

**PENGARUH KEPEKAAN DIRI DAN KECERDASAN EMOSIONAL
TERHADAP KINERJA *DRIVER ONLINE* DI BANDAR LAMPUNG**

(Skripsi)

Oleh

Ridho Martha Dinata
NPM 1711011078



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2022**

ABSTRAK
PENGARUH KEPEKAAN DIRI DAN KECERDASAN EMOSIONAL
TERHADAP KINERJA *DRIVER ONLINE* DI BANDAR LAMPUNG

Oleh :
RIDHO MARTHA DINATA

Transportasi *online* merupakan salah satu pelayanan jasa perusahaan yang bertugas mengantarkan seseorang berpindah tempat, memesan makanan, berbelanja dalam jumlah kecil hingga sedang, atau berpindah dari tempat yang satu ke tempat yang lain. Banyaknya perusahaan transportasi berbasis online membuat persaingan semakin ketat, sehingga perusahaan harus meningkatkan kinerja mitra atau driver online. Memuaskan pelanggan menjadi tanggung jawab perusahaan transportasi online perlu dilakukan untuk memenangkan persaingan dengan kompetitor. Kepekaan diri dan kecerdasan emosional *driver* menjadi tolak ukur bagaimana pelayanan *driver* kepada pelanggan.

Penelitian ini menggunakan *driver online* yang ada di Bandar Lampung sebagai obyek penelitian. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *non-probability* sampling dengan teknik *purposive sampling* yaitu pengambilan sampel yang didasarkan pada pertimbangan-pertimbangan tertentu. Metode pengumpulan data penelitian ini dengan menggunakan kuesioner yang dibagikan kepada 230 responden. Hasil penelitian ini mendukung hipotesis yang diajukan yaitu kepekaan diri dan kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja *driver online*.

Saran dari penelitian ini yaitu perusahaan dapat meningkatkan kecerdasan emosional para *driver online* dengan memberikan *training* secara kontinu. Perusahaan driver online dapat memfasilitasi kepekaan diri dari karyawan dengan aktif melakukan pelatihan terkait mengelola kepekaan diri seperti; manajemen emosi dan stress, menumbuhkan empati, meningkatkan rasa tanggung jawab untuk memuaskan konsumen, dan hal esensial lainnya.

Kata Kunci: Kepekaan Diri, Kecerdasan Emosional, Kinerja dan Driver Online.

ABSTRACT

THE EFFECT OF SELF COMPASSION AND EMOTIONAL INTELLIGENCE ON ONLINE DRIVER PERFORMANCE IN BANDAR LAMPUNG

By:

RIDHO MARTHA DINATA

Online transportation is one of the company's services in charge of taking someone to move, order food, shop in small to medium quantities, or move from one place to another. The number of online-based transportation companies makes competition tougher, so companies must improve the performance of online partners or drivers. Satisfying customers is the responsibility of online transportation companies to win the competition with competitors. Self-sensitivity and emotional intelligence of drivers are the benchmarks for how drivers serve customers.

This study uses online drivers in Bandar Lampung as the object of research. Sampling in this study used a non-probability sampling method with purposive sampling technique, namely sampling based on certain considerations. The method of data collection in this study was using a questionnaire distributed to 230 respondents. The results of this study support the proposed hypothesis, namely self-sensitivity and emotional intelligence have a positive and significant effect on online driver performance.

The suggestion from this research is that companies can improve the emotional intelligence of online drivers by providing continuous training. Online driver companies can facilitate employee self-awareness by actively conducting training related to managing self-sensitivity such as; management of emotions and stress, foster empathy, increase a sense of responsibility to satisfy consumers, and other essential things.

Keywords: Self Compassion, Emotional Intelligence, Performance and Online Driver.

**PENGARUH KEPEKAAN DIRI DAN KECERDASAN EMOSIONAL
TERHADAP KINERJA *DRIVER ONLINE* DI BANDAR LAMPUNG**

Oleh

Ridho Martha Dinata

Skripsi

Sebagai Salah Satu Syarat untuk Mencapai Gelar
SARJANA MANAJEMEN

Pada

Jurusan Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2022**

Judul Skripsi : **PENGARUH KEPEKAAN DIRI DAN KECERDASAN EMOSIONAL TERHADAP KINERJA DRIVER ONLINE DI BANDAR LAMPUNG**

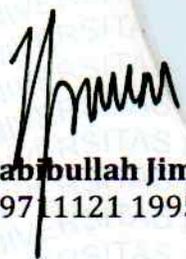
Nama Mahasiswa : **Ridho Martha Dinata**

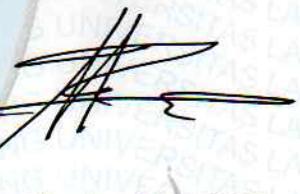
Nomor Induk Mahasiswa : **1711011078**

Jurusan : **S1 Manajemen**

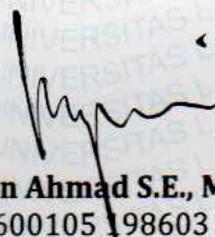
Fakultas : **Ekonomi dan Bisnis**




Dr. Habibullah Jimad, S.E., M.Si.
NIP 19711121 199512 1 001


Mirwan Karim, S.E., M.M.
NIP 19590308 198503 1 001

2. Ketua Jurusan Manajemen


Aripin Ahmad S.E., M.Si.
NIP 19600105 198603 1 005

MENGESAHKAN

1. Tim Penguji

Ketua : **Dr. Habibullah Jimad, S.E., M.Si.**

Sekretaris : **Mirwan Karim, S.E., M.M.**

Penguji : **Dr. Ribhan, S.E., M.Si.**



Three handwritten signatures in black ink are visible on the right side of the page. The top signature is the most prominent, followed by two others below it. Each signature is written over a horizontal line.

2. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Dr. Nairobi, S.E., M.Si.
NIP 19660621 199003 1 003

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : **10 Agustus 2022**

PERNYATAAN SKRIPSI MAHASISWA

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ridho Martha Dinata

NPM : 1711011078

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Jurusan : Manajemen

Judul Skripsi : Pengaruh Kepekaan Diri dan Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja *Driver Online* di Bandar Lampung.

Dengan ini menyatakan bahwa penelitian ini adalah hasil pekerjaan saya sendiri, dan sepanjang pengetahuan saya tidak berisi materi yang telah dipublikasikan atau ditulis oleh orang lain atau telah dipergunakan dan diterima sebagai persyaratan penyelesaian studi pada universitas atau institut lain.

Bandar Lampung, 13 September 2022
Yang Menyatakan,



Ridho Martha Dinata
NPM. 1711011078

RIWAYAT HIDUP

Penulis dilahirkan di Lampung Utara 13 April 1999. Penulis merupakan anak Pertama dari empat bersaudara dari Bapak Darwan dan Ibu Romayanti, S.Pd. Penulis menempuh pendidikan dimulai dari Sekolah Dasar di SD Negeri 01 Ketapang, Lampung Utara pada tahun 2005-2011, penulis selanjutnya melanjutkan pendidikan Sekolah Menengah Pertama di SMP Negeri 06 Kotabumi, Lampung Utara pada tahun 2011-2014, dan melanjutkan pendidikan Sekolah Menengah Atas di SMA YP Unila, Bandar Lampung pada tahun 2014-2017.

Penulis terdaftar sebagai mahasiswa Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung tahun 2017 melalui jalur Seleksi Bersama Masuk Perguruan Tinggi Negeri (SBMPTN). Selama di bangku perkuliahan penulis pernah menjadi anggota aktif di Badan Eksekutif Mahasiswa (BEM) Fakultas Ekonomi dan Bisnis dari tahun 2017-2018. Penulis melakukan kegiatan Kuliah Kerja Nyata (KKN) tahun 2020 di Desa Campang Tiga, Kecamatan Batu Ketulis, Kabupaten Lampung Barat.

MOTTO

*“Semut tidak perlu dipelihara, tabur gula aja di dapur
Juga bakal banyak semut”*

(Edo Marthadinata)

*Menjalani hidup untuk mendapatkan penilaian baik manusia pasti melelahkan,
semua disulap agar mengkilap, meski sebetulnya banyak yang berkarat, jadilah
dirimu sendiri pasti lebih menyenangkan.*

*“Hatiku tenang karena mengetahui bahwa apa yang melewatkanmu tidak akan
pernah menjadi takdirku, dan apa yang ditakdirkan untukku tidak akan pernah
melewatkanmu”*

(Umar bin Khattab)



Dengan segala kerendahan hatiku,
karya kecil ini kupersembahkan untuk

Kedua orangtuaku

Bapak Darwan dan Ibu Romayanti, S.Pd.

Atas segala perjuangan, kasih sayang, doa dan pengorbanannya
Dalam mendidik dan membesarkanku

Ketiga adikku

M. Rafli Wijaya, Triza Safwan Al-Zahran dan M. Daffa Al-Habsy

Terima kasih untuk cinta, dukungan, doa dan semangat
yang tak henti-hentinya kalian berikan kepadaku

Almamaterku tercinta Universitas Lampung



SANWACANA

Puji syukur kehadirat ALLAH SWT., yang telah melimpahkan rahmat dan karunia- Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Kepekaan Diri dan Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Driver Online di Bandar Lampung”**. Skripsi ini adalah salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan dan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung. Proses penyelesaian skripsi ini dari awal hingga akhir, penulis memperoleh bantuan dan bimbingan serta petunjuk dari semua pihak. Maka dalam kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Nairobi, S.E., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung.
2. Bapak Aripin Ahmad, S.E., M.Si selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung.
3. Bapak Dr. Ribhan, S.E., M.Si. selaku Sekretaris Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung.
4. Bapak Dr. Habibullah Jimad, S.E., M.Si. selaku Pembimbing Utama atas kesabaran dan kesediannya memberikan bimbingan, telah meluangkan waktu, motivasi, nasihat, perhatian, pelajaran-pelajaran baru, dan pengarahan yang sangat berharga dalam proses penyelesaian skripsi ini
5. Bapak Mirwan Karim, S.E., M.M. selaku Pembimbing Pendamping , atas kesabaran dan kesediannya yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, motivasi, masukan serta saran selama penelitian hingga penyusunan skripsi ini.
6. Bapak Dr. Ribhan, S.E., M.Si. selaku Penguji Utama, yang telah memberikan masukan, kritik dan saran perbaikan dalam penyelesaian skripsi ini.

