

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Keberhasilan suatu organisasi sangat dipengaruhi oleh kinerja individu karyawannya. Setiap organisasi maupun perusahaan akan selalu berusaha untuk meningkatkan kinerja karyawan, dengan harapan apa yang menjadi tujuan perusahaan akan tercapai karena karyawan adalah motor penggerak perusahaan, maka kinerja karyawan sangat penting untuk diperhatikan. Salah satu cara yang ditempuh oleh perusahaan dalam meningkatkan kinerja karyawannya, misalnya dengan melalui pendidikan, pelatihan, pemberian kompensasi yang layak, pemberian motivasi, dan menciptakan lingkungan kerja yang kondusif (Guritno dan Waridin, 2005). Kinerja membutuhkan sumber daya manusia yang berkualitas dari segi *skill* maupun ekspertise, dapat membuat perusahaan memiliki keunggulan kompetitif yang tidak dimiliki oleh pesaing yang lain. Dengan memiliki sumber daya manusia yang berkualitas tersebut, *sustainable* serta daya kreatifitas dan inovasi perusahaan dapat dipertahankan (Guritno dan Waridin, 2005).

Persaingan dan tuntutan profesionalitas yang semakin tinggi menimbulkan banyaknya tekanan-tekanan yang harus dihadapi individu dalam lingkungan kerja. Selain tekanan yang berasal dari lingkungan kerja, lingkungan perekonomian di Indonesia yang belum stabil akibat badai krisis yang berkepanjangan juga sangat potensial menimbulkan tekanan. Tekanan yang timbul dan berlangsung terus menerus berpotensi menimbulkan kecemasan. Dampak yang sangat merugikan

dari adanya gangguan kecemasan yang sering dialami oleh masyarakat dan angkatan kerja pada khususnya disebut stres. Stres merupakan hasil reaksi emosi dan fisik akibat kegagalan individu beradaptasi pada lingkungan. Stres terhadap kinerja dapat berperan positif dan juga berperan merusak, seperti dijelaskan pada "hukum Yerkes Podson (1904) yang menyatakan hubungan antara stress dengan kinerja seperti huruf U terbalik" (Mas'ud, 2002:20).

Sasono (2004:5) mengungkapkan bahwa stres mempunyai dampak positif dan negatif. Dampak positif stres pada tingkat rendah sampai pada tingkat moderat bersifat fungsional dalam arti berperan sebagai pendorong peningkatan kinerja karyawan. Sedangkan pada dampak negatif stres tingkat yang tinggi adalah penurunan pada kinerja karyawan yang drastis. Stres kerja merupakan aspek yang penting bagi perusahaan terutama keterkaitannya dengan kinerja karyawan. Perusahaan harus memiliki kinerja, kinerja yang baik/tinggi dapat membantu perusahaan memperoleh keuntungan. Sebaliknya, bila kinerja menurun dapat merugikan perusahaan. Oleh karenanya kinerja karyawan perlu memperoleh perhatian antara lain dengan jalan melaksanakan kajian berkaitan dengan variabel stres kerja.

Salah satu kondisi psikologis yang mampu mempengaruhi stress kerja dan kinerja karyawan adalah *locus of control*. *Locus of control* merupakan salah satu variabel individu yang diduga dapat digunakan untuk memprediksi perilaku atau tindakan yang dilakukan seorang individu. Tsui dan Gul (1996) dalam Karimi dan Alipour (2011) menyatakan bahwa *locus of control* dapat mempengaruhi perilaku karyawan, dan mampu menurunkan stres karyawan dan meningkatkan performa.

Mali (2013) menyatakan bahwa *locus of control* mampu meningkatkan kinerja karyawan. Uraian ini sesuai dengan hasil Chen dan Silverthorne (2008), Karimi dan Alipour (2011) dan Jha dan Bano (2012) yang menyatakan bahwa *locus of control* berpengaruh negatif terhadap stres kerja. Hasil ini juga sesuai dengan penelitian Chen dan Silverthorne (2008) dan Talarico et al (2013) yang menyatakan bahwa *locus of control* berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.

