN KECERDASAN EMOSI SEBAGAI *MODERATING VARIABLE*

Frengky Sanjaya✉

Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Semarang, Indonesia

Info Artikel

Sejarah Artikel:

Diterima Juni 2012

Disetujui Agustus 2012

Dipublikasikan

November 2012

Keywords:

Emotional Intelligence; Job

Performance; Job Stress

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan dan pengaruh kecerdasan emosi terhadap hubungan antara stres kerja dengan kinerja karyawan. Populasi penelitian ini adalah seluruh karyawan *marketing* dan *collection* di PT. Summit Oto Finance Kudus. Pada penelitian ini menggunakan teknik populasi, responden diambil dari semua karyawan *marketing* sebanyak 25 responden dan karyawan *collection* sebanyak 21 responden. Teknik analisis data menggunakan analisis regresi sederhana dan analisis regresi berganda moderasi. Hasil dari analisis regresi sederhana menunjukkan bahwa stres kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan. Sedangkan hasil dari analisis regresi sederhana menunjukkan bahwa kecerdasan emosi memoderasi pengaruh stres kerja terhadap kinerja. Hasil tersebut mengindikasikan bahwa kecerdasan emosi melemahkan pengaruh stres kerja terhadap kinerja.

Abstract

The objective of this study is to know influence of job stress to job performance and influence of emotional intelligence to relationship between job stress and job performance. Population in this study was all marketing and collection employees in PT. Summit Oto Finance Kudus. In this study used population method, that is taken all of marketing employees as much as 25 respondents and collection employees as much as 21 respondents. The technique of data analysis used regression analysis and doubled regression moderating analysis. The result used regression analysis showed that negative influence between job stress and job performance. Meanwhile, the result using doubled regression moderating analysis showed that emotional intelligence moderate influence of job stress to job performance. This result indicated that emotional intelligence can reduce the influence of job stress to job performance.

© 2013 Universitas Negeri Semarang

✉Alamat korespondensi:

Gedung C6 Lt 1, Kampus Sekaran Gunungpati 50229,

Telp / Fax 024 8508015

E-mail: frengkysanjaya91@yahoo.com

ISSN 2252-6552

PENDAHULUAN

Sumber daya manusia merupakan aset penting dalam suatu perusahaan, oleh karena itu, sumber daya manusia harus selalu dipertahankan, dijaga, dan dikembangkan (Hidayati, 2008). Sumber daya manusia yang berkualitas adalah sumber daya manusia yang mampu memperlihatkan perilaku kerja yang mengarah pada tercapainya maksud dan tujuan perusahaan, misalnya bagaimana caranya mengelola sumber daya manusia mengarah pada kinerja yang baik, karena sumber daya manusia bisa menjadi pusat persoalan atau masalah bagi perusahaan ketika potensi mereka tidak dikembangkan secara optimal, sebaliknya sumber daya manusia bisa menjadi pusat keberhasilan bagi perusahaan ketika potensi mereka bisa dikembangkan secara optimal.

Pengelolaan terhadap sumber daya manusia sangat kompleks bila dibandingkan dengan pengelolaan terhadap sumber daya mesin. Sumber daya manusia sifatnya unik, mempunyai perasaan yang tidak tampak dari luar secara jelas dan tidak mudah ditebak (Feriadi, 2012). Sumber daya manusia sering disebut dengan karyawan, mengingat keberadaan karyawan dalam perusahaan sangat penting, maka setiap perusahaan berusaha untuk memberdayakan potensi karyawan guna mencapai kinerja yang tinggi, karena kinerja yang dicapai pada akhirnya akan memberikan kontribusi terhadap kinerja perusahaan.

Suatu perusahaan diharapkan dapat menunjukkan eksistensinya dalam hal yang positif, artinya mampu menunjukkan kinerja yang baik dimata masyarakat (Hidayati, 2008). Peningkatan kinerja karyawan secara perorangan akan mendorong kinerja karyawan secara keseluruhan, yang direfleksikan dalam kenaikan produktivitas. Tuntutan akan kinerja karyawan yang tinggi memang sudah menjadi bagian dari semua perusahaan, namun fakta yang ada sekarang memperlihatkan bahwa belum semua karyawan memiliki kinerja yang tinggi sesuai dengan harapan perusahaan (Hidayati, 2008).

