

Pengaruh Kecerdasan Emosional, Locus of Control Terhadap Kinerja Pegawai Rumah Sakit

Lola Novita ✉

Universitas Wira Bhakti

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana Pengaruh Kecerdasan Emosional, Locus of Control Terhadap Kinerja Pegawai Rumah Sakit Sayang Rakyat. Data primer dan sekunder digunakan. Penelitian semacam ini bersifat kuantitatif. Partisipan dalam penelitian ini adalah pegawai Rumah Sakit Sayang Rakyat. 35 pegawai dijadikan sebagai sampel penelitian. Analisis data, uji validitas dan reliabilitas, uji normalitas, uji heteroskedastisitas, uji multikolinearitas, analisis regresi linier berganda, uji R² (koefisien determinasi), dan uji t parsial digunakan dalam penelitian ini. Temuan penelitian menunjukkan bahwa variabel Locus of Control mempunyai pengaruh kecil dan negatif terhadap kinerja pekerja, sedangkan variabel Kecerdasan Emosional mempunyai pengaruh positif dan besar.

Kata Kunci: *Kecerdasan emosional, Locus of Control, Kinerja Pegawai.*

Copyright (c) 2024 Lola Novita

✉ Corresponding author :

Email Address : lolanov71@gmail.com

PENDAHULUAN

Dalam dunia kerja, kinerja pegawai merupakan salah satu aspek yang penting dalam keberhasilan sebuah organisasi (Munandar et al., 2020). Pegawai yang memiliki kinerja yang baik memiliki kemampuan untuk menghasilkan kontribusi yang signifikan dalam mencapai tujuan organisasi (Bahasoan & Baharuddin, 2023). Dalam dunia pelayanan kesehatan, kinerja pegawai rumah sakit menjadi salah satu aspek vital yang mempengaruhi efektivitas dan efisiensi penyediaan layanan kepada pasien. Rumah sakit sebagai pusat pelayanan kesehatan tingkat lanjut membutuhkan tim yang terkoordinasi dengan baik, memiliki kompetensi yang memadai, serta mampu menjaga standar pelayanan yang tinggi. Kinerja pegawai rumah sakit tidak hanya mencakup aspek teknis dalam melakukan tugasnya, tetapi juga melibatkan komunikasi yang efektif, kolaborasi tim, dan sikap profesionalisme yang konsisten.

Kecerdasan emosional merupakan kemampuan untuk mengelola emosi secara efektif memiliki korelasi positif dengan kinerja kerja. Dalam pelayanan kesehatan, interaksi dengan pasien dan rekan kerja seringkali memunculkan tantangan emosional, sehingga kecerdasan emosional yang dimiliki oleh pegawai merupakan hal yang menarik untuk dikaji. Kecerdasan emosional yang tinggi berhubungan dengan peningkatan kualitas layanan (Kurian, 2013; Kernbach & Schutte, 2005; Othman et al., 2008; Bardzil & Slaski, 2003; Gabbott et al., 2011; Levitats & Vigoda-Gadot, 2017; Bagshaw, 2000; Ogińska-Bulik, 2005). Hal ini sangat relevan dalam organisasi jasa

seperti Rumah Sakit, di mana karyawan perlu mengatur emosi mereka sendiri dan emosi pelanggan (Kurian, 2013). EI juga terkait dengan kepuasan pelanggan, dengan EI yang lebih tinggi mengarah pada kepuasan yang lebih besar (Kernbach & Schutte, 2005). EI dikaitkan dengan motivasi pelayanan publik, kepuasan kerja, dan kualitas pelayanan (Levitats & Vigoda-Gadot, 2017). Pelatihan EI dapat meningkatkan kerja sama tim, layanan pelanggan, dan manajemen keragaman (Bagshaw, 2000), dan dapat membantu pekerja layanan manusia untuk mengatasi stres kerja (Ogińska-Bulik, 2005).