7. Bapak Prakarsa Panji Negara, S.E., M.E. sebagai Pembimbing Akademik atas kesediaannya memberikan waktu dan bimbingan selama menjalani masa kuliah.
8. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberikan ilmunya dan membimbing penulis selama masa kuliah.
9. Seluruh staff Akademik, Pak Sobari, Administrasi, Tata Usaha, para pegawai, serta staff keamanan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung yang telah banyak membantu baik selama proses perkuliahan maupun penyusunan skripsi, terimakasih atas segala kesabaran dan bantuan yang telah diberikan.
10. Papiku Darwan, Mamiku Romayanti, Adik-Adikku M. Rafli Wijaya, Triza Safwan Al-Zahran dan M. Daffa Al-Habsy serta keluarga yang telah memberikan kasih sayang, dukungan dan doa kepada penulis.
11. Sarah Sofiatun yang selalu memberikan semangat dalam mengerjakan skripsi dan doa sampai penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
12. Teman-teman grup Pemersatu Bangsa, Dimas, Wayan, Dio, kosasi, Akbar, Tama, Ghaiby, Arifin, Agil, Deni, Iqbal, Limpad, imam, Slamet, Subag, Uuk, semion, farhan, taufik, ardian, gusti, arpan, guruh.
13. Teman seperjuangan skripsi Dimas putra adjie, Marselina Wijayanti, Wayan Udiyana, Pratama junius, Ghaiby nugraha, Dio muhammad, Akbar Sanjaya, Nur Annisa amanatullah, Nyanyu Mita Pratiwi, Slamet Susanto.
14. Teman-teman KKN yang pernah berbagi kisah selama 40 hari Akbar, Rohadi, Mona, Diah, Gayet dan Lala, terimakasih telah memberikan kesan yang baik, pengalaman baru yang sangat seru.
15. Terimakasih untuk *Team Ekitoyama*, Om eki dan Umi Helsy atas semua pengalaman dan dukungan selama ini. Serta *Faeli Tour and Travel* om Tutur dan Mb puji yang selalu semangat.
16. Semua teman Manajemen Unila 2017. Terima kasih telah melengkapi kekurangan penulis, memberikan banyak pelajaran yang bermakna kepada penulis, memberikan semangat dan motivasi.

17. Semua pihak yang telah membantu, memberikan motivasi serta do'a kepada penulis yang tidak dapat disampaikan satu persatu saya ucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, karena penulis hanyalah manusia biasa yang mempunyai kelemahan dan kepada ALLAH SWT. penulis mohon ampun. Akan tetapi sedikit harapan semoga skripsi ini dapat berguna dan bermanfaat bagi kita semua. Atas semua kebaikan dan kasih sayang yang penulis terima hingga saat ini, semoga ALLAH SWT. membalas kebaikan kita semua.

Bandar Lampung, 2 September 2022

Ridho Martha Dinata

DAFTAR ISI

	Halaman
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	viii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Kepekaan Diri	8
1. Pengertian Kepekaan Diri.....	8
2. Dimensi Kepekaan Diri	8
3. Faktor-Faktor yang Memengaruhi Kepekaan Diri	10
B. Kecerdasan Emosional	11
1. Pengertian Kecerdasan Emosional	11
2. Aspek-Aspek Kecerdasan Emosional.....	12
3. Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Kecerdasan Emosional	13
C. Kinerja Karyawan	14
1. Pengertian Kinerja Karyawan.....	14
2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja.....	14
3. Indikator Kinerja.....	15
D. Penelitian Terdahulu	17
E. Kerangka Pikir.....	18
F. Hipotesis.....	19
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A. Objek Penelitian	21
B. Jenis Penelitian	21

C. Suber Data	22
D. Populasi dan Sampel	23
E. Variabel Penelitian	23
F. Metode Pengumpulan Data	24
G. Definisi Operasional.....	25
H. Uji Instrumen Penelitian.....	26
1. Uji Validitas.....	26
2. Uji Reliabilitas	26
3. Uji Normalitas	26
I. Analisis Data	27
J. Pengujian Hipotesis.....	27
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil Penelitian	28
1. Karakteristik Responden.....	28
B. Distribusi Rata-Rata Jawaban Responden Terhadap Variabel Penelitian.....	30
1. Kepekaan Diri.....	30
2. Distribusi Rata-Rata Jawaban Responden Terhadap Variabel Penelitian X2 (Kecerdasan Emosional).....	34
3. Distribusi Rata-Rata Jawaban Responden Terhadap Variabel Penelitian Y (Kinerja).....	38
C. Pengujian Instrumen Penelitian.....	40
1. Uji Validitas.....	40
2. Uji Reliabilitas	42
3. Uji Normalitas	44
D. Hasil Uji Hipotesis	45
1. Uji Regresi Linier Berganda.....	45
2. Hasil Uji t (Pengujian Secara Parsial)	46
E. Pembahasan	46
1. Pengaruh Kepekaan Diri Terhadap Kinerja Pada <i>Driver online</i> Di Bandar Lampung.	46
2. Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja <i>Driver online</i> di Bandar Lampung	47
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan.....	49
B. Saran.....	49
DAFTAR PUSTAKA	51
LAMPIRAN.....	56

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Daftar Perusahaan Transportasi <i>Online</i> di Bandar Lampung	5
2. Penelitian Terdahulu	17
3. Skala Pengukuran Likert	24
4. Definisi Operasional Variabel.....	25
5. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	28
6. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	29
7. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	29
8. Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Kerja	30
9. Distribusi Rata-Rata Jawaban Responden Terhadap Variabel Penelitian X1 (Kepekaan Diri) Indikator <i>Self Kindness</i>	30
10. Distribusi Rata-Rata Jawaban Responden Terhadap Variabel Penelitian X1 (Kepekaan Diri) Indikator <i>Self-Judgement</i>	31
11. Distribusi Rata-Rata Jawaban Responden Terhadap Variabel Penelitian X1 (Kepekaan Diri) Indikator <i>Common Humanity</i>	32
12. Distribusi Rata-Rata Jawaban Responden Terhadap Variabel Penelitian X1 (Kepekaan Diri) Indikator <i>Isolation</i>	33
13. Distribusi Rata-Rata Jawaban Responden Terhadap Variabel Penelitian X1 (Kepekaan Diri) Indikator <i>Mindfulness</i>	33
14. Distribusi Rata-Rata Jawaban Responden Terhadap Variabel Penelitian X1 (Kepekaan Diri) Indikator <i>Over Identification</i>	34
15. Distribusi Rata-Rata Jawaban Responden Terhadap Variabel Penelitian X2 (Kecerdasan Emosional) Indikator Kesadaran Diri	35
16. Distribusi Rata-Rata Jawaban Responden Terhadap Variabel Penelitian X2 (Kecerdasan Emosional) Indikator Pengaturan Diri	35
17. Distribusi Rata-Rata Jawaban Responden Terhadap Variabel Penelitian X2 (Kecerdasan Emosional) Indikator Motivasi	36
18. Distribusi Rata-Rata Jawaban Responden Terhadap Variabel Penelitian X2 (Kecerdasan Emosional) Indikator Empati	37

19. Distribusi Rata-Rata Jawaban Responden Terhadap Variabel Penelitian X2 (Kecerdasan Emosional) Indikator Kemampuan Sosial	37
20. Distribusi Rata-Rata Jawaban Responden Terhadap Variabel Penelitian Y (Kinerja) Indikator Kinerja Tugas.....	38
21. Distribusi Rata-Rata Jawaban Responden Terhadap Variabel Penelitian Y (Kinerja) Indikator Kinerja Kontekstual	39
22. Distribusi Rata-Rata Jawaban Responden Terhadap Variabel Penelitian Y (Kinerja) Indikator Perilaku Kerja Kontra-Produktif.....	39
23. Uji Validitas Kepekaan Diri (X1)	40
24. Uji Validitas Kecerdasan Emosional (X2)	41
25. Uji Validitas Kinerja (Y).....	41
26. Uji Reliabilitas Kepekaan Diri (X1)	42
27. Uji Reliabilitas Kecerdasan Emosional (X2)	43
28. Uji Reliabilitas Kinerja (Y).....	43
29. Uji Normalitas	44
30. Uji Multikolinieritas.....	44
31. Uji Regresi Linier Berganda	45
32. Hasil Uji T Tabel 4.3.6 Hasil Uji T.....	46

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Kerangka Pikir	18

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Manajemen sumber daya manusia merupakan kebijakan dan praktik yang menentukan aspek manusia atau sumber daya manusia dalam posisi manajemen termasuk merekrut, menyaring, melatih, memberi penghargaan dan penilaian. Manusia sebagai sumber daya manusia memiliki keberadaan yang sangat penting dalam perusahaan. Sumber daya manusia mampu menunjang perusahaan melalui karya, bakat, kreativitas, dorongan dan peran nyata dalam setiap perusahaan ataupun organisasi baik sebagai pengusaha, karyawan, manajer, komisaris, ataupun sebagai pemilik. Salah satu alternatif untuk mengolah organisasi agar dapat memperbaiki kinerja dan meningkatkan kualitas pelayanannya adalah dengan menerapkan pemanfaatan sumber daya manusia yang baik akan membantu organisasi dalam menjalankan sistem pelayanan yang diharapkan.

Andrew (2015) mengatakan bahwa kemampuan organisasi untuk mencapai tujuannya tergantung pada kesediaan karyawan untuk memberikan kontribusinya. SDM merupakan bagian penting dari setiap organisasi, karyawan menjadi lengan pada sebuah organisasi yang memiliki peran luar biasa dalam penyusunan dan perkembangan urusan organisasi (Bacha 2014).

Di era perkembangan teknologi saat ini, muncul beberapa pengembangan teknologi dalam bidang transportasi, seperti transportasi *online*. Tidak heran apabila banyak *start up* ataupun perusahaan-perusahaan yang bergerak di bidang transportasi *online*. Pengembangan tersebut membuat model aplikasi yang dapat diakses melalui *handphone*. Banyaknya perusahaan transportasi berbasis *online* membuat persaingan semakin ketat, sehingga perusahaan harus meningkatkan

kinerja mitra atau *driver online*. Untuk itu, kinerja *driver online* menjadi perhatian penting bagi setiap perusahaan transportasi *online* untuk dapat memenangkan persaingan.

