

ABSTRAK

PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL DAN *SELF-EFFICACY* TERHADAP KINERJA KARYAWAN (STUDI PADA PT BANK LAMPUNG KANTOR PUSAT DAN PT BPR WAWAY LAMPUNG)

Oleh

Chintya Mutiara Azi

PT Bank Lampung Kantor Pusat dan PT BPR Waway Lampung merupakan bank milik daerah di Provinsi Lampung. Menurut data yang diperoleh tingkat capaian kecerdasan emosional karyawan pada kedua bank mengalami penurunan dalam mengelola emosi diri dan mengenali emosi orang lain. Menurut penelitian terdahulu *self-efficacy* juga berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Hal ini sangat penting dan berpengaruh karena pada karyawan PT Bank Lampung Kantor Pusat dan PT BPR Waway Lampung harus dapat mengelola emosi dan memiliki keyakinan diri terhadap kemampuan yang dimilikinya untuk meningkatkan kinerja karyawan sehingga dapat mendukung berbagai aktivitas perusahaan dalam memenuhi kebutuhan nasabah khususnya masyarakat di Provinsi Lampung.

Tujuan penelitian ini yaitu mengetahui pengaruh kecerdasan emosional dan *self-efficacy* terhadap kinerja karyawan. Metode penyebaran dalam penelitian ini yaitu menggunakan kuesioner, yang disebar sebanyak 180 kuesioner dari 306 populasi karyawan PT Bank Lampung Kantor Pusat dan PT BPR Waway Lampung. Analisis yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kecerdasan emosional dan *self-efficacy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja PT Bank Lampung Kantor Pusat dan tidak berpengaruh pada PT BPR Waway Lampung. Saran bagi pihak bank adalah meningkatkan kinerja karyawan dengan memperhatikan manajemen diri seperti mengendalikan dan mengelola emosi diri serta lebih empati terhadap rekan kerja, meningkatkan keyakinan individu untuk cara menanggapi kejadian yang tidak terduga, serta menimbulkan motivasi, inisiatif, antusiasme untuk mendukung lingkungan organisasi, dan tidak pernah membicarakan hal negative serta lebih fokus kepada aspek positif di tempat kerja.

Kata kunci: Kecerdasan Emosional, *Self-Efficacy*, Kinerja

ABSTRACT

THE EFFECT OF EMOTIONAL INTELLIGENCE AND SELF-EFFICACY ON THE PERFORMANCE OF EMPLOYEES (STUDY IN PT BANK LAMPUNG HEAD OFFICE AND PT BPR WAWAY LAMPUNG)

Created by

Chintya Mutiara Azi

PT Bank Lampung Head Office and PT BPR Waway Lampung are regional-owned banks in Lampung Province. According to data obtained the level of achievement of emotional intelligence of employees in both banks has decreased in managing emotions themselves and recognize the emotions of others. According to previous research self-efficacy also affects employee performance. This is very important and influential because the employees of PT Bank Lampung Head Office and PT BPR Waway Lampung must be able to manage emotions and have confidence in their abilities to improve employee performance so that they can support various company activities in meeting the needs of customers, especially those in Lampung Province.

The purpose of this study is to determine the effect of emotional intelligence and self-efficacy on employee performance. The method of deployment in this study is using a questionnaire, which is distributed as many as 180 questionnaires from 306 population employees of PT Bank Lampung Head Office and PT BPR Waway Lampung. The analysis used is multiple linear regression analysis.

The results of this study indicate that emotional intelligence and self-efficacy have a positive and significant effect on performance of PT Bank Lampung Head Office and have no effect on PT BPR Waway Lampung. Suggestions for banks are to improve employee performance by paying attention to self-management such as controlling and managing self-emotion and being more empathetic to coworkers, increasing individual confidence in how to handle unexpected events, and creating motivation, initiative, enthusiasm to support the organization's environment, and not have talked about negatives and focused more on positive aspects of the workplace.

Keywords: Emotional Intelligence, Self-Efficacy, Performance