Penelitian terdahulu mengenai hubungan antara stres kerja dan kinerja karyawan tidak konsisten (Wu, 2011). Meskipun, mayoritas hasil penelitian menunjukkan stres kerja berhubungan negatif terhadap kinerja (Siu., Van Dyne dkk., dalam Wu, 2011), tapi tetap dilakukan penelitian mengenai hubungan positif stres kerja terhadap kinerja (Wu, 2011). Dalam beberapa penelitian sebelumnya menunjukkan, beberapa tipe stres bisa memberikan konsekuensi seperti yang diinginkan dan beberapa tipe stres juga berhubungan positif terhadap kinerja karyawan. Sebagai contoh penelitian LePine., Podsakoff., dalam Wu, (2011), menjelaskan bahwa ketika sumber stres, seperti target dan tuntutan kerja yang tinggi muncul sebagai tantangan akan memberikan gairah pribadi dan memberikan hasil pekerjaan yang lebih baik. Disisi lain, target dan tuntutan kerja yang tinggi kepada karyawan juga memicu timbulnya stres pada karyawan (Richardson dan Rothstein., dalam Wu 2011).

Studi terbaru dalam bidang stres menunjukkan bahwa karyawan yang memiliki kemampuan untuk mengelola stres mempunyai pengaruh yang signifikan pada kinerja karyawan (Hsieh dkk., Leka dkk., Wetzel dkk., dalam Ismail dkk, 2009). Dalam model stres, beberapa peneliti percaya bahwa karyawan yang bisa mengontrol dan mengelola stres dengan baik ketika bekerja, kinerja karyawan tersebut di perusahaan akan lebih tinggi (Adler dkk., Hourani dkk., Wetzel dkk., Zhong dkk., dalam Ismail dkk, 2009).

Karyawan yang bisa mengontrol dan mengelola stres dengan baik adalah karyawan yang memiliki kecerdasan emosi yang tinggi (Wu, 2009). Kecerdasan emosi berpengaruh pada perilaku tiap individu dalam mengatasi permasalahan yang terjadi dalam diri orang tersebut, termasuk dalam lingkungan kerjanya, dengan memiliki kecerdasan emosi seseorang dapat memotivasi diri, tidak mudah frustrasi, dan yang terpenting adalah mampu mengendalikan stres (Goleman, dalam Wu (2011).

Kinerja karyawan tidak hanya dilihat dari kemampuan kerja yang sempurna, tetapi juga kemampuan menguasai dan mengelola diri

sendiri serta kemampuan dalam membina hubungan dengan orang lain (Martin, dalam Trihandini, 2005). Kemampuan tersebut oleh Daniel Goleman disebut dengan *Emotional Intelligence* atau kecerdasan emosi. Goleman, dalam Trihandini, (2005) mengungkapkan bahwa kecerdasan emosi menyumbang 80 % dari faktor penentu kesuksesan seseorang, sedangkan 20 % yang lain ditentukan oleh IQ (*Intelligence Quotient*). Boyatzis, dalam Trihandini, (2005) juga mengungkapkan bahwa beberapa konsultan dan agen penjualan yang memiliki skor kompetensi EQ (kecerdasan emosi) yang tinggi ternyata menghasilkan kinerja dan hasil pendapatan yang lebih baik. Laporan tambahan dari Hay/Mcber Research, dalam Trihandini (2005), menghasilkan riset yang menunjukkan bahwa kecerdasan emosi ternyata mampu meningkatkan rata-rata kinerja tenaga penjualan.