Perilaku seorang karyawan juga dipengaruhi oleh kecerdasan emosional karyawan. Menurut Goleman dalam Rode et al (2007), kecerdasan emosional adalah kemampuan seseorang mengatur kehidupan emosinya dengan intelegensi, menjaga keselarasan emosi dan pengungkapannya melalui keterampilan kesadaran diri, pengendalian diri, motivasi diri, empati dan keterampilan sosial. Kecerdasan emosional pada dasarnya merupakan pilar pendukung komitmen terhadap perusahaan dan kinerja. Kecerdasan emosional berpengaruh terhadap kinerja karyawan dapat diartikan bahwa seberapa besar kemampuan pimpinan dapat mengendalikan rasa emosi yang ada dalam diri karyawan sehingga mau berpikir sebagai bagian dari perusahaan. Kemampuan untuk mengendalikan hal-hal yang negatif dan motivasi yang tinggi untuk meraih yang terbaik inilah yang akan meningkatkan kinerja. Tanpa adanya kecerdasan emosional yang baik, maka karyawan akan mudah merasa tertekan dan mengalami stress, yang menyebabkan kinerja menurun. Uraian ini sesuai dengan hasil Sunil dan Rooprai (2009) dan Mayuran (2013) yang menyatakan bahwa *emotional intelligence* berpengaruh negatif terhadap stres kerja. Hasil ini juga sesuai dengan penelitian Mali (2013)

dan Mohamad dan Jais (2015) yang menyatakan bahwa *emotional intelligence* berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.

Masalah kinerja pada perusahaan haruslah dijadikan sebagai perhatian yang serius dalam Manajemen Sumber Daya Manusia. Perusahaan-perusahaan modern dewasa ini haruslah menjadikan karyawan sebagai aset, bukan lagi hanya sebagai alat produksi semata. Untuk itu perusahaan perlu menciptakan suatu kondisi yang kondusif yang dapat membuat karyawan merasa nyaman, terpenuhi kebutuhannya, sehingga diharapkan kinerja mereka juga tetap terjaga untuk bersama sama mencapai visi dan misi perusahaan.

Dalam konteks ini, suatu institusi perbankan yang mampu eksis, hanyalah lembaga atau perusahaan yang mampu memperlihatkan kinerja prima dari setiap karyawannya dalam menghadapi kompetisi. Kinerja prima yang menjadi komitmen organisasi atau perusahaan dalam melayani nasabahnya, adalah efek dari kepuasan kerja dan komitmen karyawan perbankan yang sendi dasarnya sangat ditentukan oleh karakteristik individu, *person organization fit*, serta kualitas kehidupan kerja. Dalam dunia perbankan, sumber daya manusia menjadi ujung tombak bagi kemajuan perusahaan mengingat sifat usahanya di bidang jasa. Keramahan dan kecepatan pelayanan terhadap nasabah sangat diutamakan agar dapat memenangkan persaingan dengan bank-bank lain (Infobank, 2013).

Kalangan perbankan mengakui masih banyak usaha perbankan yang memiliki kinerja rendah yang ditandai dengan pencapaian tujuan yang tidak sesuai merupakan akibat dari rendahnya keahlian dari sumber daya manusia yang dimiliki oleh kalangan perbankan yang bersangkutan, serta masih sering kali

menerapkan sistem kontrak kepada pihak lain dalam mengelola berbagai unit-unit yang vital dalam perusahaan perbankan tersebut (Infobank, 2016). Kondisi ini juga berdampak pada rendahnya kinerja yang dihasilkan karyawannya yang dampaknya menyebabkan rendahnya kinerja perusahaan. Dengan kata lain, dalam upaya meningkatkan kinerja perusahaan, peran manajemen sumber daya manusia dalam perusahaan bersangkutan sangat dibutuhkan, dalam hal ini, peranan dari karyawan yang ditandai oleh karakteristik yang dimiliki karyawan tersebut, kesesuaian nilai-nilai individu dengan nilai-nilai organisasi, serta penerapan kualitas kehidupan kerja dalam organisasi yang tentu saja dapat mempengaruhi prestasi kerja karyawan.