Kinerja pegawai sendiri didefinisikan oleh Koopmans, et al. (2014) sebagai kebiasaan atau tindakan yang relevan terhadap tujuan organisasi. Kinerja karyawan dapat meningkat melalui berbagai fasilitas yang diberikan, seperti internet yang dapat mempermudah kerja karyawan. Kinerja karyawan yang tinggi mampu mendorong berkembangnya perusahaan dan ketika karyawan memiliki kinerja baik, maka akan menunjukkan hasil kerja yang tinggi dan sebaliknya ketika kinerja karyawan buruk, maka hasil kerja akan rendah (Rotundo & Sackett, 2002). Konsep keberhasilan kinerja dapat dilihat hasil kerja baik secara kualitas maupun kuantitas yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugas sesuai tanggung jawab yang diberikan. Koopmans, et al. (2014) mengemukakan indikator-indikator kinerja sebagai berikut:

1. Kinerja tugas
2. Kinerja kontekstual
3. Perilaku kerja kontraproduktif

Robbins (2012), mendefinisikan kinerja sebagai suatu hasil yang dicapai oleh pegawai dalam pekerjaannya menurut kriteria tertentu yang berlaku untuk suatu pekerjaan. Kinerja adalah hasil dari suatu proses yang mengacu dan diukur selama periode waktu tertentu berdasarkan ketentuan atau kesepakatan yang telah ditetapkan sebelumnya. Menurut Sutrisno (2016) Kinerja adalah hasil kerja karyawan dilihat dari aspek kualitas, kuantitas, waktu kerja, dan kerja sama untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh organisasi. Menurut Mangkunegara (2017) Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kinerja adalah kecerdasan emosional. Michael sony dan Nandakumar mekoth (2016) dalam penelitiannya yang berjudul "*The relationship between emotional intelligence, Employee Adaptability, Job*

satisfaction and Job” menyatakan bahwa kecerdasan emosional mempunyai hubungan yang positif dengan kinerja. Hasil penelitian ini juga sama dengan Akhtar et al (2017), yang menyatakan kecerdasan emosional berpengaruh positif terhadap kinerja tugas. Sejalan dengan penelitian Wong and Law (2002) menyatakan bahwa ada hubungan positif antara *emotional intelligence* dengan *job performance*.

Goleman (2020) mendefinisikan kecerdasan emosional adalah kemampuan untuk memotivasi diri sendiri dan bertahan menghadapi frustrasi, mengendalikan dorongan hati dan tidak melebih-lebihkan kesenangan, mengatur suasana hati dan menjaga agar beban stress tidak melumpuhkan kemampuan berfikir, berempati, dan berdoa. Kecerdasan emosional dapat didefinisikan sebagai kemampuan untuk merasakan emosi, kemudian mengintegrasikan ke dalam pemikiran untuk memahaminya dan mengelolanya (Mayer & Salovey, 2004). Kecerdasan emosional adalah kemampuan seseorang dalam merasakan dan memahami emosi diri sendiri dan orang lain serta mengekspresikan emosi dengan cara yang tepat. Seseorang yang memiliki kecerdasan emosional yang tinggi mampu memahami tentang perasaan mereka sendiri dan orang lain lalu mengkomunikasikan perasaan ini dan memiliki hubungan yang baik dengan orang lain. Kecerdasan emosional membantu seseorang dalam memahami dan mengatur emosi untuk mendorong perkembangan emosi dan intelektualitas.

Kecerdasan emosional dapat dikaitkan dengan perhatian terhadap perasaan, upaya memperbaiki kondisi perasaan dan optimisme (Hosseini & Zirak, 2016). *Emotional Intelligence* atau kecerdasan emosional merupakan kemampuan seseorang untuk menilai, menerima dan mengelola emosi diri sendiri dan emosi orang lain. Kecerdasan emosional dapat menentukan potensi seseorang untuk mempelajari keterampilan praktis yang di dasarkan pada dua kompetensi yaitu kompetensi pribadi dan sosial (Goleman, 2020).

Kecerdasan emosional (EQ) atau *Emotional Intelligence* menentukan 80% pencapaian kinerja individu dan perusahaan, sedangkan kecerdasan pikiran (IQ) hanya 20% menentukan kinerja. Kecerdasan intelektual (IQ) hanya menyumbang

20% bagi kesuksesan, sedangkan 80% adalah sumbangan faktor kekuatan-kekuatan lain, diantaranya adalah kecerdasan emosional atau *Emotional Quotient* (EQ) yakni kemampuan memotivasi diri sendiri, mengatasi frustrasi, mengontrol desakan hati, mengatur suasana hati, berempati serta kemampuan bekerja sama, sehingga kecerdasan emosi dapat dikembangkan tanpa batas waktu dengan demikian kecerdasan emosi berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Para karyawan yang memiliki kecerdasan emosional yang tinggi dapat membantu untuk mengembangkan empati dan menyeimbangkan diri agar dapat mengelola stres dengan baik. Dari beberapa komponen dalam kecerdasan emosional menurut Goleman, terdapat salah satu komponen penting yaitu kesadaran diri (intrapersonal). Dalam hal ini keterampilan intrapersonal digunakan untuk mengelola, mengendalikan dan mengubah emosional yang terjadi sesuai keadaan diri untuk menyesuaikan dengan emosi orang lain dan berperilaku dengan tepat Goleman (2020).

Kepekaan diri (*self-compassion*) adalah sikap individu dalam memberikan pemahaman dan kebaikan kepada diri sendiri ketika mengalami kegagalan ataupun membuat kesalahan, dengan tidak menghakimi diri sendiri dan tidak mengkritik diri sendiri atas ketidaksempurnaan, kelemahan, dan kegagalan yang dialami diri sendiri Neff (2013). *Self-compassion* merupakan sikap tersentuh dan terbuka atas kesulitan sendiri, bukan menghindari atau melepaskan dari kesulitan tersebut, melainkan memiliki keinginan untuk meringankan kesulitan individu dan menyembuhkan diri sendiri dengan kebaikan (Hidayati & maharani, 2013).

Self-compassion sangat penting bagi kehidupan karena membantu seseorang dalam mengatasi suatu kesulitan dan dapat membantu seseorang berhenti menyalahkan diri sendiri untuk hal-hal yang tidak dapat dikendalikan (Neff & Germer, 2013). Contoh ketika *driver online* mengalami kesalahan dalam menjalankan pekerjaannya membeli makanan dan mendapatkan penilaian bintang satu dari customer. Para *driver online* seharusnya memiliki sikap kepekaan diri akan tetapi, pada kenyataannya tidak semua *driver online* mampu melakukannya. Terkadang *driver online* bahkan memberikan jasa pelayanan yang buruk untuk pesanan berikutnya sehingga dapat mempengaruhi kinerja *driver online* tersebut,

self-compassion sangat berguna, karena seorang *Compassionate* dapat mengatasi suatu kesulitan dengan berpikiran luas.

Self compassion merupakan sikap memiliki perhatian dan kebaikan terhadap diri sendiri saat menghadapi berbagai kesulitan dalam hidup ataupun terhadap kekurangan dalam dirinya serta memiliki pengertian bahwa penderitaan, kegagalan, dan kekurangan dalam dirinya merupakan bagian dari kehidupan setiap orang. Seseorang yang memiliki *self compassion* lebih dapat merasakan kenyamanan dalam kehidupan sosial dan dapat menerima dirinya secara apa adanya, selain itu juga dapat meningkatkan kebijaksanaan dan kecerdasan emosi (Ramadhani & Nurdibyanandaru, 2014)

Transportasi *online* merupakan salah satu pelayanan jasa perusahaan yang bertugas mengantarkan seseorang berpindah tempat, memesan makanan, berbelanja dalam jumlah kecil hingga sedang, atau berpindah dari tempat yang satu ke tempat yang lain. Semakin meningkatnya kebutuhan masyarakat di bidang pelayanan jasa saat ini, mendorong munculnya ribuan perusahaan yang bergerak di bidang layanan ini. Begitu banyak perusahaan yang menyediakan layanan yang sama sehingga masing-masing perusahaan berusaha menyediakan layanan terbaiknya. Hal itulah yang menuntut perusahaan *driver online* di Bandar Lampung untuk terus berupaya meningkatkan pelayanan *driver* yang terbaik, daftar perusahaan *driver online* di Bandar Lampung terdistribusi pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Daftar Perusahaan Transportasi *Online* di Bandar Lampung

No.	Nama Perusahaan
1.	Gojek Indonesia
2.	Grab Indonesia
3.	Maxim Indonesia

Sumber : Perusahaanaan Transportasi *Online* di Bandar Lampung 2021

Jumlah perusahaan transportasi *online* di Bandar Lampung membuat persaingan antar perusahaan semakin kompetitif. Kebijakan dan peraturan yang berlaku di setiap perusahaan berbeda-beda, kebutuhan masyarakat terhadap *driver online* yang melayani dengan baik sangat dibutuhkan pada era globalisasi saat ini. *Driver*

online dalam pelayanan jasa yang baik dapat dilakukan dengan menerapkan aspek-aspek *emotional intelligence* atau kecerdasan emosional, aspek pengaturan diri yaitu Kemampuan seseorang (*driver online*) dalam mengendalikan dan merasakan suatu emosi yang menyenangkan maupun tidak menyenangkan. Contoh *customer* yang tidak bisa diam ketika diperjalanan dan selalu berbicara membuat *driver online* emosi. Dalam pengelolaan emosi bukan berarti menyangkal atau menekan emosi yang dirasakan tetapi mengungkapkan emosi dengan cara yang tepat.

