

**PENGARUH WORK ENGAGEMENT DALAM MEMEDIASI
PSYCHOLOGICAL CAPITAL DAN EMOTIONAL
INTELLIGENCE TERHADAP KINERJA
KARYAWAN KPPBC TMP BELAWAN**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen (S.M)*



UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya

Oleh:

Nama : Au Raja Rahman Batubara
NPM : 2005160295
Program Studi : Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA

MEDAN

2024

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

Panitia Ujian Strata-1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, dalam sidangnya yang diselenggarakan pada hari Kamis tanggal 25 April 2024, Pukul 09.00 WIB sampai dengan selesai, setelah mendengar, melihat, memperhatikan dan seterusnya:

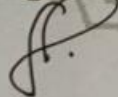
MEMUTUSKAN

Nama : AU RAJA RAHMAN BATUBARA
N P M : 2005160295
Program Studi : MANAJEMEN
Konsentrasi : MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA
Judul Skripsi : PENGARUH WORK ENGAGEMENT DALAM MEMEDIASI PSYCHOLOGICAL CAPITAL DAN EMOTIONAL INTELLIGENCE TERHADAP KINERJA KARYAWAN KPPBC TMP BELAWAN

Dinyatakan : (A) *Lulus Yudisium dan telah memenuhi persyaratan untuk memperoleh Gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.*

TIM-PENGUJI

Penguji I



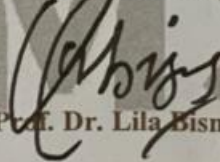
(Prof. Dr. Siti Mujiatun, SE., MM)

Penguji II



(Saprial Manurung, SE., MA)

Pembimbing




(Assoc. Prof. Dr. Lila Bismala, ST., M.Si)


PANITIA UJIAN

Ketua

Sekretaris



(Dr. H. Januri, S.E., MM., M.Si., CMA)



(Assoc. Prof. Dr. Ade Gunawan, S.E., M.Si)



PENGESAHAN SKRIPSI

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Skripsi ini disusun oleh :

Nama Mahasiswa : AU RAJA RAHMAN BATUBARA
NPM : 2005160295
Program Studi : MANAJEMEN
Konsentrasi : MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA
Judul Penelitian : PENGARUH WORK ENGAGEMENT DALAM MEMEDIASI
PSYCHOLOGICAL CAPITAL DAN EMOTIONAL
INTELLIGENCE TERHADAP KINERJA KARYAWAN KPPBC
TMP BELAWAN

Disetujui dan memenuhi persyaratan untuk diajukan dalam ujian
mempertahankan skripsi.

Medan, Maret 2024

Pembimbing Skripsi



Assoc. Prof. LILA BISMALA., ST., M.Si.



Disetujui Oleh :

Ketua Program Studi Manajemen

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis








JASMAN SARIPUDDIN HSB, S.E., M.Si.



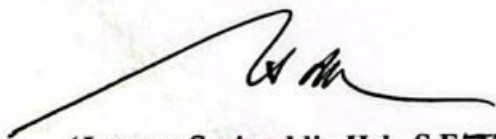
Dr. H. JANURI, S.E., M.M., M.Si. CMA

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Au Raja Rahman Batubara
 NPM : 2005160295
 Dosen Pembimbing : Assoc. Prof. Lila Bismala., ST., M.Si.
 Program Studi : Manajemen
 Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia
 Judul Penelitian : Pengaruh Work Engagement dalam Memediasi Psychological Capital dan Emotional Intelligence terhadap Kinerja Karyawan KPPBC TMP Belawan

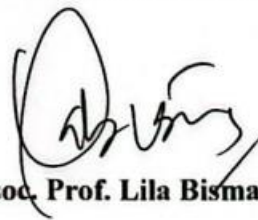
Item	Hasil Evaluasi	Tanggal	Paraf Dosen
Bab 1			
Bab 2			
Bab 3			
Bab 4	deskripsi ditambahkan, gambar struktural dirunaskan, penit ahusan di pertajam	26 April 24 Feb	
Bab 5	Saran dan keterbatasan diperbaiki.	22 maret 24.	
Daftar Pustaka		1 April 24.	
Persetujuan Sidang Meja Hijau	ACC u/ mengikuti sidang.	1 April 24.	

Diketahui oleh:
Ketua Program Studi



(Jasman Saripuddin Hsb, S.E., M.Si.)

Medan, Maret 2024
Disetujui oleh:
Dosen Pembimbing



(Assoc. Prof. Lila Bismala., ST., M.Si.)

SURAT PERNYATAAN PENELITIAN/SKRIPSI

Saya yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : Au Raja Rahman Batubara
NPM : 2005160295
Fak/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis / Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Work Engagement dalam Memediasi Psychological Capital dan Emotional Intelligence terhadap Kinerja Karyawan KPPBC TMP Belawan

Menyatakan bahwa:

1. Saya bersedia melakukan penelitian untuk penyusunan skripsi atas usaha sendiri, baik dalam hal penyusunan proposal penelitian, pengumpulan data penelitian, dan penyusunan laporan akhir penelitian/skripsi.
2. Saya bersedia dikenakan sanksi untuk melakukan penelitian ulang apabila terbukti penelitian saya mengandung hal-hal sebagai berikut :
 - Menjiplak/Plagiat hasil karya penelitian orang lain.
 - Merekayasa tanda angket, wawancara, observasi, atau dokumentasi.
3. Saya bersedia dituntut di depan pengadilan apabila saya terbukti memalsukan stempel, kop surat, atau identitas perusahaan lainnya.
4. Saya bersedia mengikuti sidang meja hijau secepat-cepatnya 3 bulan setelah tanggal dikeluarkannya surat "penetapan proyek proposal/makalah/skripsi dan penghunjakkan Dosen Pembimbing" dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis UMSU.

Demikianlah surat pernyataan ini saya perbuat dengan kesadaran sendiri.

Medan, Januari 2024
Pembuat Pernyataan



AU RAJA RAHMAN BATUBARA

NB :

- Surat pernyataan asli diserahkan kepada Program Studi Pada saat pengajuan judul
- Foto copy surat pernyataan dilampirkan di proposal dan skripsi

ABSTRAK

PENGARUH WORK ENGAGEMENT DALAM MEMEDIASI PSYCHOLOGICAL CAPITAL DAN EMOTIONAL INTELLIGENCE TERHADAP KINERJA KARYAWAN KPPBC TMP BELAWAN

Au Raja Rahman Batubara
Program Studi Manajemen
Email : aurajabatubara@gmail.com

Masalah yang terjadi pada KPPBC TMP Belawan yaitu kondisi *Work Engagement* karyawan KPPBC TMP Belawan ini juga belum baik, terlihat dari beberapa karyawan yang kurang terlibat dan kurang kreatif dalam mencari solusi permasalahan. Selain itu, belum semua karyawan mempunyai *Psychological Capital* yang tinggi, terlihat dari masih ada beberapa karyawan yang kurang percaya diri untuk mengembangkan ide-ide kreatif dan inovatif pada suatu proyek yang akan dijalankan. *Emotional Intelligence* pada KPPBC TMP Belawan juga cenderung lebih kaku dan tertutup terhadap perubahan dan tidak dapat menghadapi tantangan dan ketidakpastian dengan lebih baik. Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa *Work Engagement* dan *Emotional Intelligence* tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Sedangkan *Psychological Capital* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan KPPBC TMP Belawan. Terlihat dari p values > 0.05, hal ini menunjukkan bahwa hipotesis yang diajukan tidak dapat diterima dan ditolak bahwa variabel *Work Engagement* dan *Emotional Intelligence* tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Adapun variabel yang mempengaruhi kinerja karyawan pada KPPBC TMP Belawan adalah *Psychological Capital*.

Kata Kunci : Keterlibatan Kerja, Modal Psikologis, Kecerdasan Emosional dan Kinerja Karyawan

ABSTRACT

THE EFFECT OF WORK ENGAGEMENT IN MEDIATING PSYCHOLOGICAL CAPITAL AND EMOTIONAL INTELLIGENCE ON PERFORMANCE KPPBC TMP BELAWAN EMPLOYEES

Au Raja Rahman Batubara
Management Study Program
Email : aurajabatubara@gmail.com

The problem that occurs at KPPBC TMP Belawan is that the condition of Work Engagement of KPPBC TMP Belawan employees is also not good, as can be seen from several employees who are less involved and less creative in finding solutions to problems. Apart from that, not all employees have high Psychological Capital, as can be seen from the fact that there are still some employees who lack the confidence to develop creative and innovative ideas for a project that will be carried out. Emotional Intelligence at KPPBC TMP Belawan also tends to be more rigid and closed to change and cannot face challenges and uncertainty better. The research approach used in this research is a quantitative approach. The results of this research explain that Work Engagement and Emotional Intelligence do not have a positive and significant effect on employee performance. Meanwhile, Psychological Capital has a positive and significant effect on the performance of KPPBC TMP Belawan employees. It can be seen from the p value > 0.05, this shows that the hypothesis proposed cannot be accepted and is rejected, namely that the Work Engagement and Emotional Intelligence variables do not have a positive and significant effect on employee performance. The variable that influences employee performance at KPPBC TMP Belawan is Psychological Capital.

**Keywords : Work Engagement, Psychological Capital, Emotional Intelligence
and Employee Performance**

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Dengan mengucapkan puji Syukur Alhamdulillah atas rahmat Allah SWT yang telah memberikan nikmat dan karunia Nya yang indah yang masih kita rasakan sampai saat ini, nikmat iman, islam, kesehatan, kesempatan dan pengetahuan. Dan tak lupa shalawat berangkaian salam kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW.

Dalam kesempatan kali ini penulis bersyukur kepada Allah SWT, karena berkat Ridhonya penulis mampu menyelesaikan tugas akhir perkuliahan dalam bentuk skripsi yang berjudul **“Pengaruh *Work Engagement* Dalam Memediasi *Psychological Capital* Dan *Emotional Intelligence* Terhadap Kinerja Karyawan Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean Belawan”** skripsi ini disusun sebagai kewajiban penulis guna melengkapi pendidikan Strata-1 Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

Penulis telah menyelesaikan skripsi ini dengan sebaik-baiknya. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis dan pembaca serta dapat dijadikan referensi penelitian untuk kedepannya. Dengan terselesainya skripsi ini tidak terlepas dari banyaknya bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Kepada kedua orangtua penulis Ayah Alm. Abdul Rahman Batubara yang sudah tenang di surganya dan Ibu Rismawati Lubis dua orang yang sangat berjasa dalam hidup penulis. Terima kasih atas doa, cinta, kepercayaan dan segala bentuk yang telah diberikan, sehingga penulis merasa terdukung di segala pilihan dan keputusan yang diambil oleh penulis, serta tanpa lelah mendengar keluh kesah penulis hingga di titik ini. Semoga Allah SWT memberikan keberkahan di dunia serta tempat terbaik di akhirat kelak, karena telah menjadi figur orangtua terbaik bagi penulis.
2. Bapak Prof. Dr. Agussani, M.AP, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
3. Bapak Assoc. Prof. Dr. H. Januari, SE, MM. M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Bapak Assoc. Prof. Dr. Ade Gunawan, SE., M.Si, selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
5. Bapak Dr. Hasrudy Tanjung, SE, M.Si, selaku Wakil Dekan III Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
6. Bapak Jasman Saripuddin Hasibuan, SE., M.Si, selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
7. Bapak Prof. Dr. Jufrizen, SE., M.Si, selaku Sekretaris Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

8. Ibu Assoc. Prof. Lila Bismala, ST., M.Si selaku Dosen Pembimbing dan pendamping skripsi yang telah memberikan arahan, meluangkan waktu dan rela membagi ilmunya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan sebaik mungkin.
9. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang telah membimbing dan mengajarkan segala macam ilmu pengetahuan baru dari awal masuk sampai sekarang sehingga penulis dapat sampai di tahap penulisan skripsi ini.
10. Segenap Pegawai Biro Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memperlancar dan mempermudah administrasi jalannya pembuatan skripsi ini.
11. Segenap Pegawai Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean Belawan yang telah memberikan kesempatan dan membantu penulis dalam melakukan penelitian dari awal hingga selesai.
12. Keluarga besar penulis dari mama dan ayah yang selalu memberikan doa dan dukungan sehingga dapat menyelesaikan skripsi dengan sangat baik.
13. Terakhir, untuk diri sendiri, Au Raja Rahman Batubara atas segala kerja keras dan semangatnya sehingga tidak pernah menyerah dalam mengerjakan tugas akhir skripsi ini. Terima kasih sudah kuat melewati segala lika liku yang terjadi sehingga berada sampai di titik ini. Terima kasih pada hati yang tetap tegar dan ikhlas menjalani semuanya. Terima kasih pada raga dan jiwa yang masih tetap kuat dan waras hingga sekarang. Saya bangga pada diri saya sendiri, mari bekerja sama untuk hal-hal baik

kedepannya dan lebih berkembang lagi menjadi pribadi yang tangguh dari hari ke hari.

Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu penyelesaian skripsi ini. Penulis menyadari banyak kekurangan dalam penulisan skripsi ini, maka dari itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran dari berbagai pihak. Dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis dan pembaca serta dapat dijadikan acuan untuk penelitian selanjutnya.

Wassalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh.

Medan, Maret 2024

Penulis

AU RAJA RAHMAN BATUBARA
2005160295

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	9
1.3 Batasan Masalah	10
1.4 Rumusan Masalah	11
1.5 Tujuan Penelitian.....	12
1.6 Manfaat Penelitian.....	13
BAB 2 KAJIAN PUSTAKA	15
2.1 Uraian Teori.....	15
2.1.1 Kinerja Karyawan.....	15
2.1.1.1 Pengertian Kinerja Karyawan	15
2.1.1.2 Peran Penting Kinerja Karyawan	16
2.1.1.3 Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan.....	19
2.1.1.4 Indikator Kinerja Karyawan.....	22
2.1.2 <i>Psychological Capital</i>	27
2.1.2.1 Pengertian <i>Psychological Capital</i>	27
2.1.2.2 Peran Penting <i>Psychological Capital</i>	29
2.1.2.3 Faktor yang Mempengaruhi <i>Psychological Capital</i>	31
2.1.2.4 Indikator <i>Psychological Capital</i>	33
2.1.3 <i>Emotional Intelligence</i>	35
2.1.3.1 Pengertian <i>Emotional Intelligence</i>	35
2.1.3.2 Peran Penting <i>Emotional Intelligence</i>	36
2.1.3.3 Faktor yang Mempengaruhi <i>Emotional Intelligence</i>	37
2.1.3.4 Indikator <i>Emotional Intelligence</i>	38
2.1.4 <i>Work Engagement</i>	41
2.1.4.1 Pengertian <i>Work Engagement</i>	41
2.1.4.2 Peran Penting <i>Work Engagement</i>	43
2.1.4.3 Faktor yang Mempengaruhi <i>Work Engagement</i>	44

2.1.4.4 Indikator <i>Work Engagement</i>	47
2.2 Kerangka Konseptual	49
2.2.1 Pengaruh <i>Psychological Capital</i> terhadap <i>Work Engagement</i>	49
2.2.2 Pengaruh <i>Emotional Intelligence</i> terhadap <i>Work Engagement</i>	49
2.2.3 Pengaruh <i>Psychological Capital</i> terhadap Kinerja Karyawan	50
2.2.4 Pengaruh <i>Emotional Intelligence</i> terhadap Kinerja Karyawan	51
2.2.5 Pengaruh <i>Work Engagement</i> terhadap Kinerja Karyawan	52
2.2.6 Pengaruh <i>Psychological Capital</i> terhadap Kinerja Karyawan Melalui <i>Work Engagement</i>	53
2.2.7 Pengaruh <i>Emotional Intelligence</i> terhadap Kinerja Karyawan Melalui <i>Work Engagement</i>	53
2.3 Hipotesis	55
BAB 3 METODE PENELITIAN	56
3.1 Jenis Penelitian	56
3.2 Definisi Operasional Variabel	56
3.3 Tempat dan Waktu Penelitian.....	58
3.3.1 Tempat Penelitian	58
3.3.2 Waktu Penelitian.....	58
3.4 Populasi dan Sampel.....	59
3.4.1 Populasi	59
3.4.2 Sampel	60
3.5 Teknik Pengumpulan Data	61
3.5.1 Wawancara	62
3.5.2 Kuesioner	62
3.6 Teknik Analisis Data	63
3.6.1 Analisis Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	65
3.6.1.1 <i>Construct Reliability and Validity</i>	65
3.6.1.2 <i>Discriminant Validity</i>	66
3.6.2 Analisis Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	66
3.6.2.1 <i>R-Square</i>	66
3.6.2.2 <i>F-Square</i>	67
3.6.3 Pengujian Hipotesis	67
3.6.3.1 <i>Direct Effects</i> (Pengaruh Langsung)	67
3.6.3.2 <i>Indirect Effects</i> (Pengaruh Tidak Langsung)	68
3.6.3.3 <i>Total Effects</i> (Pengaruh Total)	69
BAB 4 HASIL PENELITIAN	70
4.1 Deskripsi Data	70
4.1.1 Deskripsi Hasil Penelitian	70
4.1.2 Identitas Responden.....	70

4.1.3 Jawaban Responden.....	72
4.2 Analisis Data.....	92
4.2.1 Analisis Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	92
4.2.1.1 <i>Construct Reliability and Validity</i>	92
4.2.1.2 <i>Discriminant Validity</i>	96
4.2.2 Analisis Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	98
4.2.2.1 <i>R-Square</i>	99
4.2.2.2 <i>F-Square</i>	100
4.2.3 Pengujian Hipotesis	101
4.2.3.1 <i>Direct Effects</i> (Pengaruh Langsung)	101
4.2.3.2 <i>Indirect Effects</i> (Pengaruh Tidak Langsung)	103
4.2.3.3 <i>Total Effects</i> (Pengaruh Total)	105
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian.....	107
4.3.1 Pengaruh <i>Psychological Capital</i> terhadap <i>Work Engagement</i>	107
4.3.2 Pengaruh <i>Emotional Intelligence</i> terhadap <i>Work Engagement</i>	109
4.3.3 Pengaruh <i>Psychological Capital</i> terhadap Kinerja Karyawan	110
4.3.4 Pengaruh <i>Emotional Intelligence</i> terhadap Kinerja Karyawan	112
4.3.5 Pengaruh <i>Work Engagement</i> terhadap Kinerja Karyawan	113
4.3.6 Pengaruh <i>Psychological Capital</i> terhadap Kinerja Karyawan Melalui <i>Work Engagement</i>	115
4.3.7 Pengaruh <i>Emotional Intelligence</i> terhadap Kinerja Karyawan Melalui <i>Work Engagement</i>	116
BAB 5 PENUTUP.....	118
5.1 Kesimpulan.....	118
5.2 Saran	119
5.3 Keterbatasan Penelitian	120
DAFTAR PUSTAKA	121
LAMPIRAN - LAMPIRAN	131

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	57
Tabel 3.2 Jadwal Penelitian.....	58
Tabel 3.3 Jumlah Karyawan KPPBC TMP Belawan	59
Tabel 3.4 Jumlah Sampel Penelitian	61
Tabel 3.5 Instrumen Skala <i>Likert</i>	63
Tabel 4.1 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	70
Tabel 4.2 Distribusi Responden Berdasarkan Usia.....	71
Tabel 4.3 Distribusi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	71
Tabel 4.4 Distribusi Responden Berdasarkan Lama Bekerja.....	72
Tabel 4.5 Hasil Pertanyaan Variabel Kinerja Karyawan (Y).....	73
Tabel 4.6 Hasil Pertanyaan Variabel <i>Psychological Capital</i> (X1).....	78
Tabel 4.7 Hasil Pertanyaan Variabel <i>Emotional Intelligence</i> (X2).....	82
Tabel 4.8 Hasil Pertanyaan Variabel <i>Work Engagement</i> (Z)	88
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas	92
Tabel 4.10 <i>Loading Factor</i>	95
Tabel 4.11 Nilai HTMT	96
Tabel 4.12 <i>Cross Loading</i>	97
Tabel 4.13 Hasil Uji <i>R-square</i>	99
Tabel 4.14 Hasil Uji <i>F-Square</i>	100
Tabel 4.15 Hasil Uji <i>Direct Effects</i>	102
Tabel 4.16 Hasil Uji <i>Indirect Effects</i>	104
Tabel 4.17 Hasil Uji <i>Total Effects</i>	105

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Pengaruh <i>Psychological Capital</i> terhadap <i>Work Engagement</i>	49
Gambar 2.2 Pengaruh <i>Emotional Intelligence</i> terhadap <i>Work Engagement</i>	50
Gambar 2.3 Pengaruh <i>Psychological Capital</i> terhadap Kinerja Karyawan	51
Gambar 2.4 Pengaruh <i>Emotional Intelligence</i> terhadap kinerja Karyawan	52
Gambar 2.5 Pengaruh <i>Work Engagement</i> terhadap Kinerja Karyawan	52
Gambar 2.6 Pengaruh <i>Psychological Capital</i> terhadap Kinerja Karyawan melalui <i>Work Engagement</i>	53
Gambar 2.7 Pengaruh <i>Emotional Intelligence</i> terhadap Kinerja Karyawan melalui <i>Work Engagement</i>	54
Gambar 2.8 Paradigma Penelitian	54
Gambar 3.1 Model Struktural PLS.....	65
Gambar 4.1 <i>Path Coefficients</i>	94

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di era globalisasi, sumber daya manusia yang handal sangat penting dan dibutuhkan. Setiap organisasi selalu mengharapkan sumber daya yang mampu mencapai tujuan mereka secara efektif dan efisien. Untuk mencapai tujuan meningkatkan kinerja karyawan, perusahaan harus memiliki ketersediaan sumber daya manusia yang berkualitas. Ini tidak hanya harus memiliki sumber daya manusia dengan ilmu pengetahuan yang luas, tetapi juga sumber daya manusia yang disiplin, bertanggung jawab, komitmen yang tinggi, bersemangat untuk mencapai visi dan misi perusahaan, dan memiliki kemampuan serta keahlian yang sesuai dengan tantangan dan kebutuhan.

Karyawan yang memiliki kinerja kerja yang tinggi berpotensi untuk menyelesaikan semua pekerjaan dengan tanggung jawab sehingga setiap kegiatan dapat berjalan secara efektif dan efisien. Suatu perusahaan memerlukan sumber daya manusia yang berkualitas hal ini dikarenakan perusahaan harus merealisasikan visi dan misinya guna mencapai tujuan Perusahaan.

Kinerja karyawan adalah pencapaian hasil atau tingkat pencapaian tingkat organisasi. Kinerja didefinisikan sebagai *performance*, dan mencakup hasil kerja yang dapat dicapai oleh individu atau kelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab mereka untuk mencapai tujuan organisasi secara legal, tidak melanggar hukum, dan sesuai dengan moral dan etika (Sedarmayanti & Haryanto, 2017).

Kinerja karyawan adalah kemampuan yang ditunjukkan oleh seseorang dalam melaksanakan tugas atau pekerjaannya. Kinerja dianggap baik dan memuaskan apabila tujuan dicapai sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Salah satu penilaian yang paling sistematis untuk mengetahui seberapa baik kinerja karyawan adalah kinerja karyawan. Jika nilai kerja karyawan lebih besar dari prestasi kerja yang diperhatikan, maka program kerja karyawan akan dihargai (Farisi et al., 2020).

Kinerja karyawan sangat penting bagi upaya perusahaan untuk mencapai tujuannya, sehingga perusahaan melakukan berbagai kegiatan untuk menggabungkan usaha individu atau karyawan dengan kemampuan, keahlian, dan pengalaman mereka sendiri untuk meningkatkan kinerja karyawan (Wibowo & Widiyanto, 2019). Karena setiap karyawan memiliki tingkat kemampuan yang berbeda-beda dalam menyelesaikan tugas, kinerja karyawan merupakan hal yang unik. Manajemen dapat mengevaluasi kinerja setiap karyawan untuk menilai unjuk kerja mereka (Ainanur & Tirtayasa, 2018).

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan sebelumnya menyatakan bahwasannya ada hubungan yang signifikan antara kinerja karyawan dan *Psychological Capital*, ini dapat diartikan bahwa karyawan yang memiliki harapan tinggi, optimisme, kepercayaan diri, dan ketekunan cenderung lebih mampu menghadapi tugas-tugas yang sulit, memiliki sikap yang positif, dan mungkin memiliki dampak positif pada kinerja mereka (Ali et al., 2022).

Psychological Capital dapat didefinisikan sebagai keadaan psikologis positif yang dimiliki seseorang yang ditunjukkan oleh sifat-sifat seperti kepercayaan diri, optimisme, harapan, dan ketahanan. Mereka membangun konsep

ini untuk menggambarkan kapasitas psikologis yang dapat diukur, dikembangkan, dan digunakan untuk meningkatkan kinerja (Nurfaizal, 2016). *Psychological Capital* adalah kapasitas positif untuk pengembangan diri yang ditunjukkan oleh optimisme, harapan, dan ketahanan diri dikenal sebagai modal psikologis (Desiavi H. & Siswati, 2020).

Psychological Capital adalah sikap seseorang terhadap keadaan perkembangan psikologis yang positif. Ini termasuk ciri-ciri seperti keyakinan diri (*self efficacy*), kemampuan untuk membentuk sifat positif (*optimism*), kemampuan untuk menentukan jalan kesuksesan (*hope*), dan kemampuan untuk bertahan dalam situasi sulit untuk mencapai tujuan kesuksesan (*resilience*) (Theodora & Ratnaningsih, 2018). *Psychological Capital* adalah sumber daya mental yang memungkinkan karyawan untuk bereaksi positif terhadap masalah di tempat kerja (Jo Ching et al., 2019).

Berdasarkan hasil yang telah di indikasikan peneliti terdahulu bahwa terdapat hubungan positif antara *psychological capital* dan *work engagement*. Semakin tinggi *psychological capital* maka semakin tinggi pula *work engagement* (Hariyadi, 2019). Jika hasil penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa semakin tinggi *psychological capital* seseorang, maka semakin tinggi pula tingkat *work engagement* yang dialaminya, hal ini menunjukkan adanya korelasi positif antara keduanya. Artinya, individu yang memiliki tingkat *psychological capital* yang tinggi cenderung lebih terlibat dalam pekerjaannya.

Work Engagement adalah keadaan di mana seseorang memiliki kemampuan untuk bekerja dan mengekspresikan dirinya melalui energi dan mental yang kuat, yang dicirikan oleh *vigour* (kekuatan), *dedication* (pengabdian), dan *absorption*

(penghayatan) (Noerant & Prihatsanti, 2018). *Work Engagement* adalah keadaan di mana seseorang memiliki kemampuan untuk bekerja dan mengekspresikan dirinya melalui energi dan mental yang kuat, yang dicirikan oleh kekuatan, pengabdian, dan penghayatan (Prahara, 2020). *Work Engagement* adalah kemampuan seseorang untuk terlibat secara fisik, emosional, dan kognitif ini ditandai dengan tingkat energi yang tinggi, dedikasi, dan konsentrasi penuh pada pekerjaan (Maharani & Mujiasih, 2020). *Work Engagement* merupakan kondisi psikologis yang terkait dengan aspek fisik, intelektual, emosional, dan spiritual yang disebabkan oleh pekerjaan seseorang, yang dapat menyebabkan rasa antusiasme, fokus, dan dedikasi (Salim et al., 2020)

Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya menyatakan bahwa *Emotional Intelligence* berpengaruh terhadap *Work Engagement* ini karena merupakan dasar untuk menjadi individu yang bertanggung jawab, penuh perhatian, serta optimis sehingga mampu mengatasi masalah dalam kehidupan. Karyawan yang memiliki *Emotional Intelligence* yang baik akan memiliki *Work Engagement* (Diah Pranitasari et al., 2022). Jika karyawan memiliki tingkat *Emotional Intelligence* yang baik, hal ini dapat menciptakan dasar untuk perilaku yang bertanggung jawab, penuh perhatian, dan optimis. Karyawan yang dapat mengenali dan mengelola emosinya dengan baik cenderung lebih mampu menjaga keseimbangan emosionalnya dalam lingkungan kerja. Para karyawan mungkin lebih mampu berinteraksi dengan rekan kerja dan atasan, menanggapi tekanan dengan lebih baik, dan menunjukkan sikap yang positif terhadap pekerjaan yang diberikan.

Emotional Intelligence adalah kemampuan seseorang untuk mengatur dan mengendalikan emosinya dengan inteligensi untuk mencegah munculnya emosi

dan mengungkapkannya melalui keterampilan kesadaran diri, pengendalian diri, motivasi diri, empati dan keterampilan sosial. Khususnya, orang-orang yang hanya memiliki pendidikan tinggi cenderung memiliki rasa gelisah yang tidak beralasan, terlalu kritis, rewel, cenderung menarik diri, terkesan dingin, dan memiliki kecenderungan yang sulit untuk mengekspresikan kekesalan dan kemarahannya secara tepat bahkan bisa jadi berlebihan (Ferdy Irawan & Limanto, 2021). *Emotional Intelligence* adalah kemampuan untuk memahami dan memotivasi diri sendiri, mengolah emosi dengan baik pada diri sendiri dan orang lain, serta meningkatkan etis sebagai kekuatan pribadi (Isnaningrum, 2021).

Emotional Intelligence merupakan kumpulan kemampuan individu yang bekerja untuk mengendalikan emosinya. Kecerdasan emosional dapat membantu karyawan dalam bertindak, mencapai keberhasilan, dan mendukung pertumbuhan intelektual mereka (Zona, 2021). *Emotional Intelligence* merupakan kemampuan seseorang untuk mengidentifikasi dan mengelola emosinya baik dalam hubungannya dengan orang lain maupun dengan dirinya sendiri (Zen & Novita, 2018).

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti sebelumnya menyatakan bahwa hubungan *Emotional Intelligence* berdampak positif pada peningkatan kinerja karyawan. Penelitian meta-analisis ini bertujuan untuk mengetahui hubungan kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan (Akbar & Yudiarso, 2020). Menurut penelitian terdahulu Kecerdasan emosional dan kinerja karyawan mempunyai hubungan dan saling berkaitan. Setiap individu dalam suatu Organisasi yang mempunyai emosi yang baik cenderung mempunyai kemauan untuk melakukannya, memperbaiki dan meningkatkan kinerjanya. Emosional

mengacu pada kemampuan untuk mengenali perasaan kita dan orang lain, memotivasi diri sendiri, mengelola emosi dengan baik, dan membangun hubungan dengan orang lain (Hasibuan et al., 2024).

Dari hasil penelitian terdahulu didapatkan bahwa *work engagement* berpengaruh lebih dominan terhadap kinerja karyawan. Selain itu *Work Engagement* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Ini menunjukkan bahwa tingkat keterlibatan atau keterikatan karyawan terhadap pekerjaan yang diberikan memiliki dampak positif yang kuat terhadap kinerja karyawan. hubungan ini dapat memberikan wawasan yang lebih kaya untuk mendukung pengelolaan sumber daya manusia dan strategi pengembangan organisasi (Rohana Manalu et al., 2021).

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu menunjukkan bahwa *Work Engagement* memediasi pengaruh *psychological capital* terhadap kinerja karyawan dengan arah yang positif. Melalui *work engagement*, karyawan dapat mengonversi modal psikologis yang dimiliki dari *psychological capital* menjadi tindakan yang meningkatkan kinerja mereka dalam pekerjaan. Temuan ini dapat memberikan pandangan yang berharga bagi organisasi untuk merancang intervensi atau program pengembangan sumber daya manusia yang tidak hanya fokus pada peningkatan *psychological capital* tetapi juga memahami peran *work engagement* sebagai perantara dalam mencapai kinerja yang optimal. (Zhou et al., 2021).

Penelitian terdahulu menunjukkan adanya pengaruh *Emotional intelligence* terhadap kinerja karyawan dengan beberapa variabel yang memediasi, salah satunya adalah *work engagement* yang merupakan salah satu faktor yang dapat

mempengaruhi sikap dan perilaku individu dalam sebuah organisasi (Irna Windu Prasetyani & Putri Mega Desiana, 2022).

Permasalahan banyak organisasi atau perusahaan yang kurang memperhatikan mengenai keterlibatan kerja sehingga kinerja mereka kurang maksimal. Dan dengan adanya organisasi atau perusahaan ketika melakukan pekerjaan masih kurangnya keterlibatan kerja dengan karyawan sehingga banyak karyawan yang mengalami kurangnya fokus dan antusiasme terhadap pekerjaan yang dilakukan. Dimana dijelaskan bahwa membangun *Work Engagement* karyawan merupakan aspek yang penting, karena dengan adanya keterlibatan kerja yang melibatkan karyawan akan dapat menambahkan fokus, antusiasme, kemandirian, serta ide baru yang dimana akan sangat berguna untuk memberikan perusahaan kemampuan lebih dalam usaha mencapai tujuannya.

Masalah sumber daya manusia dalam sebuah organisasi merupakan aspek penting untuk menentukan efektif atau tidaknya sebuah organisasi. sebuah perusahaan akan dapat mengembangkan ketergantungan pada bagaimana kinerja karyawannya. Sumber daya manusia merupakan penggerak utama bagi setiap perusahaan untuk menjalankan kegiatan atau proses kerja perusahaan dimana perusahaan para pekerja pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean Belawan masih sangat kurang atau tidak terjadinya keseimbangan pada karyawan yang dimana tidak adanya keterlibatan dalam dukungan sosial dan waktu kerja yang fleksibel.

Permasalahan karyawan yang muncul pada organisasi mempunyai *Work Engagement* yang rendah dapat membawa dampak negatif pada organisasi seperti

menurunnya produktivitas, kualitas kerja, dan kepuasan kerja, sebaliknya *Work Engagement* yang tinggi akan memberikan pengaruh positif pada perusahaan.

Objek penelitian ini yaitu Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean Belawan yang sudah pasti membutuhkan tenaga kerja yang handal dan berkinerja tinggi guna dapat memberikan kemajuan dan dengan mudah mencapai tujuan perusahaan. Para karyawan dituntut untuk mampu berkerja sesuai visi-misi namun searah dengan kriteria dalam setiap tantangan dan mengadaptasi yang dijalankan seperti tugas dan fungsinya dalam mendukung pencapaian visi misi perusahaan.

