

**PENGARUH KEPRIBADIAN DAN KECERDASAN  
EMOSIONAL TERHADAP KINERJA KARYAWAN TRAVEL JUWITA  
LAMPUNG - JAKARTA**

**Defrizal**

**Dosen Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Bandar  
Lampung  
JL. Z.A Pagar Alam No. 26 Labuhan Ratu, Kedaton, 35142, Bandar Lampung  
Indonesia  
email: defrizal@ubl.ac.id**

**Renta Ulina Sihombing**

**Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Bandar  
Lampung  
JL. Z.A Pagar Alam No. 26 Labuhan Ratu, Kedaton, 35142, Bandar Lampung  
Indonesia  
email: renta.17011033@student.ubl.ac.id**

***ABSTRACT***

*The objectives of this study are as follows: (1) To analyze the influence of personality on the performance of Travel Employees of Juwita Lampung-Jakarta. (2) To analyze the influence of Emotional Intelligence on the Performance of Travel Employees of Juwita Lampung-Jakarta. (3) To analyze the influence of Personality and Emotional Intelligence on the Performance of Travel Employees of Juwita Lampung-Jakarta. The measuring instrument used in this research is a questionnaire. The population of this study were 30 employees of Travel Juwita Lampung-Jakarta. Based on the results of data analysis (1) Personality has a positive and significant influence on the Performance of Travel Employees of Juwita Lampung-Jakarta. (2) Emotional Intelligence has a positive and significant influence on the Performance of Travel Employees of Juwita Lampung-Jakarta. (3) Personality and Emotional Intelligence have a positive and significant effect together on the Performance of Travel Employees of Juwita Lampung-Jakarta Travel. In order to improve employee performance, Travel Juwita Lampung-Jakarta must pay attention to employees so that they can manage their own work plans properly so that they can maximize their work to be completed on time.*

***Keywords:*** *Personality, Emotional Intelligence and Employee Performance.*

**ABSTRAK**

Tujuan pada penelitian ini adalah sebagai berikut : (1) Untuk menganalisis pengaruh Kepribadian terhadap Kinerja Karyawan Travel Juwita Lampung-Jakarta. (2) Untuk menganalisis pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Karyawan Travel Juwita Lampung-Jakarta. (3) Untuk menganalisis pengaruh Kepribadian dan Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Karyawan Travel Juwita Lampung-Jakarta. Alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner. populasi dari penelitian ini adalah konsumen Travel Juwita Lampung-Jakarta sebanyak 30 orang karyawan. Berdasarkan hasil analisis data (1) Kepribadian mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan Travel Juwita Lampung-Jakarta. (2) Kecerdasan Emosional mempunyai pengaruh positif dan

signifikan terhadap Kinerja Karyawan Travel Juwita Lampung-Jakarta. (3) Kepribadian dan Kecerdasan Emosional mempunyai pengaruh positif dan signifikan secara bersama-sama terhadap Kinerja Karyawan Travel Juwita Lampung-Jakarta. Dalam rangka meningkatkan Kinerja Karyawan Travel Juwita Lampung-Jakarta harus memperhatikan karyawan agar dapat mengatur rencana kerjanya sendiri dengan baik sehingga dapat memaksimalkan pekerjaannya untuk selesai tepat waktu.

**Kata Kunci:** Kepribadian, Kecerdasan Emosional dan Kinerja Karyawan.

## **PENDAHULUAN**

Kecerdasan emosional dalam perusahaan travel sangat diperlukan setelah kecerdasan intelektual, kekurangan tingkat kecerdasan emosional dapat menyebabkan orang terganggu dalam menggunakan keahliannya. Semakin sulit pekerjaan yang dihadapi maka akan semakin penting kecerdasan emosional yang diperlukan.

Kepribadian seseorang sewaktu muda akan lebih nampak jelas setelah memasuki lanjut usia (lansia) sehingga masa muda diartikan sebagai karikatur kepribadian lansia. Dalam manajemen, organisasi selalu mengharapkan kinerja yang baik. Hal ini perlu juga diimbangi dengan adanya seorang pemimpin yang memiliki disiplin yang mengatur organisasinya dengan bijak dan arif.