Salah satu komponen utama dari kecerdasan emosional adalah kesadaran diri, yaitu kemampuan untuk mengenali dan memahami emosi serta dampaknya terhadap perilaku dan keputusan. Pegawai rumah sakit yang memiliki kesadaran diri yang baik mampu mengenali tanda-tanda stres atau kelelahan yang mungkin mempengaruhi kinerja mereka, dan mereka dapat mengambil langkah-langkah untuk mengatasi kondisi tersebut sebelum berdampak negatif pada pelayanan pasien. Kesadaran diri adalah salah satu prediktor yang kuat untuk kinerja yang baik di tempat kerja (Goleman et al., 2017). Kemampuan untuk mengelola emosi juga merupakan komponen penting dari kecerdasan emosional. Di rumah sakit, situasi-situasi yang memicu emosi tinggi seperti kegagalan dalam menyelamatkan nyawa pasien atau konflik antar tim sering terjadi, kemampuan untuk tetap tenang dan mengambil keputusan yang tepat menjadi kunci.

Kemampuan untuk memahami emosi orang lain, yang dikenal sebagai empati, juga penting dalam konteks pelayanan kesehatan. Dokter dan perawat yang mampu merasakan apa yang dirasakan oleh pasien mereka, serta dapat mengkomunikasikan empati mereka secara efektif, cenderung memiliki hubungan yang lebih baik dengan pasien dan dapat memberikan pelayanan yang lebih holistik. Penelitian (Decety, 2020) menunjukkan bahwa empati adalah prediktor yang kuat untuk kepuasan pasien dan hasil klinis yang lebih baik.

Dalam menjalankan tugasnya, para pegawai rumah sakit dituntut untuk memberikan pelayanan yang optimal kepada pasien dengan tetap memperhatikan standar profesionalisme yang tinggi. Namun, sering kali terjadi kinerja pegawai dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk aspek psikologis yang mendasarinya. Salah satu konsep psikologis yang relevan untuk dipertimbangkan dalam konteks ini adalah "locus of control" atau letak kendali. Konsep ini merujuk pada kecenderungan individu untuk menempatkan sumber daya pengendalian (control) atas peristiwa-peristiwa yang terjadi dalam hidupnya. Locus of control dapat dibagi menjadi dua kategori utama, yaitu internal dan eksternal. Individu dengan locus of control internal cenderung percaya bahwa mereka memiliki kendali atas hasil-hasil dalam hidup mereka, sementara individu dengan locus of control eksternal cenderung meyakini bahwa faktor eksternal seperti keberuntungan atau nasiblah yang menentukan hasil-hasil tersebut.

Pentingnya locus of control dalam konteks kinerja pegawai rumah sakit menjadi semakin jelas karena pekerjaan di lingkungan tersebut seringkali memunculkan tantangan-tantangan yang membutuhkan tanggapan yang cepat dan tepat. Kemampuan pegawai untuk mengatasi tekanan dan menjaga kualitas pelayanan mereka dapat sangat dipengaruhi oleh persepsi mereka terhadap kontrol diri dan situasi.

Berbagai penelitian telah menunjukkan dampak signifikan dari locus of control terhadap kinerja karyawan di sektor kesehatan. (Harmen et al., 2022) dan (Annisa & Ginarti, 2023) menemukan pengaruh positif dari locus of control terhadap kinerja karyawan, dengan penelitian yang terakhir juga menekankan pentingnya efikasi diri. (Rashid, 2021) mengeksplorasi lebih lanjut interaksi antara locus of control dengan role stress dan budaya organisasi dalam membentuk kinerja karyawan. (Kesavayuth et al., 2020) memberikan perspektif yang lebih luas, menghubungkan locus of control dengan kesehatan, pemanfaatan layanan kesehatan, dan kepuasan kerja. Penelitian-penelitian ini secara kolektif menyoroti peran penting locus of control dalam membentuk kinerja karyawan rumah sakit.