Namun berdasarkan observasi awal yang penulis lakukan, ada beberapa masalah yang dapat mempengaruhi menurunnya *work engagement* terhadap karyawan terutama kurangnya motivasi dan ketidakpuasan dalam bekerja serta perilaku sukarela dalam membantu kemajuan organisasi dan beban kerja yang menumpuk dengan waktu pengerjaan yang singkat sehingga karyawan sering lembur dan merasa sulit untuk berkomunikasi. Kemudian *Psychological Capital* juga bermasalah dimana karyawan kurang optimis dengan hasil kerja yang dicapai dan karyawan tidak mampu mengatasi situasi sulit untuk menghasilkan solusi yang efektif. Lalu ada *Emotional Intelligence* yang mengalami masalah yaitu apabila karyawan kurang memperhatikan dan mengenali suasana hati serta emosi sendiri dan kurang termotivasi untuk tetap fokus serta bertekad dalam menghadapi tantangan. Kemudian yang terakhir ada Kinerja karyawan yang mengalami permasalahan yang dimana karyawan kurang mampu beradaptasi dengan perubahan atau perbaikan dalam proses kerja untuk meningkatkan kualitas dan karyawan kurang konsisten dalam memenuhi atau melebihi target kuantitas yang

ditetapkan oleh Perusahaan. Semakin banyak karyawan yang mengalami penurunan dari semua masalah yang ada, maka akan berdampak pada citra, visi dan misi perusahaan. Dalam hal lain penulis juga melihat ada fenomena menarik, dimana terlihat adanya kurangnya pengembangan keterampilan emosional pada karyawan, karyawan tidak memiliki kesempatan atau dukungan untuk mengembangkan keterampilan emosionalnya seperti pelatihan keterampilan emosional, mentoring dan konseling, kesempatan berkolaborasi dalam tim, dan menyediakan ruang untuk ekspresi diri. Sehingga terlihat jelas bahwasannya karyawan masih belum memiliki tingkat *psychological capital*, *emotional intelligence* dan *work engagement* yang tinggi terhadap perusahaan. Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh *Work Engagement* Dalam Memediasi *Psychological Capital* Dan *Emotional Intelligence* Terhadap Kinerja Karyawan Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean Belawan.”**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang dijelaskan diatas, maka identifikasi masalah dalam penelitian ini berkaitan dengan Pengaruh *Work Engagement* Dalam Memediasi *Psychological Capital* Dan *Emotional Intelligence* Terhadap Kinerja Karyawan Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean Belawan adalah sebagai berikut:

1. Penerapan *Work Engagement* yang kurang diterapkan pada karyawan yang dimana mengakibatkan penurunan *emotional intelligence* dan *psychological capital*.

2. Kegiatan karyawan *Psychological Capital* yang masih belum optimal dalam menjaga dan mempertahankan harapan, ketahanan, dan optimisme yang berfokus pada upaya peningkatan kinerja karyawan.
3. Adanya penurunan *Emotional Intelligence* pada karyawan terhadap organisasi yang ditandai dengan kurangnya pengembangan keterampilan emosional.
4. Penurunan *work engagement* dan *psychological capital* karyawan menunjukkan karyawan masih belum memiliki motivasi dan ketidakpuasan dalam bekerja terhadap perusahaan atau perilaku sukarela dalam membantu kemajuan organisasi.
5. Rendahnya tingkat *psychological capital* terhadap Perusahaan yang ditandai dengan bertambahnya karyawan yang kurang semangat dan kurang percaya diri sehingga mengakibatkan adanya penurunan kinerja yang kurang efektif.
6. Penurunan *work engagement* karyawan terhadap beban kerja yang menumpuk dan diberikan dengan waktu pengerjaan yang singkat sehingga karyawan sering lembur dan merasa sulit untuk berkomunikasi antar karyawan.
7. Penurunan *emotional intelligence* dan *work engagement* terhadap dukungan manajemen yang kurang memperhatikan karyawan.

1.3 Batasan Masalah

Dalam penelitian ada beberapa yang menjadi batasan yang akan diteliti, yang bertujuan untuk memfokuskan pada masalah dalam penelitian. Yang menjadi masalah utama dalam penelitian ini adalah *Work Engagement* yaitu sebagai variabel

(z), sedangkan Kinerja Karyawan variabel (y), *Psychological Capital* dan *Emotional Intelligence* sebagai variabel (x). Untuk menghindari pembahasan yang terlalu luas dan menyimpang dari pokok permasalahan yang sebenarnya, serta keterbatasan penulis kemampuan waktu dan biaya, maka penelitian dibatasi Pengaruh *Work Engagement* dalam memediasi *Psychological Capital* dan *Emotional Intelligence* Terhadap Kinerja Karyawan Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean Belawan.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah *Psychological Capital* berpengaruh terhadap *Work Engagement* pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean Belawan?
2. Apakah *Emotional Intelligence* berpengaruh terhadap *Work Engagement* pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean Belawan?
3. Apakah *Psychological Capital* berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean Belawan?
4. Apakah *Emotional Intelligence* berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean Belawan?

5. Apakah *Work Engagement* berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean Belawan?
6. Apakah *Psychological Capital* berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan dimediasi *Work Engagement* pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean Belawan?
7. Apakah *Emotional Intelligence* berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan dimediasi *Work Engagement* pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean Belawan?

1.5 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai penulis dengan melakukan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh *Psychological Capital* terhadap *Work Engagement* pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean Belawan.
2. Untuk mengetahui pengaruh *Emotional Intelligence* terhadap *Work Engagement* pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean Belawan.
3. Untuk mengetahui pengaruh *Psychological Capital* terhadap Kinerja Karyawan pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean Belawan.
4. Untuk mengetahui pengaruh *Emotional Intelligence* terhadap Kinerja Karyawan pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean Belawan.

5. Untuk mengetahui pengaruh *Work Engagement* terhadap Kinerja Karyawan pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean Belawan.
6. Untuk mengetahui pengaruh *Psychological Capital* terhadap Kinerja Karyawan dimediasi *Work Engagement* pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean Belawan.
7. Untuk mengetahui pengaruh *Emotional Intelligence* terhadap Kinerja Karyawan dimediasi *Work Engagement* pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean Belawan.

1.6 Manfaat Penelitian

Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh *Psychological Capital*, *Work Engagement* dan *Emotional Intelligence* terhadap kinerja karyawan pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean Belawan.

1. Manfaat Teoritis
 - a. Sebagai sumbangan penting dan memperluas wawasan bagi kajian ilmu manajemen dalam mengelola sumber daya manusia sehingga dapat dijadikan sebagai rujukan untuk pengembangan penelitian sumber daya manusia yang akan datang.
 - b. Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan pemahaman mengenai pengaruh *Psychological Capital* dan *Work Engagement* terhadap kinerja karyawan dan dapat dijadikan acuan bagi penelitian selanjutnya untuk dapat lebih baik dalam melaksanakan penelitian.

- c. Memberikan kontribusi untuk memperluas kajian ilmu manajemen yang menyangkut *Psychological Capital*, *Emotional Intelligence*, *Work Engagement*, dan Kinerja Karyawan.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi pimpinan Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean Belawan sebagai bahan pertimbangan dan evaluasi dalam *Work Engagement* dan *Emotional Intelligence* kepada karyawan.
- b. Bagi karyawan sebagai bahan untuk motivasi dalam peningkatan kinerja.
- c. Manfaat bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat digunakan sebagai perbandingan bagi peneliti selanjutnya mengenai pengaruh *Work Engagement* dalam memediasi *Psychological Capital* dan *Emotional Intelligence* terhadap kinerja karyawan.

BAB 2

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Uraian Teori

2.1.1 Kinerja Karyawan

2.1.1.1 Pengertian Kinerja Karyawan

Kinerja karyawan adalah sesuatu yang telah dicapai atau dilakukan oleh seseorang. Dalam hal ini, kinerja karyawan adalah apa yang telah dicapai oleh karyawan berdasarkan peran atau kedudukannya dalam lingkungan kerja atau organisasi. Kinerja yang berkualitas dan memiliki kuantitas dapat digunakan untuk menilai pencapaian atau kinerja seseorang. Ini disesuaikan dengan tingkat kewajiban yang diberikan kepadanya. Selain berdasarkan tingkat tanggung jawab, kinerja juga dapat dinilai dari inisiatif, pendidikan, motivasi kerja, dan tingkat pendidikan individu (Putri Primawanti & Ali, 2022).

Kinerja karyawan merupakan berhasil atau tidaknya seseorang atau sekelompok orang dalam menyelesaikan tugas yang telah diberikan kepada pegawai oleh suatu organisasi disebut kinerja karyawan. Hasil kinerja harus menunjukkan bagaimana pekerjaan telah diselesaikan dengan tujuan memberikan yang terbaik dan memberikan manfaat lebih kepada individu, kelompok, dan perusahaan. Kinerja karyawan juga diukur dengan kriteria standar keberhasilan yang ditetapkan oleh organisasi (Muis & Hasibuan, 2021).

Kinerja karyawan adalah gambaran hasil yang dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab sesuai dengan ukuran atau standar yang berlaku pada masing-masing organisasi dalam upaya mencapai tujuan organisasi (Sari et al., 2020). Kinerja adalah hasil kerja yang dapat

dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam upaya mencapai tujuan organisasi secara keseluruhan. Kinerja didefinisikan sebagai hasil kerja seseorang pegawai selama periode tertentu dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar, target, sasaran, atau kriteria yang telah disepakati bersama (Muis et al., 2018).

Kinerja (*performance*) berasal dari kata benda "*to perform*", yang artinya adalah sesuatu yang telah dilakukan. Kinerja didefinisikan sebagai pencapaian atau prestasi seseorang yang sesuai dengan tugas yang diberikan kepadanya. Kinerja adalah hasil dari proses yang mengacu dan diukur selama periode waktu tertentu berdasarkan ketentuan atau kesepakatan sebelumnya (Nurdin & Djuhartono, 2021). Kinerja karyawan adalah hasil kerja yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya baik secara kualitas maupun kuantitas sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab yang diberikan untuk mencapai tujuan organisasi (Meria & Tamzil, 2021).

2.1.1.2 Peran Penting Kinerja Karyawan

Menurut (Fauzi et al., 2022) peran penting yang dapat mempengaruhi kinerja antara lain komunikasi dan lingkungan kerja. Kinerja pegawai atau karyawan yang baik juga dapat membantu perusahaan mencapai kesuksesan atau tujuan yang diharapkan.

- 1) Komunikasi, dalam suatu organisasi makna komunikasi berperan sangat penting, pentingnya komunikasi dalam perusahaan karena sesama karyawan perlu berkomunikasi dengan baik untuk memahami pesan pekerjaan. Jika kedua pihak memahami informasi yang dikomunikasikan, keefektifan

komunikasi akan berjalan dengan baik. Agar komunikasi organisasi berfungsi dengan baik begitupun dengan sebaliknya, komunikasi antara atasan dan staf bawahan harus memiliki makna yang dapat dipahami satu sama lain. Kegiatan organisasi seperti efisiensi kerja, efektivitas kerja, kinerja karyawan, dan organisasi juga akan dipengaruhi oleh komunikasi yang terjadi dalam suatu organisasi.

- 2) Lingkungan Kerja, suasana dimana karyawan melakukan aktivitas setiap harinya. Lingkungan kerja yang kondusif memberikan rasa aman dan memungkinkan karyawan untuk dapat bekerja optimal. Lingkungan kerja yang aman dan sehat tentu dapat membantu pekerja dalam meningkatkan efisiensi dan produktifitas dalam melaksanakan bekerja. Namun sebaliknya, jika lingkungan kerja tidak terorganisasi dengan baik serta banyak faktor yang berbahaya maka pekerja akan menimbulkan efek buruk bagi pekerja.

Peran penting kinerja menunjukkan apakah tujuan telah dicapai atau tidak.

Manajer dan atasan seringkali tidak memperhatikan kecuali semuanya buruk. Kinerja yang baik dalam perusahaan harus didukung oleh sumber daya manusia yang kuat yang memiliki keunggulan dan kemampuan untuk menangani setiap situasi yang dihadapi sehingga mereka dapat memberikan yang terbaik bagi perusahaan dan mempertahankan eksistensinya. Salah satu hal penting yang dapat menjadikan karyawan mampu berkompeten adalah kemampuan mereka untuk beradaptasi dengan berbagai situasi (Latief et al., 2018).

Menurut (Rasmulia Sembiring, 2020) jika perusahaan atau organisasi publik ingin meningkatkan kinerja karyawannya, mereka harus mempertimbangkan

budaya kerja, peraturan perusahaan, kebijakan manajerial, dan komitmen karyawan.

- 1) Budaya kerja, merujuk pada prinsip, standar, dan perilaku yang diterapkan dan dilakukan di suatu tempat kerja atau organisasi. Budaya kerja adalah bagian penting dari identitas suatu organisasi dan sangat mempengaruhi suasana kerja, motivasi karyawan, dan kinerja perusahaan secara keseluruhan.
- 2) Peraturan Perusahaan, adalah seperangkat norma, kebijakan, dan aturan yang ditetapkan oleh suatu organisasi untuk mengatur perilaku dan aktivitas karyawan serta menjaga ketertiban dan efisiensi di lingkungan kerja. Peraturan perusahaan bertujuan untuk menciptakan suasana kerja yang aman, profesional, dan sesuai dengan nilai-nilai serta tujuan Perusahaan.
- 3) Kebijakan manajerial, adalah seperangkat pedoman atau prinsip yang ditetapkan oleh tingkat manajemen suatu organisasi untuk memberikan arah dan mengelola berbagai aspek operasional dan strategis dalam mencapai tujuan perusahaan. Kebijakan ini membantu menciptakan konsistensi dalam pengambilan keputusan manajemen dan memastikan bahwa semua level manajemen bekerja sesuai dengan visi, misi, dan nilai-nilai perusahaan.
- 4) Komitmen karyawan, merupakan aspek penting sebagai akibat dari mana mereka tampil lebih baik. Ada bukti-bukti untuk mengkonfirmasi dampak komitmen sebagai variabel hasil suatu organisasi. Kurangnya komitmen dari personil bisa berbahaya bagi organisasi, menghasilkan kinerja yang lebih miskin dan biaya yang lebih tinggi. Karyawan dengan komitmen yang tinggi umumnya mempunyai catatan kehadiran dan kinerja yang baik,

menunjukkan keinginan kesetiaan pada kebijakan perusahaan, mempunyai turnover rate lebih rendah serta memiliki produktivitas, kepuasan dan motivasi kerja yang tinggi.

Menurut (Haryanto et al., 2022) peran penting yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah kepemimpinan transformasional yang bersifat atraktif, inspiratif, dan memotivasi serta kepemimpinan yang berkarakter karismatik. Melalui gaya kepemimpinan yang mencakup daya tarik, inspirasi, dan motivasi, pemimpin dapat menciptakan lingkungan yang mendukung pertumbuhan dan keberhasilan karyawan serta organisasi secara keseluruhan.

2.1.1.3 Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan

Menurut (Sukiman & Priyono, 2020) faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah modal psikologis, pentingnya modal psikologis dalam memahami dan meningkatkan kinerja karyawan. Modal psikologis mencakup elemen-elemen seperti harapan, optimisme, daya tahan, dan efikasi diri, yang semuanya dapat memengaruhi kepribadian, sikap, dan perilaku seseorang di lingkungan kerja. Dimana kepribadian seseorang akan dibentuk pula oleh lingkungannya dan agar kepribadian tersebut mengarah kepada sikap dan perilaku yang positif tentunya harus didukung oleh suatu norma yang diakui tentang kebenarannya dan dipatuhi sebagai pedoman dalam bertindak. Memahami dan mengelola faktor-faktor ini dapat membantu organisasi menciptakan lingkungan kerja yang mendukung pembentukan modal psikologis yang positif, yang pada gilirannya dapat meningkatkan kinerja dan kesejahteraan karyawan.

Menurut (Fauzi et al., 2023) faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan yaitu kecerdasan emosional, untuk meningkatkan kinerja karyawan dengan cara

menghasilkan kinerja karyawan yang baik adalah dengan memiliki kecerdasan emosional. Karyawan yang dalam melakukan pekerjaannya sebaiknya memiliki kecerdasan emosional yang memadai agar dalam menjalankan tugasnya dapat mempergunakan kecerdasan kognitifnya secara maksimal. Dengan demikian, maka diperlukan kemampuan-kemampuan dasar seperti pengelolaan emosi atau kecerdasan emosional dalam memperbaiki kinerjanya.

Menurut (Kembau et al., 2018) faktor lainnya yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah keterlibatan kerja karyawan. Dengan adanya keterlibatan kerja maka karyawan akan memiliki rasa memiliki terhadap pekerjaan yang dilakukan. Keterlibatan kerja merupakan hal yang penting untuk pertumbuhan jangka panjang perusahaan dan meningkatkan keuntungan di persaingan industri yang semakin menantang. Persaingan industri yang semakin ketat belakangan ini, mengakibatkan banyak perusahaan perlu menyusun ulang strategi untuk meningkatkan eksistensinya. Karyawan di dalam suatu perusahaan tidak hanya menjadi bagian dalam melaksanakan fungsi perusahaan, akan tetapi menjadi aset berharga dalam keberhasilan perusahaan tersebut. Guna mewujudkan keberhasilan perusahaan, maka aset berharga perusahaan yakni para karyawan perlu memiliki keterlibatan penuh terhadap perusahaan.

Berdasarkan penelitian terdahulu *Psychological Capital* adalah salah satu cara paling berpengaruh dalam mencapai kinerja karyawan yang diinginkan, ada semakin banyak bukti bahwa *Psychological Capital* secara signifikan terkait dengan perilaku karyawan yang diinginkan (dan secara negatif terhadap perilaku yang tidak diinginkan) (Nafei, 2015). *Psychological Capital* memiliki dampak positif terhadap kinerja karyawan, Ini karena fakta bahwa sumber daya pribadi

membantu karyawan tersebut berkembang di tempat kerja. Karyawan yang dapat memanfaatkan *self-efficacy*, harapan, ketahanan dan optimisme untuk menangani kesulitan di tempat kerja atau berurusan dengan situasi yang mengancam tetap dengan organisasi. Karyawan dengan *Psychological capital* yang tinggi menunjukkan kecenderungan yang lebih rendah untuk meninggalkan organisasinya (Hadi et al., 2018).

Modal psikologis memainkan peran penting dalam menentukan kinerja pegawai. Pegawai yang memiliki modal psikologis yang kuat, seperti optimisme, harapan, *self-efficacy*, dan ketahanan, cenderung memiliki kinerja yang lebih baik. Modal psikologis yang positif memotivasi pegawai untuk mencapai tujuan, mengatasi tantangan, dan beradaptasi dalam lingkungan kerja yang berubah (Retnowati et al., 2023).

Berdasarkan penelitian terdahulu mengungkapkan bahwa modal psikologis memiliki hubungan positif dengan peningkatan kinerja karyawan. Kontribusi modal psikologis sangat penting untuk meningkatkan kinerja karyawan. Karyawan dengan tingkat modal psikologis yang cukup diyakini dapat menjadi pribadi yang efektif, optimis, penuh harapan, dan tahan banting, serta penuh dengan sumber daya psikologis yang positif dalam menghadapi tantangan dan mencapai kesuksesan mereka sendiri (Santos, 2018).

Hasil penelitian terdahulu menunjukkan bahwa *Emotional Intelligence* berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. *Emotional Intelligence* memberikan sumbangan yang besar terhadap kinerja yaitu 80% dan menjadi karakteristik kinerja yang tinggi (Octavia et al., 2020). Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti terdahulu terdapat pengaruh yang signifikan antara

Emotional Intelligence terhadap kinerja karyawan yang dibuktikan dengan nilai signifikan dari *Emotional Intelligence* yang lebih kecil dari nilai signifikan kinerja karyawan (Mandala & Dihan, 2018).

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu yang dimana analisis hipotesis pertama menghasilkan temuan bahwa *work engagement* berpengaruh secara langsung positif terhadap kinerja karyawan. Berdasarkan hasil temuan tersebut dapat disimpulkan bahwa kinerja karyawan dipengaruhi secara langsung positif oleh *work engagement*. Meningkatnya *work engagement* akan mengakibatkan peningkatan kinerja karyawan. Ini juga mengamati bahwa keterlibatan karyawan awalnya menghasilkan kinerja karyawan yang lebih besar, yang lebih mengarah pada peningkatan kinerja karyawan organisasi (Qodariah, 2019). Hasil dari penelitian yang telah dilakukan sebelumnya menjelaskan bahwa adanya pengaruh yang positif dan signifikan antara *Work Engagement* dengan Kinerja Karyawan. Variabel *Work Engagement* memberikan kontribusi yang bermakna dalam memprediksi kinerja karyawan (Rahmayani & Wikaningrum, 2022).

2.1.1.4 Indikator Kinerja Karyawan

Menurut (Didi et al., 2019) ada beberapa indikator dari kinerja karyawan yaitu sebagai berikut:

- 1) Kuantitas, pengukuran pada kuantitas dimana dalam pengukuran ini yaitu perhitungan pada keluaran yang mempresentasikan pengukuran pada taraf kepuasan seperti seberapa efektif dan baik dalam penggarapannya.
- 2) Kualitas, pengukuran pada kualitas dimana pada hal ini mengimplikasikan perhitungan sejak proses atau pengoperasian kegiatan.

- 3) Integritas, setiap karyawan harus memiliki integritas dalam berkerja karena seseorang yang mengerjakan pekerjaan dengan sepenuh hati tanpa perlu diawasi, memiliki sikap yang konsisten dan tidak berubah-ubah.
- 4) Tanggung jawab, karyawan harus melaksanakan tugas dan tanggung jawab pekerjaannya dengan baik dan penuh tanggung jawab. Hal ini termasuk menyelesaikan tugas sesuai dengan *deadline* yang ditetapkan, serta menjaga kualitas kerja yang baik. Karyawan harus menghormati aturan dan kebijakan perusahaan yang berlaku.
- 5) Absensi, adalah suatu bentuk pendataan presensi atau kehadiran seseorang atau pegawai yang merupakan bagian pelaporan dari suatu institusi yang berisi data – data status kehadiran yang disusun dan diatur secara rapi dan mudah untuk dicari, dan digunakan apabila sewaktu-waktu diperlukan oleh pihak yang berkepentingan.
- 6) Kerjasama, kegiatan atau usaha yang dilakukan dua orang atau lebih untuk mencapai tujuan bersama. Kerja sama biasanya terjadi karena orientasi orang-perorangan dengan kelompoknya (di dalam grup) dan kelompok lainnya (di luar grup) yang dimana kerjasama mempunyai pengaruh dalam pengambilan keputusan bersama secara kolektif. Setiap orang memiliki kesempatan untuk membagikan ide dan gagasan mereka. Menghormati keputusan bersama tanpa ada konflik dan saling *support* satu sama lain.

Menurut (Wibowo, M.Si & Saputra, 2017) ada tujuh indikator kinerja karyawan yaitu sebagai berikut:

- 1) Tujuan, merupakan suatu keadaan yang lebih baik yang ingin dicapai di masa yang akan datang. Dengan demikian, tujuan menunjukkan arah ke

mana kinerja harus dilakukan. Atas dasar arah tersebut, dilakukan kinerja untuk mencapai tujuan. Untuk mencapai tujuan, diperlukan kinerja individu, kelompok dan organisasi berhasil apabila dapat mencapai tujuan yang diinginkan.

- 2) Standar, mempunyai arti penting karena memberitahukan kapan suatu tujuan dapat diselesaikan. Standar merupakan suatu ukuran apakah tujuan yang diinginkan dapat dicapai. Tanpa standar tidak dapat diketahui kapan suatu tujuan tercapai.
- 3) Umpan balik, merupakan masukan yang dipergunakan untuk mengukur kemajuan kinerja, standar kinerja dan pencapaian tujuan. Dengan umpan balik dilakukan evaluasi terhadap kinerja dan sebagai hasilnya dapat dilakukan perbaikan kinerja.
- 4) Alat atau sarana, merupakan sumber daya yang dapat dipergunakan untuk membantu menyelesaikan tujuan dengan sukses. Alat atau sarana merupakan faktor penunjang untuk pencapaian tujuan. Tanpa alat atau sarana, tugas pekerjaan spesifik tidak dapat dilakukan dan tujuan tidak dapat diselesaikan sebagaimana seharusnya. Tanpa alat tidak mungkin dapat melakukan pekerjaan.
- 5) Kompetensi, merupakan persyaratan utama dalam kinerja. Kompetensi merupakan kemampuan yang dimiliki oleh seseorang untuk menjalankan pekerjaan yang diberikan kepadanya dengan baik. Orang harus melakukan lebih dari sekadar belajar tentang sesuatu, orang harus dapat melakukan pekerjaannya dengan baik. Kompetensi memungkinkan seseorang

mewujudkan tugas yang berkaitan dengan pekerjaan yang diperlukan untuk mencapai tujuan.

- 6) Motif, merupakan alasan atau pendorong bagi seseorang untuk melakukan sesuatu. Manajer memfasilitas motivasi kepada karyawan dengan insentif berupa uang, memberikan pengakuan, menetapkan tujuan menantang, menetapkan standar terjangkau, meminta umpan balik, memberikan kebebasan melakukan pekerjaan termasuk waktu melakukan pekerjaan, menyediakan sumber daya yang diperlukan dan menghapuskan tindakan yang mengakibatkan disintensif.
- 7) Peluang, Pekerjaan perlu mendapatkan kesempatan untuk menunjukkan prestasi kerjanya. Terdapat dua faktor yang menyumbangkan pada adanya kekurangan kesempatan untuk berprestasi, yaitu ketersediaan waktu dan kemampuan untuk memenuhi syarat.

Menurut (Abrar & Isyanto, 2019) ada beberapa indikator kinerja sebagai berikut: Kualitas Kerja, Kuantitas Kerja, Tanggung Jawab, Kerjasama, Inisiatif.

- 1) Kualitas kerja, mencakup sejauh mana hasil pekerjaan yang dihasilkan oleh seorang karyawan memenuhi atau melampaui standar kualitas yang ditetapkan oleh perusahaan. Evaluasi kualitas kerja melibatkan penilaian terhadap akurasi, ketelitian, kreativitas, dan keunggulan dalam melaksanakan tugas-tugas tertentu.
- 2) Kuantitas kerja, yang dimana mengacu pada seberapa banyak pekerjaan atau tugas yang dapat diselesaikan oleh seorang karyawan dalam suatu periode waktu tertentu. Evaluasi kuantitas kerja melibatkan pengukuran

produktivitas dan kemampuan untuk mencapai target atau sasaran kerja yang ditetapkan oleh perusahaan.

- 3) Tanggung jawab, mencakup kemampuan dan kewajiban seorang karyawan untuk menyelesaikan tugas dan tanggung jawab yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Tanggung jawab ini mencakup berbagai aspek, termasuk pekerjaan rutin sehari-hari, pemenuhan target, dan kontribusi positif terhadap tujuan organisasi.
- 4) Kerjasama, adalah kemampuan dan kesediaan karyawan untuk bekerja bersama-sama dengan rekan kerja, departemen, atau tim dalam mencapai tujuan bersama. Kerjasama mencakup berbagai aspek, termasuk komunikasi efektif, saling mendukung, berbagi pengetahuan, dan bekerja dalam harmoni untuk mencapai keberhasilan bersama.
- 5) Inisiatif, mencerminkan kemampuan dan keinginan seseorang untuk mengambil tindakan proaktif, bertanggung jawab, dan berkontribusi di luar tugas-tugas yang secara eksplisit diberikan kepadanya. Karyawan yang memiliki inisiatif cenderung lebih efektif dalam mengidentifikasi peluang, menyelesaikan masalah, dan memberikan nilai tambah bagi perusahaan.

Menurut (Afandi P, 2018) indikator-indikator kinerja karyawan adalah sebagai berikut:

- 1) Kuantitas hasil kerja, segala macam bentuk satuan ukuran yang berhubungan dengan jumlah hasil kerja yang bisa dinyatakan dalam ukuran angka atau padanan angka lainnya.

- 2) Kualitas hasil kerja, segala macam bentuk satuan ukuran yang berhubungan dengan kualitas atau mutu hasil kerja yang dapat dinyatakan dalam ukuran angka atau padanan angka lainnya.
- 3) Efisiensi dalam melaksanakan tugas, berbagai sumber daya secara bijaksana dan dengan cara yang hemat biaya.
- 4) Disiplin kerja, taat kepada hukum dan peraturan yang berlaku.
- 5) Inisiatif, kemampuan untuk memutuskan dan melakukan sesuatu yang benar tanpa harus diberitahu, mampu menemukan apa yang seharusnya dikerjakan terhadap sesuatu yang ada di sekitar, berusaha untuk terus bergerak untuk melakukan beberapa hal walau keadaan terasa semakin sulit.

2.1.2 Psychological Capital

2.1.2.1 Pengertian Psychological Capital

Psychological capital merupakan salah satu bentuk psikologi positif yang dapat memprediksi *burnout*, disebutkan bahwa *Psychological Capital* adalah konstruksi inti Modal psikologis positif. Psikologis positif tingkat pertama Sumber daya yang membentuk Modal Psikologis meliputi harapan, kemanjuran, ketahanan, dan optimisme. Suatu keadaan perkembangan yang ditandai dengan memiliki keyakinan (*efficacy*) mengambil dan mengerahkan upaya yang diperlukan untuk berhasil pada tugas yang menantang, membuat positif atribusi (*optimisme*) sukses sekarang dan di masa depan, gigih menuju tujuan dan jika perlu, mengarahkan jalan ke tujuan (harapan) untuk berhasil dan kapan dilanda masalah dan kesulitan, bertahan dan bangkit kembali bahkan melampaui (*resilience*) mencapai kesuksesan. Empat terbaik memenuhi kriteria inklusi berdasarkan teori dan penelitian, positif,

dapat diukur secara valid, seperti keadaan, dan dampak sikap, perilaku, kinerja, dan kesejahteraan (Luthans & Youssef-Morgan, 2017).

Istilah modal psikologis mengacu pada sumber daya ciri-ciri kepribadian yang mencakup empat komponen penting: harapan, kemanjuran diri, optimisme, dan ketahanan. Setiap elemen *Psychological Capital* memengaruhi persepsi individu tentang diri dan tujuan hidup. Harapan dikaitkan dengan kemampuan untuk menemukan dan secara efektif menggunakan cara-cara untuk mencapai tujuan pribadi seseorang. Komponen *Psychological Capital* yang kedua, efikasi diri, adalah kepercayaan diri seseorang terhadap keterampilannya untuk menyelesaikan tugas atau pekerjaan di suatu sektor, menurut teori kognitif sosial. Ketahanan adalah komponen ketiga dari *Psychological Capital*. Ketahanan adalah adaptasi positif individu terhadap keadaan yang menantang dan ketahanan terhadap segala jenis stres dalam keberadaannya. Optimisme individu terhadap masa depan merupakan komponen keempat dari *Psychological Capital*. Pandangan hidup yang positif mendorong ketekunan dalam mengatasi rintangan (Li et al., 2023).

Modal psikologis didefinisikan sebagai studi dan penerapan kekuatan sumber daya manusia dan kapasitas psikologis yang berorientasi positif yang dapat diukur, dikembangkan, dan dikelola secara efektif untuk peningkatan kinerja di tempat kerja saat ini (Tostan & Toprak, 2017). Modal psikologis didefinisikan sebagai “keadaan pikiran positif yang ditunjukkan selama pertumbuhan dan perkembangan seorang individu”, yang terdiri dari empat komponen inti: efikasi diri, optimisme, harapan, dan ketahanan. Sebagai sumber daya yang bermanfaat, *Psychological Capital* dilaporkan bermanfaat berhubungan negatif dengan depresi,

dan keempat komponennya berhubungan positif dengan respons adaptif terhadap depresi (H. Xu et al., 2022).

Psychological Capital adalah kumpulan dan kehadiran simultan dari empat komponen sumber daya psikologis positif (harapan, efikasi diri, ketahanan, dan optimisme). Meskipun masing-masing dapat berdiri berdasarkan kelebihan masing-masing, ketika mereka semua hadir dan terhubung bersama, mereka dapat memberikan wawasan tentang pengalaman alur kerja individu. Kehadiran gabungan elemen-elemen individual secara simultan inilah yang menjadikannya konstruksi tingkat tinggi (Kawalya et al., 2019). Modal psikologis merupakan acuan pada serangkaian sumber daya yang dapat digunakan seseorang untuk membantu meningkatkan kinerjanya dalam pekerjaan dan kesuksesannya. Terdiri dari empat aspek: efikasi diri (kepercayaan diri), optimisme, harapan dan ketahanan. Telah terbukti bahwa modal psikologis dapat memperbaiki konsekuensi negatif stres terhadap kesehatan mental, dan meningkatkan hasil psikologis yang positif (Jing et al., 2022).

2.1.2.2 Peran Penting *Psychological Capital*

Menurut (Li et al., 2023) menemukan bahwa *Psychological Capital* memainkan peran penting dalam hasil akademik, termasuk kinerja akademik, keterlibatan, kelelahan, penyesuaian, stres, dan motivasi intrinsik.

- 1) Kinerja akademik, dalam hal ini kinerja akademik bisa meningkatkan keinginan untuk mencapai prestasi akademik dan mendorong seseorang untuk belajar lebih keras agar dapat mencapai tujuan akademik.

- 2) Keterlibatan, dimana hal ini sangat berperan aktif dalam kegiatan-kegiatan tertentu dapat berperan penting dalam pembentukan modal psikologis yang kuat.
- 3) Kelelahan, baik fisik maupun mental dapat memiliki dampak yang signifikan pada modal psikologis seseorang yang mencakup berbagai aspek seperti kepercayaan diri dan ketahanan mental.
- 4) Penyesuaian, dalam konteks modal psikologis mencakup kemampuan seseorang untuk menghadapi dan beradaptasi dengan perubahan, tantangan atau tekanan dalam kehidupan sehari-hari. Modal psikologis yang kuat mendukung individu untuk mengatasi situasi sulit, mengelola emosi dan berkembang secara pribadi.
- 5) Stress, salah satu faktor yang dapat mempengaruhi modal psikologis seseorang. Jika seseorang merasa kesulitan mengatasi stress atau dampaknya pada modal psikologis yang lemah.
- 6) Motivasi intrinsik, dalam modal psikologis motivasi intrinsik memainkan peran penting karena dapat memberikan dukungan positif pada aspek-aspek modal psikologis.

Menurut (Sato et al., 2022) Modal psikologis berperan penting sebagai mediator antara persepsi dan kesejahteraan seseorang.