Kehadiran kecerdasan emosi sebagai salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan telah mengundang pro dan kontra dikalangan para ahli (*focus online*, dalam Trihandini, 2005). Gordon dalam Trihandini (2005) berpendapat bahwa kecerdasan emosi lebih banyak berhubungan dengan kepribadian dan *mood* (suasana hati), sedangkan cara terbaik untuk meningkatkan kinerja para pekerja adalah dengan kemampuan analisis dan kemampuan kognitif dalam hal ini yang berperan adalah kecerdasan intelektualnya. Carruso (dalam Trihandini, 2005), juga mengemukakan bahwa walaupun mendukung keberadaan kecerdasan emosi tetapi pada kenyataannya kecerdasan intelektual yang diukur dengan IQ masih merupakan hal yang penting dalam kesuksesan kerja. Uraian tersebut mengindikasikan bahwa beberapa ahli masih mempercayai jika seseorang yang memiliki skor IQ yang tinggi maka ia akan lebih berhasil dalam pekerjaannya, tapi pada kenyataannya memang harus diakui bahwa kecerdasan emosi juga memiliki peran yang krusial bagi karyawan dalam dunia kerja.

PT. Summit Oto Finance merupakan salah satu perusahaan leasing terbesar di Indonesia yang memiliki kantor cabang di kota Kudus. Kecenderungan masyarakat masa kini

yang suka membeli dengan cara kredit mendorong perusahaan leasing untuk terus berkembang. Besarnya pangsa pasar dan juga banyaknya *competitor* membawa arus persaingan dalam perusahaan leasing menjadi sangat ketat. Dalam kondisi seperti ini, perusahaan dituntut memiliki kinerja yang tinggi agar bisa *develop* dan *survive*. Kinerja perusahaan merupakan hasil kinerja karyawan secara keseluruhan. PT. Summit Oto Finance Kudus mempunyai strategi untuk meningkatkan kinerja karyawan, yaitu dengan memberikan target dan tuntutan kerja yang tinggi. Dengan memberikan target dan tuntutan kerja yang tinggi harapannya karyawan akan termotivasi. Namun pada kenyataannya kinerja karyawan mengalami fluktuasi dan justru sering tidak memenuhi target pekerjaan. Strategi yang diterapkan perusahaan cenderung berdampak negatif terhadap kinerja karyawan. Berdasarkan hal tersebut maka disusun hipotesis bahwa Stres kerja berpengaruh terhadap kinerja serta Kecerdasan emosi memoderasi pengaruh stres kerja terhadap kinerja

METODE PENELITIAN

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan bagian *marketing* dan *collection* PT Summit Oto Finance Kudus 46 orang. Pada penelitian ini menggunakan teknik sensus atau populasi, responden penelitian diambil dari seluruh karyawan bagian *marketing* dan *collection* PT Summit Oto Finance Kudus, terdiri dari karyawan *marketing* yang berjumlah 25 orang dan karyawan *collection* berjumlah 21 orang,

Pengukuran item pertanyaan dalam kuesioner dilakukan dengan menggunakan metode skoring sebagai berikut: tidak setuju, kurang setuju, ragu-ragu, setuju dan sangat setuju. Tidak setuju memiliki skor 1 dan sangat setuju memiliki skor 5.

Stres kerja diukur menggunakan indikator yang diadopsi dari Davis dan Newstorm (2008:198) dan Robbins dan Judge (2008 : 370), yaitu: *workload*, *pressure*, *conflict*, dan *role ambiguity*. Kecerdasan emosi diukur menggunakan indikator yang dikembangkan oleh Salovey dan Meyer dalam Trihandini

(2005), yaitu: *self awareness, self management, motivation, empathy* dan *relationship management*. Kinerja diukur menggunakan indikator yang diadopsi dari Bernardin dan Russel (2003:383) dan Mathis dan Jackson (2002:78) yaitu: *quality, quantity, presence*, dan *interpersonal impact*.