Kinerja yang baik sangat diharapkan perusahaan agar bisa mendapatkan hasil yang lebih baik pula. Keuntungan atau laba perusahaan tersebut bisa berdampak pada para karyawan itu sendiri dikarenakan laba perusahaan bisa di bagi menjadi *reward* atau penghargaan bagi karyawan yang berkinerja baik, sehingga para karyawan bisa memaksimalkan semua kemampuannya untuk mendapatkan reward tersebut.

Travel Juwita Lampung-Jakarta adalah salah satu perusahaan travel. Sebagai perusahaan yang bergerak dalam bidang traveling serta layanan jasa. Peneliti mendapatkan informasi mengenai kepribadian dan kecerdasan emosional serta kinerja karyawannya melalui Kepala

Bagian Sumber Daya Manusia (SDM) yang menyebutkan bahwa karyawan Travel Juwita Lampung-Jakarta kurang memiliki kecerdasan emosional dan kepribadian yang baik mengakibatkan munculnya kesenjangan dalam berorganisasi sehingga berdampak pada penurunan kinerja yang dapat menyebabkan laba perusahaan juga akan menurun. Kerjasama didalam beberapa divisi juga sangat penting untuk mengoptimalkan "*Team Work*" atau kerja team karena kekompakan dalam tim sangat dibutuhkan untuk sebuah organisasi supaya bisa menunjang kemampuan kinerja para pegawai bisa meningkat. Agar meningkatkan kinerja karyawan dan memberikan perfoma yang baik untuk mencapai tujuan atau target perusahaan Travel Juwita Lampung-Jakarta.

Berdasarkan hasil wawancara diketahui bahwa masing-masing karyawan memiliki kepribadian yang acuh terhadap karyawan lainnya sehingga kerjasama pada Travel Juwita Lampung-Jakarta kurang dan menimbulkan kinerja karyawan yang tidak baik.

Terkait dengan kecerdasan emosional pada karyawan Travel Juwita Lampung-Jakarta, hasil wawancara penulis dengan narasumber menemukan bahwa sebagian besar karyawan menghadapi kesulitan dalam mengatur emosinya terutama saat melakukan menghadapi kostumer maupun pekerjaan masing-masing, sebab mereka dituntut untuk melakukan tugasnya tanpa ada suatu kesalahan apapun. Hal tersebut menjadi tekanan bagi karyawan dan menuntut kemampuan karyawan untuk mengatur emosinya tetap tenang. Adanya

*deadline* pekerjaan juga menuntut para karyawan untuk mampu menjaga emosinya tetap positif dan menggunakan emosinya tersebut sebagai motivasi untuk melaksanakan tugasnya dengan baik dan tepat waktu.

Indikasi yang menunjukkan rendahnya kinerja karyawan Travel Juwita Lampung-Jakarta adalah berdasarkan data yang Penulis peroleh, tidak tercapainya nilai penjualan dengan target nilai pendapatan jasa yang ditetapkan Travel Juwita Lampung-Jakarta selama tahun 2016-2019.

**Tabel 1 Target Nilai Penjualan dan Realisasi Nilai Pendapatan Travel Juwita Lampung-Jakarta Tahun 2016-2019.**

Tahun	Realisasi Nilai Pendapatan (Rupiah)	Target Nilai Pendapatan (Rupiah)	Pencapaian (%)
2016	370.000.000	450.000.000	82%
2017	392.000.000	450.000.000	87%
2018	376.000.000	450.000.000	84%
2019	384.000.000	450.000.000	85%
Rata-rata	380.500.000	450.000.000	85%