- 1) Mediator, Modal psikologis bertindak sebagai mediator atau perantara antara persepsi dan kesejahteraan. Ini berarti bahwa cara seseorang menafsirkan suatu situasi dan bagaimana modal psikologisnya meresponsnya dapat mempengaruhi tingkat kesejahteraannya.

- 2) Persepsi, Persepsi mencakup cara seseorang melihat dan menafsirkan dunia di sekitarnya, termasuk pengalaman, lingkungan, dan interaksi sosial. Persepsi dapat positif atau negatif tergantung pada interpretasi individu terhadap suatu situasi.
- 3) Kesejahteraan seseorang, Modal psikologis secara keseluruhan dapat memberikan kontribusi terhadap kesejahteraan seseorang. Kesejahteraan ini mencakup aspek fisik, emosional, dan sosial, dan modal psikologis dapat membentuk pola pikir dan perilaku yang mendukung kesejahteraan ini.

Menurut (Lowery & Cassidy, 2022) peran penting yang mempengaruhi modal psikologis yaitu terdiri dari kehadiran peserta dan tingkat modal psikologis, rasa sayang pada diri sendiri, dukungan sosial, kepuasan hubungan, dan aktivitas fisik. Setiap peran penting di atas saling terkait dan dapat saling mempengaruhi. Misalnya, dukungan sosial dapat memperkuat modal psikologis, dan aktivitas fisik juga dapat meningkatkan modal psikologis melalui efek positif pada kesehatan mental dan emosional. Selain itu, rasa sayang pada diri sendiri dapat meningkatkan kapasitas seseorang untuk mengakui dan mengelola modal psikologis mereka. Penting untuk diingat bahwa faktor-faktor ini bersifat individual, dan setiap orang mungkin memiliki pengalaman yang berbeda tergantung pada konteks dan kehidupan mereka. Dengan memperhatikan dan mengelola faktor-faktor ini, seseorang dapat memperkuat modal psikologisnya dan membangun ketahanan terhadap tekanan dan tantangan kehidupan.

2.1.2.3 Faktor yang Mempengaruhi *Psychological Capital*

Menurut (Li et al., 2023) ada beberapa faktor pribadi dan sosial yang mempengaruhi perkembangan *Psychological Capital*, seperti diantaranya adalah:

- 1) Harga diri, dalam hubungan sosial merujuk pada cara seseorang menilai dan merasa tentang dirinya sendiri dalam konteks interaksi dengan orang lain. Hal ini sangat dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk pengalaman hidup, hubungan interpersonal, dan persepsi orang lain terhadap kita.
- 2) Motivasi, yang dimana dapat memainkan peran kunci dalam membentuk dan menjaga hubungan yang sehat dan bermakna. Motivasi ini dapat berasal dari berbagai faktor dan dapat mempengaruhi interaksi sosial dengan cara yang positif.
- 3) Rasa Syukur, Rasa syukur tidak hanya memberikan manfaat bagi individu yang menerimanya, tetapi juga dapat memperkuat hubungan dan menciptakan atmosfer yang lebih positif dan hangat. Menghargai orang lain dan berterima kasih atas kehadiran mereka adalah langkah penting dalam membina hubungan yang sehat dan bermakna.
- 4) Dukungan keluarga, tidak hanya penting secara pribadi, tetapi juga dapat memengaruhi bagaimana seseorang berinteraksi dengan dunia sosial lebih luas. Memiliki dukungan yang solid dari keluarga dapat memberikan dasar yang kuat untuk mencapai potensi pribadi dan bersosialisasi dengan lingkungan sosial.
- 5) Hubungan teman sebaya, dalam hal ini hubungan teman sebaya memainkan peran yang signifikan dalam membentuk kesejahteraan sosial dan emosional seseorang. Oleh karena itu, menjaga dan merawat hubungan ini dapat memiliki dampak positif pada perkembangan dan kualitas hidup seseorang.

Menurut (H. Xu et al., 2022) *Psychological Capital* terbukti menjadi faktor pelindung dalam melawan kecemasan dan depresi. Hal ini dapat di jelaskan sebagai berikut:

- 1) Melawan kecemasan, dalam hal ini melawan kecemasan bisa melibatkan berbagai strategi dan pendekatan seperti teknik relaksasi, meditasi dan olahraga yang teratur untuk dapat meningkatkan modal psikologis.
- 2) Melawan depresi, seseorang yang mengalami depresi memerlukan waktu yang cukup lama dan perhatian profesional seperti halnya dokter yang dimana bisa sangat membantu untuk pemulihan. Jika seseorang telah berhasil Melawan depresi maka modal psikologis nya juga akan berpengaruh positif.

Menurut (Saman & Wirawan, 2021) faktor yang mempengaruhi *psychological capital* adalah disiplin individu, manajemen waktu, dan tanggung jawab. Disiplin individu, manajemen waktu, dan tanggung jawab saling terkait dan dapat saling memperkuat. Misalnya, disiplin individu yang tinggi dapat membantu seseorang dalam manajemen waktu yang efektif, sedangkan tanggung jawab dapat mendorong kepatuhan pada aturan dan jadwal, yang kemudian memengaruhi manajemen waktu. Dengan memahami dan mengembangkan faktor-faktor ini, individu dapat memperkuat modal psikologis mereka, menciptakan dasar yang kuat untuk menghadapi tantangan, dan meningkatkan kemampuan untuk tumbuh dan berkembang dalam berbagai aspek kehidupan.

2.1.2.4 Indikator *Psychological Capital*

Menurut (Tsaour et al., 2019) terdapat empat indikator *psychological capital* diantaranya yaitu sebagai berikut:

- 1) *Self efficacy*: Keyakinan terhadap kemampuan dalam mobilisasi motivasi dan sumber daya kognitif untuk sukses dalam melaksanakan tugas tertentu.
- 2) *Optimism*: Optimis dalam mengharapkan suatu hal yang baik pada saat ini dan di masa yang akan datang.
- 3) *Hope*: Motivasi yang positif didasarkan pada kesuksesan yang diperoleh dengan perantara kekuatan mengarah pada tujuan dan persiapan dalam memenuhi tujuan.
- 4) *Resilience*: Positif untuk kembali bangkit dari kesulitan, ketidakpastian, konflik dan kegagalan serta perubahan yang positif, suatu kemajuan dan tanggung jawab yang meningkat.

Modal psikologis didefinisikan sebagai "keadaan perkembangan psikologis positif individu". Menurut (Luthans & Youssef-Morgan, 2017) ada empat indikator *psychological capital* yang mencakup diantaranya adalah:

- 1) Kemandirian diri atau efikasi, Di dalam sebuah perusahaan, Efikasi diri berarti bahwa karyawan memiliki kepercayaan diri untuk melakukan upaya yang diperlukan agar berhasil menyelesaikan tugas dengan baik sesuai tujuan Perusahaan.
- 2) Harapan, Harapan berarti seorang karyawan harus bekerja keras untuk mencapai tujuan perusahaan. Untuk menjadi sukses, mereka dapat memilih kembali metode pencapaian kinerja bila diperlukan.
- 3) Optimisme, Optimisme berarti bahwa seorang karyawan harus menghubungkan peristiwa positif dengan individu dengan cara yang bertahan lama dan meluas dan menghubungkan peristiwa negatif dengan

faktor kontekstual eksternal. Dengan kata lain, mereka memberikan atribusi positif untuk kesuksesan saat ini dan masa depan.

- 4) Ketahanan, Ketahanan mengacu pada kemampuan karyawan untuk menanggapi dan menyelesaikan masalah mereka sendiri ketika mereka menghadapi kesulitan dalam melakukan pekerjaan.

2.1.3 Emotional Intelligence

2.1.3.1 Pengertian Emotional Intelligence

Emotional Intelligence diartikan sebagai kemampuan seseorang untuk memahami perasaan dan emosi dirinya, mengelola perasaan dan emosi tersebut, memahami perasaan dan emosi orang lain, serta membina hubungan dengan orang lain (Maulidina et al., 2018). Kecerdasan emosional merupakan perkembangan kecerdasan yang dimiliki oleh seseorang dan sangat perlu diperhatikan karena hal ini akan berpengaruh terhadapnya. Bentuk perhatian dalam kecerdasan emosional dapat dilakukan oleh keluarga khususnya orang tua sebagai orang yang terdekat hendaknya mampu untuk mengembangkan kecerdasan emosional secara maksimal (Maula & Nurasiah, 2020).

Emotional Intelligence adalah suatu kemampuan yang dimiliki oleh seseorang dalam mengenali, mengelola, dan mengekspresikan emosi yang dimiliki serta mampu membina hubungan dengan orang lain. Kecerdasan emosional juga merupakan gabungan dari semua kemampuan emosional untuk menghadapi seluruh aspek kehidupan (Ardian et al., 2019). *Emotional Intelligence* adalah kemampuan individu untuk bertindak secara tepat dalam menyelesaikan permasalahan, mampu mengendalikan luapan emosi dan mampu mengantisipasi secara kritis setiap permasalahan sesuai dengan situasi dan kondisi (Masela, 2020).

Kecerdasan emosional merupakan kemampuan dan keterampilan yang dimiliki individu dalam memahami perasaannya saat perasaan atau emosi tersebut datang, dapat mengenali emosinya, jika dirinya peka pada perasaan yang sesungguhnya, dan mengambil keputusan-keputusan secara mantap (Nurlaeliah et al., 2021). Kecerdasan emosional merupakan kemampuan mengenali perasaan diri sendiri dan perasaan orang lain, memotivasi diri sendiri, serta mengelola emosi dengan baik pada diri sendiri dan dalam hubungan dengan orang lain. Kecerdasan emosional juga kemampuan di bidang emosi yaitu kesanggupan menghadapi frustrasi, kemampuan mengendalikan emosi, semangat optimisme, dan kemampuan menjalin hubungan dengan orang lain atau empati (Lestari et al., 2021).

2.1.3.2 Peran Penting *Emotional Intelligence*

Menurut (Budiana, 2021) peran penting dari kecerdasan emosional yaitu kemampuan seseorang untuk mengelola dan memilah-milah perasaan serta mengendalikan keadaan emosi di dalam dirinya, kemampuan untuk berinteraksi dan membina hubungan yang baik dengan orang lain. Dapat dilihat dari beberapa ciri-ciri seperti memiliki tanggung jawab secara pribadi atas kebahagiaan dan perasaannya, mampu mengelola emosi negatif menjadi proses belajar dan kesempatan untuk berkembang, memiliki kepekaan terhadap perasaan orang lain, melakukan relaksasi dan intropeksi, lebih suka merasakan emosi positif dari pada emosi negatif dan tidak mudah putus asa dalam menghadapi cobaan.

Menurut (Lambert et al., 2019) Kecerdasan emosional memiliki peranan penting dalam pemrosesan informasi emosional. Hal ini mencerminkan kemampuan untuk memantau emosi diri sendiri dan orang lain, membedakannya, dan menggunakan informasi ini untuk memandu pemikiran dan tindakan seseorang.

Hal ini mencerminkan kemampuan yang terkait dengan kecerdasan emosional, terutama dalam dua komponen kunci: kesadaran emosional dan pengelolaan emosi.

- 1) Kesadaran emosional, adalah kemampuan untuk memahami dan memantau emosi, baik emosi sendiri maupun emosi orang lain. Ini melibatkan kemampuan untuk mengidentifikasi dan mengenali perasaan serta mengenali bagaimana emosi tersebut dapat memengaruhi pikiran dan perilaku. Kesadaran emosional memungkinkan seseorang untuk lebih peka terhadap perubahan emosional yang terjadi dalam diri sendiri dan orang lain.
- 2) Pengelolaan emosi, kemampuan untuk mengelola emosi secara positif dan produktif. Ini mencakup kemampuan untuk mengatur dan mengarahkan emosi dengan cara yang sehat, baik itu dalam mengatasi stres, mengelola konflik, atau mengatasi tekanan. Seseorang yang baik dalam mengelola emosi juga dapat menyesuaikan respon emosionalnya sesuai dengan keadaan dan tuntutan situasi.

2.1.3.3 Faktor yang Mempengaruhi *Emotional Intelligence*

Menurut (Dehghan et al., 2020) ada faktor yang mempengaruhi kecerdasan emosional diantaranya yaitu terhadap kebahagiaan dan kepuasan seseorang yang mempunyai pengaruh sangat besar. Mereka yang menggunakan kecerdasan emosionalnya dan lebih mudah beradaptasi dengan lingkungannya menunjukkan harga diri yang tinggi dan kesadaran akan kemampuannya. Hubungan langsung antara kecerdasan emosional dengan kehidupan yang baik dan sehat menunjukkan bahwa memperhatikan emosi, menyadari dan tetap menyadarinya, serta menggunakannya untuk memandu perilaku sangatlah penting.

Menurut (Huang et al., 2019) kecerdasan emosional mungkin merupakan faktor penting yang berhubungan dengan kelelahan kronis di tempat kerja. Selain itu dapat diketahui, kecerdasan emosional dapat mengatur stres individu dan mengurangi suasana hati yang negative. Hal ini didasarkan karena seseorang dapat mengelola kecerdasan emosional dengan sangat baik dan memperhatikan pemahaman emosi, kemampuan mengelola stress, penyesuaian terhadap perubahan, empati dan optimisme. Dengan meningkatkan kecerdasan emosional, seseorang dapat mengembangkan strategi pengelolaan emosi yang lebih baik, yang pada gilirannya dapat membantu mengurangi stres dan meningkatkan suasana hati secara keseluruhan. Pelatihan dan pengembangan kecerdasan emosional dapat menjadi investasi berharga untuk meningkatkan kesejahteraan mental dan emosional.

2.1.3.4 Indikator *Emotional Intelligence*

Menurut (Octavia et al., 2020) ada empat indikator *emotional intelligence* diantaranya adalah sebagai berikut:

- 1) *Self Emotion Appraisal* (SEA) adalah kemampuan seseorang mengenali suasana hati, baik di dalam diri sendiri maupun bagaimana mengekspresikan emosinya. Dimensi ini menilai bagaimana individu memahami perasaan dirinya sendiri serta bagaimana kemampuannya menilai perasaan diri sendiri.
- 2) *Others Emotion Appraisal* (OEA) adalah kemampuan individu merasakan dan memahami emosi orang-orang disekitarnya. Individu yang memiliki kemampuan ini yang tinggi akan jauh lebih sensitive terhadap perasaan dan emosi orang lain.

- 3) *Use of Emotion* (UOE) adalah kemampuan individu menggunakan emosinya. Kemampuan ini dapat mengarahkan individu ke arah kegiatan yang lebih konstruktif, serta kinerja yang dapat lebih terkendali.
- 4) *Regulation of Emotion* (ROE) adalah kemampuan mengatur emosi diri sendiri, sehingga dapat dengan dengan cepat memulihkan diri dari tekanan psikologis.

Menurut (Febrianti & Rachmawati, 2018) ada lima indikator *emotional intelligence* yaitu sebagai berikut:

- 1) Kesadaran diri, merupakan kunci keberhasilan dalam mengelola karir dan mencapai tujuan profesional. Kesadaran diri mencakup pemahaman mendalam tentang diri sendiri, kekuatan, kelemahan, nilai-nilai, minat, dan tujuan karir.
- 2) Pengaturan emosi, adalah aspek penting dalam membangun karir yang sukses dan kesejahteraan pribadi. Kemampuan untuk mengelola emosi dengan baik tidak hanya memberikan dampak positif pada diri sendiri, tetapi juga pada hubungan dengan rekan kerja dan kinerja secara keseluruhan.
- 3) Empati, adalah kemampuan untuk memahami dan merasakan perasaan orang lain, memiliki peran yang sangat penting dalam dunia kerja. Kemampuan ini membantu membangun hubungan yang kuat, meningkatkan kolaborasi, dan menciptakan lingkungan kerja yang lebih positif.
- 4) Motivasi, adalah dorongan atau keinginan yang mendorong seseorang untuk mencapai tujuan dan kinerja yang lebih baik di lingkungan kerja. Motivasi

dapat berasal dari berbagai faktor, termasuk kepuasan pekerjaan, pencapaian pribadi, pengakuan, dan dorongan untuk berkembang.

- 5) Kemampuan berhubungan dengan orang lain, kemampuan yang sangat penting dalam dunia kerja. Kemampuan ini melibatkan kemampuan untuk berkomunikasi, bekerja sama, dan membangun hubungan yang positif dengan rekan kerja, atasan, klien, dan mitra bisnis.

Menurut (Goleman, 2015) indikator *emotional intelligence* adalah mengenali diri, mengelola emosi, memotivasi diri, mengenali emosi orang lain, membina hubungan. Dari beberapa indikator tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

- 1) Mengenali diri, dalam kecerdasan emosional melibatkan pemahaman dan kesadaran diri terhadap emosi, kekuatan, kelemahan, dan cara-cara Anda mengelola perasaan. Kecerdasan emosional adalah kemampuan untuk mengenali, memahami, mengelola, dan menggunakan emosi secara efektif, baik pada diri sendiri maupun dalam berinteraksi dengan orang lain.
- 2) Mengelola emosi, dalam kecerdasan emosional melibatkan kemampuan untuk mengenali, memahami, dan mengelola emosi secara positif. Mengelola emosi dalam kecerdasan emosional tidak hanya membantu Anda merespons lebih baik terhadap situasi, tetapi juga meningkatkan kualitas hubungan Anda dengan orang lain dan membantu Anda mencapai tujuan dengan lebih efektif.
- 3) Memotivasi diri, dalam kecerdasan emosional melibatkan pengelolaan emosi, pemahaman keinginan dan tujuan pribadi, serta kemampuan untuk terus maju meskipun menghadapi rintangan. Dengan mengintegrasikan

motivasi positif dalam kehidupan sehari-hari, Anda dapat mencapai lebih banyak pencapaian dan kesejahteraan emosional.

- 4) Mengenal emosi orang lain, merupakan aspek penting dari kecerdasan emosional. Kemampuan ini memungkinkan Anda untuk lebih efektif berinteraksi dengan orang lain, membangun hubungan yang sehat, dan memberikan dukungan yang tepat.
- 5) Membina hubungan, dengan memperhatikan dan mengelola emosi, berkomunikasi dengan efektif, dan membangun keterhubungan yang saling mendukung, Anda dapat membina hubungan yang sehat dan membangun kecerdasan emosional dalam konteks interaksi sosial.

2.1.4 Work Engagement

2.1.4.1 Pengertian Work Engagement

Seseorang akan mempekerjakan dirinya sendiri dan mengekspresikan dirinya secara fisik, kognitif, dan emosional saat bekerja dalam keadaan terikat. Jadi, *Work Engagement* adalah keadaan pikiran dan sikap positif yang berhubungan dengan pekerjaan yang ditandai dengan semangat, dedikasi, dan penyerapan (Harahap, 2020). *Work Engagement* diartikan sebagai suatu pikiran yang positif terkait dengan pekerjaan dan pemenuhan diri. Pada karyawan yang sudah menikah, *Work Engagement* merefleksikan tingginya semangat dan dedikasi, serta *absorbs* yang mana berperan dalam meningkatkan produktivitas karyawan, keberhasilan organisasi, dan kinerja finansial (Susilo & Prahara, 2019). *Work engagement* adalah pemenuhan kebutuhan motivasional terkait dengan kesejahteraan pekerjaan yang positif (Wood et al., 2020).

Keterlibatan kerja merupakan suatu ukuran sampai dimana individu mampu berpihak pada pekerjaannya secara psikologis dan menganggap bahwa kinerja yang dicapai sebagai penghargaan diri. Keterlibatan kerja juga mendorong munculnya dukungan dari sisi psikologis dan fisik yang memiliki efek untuk menyelesaikan pekerjaan. Keterlibatan kerja tinggi dari seorang pegawai merupakan hal penting bagi organisasi yang memiliki tujuan untuk memiliki pegawai yang loyal dan mempertahankannya (Fitriadi et al., 2022). Keterlibatan kerja adalah suatu proses untuk melibatkan karyawan di seluruh tingkat organisasi dalam pengambilan keputusan dan pemecahan masalah, yang diukur dengan dimensi: semangat, dedikasi, penyerapan (Bismala et al., 2023).

Keterlibatan kerja merupakan bentuk perasaan positif dalam bekerja yang ditandai oleh semangat, dedikasi, dan *absorption*. Semangat diartikan sebagai tingginya tingkat energi, ketahanan mental, keinginan untuk berupaya lebih dalam pekerjaan dan ketekunan dalam menghadapi kesulitan. Dedikasi lebih kepada keterlibatan dalam pekerjaan, memiliki rasa penting, inspirasi, kebanggaan dan tantangan. Terakhir, *absorption* merupakan bentuk perasaan bahagia serta berkonsentrasi penuh pada pekerjaan dan merasa sulit untuk melepaskan dari pekerjaannya (Narosaputra, 2022). keterlibatan kerja adalah karyawan yang memiliki keterlibatan kerja tinggi terhadap pekerjaannya ditandai dengan karyawan memiliki kepedulian yang tinggi terhadap pekerjaan, adanya perasaan terikat secara psikologis terhadap pekerjaan yang dilakukan dan keyakinan yang kuat terhadap kemampuannya dalam menyelesaikan pekerjaannya. Keterlibatan kerja karyawan diartikan sebagai suatu ukuran sampai dimana individu secara psikologis memihak

pekerjaan mereka dan menganggap penting tingkat kinerja yang dicapai sebagai penghargaan diri (Susanti, Widyani, A A D., 2020).

2.1.4.2 Peran Penting *Work Engagement*

Menurut (Twaissi et al., 2022) menggambarkan bahwa kepemilikan preventif dan kepemilikan psikologis memainkan peran penting dalam keterlibatan kerja. Kedua kepemilikan ini memiliki pengertian yang berbeda diantaranya adalah:

- 1) Kepemilikan preventif, kepemilikan preventif atau *preventive ownership* merujuk pada sikap dan tindakan untuk mencegah terjadinya masalah atau kegagalan di masa depan. Ini mencakup tanggung jawab untuk memastikan bahwa pekerjaan atau tugas dijalankan dengan baik sejak awal, sehingga risiko terjadinya kesalahan dapat diminimalkan. Dalam Keterlibatan Kerja, Kepemilikan preventif dapat berperan dalam keterlibatan kerja dengan mendorong individu untuk mengambil inisiatif dalam memastikan kualitas pekerjaan dan mencegah kemungkinan masalah. Dengan merasa memiliki tanggung jawab untuk mencegah masalah, individu cenderung lebih terlibat dan fokus pada upaya pencegahan.
- 2) Kepemilikan psikologis, sebagaimana dijelaskan sebelumnya, merujuk pada perasaan bahwa individu merasa terhubung secara emosional dan memiliki tanggung jawab terhadap organisasi atau pekerjaan mereka. Ini menciptakan rasa kepemilikan yang lebih mendalam tanpa harus memiliki kepemilikan fisik. Peran kepemilikan psikologis dalam Keterlibatan Kerja yaitu dapat berkontribusi positif terhadap keterlibatan kerja karena individu merasa bahwa pekerjaan mereka memiliki makna dan nilai. Mereka mungkin lebih termotivasi untuk berkontribusi secara positif terhadap

tujuan organisasi karena merasa memiliki tanggung jawab terhadap kesuksesan dan perkembangan organisasi.

Menurut (Arifin, 2022) keterlibatan kerja karyawan telah muncul sebagai subjek kinerja karyawan dan manajemen organisasi yang berpotensi penting. Karyawan yang terikat lebih cenderung bertahan dengan organisasi mereka saat ini dan tetap berkomitmen pada organisasi mereka. Keterlibatan juga memiliki kekuatan prediktif yang lebih besar sebagai mediator dan merupakan sarana yang dapat menciptakan keunggulan kompetitif. Untuk itu menjadi penting bahwa organisasi saat ini lebih tertarik untuk berinvestasi dalam pengembangan sumber daya manusia untuk mencapai kinerja terbaik. Dalam hal ini keterlibatan kerja karyawan tetap menjadi fokus utama. Ini didefinisikan sebagai keadaan pikiran yang secara positif terkait dengan pekerjaan dan ditandai dengan semangat, dedikasi, dan penyerapan.

2.1.4.3 Faktor yang Mempengaruhi *Work Engagement*

Menurut (Ardianto & Yuniawan, 2020) ada faktor yang dapat mempengaruhi *work engagement* salah satunya yaitu *emotional intelligence*, *emotional intelligence* membuat tiap karyawan dapat menentukan mereka ingin menjadi karyawan yang ikut berperan atau terlibat dalam pekerjaannya atau tidak. Namun dari beberapa penelitian sebelumnya, karyawan dengan tingkat kecerdasan emosional yang tinggi cenderung menjadi karyawan yang terlibat.

Hasil utama dari penelitian yang telah dilakukan peneliti terdahulu adalah dampak tidak langsung dari sifat *Emotional Intelligence* pada *Work Engagement* adalah signifikan. Hal ini juga mengungkapkan bahwa kemungkinan besar pengikat dengan *Emotional Intelligence* sifat tinggi untuk menunjukkan *Work Engagement*

yang lebih besar dan kemudian pengalaman lebih puas dengan pekerjaan mereka (Gong et al., 2020). Berdasarkan hasil penelitian yang telah diungkapkan, bahwa variabel *Emotional Intelligence* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *Work Engagement*. Hal ini berarti bahwa karyawan yang memiliki *Emotional Intelligence* yang baik akan meningkatkan *Work Engagement* (Afiana & Gunawan P, 2022).

Menurut (Pranitasari, 2022) salah satu faktor yang mempengaruhi *work engagement* diantaranya adalah kecerdasan emosional, yang dimana meliputi kemampuan untuk mengendalikan diri sendiri dan memiliki daya tahan ketika menghadapi rintangan, mampu mengatur suasana hati dan mampu mengelola kecemasan agar tidak mengganggu kemampuan berpikir, mampu berempati serta berharap. Dengan adanya kecerdasan emosional, individu dapat menciptakan lingkungan kerja yang lebih positif, meningkatkan hubungan interpersonal, dan secara keseluruhan meningkatkan tingkat keterlibatan dan produktivitas dalam pekerjaan mereka.

Menurut (Komaling et al., 2023) faktor yang dapat mempengaruhi *work engagement* adalah kecerdasan emosional yang dimana memungkinkan pegawai untuk mengenali dan mengelola emosi mereka dengan baik, yang berkontribusi pada kemampuan beradaptasi dalam lingkungan kerja yang dinamis. Selain itu, pemberdayaan pegawai dengan memberikan otonomi dan tanggung jawab dalam pekerjaan yang mendorong inisiatif dan kreativitas, sehingga meningkatkan keterlibatan dalam bekerja.

Menurut (Hariyadi, 2019) faktor yang dapat mempengaruhi *work engagement* adalah *psychological capital*, ketika seseorang memiliki *psychological*

capital yang tinggi, mereka cenderung memiliki sikap mental positif dan adaptif terhadap tugas-tugas kerja. Hal ini kemudian berkontribusi pada tingkat *work engagement* yang lebih tinggi, karena individu merasa lebih termotivasi, fokus, dan bersedia berkontribusi secara maksimal dalam pekerjaan mereka.

Hasil uji peneliti terdahulu mengenai hubungan antara *psychological capital* terhadap *work engagement* menunjukkan bahwa *psychological capital* memiliki pengaruh yang positif secara signifikan dengan *work engagement*. Hal ini ditunjukkan dengan hasil pengujian nilai T yang lebih besar dari nilai *p-value* sehingga hipotesis ketiga yang mengatakan adanya pengaruh antara *psychological capital* dan *work engagement* dapat dinyatakan diterima (Amalia & Hadi, 2019).

Menurut (Rahmi, 2022) faktor yang dapat mempengaruhi keterlibatan kerja yaitu modal psikologis, karena setiap karyawan membutuhkan modal psikologis yang dimana keadaan mental positif yang ditandai dengan sikap positif yang dimiliki seperti efikasi diri, optimis, ketahanan serta harapan. Modal psikologis diperlukan untuk mempertahankan keterlibatan kerja karyawan, sehingga karyawan yang memiliki sikap mental positif yang baik akan lebih memotivasi untuk menyelesaikan pekerjaannya.

Menurut (J. Xu, 2023) faktor yang mempengaruhi *work engagement* yaitu *psychological capital*, secara keseluruhan modal psikologis menciptakan dasar psikologis yang kuat bagi karyawan untuk merasa termotivasi, tahan terhadap tekanan, dan memiliki keyakinan diri yang tinggi. Semua ini berkontribusi pada *work engagement* yang lebih tinggi, di mana karyawan merasa terlibat secara emosional dan kognitif dalam pekerjaan mereka. Oleh karena itu, memahami dan

mengelola modal psikologis menjadi kunci dalam menciptakan lingkungan kerja yang positif dan produktif.

2.1.4.4 Indikator *Work Engagement*

Menurut (Irawan et al., 2017) indikator-indikator keterlibatan kerja adalah sebagai berikut:

- 1) Aktif keterlibatan dalam pekerjaan, yang dimana merujuk pada tingkat partisipasi dan dedikasi seseorang terhadap tugas dan tanggung jawab yang dimilikinya di tempat kerja. Ini melibatkan berbagai elemen, termasuk keterlibatan emosional, motivasi, kreativitas, dan komitmen terhadap pencapaian tujuan perusahaan.
- 2) Menunjukkan pekerjaan sebagai yang utama, apabila seseorang menunjukkan pekerjaan sebagai yang utama bisa menjadi tantangan, terutama karena keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi sangat penting untuk kesejahteraan dan kebahagiaan secara keseluruhan serta selalu penting untuk diingat bahwa keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi memberikan manfaat jangka panjang terhadap kesejahteraan dan keberhasilan perusahaan.
- 3) Melihat pekerjaannya sebagai sesuatu yang penting bagi harga diri, dimana seseorang melihat pekerjaan sebagai aspek penting dari identitas dan nilai diri dapat memberikan landasan yang kuat untuk motivasi dan kepuasan pribadi.

Menurut (Mäkikangas et al., 2022) ada tiga indikator dari *work engagement* yang mengacu pada keadaan motivasi dan emosi positif yang ditandai dengan semangat, dedikasi dan penyerapan.

- 1) Semangat (*vigour*), merupakan curahan energi dan mental yang kuat selama bekerja serta tekun dalam menghadapi kesulitan kerja.
- 2) Dedikasi (*dedication*), merupakan keadaan pikiran karyawan yang berkonsentrasi penuh saat bekerja dan memiliki minat yang mendalam serta serius terhadap pekerjaan.
- 3) Penyerapan (*absorption*), yaitu dimana seseorang menjadi benar-benar tenggelam dalam pekerjaan dan dengan waktu tertentu akan merasa sulit untuk melepaskan diri dari pekerjaan.

Menurut (Shaheen & Farooqi, 2014) terdapat beberapa indikator keterlibatan kerja diantaranya adalah sebagai berikut:

- 1) Pekerjaan yang dilakukan layak dan sesuai untuk dirinya, memilih pekerjaan yang sesuai dengan diri sendiri melibatkan pemahaman mendalam tentang diri sendiri dan kemudian mengejar jalur karier yang konsisten dengan minat dan tujuan hidup. Proses ini dapat membutuhkan waktu dan refleksi yang cermat untuk memastikan kecocokan jangka panjang yang memuaskan.
- 2) Pekerjaan dianggap sangat penting dalam hidupnya, pentingnya pekerjaan dalam hidup seseorang sangat tergantung pada nilai-nilai, minat, dan tujuan individu. Memilih pekerjaan yang sesuai dengan nilai-nilai dan aspirasi pribadi dapat menciptakan kepuasan dan keseimbangan yang berkelanjutan dalam hidup.
- 3) Pekerjaan itu penting untuk harga dirinya, pentingnya pekerjaan dalam membentuk harga diri dapat bervariasi dari individu ke individu. Bagi banyak orang, pekerjaan bukan hanya sumber pendapatan, tetapi juga

merupakan bagian integral dari identitas dan kesejahteraan psikologis mereka.

2.2 Kerangka Konseptual

2.2.1 Pengaruh *Psychological Capital* terhadap *Work Engagement*

Psychological Capital baru-baru ini mendapatkan momentum besar yang memotivasi peneliti untuk melakukan penelitian ini, dan hasilnya kedua variabel ini yaitu *Psychological Capital* dan *Work Engagement* ditemukan positif dan signifikan serta terikat satu sama lain dan dapat menciptakan suasana yang ramah dan penuh semangat (J. Xu, 2023). Hasil uji peneliti terdahulu mengenai hubungan antara *psychological capital* terhadap *work engagement* menunjukkan bahwa *psychological capital* memiliki pengaruh yang positif secara signifikan dengan *work engagement*. Hal ini ditunjukkan dengan hasil pengujian nilai T yang lebih besar dari nilai *p-value* sehingga hipotesis ketiga yang mengatakan adanya pengaruh antara *psychological capital* dan *work engagement* dapat dinyatakan diterima (Amalia & Hadi, 2019).



Gambar 2.1 Pengaruh *Psychological Capital* terhadap *Work Engagement*

2.2.2 Pengaruh *Emotional Intelligence* terhadap *Work Engagement*

Hasil utama dari penelitian yang telah dilakukan peneliti terdahulu adalah dampak tidak langsung dari sifat *Emotional Intelligence* pada *Work Engagement*

adalah signifikan. Hal ini juga mengungkapkan bahwa kemungkinan besar pengikut dengan *Emotional Intelligence* sifat tinggi untuk menunjukkan *Work Engagement* yang lebih besar dan kemudian pengalaman lebih puas dengan pekerjaan mereka (Gong et al., 2020). Berdasarkan hasil penelitian yang telah diungkapkan, bahwa variabel *Emotional Intelligence* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *Work Engagement*. Hal ini berarti bahwa karyawan yang memiliki *Emotional Intelligence* yang baik akan meningkatkan *Work Engagement* (Afiana & Gunawan P, 2022).