Penelitian yang dilakukan oleh Nicole Barczak and Robert C. Eklund (2018) menyimpulkan bahwa kepekaan diri berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Penelitian tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Widayati (2016) yang juga menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kepekaan diri dengan kinerja. Berkaitan dengan latar belakang masalah dan fenomena yang telah dijelaskan, serta adanya beberapa hasil penelitian terdahulu yang terkait dengan kepekaan diri dan kecerdasan emosional. Hal inilah yang mendorong peneliti untuk mengambil judul **“Pengaruh Kepekaan Diri Dan Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja *Driver Online* Di Bandar Lampung”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang menjadi pokoknya permasalahan dalam penelitian ini ialah :

1. Apakah kepekaan diri berpengaruh terhadap kinerja *driver online* di Bandar Lampung?
2. Apakah kecerdasan emosional berpengaruh terhadap kinerja *driver online* di Bandar Lampung?

C. Tujuan penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh kepekaan diri terhadap kinerja *driver online* di Bandar Lampung.
2. Untuk mengetahui pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja *driver online* di Bandar Lampung.

D. Manfaat Penelitian

Diharapkan penelitian ini dapat bermanfaat bagi :

1. Perusahaan

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai sarana informasi untuk meningkatkan wawasan dan pengetahuan tentang sejauh mana Pengaruh Kepekaan diri dan Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja *Driver Online* di Bandar Lampung, sehingga organisasi atau perusahaan dapat memperhatikan hal-hal tersebut agar peningkatan kinerja karyawan dapat terwujud.

2. Bagi penulis

Menambah pengetahuan dan penelitian ini digunakan sebagai syarat untuk menyelesaikan program studi S1 Manajemen Universitas Lampung.

3. Bagi akademisi

Penelitian ini diharapkan menambah referensi di bidang SDM, khususnya permasalahan yang berhubungan dengan Kepekaan diri, Kecerdasan Emosional dan Kinerja Karyawan. Penelitian ini juga diharapkan dapat menambah informasi dan pengetahuan sebagai bahan referensi penelitian selanjutnya.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Kepekaan Diri

1. Pengertian Kepekaan Diri

Kepekaan diri atau *self-compassion* merupakan sebuah konsep yang di ambil dari filosofi Buddha mengenai cara seseorang untuk mengasihi diri sendiri layaknya mengasihi orang lain yang mengalami kesulitan (Neff, 2003). *Self-compassion* merupakan kasih sayang yang diarahkan ke dalam, berkaitan dengan diri seseorang sebagai objek perhatian dan kepedulian saat menghadapi pengalaman menderita (Neff, 2003). *Self-compassion* merupakan sikap tersentuh dan terbuka atas kesulitan sendiri, bukan menghindari atau melepaskan dari kesulitan tersebut, melainkan memiliki keinginan untuk meringankan kesulitan individu dan menyembuhkan diri sendiri dengan kebaikan (Hidayati & maharani, 2013). *Self-compassion* sangat penting bagi kehidupan karena membantu seseorang dalam mengatasi suatu kesulitan dan dapat membantu seseorang berhenti menyalahkan diri sendiri untuk hal-hal yang tidak dapat dikendalikan (Neff & Germer, 2013). Sehingga, jika seorang karyawan dihadapkan pada situasi yang membutuhkan pemikiran yang cepat untuk mengambil keputusan yang tepat di kondisi apapun, *self-compassion* sangat berguna, karena seorang *Compassionate* dapat mengatasi suatu kesulitan dengan berpikiran luas.

2. Dimensi Kepekaan Diri

Neff & Germer (2013) menjelaskan kepekaan diri atau *self-compassion* terdiri dari tiga dimensi:

a. *Self-kindness versus Self-judgment*

Self-kindness merupakan pemahaman terhadap diri sendiri ketika mengalami penderitaan, kegagalan, atau merasa berkekurangan di dalam diri, dengan tidak mengkritik secara berlebihan. *Self-kindness* menyadarkan individu mengenai ketidaksempurnaan, kegagalan, dan kesulitan hidup yang tidak bisa dihindari, sehingga individu cenderung ramah terhadap diri sendiri daripada marah ketika menghadapi penderitaan atau kegagalan. Ketika mereka gagal, orang yang penuh kasih cenderung memperlakukandiri dengan kebaikan yang lebih besar, perawatan, dan kasih sayang dan dengan sedikit kritik. Cukup kasih sayang juga yang terlibat menjadi meyakinkan daripada kritis terhadap diri bila ada yang salah (Gilbert, Clarke, Kemple, Miles, & isons, 2004).

Neff menjelaskan bahwa *self-judgment* adalah sikap merendahkan dan mengkritik diri sendiri secara berlebihan terhadap aspek- aspek yang ada di dalam diri dan kegagalan yang dialami. Individu yang memiliki *self-judgment* cenderung menolak perasaan mereka, pemikiran, dorongan, dan tindakan-tindakannya. *Self-judgment* terjadi secara natural, sehingga terkadang individu tidak menyadari bahwa dirinya memiliki *self-judgment* yang berasal dari rasa sakit atas kegagalan yang diderita. Secara garis besar, lebih banyak seseorang memiliki *self-kindness*, seseorang menjadi lebih sadar akan adanya *self-judgment*.

b. *Common Humanity versus Isolation*

Common humanity adalah individu memandang bahwa kesulitan hidup dan kegagalan adalah sesuatu hal yang akan dialami semua orang (manusiawi). Individu juga mengakui bahwa setiap pengalaman akan ada kegagalan dan juga akan ada keberhasilan, serta dengan adanya *common humanity*, individu akan menyadari dirinya sebagai manusia seutuhnya yang sangat terbatas dan jauh dari kesempurnaan. (Neff, 2003)

Ketika orang gagal, pengalaman kehilangan ataupunolakan, dihina, atau menghadapi peristiwa negatif lainnya, mereka sering merasa bahwa hal tersebut hanya mereka yang mengalaminya. Dalam kenyataannya, semua orang

mengalami masalah dan penderitaan. Menyadari bahwa tidak sendirian dalam pengalaman mengurangi perasaan terisolasi dan mempromosikan koping yang adaptif (Neff, 2003a). *Isolation* adalah individu yang merasa terpisah dari orang lain karena rasa sakit atau frustrasi yang dideritanya. Individu yang mengalami *isolation* merasa dirinya sendirian ketika mengalami kegagalan, dan cenderung merasa orang lain dapat mencapai sesuatu dengan lebih mudah dari dirinya. Individu yang mengalami *isolation*, akan melihat ketidaksempurnaan dan kegagalan adalah sesuatu yang memalukan dan sering kali bersikap menarik diri dan merasakan kesendirian untuk bertahan menghadapi kegagalan atau penderitaan.

c. *Mindfulness versus Overidentification*

Mindfulness adalah menerima pemikiran dan perasaan yang dirasakan saat ini, serta tidak bersifat menghakimi, membesar-besarkan, dan tidak menyangkal aspek-aspek yang tidak disukai baik dalam diri ataupun dalam kehidupannya. Dapat dikatakan sebagai keadaan menghadapi kenyataan. Konsep utama *mindfulness* adalah melihat sesuatu seperti apa adanya, tidak ditambah-tambahi maupun dikurangi, sehingga respon yang dihasilkan dapat efektif (Neff, 2011)

Perbandingannya, *over identification* yang berarti kecenderungan individu untuk terpaku pada semua kesalahan dirinya, serta merenungkan secara berlebihan keterbatasan-keterbatasan yang dimilikinya akibat kesalahan yang telah diperbuat. Individu yang mengalami kegagalan akan cenderung tidak menerima dan membesar-besarkan kegagalan yang dialaminya.

3. Faktor-Faktor yang Memengaruhi Kepekaan Diri

Terdapat empat faktor yang mempengaruhi Kepekaan Diri atau *self-compassion*, yaitu :

a. Kepribadian

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan *self-compassion* berhubungan dengan *The Big Five Personality*. *Self-compassion* memiliki hubungan positif dengan *agreeableness*, *extroversion*, *conscientiousness* dan memiliki hubungan

negatif dengan *neuroticism* (Neff, Rude, & Kirkpatrick, 2007a). Seseorang yang memiliki *agreeableness* dan *extroversion* yang tinggi mampu menjalin hubungan sosial yang baik sehingga mampu untuk bersikap baik terhadap orang lain dan diri sendiri serta melihat kesulitan sebagai suatu situasi yang dialami semua manusia.

b. Usia

Pengaruh faktor usia dapat dikaitkan dengan teori tahap perkembangan Erikson yang menjelaskan seseorang yang memiliki *self-compassion* yang tinggi telah mencapai tahap *integrity* hal ini berhubungan dengan penerimaan diri secara positif. Remaja dengan *self-compassion* memiliki hubungan sosial yang baik, sedikit kecemasan dan depresi, serupa dengan penelitian sebelumnya pada orang dewasa (Neff, Pisitsungkagarn, & Hseih, 2008).

c. Jenis Kelamin

Beberapa penelitian menunjukkan bahwa laki-laki memiliki tingkat *self-compassion* yang lebih tinggi dibandingkan dengan perempuan. Perempuan lebih cenderung untuk mengasihani orang lain. Hal ini dipengaruhi oleh peran perempuan dalam masyarakat yang menekankan pada peran pengasuhan dan pengorbanan diri.

d. Budaya

Markus dan Kitayama (Neff, Pisitsungkagarn, & Hseih, 2008) mengemukakan teori bahwa orang dalam budaya kolektif Asia mengatakan memiliki konsep diri *interdependent*, sedangkan orang dengan budaya *individualistik* dalam budaya Barat mengatakan memiliki konsep diri *independent*.

B. Kecerdasan Emosional

1. Pengertian Kecerdasan Emosional

Emotional Intelligence atau kecerdasan emosional merupakan kemampuan seseorang untuk menilai, menerima dan mengelola emosi diri sendiri dan emosi orang lain. Kecerdasan emosional dapat menentukan potensi seseorang untuk

mempelajari keterampilan praktis yang di dasarkan pada dua kompetensi yaitu kompetensi pribadi dan sosial (Goleman, 2020). Kecerdasan emosional dapat didefinisikan sebagai kemampuan untuk merasakan emosi, kemudian mengintegrasikan ke dalam pemikiran untuk memahaminya dan mengelolanya (Mayer & Salovey, 2004).