Sumber : Travel Juwita Lampung-Jakarta, 2020

Berdasarkan data di atas terlihat pencapaian nilai pendapatan jasa oleh Travel Juwita Lampung-Jakarta belum mencapai target nilai penjualan yang ditetapkan Travel Juwita Lampung-Jakarta dari tahun 2016 hingga 2019, dimana rata-rata tingkat pencapaian hanya mencapai 85% dari target yang ditetapkan. Bahkan realisasi nilai pendapatan mengalami penurunan pada tahun 2019 dimana nilai penjualan hanya sebesar Rp 384.000.000,- dibandingkan tahun 2017 sebesar Rp. 392.000.000,-.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mengkaji:

1. Untuk mengetahui pengaruh kepribadian terhadap kinerja karyawan pada Travel Juwita Lampung-Jakarta.
2. Untuk mengetahui pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan pada Travel Juwita Lampung-Jakarta.
3. Untuk mengetahui pengaruh kepribadian dan kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan pada Travel Juwita Lampung-Jakarta.

### TINJAUAN PUSTAKA

Menurut Siagian (2012:2), manajemen sumber daya manusia adalah manusia yang

mempunyai unsur penting dalam setiap dan semua organisasi, keberhasilan organisasi mencapai tujuan, tantangan dan berbagai sasarannya serta kemampuannya menghadapi berbagai tantangan, baik sifatnya internal maupun eksternal, sangat ditentukan oleh kemampuan mengelola sumber daya manusia dengan tepat-tepatnya.

Mc Crae dan Costa (2003: 21) mendefinisikan kepribadian sebagai suatu sifat atau *trait*. *Trait* adalah dimensi perbedaan individu dalam kecenderungan untuk menunjukkan pola konsisten dari pikiran, perasaan dan tindakan. Dimensi perbedaan individu yang dimaksud adalah seseorang dapat diperingkat berdasarkan sejauh mana mereka menunjukkan *trait* tersebut.

Kata “kecenderungan” menekankan pada fakta bahwa *trait* hanyalah disposisi, bukan penentu mutlak. Maksud kata “dari pikiran, perasaan dan tindakan” adalah untuk menunjukkan bahwa *trait* berlaku secara luas dan secara umum. “Pola konsisten” menunjukkan bahwa *trait* harus dilihat dari

waktu ke waktu maupun dalam situasi apapun.

Salovey dan Mayer (1990) dalam Shih dan Susanto (2010), mendefinisikan kecerdasan emosional sebagai himpunan bagian dari kecerdasan sosial yang melibatkan kemampuan individu untuk memonitor perasaan sosial dan emosi pada orang lain, memilahmilah semuanya, dan menggunakan informasi ini untuk membimbing proses pemikiran mereka.

Kinerja menurut Mangkunegara (2009) ialah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Kinerja pegawai adalah yang mempengaruhi seberapa banyak mereka memberi kontribusi kepada organisasi. Perbaikan kinerja baik untuk individu maupun kelompok menjadi pusat perhatian

dalam upaya meningkatkan kinerja organisasi. ( Barusman, 2021 ).

**METODE PENELITIAN**

Objek penelitian adalah Travel Juwita Lampung-Jakarta. Metode penelitian pada jurnal ini adalah deskriptif dengan jenis data kuantitatif. Sumber data yang digunakan data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan dalam penelitian ini adalah Observasi, Interview, Dokumentasi, Quisioner (Defrizal, dkk (2010)).

Alat analisis yang digunakan adalah analisis linier berganda, uji koefisien determinasi, uji hipotesis secara parsial dan anova menggunakan SPSS 23.

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

**Hasil**

Analisis Kuantitatif

Analisis Linier Berganda

**Tabel 2 Analisis Linier Berganda**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	6.621	4.305		1.538	.136
Kepribadian	.491	.139	.527	3.543	.001
Kecerdasan Emosional	.333	.143	.345	2.321	.028

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

Sumber: data diolah, 2020

Interpretasi

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e_t$$

$$Y = 6,621 + 0,481X_1 + 0,333X_2 + e_t$$

Interpretasi:

Berdasarkan persamaan regresi linier diatas, maka interpretasi sebagai berikut:

1. Nilai Konstanta (a) sebesar 6,621 mengandung arti bahwa jika tidak memperhatikan Kinerja Karyawan maka Peningkatan dana hanya sebesar 6,621.