Gambar 2.2 Pengaruh *Emotional Intelligence* terhadap *Work Engagement*

2.2.3 Pengaruh *Psychological Capital* terhadap Kinerja Karyawan

Berdasarkan penelitian terdahulu *Psychological Capital* adalah salah satu cara paling berpengaruh dalam mencapai kinerja karyawan yang diinginkan, ada semakin banyak bukti bahwa *Psychological Capital* secara signifikan terkait dengan perilaku karyawan yang diinginkan (dan secara negatif terhadap perilaku yang tidak diinginkan) (Nafei, 2015). *Psychological Capital* memiliki dampak positif terhadap kinerja karyawan, Ini karena fakta bahwa sumber daya pribadi membantu karyawan tersebut berkembang di tempat kerja. Karyawan yang dapat memanfaatkan *self-efficacy*, harapan, ketahanan dan optimisme untuk menangani kesulitan di tempat kerja atau berurusan dengan situasi yang mengancam tetap dengan organisasi. Karyawan dengan *Psychological capital* yang tinggi

menunjukkan kecenderungan yang lebih rendah untuk meninggalkan organisasinya (Hadi et al., 2018).

Modal psikologis memainkan peran penting dalam menentukan kinerja pegawai. Pegawai yang memiliki modal psikologis yang kuat, seperti optimisme, harapan, *self-efficacy*, dan ketahanan, cenderung memiliki kinerja yang lebih baik. Modal psikologis yang positif memotivasi pegawai untuk mencapai tujuan, mengatasi tantangan, dan beradaptasi dalam lingkungan kerja yang berubah (Retnowati et al., 2023).

Berdasarkan penelitian terdahulu mengungkapkan bahwa modal psikologis memiliki hubungan positif dengan peningkatan kinerja karyawan. Kontribusi modal psikologis sangat penting untuk meningkatkan kinerja karyawan. Karyawan dengan tingkat modal psikologis yang cukup diyakini dapat menjadi pribadi yang efektif, optimis, penuh harapan, dan tahan banting, serta penuh dengan sumber daya psikologis yang positif dalam menghadapi tantangan dan mencapai kesuksesan mereka sendiri (Santos, 2018).



Gambar 2.3 Pengaruh *Psychological Capital* terhadap Kinerja Karyawan

2.2.4 Pengaruh *Emotional Intelligence* terhadap Kinerja Karyawan

Hasil penelitian terdahulu menunjukkan bahwa *Emotional Intelligence* berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. *Emotional Intelligence* memberikan sumbangan yang besar terhadap kinerja yaitu 80% dan menjadi karakteristik kinerja yang tinggi (Octavia et al., 2020). Berdasarkan hasil

penelitian yang dilakukan peneliti terdahulu terdapat pengaruh yang signifikan antara *Emotional Intelligence* terhadap kinerja karyawan yang dibuktikan dengan nilai signifikan dari *Emotional Intelligence* yang lebih kecil dari nilai signifikan kinerja karyawan (Mandala & Dihan, 2018).



Gambar 2.4 Pengaruh *Emotional Intelligence* terhadap kinerja Karyawan

2.2.5 Pengaruh *Work Engagement* terhadap Kinerja Karyawan

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu yang dimana analisis hipotesis pertama menghasilkan temuan bahwa *work engagement* berpengaruh secara langsung positif terhadap kinerja karyawan. Berdasarkan hasil temuan tersebut dapat disimpulkan bahwa kinerja karyawan dipengaruhi secara langsung positif oleh *work engagement*. Meningkatnya *work engagement* akan mengakibatkan peningkatan kinerja karyawan. Ini juga mengamati bahwa keterlibatan karyawan awalnya menghasilkan kinerja karyawan yang lebih besar, yang lebih mengarah pada peningkatan kinerja karyawan organisasi (Qodariah, 2019). Hasil dari penelitian yang telah dilakukan sebelumnya menjelaskan bahwa adanya pengaruh yang positif dan signifikan antara *Work Engagement* dengan Kinerja Karyawan. Variabel *Work Engagement* memberikan kontribusi yang bermakna dalam memprediksi kinerja karyawan (Rahmayani & Wikaningrum, 2022).



Gambar 2.5 Pengaruh *Work Engagement* terhadap Kinerja Karyawan

2.2.6 Pengaruh *Psychological Capital* terhadap Kinerja Karyawan

Melalui *Work Engagement*

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan penelitian sebelumnya terdapat pengaruh tidak langsung *Psychological Capital* terhadap Kinerja Karyawan melalui *Work Engagement* yang dimana penelitian ini dianalisis dengan teknik *Structural Equation Modeling* (SEM). Dalam penelitian yang dilakukan menemukan pengaruh positif *Psychological Capital* terhadap Kinerja Karyawan melalui *Work Engagement*. Keterlibatan kerja memediasi secara positif pengaruh tidak langsung *Psychological Capital* terhadap kinerja karyawan. Perspektif dari penelitian ini mendalilkan bahwa *Psychological Capital* menyediakan sumber daya pribadi yang signifikan untuk membantu karyawan mengatasi tuntutan aktivitas terkait karir sementara karyawan terlibat dalam karir (Daswati et al., 2022).



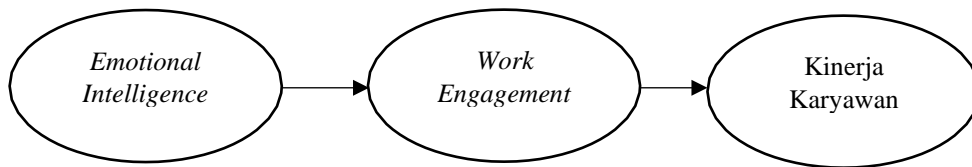
Gambar 2.6 Pengaruh *Psychological Capital* terhadap Kinerja Karyawan melalui *Work Engagement*

2.2.7 Pengaruh *Emotional Intelligence* terhadap Kinerja Karyawan

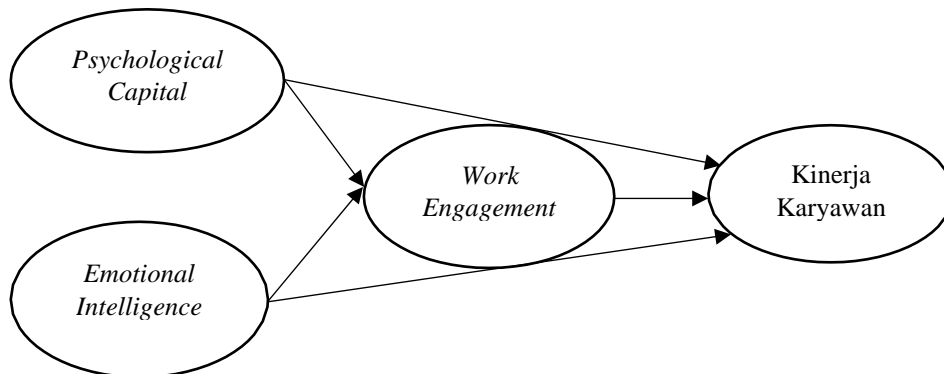
Melalui *Work Engagement*

Berdasarkan hasil dari penelitian yang telah dilakukan terkait pengaruh *Emotional Intelligence* terhadap kinerja karyawan dimediasi oleh *work engagement* dengan subyek penelitian pada tenaga medis profesional di masa pandemi Covid-19 membuktikan bahwa pegawai dengan kecerdasan emosional yang tinggi menunjukkan tingkat *engagement* yang lebih kuat sehingga menciptakan kinerja secara keseluruhan yang lebih besar (Sanchez-Gomez et al., 2021). Berdasarkan

hasil dari penelitian yang telah dilakukan dengan pengujian hipotesis ketujuh juga diterima ditunjukkan dengan adanya signifikansi hubungan antara *Emotional Intelligence* terhadap *work engagement*, dan pengaruh *work engagement* terhadap kinerja pegawai. Sehingga ini menunjukkan bahwa hipotesis ketujuh diterima dan *work engagement* memediasi pengaruh antara *Emotional Intelligence* dan kinerja karyawan (Irna Windu Prasetyani & Putri Mega Desiana, 2022).



Gambar 2.7 Pengaruh *Emotional Intelligence* terhadap Kinerja Karyawan melalui *Work Engagement*



Gambar 2. 8 Paradigma Penelitian

2.3 Hipotesis

Hipotesis mengandung pertanyaan mengenai relasi antara dua variabel atau lebih sesuai dengan teori. Berdasarkan Batasan dan rumusan masalah yang telah dikemukakan diatas, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah:

H1 Ada pengaruh *Psychological Capital* terhadap *Work Engagement* pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean Belawan.

H2 Ada pengaruh *Emotional Intelligence* terhadap *Work Engagement* pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean Belawan.

H3 Ada pengaruh *Psychological Capital* terhadap Kinerja Karyawan pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean Belawan.

H4 Ada pengaruh *Emotional Intelligence* terhadap Kinerja Karyawan pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean Belawan.

H5 Ada pengaruh *Work Engagement* terhadap Kinerja Karyawan pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean Belawan.

H6 Ada pengaruh *Psychological Capital* terhadap Kinerja Karyawan dimediasi *Work Engagement* pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean Belawan.

H7 Ada pengaruh *Emotional Intelligence* terhadap Kinerja Karyawan dimediasi *Work Engagement* pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean Belawan.

BAB 3

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif dengan metode analisis jalur, karena ada data yang bisa dijadikan dasar untuk membuat informasi yang lebih terukur. Penelitian kuantitatif tidak menantang hubungan antara peneliti dan subjek penelitian, karena hasil penelitian lebih bergantung pada alat yang digunakan dan variabel yang diukur digunakan sebagai pengganti ikatan yang erat dan emosional antara peneliti dan subjek yang diteliti, dapat disimpulkan penelitian kuantitatif merupakan pendekatan penelitian yang menggunakan data-data berupa angka dan ilmu pasti untuk menjawab hipotesis penelitian (Waruwu, 2023).

Dengan menggunakan analisis jalur, peneliti bermaksud menganalisis dampak Pengaruh *Work Engagement* Dalam Memediasi *Psychological Capital* Dan *Emotional Intelligence* Terhadap Kinerja Karyawan Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean Belawan.

3.2 Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel adalah unsur penelitian yang merupakan indikasi bagaimana variabel dapat memfasilitasi pelaksanaan penelitian sehingga setiap konsep yang digunakan dapat diuji dan ditemukan.

Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel

No	Variabel	Definisi	Indikator	No Item
1	<i>Work Engagement</i>	<i>Work Engagement</i> merupakan suatu ukuran sampai dimana individu mampu berpihak pada pekerjaannya secara psikologis dan menganggap bahwa kinerja yang dicapai sebagai penghargaan diri, hal ini penting bagi organisasi yang memiliki tujuan untuk memiliki pegawai yang loyal dan mempertahankannya (Fitriadi et al., 2022).	1.Semangat 2.Dedikasi 3.Penyerapan (Mäkikangas et al., 2022)	1,2,3 4,5,6 7,8,9
2	<i>Psychological Capital</i>	<i>Psychological Capital</i> didefinisikan sebagai studi dan penerapan kekuatan sumber daya manusia dan kapasitas psikologis yang berorientasi positif yang dapat diukur, dikembangkan, dan dikelola secara efektif untuk peningkatan kinerja di tempat kerja saat ini (Tosten & Toprak, 2017).	1.Efikasi diri 2.Optimisme 3.Harapan 4.Ketahanan (Tsaour et al., 2019)	1,2,3 4,5,6 7,8,9 10,11,12
3	<i>Emotional Intelligence</i>	<i>Emotional Intelligence</i> adalah suatu kemampuan yang dimiliki oleh seseorang dalam mengenali, mengelola, dan mengekspresikan emosi yang dimiliki serta mampu membina hubungan dengan orang lain. (Ardian et al., 2019).	1.Kesadaran diri 2.Pengaturan emosi 3.Empati 4.Motivasi 5.Kemampuan berhubungan dengan orang lain (Febrianti & Rachmawati, 2018)	1,2,3 4,5,6 7,8,9 10,11,12 13,14,15
4	Kinerja Karyawan	Kinerja karyawan merupakan berhasil atau tidaknya seseorang atau sekelompok orang dalam menyelesaikan tugas yang telah diberikan kepada pegawai oleh suatu organisasi. Hasil kinerja harus menunjukkan bagaimana	1.Kuantitas 2.Kualitas 3.Integritas 4.Tanggung jawab 5.Absensi 6.Kerjasama	1,2,3 4,5,6 7,8,9 10,11 12 13,14

3.4 Populasi dan Sampel

3.4.1 Populasi

Populasi adalah kelompok total elemen yang ingin peneliti pelajari lebih lanjut, sementara sampel adalah kelompok elemen yang peneliti selidiki secara langsung. Sampling berkaitan dengan pemilihan subset individu dari dalam suatu populasi untuk memperkirakan karakteristik seluruh populasi (Singh et al., 2014). Populasi juga merupakan totalitas dari seluruh unsur yang ada dalam sebuah wilayah penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah keseluruhan pegawai yang ada di Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean Belawan yang berjumlah 211 Orang.

Tabel 3.3 Jumlah Karyawan KPPBC TMP Belawan

No	Karyawan KPPBC TMP Belawan	Jumlah Karyawan
1	Kepala Kantor	1 Orang
2	Subbagian Umum	21 Orang
3	Penindakan dan Penyidikan	48 Orang
4	Administrasi Manifest	8 Orang
5	Perbendaharaan	9 Orang
6	Pelayanan Kepabeanan dan Cukai I	4 Orang
7	Pelayanan Kepabeanan dan Cukai II	19 Orang
8	Pelayanan Kepabeanan dan Cukai III	22 Orang
9	Pelayanan Kepabeanan dan Cukai IV	3 Orang
10	Pelayanan Kepabeanan dan Cukai V	23 Orang
11	Pelayanan Kepabeanan dan Cukai VI	10 Orang
12	Pusat Layanan dan Informasi	10 Orang
13	Kepatuhan Internal	11 Orang
14	Pengolahan Data dan Administrasi Dokumen	11 Orang
15	Pemeriksa Bea dan Cukai Muda	11 Orang
Jumlah Karyawan		211 Orang

3.4.2 Sampel

Sampel adalah teknik (prosedur atau perangkat) yang digunakan oleh peneliti untuk secara sistematis memilih sejumlah item atau individu yang relatif lebih kecil (subset) dari populasi yang telah ditentukan sebelumnya untuk dijadikan subjek (sumber data) untuk observasi atau eksperimen sesuai tujuan (Delİce, 2010). Sedangkan menurut (Sugiyono, 2014) sampel adalah bagian dari populasi yang dipilih berdasarkan karakteristik tertentu. Sampel penelitian merupakan sebagian populasi yang dapat diambil sebagai sumber data dan juga dapat mewakili dari populasi. Berdasarkan definisi diatas, maka penulis mengambil jumlah sampel dengan menggunakan teknik *non probability sampling* dengan jenis *purposive sampling* yang dimana dengan menggunakan teknik ini peneliti dapat menentukan sampel sesuai dengan kebutuhan dan kriteria yang sudah ditentukan. Dalam menentukan jumlah sampel pada penelitian ini, peneliti menggunakan rumus slovin. Adapun rumusnya yaitu:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan :

n : ukuran sampel/jumlah responden

N : ukuran populasi

e : *margin of error* kesalahan dengan nilai, e = 0,05 (5%)

Maka untuk mengetahui sampel pada penelitian ini, dengan perhitungan sebagai berikut:

$$n = \frac{211}{1 + 211(0,05)^2}$$

$$n = \frac{211}{1,5275}$$

$$n = 138$$

Berdasarkan perhitungan diatas, maka sampel yang menjadi responden dalam penelitian ini sebanyak 138 responden yaitu pegawai Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean Belawan.

Tabel 3.4 Jumlah Sampel Penelitian

No	Karyawan KPPBC TMP Belawan	Sampel
1	Subbagian Umum	12 Orang
2	Penindakan dan Penyidikan	26 Orang
3	Administrasi Manifest	5 Orang
4	Perbendaharaan	5 Orang
5	Pelayanan Kepabeanan dan Cukai I	4 Orang
6	Pelayanan Kepabeanan dan Cukai II	10 Orang
7	Pelayanan Kepabeanan dan Cukai III	10 Orang
8	Pelayanan Kepabeanan dan Cukai IV	3 Orang
9	Pelayanan Kepabeanan dan Cukai V	10 Orang
10	Pelayanan Kepabeanan dan Cukai VI	10 Orang
11	Pusat Layanan dan Informasi	10 Orang
12	Kepatuhan Internal	11 Orang
13	Pengolahan Data dan Administrasi Dokumen	11 Orang
14	Pemeriksa Bea dan Cukai Muda	11 Orang
Jumlah Sampel		138 Orang

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan hal yang penting dalam suatu penelitian. Hal ini berkaitan dengan proses pengumpulan data atau informasi dari suatu populasi dan sampel yang akan dijadikan referensi sebagai bahan dalam penelitian. Menurut (Suwignyo Widagdo, Muhaimin Dimiyati, 2021) pengumpulan data membutuhkan

teknik, alat dan instrumen penelitian. Teknik pengumpulan data juga merupakan proses bagaimana cara mengumpulkan data, siapa sumbernya dan alat apa yang digunakan. Data yang diperoleh dari proses tersebut kemudian dihimpun, ditata, dianalisis, dan dikelola guna menjadi informasi untuk menjelaskan suatu fenomena. Dalam penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data melalui wawancara dan pengisian kuesioner yang diisi oleh responden.

3.5.1 Wawancara

Menurut (Wekke, 2019) wawancara adalah sebuah proses berdialog yang dilakukan peneliti dengan responden untuk mendapatkan informasi yang diperlukan guna sebagai referensi penelitian. Adapun tahapan wawancara yaitu penyediaan daftar informasi yang akan dipertanyakan kepada responden, pertanyaan-pertanyaan yang diberikan kepada pihak yang diwawancarai umumnya memerlukan jawaban yang relatif panjang, dan memerlukan alat perekam guna menyimpan hasil jawaban yang diberikan pihak yang diwawancarai.

3.5.2 Kuesioner

Menurut (Wekke, 2019) kuesioner adalah daftar pertanyaan secara tertulis yang dibuat peneliti berdasarkan permasalahan yang akan diteliti, hal ini dilakukan untuk memperoleh keterangan atau pendapat dari responden. Responden dalam penelitian ini adalah pegawai Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean Belawan.

Pertanyaan dalam kuesioner ini sesuai dengan masing-masing variabel yang diukur dengan menggunakan skala *likert*, yaitu suatu skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial, jawaban dari responden yang dibuat dengan bentuk *checklist*,

dimana setiap pernyataan terdapat 5 opsi jawaban yang harus dipilih salah satunya. Hal ini berguna untuk menentukan dan mengetahui frekuensi kecenderungan responden terhadap masing - masing pertanyaan yang diukur dengan skor. Adapun opsi jawaban tersebut yaitu :

Tabel 3.5 Instrumen Skala Likert

No	Pertanyaan	Bobot
1	Sangat setuju (SS)	5
2	Setuju (S)	4
3	Kurang Setuju (KS)	3
4	Tidak Setuju (TS)	2
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

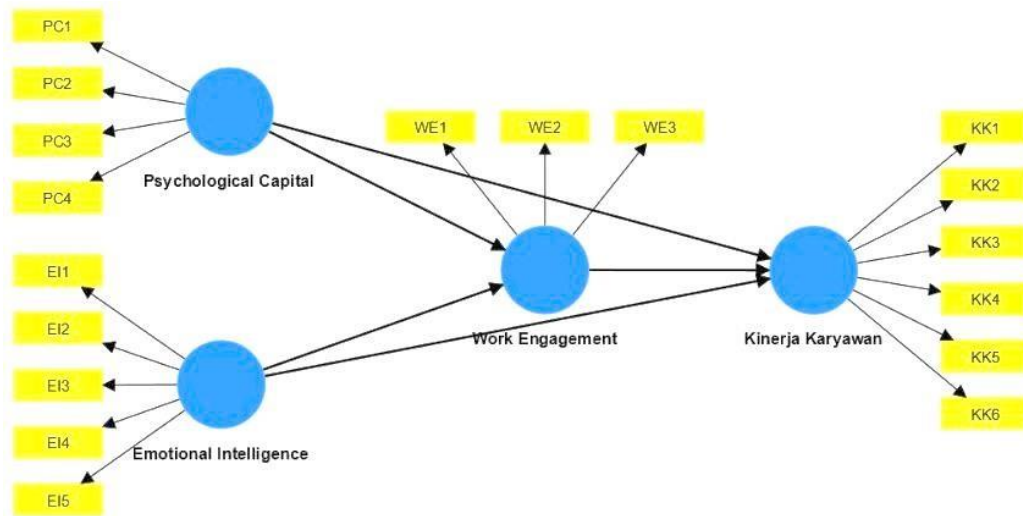
Sumber: (Wekke, 2019)

3.6 Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini akan dianalisis dengan pendekatan deskriptif kuantitatif karena menggunakan angka, mulai dari pengumpulan data, penafsiran terhadap data tersebut, serta penampilan dari hasilnya dan dideskripsikan secara deduksi yang berangkat dari teori-teori umum, lalu dengan observasi untuk menguji validitas keberlakuan teori tersebut ditariklah kesimpulan. Kemudian dijabarkan secara deskriptif, karena hasilnya akan di arahkan untuk mendiskripsikan data yang diperoleh dan untuk menjawab rumusan, teknik analisis ini menggunakan analisis statistik yakni *partial least square - structural equation model* (PLSSEM) yang bertujuan untuk melakukan analisis jalur (*path*) dengan variabel laten (Hanafi Azman Ong et al., 2017). Analisis persamaan struktural (SEM) berbaris varian yang secara simultan dapat melakukan pengujian model pengukuran sekaligus model struktural.

Tujuan dari penggunaan (*partial least square*) PLS yaitu untuk melakukan prediksi. Yang mana dalam melakukan prediksi tersebut adalah untuk memprediksi hubungan antar konstruk, selain itu untuk membantu peneliti dan penelitiannya untuk mendapatkan nilai variabel laten yang bertujuan untuk melakukan memprediksikan. Variabel laten adalah *linear agregat* dari indikator-indikatornya. *Weight estimate* untuk menciptakan komponen skor variabel laten didapatkan berdasarkan bagaimana *inner model* (model sktruktural yang menghubungkan antar variabel laten) dan *outer model* (model pengukuran yaitu hubungan antar indikator dengan konstruktornya) dispesifikasi. Hasilnya adalah *residual variance* dari variabel dependen kedua variabel laten dan indikator) diminimumkan.

PLS merupakan metode analisis yang *powerfull* karena tidak didasarkan banyak asumsi dan data tidak harus berdistribusi norma *multivariable* (indikator dengan skala kategori, ordinal, interval sampai ratio dapat digunakan pada model yang sama). Pengujian model struktural dalam PLS dilakukan dengan bantuan *software smart PLS ver.4 for windows*. Berikut adalah model struktural yang dibentuk dari perumusan masalah. Konseptual dalam penelitian ini adalah sebagai berikut, ada dua tahapan kelompok untuk menganalisis SEM-PLS yaitu (1) analisis model pengukuran (*outer model*), yakni (a) realibilitas dan validitas konstruk (*construct reliability and validity*); dan (b) validitas diskriminan (*discriminant validity*). (2) analisis model struktural (*inner model*), yakni (a) koefisien determinasi (*R-square*); (b) *F-square*; (c) pengujian hipotesis yakni (1) pengaruh langsung (*direct effect*); (2) pengaruh tidak langsung (*indirect effect*) dan (3) total effect (Juliandi A, Irfan I, 2018). Dalam metode (*Partial Least Square*) PLS teknik analisa yang dilakukan adalah sebagai berikut:



Sumber: Hasil Pengolahan SmartPLS4, Tahun 2024

Gambar 3.1 Model Struktural PLS

3.6.1 Analisis Model Pengukuran (*Outer Model*)

Analisis model pengukuran (*outer model*) dilakukan untuk memastikan bahwa *measurement* yang digunakan layak untuk dijadikan pengukuran (*valid* dan *reliabel*). Dalam analisa model ini menspesifikasi hubungan antar variabel laten dengan indikator-indikatornya. Menurut (Juliandi A, Irfan I, 2018) Analisis model pengukuran/*measurement model analysis (outer model)* menggunakan dua pengujian, antara lain: (1) *Construct reliability and validity* dan (2) *Discriminant validity*.

3.6.1.1 *Construct Reliability and Validity*

Validitas dan reliabilitas konstruk adalah pengujian untuk mengukur kehandalan suatu konstruk. Kehandalan skor konstruk harus cukup tinggi. Kriteria

validitas dan reliabilitas konstruk dilihat dari *composite reliability* adalah > 0.6 (Juliandi A, Irfan I, 2018).

3.6.1.2 Discriminant Validity

Discriminant validity adalah sejauh mana suatu konstruk benar-benar berbeda dari konstruksi lain (konstruk adalah unik). Kriteria pengukuran terbaru yang terbaik adalah melihat nilai *Heterotrait-Monotrait Ratio* (HTMT). Jika nilai $HTMT < 0.90$ maka suatu konstruk memiliki validitas diskriminan yang baik (Juliandi A, Irfan I, 2018).

3.6.2 Analisis Model Struktural (*Inner Model*)

Analisis model struktural (*inner model*) biasanya juga disebut dengan (*inner relation, structural model dan substantive theory*) yang mana menggambarkan hubungan antara variabel laten berdasarkan pada *substantive theory*. Analisis model struktural (*inner model*) menggunakan dua pengujian antara lain (1) *R-square*; (2) *F-square*; (3) pengujian hipotesis yakni (a) *direct effect*; (b) *indirect effect*; dan (c) *total effect* (Juliandi A, Irfan I, 2018).

3.6.2.1 R-Square

R-Square adalah ukuran proporsi variasi nilai variabel yang dipengaruhi (*endogen*) yang dapat dijelaskan oleh variabel yang mempengaruhinya (*eksogen*). Ini berguna untuk memprediksi apakah model adalah baik/buruk. Kriteria dari *R-Square* adalah: (1) jika nilai (*adjusted*) = 0.75 \rightarrow model adalah substansial (kuat); (2) jika nilai (*adjusted*) = 0.50 \rightarrow model adalah *moderate* (sedang); (3) jika nilai (*adjusted*) = 0.25 \rightarrow model adalah lemah (buruk) (Juliandi A, Irfan I, 2018).

3.6.2.2 *F-Square*

Pengukuran *F-Square* atau *effect size* adalah ukuran yang digunakan untuk menilai dampak relative dari suatu variabel yang mempengaruhi (eksogen) terhadap variabel yang dipengaruhi (endogen). Pengukuran (*F-square*) disebut juga efek perubahan. Artinya perubahan nilai saat variabel eksogen tertentu dihilangkan dari model, akan dapat digunakan untuk mengevaluasi apakah variabel yang dihilangkan memiliki dampak substansif pada konstruk endogen (Juliandi A, Irfan I, 2018). Kriteria *F-Square* menurut (Juliandi et al., 2018) adalah sebagai berikut: (1) Jika nilai = 0.02 → Efek yang kecil dari variabel eksogen terhadap endogen; (2) Jika nilai = 0.15 → Efek yang sedang/moderat dari variabel eksogen terhadap endogen; dan (3) Jika nilai = 0.35 → Efek yang besar dari variabel eksogen terhadap endogen.

3.6.3 Pengujian Hipotesis

Pengujian Hipotesis (*hypotesis testing*) mengandung tiga sub analisis, antara lain: (a) *direct effect*; (b) *indirect effect*; dan (c) *total effect*.

3.6.3.1 *Direct Effects (Pengaruh Langsung)*

Tujuan analisis *direct effect* berguna untuk menguji hipotesis pengaruh langsung suatu variabel yang mempengaruhi (*eksogen*) terhadap variabel yang dipengaruhi (endogen) (Juliandi et al., 2018) Kriteria untuk pengujian hipotesis *direct effect* adalah seperti terlihat di dalam bagian di bawah ini.

Pertama, koefisien jalur (*path coefficient*):

- 1) Jika nilai koefisien jalur (*path coefficient*) adalah positif, maka pengaruh suatu variabel terhadap variabel lain adalah searah, jika nilai nilai suatu variabel meningkat/naik, maka nilai variabel lainnya juga meningkat/naik.
- 2) Jika nilai koefisien jalur (*path coefficient*) adalah negatif, maka pengaruh suatu variabel terhadap variabel lain adalah berlawanan arah, jika nilai nilai suatu variabel meningkat/naik, maka nilai variabel lainnya akan menurun/rendah. Kedua, nilai probabilitas/signifikansi (P-Value): (1) Jika nilai P-Values < 0.05 , maka signifikan; dan (2) Jika nilai P Values > 0.05 , maka tidak signifikan (Juliandi A, Irfan I, 2018).

3.6.3.2 *Indirect Effects* (Pengaruh Tidak Langsung)

Tujuan analisis *indirect effect* berguna untuk menguji hipotesis pengaruh tidak langsung suatu variabel yang mempengaruhi (*eksogen*) terhadap variabel yang dipengaruhi (*endogen*) yang diantarai/dimediasi oleh suatu *variabel intervening* (variabel mediator) (Juliandi A, Irfan I, 2018).

Kriteria menentukan pengaruh tidak langsung (*Indirect effect*) (Juliandi A, Irfan I, 2018) adalah :

- 1) Jika nilai *P-Values* < 0.5 , maka signifikan, artinya variabel mediator (*Z/Work Engagement*), memediasi pengaruh variabel eksogen (X_1 / *Psychological Capital*) dan (X_2 / *Emotional Intelligence*) terhadap variabel endogen (Y/ Kinerja Karyawan) Dengan kata lain, pengaruhnya adalah tidak langsung dan
- 2) Jika *P-Values* > 0.05 , maka tidak signifikan artinya variabel mediator (*Z/ Work Engagement*) tidak memediasi pengaruh suatu variabel eksogen (X_1 / *Psychological Capital*) dan (X_2 / *Emotional Intelligence*) terhadap

endogen (Y/ Kinerja Karyawan). Dengan kata lain, pengaruhnya adalah langsung.

3.6.3.3 Total Effects (Pengaruh Total)

Total effect merupakan total dari *direct effect* (pengaruh langsung) dan *indirect effect* (pengaruh tidak langsung).

BAB 4

HASIL PENELITIAN

4.1 Deskripsi Data

4.1.1 Deskripsi Hasil Penelitian

Dalam penelitian ini penulis mengolah data angket dalam bentuk data yang terdiri dari 14 pertanyaan untuk variabel kinerja karyawan (Y), 12 pertanyaan untuk variabel *psychological capital* (X1), 15 pertanyaan untuk *emotional intelligence* (X2), 9 pertanyaan untuk *work engagement* (Z). Angket yang disebar ini diberikan kepada 138 orang karyawan KPPBC TMP Belawan dengan menggunakan skala likert berbentuk tabel ceklis.

4.1.2 Identitas Responden

Hasil tabulasi identitas responden diolah menggunakan program SPSS yang menghasilkan deskripsi statistik responden dalam penelitian, seperti yang tampak pada tabel dibawah ini :

4.1.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4.1 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

		<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cumulative Percent</i>
Valid	Laki-laki	108	78.3	78.3	78.3
	Perempuan	30	21.7	21.7	100.0
	Total	138	100.0	100.0	

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS, Tahun 2024

Dari tabel 4.1 dapat dilihat gambaran tentang jenis kelamin dimana responden laki-laki lebih banyak dari Perempuan yaitu 108 responden (78.3%) dan Perempuan 30 responden (21.7%). Dari persentase tersebut dapat disimpulkan bahwa jenis kelamin laki-laki lebih banyak yang bekerja di KPPBC TMP Belawan.

4.1.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Tabel 4.2 Distribusi Responden Berdasarkan Usia

		<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cumulative Percent</i>
Valid	< 30	70	50.7	50.7	50.7
	31-40	56	40.6	40.6	91.3
	41-50	6	4.3	4.3	95.7
	>50	6	4.3	4.3	100.0
	Total	138	100.0	100.0	

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS, Tahun 2024

Berdasarkan kelompok usia, dapat dilihat bahwa karyawan KPPBC TMP Belawan didominasi oleh kelompok usia < 30 dan 31-40 tahun yang jika diakumulasikan karyawan pada kelompok usia < 30 sampai 40 tahun mencapai 91.3%. Artinya nyaris sebagian besar karyawan didominasi oleh kalangan muda yang dimana kalangan muda ini masih memiliki semangat kerja yang tinggi, pola pikir yang segar dan kreatif sehingga mampu mengembangkan inovasi inovasi terbaru. Selain itu juga kalangan muda terbiasa dengan teknologi dan tren terbaru, serta siap menghadapi tantangan yang berbeda di tempat kerja. Dengan adanya hal ini tentu akan memberikan pengaruh yang baik terhadap kinerja karyawan.

4.1.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Tabel 4.3 Distribusi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

		<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cumulative Percent</i>
Valid	SMA	3	2.2	2.2	2.2
	Diploma	71	51.4	51.4	53.6
	S1	55	39.9	39.9	93.5
	S2	9	6.5	6.5	100.0
	Total	138	100.0	100.0	

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS, Tahun 2024

Berdasarkan kelompok tingkat pendidikan, dapat diketahui bahwa semua karyawan KPPBC TMP Belawan memiliki pengalaman belajar pada tingkat Universitas. Tingkat pendidikan yang paling dominan yaitu pada tingkat

pendidikan Diploma sebesar 51.4% selanjutnya S1 sebesar 39.9% dan S2 sebesar 6.5%. Artinya bahwa setiap karyawan pasti memiliki keahlian dan keterampilan yang sudah diasah ketika menempuh pendidikan. Karyawan juga memiliki kemampuan analisis yang kuat sehingga mampu menganalisis informasi dengan cermat, mengidentifikasi pola dan membuat keputusan berdasarkan pemikiran yang rasional dan logis. Selain itu karyawan yang berpendidikan juga biasanya dilatih dalam keterampilan riset dan pemecahan masalah sehingga hal ini akan memberikan keuntungan bagi perusahaan dalam meningkatkan kinerjanya.

4.1.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja

Tabel 4.4 Distribusi Responden Berdasarkan Lama Bekerja

		<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cumulative Percent</i>
Valid	< 10	81	58.7	58.7	58.7
	11-20	48	34.8	34.8	93.5
	21-30	5	3.6	3.6	97.1
	>31	4	2.9	2.9	100.0
	Total	138	100.0	100.0	

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS, Tahun 2024

Berdasarkan lama bekerja karyawan KPPBC TMP Belawan didominasi pada karyawan yang bekerja < 10 tahun (58.7%) dan karyawan yang bekerja 11-20 tahun (34.8%). Artinya karyawan yang sudah lama bekerja pada Perusahaan memiliki kesetiaan, ketahanan, keterampilan dan komitmen yang tinggi serta standar yang tinggi terhadap pekerjaan dan bertujuan untuk memberikan hasil yang berkualitas dan konsisten dengan kinerja yang dimiliki.