Secara objektif, penelitian ini bertujuan untuk mengkaji hubungan antara locus of control dan peningkatan kinerja pegawai rumah sakit. Dengan memahami hubungan ini, diharapkan dapat ditemukan strategi atau intervensi yang efektif untuk meningkatkan kinerja pegawai rumah sakit secara keseluruhan.

METODOLOGI

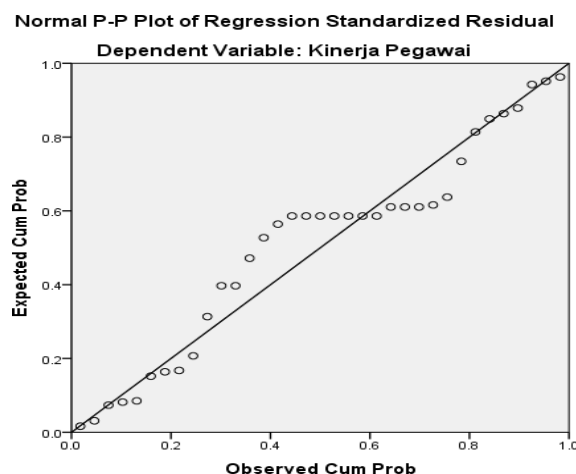
Penelitian ini menggunakan desain penelitian kuantitatif dengan pendekatan korelasional. Desain ini dipilih karena dapat menguji hubungan antara variabel-variabel yang ada, yaitu kecerdasan emosional, locus of control, dan kinerja pegawai. Penelitian ini akan melibatkan pengumpulan data dari pegawai Rumah Sakit Sayang Rakyat melalui kuesioner yang telah disebarakan kepada responden yang merupakan pegawai di rumah sakit tersebut. Partisipan dalam penelitian ini adalah pegawai Rumah Sakit Sayang Rakyat. Sampel penelitian akan dipilih menggunakan metode purposive sampling, yaitu dengan memilih pegawai yang memiliki posisi dan tanggung jawab yang cukup beragam dalam rumah sakit. Jumlah sampel yang ditentukan dalam penelitian ini adalah 35 responden.

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner yang terdiri dari tiga bagian. Bagian pertama mengukur kecerdasan emosional menggunakan skala kecerdasan emosional yang telah valid dan reliabel. Bagian kedua mengukur locus of control menggunakan skala locus of control yang juga telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Bagian ketiga mengukur kinerja pegawai menggunakan skala kinerja pegawai yang telah dikembangkan oleh peneliti. Prosedur pengumpulan data dilakukan dengan mengirimkan kuesioner kepada setiap responden yang terdiri dari pegawai Rumah Sakit Sayang Rakyat. Sebelum penyebaran kuesioner, surat permohonan izin untuk melakukan penelitian akan diajukan kepada manajemen rumah sakit. Setelah mendapatkan izin, kuesioner akan disebarakan melalui email atau langsung kepada responden. Responden diberikan waktu dua minggu untuk mengisi kuesioner dan mengembalikannya kepada peneliti.

Data yang dikumpulkan akan dianalisis menggunakan metode regresi linier berganda. Analisis ini akan digunakan untuk menguji hipotesis penelitian dan menentukan pengaruh kecerdasan emosional dan locus of control terhadap kinerja pegawai. Pertama-tama, data akan dimasukkan ke dalam perangkat lunak statistik yang sesuai, seperti SPSS atau R. Setelah itu, akan dilakukan analisis statistik untuk melihat hubungan antara variabel kecerdasan emosional, locus of control, dan kinerja pegawai.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji normalitas data menentukan apakah error yang dihasilkan suatu model regresi mengikuti distribusi normal atau tidak. Dalam penelitian ini, grafik Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual digunakan untuk menilai normalitas data, seperti terlihat pada gambar di bawah ini



Gambar 1. Hasil Uji Normalitas

Gambar 1, menunjukkan bahwa titik-titik menyebar di sekitar garis diagonal, dan arah sebarannya sesuai dengan garis diagonal. Hal ini menunjukkan bahwa model regresi sesuai dengan tujuan karena memenuhi asumsi normalitas.