2. Nilai koefisien regresi untuk variabel Kepribadian (X1) sebesar 0,481 mengandung arti bahwa terdapat pengaruh positif antara variabel Kepribadian (X1) terhadap variabel kinerja karyawan (Y) dengan demikian jika (X1) ditingkatkan 1% sementara variabel lain dianggap tetap maka kinerja karyawan meningkat 4,81%
3. Nilai koefisien regresi untuk variabel Kecerdasan Emosional (X2) sebesar 0,333 mengandung arti bahwa terdapat

pengaruh positif antara variabel Kecerdasan Emosional (X2) terhadap variabel kinerja karyawan (Y) dengan demikian jika (X2) ditingkatkan 1% sementara variabel lain dianggap tetap

maka kinerja karyawan meningkat 3,33%.

4. Dengan demikian koefisien regresi yang berpengaruh terhadap kinerja karyawan lebih besar adalah Kepribadian.

**Tabel 3 Koefisien Determinasi**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.782 <sup>a</sup>	.612	.583	2.867

a. Predictors: (Constant), Kecerdasan Emosional, Kepribadian

Sumber: data diolah, 2020

Dari tabel di atas memperlihatkan keeratan pengaruh variabel Kepribadian dan Kecerdasan Emosional terhadap kinerja karyawan. Hasil perhitungan diperoleh  $R = 0,782$  dan koefisien determinasi sebesar  $R^2 = 0,612$  atau 61,2%. Besarnya koefisien determinasi, memberikan arti bahwa

besarnya perubahan pada variabel kinerja karyawan 61,2% dipengaruhi oleh Kepribadian dan Kecerdasan Emosional, sisanya 38,8% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak penulis teliti seperti disiplin kerja, persepsi karyawan, dan lain-lain.

**Uji Hipotesis**

Uji Hipotesis Secara Parsial atau Uji t Pengujian hipotesis secara parsial dapat dilakukan untuk mengetahui pengaruh

masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat, jika nilai sig < 0,05 maka hipotesis yang diajukan diterima atau Ho ditolak dan Ha diterima.

**Tabel 4 Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji t)**

Pengaruh	t <sub>hitung</sub>	t <sub>tabel(n-2;α0,05)</sub>	Kondisi	Kesimpulan
X <sub>1</sub> ke Y	3.543	2,048	t <sub>hitung</sub> > t <sub>tabel</sub> (0,001 < 0,05)	Ho ditolak dan Ha diterima
X <sub>2</sub> ke Y	2.321	2,048	t <sub>hitung</sub> > t <sub>tabel</sub> (0,028 < 0,05)	Ho ditolak dan Ha diterima

Sumber: data diolah, 2020

Berdasarkan uji hipotesis diatas di dapat t<sub>hitung</sub> variabel Kepribadian dan Kecerdasan Emosional lebih besar dibandingkan dengan t<sub>tabel</sub> dengan tingkat signifikan jauh lebih kecil dari 0,050 maka :

- 1) Hipotesis Pertama “Kepribadian berpengaruh positif Terhadap Kinerja

Karyawan pada Travel Juwita Lampung - Jakarta” diterima.

- 2) Hipotesis Kedua “Kecerdasan Emosional berpengaruh positif Terhadap Kinerja Karyawan pada Travel Juwita Lampung - Jakarta” diterima.

**Tabel 5 Uji Hipotesis F**

ANOVA<sup>b</sup>

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	349.401	2	174.700	21.251	.000 <sup>a</sup>
Residual	221.966	27	8.221		
Total	571.367	29			

a. Predictors: (Constant), Kecerdasan Emosional, Kepribadian

b. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

Dari uji anova atau F test didapat F hitung sebesar 21,251 dengan F tabel sebesar 3,34 dengan tingkat signifikan 0,000 karena probability jauh lebih kecil dari 0,050 maka Kepribadian dan Kecerdasan Emosional secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap Kinerja karyawan, berarti  $H_0$  ditolak  $H_a$  diterima. Dengan demikian hipotesis ketiga : “Kepribadian dan Kecerdasan Emosional secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada Travel Juwita Lampung - Jakarta” dapat diterima.