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dinyatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner tersebut mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang diukur oleh kuesioner (Ghozali, 2011: 52). Uji reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Suatu kuesioner dinyatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Ghozali, 2011: 47). Hasil uji validitas dan reliabilitas bisa dilihat pada tabel 1 dan tabel 2. Dari 26 item yang di uji, 4 item ternyata tidak valid. Dari hasil uji reliabilitas variabel stres kerja, kecerdasan emosi dan kinerja, semuanya dinyatakan reliabel.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil analisis diskriptif menunjukkan stres kerja karyawan sebesar 73 %, stres kerja karyawan tergolong tinggi. Kemudian kecerdasan emosi karyawan sebesar 79 %, sedangkan kinerja karyawan sebesar 69 %.

Hipotesis 1 diuji menggunakan analisis regresi sederhana seperti yang ditampilkan pada tabel 3. Nilai t hitung X_1 sebesar -5.400 dengan nilai signifikansi 0,000 jauh dibawah 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis 1 yang menyatakan stres kerja berpengaruh terhadap kinerja, diterima.

Hipotesis 2 diuji menggunakan analisis regresi berganda moderasi seperti yang ditampilkan pada tabel 4. Variabel interaksi mempunyai nilai signifikansi 0,000 jauh dibawah 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis 2 yang menyatakan kecerdasan emosi memoderasi pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan, diterima.

Pada penelitian ini ditemukan bahwa stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan

terhadap kinerja karyawan, ketika stres kerja tinggi maka kinerja karyawan *marketing* dan *collection* akan rendah, ketika stres kerja karyawan rendah maka kinerja karyawan *marketing* dan *collection* akan tinggi. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Hidayanti, dkk., (2008) yang hasilnya adalah ada hubungan negatif yang sangat signifikan antara stres kerja dengan kinerja karyawan, semakin tinggi stres kerja maka semakin rendah kinerja karyawan. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Wu (2011) yang hasilnya ada hubungan negatif dan signifikan antara stres kerja dengan kinerja karyawan.

Stres kerja yang terjadi pada karyawan PT. Summit Oto Finance Kudus sebesar 73%, hasil tersebut diperoleh dari analisis diskriptif yang sudah dilakukan. Stres kerja karyawan sebesar 73% bisa diketahui bahwa tingkat stres kerja karyawan masuk dalam kategori tinggi. Berdasarkan analisis deskriptif, juga dapat diketahui penyebab stres kerja, antara lain sebagai berikut: *Workload, pressure, conflict, role ambiguity*.

Workload atau beban pekerjaan meliputi dua hal, yaitu target pekerjaan yang terlalu tinggi dan kelelahan. Pemberian target pekerjaan yang terlalu tinggi, yang tidak sesuai dengan kemampuan fisik atau keahlian karyawan akan membuat karyawan terbebani dan memicu timbulnya stres kerja. Pemberian target pekerjaan yang terlalu tinggi juga membuat karyawan kelelahan. Pemberian target pekerjaan harus sesuai dengan kemampuan karyawan.

Pressure atau tekanan muncul ketika waktu yang diberikan perusahaan untuk mencapai target pekerjaan terbatas. Target pekerjaan yang terlalu tinggi dan terbatasnya waktu untuk mencapai target pekerjaan menjadi tekanan untuk karyawan. Tekanan akan memicu timbulnya stres kerja, dan menyebabkan kinerja karyawan tidak maksimal. Pemberian waktu untuk mencapai target pekerjaan harus sesuai dengan target pekerjaan yang diberikan.

Conflict atau konflik meliputi masalah keluarga dan perbedaan pendapat dengan rekan

kerja. Masalah keluarga memicu timbulnya stres kerja, terutama bagi karyawan yang sudah berkeluarga. Masalah keluarga seperti masalah dalam pernikahan, pecahnya hubungan pernikahan dan kesulitan disiplin anak-anak merupakan contoh masalah keluarga yang bisa memicu timbulnya stres kerja dan terbawa ke tempat kerja. Perbedaan pendapat dengan rekan kerja muncul karena adanya perbedaan sifat dasar setiap karyawan. Konflik dapat dikurangi dengan melakukan manajemen konflik yang baik.