Bank Central Asia adalah bank swasta terbesar di Indonesia. Bank ini didirikan pada 21 Februari 1957 dengan nama Bank Central Asia NV dan pernah merupakan bagian penting dari Grup Salim. Salah satu kantor cabang berada di kota Kudus untuk melayani nasabah di kota Salatiga. Keberhasilan dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi di PT. Bank Central Asia Tbk. Cabang Kudus akan sangat tergantung dari prestasi kerja para pegawainya. Dengan prestasi karyawan yang semakin baik atau meningkat maka pelayanan yang mereka berikan pada nasabah akan semakin baik

Untuk meningkatkan prestasi karyawannya, Bank BCA melakukan penilaian kinerja kepada karyawannya dengan menggunakan index scoring. Metode ini dipergunakan dengan melakukan penilaian pada gabungan prestasi kerja, pemenuhan akan peraturan dan tata tertib, perilaku dan sikap pelayanan

serta pemenuhan target. Nilai tertinggi adalah 10 dengan kualifikasi sangat baik.

Hasil penilaian kinerja selama 12 bulan dalam tahun 2016 adalah sebagai berikut :

Tabel 1.1
Index Prestasi Kerja Keseluruhan
Karyawan Bank BCA Kudus Tahun 2016

Bulan	Target	Index	% Pencapaian
Januari	9,0	7,8	86.67
Februari	9,0	7,8	86.67
Maret	9,0	8,3	92.22
April	9,0	8,2	91.11
Mei	9,0	7,9	87.78
Juni	9,0	8,1	90.00
Juli	9,0	7,7	85.56
Agustus	9,0	7,7	85.56
September	9,0	7,4	82.22
Oktober	9,0	7,5	83.33
November	9,0	7,2	80.00
Desember	9,0	7,2	80.00

Sumber : Bank BCA Kudus, 2016

Berdasarkan tabel di atas, terlihat bahwa pada tahun 2016, target indeks kinerja tidak pernah tercapai. Hal ini mengindikasikan terdapat penurunan dalam kinerja karyawan Bank BCA Kudus.

Berdasarkan penelitian terdahulu, terdapat faktor-faktor psikologis karyawan yaitu *locus of control* dan *emotional intelligence* yang diduga berpengaruh terhadap stress kerja dan kinerja. Penelitian Chen dan Silverthorne (2008) memiliki hasil *locus of control* berpengaruh negatif terhadap stres, namun *locus of control* berpengaruh positif terhadap kinerja dan stres kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja. Penelitian Law et al (2009) memiliki hasil *emotional intelligence* berpengaruh positif terhadap kinerja, sedangkan penelitian Sunil dan Rooprai (2009) memiliki hasil *emotional intelligence* berpengaruh negatif terhadap stress kerja. Namun penelitian Rahman et al (2012) dan Vahidi et al

(2016) yang menyatakan *emotional intelligence* tidak berpengaruh terhadap kinerja dan penelitian Mali (2013) yang menyatakan *locus of control* tidak berpengaruh terhadap kinerja. Selain itu penelitian Mayuran (2013) menyatakan bahwa *emotional intelligence* tidak berpengaruh terhadap stress kerja.

Tabel 1.2
Riset Gap

Permasalahan	Research Gap	Penulis,Tahun	Judul
Pengaruh <i>locus of control</i> terhadap stres kerja	Berpengaruh negatif	Chen dan Silverthorne (2008)	<i>The Impact of Locus of Control on Job Stress, Job Performance and Job Satisfaction in Taiwan</i>
	Tidak berpengaruh	Mali (2013)	<i>A Study on Locus of Control and Its Impact on Employees' Performance</i>
Pengaruh <i>emotional intelligence</i> terhadap stres kerja	Berpengaruh negatif	Sunil dan Rooprai (2009)	<i>Role of Emotional Intelligence in Managing Stress and Anxiety at Workplace</i>
	Tidak berpengaruh	Mayuran (2013)	<i>Impact of Emotional Intelligence on Stress Management : Study of Schools with Banks in Jaffna District</i>
Pengaruh <i>locus of control</i> terhadap kinerja	Berpengaruh positif	Chen dan Silverthorne (2008)	<i>The Impact of Locus of Control on Job Stress, Job Performance and Job Satisfaction in Taiwan</i>
	Tidak berpengaruh	Mali (2013)	<i>A Study on Locus of Control and Its Impact on Employees' Performance</i>
Pengaruh <i>emotional intelligence</i> terhadap kinerja	Berpengaruh positif	Law et al (2009)	<i>The Effects of Emotional Intelligence on Job Performance and Life Satisfaction for</i>