**Pembahasan**

Hasil pengujian hipotesis satu membuktikan bahwa kepribadian berpengaruh terhadap kinerja. Nilai koefisien regresi positif menunjukkan bahwa kepribadian yang memiliki kebiasaan dan sikap yang positif memiliki kecenderungan untuk lebih produktif dibandingkan dengan kepribadian dengan tipe yang sebaliknya. Hasil ini mendukung hasil penelitian Herman Sulistiyo (2016) yang menyatakan bahwa type kepribadian memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan. Untuk itu usaha meningkatkan kinerja tidak bisa terlepas dari pemilihan karyawan dengan type kepribadian yang mendukung tercapainya kinerja. Kepribadian merupakan kesatuan psikofisik yang sifatnya unik dan dinamik yang didalamnya terkandung kebiasaan-kebiasaan dan sikap-sikap yang sangat berguna dalam menghadapi dan

menyesuaikan tuntutan hidup dan kehidupan seseorang. Dari hasil ini disimpulkan bahwa usaha peningkatan kinerja tidak bisa dilepaskan dari screening dalam proses recruitment tenaga kerja. Calon karyawan dengan karakter kehati-hatian tinggi, memiliki kesetabilan emosi yang baik, ramah, ekstrovet dan terbuka sebaiknya menjadi prioritas dalam memilih karyawan.

Hasil pengujian hipotesis dua membuktikan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh terhadap kinerja. Nilai koefisien regresi positif menunjukkan bahwa semakin tinggi kecerdasan emosional seorang karyawan, maka semakin tinggi kinerja karyawan Travel Juwita Lampung - Jakarta. Hasil ini mendukung hasil penelitian Husaini (2017) yang membuktikan bahwa semakin tinggi kecerdasan emosional maka semakin tinggi kinerja seorang karyawan. Pimpinan Travel Juwita Lampung - Jakarta diharapkan mempertimbangan aspek kecerdasan emosional sebagai parameter penting dalam proses seleksi karyawan, sehingga di masa yang akan datang Travel Juwita Lampung - Jakarta akan didominasi dengan karyawan-karyawan dengan kecerdasan emosional tinggi. Pribadi dengan kesadaran diri yang tinggi, pengaturan diri yang baik, motivasi, empati dan ketrampilan yang tinggi memiliki tingkat kinerja yang relatif lebih tinggi dibandingkan dengan karyawan yang memiliki tingkat kecerdasan emosional yang lebih rendah. Karyawan yang cerdas secara emosional mampu mengenal

perasaan diri sendiri dan orang lain serta bisa memotivasi diri sendiri dan mengelola emosi dengan baik, sehingga permasalahan-permasalahan dalam pekerjaan dapat dihadapi dan dipecahkan dengan baik.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan rumusan masalah dan pembahasan hasil penelitian, maka diperoleh simpulan sebagai berikut:

- 1) Kepribadian berpengaruh positif Terhadap Kinerja Karyawan pada Travel Juwita Lampung - Jakarta.
- 2) Kecerdasan Emosional berpengaruh positif Terhadap Kinerja Karyawan pada Travel Juwita Lampung - Jakarta
- 3) Kepribadian dan Kecerdasan Emosional secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan pada Travel Juwita Lampung - Jakarta.