4.1.3 Jawaban Responden

4.1.3.1 Variabel Kinerja Karyawan (Y)

Tabel 4.5 Hasil Pertanyaan Variabel Kinerja Karyawan (Y)

No	Sangat Setuju		Setuju		Kurang Setuju		Tidak Setuju		Sangat Tidak Setuju		Skor Rata-rata	Ket
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
1	95	68.8	31	22.5	12	8.7	0	0	0	0	4.60	Sangat Tinggi
2	96	69.6	39	28.3	3	2.2	0	0	0	0	4.67	Sangat Tinggi
3	106	76.8	24	17.4	8	5.8	0	0	0	0	4.71	Sangat Tinggi
4	111	80.4	13	9.4	14	10.1	0	0	0	0	4.70	Sangat Tinggi
5	97	70.3	23	16.7	18	13.0	0	0	0	0	4.57	Sangat Tinggi
6	87	63.0	42	30.4	9	6.5	0	0	0	0	4.57	Sangat Tinggi
7	103	74.6	16	11.6	19	13.8	0	0	0	0	4.61	Sangat Tinggi
8	93	67.4	36	26.1	9	6.5	0	0	0	0	4.61	Sangat Tinggi
9	86	62.3	27	19.6	22	15.9	2	1.4	1	.7	4.41	Sangat Tinggi
10	92	66.7	30	21.7	16	11.6	0	0	0	0	4.55	Sangat Tinggi
11	90	65.2	30	21.7	17	12.3	0	0	1	.7	4.51	Sangat Tinggi
12	103	74.6	30	21.7	5	3.6	0	0	0	0	4.71	Sangat Tinggi
13	102	73.9	29	21.0	7	5.1	0	0	0	0	4.69	Sangat Tinggi
14	97	70.3	29	21.0	12	8.7	0	0	0	0	4.62	Sangat Tinggi

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS, Tahun 2024

Berdasarkan tabel diatas dapat diuraikan instrumen variabel kinerja karyawan sebagai berikut :

Indikator Kuantitas

1. Dari pertanyaan nomor 1 bahwa karyawan sangat konsisten dalam memenuhi atau melebihi target yang ditetapkan Perusahaan, persentase jawaban responden didominasi dengan jawaban sangat setuju yaitu 68.8% dan 22.5% karyawan menyatakan setuju. Berarti sebagian besar karyawan (91.3%) masih memiliki konsistensi dalam memenuhi atau melebihi target yang diberikan oleh Perusahaan.

Meskipun masih ada sebagian kecil karyawan yang belum dapat melakukan hal tersebut.

2. Dari pertanyaan nomor 2 bahwa karyawan selalu menghasilkan pekerjaan yang memenuhi target Perusahaan, responden dominan menjawab sangat setuju yaitu 69.6% dan 28.3% responden menjawab setuju. Berarti sebagian besar karyawan (97.9%) selalu menghasilkan pekerjaan yang memenuhi target Perusahaan. Meskipun masih ada sebagian kecil karyawan yang belum dapat melakukan hal tersebut.
3. Dari pertanyaan nomor 3 bahwa karyawan menggunakan teknologi untuk meningkatkan produktivitas, responden dominan menjawab sangat setuju yaitu 76.8% dan 17.4% menjawab setuju. Berarti sebagian besar karyawan (94.2%) masih menggunakan teknologi untuk meningkatkan produktivitas kerja mereka. Meskipun masih ada sebagian kecil karyawan yang belum dapat melakukan hal tersebut.

Indikator Kualitas

4. Dari pertanyaan nomor 4 bahwa karyawan mampu beradaptasi dengan perubahan atau perbaikan untuk meningkatkan kualitas, responden dominan menjawab sangat setuju yaitu 80.4% dan 9.4% menjawab setuju. Berarti sebagian besar karyawan (89.8%) dapat beradaptasi dengan perubahan atau perbaikan untuk meningkatkan kualitas. Meskipun masih ada sebagian kecil karyawan yang belum dapat melakukan hal tersebut.

5. Dari pertanyaan nomor 5 bahwa karyawan bisa mematuhi standar etika dalam menjaga kualitas kinerja, responden dominan menjawab sangat setuju yaitu 70.3% dan 16.7% menjawab setuju. Berarti sebagian besar karyawan (87%) dapat mematuhi standar etika dalam menjaga kualitas kinerja. Meskipun masih ada sebagian kecil karyawan yang belum dapat melakukan hal tersebut.
6. Dari pertanyaan nomor 6 bahwa karyawan sangat kreatif dalam menemukan solusi untuk meningkatkan kualitas kinerja, responden dominan menjawab sangat setuju yaitu 63.0% dan 30.4% menjawab setuju. Berarti sebagian besar karyawan (93.4%) sangat kreatif dalam menemukan solusi untuk meningkatkan kualitas kinerja. Meskipun masih ada sebagian kecil karyawan yang belum dapat melakukan hal tersebut.

Indikator Integritas

7. Dari pertanyaan nomor 7 bahwa karyawan cepat mengakui kesalahan atau kegagalan dengan mengambil tanggung jawab atas tindakannya, responden dominan menjawab sangat setuju yaitu 74.6% dan 13.8% menjawab kurang setuju. Berarti sebagian besar karyawan (88.4%) cepat mengakui kesalahan atau kegagalan dengan mengambil tanggung jawab atas tindakannya. Meskipun masih ada sebagian kecil karyawan yang belum dapat melakukan hal tersebut.
8. Dari pertanyaan nomor 8 bahwa karyawan sering melaporkan masalah atau pelanggaran etika yang ditemui di lingkungan kerja, responden dominan menjawab sangat setuju yaitu 67.4% dan 26.1%

menjawab setuju. Berarti sebagian besar karyawan (93.5%) sering melaporkan masalah atau pelanggaran etika yang ditemui di lingkungan kerja. Meskipun masih ada sebagian kecil karyawan yang belum dapat melakukan hal tersebut.

9. Dari pertanyaan nomor 9 bahwa karyawan sangat berhati-hati dalam menjaga kerahasiaan informasi data penting perusahaan, responden dominan menjawab setuju yaitu 62.3% dan 19.6% menjawab sangat setuju. Berarti sebagian besar karyawan (81.9%) sangat berhati-hati dalam menjaga kerahasiaan informasi data penting perusahaan. Meskipun masih ada sebagian kecil karyawan yang belum dapat melakukan hal tersebut.

Indikator Tanggung Jawab

10. Dari pertanyaan nomor 10 bahwa karyawan sering menghadiri rapat, pelatihan atau acara penting lainnya yang relevan dengan pekerjaan, responden dominan menjawab setuju yaitu 66.7% dan 21.7% menjawab sangat setuju. Berarti sebagian besar karyawan (88.4%) sering menghadiri rapat, pelatihan atau acara penting lainnya yang relevan dengan pekerjaan. Meskipun masih ada sebagian kecil karyawan yang belum dapat melakukan hal tersebut.
11. Dari pertanyaan nomor 11 bahwa karyawan sering menyelesaikan tugas-tugas sesuai dengan target waktu yang ditetapkan, responden dominan menjawab setuju yaitu 65.2% dan 21.7% menjawab sangat setuju. Berarti sebagian besar karyawan (86.9%) sering menyelesaikan tugas-tugas sesuai dengan target waktu yang

ditetapkan. Meskipun masih ada sebagian kecil karyawan yang belum dapat melakukan hal tersebut.

Indikator Kerjasama

12. Dari pertanyaan nomor 12 bahwa karyawan dapat berkolaborasi dengan rekan kerja untuk mencapai dan mempertahankan standar kualitas yang tinggi, responden dominan menjawab sangat setuju yaitu 74.6% dan 21.7% menjawab setuju. Berarti sebagian besar karyawan (96.3%) sangat konsisten dalam memenuhi tanggung jawab sesuai dengan peran dan tugas yang ditetapkan. Meskipun masih ada sebagian kecil karyawan yang belum dapat melakukan hal tersebut.

Indikator Absensi

13. Dari pertanyaan nomor 13 bahwa karyawan sering absen karena alasan tidak terkait dengan kesehatan seperti urusan pribadi yang tidak terduga, responden dominan menjawab sangat setuju yaitu 73.9% dan 21.0% menjawab setuju. Berarti sebagian besar karyawan (94.9%) sering absen karena alasan tidak terkait dengan kesehatan seperti urusan pribadi yang tidak terduga. Meskipun masih ada sebagian kecil karyawan yang tidak melakukan hal tersebut.

14. Dari pertanyaan nomor 14 bahwa karyawan sangat menjaga ketepatan waktu demi kesempurnaan hasil pekerjaan, responden dominan menjawab sangat setuju yaitu 70.3% dan 21.0% menjawab setuju. Berarti sebagian besar karyawan (91.3%) sangat menjaga

ketepatan waktu demi kesempurnaan hasil pekerjaan. Meskipun masih ada sebagian kecil karyawan yang belum dapat melakukan hal tersebut.

4.1.3.2 Variabel *Psychological Capital* (X1)

Tabel 4.6 Hasil Pertanyaan Variabel *Psychological Capital* (X1)

No	Sangat Setuju		Setuju		Kurang Setuju		Tidak Setuju		Sangat Tidak Setuju		Skor Rata-rata	Ket
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
1	101	73.2	18	13.0	19	13.8	0	0	0	0	4.59	Sangat Tinggi
2	89	64.5	36	26.1	13	9.4	0	0	0	0	4.55	Sangat Tinggi
3	93	67.4	32	23.2	13	9.4	0	0	0	0	4.58	Sangat Tinggi
4	89	64.5	36	26.1	13	9.4	0	0	0	0	4.55	Sangat Tinggi
5	93	67.4	37	26.8	8	5.8	0	0	0	0	4.62	Sangat Tinggi
6	98	71.0	33	23.9	7	5.1	0	0	0	0	4.66	Sangat Tinggi
7	101	73.2	29	21.0	7	5.1	1	.7	0	0	4.67	Sangat Tinggi
8	108	78.3	26	18.8	3	2.2	1	.7	0	0	4.75	Sangat Tinggi
9	85	61.6	43	31.2	9	6.5	1	.7	0	0	4.54	Sangat Tinggi
10	98	71.0	31	22.5	9	6.5	0	0	0	0	4.64	Sangat Tinggi
11	107	77.5	27	19.6	4	2.9	0	0	0	0	4.75	Sangat Tinggi
12	106	76.8	17	12.3	15	10.9	0	0	0	0	4.66	Sangat Tinggi

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS, Tahun 2024

Berdasarkan tabel diatas dapat diuraikan instrumen variabel *psychological capital* sebagai berikut :

Indikator Efikasi Diri

1. Dari pertanyaan nomor 1 bahwa karyawan memiliki kemampuan untuk membangkitkan semangat dan motivasi dalam diri sendiri dan orang lain di sekitar, responden dominan menjawab sangat setuju

yaitu 73.2% dan 13.8% menjawab kurang setuju. Berarti sebagian besar karyawan (87%) memiliki kemampuan untuk membangkitkan semangat dan motivasi dalam diri sendiri dan orang lain di sekitar. Meskipun masih ada sebagian kecil karyawan yang belum dapat melakukan hal tersebut.

2. Dari pertanyaan nomor 2 bahwa karyawan merasa yakin bahwa dapat mengatasi rasa takut atau kecemasan yang mungkin muncul dalam pekerjaan, responden dominan menjawab sangat setuju yaitu 64.5% dan 26.1% menjawab setuju. Berarti sebagian besar karyawan (90.6%) merasa yakin bahwa dapat mengatasi rasa takut atau kecemasan yang mungkin muncul dalam pekerjaan. Meskipun masih ada sebagian kecil karyawan yang belum dapat melakukan hal tersebut.
3. Dari pertanyaan nomor 3 bahwa karyawan memiliki kemampuan untuk tetap tenang dan terkendali dibawah tekanan atau situasi yang menantang, responden dominan menjawab sangat setuju yaitu 67.4% dan 23.2% menjawab setuju. Berarti sebagian besar karyawan (90.6%) memiliki kemampuan untuk tetap tenang dan terkendali dibawah tekanan atau situasi yang menantang. Meskipun masih ada sebagian kecil karyawan yang belum dapat melakukan hal tersebut.

Indikator Optimisme

4. Dari pertanyaan nomor 4 bahwa karyawan yakin dapat mencapai tujuan dan impiannya, responden dominan menjawab sangat setuju

yaitu 64.5% dan 26.1% menjawab setuju. Berarti sebagian besar karyawan (90.6%) yakin dapat mencapai tujuan dan impiannya. Meskipun masih ada sebagian kecil karyawan yang belum dapat melakukan hal tersebut.

5. Dari pertanyaan nomor 5 bahwa karyawan yakin dapat mengelola waktu dan sumber daya yang efektif untuk mencapai hasil yang diinginkan, responden dominan menjawab sangat setuju yaitu 67.4% dan 26.8% menjawab setuju. Berarti sebagian besar karyawan (94.2%) yakin dapat mengelola waktu dan sumber daya yang efektif untuk mencapai hasil yang diinginkan. Meskipun masih ada sebagian kecil karyawan yang belum dapat melakukan hal tersebut.
6. Dari pertanyaan nomor 6 bahwa karyawan yakin bahwa memiliki kemampuan untuk belajar dan mengembangkan keterampilan baru yang diperlukan dalam pekerjaan, responden dominan menjawab setuju yaitu 71.0% dan 23.9% menjawab sangat setuju. Berarti sebagian besar karyawan (94.9%) yakin bahwa memiliki kemampuan untuk belajar dan mengembangkan keterampilan baru yang diperlukan dalam pekerjaan. Meskipun masih ada sebagian kecil karyawan yang belum dapat melakukan hal tersebut.

Indikator Harapan

7. Dari pertanyaan nomor 7 bahwa karyawan memiliki harapan akan terus berkembang dan meningkatkan keterampilan serta pengetahuan, responden dominan menjawab sangat setuju yaitu

73.2% dan 21.0% menjawab setuju. Berarti sebagian besar karyawan (94.2%) memiliki harapan akan terus berkembang dan meningkatkan keterampilan serta pengetahuan. Meskipun masih ada sebagian kecil karyawan yang belum dapat melakukan hal tersebut.

8. Dari pertanyaan nomor 8 bahwa karyawan memiliki harapan bahwa masa depannya akan cerah dan sukses, responden dominan menjawab sangat setuju yaitu 78.3% dan 18.8% menjawab setuju. Berarti sebagian besar karyawan (97.1%) memiliki harapan bahwa masa depannya akan cerah dan sukses. Meskipun masih ada sebagian kecil karyawan yang belum dapat melakukan hal tersebut.
9. Dari pertanyaan nomor 9 bahwa karyawan berharap dapat menjaga semangat dan motivasi bahkan ketika menghadapi kegagalan atau kesulitan, responden dominan menjawab sangat setuju yaitu 61.6% dan 31.2% menjawab setuju. Berarti sebagian besar karyawan (92.8%) berharap dapat menjaga semangat dan motivasi bahkan ketika menghadapi kegagalan atau kesulitan. Meskipun masih ada sebagian kecil karyawan yang belum dapat melakukan hal tersebut.

Indikator Ketahanan

10. Dari pertanyaan nomor 10 bahwa karyawan melihat kesalahan atau kegagalan sebagai peluang untuk tumbuh dan menjadi lebih baik, responden dominan menjawab sangat setuju yaitu 71.0% dan 22.5% menjawab setuju. Berarti sebagian besar karyawan (93.5%) melihat kesalahan atau kegagalan sebagai peluang untuk tumbuh dan

menjadi lebih baik. Meskipun masih ada sebagian kecil karyawan yang belum dapat melakukan hal tersebut.

11. Dari pertanyaan nomor 11 bahwa karyawan mampu menghadapi perubahan atau kemunduran dengan keberanian atau ketekunan, responden dominan menjawab sangat setuju yaitu 77.5% dan 19.6% menjawab setuju. Berarti sebagian besar karyawan (97.1%) mampu menghadapi perubahan atau kemunduran dengan keberanian atau ketekunan. Meskipun masih ada sebagian kecil karyawan yang belum dapat melakukan hal tersebut.

12. Dari pertanyaan nomor 12 bahwa karyawan percaya dan mampu mengatasi situasi sulit dan menghasilkan solusi yang efektif, responden dominan menjawab sangat setuju yaitu 76.8% dan 12.3% menjawab setuju. Berarti sebagian besar karyawan (89.1%) percaya dan mampu mengatasi situasi sulit dan menghasilkan solusi yang efektif. Meskipun masih ada sebagian kecil karyawan yang belum dapat melakukan hal tersebut.

4.1.3.3 Variabel *Emotional Intelligence* (X2)

Tabel 4.7 Hasil Pertanyaan Variabel *Emotional Intelligence* (X2)

No	Sangat Setuju		Setuju		Kurang Setuju		Tidak Setuju		Sangat Tidak Setuju		Skor Rata-rata	Ket
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
1	85	61.6	48	34.8	5	3.6	0	0	0	0	4.58	Sangat Tinggi
2	83	60.1	40	29.0	15	10.9	0	0	0	0	4.49	Sangat Tinggi
3	88	63.8	33	23.9	17	12.3	0	0	0	0	4.51	Sangat Tinggi
4	93	67.4	25	18.1	20	14.5	0	0	0	0	4.53	Sangat Tinggi
5	76	52.1	50	36.2	12	8.7	0	0	0	0	4.46	Sangat Tinggi

No	Sangat Setuju		Setuju		Kurang Setuju		Tidak Setuju		Sangat Tidak Setuju		Skor Rata-rata	Ket
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
6	89	64.5	43	31.2	6	4.3	0	0	0	0	4.60	Sangat Tinggi
7	102	73.9	15	10.9	21	15.2	0	0	0	0	4.59	Sangat Tinggi
8	71	51.4	50	36.2	17	12.3	0	0	0	0	4.39	Sangat Tinggi
9	72	52.2	43	31.2	23	16.7	0	0	0	0	4.36	Sangat Tinggi
10	92	66.7	41	29.7	5	3.6	0	0	0	0	4.63	Sangat Tinggi
11	92	66.7	36	26.1	9	6.5	1	.7	0	0	4.59	Sangat Tinggi
12	85	61.6	36	26.1	17	12.3	0	0	0	0	4.49	Sangat Tinggi
13	108	78.3	18	13.0	12	8.7	0	0	0	0	4.70	Sangat Tinggi
14	99	71.7	36	26.1	3	2.2	0	0	0	0	4.70	Sangat Tinggi
15	83	60.1	52	37.7	3	2.2	0	0	0	0	4.58	Sangat Tinggi

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS, Tahun 2024

Berdasarkan tabel diatas dapat diuraikan instrumen variabel *emotional intelligence* sebagai berikut :

Indikator Kesadaran Diri

1. Dari pertanyaan nomor 1 bahwa karyawan mampu menjaga ketenangan pikiran ketika menghadapi tekanan atau konflik, responden dominan menjawab sangat setuju yaitu 61.6% dan 34.8% jawab setuju. Berarti sebagian besar karyawan (96.4%) mampu menjaga ketenangan pikiran ketika menghadapi tekanan atau konflik. Meskipun masih ada sebagian kecil karyawan yang belum dapat melakukan hal tersebut.
2. Dari pertanyaan nomor 2 bahwa karyawan sering memperhatikan dan mengenali perubahan suasana hati serta emosi, responden dominan menjawab setuju yaitu 60.1% dan 29.0% menjawab sangat

setuju. Berarti sebagian besar karyawan (89.1%) sering memperhatikan dan mengenali perubahan suasana hati serta emosi. Meskipun masih ada sebagian kecil karyawan yang belum dapat melakukan hal tersebut.

3. Dari pertanyaan nomor 3 bahwa karyawan dapat mengenali dan mengelola stress dan kecemasan, responden dominan menjawab setuju yaitu 63.8% dan 23.9% menjawab sangat setuju. Berarti sebagian besar karyawan (87.7%) dapat mengenali dan mengelola stress dan kecemasan. Meskipun masih ada sebagian kecil karyawan yang belum dapat melakukan hal tersebut.

Indikator Pengaturan Emosi

4. Dari pertanyaan nomor 4 bahwa karyawan selalu memperhatikan bagaimana emosi mempengaruhi pikiran dan perilaku, responden dominan menjawab sangat setuju yaitu 67.4% dan 18.1% menjawab setuju. Berarti sebagian besar karyawan (85.5%) selalu memperhatikan bagaimana emosi mempengaruhi pikiran dan perilaku. Meskipun masih ada sebagian kecil karyawan yang belum dapat melakukan hal tersebut.
5. Dari pertanyaan nomor 5 bahwa karyawan memiliki kemampuan untuk tetap tenang dan terkendali dalam menghadapi emosi yang kuat, responden dominan menjawab sangat setuju yaitu 52.1% dan 36.2% menjawab setuju. Berarti sebagian besar karyawan (88.3%) memiliki kemampuan untuk tetap tenang dan terkendali dalam

menghadapi emosi yang kuat. Meskipun masih ada sebagian kecil karyawan yang belum dapat melakukan hal tersebut.

6. Dari pertanyaan nomor 6 bahwa karyawan dapat menyesuaikan reaksi emosional sesuai dengan kebutuhan situasi atau lingkungan, responden dominan menjawab sangat setuju yaitu 64.5% dan 31.2% menjawab setuju. Berarti sebagian besar karyawan (95.7%) dapat menyesuaikan reaksi emosional sesuai dengan kebutuhan situasi atau lingkungan. Meskipun masih ada sebagian kecil karyawan yang belum dapat melakukan hal tersebut.

Indikator Empati

7. Dari pertanyaan nomor 7 bahwa karyawan bisa membantu orang lain merasa didengar, dipahami dan dihargai, responden dominan menjawab sangat setuju yaitu 73.9% dan 15.2% menjawab kurang setuju. Berarti sebagian besar karyawan (89.1%) bisa membantu orang lain merasa didengar, dipahami dan dihargai. Meskipun masih ada sebagian kecil karyawan yang belum dapat melakukan hal tersebut.
8. Dari pertanyaan nomor 8 bahwa karyawan cenderung menunjukkan simpati dan dukungan kepada orang lain ketika sedang mengalami kesulitan, responden dominan menjawab sangat setuju yaitu 51.4% dan 36.2% menjawab setuju. Berarti sebagian besar karyawan (87.6%) cenderung menunjukkan simpati dan dukungan kepada orang lain ketika sedang mengalami kesulitan. Meskipun masih ada sebagian kecil karyawan yang belum dapat melakukan hal tersebut.

9. Dari pertanyaan nomor 9 bahwa karyawan mampu membaca ekspresi wajah dan memahami perasaan orang lain, responden dominan menjawab setuju yaitu 52.2% dan 31.2% menjawab sangat setuju. Berarti sebagian besar karyawan (83.4%) mampu membaca ekspresi wajah dan memahami perasaan orang lain. Meskipun masih ada sebagian kecil karyawan yang belum dapat melakukan hal tersebut.

Indikator Motivasi

10. Dari pertanyaan nomor 10 bahwa karyawan mampu memotivasi diri sendiri untuk tetap fokus dan bertekad dalam menghadapi tantangan, responden dominan menjawab sangat setuju yaitu 66.7% dan 29.7% menjawab setuju. Berarti sebagian besar karyawan (96.4%) mampu memotivasi diri sendiri untuk tetap fokus dan bertekad dalam menghadapi tantangan. Meskipun masih ada sebagian kecil karyawan yang belum dapat melakukan hal tersebut.

11. Dari pertanyaan nomor 11 bahwa karyawan sering merasa termotivasi oleh rasa pencapaian dan kepuasan pribadi ketika berhasil mencapai tujuan, responden dominan menjawab sangat setuju yaitu 66.7% dan 26.1% menjawab setuju. Berarti sebagian besar karyawan (92.8%) sering merasa termotivasi oleh rasa pencapaian dan kepuasan pribadi ketika berhasil mencapai tujuan. Meskipun masih ada sebagian kecil karyawan yang belum dapat melakukan hal tersebut.

12. Dari pertanyaan nomor 12 bahwa karyawan sering mencari peluang untuk belajar dan berkembang baik secara pribadi dan maupun profesional, responden dominan menjawab sangat setuju yaitu 61.6% dan 26.1% menjawab setuju. Berarti sebagian besar karyawan (87.7%) sering mencari peluang untuk belajar dan berkembang baik secara pribadi dan maupun profesional. Meskipun masih ada sebagian kecil karyawan yang belum dapat melakukan hal tersebut.

Indikator Kemampuan Berhubungan Dengan Orang Lain

13. Dari pertanyaan nomor 13 bahwa karyawan mampu mendengarkan dengan penuh perhatian dan mengajukan pertanyaan yang relevan dalam percakapan, responden dominan menjawab sangat setuju yaitu 78.3% dan 13.0% menjawab setuju. Berarti sebagian besar karyawan (91.3%) mampu mendengarkan dengan penuh perhatian dan mengajukan pertanyaan yang relevan dalam percakapan. Meskipun masih ada sebagian kecil karyawan yang belum dapat melakukan hal tersebut.

14. Dari pertanyaan nomor 14 bahwa karyawan dapat berkomunikasi secara jelas dan efisien dengan orang lain baik lisan ataupun tulisan, responden dominan menjawab sangat setuju yaitu 71.7% dan 26.1% menjawab setuju. Berarti sebagian besar karyawan (97.8%) dapat berkomunikasi secara jelas dan efisien dengan orang lain baik lisan ataupun tulisan. Meskipun masih ada sebagian kecil karyawan yang belum dapat melakukan hal tersebut.

15. Dari pertanyaan nomor 15 bahwa karyawan mampu menyesuaikan gaya komunikasi dan perilaku sesuai dengan kepribadian dan preferensi orang lain, responden dominan menjawab sangat setuju yaitu 60.1% dan 37.7% menjawab setuju. Berarti sebagian besar karyawan (97.8%) mampu menyesuaikan gaya komunikasi dan perilaku sesuai dengan kepribadian dan preferensi orang lain. Meskipun masih ada sebagian kecil karyawan yang belum dapat melakukan hal tersebut.

4.1.3.4 Variabel *Work Engagement* (Z)

Tabel 4.8 Hasil Pertanyaan Variabel *Work Engagement* (Z)

No	Sangat Setuju		Setuju		Kurang Setuju		Tidak Setuju		Sangat Tidak Setuju		Skor Rata-rata	Ket
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
1	84	60.9	31	22.5	23	16.7	0	0	0	0	4.44	Sangat Tinggi
2	80	58.0	42	30.4	15	10.9	1	.7	0	0	4.46	Sangat Tinggi
3	81	58.7	45	32.6	12	8.7	0	0	0	0	4.50	Sangat Tinggi
4	79	57.2	45	32.6	14	10.1	0	0	0	0	4.47	Sangat Tinggi
5	97	70.3	24	17.4	17	12.3	0	0	0	0	4.58	Sangat Tinggi
6	85	61.6	41	29.7	12	8.7	0	0	0	0	4.53	Sangat Tinggi
7	84	60.9	42	30.4	12	8.7	0	0	0	0	4.52	Sangat Tinggi
8	81	58.7	36	26.1	17	12.3	3	2.2	1	.7	4.40	Sangat Tinggi
9	92	66.7	39	28.3	6	4.3	1	.7	0	0	4.61	Sangat Tinggi

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS, Tahun 2024

Berdasarkan tabel diatas dapat diuraikan instrumen variabel *work engagement* sebagai berikut :

Indikator Semangat

1. Dari pertanyaan nomor 1 bahwa karyawan merasa tertantang dan semangat untuk terus meningkatkan kinerja, responden dominan menjawab sangat setuju yaitu 60.9% dan 22.5% menjawab setuju. Berarti sebagian besar karyawan (83.4%) merasa tertantang dan semangat untuk terus meningkatkan kinerja. Meskipun masih ada sebagian kecil karyawan yang belum dapat melakukan hal tersebut.
2. Dari pertanyaan nomor 2 bahwa karyawan merasa bersemangat dan antusias setiap kali datang untuk bekerja, responden dominan menjawab setuju yaitu 58.0% dan 30.4% menjawab sangat setuju. Berarti sebagian besar karyawan (88.4%) merasa bersemangat dan antusias setiap kali datang untuk bekerja. Meskipun masih ada sebagian kecil karyawan yang belum dapat melakukan hal tersebut.
3. Dari pertanyaan nomor 3 bahwa karyawan merasa senang ketika bekerja di lingkungan yang positif dan mendukung, responden dominan menjawab sangat setuju yaitu 58.7% dan 32.6% menjawab setuju. Berarti sebagian besar karyawan (91.3%) merasa senang ketika bekerja di lingkungan yang positif dan mendukung.

Indikator Dedikasi

4. Dari pertanyaan nomor 4 bahwa karyawan merasa waktu berlalu dengan cepat ketika terlibat dalam pekerjaan yang menantang dan memuaskan, responden dominan menjawab sangat setuju

yaitu 57.2% dan 32.6% menjawab setuju. Berarti sebagian besar karyawan (89.8%) merasa waktu berlalu dengan cepat ketika terlibat dalam pekerjaan yang menantang dan memuaskan. Meskipun masih ada sebagian kecil karyawan yang belum dapat melakukan hal tersebut.

5. Dari pertanyaan nomor 5 bahwa karyawan merasa terinspirasi oleh tujuan dan visi Perusahaan dan ingin berkontribusi secara aktif untuk mencapainya, responden dominan menjawab sangat setuju yaitu 70.3% dan 17.4% menjawab setuju. Berarti sebagian besar karyawan (87.7%) merasa terinspirasi oleh tujuan dan visi Perusahaan dan ingin berkontribusi secara aktif untuk mencapainya. Meskipun masih ada sebagian kecil karyawan yang belum dapat melakukan hal tersebut.
6. Dari pertanyaan nomor 6 bahwa karyawan merasa memiliki rasa keterikatan yang kuat terhadap Perusahaan, responden dominan menjawab sangat setuju yaitu 61.6% dan 29.7% menjawab setuju. Berarti sebagian besar karyawan (91.3%) merasa memiliki rasa keterikatan yang kuat terhadap Perusahaan. Meskipun masih ada sebagian kecil karyawan yang belum dapat melakukan hal tersebut.

Indikator Penyerapan

7. Dari pertanyaan nomor 7 bahwa karyawan merasa benar-benar terlibat dalam menciptakan lingkungan kerja yang positif dan produktif, responden dominan menjawab sangat setuju yaitu

60.9% dan 30.4% menjawab setuju. Berarti sebagian besar karyawan (91.3%) merasa benar-benar terlibat dalam menciptakan lingkungan kerja yang positif dan produktif. Meskipun masih ada sebagian kecil karyawan yang belum dapat melakukan hal tersebut.

8. Dari pertanyaan nomor 8 bahwa karyawan merasa sulit untuk memisahkan diri dari pekerjaan bahkan diluar jam kerja, responden dominan menjawab sangat setuju yaitu 58.7% dan 26.1% menjawab setuju. Berarti sebagian besar karyawan (84.8%) merasa sulit untuk memisahkan diri dari pekerjaan bahkan diluar jam kerja. Meskipun masih ada sebagian kecil karyawan yang belum dapat melakukan hal tersebut.
9. Dari pertanyaan nomor 9 bahwa karyawan merasa bahwa pekerjaan memberikan makna dan tujuan yang penting dalam hidup, responden dominan menjawab sangat setuju yaitu 66.7% dan 28.3% menjawab setuju. Berarti sebagian besar karyawan (95%) merasa bahwa pekerjaan memberikan makna dan tujuan yang penting dalam hidup. Meskipun masih ada sebagian kecil karyawan yang belum dapat melakukan hal tersebut.

4.2 Analisis Data

4.2.1 Analisis Model Pengukuran (*Outer Model*)

Dalam analisa model ini menspesifikasikan hubungan antar variabel laten dengan indikator-indikatornya. Analisis ini menggunakan dua pengujian, antara lain: (1) *construct reliability and validity* dan (2) *discriminant validity*.