Menurut (Hosseini & Zirak, 2016) kecerdasan emosional adalah kemampuan seseorang dalam merasakan dan memahami emosi diri sendiri dan orang lain serta mengekspresikan emosi dengan cara yang tepat. Seseorang yang memiliki kecerdasan emosional yang tinggi mampu memahami tentang perasaan mereka sendiri dan orang lain lalu mengkomunikasikan perasaan ini dan memiliki hubungan yang baik dengan orang lain. Kecerdasan emosional membantu seseorang dalam memahami dan mengatur emosi untuk mendorong perkembangan emosi dan intelektualitas. Kecerdasan emosional dapat dikaitkan dengan perhatian terhadap perasaan, upaya memperbaiki kondisi perasaan dan optimisme.

2. Aspek-Aspek Kecerdasan Emosional

Menurut (Loannidou & Konstantikaki, 2008) kecerdasan emosional terbagi menjadi lima aspek, yaitu :

a. Kesadaran diri

Kemampuan seseorang untuk mengenali dan menyimpulkan atau memahami dan menghargai emosi yang dirasakan, serta memiliki tolak ukur yang realistis terhadap kelemahan dan kelebihan yang dimiliki serta kepercayaan diri yang kuat.

b. Empati

Kemampuan seseorang untuk memahami emosi orang lain, mengenali sudut pandang yang berbeda, memperhatikan perasaan orang lain tanpa menghakimi atau bersikap menghindar serta menumbuhkan hubungan saling percaya dengan orang lain.

c. Kemampuan sosial

Kemampuan seseorang dalam menilai dan mengelola emosi diri sendiri maupun orang lain ketika berinteraksi dengan orang lain pada situasi tertentu sehingga terbentuknya interaksi yang baik. Kemampuan ini dapat memengaruhi seseorang dalam proses bermusyawarah dan bekerja sama dalam sebuah kelompok.

d. Pengaturan Diri

Kemampuan seseorang dalam mengendalikan dan merasakan suatu emosi yang menyenangkan maupun tidak menyenangkan. Dalam pengelolaan emosi bukan berarti menyangkal atau menekan emosi yang dirasakan tetapi mengungkapkan emosi dengan cara yang tepat.

e. Motivasi

Kemampuan untuk menggerakkan seseorang dalam mencapai suatu sasaran dan melakukan inisiatif pada suatu kondisi untuk bertahan menghadapi kegagalan dan kecemasan.

3. Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Kecerdasan Emosional

a. Faktor Jenis Kelamin

(Goleman, 2020) menemukan adanya perbedaan signifikan kecerdasan emosional antara laki-laki dan perempuan. Perempuan dapat memahami emosi lebih tinggi dibandingkan laki-laki. Hal ini terkait dengan lingkungan sosial yang lebih menekankan emosi kepada perempuan dibandingkan dengan laki-laki.

b. Faktor Fisik

(Goleman, 2020) menjelaskan bahwa amigdala merupakan bagian otak yang berfungsi sebagai pusat tindakan. Terdapat perbedaan pada setiap orang dalam seberapa mudah emosi dipicu, lama emosi berlangsung, dan intensitas emosi. Hal ini akan meninggalkan bekas ingatan pada amigdala yang memengaruhi dalam kemampuan mengelola emosi.

c. Faktor Keluarga

Lingkungan keluarga memiliki peran penting dalam proses pembelajaran emosi. Hal ini terkait dengan suatu hal yang diucapkan dan dilakukan oleh orang tua kepada anak dalam hal emosi. Anak akan cenderung meniru cara orang tua dalam menilai dan mengelola emosi diri sendiri dan orang lain serta bereaksi terhadap emosi tersebut (Goleman, 2020).

d. Faktor Budaya

Menurut Goleman (2020) terdapat suatu norma di Jepang bahwa seseorang diminta untuk meminimalkan tampilan emosi dengan memasang wajah tanpa perasaan atau melebih-lebihkan apa yang dirasakan seseorang dengan membesar-besarkan ungkapan emosi. Sedangkan budaya di Asia memiliki suatu kebiasaan untuk menutupi emosi yang dirasakan.

C. Kinerja Karyawan

1. Pengertian Kinerja Karyawan

Menurut Robbins (2012) kinerja didefinisikan sebagai suatu hasil yang dicapai oleh karyawan dalam pekerjaannya menurut kriteria tertentu yang berlaku untuk suatu pekerjaan. Sedangkan menurut Koopmans (2014) mendefinisikan kinerja sebagai pola perilaku dan tindakan dari para karyawan yang relevan dengan tujuan organisasi. Kinerja ini lebih menekankan pada pola perilaku dan tindakan karyawan dibandingkan dengan hasil dari perilaku itu sendiri. Hal ini berisi perilaku yang berada dibawah kontrol dari individu itu sendiri, kecuali perilaku tersebut dipengaruhi oleh lingkungannya. (Sonnetag, 2002), kinerja diartikan sebagai permintaan dari organisasi kepada pada pekerjanya untuk dapat dilakukan dan dikerjakan dengan baik. Kinerja bukan sekedar sebuah tindakan, namun lebih pada penilaian dan proses evaluasi.

2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja

Menurut Prawirosentono (2008) kinerja merupakan hasil kerja yang dicapai seseorang atau sekelompok orang di dalam organisasi. Hasil kerja tersebut di

peroleh karena adanya faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan di perusahaan. Prawirasentono (2008) mengatakan bahwa ada 4 faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan, yaitu sebagai berikut :

a. Efektivitas dan efisiensi

Efektivitas sendiri merupakan suatu kemampuan untuk memilih tujuan yang tepat atau peralatan yang tepat untuk pencapaian tujuan yang telah ditetapkan dalam perusahaan. Efisiensi merupakan suatu kemampuan untuk menyelesaikan pekerjaan dengan benar sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan dalam perusahaan.

b. Otoritas (wewenang)

Otoritas adalah sifat dari suatu komunikasi atau perintah dalam organisasi formal yang dimiliki seorang anggota organisasi kepada anggota yang lain untuk melakukan suatu kegiatan kerja yang sesuai dengan kontribusinya.

c. Disiplin

Disiplin adalah taat kepada hukum dan peraturan yang berlaku di dalam suatu organisasi. Jika disiplin karyawan adalah kegiatan yang bersangkutan sesuai dengan perjanjian kerja organisasi tersebut.

d. Inisiatif

Inisiatif yaitu berkaitan dengan daya pikir dan kreatifitas karyawan dalam membentuk sebuah ide untuk merencanakan sesuatu yang berkaitan dengan tujuan dan sasaran organisasi tersebut.

3. Indikator Kinerja

Koopmans et al (2014) mengemukakan indikator-indikator kinerja sebagai berikut:

1. Kinerja Tugas

Kinerja tugas bisa digambarkan sebagai upaya melaksanakan tugas sebagai pegawai dalam sehari-hari yang dapat menjadi tolak ukur kinerja. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan sering mengingat akan

hasil yang harus dicapai dalam bekerja. Responden terfokus pada hasil akhir yang dapat dicapai disetiap pekerjaannya, maka dari itu responden berusaha melakukan sebaik mungkin disetiap pekerjaannya. Mayoritas responden menyatakan sering melakukan pekerjaannya dengan baik dengan waktu dan usaha yang singkat. hal ini perlu dilakukan demi meningkatkan mutu pelayanan, tak jarang responden mengerjakan pekerjaannya dengan berpacu pada waktu.

2. Kinerja Kontekstual

Kinerja kontekstual dalam hal ini Kebanyakan responden menyatakan bahwa kadang-kadang memulai atau mengambil tugas baru sendiri ketika tugas lama sudah selesai. Hal ini menunjukkan responden tidak berani mengambil tugas baru sebelum menyelesaikan tugas utama, karena responden takut hasil tugasnya tidak maksimal jika responden membagi fokus menyelesaikan kedua tugas yang dilakukan bersamaan. Lalu item berikutnya responden menyatakan sering mencari tantangan baru dari pekerjaannya. Responden menyukai tantangan yang belum pernah dirasakan sebelumnya, hal ini dapat menjadi pengalaman baru bagi responden dalam pekerjaannya dikarenakan rasa ingin tahu yang tinggi. responden juga memberikan solusi untuk menyelesaikan masalah baru. Terkadang jika responden mendapat solusi untuk masalah yang baru muncul maka ia akan menawarkan guna menyelesaikan masalah tersebut.

3. Perilaku Kerja Kontra Produktif

Perilaku kerja kontraproduktif merupakan perilaku yang disengaja maupun tidak disengaja dari individu yang dapat menghambat kinerja sendiri diri maupun orang lain. Hal ini menunjukkan bahwa responden kadang-kadang mengeluh mengenai hal-hal yang kecil saat bekerja. Tak jarang keluhan pekerjaan muncul secara tiba-tiba ketika responden merasa sulit menyelesaikan pekerjaannya. lalu ada kebanyakan responden secara individu menyatakan terkadang menimbulkan masalah besar dari pada yang lainnya di tempat kerja. Hal ini terjadi karena banyak faktor misalnya kecerobohan, kurang teliti. Tidak dapat di hindari bahwa hal yang tidak disengaja.

D. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan suatu sumber yang dijadikan acuan dalam melakukan penelitian dan melihat hasil penelitiannya dan akan dibandingkan dengan penelitian selanjutnya.