Tabel 1. Hasil Uji Multikolinearitas

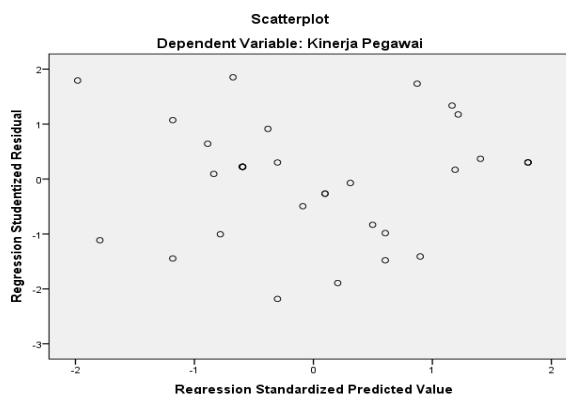
	Model	Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
	(Constant)		
1	X1	.634	1.577
	X2	.634	1.577

Sumber: Data diolah 2023

Tabel 1 merupakan hasil dari analisis kolinieritas antara model yang diuji dan variabel prediktor. Kolom "Model" menunjukkan variabel yang diuji dalam model regresi, sedangkan kolom "Collinearity Statistics" menampilkan nilai toleransi dan faktor inflasi varian (VIF). Toleransi adalah kebalikan dari VIF dan mengukur seberapa baik sebuah variabel dapat diprediksi oleh variabel lain dalam model. Semakin tinggi nilai toleransi, semakin sedikit kolinieritas di antara variabel. Sebaliknya, semakin tinggi nilai VIF, semakin besar kolinieritas di antara variabel. Dalam tabel ini, nilai toleransi dan VIF sama untuk kedua variabel, X1 dan X2, yaitu sebesar 0.634 dan 1.577, secara berurutan. Ini menunjukkan bahwa tidak ada masalah serius dengan kolinieritas antara variabel prediktor dalam model. Oleh karena itu, model regresi yang dibangun dengan menggunakan variabel X1 dan X2 dapat dianggap stabil dalam hal kolinieritas.

Uji heteroskedastisitas menentukan apakah terdapat variansi residu yang tidak merata antara pengamatan yang satu dengan pengamatan yang lain. Pendekatan scatterplot dapat digunakan untuk mengetahui heteroskedastisitas apabila sebaran

titik-titik yang dihasilkan terjadi secara acak, tidak mengikuti pola tertentu, dan arah sebaran berada di atas atau di bawah angka 0 pada sumbu Y. Grafik di bawah ini menunjukkan hasil uji heteroskedastisitas.



Gambar 2. Hasil Uji Multikolinearitas

Berdasarkan Gambar 2, menunjukkan Model regresi tidak menunjukkan indikasi heteroskedastisitas. Hal ini menunjukkan bahwa asumsi homoskedastisitas terpenuhi dan hasil regresi valid dan dapat dipercaya. Karena dari Sumbu X menunjukkan nilai Regression Standardized Predicted Value, yaitu nilai prediksi dari model regresi setelah distandarisasi. Sumbu Y menunjukkan nilai Regression Studentized Residual, yaitu selisih antara nilai aktual dan nilai prediksi, dibagi dengan standar deviasi residual. Dan titik-titik pada gambar tersebar secara acak dan tidak menunjukkan pola tertentu.

Uji validitas merupakan alat yang digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuesioner. Uji validitas digunakan saat mengukur apakah suatu kuesioner valid (valid) atau tidak. Suatu Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan-pertanyaannya dapat mengungkapkan apa saja yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Uji validitas dihitung dengan membandingkan nilai *r hitung* (korelasi item-korelasi total) dengan nilai *r tabel*. Jika *r hitung* > *r tabel* maka pernyataan 19 dinyatakan sah. Jika *r hitung* < *r tabel* maka pernyataan tersebut dianggap tidak sah atau invalid.