Role ambiguity atau ambiguitas peran meliputi pekerjaan karyawan yang tidak sesuai dengan bidang yang dikuasai dan gaji yang didapatkan oleh karyawan tidak sesuai dengan yang dikerjakan. Ambiguitas peran tercipta manakala deskripsi pekerjaan tidak sesuai dengan kemampuan yang dimiliki karyawan. Ambiguitas peran juga tercipta manakala peran yang dimiliki seorang karyawan tidak sesuai dengan gaji yang didapatkan.

Hasil analisis regresi berganda moderasi menunjukkan bahwa kecerdasan emosi merupakan *variable moderating* dan memoderasi hubungan antara stres kerja dengan kinerja karyawan PT. Summit Oto Finance Kudus. Kecerdasan emosi melemahkan pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan. Semakin tinggi kecerdasan emosi karyawan, maka pengaruh negatif stres kerja terhadap kinerja karyawan semakin berkurang.

Kecerdasan emosi karyawan *marketing* dan *collection* tergolong tinggi, yaitu sebesar 79 %. Tingginya kecerdasan emosi karyawan *marketing* dan *collection* disebabkan oleh beberapa hal sebagai berikut: karyawan memiliki kemampuan *self awareness* dan *self management* yang baik, karyawan memiliki motivasi, karyawan memiliki rasa empati pada rekan kerja, dan karyawan memiliki kemampuan *relationship management* yang baik.

Karyawan memiliki perasaan yang baik ketika bekerja serta karyawan mengetahui kekurangan dan kelebihanannya dalam bekerja. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan memiliki kemampuan *self awareness* atau kesadaran diri yang baik. Karyawan yang

mempunyai kesadaran diri yang baik menyadari apa yang sedang dipikirkan dan apa yang dirasakan saat ini. Kesadaran diri terhadap emosi merupakan inti kecerdasan emosi, apabila ingin meningkatkan kecerdasan emosi, maka harus memulai dengan meningkatkan kesadaran diri.

Karyawan mampu mengontrol kemarahan atau rasa frustrasi di tempat kerja, hal ini menunjukkan bahwa karyawan memiliki kemampuan *self management* yang baik. Kemampuan ini mencakup kemampuan untuk menghibur diri sendiri, melepaskan kecemasan, kemurungan atau ketersinggungan dan akibat-akibat yang ditimbulkannya serta kemampuan untuk bangkit dari perasaan-perasaan yang menekan.

Motivation atau motivasi mampu membangkitkan semangat dan tenaga untuk mencapai keadaan yang lebih baik serta mampu mengambil inisiatif dan bertindak secara efektif. Motivasi karyawan meliputi dua hal yaitu karyawan memiliki rasa tanggung jawab yang tinggi terhadap pekerjaan yang diemban dan karyawan mampu menyelesaikan pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya dengan sungguh-sungguh.

Karyawan mampu menerima saran atau pendapat dari rekan kerja, hal ini menunjukkan bahwa karyawan mempunyai rasa *emphaty* atau empati yang tinggi. Karyawan yang memiliki rasa empati yang tinggi mampu merasakan apa yang dirasakan oleh orang lain, mampu memahami perspektif orang lain, menyelaraskan diri dengan berbagai tipe individu

Relationship management atau kemampuan untuk berhubungan dengan orang lain berbentuk dalam karyawan yang mudah bergaul dan bersahabat dengan rekan kerja. Kemampuan menangani emosi dengan baik ketika berhubungan dengan orang lain dan menciptakan serta mempertahankan hubungan dengan orang lain, bisa mempengaruhi, memimpin, bermusyawarah, menyelesaikan perselisihan dan bekerja sama dalam dunia kerja.