Tabel 2. Penelitian Terdahulu

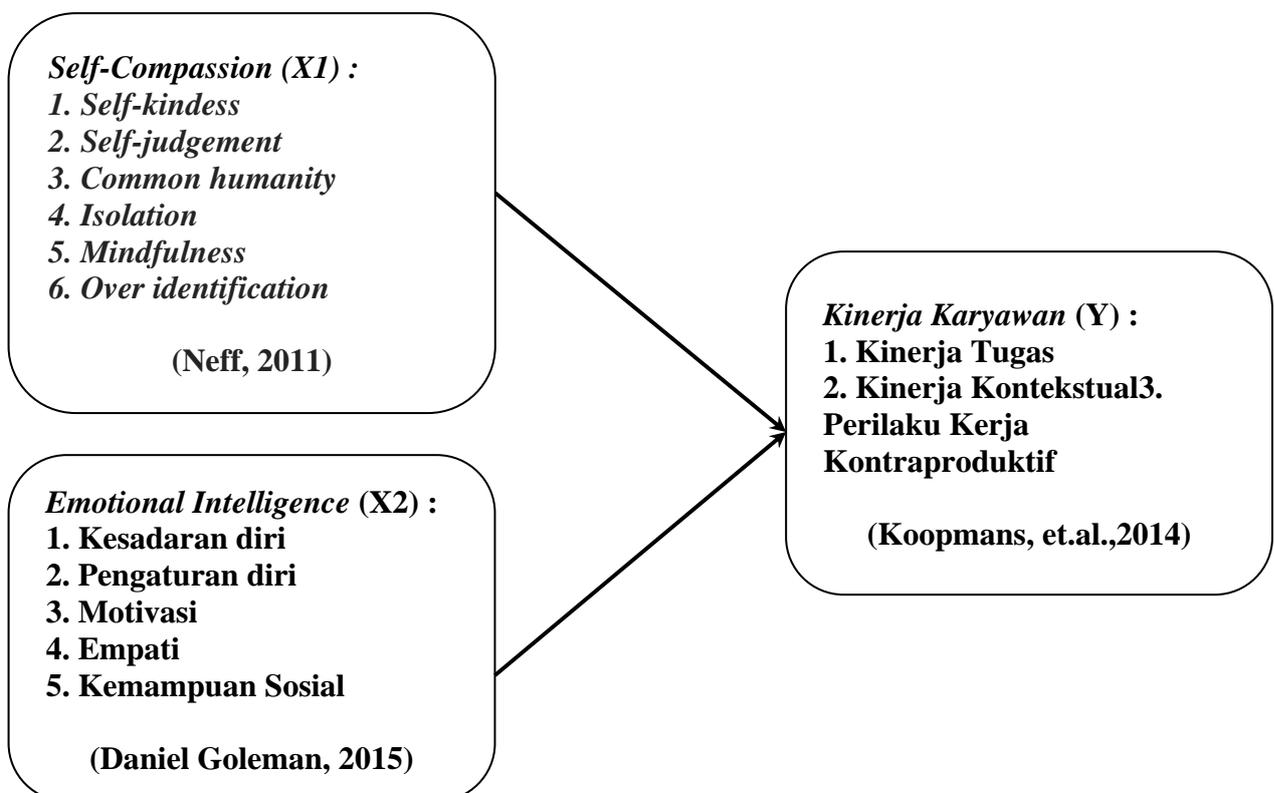
No	Peneliti	Judul	Hasil Penelitian
1.	Michael sony dan Nandakumar mekoth (2016)	<i>The relationship between emotional intelligence, Employee Adaptability, Job satisfaction and Job Performance.</i>	Penelitian menemukan bahwa ada hubungan positif antara <i>emotional intelligence</i> dengan <i>job performance</i> .
2.	Akhtar et al (2017)	<i>The effect of emotional Intelligence on Employee's Job Performance: the Moderating Role Of Perceived Organizational Support.</i>	Kecerdasan Emosional berpengaruh positif terhadap kinerja tugas.
3.	Wong and Law (2002)	<i>The effects of leader and follower emotional intelligence on performance and attitude: An exploratory study.</i>	<i>Emotional intelligence</i> berpengaruh terhadap <i>Job Performance</i> .
4.	Koopmans, et al. (2014)	<i>Construct Validity of the Individual Work Performance Quistionnaire.</i>	Secara keseluruhan, <i>Individual Work Performance Quistionnaire (IWPQ)</i> mengindikasikan gagasan validitas yang dapat diterima. Para peneliti diberikan sebuah instrumen pengukuran kinerja yang valid dan reliabel, serta dapat digunakan untuk pegawai dengan sektor pekerjaan yang berbeda.
5.	Nicole Barczak and Robert C. Eklund (2018)	<i>The moderating effect of self-compassion on relationships between performance and subsequent coping and motivation.</i>	<i>Self-compassion</i> memiliki asosiasi positif dan negatif dengan motivasi yang ditentukan sendiri dan dikendalikan. <i>Self-compassion</i> dapat mendukung motivasi yang ditentukan sendiri dalam bertahan menuju penguasaan tujuan atau tugas (Neff et al., 2005). Dan <i>Self-compassion</i> juga

No	Peneliti	Judul	Hasil Penelitian
			berpengaruh terhadap kinerja seseorang dalam melakukan tugas dan tanggung jawab pekerjaan.
6.	Widayati (2016)	Pengaruh kecerdasan emosional, tingkat pendidikan dan karir terhadap kinerja karyawan.	Kecerdasan emosional memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.
7.	Sastrawinata (2011)	Pengaruh kesadaran diri, pengaturan diri, motivasi, empati, dan keterampilan sosial terhadap kinerja auditor pada KAP di kota Palembang.	Kesadaran diri, pengaturan diri, motivasi, empati, dan keterampilan sosial berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kinerja.

E. Kerangka Pikir

Berdasarkan uraian di atas maka dapat digambarkan kerangka pemikiran sebagai berikut:

Kerangka Pikir Penelitian :



Gambar 1. Kerangka Pikir

F. Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap masalah yang masih praduga yang masih harus diverifikasi. Lebih jelas lagi, hipotesis merupakan pernyataan sementara, namun dapat diuji yang memprediksi apa yang ingin peneliti temukan dalam data empiris peneliti (Sekaran, 2017). Sejalan dengan rumusan masalah dan kerangka teoritis yang ada dalam penelitian ini maka peneliti mengajukan hipotesis berupa:

1. Pengaruh kepekaan diri terhadap kinerja

Kepekaan diri adalah sikap tersentuh dan terbuka atas kesulitan sendiri, bukan menghindari atau melepaskan dari kesulitan tersebut, melainkan memiliki keinginan untuk meringankan kesulitan individu dan menyembuhkan diri sendiri dengan kebaikan (Hidayati & maharani, 2013). Kepekaan diri (*self-compassion*) adalah sikap individu dalam memberikan pemahaman dan kebaikan kepada diri sendiri ketika mengalami kegagalan ataupun membuat kesalahan, dengan tidak menghakimi diri sendiri dan tidak mengkritik diri sendiri atas ketidaksempurnaan, kelemahan, dan kegagalan yang dialami diri sendiri.

Self-compassion sangat penting bagi kinerja, untuk membantu dalam menghadapi kesulitan dalam kehidupan dan membantu untuk berhenti menyalahkan diri kita sendiri untuk hal-hal yang tidak dapat dikendalikan. Penelitian yang dilakukan oleh Sastrawinata (2011) menemukan bahwa kepekaan diri berpengaruh signifikan terhadap kinerja.

Dari uraian diatas dapat diajukan hipotesis sebagai berikut:

H1 : Kepekaan diri berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja *driver Online* di Bandar Lampung.

2. Pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja

Kecerdasan emosional kemampuan untuk memotivasi diri sendiri dan bertahan menghadapi frustrasi, mengendalikan dorongan hati dan tidak melebih-lebihkan kesenangan, mengatur suasana hati dan menjaga agar beban stress tidak melumpuhkan kemampuan berfikir, berempati, dan berdoa (Goleman,

2020). Kesadaran diri yang baik membuat seorang karyawan dapat tampil dengan keyakinan diri, sehingga dapat berbuat tegas dan mampu membuat keputusan yang baik dalam keadaan tidak pasti dan tertekan. Pengaturan diri Seorang karyawan yang mampu mengatur emosi diri yang baik akan memiliki rasa tanggung jawab atas kinerjanya pribadi dan mempunyai kemampuan beradaptasi dalam menghadapi berbagai perubahan. Mengatur emosi membuat seorang karyawan dapat mengendalikan pikiran untuk tetap tenang mengerjakan tugas pribadinya. Motivasi Kemampuan untuk memotivasi diri sendiri akan membuat karyawan menjadi lebih semangat dalam bekerja, sehingga kinerjanya akan meningkat. Empati Kemampuan berempati membuat seseorang menjadi mudah untuk diterima banyak orang dan merasa dihargai, begitu pula hal yang sama dirasakan oleh orang lain yang merasa dirinya dihargai dengan pemikiran yang mempunyai perbedaan sudut pandang.

Keterampilan sosial yaitu kemampuan untuk menangani emosi dengan baik dan berinteraksi dengan lancarketika berhubungan dengan orang lain, mempengaruhi dan memimpin orang lain, dapat menyelesaikan perselisihan dan untuk bekerja sama dalam tim. Penelitian yang dilakukan oleh Widayati (2016), Akhtar et al (2017) menemukan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja. Dari uraian diatas dapat diajukan hipotesis sebagai berikut:

H2 : Kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja *Driver online* di Bandar Lampung.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Objek Penelitian

Objek dalam penelitian “Pengaruh Kepekaan Diri dan Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja karyawan” adalah Driver *Online* di Bandar Lampung.

B. Jenis Penelitian

Ada tiga jenis riset atau penelitian, yaitu: penelitian eksploratori, penelitian deskriptif, dan penelitian kausal (Oei, 2010). Jenis penelitian yang dilakukan oleh peneliti tergantung pada informasi yang akan dicari dalam riset SDM. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Penelitian Eksploratori

Penelitian eksploratori merupakan desain penelitian yang tujuan utamanya memperoleh pandangan mendalam dan menyeluruh tentang masalah manajemen SDM yang sebenarnya, atau penelitian hanya sekedar untuk mengetahui permasalahan awal atau ada tidaknya masalah yang ada di dalam SDM.

2. Penelitian Deskriptif

Penelitian deskriptif merupakan desain penelitian yang tujuan utamanya menggambarkan sesuatu, jenis penelitian ini biasanya lanjutan dari penelitian eksploratori.

3. Penelitian Kausal

Penelitian kausal merupakan desain penelitian yang tujuan utamanya membuktikan hubungan sebab-akibat atau hubungan mempengaruhi dan

dipengaruhi dari variabel-variabel yang diteliti. Variabel yang mempengaruhi disebut variabel independen, sedangkan variabel yang dipengaruhi disebut variabel dependen.

Berdasarkan penjelasan di atas dapat diambil kesimpulan bahwa penelitian ini termasuk kedalam desain penelitian kausal yang membuktikan hubungan sebab akibat atau hubungan mempengaruhi dan dipengaruhi antara kepekaan diri dan kecerdasan emosional terhadap kinerja *driver online* di bandar lampung.