Tabel 2. Hasil Validitas

Butir Pertanyaan		r hitung	r tabel	Keterangan
X1	X1.1	.729	.334	Valid
	X1.2	.782	.334	Valid
	X1.3	.759	.334	Valid
	X1.4	.777	.334	Valid
	X1.5	.631	.334	Valid
	X1.6	.668	.334	Valid
X2	X2.1	.796	.334	Valid
	X2.2	.628	.334	Valid
	X2.3	.697	.334	Valid
	X2.4	.692	.334	Valid
	X2.5	.839	.334	Valid
	X2.6	.815	.334	Valid

Y	Y1	.762	.334	Valid
	Y2	.854	.334	Valid
	Y3	.754	.334	Valid
	Y4	.710	.334	Valid
	Y5	.836	.334	Valid
	Y6	.691	.334	Valid
	Y7	.780	.334	Valid

Sumber: Data diolah 2023

Berdasarkan tabel 2, koefisien korelasi Pearson yang menggambarkan kekuatan dan arah hubungan linear antara pasangan variabel. Nilai kritis dari koefisien korelasi Pearson pada taraf signifikansi 0.05 (dengan nilai 0.334). Terakhir, kolom "Keterangan" memberikan informasi tentang kevalidan korelasi berdasarkan perbandingan antara nilai korelasi yang dihitung (r hitung) dengan nilai kritis yang ditentukan (r tabel). Semua memiliki korelasi yang signifikan secara statistik (dinyatakan dengan "Valid"). Koefisien korelasi (r hitung) antara setiap pasangan variabel berkisar antara 0.628 hingga 0.854, menunjukkan hubungan positif yang moderat hingga kuat antara variabel-variabel tersebut. Karena semua nilai r hitung melebihi nilai kritis (r tabel) yang ditetapkan (0.334), maka dapat disimpulkan bahwa korelasi antara semua pasangan variabel tersebut signifikan secara statistik. Ini menunjukkan bahwa ada hubungan yang cukup kuat dan konsisten antara variabel-variabel yang diuji dalam analisis ini.

Uji reliabilitas adalah suatu pengujian yang menentukan apakah suatu alat ukur akan menghasilkan hasil yang sama bila digunakan untuk mengukur hal yang sama kembali. Cronbach Alpha digunakan dalam penelitian ini untuk menilai ketergantungan. Konstruk atau variabel terikat mempunyai nilai Cronbach Alpha > 0,60 yang menunjukkan reliabilitas instrumen. Tahap pengujian terjadi sebelum penelitian sebenarnya. Namun, klaim yang tidak benar atau tidak dapat diandalkan tidak digunakan dalam penelitian. Hasil pengujian reliabilitas masing-masing variabel disajikan pada tabel di bawah 3.

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Kecerdasan Emosional (X1)	.814	Reliabel
Locus Of Control (X2)	.834	Reliabel
Kinerja Pegawai	.870	Reliabel

Sumber: Data diolah 2023

Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa seluruh variabel mempunyai koefisien Alpha yang cukup besar yaitu di atas 0,6 yang berarti seluruh konsep pengukuran setiap variabel dari kuesioner dapat diandalkan, dan kedepannya item-item pada setiap konsep variabel layak untuk digunakan. digunakan sebagai alat ukur. Setelah melakukan uji asumsi klasik dan menentukan bahwa model regresi sesuai dengan asumsi klasik, langkah selanjutnya adalah menganalisis dan menginterpretasikan model regresi berganda.