4.2.1.1 Construct Reliability and Validity

1. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah penentuan, akurasi, atau tingkat akurasi yang ditunjukkan oleh alat pengukur. Jika jawaban seseorang terhadap suatu kuesioner konsisten, maka item kuesioner tersebut dinyatakan kredibel. Dalam penelitian ini, *Cronbach's Alpha* digunakan untuk menentukan apakah kuesioner tersebut reliabel. Jika *Cronbach's alpha* lebih besar dari 0,70, maka kuesioner dianggap reliabel dan jika kurang dari 0,70, maka kuesioner dianggap tidak reliabel. Keandalan kuesioner yang penulis sampaikan kepada responden dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel statistik reliabilitas yang ditunjukkan pada tabel di bawah ini :

Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas

<i>Construct</i>	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>Composite Reliability (rho_a)</i>	<i>Composite Reliability (rho_c)</i>	<i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	Hasil Uji
<i>Work Engagement</i>	0.909	0.917	0.925	0.578	Reliabel
<i>Psychological Capital</i>	0.932	0.942	0.941	0.570	Reliabel
<i>Emotional Intelligence</i>	0.942	0.943	0.948	0.550	Reliabel
Kinerja Karyawan	0.947	0.957	0.952	0.589	Reliabel

Sumber: Hasil Pengolahan SmartPLS4, Tahun 2024

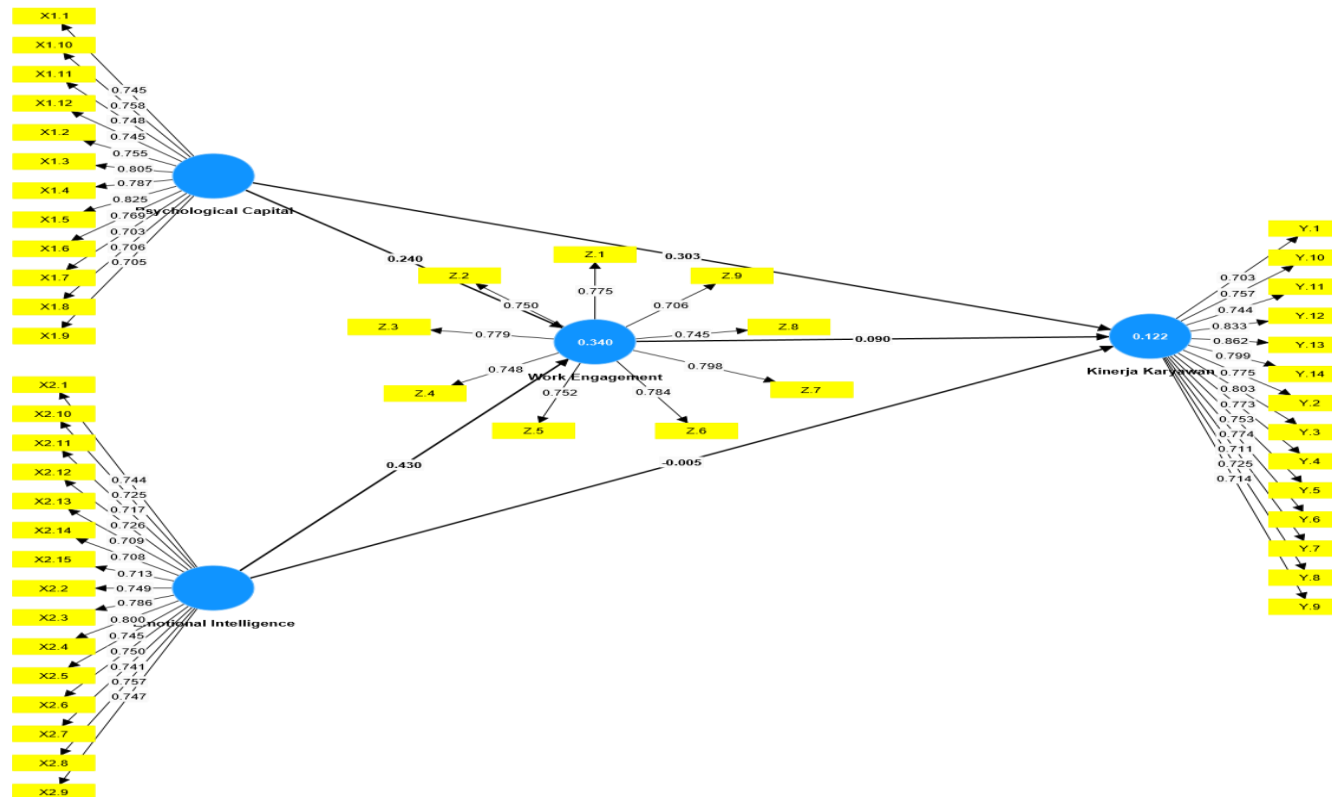
Berdasarkan tabel 4.9 diatas dengan variabel *Work Engagement* dengan nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,909, *Psychological Capital* dengan nilai *Cronbach's*

Alpha sebesar 0,932, *Emotional Intelligence* dengan nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,942 dan Kinerja Karyawan dengan nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,947. Maka diketahui bahwa semua variabel memiliki nilai *Cronbach's Alpha* yang lebih besar dari 0,60, sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa semua item pertanyaan pada setiap variabel yang diajukan kepada responden bersifat reliabel.

2. Uji Validitas

Untuk mengetahui kelayakan butir-butir dalam daftar pertanyaan (angket) yang telah disajikan pada responden, maka perlu dilakukan uji validitas suatu kuesioner dikatakan valid jika nilai *loading factor* harus lebih besar dari 0.7.

Berikut hasil pengujian validitas data instrumen penelitian pada variabel *Work Engagement*, *Psychological Capital*, *Emotional Intelligence* dan Kinerja Karyawan yang sudah di uji :



Sumber: Hasil Pengolahan SmartPLS4, Tahun 2024

Gambar 4.1 Path Coefficients

Tabel 4.10 Loading Factor

Instrumen	Work Engagement	Psychological Capital	Emotional Intelligence	Kinerja Karyawan
Y.1				0.703
Y.2				0.775
Y.3				0.803
Y.4				0.773
Y.5				0.753
Y.6				0.774
Y.7				0.711
Y.8				0.725
Y.9				0.714
Y.10				0.757
Y.11				0.744
Y.12				0.833
Y.13				0.862
Y.14				0.799
X1.1		0.745		
X1.2		0.755		
X1.3		0.805		
X1.4		0.787		
X1.5		0.825		
X1.6		0.769		
X1.7		0.703		
X1.8		0.706		
X1.9		0.705		
X1.10		0.758		
X1.11		0.748		
X1.12		0.745		
X2.1			0.744	
X2.2			0.749	
X2.3			0.786	
X2.4			0.800	
X2.5			0.745	
X2.6			0.750	
X2.7			0.741	
X2.8			0.757	
X2.9			0.747	
X2.10			0.725	
X2.11			0.717	
X2.12			0.726	
X2.13			0.709	
X2.14			0.708	
X2.15			0.713	
Z.1	0.775			
Z.2	0.750			
Z.3	0.779			
Z.4	0.748			
Z.5	0.752			
Z.6	0.784			
Z.7	0.798			
Z.8	0.745			
Z.9	0.706			

Sumber: Hasil Pengolahan SmartPLS4, Tahun 2024

Pada tabel 4.10 menunjukkan bahwa semua *loading factor* memiliki nilai > 0,7, sehingga dapat disimpulkan semua indikator telah memenuhi kriteria validitas konvergen, karena indikator untuk semua variabel sudah tidak ada yang dieliminasi dari model.

4.2.1.2 Discriminant Validity

Discriminant validity adalah sejauh mana suatu konstruk benar-benar berbeda dari konstruksi lain (konstruk adalah unik). Kriteria pengukuran terbaru yang terbaik adalah melihat nilai *Heterotrait-Monotrait Ratio* (HTMT). Jika nilai HTMT < 0.90 maka suatu konstruk memiliki validitas diskriminan yang baik (Juliandi A, Irfan I, 2018).

Tabel 4.11 Nilai HTMT

Variabel	<i>Heterotrait-Monotrait Ratio</i> (HTMT)	Hasil Uji
Kinerja Karyawan <-> <i>Emotional Intelligence</i>	0.185	Valid
<i>Psychological Capital</i> <-> <i>Emotional Intelligence</i>	0.500	Valid
<i>Psychological Capital</i> <-> Kinerja Karyawan	0.328	Valid
<i>Work Engagement</i> <-> <i>Emotional Intelligence</i>	0.556	Valid
<i>Work Engagement</i> <-> Kinerja Karyawan	0.224	Valid
<i>Work Engagement</i> <-> <i>Psychological Capital</i>	0.453	Valid

Sumber: Hasil Pengolahan SmartPLS4, Tahun 2024

Pada tabel 4.11 menunjukkan bahwa nilai HTMT antara kinerja karyawan dengan *emotional intelligence* sebesar 0.185, *psychological capital* dengan *emotional intelligence* sebesar 0.500, *psychological capital* dengan kinerja karyawan sebesar 0.328, *work engagement* dengan *emotional intelligence* sebesar 0.556, *work engagement* dengan kinerja karyawan sebesar 0.224, *work engagement*

dengan *psychological capital* sebesar 0.453. dari hasil uji HTMT ditemukan bahwa nilai HTMT <0.90 yang dimana dinyatakan *discriminant validity* yang baik.

Selain menggunakan nilai HTMT metode lain yang dapat digunakan untuk mengetahui *discriminant validity* yaitu untuk mengukur *discriminant validity* dengan menggunakan nilai *cross loading*. Suatu indikator dikatakan memenuhi *discriminant validity* jika nilai *cross loading* 0.70 atau lebih.

Tabel 4.12 Cross Loading

	Kinerja Karyawan	<i>Psychological Capital</i>	<i>Emotional Intelligence</i>	<i>Work Engagement</i>
Y.1	0.703	0.211	0.077	0.144
Y.2	0.775	0.238	0.087	0.107
Y.3	0.803	0.319	0.222	0.220
Y.4	0.773	0.326	0.191	0.235
Y.5	0.753	0.222	0.160	0.131
Y.6	0.774	0.341	0.161	0.282
Y.7	0.711	0.202	0.091	0.066
Y.8	0.725	0.180	0.087	0.098
Y.9	0.714	0.285	0.155	0.229
Y.10	0.757	0.190	0.132	0.119
Y.11	0.744	0.114	0.078	0.064
Y.12	0.833	0.288	0.209	0.195
Y.13	0.862	0.272	0.147	0.146
Y.14	0.799	0.249	0.062	0.118
X1.1	0.140	0.745	0.238	0.235
X1.2	0.241	0.755	0.383	0.296
X1.3	0.309	0.805	0.351	0.299
X1.4	0.215	0.787	0.364	0.378
X1.5	0.370	0.825	0.358	0.459
X1.6	0.307	0.769	0.271	0.356
X1.7	0.274	0.703	0.328	0.302
X1.8	0.221	0.706	0.380	0.311
X1.9	0.131	0.705	0.352	0.300
X1.10	0.286	0.758	0.384	0.419
X1.11	0.215	0.748	0.483	0.331
X1.12	0.251	0.745	0.356	0.161
X2.1	0.163	0.421	0.744	0.409
X2.2	0.136	0.389	0.749	0.446
X2.3	0.093	0.254	0.786	0.459
X2.4	0.064	0.229	0.800	0.377
X2.5	0.244	0.274	0.745	0.377
X2.6	0.160	0.235	0.750	0.366
X2.7	0.114	0.417	0.741	0.343
X2.8	0.083	0.426	0.757	0.446
X2.9	0.117	0.414	0.747	0.386
X2.10	0.184	0.336	0.725	0.459
X2.11	0.100	0.272	0.717	0.445
X2.12	0.176	0.481	0.726	0.410

	Kinerja Karyawan	Psychological Capital	Emotional Intelligence	Work Engagement
X2.13	0.112	0.371	0.709	0.270
X2.14	0.081	0.317	0.708	0.361
X2.15	0.206	0.381	0.713	0.397
Z.1	0.169	0.224	0.309	0.775
Z.2	0.153	0.344	0.302	0.750
Z.3	0.142	0.314	0.404	0.779
Z.4	0.095	0.330	0.442	0.748
Z.5	0.093	0.367	0.641	0.752
Z.6	0.207	0.379	0.385	0.784
Z.7	0.277	0.395	0.422	0.798
Z.8	0.211	0.342	0.377	0.745
Z.9	0.167	0.274	0.298	0.706

Sumber: Hasil Pengolahan SmartPLS4, Tahun 2024

Pada tabel 4.12 *cross loading* dapat di jelaskan bahwa nilai *cross loading* untuk setiap indikator dari masing-masing variabel laten lebih besar dibanding nilai variabel laten lainnya dan memiliki nilai $>0,7$. Hal ini berarti bahwa setiap variabel laten sudah memiliki *discriminant validity* yang baik, dimana beberapa variabel laten memiliki pengukur yang berkorelasi tinggi dengan konstruk lainnya.

Jika model pengukuran valid dan reliabel maka dapat dilakukan tahap selanjutnya yaitu evaluasi model struktural dan jika tidak, maka harus kembali mengkonstruksi diagram jalur.

4.2.2 Analisis Model Struktural (*Inner Model*)

Analisis model struktural (*inner model*) biasanya juga disebut dengan (*inner relation, structural model dan substantive theory*) yang mana menggambarkan hubungan antara variabel laten berdasarkan pada *substantive theory*. Analisis model struktural (*inner model*) menggunakan dua pengujian antara lain (1) *R-square*; (2) *F-square*; (3) pengujian hipotesis yakni (a) *direct effect*; (b) *indirect effect*; dan (c) *total effect* (Juliandi A, Irfan I, 2018).

Pengujian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan model variabel independen untuk menjelaskan variabel dependen. Untuk

melakukan uji model struktural, langkah pertama yang perlu dilakukan yaitu melihat nilai *R-square* dan *F-square*.

4.2.2.1 *R-Square*

R-Square adalah ukuran proporsi variasi nilai variabel yang dipengaruhi (*endogen*) yang dapat dijelaskan oleh variabel yang mempengaruhinya (*eksogen*). Ini berguna untuk memprediksi apakah model adalah baik/buruk. Kriteria dari *R-Square* adalah: (1) jika nilai (*adjusted*) = 0.75 → model adalah substansial (kuat); (2) jika nilai (*adjusted*) = 0.50 → model adalah *moderate* (sedang); (3) jika nilai (*adjusted*) = 0.25 → model adalah lemah (buruk) (Juliandi A, Irfan I, 2018). Berdasarkan pengolahan data yang telah dilakukan dengan menggunakan program smart PLS, diperoleh nilai *R-Square* yang dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.13 Hasil Uji *R-square*

Variabel	<i>R-square</i>	<i>R-square adjusted</i>
Kinerja Karyawan	0.122	0.102
<i>Work Engagement</i>	0.340	0.330

Sumber: Hasil Pengolahan SmartPLS4, Tahun 2024

Pada tabel 4.13 dapat dijelaskan bahwa :

1. Nilai *R-square adjusted* dari variabel independen *psychological capital* dan *emotional intelligence* terhadap variabel dependen kinerja karyawan adalah 0.102. nilai ini terkategori lemah, sehingga dapat disimpulkan bahwa kedua variabel independen memberikan pengaruh dengan tingkat lemah terhadap variabel dependen kinerja karyawan.
2. Sedangkan nilai *R-square adjusted* dari variabel independen *psychological capital* dan *emotional intelligence* terhadap variabel dependen *work engagement* adalah 0.330. nilai ini terkategori *moderate*, sehingga dapat

disimpulkan bahwa kedua variabel independen memberikan pengaruh dengan tingkat sedang terhadap variabel dependen *work engagement*.

4.2.2.2 *F-Square*

Pengukuran *F-Square* atau *effect size* adalah ukuran yang digunakan untuk menilai dampak *relative* dari suatu variabel yang mempengaruhi (eksogen) terhadap variabel yang dipengaruhi (endogen). Pengukuran (*F-square*) disebut juga efek perubahan. Artinya perubahan nilai saat variabel eksogen tertentu dihilangkan dari model, akan dapat digunakan untuk mengevaluasi apakah variabel yang dihilangkan memiliki dampak substansif pada konstruk endogen (Juliandi A, Irfan I, 2018). Kriteria *F-Square* menurut (Juliandi et al., 2018) adalah sebagai berikut: (1) Jika nilai = 0.02 → Efek yang kecil dari variabel eksogen terhadap endogen; (2) Jika nilai = 0.15 → Efek yang sedang/moderat dari variabel eksogen terhadap endogen; dan (3) Jika nilai = 0.35 → Efek yang besar dari variabel eksogen terhadap endogen. Berdasarkan pengolahan data yang telah dilakukan dengan menggunakan program smart PLS, diperoleh nilai *F-Square* yang dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.14 Hasil Uji *F-Square*

Variabel	<i>F-square</i>
<i>Emotional Intelligence</i> → Kinerja Karyawan	0.000
<i>Emotional Intelligence</i> → <i>Work Engagement</i>	0.218
<i>Psychological Capital</i> → Kinerja Karyawan	0.076
<i>Psychological Capital</i> → <i>Work Engagement</i>	0.068
<i>Work Engagement</i> → Kinerja Karyawan	0.006

Sumber: Hasil Pengolahan SmartPLS4, Tahun 2024

Pada tabel 4.14 dapat dijelaskan bahwa :

1. Pengaruh *Emotional Intelligence* terhadap Kinerja Karyawan memiliki nilai F^2 sebesar 0.000 mengindikasikan bahwa terdapat efek yang sangat lemah (kecil).

2. Pengaruh *Emotional Intelligence* terhadap *Work Engagement* memiliki F^2 sebesar 0.218 mengindikasikan bahwa terdapat efek yang baik (besar).
3. Pengaruh *Psychological Capital* terhadap Kinerja Karyawan memiliki F^2 sebesar 0.076 mengindikasikan bahwa terdapat efek yang kurang baik (sedang).
4. Pengaruh *Psychological Capital* terhadap *Work Engagement* memiliki F^2 sebesar 0.068 mengindikasikan bahwa terdapat efek yang kurang baik (sedang).
5. Pengaruh *Work Engagement* terhadap Kinerja Karyawan memiliki F^2 sebesar 0.006 mengindikasikan bahwa terdapat efek yang sangat lemah (kecil).

4.2.3 Pengujian Hipotesis

Pengujian ini adalah untuk menentukan koefisien jalur dari model struktural. Tujuannya adalah menguji signifikansi semua hubungan atau pengujian hipotesis. Pengujian hipotesis dalam penelitian ini dibagi menjadi pengaruh langsung, pengaruh tidak langsung dan pengaruh total. Berdasarkan pengolahan data yang telah dilakukan dengan menggunakan program *smartPLS4*, gambar hasil uji hipotesis pengaruh langsung, pengaruh tidak langsung dan pengaruh total dapat dilihat pada tabel berikut ini.

4.2.3.1 Direct Effects (Pengaruh Langsung)

Direct Effect berguna untuk menguji hipotesis pengaruh langsung suatu variabel yang mempengaruhi (*eksogen*) terhadap variabel yang dipengaruhi (*endogen*) (Juliandi et al., 2018). Berikut adalah hasil pengujian hipotesis *direct effect* seperti terlihat di dalam tabel di bawah ini.

Tabel 4.15 Hasil Uji *Direct Effects*

	<i>Original Sample (O)</i>	<i>Sample Mean (M)</i>	<i>Standard Deviation (STDEV)</i>	<i>T Statistics (O/STDEV)</i>	<i>P Values</i>	Keputusan
<i>Emotional Intelligence</i> → Kinerja Karyawan	-0.005	-0.006	0.128	0.042	0.483	Ditolak
<i>Emotional Intelligence</i> → <i>Work Engagement</i>	0.430	0.442	0.111	3.881	0.000	Diterima
<i>Psychological Capital</i> → Kinerja Karyawan	0.303	0.331	0.109	2.782	0.003	Diterima
<i>Psychological Capital</i> → <i>Work Engagement</i>	0.240	0.242	0.139	1.728	0.042	Diterima
<i>Work Engagement</i> → Kinerja Karyawan	0.090	0.090	0.128	0.705	0.240	Ditolak

Sumber: Hasil Pengolahan SmartPLS4, Tahun 2024

Berdasarkan Tabel 4.15 di atas, dapat dinyatakan bahwa pengujian hipotesis adalah sebagai berikut :

1. Nilai *T Statistics* adalah 0.042 (lebih kecil dari 1.96), nilai *P values* sebesar 0.483 (lebih besar dari 0.05) dan nilai *original sample (path coefficient)* adalah sebesar -0.005, yang dimana menunjukkan arah hubungan yang negatif, sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis ditolak. *Emotional Intelligence* tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan pada KPPBC TMP Belawan.
2. Nilai *T Statistics* adalah 3.881 (lebih besar dari 1.96), nilai *P values* sebesar 0.000 (lebih kecil dari 0.05) dan nilai *original sample (path coefficient)* adalah sebesar 0.430, yang dimana menunjukkan arah hubungan yang positif, sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis diterima. *Emotional*

Intelligence berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Work Engagement* pada KPPBC TMP Belawan.

3. Nilai *T Statistics* adalah 2.782 (lebih besar dari 1.96), nilai *P values* sebesar 0.003 (lebih kecil dari 0.05) dan nilai *original sample (path coefficient)* adalah sebesar 0.303, yang dimana menunjukkan arah hubungan yang positif, sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis diterima. *Psychological Capital* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan pada KPPBC TMP Belawan.
4. Nilai *T Statistics* adalah 1.728 (lebih kecil dari 1.96), nilai *P values* sebesar 0.042 (lebih kecil dari 0.05) dan nilai *original sample (path coefficient)* adalah sebesar 0.240, yang dimana menunjukkan arah hubungan yang positif, sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis diterima. *Psychological Capital* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Work Engagement* pada KPPBC TMP Belawan.
5. Nilai *T Statistics* adalah 0.705 (lebih kecil dari 1.96), nilai *P values* sebesar 0.240 (lebih besar dari 0.05) dan nilai *original sample (path coefficient)* adalah sebesar 0.090, yang dimana menunjukkan arah hubungan yang negatif, sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis ditolak. *Work Engagement* tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan pada KPPBC TMP Belawan.

4.2.3.2 Indirect Effects (Pengaruh Tidak Langsung)

Indirect Effect berguna untuk menguji hipotesis pengaruh tidak langsung suatu variabel yang mempengaruhi (*eksogen*) terhadap variabel yang dipengaruhi

(*endogen*) yang diantarai/dimediasi oleh suatu *variabel intervening* (variabel mediator) (Juliandi A, Irfan I, 2018).

Tabel 4.16 Hasil Uji *Indirect Effects*

	<i>Original Sample (O)</i>	<i>Sample Mean (M)</i>	<i>Standard Deviation (STDEV)</i>	<i>T Statistics ((O/STDEV))</i>	<i>P Values</i>	Keputusan
<i>Emotional Intelligence</i> → <i>Work Engagement</i> → Kinerja Karyawan	0.039	0.038	0.060	0.642	0.260	Ditolak
<i>Psychological Capital</i> → <i>Work Engagement</i> → Kinerja Karyawan	0.022	0.016	0.038	0.573	0.283	Ditolak

Sumber: Hasil Pengolahan SmartPLS4, Tahun 2024

Berdasarkan Tabel 4.16 di atas, dapat dinyatakan bahwa pengujian hipotesis adalah sebagai berikut :

1. Nilai *T Statistics* adalah 0.642 (lebih kecil dari 1.96), nilai *P values* sebesar 0.260 (lebih besar dari 0.05) dan nilai *original sample (path coefficient)* adalah sebesar 0.039, yang dimana menunjukkan arah hubungan yang negatif, sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis ditolak. *Emotional Intelligence* tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan melalui *Work Engagement* pada KPPBC TMP Belawan.
2. Nilai *T Statistics* adalah 0.573 (lebih kecil dari 1.96), nilai *P values* sebesar 0.283 (lebih besar dari 0.05) dan nilai *original sample (path coefficient)* adalah sebesar 0.022, yang dimana menunjukkan arah hubungan yang negatif, sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis ditolak. *Psychological Capital* tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan melalui *Work Engagement* pada KPPBC TMP Belawan.

4.2.3.3 Total Effects (Pengaruh Total)

Total effect merupakan total dari *direct effect* (pengaruh langsung) dan *indirect effect* (pengaruh tidak langsung).

Tabel 4.17 Hasil Uji Total Effects

	<i>Original Sample (O)</i>	<i>Sample Mean (M)</i>	<i>Standard Deviation (STDEV)</i>	<i>T Statistics ((O/STDEV))</i>	<i>P Values</i>	Keputusan
<i>Emotional Intelligence</i> → Kinerja Karyawan	0.033	0.032	0.101	0.329	0.371	Ditolak
<i>Emotional Intelligence</i> → Work Engagement	0.430	0.442	0.111	3.881	0.000	Diterima
<i>Psychological Capital</i> → Kinerja Karyawan	0.324	0.347	0.097	3.337	0.000	Diterima
<i>Psychological Capital</i> → Work Engagement	0.240	0.242	0.139	1.728	0.042	Diterima
Work Engagement → Kinerja Karyawan	0.090	0.090	0.128	0.705	0.240	Ditolak

Sumber: Hasil Pengolahan SmartPLS4, Tahun 2024

Berdasarkan Tabel 4.17 di atas, dapat dinyatakan bahwa pengujian hipotesis adalah sebagai berikut :

1. Nilai *T Statistics* adalah 0.329 (lebih kecil dari 1.96), nilai *P values* sebesar 0.371 (lebih besar dari 0.05) dan nilai *original sample (path coefficient)* adalah sebesar 0.033, yang dimana menunjukkan arah hubungan yang negatif, sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis ditolak. *Emotional Intelligence* tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan pada KPPBC TMP Belawan.

2. Nilai *T Statistics* adalah 3.881 (lebih besar dari 1.96), nilai *P values* sebesar 0.000 (lebih kecil dari 0.05) dan nilai *original sample (path coefficient)* adalah sebesar 0.430, yang dimana menunjukkan arah hubungan yang positif, sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis diterima. *Emotional Intelligence* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Work Engagement* pada KPPBC TMP Belawan.
3. Nilai *T Statistics* adalah 3.337 (lebih besar dari 1.96), nilai *P values* sebesar 0.000 (lebih kecil dari 0.05) dan nilai *original sample (path coefficient)* adalah sebesar 0.324, yang dimana menunjukkan arah hubungan yang positif, sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis diterima. *Psychological Capital* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan pada KPPBC TMP Belawan.
4. Nilai *T Statistics* adalah 1.728 (lebih kecil dari 1.96), nilai *P values* sebesar 0.042 (lebih kecil dari 0.05) dan nilai *original sample (path coefficient)* adalah sebesar 0.240, yang dimana menunjukkan arah hubungan yang positif, sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis diterima. *Psychological Capital* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Work Engagement* pada KPPBC TMP Belawan.
5. Nilai *T Statistics* adalah 0.705 (lebih kecil dari 1.96), nilai *P values* sebesar 0.240 (lebih besar dari 0.05) dan nilai *original sample (path coefficient)* adalah sebesar 0.090, yang dimana menunjukkan arah hubungan yang negatif, sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis ditolak. *Work Engagement* tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan pada KPPBC TMP Belawan.

4.3 Pembahasan Hasil Penelitian

Hasil temuan dalam penelitian ini adalah mengenai hasil temuan penelitian ini terhadap kesesuaian teori, pendapat maupun penelitian terdahulu yang telah dikemukakan hasil penelitian sebelumnya serta pola perilaku yang harus dilakukan untuk mengatasi hal-hal tersebut. Berikut ini ada tujuh bagian utama yang akan dibahas dalam analisis hasil temuan penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

4.3.1 Pengaruh *Psychological Capital* terhadap *Work Engagement*

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan sebelumnya menunjukkan bahwa *Psychological Capital* mampu meningkatkan *Work Engagement* pada KPPBC TMP Belawan, dimana dengan *Psychological Capital* yang baik pada karyawan maka akan memudahkan karyawan untuk terus terlibat di dalam suatu pekerjaan.

Psychological Capital yang positif dapat meningkatkan motivasi intrinsik seseorang terhadap pekerjaannya. Orang dengan *Psychological Capital* yang kuat cenderung memiliki tujuan yang jelas, rasa percaya diri, dan keterlibatan yang tinggi terhadap pekerjaan. Karyawan lebih mungkin memiliki komitmen yang tinggi terhadap organisasi tempat ia bekerja.

Psychological Capital yang kuat juga berhubungan dengan rasa percaya diri dan kemampuan untuk berkembang. Karyawan yang merasa percaya diri dalam kemampuannya dan memiliki keyakinan bahwa ia dapat belajar dan tumbuh cenderung lebih aktif mencari peluang untuk pengembangan diri di tempat kerja. Karyawan dapat lebih terlibat dalam proyek-proyek yang menantang dan lebih mampu beradaptasi dengan perubahan di lingkungan kerja.

Psychological Capital yang kuat dapat memberikan kontribusi positif terhadap keterlibatan kerja seseorang, yang dapat tercermin dalam beberapa hal, seperti: Motivasi yang Tinggi: Individu dengan modal psikologis yang kuat cenderung memiliki motivasi yang tinggi untuk terlibat dalam pekerjaan mereka. Kinerja yang Lebih Baik: Modal psikologis yang baik dapat meningkatkan kinerja kerja karena individu merasa lebih percaya diri dan mampu mengatasi tantangan. Keterlibatan yang Lebih Aktif: Individu dengan modal psikologis yang baik cenderung terlibat secara aktif dalam pekerjaan dan lingkungan kerja mereka.

Keseimbangan antara pekerjaan dan *Psychological Capital* yang positif juga akan membantu karyawan merasa lebih terpenuhi dan energik dalam menjalankan pekerjaan. Jika karyawan merasa bahagia dan seimbang, cenderung bekerja dengan lebih efisien, fokus dan produktif. Selain itu, karyawan yang menerapkan *Psychological Capital* secara baik, maka akan memiliki waktu yang cukup untuk menjaga kesehatan fisik dan mental, menghabiskan waktu bersama keluarga dan teman-teman, serta mengejar minat dan hobi mereka. Hal ini dapat mengurangi tingkat stres, kelelahan, dan masalah kesehatan terkait kerja di antara karyawan.

Dengan menerapkan *Psychological Capital*, karyawan mampu menyeimbangkan sikap psikologis yang positif seperti keyakinan diri, ketahanan, optimisme, dan harapan sehingga dapat memperbaiki konsekuensi negatif stres terhadap kesehatan mental dan meningkatkan hasil psikologis yang positif (Jing et al., 2022).

Dengan memperhatikan modal psikologis karyawan, organisasi dapat membangun lingkungan kerja yang mendukung keterlibatan kerja yang tinggi dan kesejahteraan karyawan secara keseluruhan. Dengan demikian, modal psikologis

yang kuat dapat menjadi salah satu faktor kunci dalam meningkatkan keterlibatan kerja dan kinerja individu di lingkungan kerja.

Maka dapat disimpulkan bahwa *Psychological Capital* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Work Engagement* pada KPPBC TMP Belawan. Hal ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa *Psychological Capital* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *Work Engagement* (J. Xu, 2023), (Amalia & Hadi, 2019), (Hariyadi, 2019).

4.3.2 Pengaruh *Emotional Intelligence* terhadap *Work Engagement*

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan sebelumnya menunjukkan bahwa *Emotional Intelligence* mampu meningkatkan *Work Engagement* pada KPPBC TMP Belawan, dimana dengan *Emotional Intelligence* yang baik pada karyawan maka akan memudahkan karyawan untuk terus terlibat di dalam suatu pekerjaan.

Karyawan dengan tingkat *Emotional Intelligence* yang tinggi cenderung memiliki kemampuan untuk memahami dan berinteraksi dengan baik dengan orang lain di lingkungan kerja. Dan lebih mampu membaca emosi rekan kerja, atasan, serta menanggapi mereka dengan empati dan pemahaman. Hal ini dapat memperkuat hubungan antar individu di tempat kerja dan meningkatkan keterlibatan mereka terhadap tim dan organisasi.

Emotional Intelligence juga dapat membantu karyawan dalam mengelola konflik dan menyelesaikan masalah dengan lebih baik. Mereka mampu menjaga ketenangan dan fokus bahkan dalam situasi yang menantang atau stres. Karyawan dengan *Emotional Intelligence* yang tinggi cenderung lebih mampu mencari solusi

yang konstruktif dan bekerja sama dengan rekan kerja untuk mencapai tujuan bersama, yang dapat meningkatkan keterlibatan mereka terhadap pekerjaan.

Emotional Intelligence juga memungkinkan karyawan untuk lebih mudah beradaptasi dengan perubahan di lingkungan kerja. Mereka memiliki kemampuan untuk menerima perubahan dengan lebih baik, mengelola ketidakpastian, dan tetap tenang dalam menghadapi situasi yang berubah-ubah. Karyawan yang dapat beradaptasi dengan cepat dan efektif cenderung lebih terlibat dalam pekerjaan mereka daripada mereka yang kesulitan menyesuaikan diri dengan perubahan.

Jika karyawan memiliki tingkat *Emotional Intelligence* yang baik, hal ini dapat menciptakan dasar untuk perilaku yang bertanggung jawab, penuh perhatian, dan optimis. Karyawan yang dapat mengenali dan mengelola emosinya dengan baik cenderung lebih mampu menjaga keseimbangan emosionalnya dalam lingkungan kerja. Para karyawan mungkin lebih mampu berinteraksi dengan rekan kerja dan atasan, menanggapi tekanan dengan lebih baik, dan menunjukkan sikap yang positif terhadap pekerjaan yang diberikan.

Maka dapat disimpulkan bahwa *Emotional Intelligence* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Work Engagement* pada KPPBC TMP Belawan. Hal ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa *Emotional Intelligence* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *Work Engagement* (Gong et al., 2020), (Afiana & Gunawan P, 2022), (Diah Pranitasari et al., 2022).

4.3.3 Pengaruh *Psychological Capital* terhadap Kinerja Karyawan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan sebelumnya menunjukkan bahwa *Psychological Capital* mampu meningkatkan Kinerja Karyawan pada KPPBC TMP Belawan, dimana dengan modal psikologis yang baik pada karyawan

maka akan meningkatkan kinerja karyawan pula guna tercapainya tujuan dan visi misi perusahaan.

Psychological Capital yang tinggi dapat meningkatkan motivasi karyawan untuk mencapai tujuan mereka di tempat kerja. Karyawan yang merasa percaya diri dan memiliki tujuan yang jelas cenderung lebih termotivasi untuk bekerja keras dan mencapai hasil yang diinginkan.

Psychological Capital yang kuat juga berhubungan dengan kepercayaan diri karyawan dalam kemampuannya. Karyawan yang merasa yakin dengan kemampuannya cenderung lebih berani mengambil inisiatif, menghadapi tantangan, dan mengambil risiko yang konstruktif.

Karyawan dengan *Psychological Capital* yang kuat juga cenderung lebih mudah beradaptasi dengan perubahan di lingkungan kerja. Mereka mampu menghadapi perubahan dengan sikap terbuka dan fleksibel, yang penting dalam lingkungan kerja yang terus berubah. Ini dapat diartikan bahwa karyawan yang memiliki harapan tinggi, optimisme, kepercayaan diri, dan ketekunan cenderung lebih mampu menghadapi tugas-tugas yang sulit, memiliki sikap yang positif, dan mungkin memiliki dampak positif pada kinerja mereka.

Penting bagi organisasi untuk memperhatikan *Psychological Capital* karyawan dan menciptakan lingkungan kerja yang mendukung perkembangan *Psychological Capital* yang positif. Dengan demikian, kinerja karyawan dapat ditingkatkan, yang pada gilirannya akan berdampak positif pada keseluruhan produktivitas dan keberhasilan organisasi.

Maka dapat disimpulkan bahwa *Psychological Capital* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan pada KPPBC TMP Belawan. Hal ini

sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa *Psychological Capital* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan (Nafei, 2015), (Hadi et al., 2018), (Retnowati et al., 2023), (Santos, 2018), (Ali et al., 2022).

4.3.4 Pengaruh *Emotional Intelligence* terhadap Kinerja Karyawan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan sebelumnya menunjukkan bahwa *Emotional Intelligence* tidak berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan pada KPPBC TMP Belawan, dimana dengan kecerdasan emosional yang rendah maka akan berdampak pada kinerja karyawan yang mengalami penurunan dan akan berdampak pada tujuan dan visi misi perusahaan.

Apabila perusahaan belum memaksimalkan manfaat *Emotional Intelligence* maka kinerja karyawan akan mengalami penurunan seperti adanya hubungan interpersonal yang kurang baik, manajemen stress karyawan yang tidak dapat diatasi dan kepemimpinan yang tidak dapat menyelesaikan konflik dengan baik.