C. Sumber Data

Sumber data merupakan suatu sumber yang dibutuhkan peneliti untuk memperoleh data yang konkrit sebagai faktor penting dari sebuah penelitian. Sumber data dibagi menjadi dua, yaitu sumber data primer dan sekunder.

1. Data primer

Data primer adalah informasi yang diperoleh dari pihak pertama yang berkaitan dengan variabel penelitian yang diteliti (Sekaran, 2017). Berdasarkan sifatnya, data primer dibagi menjadi dua macam, yaitu:

- a. Data kualitatif, bersifat tidak terstruktur sehingga variasi data dari sumbernya mungkin sangat beragam, hal ini disebabkan karena para karyawan yang terlibat dalam penelitian diberi kebebasan untuk mengutarakan pendapat.
- b. Data kuantitatif, bersifat terstruktur sehingga mudah dibaca peneliti. Data kuantitatif yaitu data yang dapat dihitung berupa angka-angka yang diperoleh langsung, seperti jumlah pegawai, tingkat penilaian prestasi, absensi, dan data-data lainnya yang menunjang penelitian ini.

Jenis data yang digunakan sebagai dasar pengujian hipotesis dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh langsung dari *driver online* di bandar lampung sebagai responden dengan instrumen utama berupa kuesioner.

2. Data sekunder

Data sekunder merupakan informasi yang dikumpulkan dari sumber yang telah ada seperti dari literatur, internet, dan studi kepustakaan terkait dengan topik penelitian.

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan (Sugiyono, 2009). Populasi dalam penelitian ini adalah *driver online* di Bandar Lampung.

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi (Sugiyono, 2010). Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *non-probability* sampling dengan teknik *purposive sampling* yaitu pengambilan sampel yang didasarkan pada pertimbangan-pertimbangan tertentu. Penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini dapat menggunakan rumus teori Heir dan Uma Sekaran. Teori Uma Sekaran mengatakan bila dalam penelitian akan melakukan analisis dengan multivariate (korelasi atau regresi ganda), maka jumlah anggota sampel minimal 5 kali dari jumlah indikator kuesioner yang diteliti (Sugiyono, 2010). Jadi karena penelitian ini terdiri dari 46 indikator, maka jumlah sampel minimal adalah $46 \times 5 = 230$ responden. Berdasarkan pendapat di atas, jumlah sampel yang dianalisis dalam penelitian ini minimal memenuhi pedoman penentuan oleh Sekaran (2017), yaitu 230 responden.

E. Variabel Penelitian

Sugiyono (2018) mendefinisikan variabel sebagai suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, obyek atau kegiatan mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Variabel berdasarkan hubungannya dapat dikelompokkan menjadi beberapa variabel yaitu :

1. Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau variabel yang nilainya tidak dipengaruhi oleh variabel lain. Variabel bebas penelitian ini adalah kepekaan diri yang akan diwakili sebagai X1 dan kecerdasan emosional sebagai X2.
2. Variabel terikat (dependen) adalah variabel yang dipengaruhi (respon) atau variabel yang nilainya tergantung oleh perubahan variabel yang lain. Dalam penelitian ini kinerja *driver online* di bandar Lampung yang akan diwakili sebagai Y.

F. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data merupakan bagian integral dari desain penelitian untuk memperoleh data dan informasi yang diperlukan dalam skripsi. Metode yang digunakan peneliti adalah metode kuesioner yaitu :

1. Metode Kuesioner

Metode kuesioner adalah daftar pertanyaan tertulis yang dirumuskan sebelumnya yang akan dijawab oleh responden. Menggunakan alternatif jawaban yang sama untuk berbagai macam pertanyaan membuat responden dapat memberikan jawaban terhadap berbagai macam pertanyaan dalam waktu yang relatif singkat Sekaran (2006). Penyebaran kuesioner ini merupakan mekanisme pengumpulan data yang efisien, karena kuesioner dapat disebarkan melalui email atau whatsapp kepada responden. Pengukuran kuesioner pada penelitian ini menggunakan Skala Likert, di mana skor yang diberikan pada setiap jawaban responden adalah :

Tabel 3. Skala Pengukuran Likert

No	Jawaban	Kode	Bobot
1	Sangat tidak setuju	STS	1
2	Tidak setuju	TS	2
3	Netral	N	3
4	Setuju	S	4
5	Sangat setuju	SS	5

Skala likert memiliki 5 komponen jawaban dan bobot penilaian berupa Sangat Tidak Setuju (STS), Tidak Setuju (TS), Netral (N), Setuju (S), Sangat Setuju (SS). Skor masing-masing pilihan 1,2,3,4,5 untuk pernyataan positif dan 5,4,3,2,1 untuk pernyataan negatif atau revers.

2. Studi Kepustakaan

Kegiatan mengumpulkan bahan-bahan yang berkaitan dengan penelitian yang berasal dari buku, jurnal-jurnal ilmiah, literatur-literatur serta publikasi-publikasi lain yang layak dijadikan sumber penelitian.

G. Definisi Operasional

Nazir (2009), menyatakan bahwa definisi operasional adalah suatu definisi yang diberikan kepada suatu variabel dengan cara memberikan arti atau menspesifikasikan kegiatan ataupun memberikan suatu operasional yang diperlukan untuk mengukur variabel tersebut

Tabel 4. Definisi Operasional Variabel

Variabel	Definisi Variabel	Indikator	Skala
Kepekaan diri (X1)	Kepekaan diri (<i>self-compassion</i>) adalah sikap individu dalam memberikan pemahaman dan kebaikan kepada diri sendiri ketika mengalami kegagalan ataupun membuat kesalahan, dengan tidak menghakimi diri sendiri dan tidak mengkritik diri sendiri atas ketidaksempurnaan, kelemahan, dan kegagalan yang dialami diri sendiri. (Neff 2011)	1. <i>Self-Kindness</i> 2. <i>Self Judgment</i> 3. <i>Common Humanity</i> 4. <i>Isolation</i> 5. <i>Mindfulness</i> 6. <i>Over Identification</i> (Neff 2011)	Likert
Kinerja (Y)	Kinerja individu adalah perilaku atau tindakan yang relevan dengan tujuan organisasi. (Koopmans, et. al., 2014)	1. Kinerja tugas 2. Kinerja konstektual 3. Kinerja kontraproduktif (Koopmans, et.al., 2014)	Likert

H. Uji Instrumen Penelitian

1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur valid tidaknya suatu kuesioner (Ghozali, 2016). Kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Teknik uji validitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis faktor dengan bantuan software SPSS. Pengukuran tingkat interkorelasi antar variabel dapat dilakukan analisis faktor menggunakan *Kaiser Meyer Olkin Measure of Sampling Adequacy* (KMO MSA). Proses analisis dapat dilanjutkan apabila nilai KMO MSA lebih besar dari 0,5. Validitas suatu butir kuesioner dapat diketahui jika nilai factor loading $> 0,5$. Nilai faktor loading yang kurang dari 0,5 dan terjadi cross loading harus dikeluarkan sampai tidak ada lagi nilai factor loading yang kurang dari 0,5.

2. Uji Reliabilitas

Ghozali (2016) menyatakan reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan program SPSS dan menggunakan teknik pengukuran *chronbach alpha*, hasil pengujian dapat dikatakan reliabel apabila *chronbach alpha* $> 0,6$.

3. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, baik variabel dependen maupun variabel independen keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak (Ghozali, 2016). Untuk membuktikan apakah data terdistribusi normal dapat dilihat dari nilai sig $> 0,05$ maka data terdistribusi normal.

I. Analisis Data

Berdasarkan rerangka penelitian maka analisis data menggunakan regresi linear berganda dengan rumus sebagai berikut :

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + e_t$$

Keterangan :

- Y : Kinerja driver *online* di bandar lampung
- X1 : Kepekaan diri
- X2 : kecerdasan emosional
- a : Konstanta
- b1 – b2 : Koefisien regresi masing-masing variabel
- e_t : error term.

J. Pengujian Hipotesis

Hipotesis berfungsi untuk memberi suatu pernyataan berupa dugaan tentang hubungan tentatif antara fenomena-fenomena dalam penelitian. Setelah data diperoleh, maka data tersebut selanjutnya diolah dan dianalisis pengujian sesuai dengan metode penelitian yang dibutuhkan, hal ini dimaksudkan agar mendapatkan gambaran yang jelas untuk memecahkan masalah yang sedang diteliti, sehingga mempermudah peneliti untuk menganalisis dan menarik kesimpulan mengenai permasalahan yang dihadapi. Oleh karena itu dilakukan pengujian sesuai dengan metode penelitian yang dibutuhkan, yaitu Uji dilakukan dengan Uji Signifikan Parsial (Uji – t) dan Uji Signifikan Simultan (Uji – F). Uji t digunakan untuk menguji secara parsial masing-masing variabel. Hasil Uji t dapat dilihat pada tabel *coefficients* pada kolom sig (Significance). Uji F dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara simultan (Ghozali, 2016).

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan mengenai Pengaruh Kepekaan Diri dan Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja *Driver Online* Di Bandar Lampung, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Kepekaan diri berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja *driver online* di Bandar Lampung. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kepekaan diri yang dimiliki oleh *driver online*, maka akan semakin baik kinerja yang akan dihasilkan.
2. Kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja *driver online*. Hal ini menunjukkan semakin tinggi kecerdasan emosional yang dimiliki oleh *driver online*, maka akan semakin baik kinerja yang akan dihasilkan.

B. Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka peneliti memberikan saran sebagai berikut:

1. Melatih kepekaan diri karyawan *driver online* sangat penting untuk meringankan kesulitan dan menyembuhkan diri dengan kebaikan terhadap sesama. Dalam hal ini, Perusahaan *driver online* dapat meningkatkan kepekaan diri dari karyawan dengan mengadakan pelatihan mengenai kepekaan diri seperti; mengembangkan aspek kepribadian yang tidak disukai karyawan dan manajemen emosi serta menyediakan sesi konseling mengenai aspek-aspek kepribadian karyawan.