Tabel 4. Hasil Analisis Regresi Berganda
Coefficients^a

Model		Unstandardized		Standardized	t	Sig.
		Coefficients		Coefficients		
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.073	4.001		.018	.985
	Kecerdasan Emosional	.840	.157	.679	5.342	.000
	Locus of Control	.305	.188	.206	1.622	.115

a. Dependent Variable: Kinerja Pegawai

Berdasarkan tabel 4, persamaan regresi dalam uji regresi ini adalah:

$$Y = 0,073 + 0,840 X1 + 0,305 X2 + e$$

Nilai konstanta regresi sebesar 0,073 menandakan bahwa jika kedua variabel independen, kecerdasan emosional dan locus of control, bernilai nol, maka kinerja pegawai juga akan bernilai 0,073. Koefisien regresi untuk kecerdasan emosional (b_1) dan locus of control (b_2) adalah 0,840 dan 0,629, masing-masing, menunjukkan adanya pengaruh positif terhadap kinerja pegawai. Hasil uji parsial menunjukkan bahwa kecerdasan emosional memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai, sementara locus of control tidak menunjukkan hubungan yang signifikan. Uji hipotesis pertama mendukung pengaruh positif kecerdasan emosional terhadap kinerja pegawai dengan tingkat signifikansi yang sangat rendah ($0,000 < 0,05$). Namun, hipotesis kedua menunjukkan bahwa locus of control tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai karena nilai signifikansi lebih besar dari tingkat yang ditetapkan ($0,115 > 0,05$). Hasil analisis dari studi ini menyimpulkan bahwa kecerdasan emosional memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja pegawai, sedangkan locus of control tidak berpengaruh secara signifikan.

Tabel 5. Hasil Uji R²
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.820 ^a	.673	.652	2.06000

a. Predictors: (Constant), Locus Of Control, Kecerdasan Emosional

b. Dependent Variable: Kinerja Pegawai

Nilai R pada tabel 5 adalah sebesar 0,820 yang menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara kinerja pegawai dengan kedua variabel independen yang didefinisikan sebagai angka antara 0,5 dan 0,8. Sedangkan nilai R square sebesar 0,673 atau 67,3% menunjukkan bahwa variabel kecerdasan emosional dan locus of control sama-sama sebesar 67,3%. Sedangkan sisanya sebesar 32,7% kemungkinan dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian ini.

Pembahasan

Hasil analisis menunjukkan adanya pengaruh signifikan antara kecerdasan emosional dengan kinerja pegawai. Hal ini mengindikasikan bahwa pegawai yang memiliki tingkat kecerdasan emosional yang tinggi cenderung memiliki kinerja yang lebih baik dalam menjalankan tugas-tugas mereka di tempat kerja. Kemampuan untuk mengenali dan mengelola emosi tidak hanya meningkatkan hubungan interpersonal, tetapi juga memungkinkan pegawai untuk lebih efektif dalam menyelesaikan tugas-tugas mereka. Lebih lanjut, penelitian ini menyoroti pentingnya pengembangan kecerdasan emosional sebagai bagian dari strategi pengembangan sumber daya manusia dalam organisasi.

Pentingnya kecerdasan emosional dalam konteks kerja yang semakin kompleks dan dinamis merupakan aspek yang cukup penting. Para pegawai perlu mampu mengelola emosi mereka sendiri, memahami emosi orang lain, dan memanfaatkan emosi ini dengan tepat untuk menghadapi tantangan dan situasi yang beragam. Keterampilan ini sangat berharga dalam meningkatkan komunikasi, meningkatkan kerjasama tim, dan membangun hubungan interpersonal yang kuat. Oleh karena itu, tidak mengherankan bahwa kecerdasan emosional berhubungan dengan kinerja pegawai. Pegawai yang memiliki kecerdasan emosional yang tinggi cenderung menghadapi stres dengan lebih baik, mampu mengatasi konflik dengan efektif, dan memiliki motivasi yang kuat. Mereka juga mungkin lebih mampu membaca emosi orang lain, yang membantu dalam hubungan antarpegawai yang lebih baik dan komunikasi yang lebih efektif. Kecerdasan emosional juga dapat membantu pegawai dalam pengambilan keputusan yang rasional dan mengelola tanggapan mereka terhadap tekanan kerja.