Karyawan dengan kecerdasan emosional yang rendah cenderung kurang mampu mengelola stres dan tekanan yang terkait dengan pekerjaan, yang pada gilirannya dapat memengaruhi kinerja mereka. Kecerdasan emosional yang rendah tidak dapat membantu karyawan dalam berkomunikasi secara efektif, baik dalam mengekspresikan diri maupun dalam memahami kebutuhan dan harapan orang lain. Individu dengan kecerdasan emosional yang rendah cenderung tidak mampu beradaptasi dengan perubahan dan tantangan di lingkungan kerja, yang dapat memengaruhi kinerja mereka secara keseluruhan.

Di dunia kerja yang terus berubah, kemampuan untuk beradaptasi adalah kunci. Karyawan dengan *Emotional Intelligence* yang rendah cenderung lebih kaku

dan tertutup terhadap perubahan. Mereka tidak dapat menghadapi tantangan dan ketidakpastian dengan lebih baik, yang memungkinkan mereka tidak efektif dalam lingkungan kerja yang dinamis.

Meskipun kecerdasan emosional memiliki komponen bawaan, hal itu juga dapat dikembangkan dan ditingkatkan melalui pelatihan dan pengalaman. Oleh karena itu, organisasi dapat berinvestasi dalam program pengembangan yang dirancang untuk meningkatkan kecerdasan emosional karyawan mereka.

Dalam rangka mencapai kinerja yang optimal, penting bagi organisasi untuk mengakui dan memperhitungkan peran kecerdasan emosional dalam kesuksesan karyawan dan organisasi secara keseluruhan.

Maka dapat disimpulkan bahwa *Emotional Intelligence* tidak berpengaruh positif dan berlawanan arah terhadap Kinerja Karyawan pada KPPBC TMP Belawan. Hal ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa Kecerdasan Emosional tidak berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan dengan nilai Positif (Restutanti Borman, 2021).

4.3.5 Pengaruh *Work Engagement* terhadap Kinerja Karyawan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan sebelumnya menunjukkan bahwa *Work Engagement* tidak berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan pada KPPBC TMP Belawan, dimana dengan keterlibatan kerja menurun maka akan berdampak negatif pada kinerja karyawan yang dimana kualitas dan produktivitas ikut mengalami penurunan.

Karyawan yang tidak terlibat dalam pekerjaan mereka memiliki motivasi yang rendah untuk melakukan pekerjaan mereka dengan baik. Mereka merasa tidak memiliki tujuan yang jelas dan merasa bahwa pekerjaan mereka tidak memiliki arti

yang penting. Karyawan yang merasa kurang terlibat cenderung tidak kreatif dan inovatif dalam mencari solusi untuk masalah yang kompleks. Mereka merasa tidak memiliki kebebasan untuk berpikir di luar kotak dan mengusulkan ide-ide baru.

Karyawan yang tidak terlibat dalam pekerjaan mereka cenderung kurang puas dengan pekerjaan mereka dan memiliki tingkat kepuasan kerja yang lebih rendah. Kepuasan kerja yang rendah dapat menurunkan loyalitas karyawan dan mengurangi tingkat kinerja karyawan.

Berdasarkan beberapa faktor yang dapat memengaruhi rendahnya tingkat keterlibatan kerja, termasuk lingkungan kerja yang kurang mendukung, manajemen yang kurang baik, tidak ada kesempatan pengembangan karir, tidak ada pengakuan atas kontribusi, dan sejauh mana karyawan merasa nilai-nilai organisasi tidak sesuai dengan nilai-nilai pribadi mereka.

Salah satu dampak negatif keterlibatan kerja yang rendah, sebaliknya karyawan yang tidak terlibat cenderung mengalami penurunan kinerja, peningkatan absensi, dan bahkan tingkat turnover yang tinggi. Hal ini dapat berdampak negatif pada produktivitas organisasi, kualitas produk atau layanan, serta citra perusahaan di mata pelanggan dan pemegang saham.

Maka dapat disimpulkan bahwa *Work Engagement* tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan pada KPPBC TMP Belawan. Hal ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa *Work Engagement* tidak berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan (Ropa et al., 2020).

4.3.6 Pengaruh *Psychological Capital* terhadap Kinerja Karyawan

Melalui *Work Engagement*

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan sebelumnya menunjukkan bahwa *Psychological Capital* tidak berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan melalui *Work Engagement* pada KPPBC TMP Belawan, dimana dengan keterlibatan kerja menurun maka akan berdampak negatif pada kinerja karyawan yang dimana kualitas dan produktivitas ikut mengalami penurunan.

Karyawan dengan tingkat optimisme yang rendah cenderung memiliki motivasi yang lebih kecil dalam pekerjaan mereka. Mereka cenderung tidak melihat tantangan sebagai peluang dan tidak memiliki harapan yang kuat terhadap hasil yang positif. Ini dapat membuat mereka kurang terlibat lebih dalam dalam pekerjaan mereka.

Karyawan yang merasa tidak puas dengan kehidupan mereka secara keseluruhan cenderung membawa perasaan negatif ke tempat kerja. Mereka mungkin tidak mampu menemukan makna dan kepuasan dalam pekerjaan mereka, yang pada gilirannya tidak meningkatkan tingkat keterlibatan mereka. Tingkat kepercayaan diri dan efikasi diri seseorang dalam melakukan tugas-tugas tertentu juga dapat memengaruhi tingkat keterlibatan kerja. Karyawan yang kurang percaya diri dalam kemampuan mereka untuk mencapai tujuan pekerjaan cenderung kurang terlibat dalam usaha mereka. *Psychological Capital* juga mencakup kemampuan untuk beradaptasi dan bertahan di tengah-tengah perubahan. Karyawan yang memiliki tingkat resiliensi yang tinggi mungkin lebih mampu menghadapi perubahan di tempat kerja dan tetap terlibat dalam menghadapi tantangan baru.

Maka dapat disimpulkan bahwa *Psychological Capital* tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan melalui *Work Engagement* pada KPPBC TMP Belawan. Hal ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa *Psychological Capital* lebih efektif berpengaruh langsung terhadap kinerja karyawan daripada berpengaruh melalui *Work Engagement* (Hendri, Christina, 2019). Artinya *Work Engagement* tidak memediasi *Psychological Capital* terhadap Kinerja Karyawan pada KPPBC TMP Belawan.

4.3.7 Pengaruh *Emotional Intelligence* terhadap Kinerja Karyawan

Melalui *Work Engagement*

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan sebelumnya menunjukkan bahwa *Emotional Intelligence* tidak berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan melalui *Work Engagement* pada KPPBC TMP Belawan, dimana kecerdasan emosional menurun akibat stres, konflik dan tekanan yang tinggi ditempat kerja dan akan berdampak pada kinerja karyawan.

Karyawan dengan tingkat *Emotional Intelligence* yang rendah cenderung memiliki kemampuan komunikasi yang kurang baik, termasuk tidak memiliki kemampuan untuk mendengarkan dengan empati, menyampaikan pesan dengan kurang jelas, dan tidak dapat menyelesaikan konflik secara efektif. Ini tidak memungkinkan mereka untuk berinteraksi dengan rekan kerja, atasan, dan klien dengan lebih efisien, yang pada gilirannya akan mengalami penurunan pada keterlibatan kerja.

Karyawan dengan *Emotional Intelligence* yang rendah cenderung lebih kaku dalam menghadapi perubahan dan tantangan dalam lingkungan kerja. Kurangnya kemampuan untuk beradaptasi dengan perubahan yang cepat dan

merespons secara konstruktif dapat membuat mereka tidak terlibat dalam pekerjaan mereka, bahkan dalam situasi yang tidak pasti.

Terdapat banyak bukti yang menunjukkan bahwa tingkat keterlibatan kerja yang rendah berhubungan erat dengan kinerja karyawan yang kurang baik. Karyawan yang merasa kurang terlibat cenderung lebih konsumtif, memiliki tingkat absensi yang tinggi, dan tingkat kepuasan kerja yang lebih rendah. Oleh karena itu, jika kecerdasan emosional tidak mempengaruhi keterlibatan kerja, maka secara tidak langsung tidak dapat memengaruhi kinerja karyawan.

Dalam penelitian ini, kita juga dapat mempertimbangkan apakah keterlibatan kerja bertindak sebagai variabel mediasi antara kecerdasan emosional dan kinerja karyawan. Artinya, keterlibatan kerja dapat berperan sebagai jalur melalui mana kecerdasan emosional mempengaruhi kinerja karyawan. Jika temuan menunjukkan bahwa keterlibatan kerja memediasi hubungan antara kecerdasan emosional dan kinerja, maka hipotesis tersebut dapat ditolak.

Maka dapat disimpulkan bahwa *Emotional Intelligence* tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan melalui *Work Engagement* pada KPPBC TMP Belawan. Hal ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa tidak ada pengaruh yang signifikan dari *Emotional Intelligence* terhadap kinerja karyawan secara langsung melalui *Work Engagement* (Hendri, Christina, 2019).

BAB 5

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tentang Pengaruh *Work Engagement* Dalam Memediasi *Psychological Capital* dan *Emotional Intelligence* Terhadap Kinerja Karyawan KPPBC TMP Belawan dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. *Psychological Capital* berpengaruh positif dan signifikan serta searah terhadap *Work Engagement* pada KPPBC TMP Belawan.
2. *Emotional Intelligence* berpengaruh positif dan signifikan serta searah terhadap *Work Engagement* pada KPPBC TMP Belawan.
3. *Psychological Capital* berpengaruh positif dan signifikan serta searah terhadap Kinerja Karyawan pada KPPBC TMP Belawan.
4. *Emotional Intelligence* tidak berpengaruh positif dan signifikan serta berlawanan arah terhadap Kinerja Karyawan pada KPPBC TMP Belawan.
5. *Work Engagement* tidak berpengaruh positif dan signifikan serta searah terhadap Kinerja Karyawan pada KPPBC TMP Belawan.
6. *Psychological Capital* tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan melalui *Work Engagement* pada KPPBC TMP Belawan.
7. *Emotional Intelligence* tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan melalui *Work Engagement* pada KPPBC TMP Belawan.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka dalam hal ini penulis dapat menyarankan hal-hal sebagai berikut :

1. Perusahaan harus fokus pada strategi yang mendorong karyawan untuk terlibat sepenuhnya dalam pekerjaan. Ini dapat mencakup memberikan tantangan yang sesuai dengan kemampuan mereka, memberikan umpan balik yang konstruktif, memfasilitasi keterlibatan dalam pengambilan keputusan, dan memberikan kesempatan untuk pengembangan karir.
2. Perusahaan harus memastikan bahwa *Psychological Capital* dapat ditingkatkan melalui pelatihan dan pengembangan yang fokus pada meningkatkan harapan diri, optimisme, harapan, dan ketekunan karyawan. Program pelatihan seperti pelatihan keterampilan interpersonal, pelatihan manajemen stres, atau pelatihan pengembangan kepemimpinan dapat membantu memperkuat *Psychological Capital* karyawan.
3. Perusahaan harus sering mengadakan program pelatihan dan pengembangan untuk meningkatkan *Emotional Intelligence* karyawan yang dimana dapat membantu mereka dalam mengelola emosi mereka sendiri dan orang lain, meningkatkan keterampilan komunikasi, membangun hubungan yang kuat dengan rekan kerja, dan meningkatkan kemampuan penyelesaian konflik.
4. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat meneliti kembali variabel *Work Engagement*, *Psychological Capital* dan *Emotional Intelligence* agar memperoleh hasil yang lebih bervariasi yang dapat menggambarkan hal-hal apa saja yang dapat berpengaruh terhadap kinerja.

5.3 Keterbatasan Penelitian

Berdasarkan pengalaman peneliti dalam proses penelitian yang dilakukan ini, terdapat beberapa keterbatasan yang dapat menjadi faktor untuk diperhatikan bagi penelitian yang akan datang, berguna untuk menyempurnakan penelitiannya karena penelitian ini tentu saja memiliki kekurangan yang perlu untuk terus diperbaiki dalam penelitian – penelitian selanjutnya. Beberapa keterbatasan dalam penelitian ini, antara lain :

1. Dalam proses pengelolaan data, peneliti mengalami kendala dimana kuesioner yang diberikan kepada responden terkadang atau mungkin saja tidak menunjukkan pendapat responden sebenarnya. Hal ini terjadi karena perbedaan pemahaman yang terjadi pada setiap responden.
2. Keterbatasan waktu dan variabel yang mempengaruhi kinerja, variabel dalam penelitian ini hanya terbatas pada pembahasan mengenai pengaruh *Work Engagement, Psychological Capital, Emotional Intelligence* terhadap Kinerja Karyawan.
3. Jurnal yang dicantumkan masih belum terlalu banyak dan dibutuhkan referensi tambahan agar penelitian ini lebih akurat.

DAFTAR PUSTAKA

- Abrar, U., & Isyanto, I. (2019). Pengaruh Organizational Citizenship Behaviour (OCB) Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada PT. Urchindize Cabang Madura). *Jurnal Perilaku Dan Strategi Bisnis*, 7(2), 115-125. <https://doi.org/10.26486/jpsb.v7i2.868>
- Afandi P. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori, Konsep dan Indikator)*. Zanafa Publishing.
- Afiana, N. S., & Gunawan P, A. W. (2022). Pengaruh Emotional Intelligence terhadap Job Satisfaction yang dimediasi oleh Work Engagement pada Dokter Gigi di RSGMP FKG Usakti. *J-MAS (Jurnal Manajemen Dan Sains)*, 7(2), 960-975. <https://doi.org/10.33087/jmas.v7i2.585>
- Ainanur, A., & Tirtayasa, S. (2018). Pengaruh Budaya Organisasi, Kompetensi dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 1(1), 1–14. <https://doi.org/10.30596/maneggio.v1i1.2234>
- Akbar, J. R., & Yudianto, A. (2020). Kecerdasan Emosional Kurang Efektif Terhadap Kinerja Karyawan: Studi Meta Analisis. *Jurnal Diversita*, 6(2), 260–269. <https://doi.org/10.31289/diversita.v6i2.4234>
- Ali, I., Khan, M. M., Shakeel, S., & Mujtaba, B. G. (2022). Impact of Psychological Capital on Performance of Public Hospital Nurses: the Mediated Role of Job Embeddedness. *Public Organization Review*, 22(1), 135–154. <https://doi.org/10.1007/s11115-021-00521-9>
- Amalia, R. S., & Hadi, C. (2019). Pengaruh Work Design Characteristics, Career Growth, dan Psychological Capital Terhadap Work Engagement Karyawan Generasi Milenial di PT. XYZ. *Jurnal Psikologi*, 15(1), 10-24. <https://doi.org/10.24014/jp.v15i1.7029>
- Ardian, A., Purwanto, S., & Alfarisi, D. S. (2019). Hubungan Prestasi Belajar Siswa Kelas Khusus Olahraga Dengan Kecerdasan Emosional. *Jurnal Keolahragaan*, 7(2), 126–134. <https://doi.org/10.21831/jk.v7i2.28103>
- Ardianto, S., & Yuniawan, A. (2020). Pengaruh Kepemimpinan Transformasional Dan Budaya Organisasi Terhadap Keterlibatan Karyawan Dengan Kecerdasan Emosional Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Mg Setos Hotel Semarang). *Diponegoro Journal of Management*, 9(3), 1–13. <http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/dbr>
- Arifin, S. (2022). The Effect of Employability, and Organizational Climate on Employee Performance. *Studi Ilmu Sosial Indonesia*, 1(2), 33–42. <https://sisi.thejournals.com/index.php/sisi/article/view/11>

- Bismala, L., Syaifuddin, & Sembiring, R. (2023). The Impact of Transformational Leadership on Organizational Citizenship Behavior with Employee Engagement Mediation. *Proceeding Medan International Conference Economics and Business*, 1(1), 751–762.
- Budiana, I. (2021). Peran Kecerdasan Spiritual Dan Kecerdasan Emosional Bagi Generasi Digital Native. *Istighna*, 4(1), 57–75.
- Daswati, D., Wirawan, H., Hattab, S., Salam, R., & Iskandar, A. S. (2022). The Effect Of Psychological Capital On Performance Through The Role Of Career Engagement: Evidence From Indonesian Public Organizations. *Cogent Social Sciences*, 8(1), 43-55. <https://doi.org/10.1080/23311886.2021.2012971>
- Dehghan, F., Kaboudi, M., Alizadeh, Z., & Heidarisharaf, P. (2020). The Relationship Between Emotional Intelligence And Mental Health With Social Anxiety In Blind And Deaf Children. *Cogent Psychology*, 7(1), 100-112. <https://doi.org/10.1080/23311908.2020.1716465>
- Delíce, A. (2010). The Sampling Issues In Quantitative Research. *Educational Sciences: Theory & Practices*, 10(4), 201–219.
- Desiavi H., B. A., & Siswati, S. (2020). Hubungan Antara Psychological Capital Dengan Problem Focused Coping Pada Guru Slb C Se-Kota Semarang. *Jurnal EMPATI*, 9(4), 287–293. <https://doi.org/10.14710/empati.2020.28952>
- Didi, W., Adha, S., & Asriyah, I. (2019). Pengaruh Komunikasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Provinsi Banten. *Jurnal Ekonomi Vokasi*, 2(2), 18–30. <https://ejurnal.lppmunsera.org/index.php/JEV/article/view/1487/1040>
- Farisi, S., Irnawati, J., & Fahmi, M. (2020). Pengaruh Motivasi dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Perkebunan Nusantara V (Persero) Kebun Tanah Putih Provinsi Riau. *Jurnal Humaniora*, 4(1), 15–33. <https://doi.org/10.30601/humaniora.v4i1.420>
- Fauzi, A., Fikri, A. W. N., Nitami, A. D., Firmansyah, A., Lestari, F. A., Widyananta, R. Y., Rahmah, T. S. N., & Pradana, T. W. (2022). Peran Komunikasi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dalam Organisasi Di PT. Multi Daya Bangun Mandiri (Literature Review Msdm). *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 3(6), 588–598. <https://dinastirev.org/JEMSI/article/view/1091>
- Fauzi, A., Pratiwi, D., Febrianti, B., Noviyanti, D., Permatasari, E., & Rahmah, N. (2023). Pengaruh Pelatihan, Komunikasi dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Literature Review Manajemen Kinerja). *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 4(3), 561–570.

<https://dinastirev.org/JEMSI/article/view/1325>

- Febrianti, L., & Rachmawati, L. (2018). Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Disiplin Belajar terhadap Hasil Belajar Siswa di SMA Negeri 3 Nganjuk. *Jurnal Pendidikan Ekonomi*, 6(4), 69–75. <https://doi.org/doi.org/10.26740/jupe.v6n2.p%25p>
- Ferdy, Y., Irawan, & Limanto, D. (2021). Pengaruh Kecerdasan Emosi dan Kesiapan Diri Terhadap Pertandingan Pada Pemain Walet Muda Futsal Academy Kebumen Tahun 2020. *JUMORA: Jurnal Moderasi Olahraga*, 1(1), 18–26. <https://doi.org/10.53863/mor.v1i01.130>
- Fitriadi, Y., Susanto, R., Irdam, & Wahyuni, R. (2022). Kontribusi Keterlibatan Kerja terhadap Kinerja Pegawai: Peran Mediasi Kepuasan Kerja. *Jurnal Ekobistek*, 1(2), 448–453. <https://doi.org/10.35134/ekobistek.v1i14.446>
- Goleman, D. (2015). *Emotional Intelligence (EQ), Kecerdasan Emosional*. PT. Gramedia Pustaka.
- Gong, Y., Wu, Y., Huang, P., Yan, X., & Luo, Z. (2020). Psychological Empowerment and Work Engagement as Mediating Roles Between Trait Emotional Intelligence and Job Satisfaction. *Frontiers in Psychology*, 11(March), 1–7. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2020.00232>
- Hadi, A., & Rahman, H. (2018). Pengaruh Psychological Capital Terhadap Kinerja Dan Turnover Intention Karyawan Ngo X Dengan Quality of Work Life Sebagai Variabel Mediasi. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Manajemen*, 3(4), 161–174. <https://doi.org/10.24815/jimen.v3i4.9792>
- Harahap, E. F. (2020). Job Demands and Work Engagement: The Mediating Role of Workplace Well-Being. *Jurnal Ipteks Terapan*, 15(March), 34–47. <https://doi.org/10.22216/jit.v14i4.20>
- Hariyadi, M. H. (2019). Pengaruh Psychological Capital Terhadap Work Engagement Pada Karyawan. *Cognicia*, 7(3), 359–368. <https://doi.org/10.22219/cognicia.v7i3.9200>
- Haryanto, B., Suprpti, A. R., Taufik, A., & Maminirina, F. R. (2022). Moderating role of transformational leadership in the relationship between work conflict and employee performance. *Cogent Business and Management*, 9(1), 234–250. <https://doi.org/10.1080/23311975.2022.2105578>
- Hasibuan, J. S., Jufrizen, Nasution, A. S. S., & Sari, M. (2024). Organizational Citizenship Behavior as A Moderator in Employee Performance: A Study on Emotional Intelligence and Job Satisfaction. *International Journal of Sustainable Development and Planning*, 19(1), 365–374. <https://doi.org/10.18280/ijstdp.190135>

- Hendri, W., & Christina, S. (2019). Pengaruh Modal Psikologi dan Peran Keterlibatan Karyawan Terhadap Kinerja Pegawai Dengan Mediasi Komitmen Organisasional. *Telaah Manajemen*, 13(2), 50–62.
- Huang, H., Liu, L., Yang, S., Cui, X., Zhang, J., & Wu, H. (2019). Effects Of Job Conditions, Occupational Stress, And Emotional Intelligence On Chronic Fatigue Among Chinese Nurses: A Cross-Sectional Study. *Psychology Research and Behavior Management*, 12(2), 351–360. <https://doi.org/10.2147/PRBM.S207283>
- Irawan, D. N., Widiana, M. E., & Iman, N. (2017). Pengaruh Pengawasan, Keterlibatan Kerja Dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan Di PT. Assa Land Marvell City Surabaya. *Jurnal Manajemen Branchmark*, 3(3), 1–15.
- Isnaningrum, I. (2021). Pengaruh Kecerdasan Emosional Dan Motivasi Belajar Terhadap Penguasaan Konsep Biologi. *Jurnal Pionir LPPM*, 7(1), 229–237. <https://doi.org/10.36294/pionir.v7i1.1856>
- Jing, X., Meng, H., Li, Y., Lu, L., & Yao, Y. (2022). Associations of Psychological Capital, Coping Style and Emotional Intelligence with Self-Rated Health Status of College Students in China During COVID-19 Pandemic. *Psychology Research and Behavior Management*, 15(2), 287–297. <https://doi.org/10.2147/PRBM.S383743>
- Jo Ching, S., Siswanto, I., & Febriana, R. (2019). Psychological Capital, Social Support, and Career Capital of Indonesian Students in Taiwan. *Jurnal Pendidikan Teknologi Dan Kejuruan*, 25(1), 1–9. <https://doi.org/10.21831/jptk.v25i1.20694>
- Juliandi, A., & Irfan I., M. S. (2018). *Metodologi Penelitian Bisnis, Konsep dan Aplikasi: Sukses Menulis Skripsi*. UMSU Press.
- Kawalya, C., Munene, J. C., Ntayi, J., Kagaari, J., Mafabi, S., & Kasekende, F. (2019). Psychological Capital And Happiness At The Workplace: The Mediating Role Of Flow Experience. *Cogent Business and Management*, 6(1), 14-25. <https://doi.org/10.1080/23311975.2019.1685060>
- Kembau, J. B., Sendow, G. M., & Tawas, H. N. (2018). Pengaruh Keterlibatan Kerja dan Kompetensi Kerja terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Guru Sekolah Dasar di Kecamatan Malalayang Kota Manado. *Jurnal EMBA*, 6(4), 328–337.
- Komaling, G., Dotulong, L., & Loindong, S. (2023). Pengaruh Kecerdasan Emosional, Keterlibatan Kerja Dan Pemberdayaan Pegawai Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Perkebunan Provinsi Sulawesi Utara. *Jurnal EMBA : Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 11(4), 134–143. <https://doi.org/10.35794/emba.v11i4.52386>

- Lambert, J. A., Vanderbilt, A. A., & Papadimos, T. J. (2019). Improved Emotional Intelligence In Perioperative Care Through Simulation-Based Medical Education During Anesthesiology Residency Training: A Call For Implementation. *Advances in Medical Education and Practice*, *10*(8), 39–42. <https://doi.org/10.2147/AMEP.S164752>
- Latief, A., Pribadi, K., & Zati, M. R. (2018). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan. *Jupiis: Jurnal Pendidikan Ilmu-Ilmu Sosial*, *10*(2), 167-180. <https://doi.org/10.24114/jupiis.v10i2.11137>
- Lestari, F. A., Sagala, H., & Nurrohman, W. (2021). Literature Review: Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Akhlak Siswa. *Edu Society: Jurnal Pendidikan, Ilmu Sosial, Dan Pengabdian Kepada Masyarakat*, *1*(3), 392–399.
- Li, R., Che Hassan, N., & Saharuddin, N. (2023). Psychological Capital Related to Academic Outcomes Among University Students: A Systematic Literature Review. *Psychology Research and Behavior Management*, *16*(2), 3739–3763. <https://doi.org/10.2147/PRBM.S421549>
- Lowery, A., & Cassidy, T. (2022). Health And Well-Being Of First Responders: The Role Of Psychological Capital, Self-Compassion, Social Support, Relationship Satisfaction, And Physical Activity. *Journal of Workplace Behavioral Health*, *37*(2), 87–105. <https://doi.org/10.1080/15555240.2021.1990776>
- Luthans, F., & Youssef, C. M. (2017). Psychological Capital: An Evidence-Based Positive Approach. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, *4*(2), 339–366. <https://doi.org/10.1146/annurev-orgpsych-032516-113324>
- Maharani, A. P., & Mujiasih, E. (2020). Hubungan Antara Persepsi Terhadap Kompensasi Gaji Pokok Dengan Work Engagement Pada Pegawai Honorar. *Jurnal EMPATI*, *7*(2), 510–521. <https://doi.org/10.14710/empati.2018.21670>
- Mäkikangas, A., Juutinen, S., Mäkinieniemi, J. P., Sjöblom, K., & Oksanen, A. (2022). Work Engagement And Its Antecedents In Remote Work: A Person-Centered View. *Work and Stress*, *36*(4), 392–416. <https://doi.org/10.1080/02678373.2022.2080777>
- Manalu, R. A., Thamrin, R., Hasan, M., & Syahputra, D. (2021). Pengaruh Work Engagement Terhadap Kinerja Pegawai BPJS Ketenagakerjaan. *Journal of Economic and Management (JECMA)*, *1*(02), 42–49. <https://doi.org/10.46772/jecma.v1i02.376>
- Mandala, E. A., & Dihan, F. N. (2018). Pengaruh Kecerdasan Emosional Dan Kecerdasan Spiritual Pada Kepuasan Kerja Yang Berdampak Terhadap

- Kinerja Karyawan PT. Madu Baru Bantul, Yogyakarta. *Kajian Bisnis STIE Widya Wiwaha*, 26(1), 13–29. <https://doi.org/10.32477/jkb.v26i1.262>
- Masela, M. S. (2020). Pengaruh Antara Konsep Diri Dan Kecerdasan Emosi Terhadap Perilaku Prososial Pada Remaja. *Psikovidya*, 23(2), 214–224. <https://doi.org/10.37303/psikovidya.v23i2.149>
- Maula, L. H., & Nurasih, I. (2020). Pengaruh pendampingan orang tua pada pembelajaran daring terhadap kecerdasan emosional. *Jurnal Pendidikan Dasar*, 11(3), 768–780. <https://doi.org/doi.org/10.21009/jpd.011.20>
- Maulidina, W. D., Istiqomah, E., & Rachmah, D. N. (2018). Hubungan Modal Psikologis dengan Kecerdasan Emosional pada Dosen Universitas Lambung Mangkurat. *Jurnal Kognisia*, 1(2), 169–174. <https://doi.org/10.20527/jk.v1i2.1565>
- Meria, L., & Tamzil, F. (2021). Pengaruh Efikasi Diri Terhadap Kesiapan Untuk Berubah Dan Kinerja Karyawan. *Pengaruh Efikasi Diri Terhadap Kesiapan Untuk Berubah Dan Kinerja Karyawan Forum Ilmiah*, 1(2), 279–300.
- Muis, M. R., & Hasibuan, S. J. (2021). Peranan Kinerja Pegawai: Disiplin Kerja dan Kepemimpinan. *Sintesa*, 1(3), 275–288. <https://doi.org/10.53695/sintesa.v1i1.322>
- Muis, M. R., Jufrizen, J., & Fahmi, M. (2018). Pengaruh Budaya Organisasi Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan. *Jesya (Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah)*, 1(1), 9–25. <https://doi.org/10.36778/jesya.v1i1.7>
- Nafei, W. (2015). The Effects of Psychological Capital on Employee Attitudes and Employee Performance: A Study on Teaching Hospitals in Egypt. *International Journal of Business and Management*, 10(3), 249–270. <https://doi.org/10.5539/ijbm.v10n3p249>
- Narosaputra, D. A. N. (2022). Pentingnya Kepemimpinan Transformasional Dalam Keterlibatan Kerja. *Psikodinamika - Jurnal Literasi Psikologi*, 2(1), 56–63. <https://doi.org/10.36636/psikodinamika.v2i1.1243>
- Noerant, S. O., & Prihatsanti, U. (2018). Hubungan Antara Iklim Organisasi Dengan Work Engagement Pada Anggota Sabhara Polda Jateng Semarang. *Jurnal EMPATI*, 6(4), 354–361. <https://doi.org/10.14710/empati.2017.20107>
- Nurdin, N., & Djuhartono, T. (2021). Pengaruh Motivasi Kerja dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan. *Reslaj : Religion Education Social Laa Roiba Journal*, 3(2), 137–148. <https://doi.org/10.47467/reslaj.v3i2.328>
- Nurfaizal, Y. (2016). Modal Psikologis Kreatif. *Jurnal Pro Bisnis*, 9(2), 71–85. <https://doi.org/10.35671/probisnis.v9i2.442>

- Nurlaeliah, R., Prasetyo, T., & Firmansyah, W. (2021). Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Motivasi Belajar Peserta Didik Sekolah Dasar Gugus III Kecamatan Caringin. *Edukasi: Jurnal Penelitian Dan Artikel Pendidikan*, 13(1), 37–54. <https://doi.org/10.31603/edukasi.v13i1.5044>
- Octavia, N., Hayati, K., & Karim, M. (2020). Pengaruh Kepribadian, Kecerdasan Emosional dan Kecerdasan Spiritual terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 16(2), 130–144. <https://doi.org/10.23960/jbm.v16i2.87>
- Ong, H. A. M., & Puteh, F. (2017). Quantitative Data Analysis: Choosing Between SPSS, PLS and AMOS in Social Science Research. *International Interdisciplinary Journal of Scientific Research*, 3(1), 1–12. www.ijjsr.org
- Prahara, S. A. (2020). Budaya Organisasi dengan Work Engagement pada Karyawan. *Jurnal RAP (Riset Aktual Psikologi Universitas Negeri Padang)*, 10(2), 232. <https://doi.org/10.24036/rapun.v10i2.106977>
- Pranitasari, D., Setianingsih, W., Prastuti, D., Hermastuti, P., & Saodah, E. S. (2022). The Effect Of Emotional Intelligence, Compensation And Work Environment On Work Engagement. *Monas: Jurnal Inovasi Aparatur*, 4(1), 373–386. <https://doi.org/10.54849/monas.v4i1.94>
- Prasetyani, I. W., & Desiana, P. I. (2022). Mediasi Psychological Capital dan Work Engagement terhadap Pengaruh Kecerdasan Emosional pada Kinerja Pegawai Negeri Sipil. *Publikauma: Jurnal Administrasi Publik Universitas Medan Area*, 10(2), 144–154. <https://doi.org/10.31289/publika.v10i2.8212>
- Putri, P. E., & Ali, H. (2022). Pengaruh Teknologi Informasi, Sistem Informasi Berbasis Web Dan Knowledge Management Terhadap Kinerja Karyawan (Literature Review Executive Support Sistem (Ess) for Business). *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 3(3), 267–285. <https://doi.org/10.31933/jemsi.v3i3.818>
- Qodariah, Q. (2019). Analisis Deskripsi Pengaruh Work Engagement Terhadap Kinerja Karyawan: Ability (a), Effort (E), Support (S) Pt Surveyor Indonesia. *Stability: Journal of Management and Business*, 2(1), 53–62. <https://doi.org/10.26877/sta.v2i1.4033>
- Rahmayani, W. E., & Wikaningrum, T. (2022). Analisis Perceived Organizational Support, Dukungan Atasan Dan Work Engagement Terhadap Kinerja Karyawan Selama Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 23(2), 1–15. <https://doi.org/10.30659/ekobis.23.2.71-85>
- Rahmi, N. (2022). Pengaruh Kepemimpinan Otentik Dan Modal. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi*, 7(3), 22-35.
- Restutanti, B. W. (2021). Pengaruh Kecerdasan Emosional , Budaya Kerja dan

- Kepribadian terhadap Kinerja Karyawan pada PT . Palu Mitra Utama (PMU). *JURNAL Sinar Manajemen*, 8(1), 138–144. <http://openjournal.unpam.ac.id/index.php/smk/article/view/2260>
- Retnowati, E., Darmawan, D., Putra, A. R., Putra, R. S., Issalillah, F., & Ibrahim, M. (2023). Pengaruh Modal Psikologis, Kualitas Kehidupan Kerja dan Kepemimpinan Terhadap Kinerja Pegawai. *Jurnal Baruna Horizon*, 6(1), 31–38.
- Ropa, Andrew, S., Koleangan, R., & Sumarauw, J. (2020). Pengaruh Keterlibatan Kerja, Kualitas Kehidupan Kerja, dan Insentif terhadap Kinerja Karyawan pada Pt. Bpr Prisma Dana Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 8(1), 565–574.
- Salim, C., Firdaus, I. A., & Saputra, N. (2020). Pengaruh Digital Engagement Dan Gamifikasi Terhadap Work Engagement Karyawan Yang Bekerja Di Jakarta Dan Tangerang. *Jurnal Akuntansi, Keuangan, Dan Manajemen*, 1(4), 265–286. <https://doi.org/10.35912/jakman.v1i4.45>
- Saman, A., & Wirawan, H. (2021). Examining The Impact Of Psychological Capital On Academic Achievement And Work Performance: The Roles Of Procrastination And Conscientiousness. *Cogent Psychology*, 8(1). <https://doi.org/10.1080/23311908.2021.1938853>
- Sanchez, G. M., Sadovyy, M., & Bresó, E. (2021). Health-care professionals amid the covid-19 pandemic: How emotional intelligence may enhance work performance traversing the mediating role of work engagement. *Journal of Clinical Medicine*, 10(18), 52–62. <https://doi.org/10.3390/jcm10184077>
- Santos, A. S. (2018). A large-scale Surey of the Impact of Cultural, Social and Psychological Capital on Individual Job Performance in Brazil. *The Eletronic Library*, 34(1), 1–5. <https://doi.org/doi.org/10.1108/IJPPM-05-2017-0110>
- Sari, A., Zamzam, F., & Syamsudin, H. (2020). Pengaruh Kepemimpinan, Kompensasi, dan Motivasi terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Nasional Manajemen Pemasaran & SDM*, 1(2), 1–18. <https://doi.org/10.47747/jnmpsdm.v1i2.91>
- Sato, S., Kinoshita, K., Kim, M., Oshimi, D., & Harada, M. (2022). The Effect Of Rugby World Cup 2019 On Residents' Psychological Well-Being: A Mediating Role Of Psychological Capital. *Current Issues in Tourism*, 25(5), 692–706. <https://doi.org/10.1080/13683500.2020.1857713>
- Sedarmayanti, S., & Haryanto, H. (2017). Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Tenaga Kependidikan Fakultas Kedokteran Universitas Padjadjaran. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu Dan Praktek Administrasi*, 14(1), 96–112. <https://doi.org/10.31113/jia.v14i1.5>

- Sembiring, R. W. (2020). Pengaruh Budaya Kerja Dan Komitmen Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Pada Perawat Di Rumah Sakit Milik Pemerintah). *Jurnal Lmiah Methonomi*, 6(1), 2598–9693.
- Shaheen, A., & Farooqi, Y. A. (2014). Relationship Among Employee Motivation, Employee Commitment, Job Involvement, Employee Engagement: A Case Study Of University Of Gujrat, Pakistan. *International Journal of Multidisciplinary Sciences and Engineering*, 5(9), 12–28. www.ijmse.org/Volume5/Issue9/paper3.pdf
- Singh, A. S., & Masuku, M. B. (2014). Sampling Techniques & Determination Of Sample Size In Applied Statistics Research. *Inwood Magazine*, 2(9), 32–33.
- Sugiyono, S. (2014). *Dalam Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sukiman, S., & Priyono, B. S. (2020). Pengaruh Modal Psikologi Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Melalui Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasional. *Seminar Nasional Multi Disiplin Ilmu & Call For Papers: Optimalisasi Potensi Masyarakat Di Era Society 5.0*, 6(2), 727–737. <https://www.unisbank.ac.id/ojs/index.php/sendu/article/view/8068>
- Susanti, S., & Widayani, A. D. U. (2020). Pengaruh Keterlibatan Kerja Karyawan, Loyalitas Kerja dan Kerjasama Tim terhadap Kinerja Karyawan CV. Sanitary Bali Pinangasia. *Jurnal Emas*, 2(2), 224–234. <https://e-journal.unmas.ac.id/index.php/emas/article/view/1742/1394>
- Susilo, D. F. Z., & Prahara, S. A. (2019). Work-Family Enrichment dan Work Engagement pada Karyawan yang Sudah Menikah. *Mediapsi*, 5(2), 108–116. <https://doi.org/10.21776/ub.mps.2019.005.02.5>
- Theodora, T. H., & Ratnaningsih, I. Z. (2018). Hubungan Antara Psychological Capital Dengan Organizational Citizenship Behavior Pada Pramuniaga PT. X Cabang Tangerang. *Jurnal Empati*, 7(4), 285–293. <https://doi.org/10.14710/empati.2018.21698>
- Tosten, R., & Toprak, M. (2017). Positive Psychological Capital And Emotional Labor: A Study In Educational Organizations. *Cogent Education*, 4(1), 255–270. <https://doi.org/10.1080/2331186X.2017.1301012>
- Tsaur, S. H., Hsu, F. S., & Lin, H. (2019). Workplace Fun And Work Engagement In Tourism And Hospitality: The Role Of Psychological Capital. *International Journal Of Hospitality Management*, 8(2), 131–140. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2019.03.016>
- Twaissi, N. M., Alhawtmeh, O. M., & O’la, H. A.,. (2022). Polychronicity, Job Performance, And Work Engagement: The Mediating Role Of Supervisor’s Organizational Embodiment And Moderation Of Psychological Ownership.