Kinerja karyawan *marketing* dan *collection* sebesar 69 %, hasil ini diperoleh dari analisis

diskriptif yang sudah dilakukan. Kinerja karyawan sebesar 69 % bisa diketahui bahwa kinerja karyawan *marketing* dan *collection* tergolong tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa kecerdasan emosi melemahkan pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan, sehingga meskipun karyawan mengalami stres kerja, kinerja karyawan masih tetap tinggi. Kinerja karyawan *marketing* dan *collection* yang tergolong tinggi disebabkan oleh karyawan sudah melayani konsumen dengan baik, karyawan mampu memenuhi target yang diberikan perusahaan, kehadiran karyawan yang tinggi, karyawan mampu bekerjasama dengan rekan kerja dalam menyelesaikan pekerjaan dan karyawan mampu menghargai pekerjaan yang dilakukan oleh rekan kerja.

SIMPULAN

Stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Semakin tinggi stres kerja karyawan maka kinerja karyawan PT. Summit Oto Finance Kudus akan semakin rendah. Kecerdasan emosi memoderasi pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan PT. Summit Oto Finance Kudus. Kecerdasan emosi melemahkan pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan. Artinya, apabila tingkat kecerdasan emosi karyawan tinggi, maka pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan akan berkurang.

UCAPAN TERIMA KASIH

Dalam penyusunannya, penulis menyadari dengan sepenuh hati bahwa tersusunnya jurnal ini bukan hanya atas kemampuan penulis semata, namun juga berkat bantuan dari seluruh pihak. Maka penulis menyampaikan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada : Prof. Dr. Sudijono Sastroatmodjo, M.Si. Rektor Universitas Negeri Semarang yang telah memberikan kesempatan untuk menyelesaikan studi strata satu di Universitas Negeri Semarang; Drs. Martono, M. Si. dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang; Drs. Sugiharto, M.Si selaku Ketua Jurusan Manajemen

Universitas Negeri Semarang; Dra. Murwatiningsih, M.M dan Dra. Suhermini M.Si Dosen Pembimbing yang telah memberikan arahan dan petunjuk dalam penulisan skripsi ini; Agung Wahyudi, Kepala cabang PT. Summit Oto Finance Kudus, yang telah memberikan ijin penelitian dan kerjasama selama proses penelitian; Karyawan PT. Summit Oto Finance Kudus, atas ketersediaan membantu proses penelitian; Semua pihak yang membantu terselesaikannya skripsi ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 19*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Hidayanti, R, dkk. 2008. "Kecerdasan Emosi, Stres Kerja dan Kinerja Karyawan". Dalam Jurnal Psikologi, Volume 2, No 1, Jawa Tengah: UMS.
- Ismail, dkk, 2009. "Relationship Between Occupational Stress, Emotional Intelligence and Job Performance: An Empirical Study in Malaysia".
- Ismail, dkk. 2010. "Occupational Stress Features, Emotional Intelligence and Job Satisfaction: An Empirical Study in Private Institutions of Higher Learning. Dalam Scientific e-journal of Management Science, Venezuela: Fundation Unamuno.
- Mathis, R. L., Jackson, J.H. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi 9 Buku 2*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mayer, J. D, dkk. 2008. "Emotional Intelligence: New Ability of Electic Traits?". Dalam American Phychological Associations.
- Newstrom, J, W. & Davis, Keith. 2008. *Organizational Behaviour-Human Behaviour at Work*.
- Rivai, Veithzal., & Mulyadi, Deddy. 2010. *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.
- Robbins, S. P., Judge, T. A. 2008. *Perilaku Organisasi, Edisi 12, Buku 1. Terjemahan Diana Angelica*. Jakarta: Salemba Empat.
- Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Stough, C. 2003. *Applying EI In The Workplace.ppt*.
- Trihandini, R. A. Fabiola Meirnayati. 2005. "Analisis Pengaruh Kecerdasan Intelektual, Kecerdasan Emosi dan Kecerdasan Spiritual terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Hotel Horison

- Semarang)". *Disertasi*. Semarang: Fakultas Ekonomi UNDIP.
- Wu, Yu-Chi. 2011. *"Job Stress and Job Performance Among Employess in Taiwanese Finance Sector: The Role Of Emotional Intelligence"*. Dalam *Social Behavior and Personality*, Volume 39, No 1, Hal 21-32, Kaohsiung, National University of Kaohsiung.