Namun, hasil dari penelitian ini menemukan tidak ada hubungan yang signifikan antara locus of control dengan kinerja pegawai. Meskipun locus of control telah lama dianggap sebagai faktor yang penting dalam memprediksi perilaku individu, penelitian ini menunjukkan bahwa keyakinan seseorang tentang sejauh mana mereka memiliki kendali atas kehidupan mereka tidak secara langsung memengaruhi kinerja mereka di tempat kerja. Keyakinan diri adalah aspek psikologis yang melibatkan tingkat kepercayaan seseorang terhadap kemampuan mereka untuk mengelola tugas, tantangan, dan situasi dalam kehidupan mereka. Ini mencakup keyakinan dalam kemampuan diri, penilaian diri, serta tingkat optimisme terhadap hasil yang mungkin dicapai. Sementara itu, kendali diri merujuk pada persepsi individu tentang kemampuannya untuk mengontrol dan mempengaruhi hasil dari tindakan dan keputusan yang mereka ambil dalam kehidupan mereka.

Meskipun seseorang mungkin memiliki keyakinan yang kuat atau lemah tentang sejauh mana mereka memiliki kendali atas kehidupan mereka, hal ini tidak secara langsung memengaruhi kinerja mereka di tempat kerja. Seseorang dengan keyakinan diri yang rendah mungkin mampu mencapai kinerja kerja yang tinggi melalui dukungan sosial yang kuat, pelatihan yang efektif, atau motivasi tambahan dari luar. Dalam beberapa kasus, individu dengan keyakinan diri yang rendah mungkin merasa terdorong untuk membuktikan diri mereka sendiri di tempat kerja, yang dapat meningkatkan motivasi dan kinerja mereka.

SIMPULAN

Penelitian ini mengungkapkan bahwa terdapat hubungan signifikan antara kecerdasan emosional dan kinerja pegawai di tempat kerja. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai yang memiliki tingkat kecerdasan emosional yang tinggi cenderung menunjukkan kinerja yang lebih baik dalam menjalankan tugas-tugas mereka. Kecerdasan emosional memainkan peran penting dalam meningkatkan hubungan interpersonal serta efektivitas dalam menyelesaikan tugas-tugas. Oleh karena itu, pengembangan kecerdasan emosional dianggap sebagai bagian strategis dari pengembangan sumber daya manusia dalam organisasi. Pegawai dengan kecerdasan emosional yang tinggi cenderung lebih mampu menghadapi stres, mengatasi konflik, dan mengambil keputusan yang rasional di bawah tekanan kerja.

Namun, penelitian ini juga menemukan bahwa tidak ada hubungan yang signifikan antara locus of control dengan kinerja pegawai. Meskipun locus of control dianggap penting dalam memprediksi perilaku individu, penelitian ini menunjukkan bahwa keyakinan seseorang tentang sejauh mana mereka memiliki kendali atas kehidupan mereka tidak langsung memengaruhi kinerja mereka di tempat kerja.

Saran untuk penelitian selanjutnya termasuk mendalami faktor-faktor lain yang mungkin mempengaruhi hubungan antara kecerdasan emosional dan kinerja pegawai, serta memperluas cakupan penelitian untuk menggali lebih dalam mengenai peran locus of control dalam konteks lain di luar tempat kerja. Dengan demikian, penelitian mendatang dapat memberikan wawasan yang lebih komprehensif tentang bagaimana aspek-aspek psikologis individu memengaruhi kinerja dan adaptasi di lingkungan kerja yang dinamis.