2. Kecerdasan emosional membantu karyawan dalam memahami dan mengatur emosi untuk mendorong perkembangan emosi dan intelektualitas. Perusahaan dapat meningkatkan kecerdasan emosional para *driver online* dengan memberikan training secara kontinu tentang pengendalian diri dan menumbuhkan rasa empati terhadap sesama.
3. Kinerja karyawan akan semakin optimal apabila perusahaan mampu memberikan transparansi terhadap hasil kinerja dan memenuhi hak karyawan. Perusahaan dapat memberikan pelatihan dan *reward* kepada karyawan untuk dapat bekerjasama dengan tim dan berinovasi demi kemajuan perusahaan.
4. Peneliti berikutnya yang memilih topik yang sejenis dengan penelitian ini, baiknya mencari atau menambahkan variabel yang berkaitan dengan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja. Jika memilih variabel yang sama peneliti juga dapat mencari objek yang berbeda agar dapat mengetahui perbandingan dari penelitian sebelumnya, sehingga hasil penelitian dapat lebih baik lagi.

DAFTAR PUSTAKA

- A.A. Anwar Prabu Mangkunegara. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, Bandung : Remaja Rosdakarya.
- Abimbola Eke, Margo Adam, Kent Kowalski & Leah Ferguson. 2019.: Narratives of adolescent women athletes' body self-compassion, performance and emotional wellbeing, *Qualitative Research in Sport, Exercise and Health*, DOI: 10.1080/2159676X.2019.1628805.
- Akhtar et al. 2017. The Effect of Emotional Intelligence on Employee's Job Performance: the Moderating Role of Perceived Organizational Support. *J Account Mark*, 6-3.
- Andrew, S., & Leon Cazarez, F. 2015. Mediating Effects of Organizational Citizenship Behavior on Organizational Performance : Empirical Analysis of Public Employees in Guadalajara, Mexico. *Econo Quantum* 12(2): 71-92
- Bacha, E. 2014. The relationship between transformational leadership, task performance and job characteristics. *Journal of Management Development*. Vol. 33 No. 4.
- Barczak, N. and Eklund, R.C., 2020. The moderating effect of self-compassion on relationships between performance and subsequent coping and motivation. *International Journal of Sport and Exercise Psychology*, 18(2), pp.256-268.
- Daniel. 2007. *Kecerdasan Emosional*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Ekaputra, A. D., & Sitohang, S. (2021). Pengaruh Pendidikan Dan Pelatihan, Stres Kerja, Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Jasa Raharja (Persero) Cabang Jawa Timur. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen (Jirm)*, 10(6).
- Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23 (Edisi 8)*. Cetakan ke VIII. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

- Gilbert, P., Clarke, M., Kemple, S., Miles, J. N. V., & Isons, C. 2004. Criticizing and reassuring oneself: An exploration of forms, style, and reasons in female students. *British Journal of Clinical Psychology*, 43, 31–50.
- Goleman, D. 2020. *Emotional Intelligence*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama Edisi 8 Tahun XVI
- Hidayati dan Maharani. 2013. *Self compassion (welas asih): Sebuah alternatif konsep transpersonal tentang sehat spiritual menuju diri yang utuh. Prosiding psikologi kesehatan*. Semarang: Universitas Katolik Soegijapranata Semarang.
- Hosseini, E.S., & Zirak, M. 2016. The relationship between emotional intelligence and organizational citizenship behavior and organizational commitment in city secondary school teachers Torbat-h. *International Research Journal of Applied and Basic Sciences*. 10 (7), 962-971.
- Ioannidou F & konstantikaki V, 2008. Empathy and Emotional Intelligence: What is it really about?. *International Journal of Caring Sciences*. Vol 1 Issue 3.
- Jahanzeb, S., Fatima, T., Javed, B., & Giles, J. P. 2020. Can mindfulness overcome the effects of workplace ostracism on job performance?. *The Journal of social psychology*, 160(5), 589-602.
- Kakabadse, N. K., Kouzmin, A., & Kakabadse, A. K. 2017. Technostress: over identification with information technology and its impact on employees and managerial effectiveness. In *Creating futures: Leading change through information systems* (pp. 259-296). Routledge.
- Killham, M. E., Mosewich, A. D., Mack, D. E., Gunnell, K. E., & Ferguson, L. J. 2018. Women athletes' self-compassion, self-criticism, and perceived sport performance. *Sport, Exercise, and Performance Psychology*, 7(3), 297.
- Koopmans, L., et al. 2014. Construct Validity of The Individual Work Performance Questionnaire. *Journal of Occupational and Environmental Medicine*: 56(3), 331-337.
- Ling, D., Petrakis, M. and Olver, J.H., 2021. The use of common humanity scenarios to promote compassion in healthcare workers. *Australian Social Work*, 74(1), pp.110-121.
- Mantzios, M. and Egan, H.H., 2017. On the role of self-compassion and self-kindness in weight regulation and health behavior change. *Frontiers in psychology*, 8, p.229.

- Mayer, J. D. Salovey, P. Caruso, D. R. 2004. Emotional Intelligence: Theory, Findings, and Implications. *Psychological Inquiry*. Vol. 15. No. 3. 197-215.
- Merlyne, M. 2021. Pengaruh Self-Compassion Terhadap Resiliensi Pada Perawat Covid-19 Di Rumah Sakit Jakarta (Doctoral Dissertation, Universitas Pelita Harapan).
- Murniati, I. G. A., Edy Sujana, S. E., & Purnamawati, I. G. A. 2018. Pengaruh Pengenalan Diri, Pengendalian Diri, Motivasi, Empati, Dan Keterampilan Sosial Terhadap Pertimbangan Penentuan Risiko Audit Pada Kantor Akuntan Publik Di Provinsi Bali. Jimat (*Jurnal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi*) Undiksha, 8(2).
- Nazir, Moh. 2013. *Metode Penelitian*. Ghalia Indonesia. Bogor.
- Neff, K. D. & Germer, C. K. 2013. Self-compassion in clinical practice. *Journal of Clinical Psychology*, 69 (8), 856-867.
- Neff, K. D., Kirkpatrick, K. & Rude, S. S. 2007. Self-compassion and its PDF to adaptive psychological functioning. *Journal of Research in Personality*, 41, 139-154.
- Neff, Kristin D., Pisitsungkagarn and Ya-Ping Hsieh. 2008. Self-Compassion and Self-Constraint in the United States, Thailand, and Taiwan. *Journal of Cross Cultural Psychology*, 39, 267.
- Neff, Kristin dan Nathasa Beretvas. 2013. Self-Compassion and Romantic Relationship. *Self and Identity* 17 (1), 78-98.
- Neff, Kristin. 2003. Development and validation of a scale to measure selfcompassion. *Self and Identity*, 2, hlm. 223-250.
- Neff, Kristin. 2011. Self compassion, self esteem, and well being. *Social and Personality Compass*, 5.
- Nicole Barczak & Robert C. Eklund. 2018: The moderating effect of selfcompassion on relationships between performance and subsequent coping and motivation, *International Journal of Sport and Exercise Psychology*, DOI: 10.1080/1612197X.2018.1511620
- Nofrianda, R., Sari, E. Y. D., & Widiana, H. S. 2020. Kinerja Kontekstual dan Faktor-Faktor yang Memengaruhi. *Psycho Idea*, 18(1), 45-52.
- Nursiani, N. P. 2020. Transformasi Sumber Daya Manusia Dan Organisasi Dalam Menghadapi Persaingan Bisnis. Glory: *Jurnal Ekonomi & Ilmu Sosial*, 1(1), 53-64.

- Oei, Istijanto. 2010. *Riset Sumber Daya Manusia*. Gramedia Pustaka Utama. Edisi Revisi.
- Phillips, W.J., 2021. Self-compassion mindsets: The components of the self-compassion scale operate as a balanced system within individuals. *Current Psychology*, 40(10), pp.5040-5053.
- Pratama, aditya yuda. dan suhaeni, tintin. 2017. Pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan. *Jurnal Riset Bisnis & Investasi*. Vol 3 No.2.
- Prawirosentono, Suryadi. 2008. *Kebijakan Kinerja Karyawan*. Yogyakarta:BPFE.
- Ramadhani, Fadhilah & Nurdibyanandaru, Duta. 2014. Pengaruh selfcompassion terhadap kompetensi emosi remaja akhir. *Jurnal Psikologi Klinis dan Kesehatan Mental Universitas Airlangga* 3
- Robbins, Stephen P. 2012. *Perilaku Organisasi*. Edisi dua belas. Jakarta: PT Salemba Empat.
- Rotundo, M. and Sackett, P.R. 2002. The Relative Importance of Task, Citizenship, and Counterproductive Performance to Global Aspects of Job Performance: A Policy Capturing Approach. *Journal of Applied Psychology*, 87, 66-80.
- Sastrawinata, hendra. 2011. Pengaruh kesadaran diri, pengaturan diri, motivasi, empati, dan keterampilan sosial terhadap kinerja auditor pada KAP di kota Palembang. Skripsi politeknik negeri sriwijaya Palembang.
- Satriyono, G., & Vitasromo, P. 2018. Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Guru di SMP Negeri 4 Kediri. *Jurnal Ekonika: Jurnal Ekonomi Universitas Kadiri*, 3(1).
- Sekaran, Uma dan Roger Bougie. 2017. *Metode Penelitian untuk Bisnis: Pendekatan Pengembangan-Keahlian*, Edisi 6, Salemba Empat, Jakarta Selatan 12610.
- Sekaran, Uma. 2006. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Sonnentag, S & Frese, M. 2002. Performance Concepts and Performance Theory. *Psychological Management of Individual Performance*, 1-24.
- Sony, M., dan Mekoth, N. 2016. The relationship between emotional intelligence, Employee Adaptability, job satisfaction and job performance. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 30, 20–32.

- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sunargo, S., & Hastuti, D. 2019. Mengatasi perilaku kerja kontraproduktif melalui peran integratif politik organisasional dan kecerdasan emosional pada era revolusi industri 4.0. *Jurnal Paradigma Ekonomika*, 14(2), 45-54.
- Sutrisno, Edy. 2016, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta.
- Widayati, catur. 2016. Pengaruh kecerdasan emosional, tingkat pendidikan dan karir terhadap kinerja karyawan. *Jurnal Ekonomi*.
- Wong, C., dan Law, K. S. 2002. The effect of leader and follower emotional intelligence on performance and attitude: An exploratory study. *Leadership Quarterly (Vol. 13)*.