Permasalahan	Research Gap	Penulis,Tahun	Judul
			<i>the Research and Development Scientists in China</i>
	Tidak berpengaruh	Rahman et al (2012)	<i>Relationship Among Emotional Intelligence, Deviant Workplace Behaviour and Job Performance : An Empirical Study</i>
	Tidak berpengaruh	Vahidi et al (2016)	<i>The Relationship Between Emotional Intelligence and Perception of Job Performance among Nurses in North West of Iran</i>
Pengaruh stres kerja terhadap kinerja	Berpengaruh negatif	Chen dan Silverthorne (2008)	<i>The Impact of Locus of Control on Job Stress, Job Performance and Job Satisfaction in Taiwan</i>
	Tidak berpengaruh	Mali (2013)	<i>A Study on Locus of Control and Its Impact on Employees' Performance</i>

Sumber : Penelitian terdahulu

Berdasarkan permasalahan dan latar belakang, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“ANALISIS PENGARUH *LOCUS OF CONTROL* DAN *EMOTIONAL INTELLIGENCE* TERHADAP KINERJA DENGAN STRES KERJA SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (STUDI KASUS PADA KARYAWAN BANK BCA KUDUS)”**.

1.2 Rumusan Masalah

Permasalahan yang terjadi di Bank BCA Kudus adalah adanya indikasi bahwa kinerja dari staff dan karyawan dirasakan menurun seperti terlihat pada

tabel 1.1. Penurunan kinerja ini terutama diduga disebabkan oleh stress kerja karyawan yang juga dipengaruhi oleh factor psikologis karyawan yaitu *locus of control* dan *emotional intelligence*. Sehingga dapat dirumuskan permasalahan bagaimana meningkatkan kinerja karyawan Bank BCA Kudus. Berdasarkan permasalahan tersebut, maka pada penelitian ini penulis merumuskan pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh *locus of control* terhadap stres kerja karyawan Bank BCA Kudus?
2. Bagaimana pengaruh *emotional intelligence* terhadap stres kerja karyawan Bank BCA Kudus?
3. Bagaimana pengaruh *locus of control* terhadap kinerja karyawan Bank BCA Kudus?
4. Bagaimana pengaruh *emotional intelligence* terhadap kinerja karyawan Bank BCA Kudus?
5. Bagaimana pengaruh stres kerja karyawan terhadap kinerja karyawan Bank BCA Kudus?

1.3. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1.3.1. Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis pengaruh *locus of control* terhadap stres kerja karyawan Bank BCA Kudus.
2. Untuk menganalisis pengaruh *emotional intelligence* terhadap stres kerja karyawan Bank BCA Kudus.

3. Untuk menganalisis pengaruh *locus of control* terhadap kinerja karyawan Bank BCA Kudus.
4. Untuk menganalisis pengaruh *emotional intelligence* terhadap kinerja karyawan Bank BCA Kudus.
5. Untuk menganalisis pengaruh stres kerja karyawan terhadap kinerja karyawan Bank BCA Kudus.

1.3.2. Kegunaan Penelitian

1. Bagi perusahaan, penelitian ini diharapkan akan menghasilkan informasi yang bermanfaat sebagai masukan dan pertimbangan bagi perusahaan untuk mengetahui arti pentingnya manage tingkat stres kerja, *locus of control* yang baik dan *emotional intelligence* yang baik sehingga dapat mendorong kinerja karyawan.
2. Bagi karyawan, diharapkan dari hasil penelitian ini dijadikan sebagai penambah wawasan tentang pentingnya memiliki stres kerja yang terjaga yang lebih mengarah pada kinerja serta perilaku dalam organisasi.
3. Bagi penelitian selanjutnya, diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan yang sangat berharga dalam menganalisis persoalan-persoalan penerapan teori yang diperoleh saat perkuliahan dengan praktek nyata. Disamping itu dapat dijadikan masukan penelitian-penelitian selanjutnya.