Referensi :

- Annisa, N. N., & Ginarti, S. (2023). Employee performance: Self-efficacy and locus of control. *International Journal on Social Science, Economics and Art*.
<https://api.semanticscholar.org/CorpusID:258505360>
- Bagshaw, M. L. (2000). Emotional intelligence – training people to be affective so they can be effective. *Industrial and Commercial Training*, 32, 61–65.
<https://api.semanticscholar.org/CorpusID:143628077>
- Bahasoan, S., & Baharuddin, I. (2023). Work Discipline, Work Motivation and Employee Performance. *Advances in Human Resource Management Research*, 1(2).
- Bardzil, P., & Slaski, M. (2003). Emotional intelligence: fundamental competencies for enhanced service provision. *Managing Service Quality*, 13, 97–104.
<https://api.semanticscholar.org/CorpusID:167644042>
- Decety, J. (2020). Empathy in medicine: what it is, and how much we really need it. *The American Journal of Medicine*, 133(5), 561–566.
- Gabbott, M., Tsarenko, Y., & Mok, W.-H. (2011). Emotional Intelligence as a Moderator of Coping Strategies and Service Outcomes in Circumstances of Service Failure. *Journal of Service Research*, 14, 234–248.
<https://api.semanticscholar.org/CorpusID:168008569>
- Goleman, D., Langer, E., David, S., & Congleton, C. (2017). *Mindfulness (HBR Emotional Intelligence Series)*. Harvard Business Press.
- Harmen, H., Rahmadsyah, A., & Aprinawati. (2022). LOCUS OF CONTROL AND RESPONSIBILITY FOR EMPLOYEE PERFORMANCE. *Jurnal Manajemen Bisnis Eka Prasetya Penelitian Ilmu Manajemen*.
<https://api.semanticscholar.org/CorpusID:249526243>
- Kernbach, S., & Schutte, N. S. (2005). The impact of service provider emotional intelligence on customer satisfaction. *Journal of Services Marketing*, 19, 438–444.

- <https://api.semanticscholar.org/CorpusID:167921212>
- Kesavayuth, D., Poyago-Theotoky, J., Tran, D. B., & Zikos, V. (2020). Locus of control, health and healthcare utilization. *Economic Modelling*, 86, 227–238. <https://api.semanticscholar.org/CorpusID:198769992>
- Kurian, J. S. (2013). The Role of Emotional Intelligence in Customer Service Quality: A Review of Service Sector. *Asia Pacific Journal of Management \& Entrepreneurship Research*, 2, 74. <https://api.semanticscholar.org/CorpusID:220665271>
- Levitats, Z., & Vigoda-Gadot, E. (2017). Yours emotionally: How emotional intelligence infuses public service motivation and affects the job outcomes of public personnel. *Public Administration*, 95, 759–775. <https://api.semanticscholar.org/CorpusID:148707981>
- Munandar, W. A., Samsudin, A., & Komariah, K. (2020). Penerapan Budaya Organisasi terhadap Peningkatan Kinerja Karyawan pada CV. Desain & Bangunan Sukabumi. *Ekuitas: Jurnal Pendidikan Ekonomi*, 8(1), 28–36.
- Ogińska-Bulik, N. (2005). Emotional intelligence in the workplace: exploring its effects on occupational stress and health outcomes in human service workers. *International Journal of Occupational Medicine and Environmental Health*, 18 2, 167–175. <https://api.semanticscholar.org/CorpusID:9211306>
- Othman, A. K., Abdullah, H. S., & binti Ahmad, J. (2008). Emotional Intelligence, Emotional Labour and Work Effectiveness in Service Organisations: A Proposed Model. *Vision: The Journal of Business Perspective*, 12, 31–42. <https://api.semanticscholar.org/CorpusID:144421809>
- Rashid, I. U. (2021). The Interplay of Locus of Control and Role Stress-evidences from Healthcare Sector. *Vision: The Journal of Business Perspective*, 26, 208–220. <https://api.semanticscholar.org/CorpusID:233838625>