Cogent Business and Management, 9(1), 22-33.
<https://doi.org/10.1080/23311975.2022.2143012>

- Waruwu, M. (2023). Pendekatan Penelitian Pendidikan: Metode Penelitian Kualitatif, Metode Penelitian Kuantitatif dan Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Method). *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 7(1), 2896–2910.
- Wekke, I. (2019). *Metode Penelitian Sosial*. CV. Adi Karya Mandiri.
- Wibowo, I., & Saputra, W. (2017). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Pegawai Melalui Disiplin Dan Motivasi Kerja Pegawai Ppsu Kelurahan Duren Sawit Jakarta Timur. *Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana*, 5(2), 1–19. <https://doi.org/10.35137/jmbk.v5i2.111>
- Wibowo, F. P., & Widiyanto, G. (2019). Pengaruh Keselamatan Dan Kesehatan Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Bagian Produksi Pada Perusahaan Tom's Silver Yogyakarta. *Primanomics : Jurnal Ekonomi & Bisnis*, 17(2), 23-35. <https://doi.org/10.31253/pe.v17i2.170>
- Widagdo, S., & Dimiyati, Y. I. H. (2021). *Metodologi Penelitian Manajemen*. Mandala Press.
- Wood, J., Oh, J., Park, J., & Kim, W. (2020). The Relationship Between Work Engagement and Work–Life Balance in Organizations: A Review of the Empirical Research. *Human Resource Development Review*, 19(3), 240–262. <https://doi.org/10.1177/1534484320917560>
- Xu, H., Liu, X., & Zeng, P. (2022). The Mediating Role of Social Support in the Relationship Between Psychological Capital and Depression Among Chinese Emergency Physicians. *Psychology Research and Behavior Management*, 15(2), 977–990. <https://doi.org/10.2147/PRBM.S360611>
- Xu, J. (2023). The Interplay Between Chinese EFL Teachers' Positive Psychological Capital And Their Work Engagement. *Heliyon*, 9(2), 13-24. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2023.e13151>
- Zen, D. S., & Novita, L. (2018). Hubungan Antara Pola Asuh Orang Tua Dengan Kecerdasan Emosional Siswa. *Jurnal Pendidikan & Pengajaran Guru Sekolah Dasar*, 1(1), 39–45. <https://doi.org/10.33751/jppguseda.v1i01.870>
- Zhou, Y., & Wang, W. (2021). Pengaruh Psychological Capital dan Kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan yang dimediasi oleh Work Engagement pada karyawan kantor pusat PT BG. *Jurnal Manajemen Bisnis Dan Kewirausahaan*, 5(1), 1–9.
- Zona, M. A. (2021). Burnout, Emotional Intelligence, Dan Work - Life Balance Pada Karyawan Perusahaan Tekstil Di Sumatera Barat. *Journal of Economics and Business*, 2(2), 86–97. <https://doi.org/10.36655/jeb.v2i2.564>

LAMPIRAN - LAMPIRAN

KUESIONER PENELITIAN SKRIPSI

PENGARUH WORK ENGAGEMENT DALAM MEMEDIASI PSYCHOLOGICAL CAPITAL DAN EMOTIONAL INTELLIGENCE TERHADAP KINERJA KARYAWAN KPPBC TMP BELAWAN

Bersama ini, saya Au Raja Rahman Batubara memohon kesediaan Bapak/Ibu untuk mengisi daftar kuesioner yang diberikan. Informasi yang diberikan sebagai data penelitian dalam rangka penyusunan skripsi pada Program Studi Manajemen di Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara dengan judul “Pengaruh *Work Engagement* dalam Memediasi *Psychological Capital* dan *Emotional Intelligence* Terhadap Kinerja Karyawan KPPBC TMP Belawan”. Informasi yang Bapak/Ibu berikan merupakan bantuan yang sangat berarti dalam penyelesaian data penelitian ini. Atas perhatian dan bantuan Bapak/Ibu, saya ucapkan terima kasih.

1. IDENTITAS RESPONDEN

Nama :
 Usia :
 Jenis Kelamin :
 Pendidikan :
 Lama Bekerja :
 Jabatan :

2. PETUNJUK PENGISIAN KUESIONER

Berilah tanda (✓) pada kolom yang tersedia, kemudian pilih sesuai keadaan yang sebenarnya. Jawaban yang tersedia berupa skala *likert* yaitu antara 1-5 yang mempunyai arti sebagai berikut:

- 1 = Sangat Tidak Setuju (STS)
- 2 = Tidak Setuju (TS)
- 3 = Kurang Setuju (KS)
- 4 = Setuju (S)
- 5 = Sangat Setuju (SS)

Kinerja Karyawan (Y)

No	Pertanyaan	SS	S	KS	TS	STS
Kuantitas						
1	Saya sangat konsisten dalam memenuhi atau melebihi target kuantitas yang ditetapkan.					
2	Jumlah dari hasil pekerjaan saya selalu memenuhi target yang telah ditetapkan.					
3	Saya menggunakan teknologi atau alat bantu lainnya untuk meningkatkan produktivitas.					
Kualitas						

No	Pertanyaan	SS	S	KS	TS	STS
4	Saya mampu beradaptasi dengan perubahan atau perbaikan dalam proses kerja untuk meningkatkan kualitas.					
5	Saya bisa mematuhi standar etika dalam menjaga kualitas kinerja.					
6	Saya sangat kreatif dalam menemukan solusi untuk meningkatkan kualitas kinerja saya.					
Integritas						
7	Saya cepat dalam mengakui kesalahan atau kegagalan dan mengambil tanggung jawab atas tindakan saya.					
8	Saya sering melaporkan masalah atau pelanggaran etika yang saya temui di lingkungan kerja.					
9	Saya sangat berhati-hati dalam menjaga kerahasiaan informasi dan data penting Perusahaan.					
Tanggung Jawab						
10	Saya sering menghadiri rapat, pelatihan, atau acara penting lainnya yang relevan dengan pekerjaan saya.					
11	Saya sering menyelesaikan tugas-tugas sesuai dengan target waktu yang ditetapkan.					
Kerjasama						
12	Saya dapat berkolaborasi dengan rekan kerja untuk mencapai dan mempertahankan standar kualitas yang tinggi.					
Absensi						
13	Saya sering absen karena alasan yang tidak terkait dengan kesehatan, seperti urusan pribadi atau ketidakhadiran yang tidak terduga.					
14	Saya sangat menjaga ketepatan waktu demi kesempurnaan hasil pekerjaan.					

Psychological Capital (X1)

No	Pertanyaan	SS	S	KS	TS	STS
Efikasi Diri						
1	Saya memiliki kemampuan untuk membangkitkan semangat dan motivasi dalam diri saya sendiri dan orang lain di sekitar saya.					
2	Saya merasa yakin bahwa saya dapat mengatasi rasa takut atau kecemasan yang mungkin muncul dalam pekerjaan saya.					
3	Saya memiliki kemampuan untuk tetap tenang dan terkendali di bawah tekanan atau dalam situasi yang menantang.					
Optimisme						
4	Saya yakin bahwa saya dapat mencapai tujuan dan impian saya.					

No	Pertanyaan	SS	S	KS	TS	STS
5	Saya yakin bahwa saya dapat mengelola waktu dan sumber daya saya dengan efektif untuk mencapai hasil yang diinginkan.					
6	Saya yakin bahwa saya memiliki kemampuan untuk belajar dan mengembangkan keterampilan baru yang diperlukan dalam pekerjaan saya.					
Harapan						
7	Saya memiliki harapan bahwa saya akan terus berkembang dan meningkatkan keterampilan serta pengetahuan saya.					
8	Saya memiliki harapan bahwa masa depan saya akan cerah dan sukses.					
9	Saya berharap dapat menjaga semangat dan motivasi saya bahkan ketika menghadapi kegagalan atau kesulitan.					
Ketahanan						
10	Saya melihat kesalahan atau kegagalan sebagai peluang untuk tumbuh dan menjadi lebih baik.					
11	Saya mampu menghadapi perubahan atau kemunduran dengan keberanian dan ketekunan.					
12	Saya percaya bahwa saya mampu mengatasi situasi sulit dan menghasilkan solusi yang efektif.					

Emotional Intelligence (X2)

No	Pertanyaan	SS	S	KS	TS	STS
Kesadaran Diri						
1	Saya mampu menjaga ketenangan pikiran ketika menghadapi tekanan atau konflik.					
2	Saya sering memperhatikan dan mengenali perubahan suasana hati dan emosi saya sendiri.					
3	Saya dapat mengenali dan mengelola stres dan kecemasan saya.					
Pengaturan Emosi						
4	Saya selalu memperhatikan bagaimana emosi saya mempengaruhi pikiran dan perilaku saya.					
5	Saya memiliki kemampuan untuk tetap tenang dan terkendali dalam menghadapi emosi yang kuat.					
6	Saya dapat menyesuaikan reaksi emosional sesuai dengan kebutuhan situasi atau lingkungan.					
Empati						
7	Saya bisa membantu orang lain merasa didengar, dipahami, dan dihargai.					
8	Saya cenderung menunjukkan simpati dan dukungan kepada orang lain ketika mereka sedang mengalami kesulitan.					

No	Pertanyaan	SS	S	KS	TS	STS
9	Saya mampu membaca ekspresi wajah seseorang dan memahami perasaan yang mereka rasakan.					
Motivasi						
10	Saya mampu memotivasi diri sendiri untuk tetap fokus dan bertekad dalam menghadapi tantangan atau rintangan.					
11	Saya sering merasa termotivasi oleh rasa pencapaian dan kepuasan pribadi ketika saya berhasil mencapai tujuan saya.					
12	Saya sering mencari peluang untuk belajar dan berkembang, baik secara pribadi maupun professional.					
Kemampuan Berhubungan Dengan Orang Lain						
13	Saya mampu mendengarkan dengan penuh perhatian dan mengajukan pertanyaan yang relevan dalam percakapan.					
14	Saya dapat berkomunikasi secara jelas dan efisien dengan orang lain, baik secara lisan maupun tulisan.					
15	Saya mampu menyesuaikan gaya komunikasi dan perilaku saya sesuai dengan kepribadian dan preferensi orang lain.					

Work Engagement (Z)

No	Pertanyaan	SS	S	KS	TS	STS
Semangat						
1	Saya merasa tertantang dan semangat untuk terus meningkatkan kinerja saya di tempat kerja.					
2	Saya merasa bersemangat dan antusias setiap kali saya datang untuk bekerja.					
3	Saya merasa senang ketika bekerja di lingkungan yang positif dan mendukung.					
Dedikasi						
4	Saya merasa waktu berlalu dengan cepat ketika saya terlibat dalam pekerjaan yang menantang dan memuaskan.					
5	Saya merasa terinspirasi oleh tujuan dan visi perusahaan dan ingin berkontribusi secara aktif untuk mencapainya.					
6	Saya merasa memiliki rasa keterikatan yang kuat terhadap perusahaan tempat saya bekerja.					
Penyerapan						
7	Saya merasa benar-benar terlibat dalam menciptakan lingkungan kerja yang positif dan produktif di tempat saya bekerja.					
8	Saya merasa sulit untuk memisahkan diri dari pekerjaan, bahkan di luar jam kerja.					

Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Y.7	Y.8	Y.9	Y.10	Y.11	Y.12	Y.13	Y.14	TOTAL Y
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70
5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	69
5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	69
5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	69
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70
5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	69
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70
5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	68
5	4	5	5	5	4	5	3	4	4	4	4	4	4	60
4	4	5	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	58
4	4	5	5	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	52
4	4	5	5	3	4	3	5	3	3	3	4	4	4	54
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70
4	4	3	3	3	3	5	4	3	3	3	4	3	3	48
4	4	4	3	3	5	3	4	4	3	3	4	4	3	51
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70
5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	69
5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	69
4	4	3	4	4	4	5	4	3	4	3	4	4	4	54
5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	67
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70
4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	52
4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	59
4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	68
5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	68
4	4	4	4	3	4	3	5	5	4	4	4	4	5	57
3	4	3	3	4	4	3	5	5	3	3	4	4	3	51
4	4	4	3	4	4	3	3	5	3	5	4	3	3	52
4	4	4	3	4	4	3	4	5	3	5	4	4	3	54

Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Y.7	Y.8	Y.9	Y.10	Y.11	Y.12	Y.13	Y.14	TOTAL Y
4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	50
4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	50
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	69
5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	69
4	5	4	5	4	3	5	3	3	3	3	3	3	3	51
4	5	4	5	4	4	4	5	3	4	4	5	4	4	59
5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	67
5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	63
5	4	5	5	5	4	5	4	3	4	4	4	5	4	61
5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	67
4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	63
5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	66
3	4	4	3	3	4	4	4	4	5	4	5	5	5	57
5	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	5	53
5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	65
3	4	3	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	59
3	4	4	4	4	3	3	4	4	5	4	4	4	4	54
5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	62
5	3	4	5	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	52
5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	61
5	5	5	4	3	3	3	5	4	5	4	5	4	5	60
4	4	5	5	5	5	4	4	4	3	4	4	5	5	61
5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	67
4	4	4	3	3	3	5	4	3	4	4	4	3	4	52
5	4	5	4	3	4	3	4	3	5	5	5	5	5	60
5	4	5	5	5	5	3	4	4	5	5	4	5	4	63
5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	64
3	5	5	5	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	56
4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	53
5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	68
5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	68
3	4	4	5	5	4	5	5	3	5	5	5	4	4	61
3	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	55
3	4	5	4	4	4	5	5	3	4	4	5	5	4	59
3	5	4	5	5	4	5	5	3	5	4	5	5	4	62
3	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	53
4	5	5	5	5	5	5	5	3	5	1	5	5	5	63
5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	68
5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	68
4	4	5	5	3	4	3	4	4	5	5	5	5	4	60
3	5	5	5	5	5	5	3	4	4	3	5	4	4	60
4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	66
5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	69
4	4	5	3	3	5	4	5	4	3	3	5	5	5	58

X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	X1.11	X1.12	TOTAL X1
5	5	5	4	4	4	4	3	3	5	4	3	49
5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	58
5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	59
5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	59
5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	59
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	59
5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	59
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	58
5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	58
4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	56
5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	58
5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	57
5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	59
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	59
5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	59
5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	59
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	59
5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	58
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	59
5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	58
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	59
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	57
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
3	3	4	4	3	3	4	5	5	5	4	3	46
5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	58
5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	58
5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	59
4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	57
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	59
5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	58
3	3	3	4	4	5	5	3	4	5	4	3	46
4	3	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	51
5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	56
5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	58
5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	59
3	3	3	3	4	3	5	4	4	5	3	3	43
3	3	3	4	4	4	5	4	5	4	5	3	47

X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	X1.11	X1.12	TOTAL X1
5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	59
5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	58
5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	3	53
5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	57
3	4	4	3	4	4	5	5	4	4	5	4	49
5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	56
5	3	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	56
5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	56
3	4	4	3	4	4	4	5	5	5	5	5	51
3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	51
5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	57
5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	56
3	4	3	5	5	4	5	5	4	4	5	3	50
4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	57
4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	54
4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	53
5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	59
5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	57
5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	53
5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	57
5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	56
5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	57
5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	55
5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	57
5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	56
5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	53
5	4	5	4	3	4	5	4	4	4	5	5	52
5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	56
5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	54
5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	54
5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	55
5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	54
5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	54
5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	50
3	3	5	5	5	5	4	4	4	5	5	3	51
3	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	3	50
3	4	4	3	4	4	2	2	2	4	4	3	39
4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	51
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	55
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	54

X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	X1.11	X1.12	TOTAL X1
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	59
4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	46
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	59
4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	54
5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	59
5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	59
5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	59
5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	59
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	59
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	59
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	59
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	59
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60

Variabel Emotional Intelligence (X2)

X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2.9	X2.10	X2.11	X2.12	X2.13	X2.14	X2.15	TOTAL X2
3	3	4	5	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	53
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
4	3	4	5	5	5	4	3	3	4	4	3	4	4	4	59
4	3	4	3	5	5	3	3	3	4	4	3	5	4	4	57
4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	53
4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	52
4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	52
4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	51
4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	51
4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	51
4	5	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	54
4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	55
4	5	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	56
4	5	5	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	57

X2. 1	X2. 2	X2. 3	X2. 4	X2. 5	X2. 6	X2. 7	X2. 8	X2. 9	X2. 10	X2. 11	X2. 12	X2. 13	X2. 14	X2. 15	TOTAL X2
5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	73
3	5	5	5	4	4	4	4	3	4	5	5	5	4	4	64
5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	73
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	73
5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	72
5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	72
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	73
5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	74
4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	69
3	3	3	5	3	4	5	3	5	4	5	3	3	5	5	59
4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	72
4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	71
4	3	3	3	4	5	5	4	4	5	5	5	3	3	3	59
4	3	3	3	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	61
4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	72
5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	73
5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	70
5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	71
5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	72
5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	71
5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	71
5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	67
5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	69
5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	71
5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	73
4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	70
4	5	5	4	4	4	3	5	4	5	4	5	4	4	4	64
4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	71
4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	72
4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	71
5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	71
4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	67
5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	67
5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	70
5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	71
5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	68
5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	69
5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	4	4	5	5	5	69
5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	72
4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	65
4	4	3	4	3	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	63
4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	65

Z.1	Z.2	Z.3	Z.4	Z.5	Z.6	Z.7	Z.8	Z.9	TOTAL Z
3	3	3	3	3	3	3	3	4	28
3	3	3	3	3	3	3	3	4	28
3	4	3	3	3	3	3	3	4	29
3	4	3	3	3	3	3	3	4	29
3	5	3	3	3	3	3	3	4	30
3	4	3	3	3	3	3	3	4	29
3	4	3	3	3	3	3	3	4	29
5	5	5	3	3	5	5	5	5	41
5	5	5	5	3	5	5	5	5	43
5	5	5	5	3	5	5	5	5	43
5	5	5	5	3	5	5	5	5	43
5	4	5	5	3	5	5	5	5	42
5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
3	3	3	3	5	5	3	5	4	34
3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
5	5	4	5	5	5	5	5	5	44
5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
4	3	4	4	5	4	5	3	4	36
5	5	4	5	5	5	5	5	5	44
5	4	5	4	5	5	5	5	5	43
5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
4	5	4	4	4	4	5	4	4	38
3	3	4	4	4	4	5	4	3	34
3	3	5	4	4	4	5	4	3	35
5	5	4	5	5	5	5	5	5	44
5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
4	4	5	4	4	4	5	5	4	39
4	4	4	4	4	5	5	4	5	39
4	4	5	4	5	5	4	4	4	39
5	5	5	5	5	5	5	4	4	43
4	4	4	4	4	5	4	5	5	39
5	5	5	5	5	5	5	4	5	44
5	5	4	5	5	5	5	4	5	43
5	5	5	5	5	4	5	5	5	44
5	5	5	4	5	5	5	5	5	44
3	4	4	5	5	5	4	4	4	38
5	5	4	5	5	4	5	5	5	43
4	4	5	4	4	5	5	5	4	40
4	4	4	4	4	5	4	5	5	39

Z.1	Z.2	Z.3	Z.4	Z.5	Z.6	Z.7	Z.8	Z.9	TOTAL Z
5	5	5	5	5	5	5	4	5	44
5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
5	4	5	4	5	4	5	5	5	42
5	5	5	5	5	5	4	4	5	43
4	4	4	5	5	4	5	5	4	40
4	5	5	4	5	5	5	5	4	42
5	5	5	4	5	4	5	5	5	43
5	5	5	4	5	5	5	5	5	44
3	4	4	4	5	3	4	3	4	34
4	4	4	3	4	5	5	5	5	39
4	5	5	4	5	4	5	5	4	41
5	4	4	5	5	5	4	5	5	42
5	5	5	5	5	4	5	4	5	43
3	4	4	5	5	5	4	4	4	38
5	4	4	5	5	5	4	4	5	41
5	5	5	5	5	4	5	4	5	43
5	5	5	4	5	5	4	5	5	43
5	4	5	5	5	5	4	5	5	43
5	5	5	4	5	5	5	4	5	43
5	5	5	5	5	5	4	5	5	44
5	5	4	5	5	4	5	5	5	43
4	4	5	4	4	5	4	4	4	38
4	3	4	3	3	4	5	4	3	33
5	4	5	5	5	5	4	4	5	42
5	5	5	4	5	4	5	5	5	43
4	5	4	3	4	5	4	4	5	38
4	5	5	4	5	5	4	4	5	41
3	3	4	5	5	5	4	4	4	37
5	4	5	4	5	4	5	5	5	42
5	5	5	4	5	5	4	5	5	43
5	5	4	5	5	4	5	4	5	42
3	3	4	5	5	4	4	4	4	36
4	4	5	5	5	4	4	4	5	40
3	4	5	5	5	4	4	4	4	38
4	4	4	5	5	4	4	5	5	40
5	4	4	5	5	5	5	5	5	43
5	4	4	5	5	4	5	5	5	42
3	4	4	5	5	4	4	4	4	37
4	4	4	4	5	5	4	5	4	39
4	5	5	5	5	4	5	5	5	43
5	4	4	4	5	4	5	5	5	41
5	5	4	5	5	5	4	5	5	43
3	4	4	4	4	4	5	5	5	38
5	5	4	4	5	5	4	5	5	42

Z.1	Z.2	Z.3	Z.4	Z.5	Z.6	Z.7	Z.8	Z.9	TOTAL Z
5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
5	5	5	5	5	5	5	5	5	45

Uji Reliabilitas

	Cronbach's alpha	Composite reliability (rho_a)	Composite reliability (rho_c)	Average variance extracted (AVE)
Emotional Intelligence	0.942	0.943	0.948	0.550
Kinerja Karyawan	0.947	0.957	0.952	0.589
Psychological Capital	0.932	0.942	0.941	0.570
Work Engagement	0.909	0.917	0.925	0.578

Outer Loadings

	Emotional Intelligence	Kinerja Karyawan	Psychological Capital	Work Engagement
X1.1			0.745	
X1.10			0.758	
X1.11			0.748	
X1.12			0.745	
X1.2			0.755	
X1.3			0.805	
X1.4			0.787	
X1.5			0.825	
X1.6			0.789	
X1.7			0.703	
X1.8			0.706	
X1.9			0.705	
X2.1	0.744			
X2.10	0.725			
X2.11	0.717			
X2.12	0.726			
X2.13	0.709			
X2.14	0.708			
X2.15	0.713			
X2.2	0.749			
X2.3	0.786			
X2.4	0.800			

PLS-SEM algorithm

Outer loadings - Matrix

	Emotional Intelligence	Kinerja Karyawan	Psychological Capital	Work Engagement
X2.4	0.800			
X2.5	0.745			
X2.6	0.750			
X2.7	0.741			
X2.8	0.757			
X2.9	0.747			
Y.1		0.703		
Y.10		0.757		
Y.11		0.744		
Y.12		0.833		
Y.13		0.862		
Y.14		0.709		
Y.2		0.775		
Y.3		0.803		
Y.4		0.773		
Y.5		0.753		
Y.6		0.774		
Y.7		0.711		
Y.8		0.725		
Y.9		0.714		
Z.1				0.775
Z.2				0.750

PLS-SEM algorithm

Outer loadings - Matrix

	Emotional Intelligence	Kinerja Karyawan	Psychological Capital	Work Engagement
Y.10		0.757		
Y.11		0.744		
Y.12		0.833		
Y.13		0.862		
Y.14		0.709		
Y.2		0.775		
Y.3		0.803		
Y.4		0.773		
Y.5		0.753		
Y.6		0.774		
Y.7		0.711		
Y.8		0.725		
Y.9		0.714		
Z.1				0.775
Z.2				0.750
Z.3				0.779
Z.4				0.748
Z.5				0.752
Z.6				0.784
Z.7				0.798
Z.8				0.745
Z.9				0.708

Nilai HTMT

PLS-SEM algorithm

Discriminant validity - Heterotrait-monotrait ratio (HTMT) - List

	Heterotrait-monotrait ratio (HTMT)
X2 <-> X1	0.500
Y <-> X1	0.328
Y <-> X2	0.185
Z <-> X1	0.453
Z <-> X2	0.556
Z <-> Y	0.224

Cross Loading

Discriminant validity - Cross loadings

	X1	X2	Y	Z
X1.1	0.745	0.238	0.140	0.235
X1.10	0.758	0.384	0.286	0.419
X1.11	0.748	0.483	0.215	0.331
X1.12	0.745	0.356	0.251	0.161
X1.2	0.755	0.383	0.241	0.298
X1.3	0.805	0.351	0.309	0.298
X1.4	0.787	0.364	0.215	0.378
X1.5	0.825	0.358	0.370	0.458
X1.6	0.769	0.271	0.307	0.356
X1.7	0.703	0.328	0.274	0.302
X1.8	0.706	0.380	0.221	0.311
X1.9	0.705	0.352	0.131	0.300
X2.1	0.421	0.744	0.163	0.409
X2.10	0.336	0.725	0.184	0.459
X2.11	0.272	0.717	0.100	0.445
X2.12	0.481	0.726	0.176	0.410
X2.13	0.371	0.709	0.112	0.270
X2.14	0.317	0.708	0.081	0.361
X2.15	0.381	0.713	0.206	0.397
X2.2	0.389	0.749	0.136	0.446
X2.3	0.254	0.786	0.093	0.459
X2.4	0.229	0.800	0.064	0.377

Discriminant validity - Cross loadings

	X1	X2	Y	Z
X2.4	0.229	0.800	0.064	0.377
X2.5	0.274	0.745	0.244	0.377
X2.6	0.235	0.750	0.160	0.366
X2.7	0.417	0.741	0.114	0.343
X2.8	0.426	0.757	0.083	0.446
X2.8	0.414	0.747	0.117	0.380
Y.1	0.211	0.077	0.703	0.144
Y.10	0.190	0.132	0.757	0.119
Y.11	0.114	0.078	0.744	0.064
Y.12	0.288	0.209	0.833	0.195
Y.13	0.272	0.147	0.862	0.148
Y.14	0.249	0.062	0.799	0.118
Y.2	0.238	0.087	0.775	0.107
Y.3	0.310	0.222	0.803	0.220
Y.4	0.326	0.191	0.773	0.235
Y.5	0.222	0.160	0.753	0.131
Y.6	0.341	0.161	0.774	0.282
Y.7	0.202	0.091	0.711	0.066
Y.8	0.180	0.087	0.725	0.098
Y.9	0.285	0.155	0.714	0.229
Z.1	0.224	0.309	0.169	0.775
Z.2	0.344	0.302	0.153	0.750

Discriminant validity - Cross loadings

	X1	X2	Y	Z
Y.10	0.190	0.132	0.757	0.119
Y.11	0.114	0.078	0.744	0.064
Y.12	0.288	0.209	0.833	0.195
Y.13	0.272	0.147	0.862	0.148
Y.14	0.249	0.062	0.799	0.118
Y.2	0.238	0.087	0.775	0.107
Y.3	0.310	0.222	0.803	0.220
Y.4	0.326	0.191	0.773	0.235
Y.5	0.222	0.160	0.753	0.131
Y.6	0.341	0.161	0.774	0.282
Y.7	0.202	0.091	0.711	0.066
Y.8	0.180	0.087	0.725	0.098
Y.9	0.285	0.155	0.714	0.229
Z.1	0.224	0.309	0.169	0.775
Z.2	0.344	0.302	0.153	0.750
Z.3	0.314	0.404	0.142	0.779
Z.4	0.330	0.442	0.095	0.748
Z.5	0.367	0.641	0.093	0.752
Z.6	0.379	0.385	0.207	0.784
Z.7	0.395	0.422	0.277	0.798
Z.8	0.342	0.377	0.211	0.745
Z.9	0.274	0.298	0.167	0.706

R-Square



The screenshot shows the 'R-square - Overview' window in SmartPLS. The left sidebar is expanded to 'Quality criteria' > 'R-square' > 'Overview'. The main table displays R-square and R-square adjusted values for variables Y and Z.

	R-square	R-square adjusted
Y	0.122	0.102
Z	0.340	0.330

F-Square



The screenshot shows the 'f-square - Matrix' window in SmartPLS. The left sidebar is expanded to 'Quality criteria' > 'f-square' > 'Matrix'. The main table shows the f-square matrix for variables X1, X2, Y, and Z.

	X1	X2	Y	Z
X1			0.076	0.068
X2			0.000	0.218
Y				
Z			0.000	

Direct Effects



The screenshot shows the 'Path coefficients - Mean, STDEV, T values, p values' window in SmartPLS. The left sidebar is expanded to 'Final results' > 'Path coefficients'. The main table displays the path coefficients for four relationships.

	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics (O/STDEV)	P values
Emotional Intelligence → Kinerja Karyawan	-0.005	-0.006	0.128	0.042	0.483
Emotional Intelligence → Work Engagement	0.430	0.442	0.111	3.881	0.000
Psychological Capital → Kinerja Karyawan	0.303	0.331	0.109	2.782	0.003
Psychological Capital → Work Engagement	0.240	0.242	0.139	1.728	0.042
Work Engagement → Kinerja Karyawan	0.090	0.090	0.128	0.705	0.240

Indirect Effects

	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics (O /STDEV)	P values
Emotional Intelligence -> Work Engagement -> Kinerja Karyawan	0.039	0.038	0.060	0.642	0.260
Psychological Capital -> Work Engagement -> Kinerja Karyawan	0.022	0.016	0.038	0.573	0.283

Total Effects

	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics (O /STDEV)	P values
Emotional Intelligence -> Kinerja Karyawan	0.033	0.032	0.101	0.329	0.371
Emotional Intelligence -> Work Engagement	0.430	0.442	0.111	3.881	0.000
Psychological Capital -> Kinerja Karyawan	0.324	0.347	0.097	3.337	0.000
Psychological Capital -> Work Engagement	0.240	0.242	0.139	1.728	0.042
Work Engagement -> Kinerja Karyawan	0.090	0.090	0.128	0.705	0.240