1.4 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- Bab I : Pendahuluan. Bab ini berisi tentang pemaparan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian.
- Bab II : Tinjauan Pustaka. Bab ini berisi tentang pemaparan mengenai landasan teori yang digunakan sebagai dasar acuan penelitian, penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian, kerangka pemikiran penelitian, dan hipotesis penelitian.
- Bab III : Metode Penelitian. Bab ini berisi tentang variabel penelitian dan definisi operasional, penentuan populasi dan sampel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, dan metode analisis data.
- Bab IV : Gambaran Umum Perusahaan. Bab ini akan berisi tentang sejarah, visi & misi serta gambaran mengenai Bank BCA, sebagai bank swasta terbesar di Indonesia.
- Bab V : Hasil dan Pembahasan. Bab ini menguraikan tentang deskripsi objek penelitian, analisis data, interpretasi hasil dan pembahasan.
- Bab VI : Penutup. Bab ini merupakan bab terakhir dari penelitian ini yang berisi kesimpulan hasil penelitian, keterbatasan dan saran-saran penelitian selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustian, Ary Ginanjar. 2001. *Rahasia Sukses Membangun Kecerdasan Emosi dan Spiritual (ESQ), Jilid Pertama*. Jakarta: Arga Wijaya Persada.
- Ardiansah, Muhammad Noor. 2003. Pengaruh Gender dan Locus of Control terhadap Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasional dan Keinginan Berpindah Kerja Auditor (Studi pada Auditor KAP di Pulau Jawa). *TJurnal Ekonomi dan Bisnis* Vol 3 No 2.
- As'ad, Moh. 2004. *Psikologi Industri, Seri Umum Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta : Liberty.
- Baharudin. 2009. *Psikologi Pendidikan: Refleksi Teoritis terhadap Fenomena*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.
- Benson, Eric, & Steele, G, Ric. 2005. *Locus of Control. Encyclopedia of Human Development*. SAGE Publications.
- Bernandin dan Russel. 2003. *Human Resources Management*. New York : McGraw Hill.
- Chan, Shiau Wei, Ahmad MF, Y Ngadiman dan Siti Sarah Omar. 2015. Emotional Intelligence and Job Performance : A Quantitative Meta-Analysis. *Advanced Science Letters* Vol 21.
- Chen, Jui-Chen dan Colin Silverthorne. 2008. The Impact of Locus of Control on Job Stress, Job Performance and Job Satisfaction in Taiwan. *Leadership & Organization Development Journal* Vol. 29, No 7, Juni. 572-582.
- Desiana, Soetjipto, B.W. 2003. Pengaruh Role Stressor dan Persepsi Dukungan Organisasi (Perceived Organizational Support) terhadap Kepuasan Kerja dan Komitmen. *Studi Kasus asisten Dosen FEUI, Usahawan No. 05 Tahun XXXV*
- Dharma, Agus. 2003. *Manajemen Supervisi*. Jakarta : Raja Grafindo Persada.
- Djarkasih. 2004. *Organisasi : Perilaku, Struktur, Proses*. Jakarta : Erlangga.
- Ghozali, Imam, 2011. *Analisis Multivariate dengan menggunakan Aplikasi IBM SPSS 19*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Gibson, James L., John M. Ivancevich dan James H. Donnely Jr. 2006. *Organisasi : Perilaku dan Struktur*. Jakarta : Erlangga.
- Goleman, Daniel. 2006. *Kepemimpinan Berdasarkan Kecerdasan Emosi*. Bandung: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Guritno, Bambang dan Waridin. 2005. *Kepemimpinan, Kepuasan Kerja, Motivasi dan Kinerja*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Hasibuan, Malayu, S. P., 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara. Jakarta.

- Hidayat, Widi. 2010. Peran faktor – faktor individual dan pertimbangan etis terhadap perilaku auditor dalam situasi konflik audit pada lingkungan inspektorat Sulawesi Tenggara. *Wahana*, Vol 2:111-122.
- Jeloudar, Soleiman Yahyazadeh dan Fatemeh Lotfi-Goodarzi. 2012. Predicting Teachers' Locus of Control and Job Performance among MA and BA Teaches Senior Secondary Schools. *International Journal of Humanities and Social Science*. Vol 2 No. 12.
- Jha, Rajiv Kumar dan Bushara Bano. 2012. Impact of Locus of Control on Job Stress: An Empirical Study. *International Journal of Decision Making in Supply Chain and Logistics*. Vol 3 No. 1.
- Karimi, Roohangiz dan Farhad Alipour. 2011. Reduce Job Stress in Organizations : Role of Locus of Control. *International Journal of Business and Social Science* Vol 2 No 18.
- Law, Kenneth S, Chi Sum Wong, Guohua Emily Huang dan Xiaoxuan Li. 2008. The Effects of Emotional Intelligence on Job Performance and Life Satisfaction for the Research and Development Scientists in China. *HKBU Management Journal* Vol 8 No.1
- Mali, Vishal. 2013. A Study on Locus of Control and Its Impact on Employees' Performance. *International Journal of Science and Research* Vol 2 No 12.
- Martoyo, Susilo. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. BPFE Yogyakarta, Yogyakarta.
- Mas'ud, Fuad. 2002. *Survai Diagnosis Organisasional Konsep & Aplikasi*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Mayuran, Iogendran. 2013. Impact of Emotional Intelligence on Stress Management : Study of Schools with Banks in Jaffna District. *Global Journal of Commerce & Management Perspective* Vol 2 No. 6.
- Mohamad, Mafuzah dan Juraifa Jais. 2015. Emotional Intelligence and Job Performance : A Study Among Malaysian Teachers. *Procedia Economics and Finance* Vol 35.
- Munandar, Adhar Sunyoto. 2001. *Psikologi Industri dan Organisasi*. Jakarta. UI Press.
- Rahman, Sahidur, Shameema Ferdausy dan Rana Karan. 2012. Relationship Among Emotional Intelligence, Deviant Workplace Bahviour and Job Performance : An Empirical Study. *Journal of Technical Economics and Management* Vol 12 No 3.
- Rivai, Veithzal. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan*. PT Rajagrafindo Persada. Jakarta.
- Robbins, Stephen P. 2007. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia

- Sherafatmandyari, Hamideh, Mehrdad Moharramzadeh dan Hasan Seyed Amery. 2012. The Relationship between Emotional Intelligence and Job Stress. *International Research Journal of Applied and Basic Sciences* Vol 3 No 10.
- Simamora, Henry. 2006. *Ekonomi Sumber Daya Manusia*, STIE YPKN, Yogyakarta.
- Sopiah. 2008. *Perilaku Organisasi*. Yogyakarta. Andi.
- Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Pendidikan*. CV Alfabeta. Bandung.
- Suhakim, Ade. Imam. 2012. Pengaruh gender, Locus of Control, komitmen profesi dan kesadaran etis terhadap perilaku auditor dalam situasi konflik. *Jurnal Riset Akuntansi Indonesia*. Vol.10 No.1.
- Sunil, Kumar dan Rooprai. 2009. Role of Emotional Intelligence in Managing Stress and Anxiety at Workplace. *Proceedings of ASBBS* Vol 16 No 1.
- Tajudin, Anas, Che Mohd Zulkifli Che Omar, Nek Kamal Yeop Yunus, Ahmad Fadzli Ahmad Tajuddin, Roslan Abdul Azizi dan Nur Fadiyah Abd Hadi. 2014. The Effect of Emotional Intelligence and Job Stress on The Teaching Performace among Malaysia Polytechnic Lecturers. *International Journal of Sciences : Basic and Applied Research* Vol 17 No 1.
- Talarico, Joseph, Albert Varon, Shawn Banks. Jeffrey Berger, Evan Pivalizza. 2013. Emotional Intelligence and the Relationship to Resident Performance : A Multi Institusional Study. *Journal of Clinical Anesthesia* Vol 25 No 2.
- Thoha, Miftah. 2003. *Kepemimpinan Dalam Manajemen*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Vahidi, Maryam, Hossein Namdar Arehtanab dan Mohammad Arshadi Bostanabad. 2016. The Relationship Between Emotional Intelligence and Perception of Job Performance among Nurses in North West of Iran. *Hindawi Scientifica* Vol 5 No .3.