Saran yang dapat diberikan sebagai tindak lanjut dari hasil penelitian adalah sebagai berikut :

- 1) Saran penelitian ini terkait kepribadian adalah agar meningkatkan kepercayaan diri karyawan. Selain itu menghindari adanya kelalaian karena adanya rasa gugup yang timbul yang dapat berdampak terhadap kinerja.
- 2) Saran terhadap kecerdasan emosional adalah supaya dapat lebih memperhatikan tenggang rasa sehingga memahami emosi teman kerja dengan lebih baik. Dengan demikian interaksi dalam pekerjaan lebih harmonis dan dapat mempertahankan kinerja yang baik.
- 3) Saran terhadap kinerja karyawan dalah untuk memperhatikan karyawan agar dapat mengatur rencana kerjanya sendiri dengan baik sehingga dapat memaksimalkan pekerjaannya untuk selesai tepat waktu.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Barusman, T. M., Salim, H. A., & Haninun, H. (2021). *Pengaruh Motivasi Dan Kedisiplinan Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Pemuda, olah Raga, Kebudayaan Dan Pariwisata Kabupaten Lampung Utara. VISIONIST*, 5(1).
- Casmini. 2007. *Emosional Parenting : Dasar-Dasar Pengasuhan Kecerdasan Emosi Anak*. Yogyakarta: Pilar Mediaciti.
- Cervone, Daniel., Pervin, Lawrence A. 2011. *Kepribadian: Teori dan Penelitian*. Edisi 10, Buku 1. Jakarta: Salemba Humanika.
- Defrizal., Indrayenti., dan Ricky. 2010. Pentingnya Perencanaan dan Pengendalian Piutang Dagang dalam Meningkatkan Laba Usaha (Studi kasus Pada PT Central Karya Utama di Bandar Lampung). *Jurnal. Bandar Lampung : Universitas Bandar Lampung*
- Feist, Jess., Feist, G.J. 2010. *Teori Kepribadian: Theories of Personality*. Edisi 7, Buku 1. Jakarta: Salemba Humanika.
- Feist, Jess., Feist, G.J. 2010. *Teori Kepribadian: Theories of Personality*. Edisi 7, Buku 2. Jakarta: Salemba Humanika.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Revisi, Cetakan kelimabelas. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Koopmans, L., Bernaards, C.M., Hildebrandt, V.H., Vet, H.C.W., de, Beek, A. J. 2014. Construct Validity of Individual Work Performance Questionnaire. *Journal of Occupational and Environmental Medicine*. Volume 56, Number 3. Pp. 331-337.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2009. *Evaluasi Kinerja SDM*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- McCrae, Robert R., Costa, Paul T. Jr. 2003. *Personality In Adulthood: A Five-*

- Factor Theory Perspective*. 2nd edition. New York: Guilford Press.
- Muhaimin., Kunartinah., Indriyaningrum, Kis. 2011. Peran Karakteristik Kepribadian, Leader Member Exchange, dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Matahari Silverindo Jaya (MSJ) Semarang. *Jurnal Bisnis dan Ekonomi (JBE)*, Pp. 168-184.
- Noe, R. A., Hollenbeck, J. R., Gerhart, B., Wright, P. M.. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia: Mencapai Keunggulan Bersaing*. Edisi Keenam, Buku 2. Jakarta: Salemba Empat.
- Oei, Istijanto. 2010. *Riset Sumber Daya Manusia*. Cetakan Keempat. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Petrides, K. V. 2010. Trait Emotional Intelligence Theory. *Industrial and Organizational Psychology*, 3, Pp 136-139.
- Rammstedt, B., John, O.P. 2007. Measuring Personality in One Minute or Less: A 10 Item Short Version of The Big Five Inventory in English and German. *Journal of Research in Personality*, 41, Pp. 203-212.
- Rivai, Veithzal. 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan: dari Teori ke Praktik*. Edisi 1. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Robbins, Stephen P., Judge, T.A. 2008. *Perilaku Organisasi: Organizational Behavior*. Edisi 12. Jakarta: Salemba Empat.
- Sanusi, Anwar. 2014. *Metode Penelitian Bisnis*. Cetakan Keempat. Jakarta: Salemba Empat.
- Shih, His-An., Susanto, Ely. 2010. Conflict Management Styles, Emotional Intelligence, and Job Performance in Public Organization. *International Journal of Conflict Management*. Vol. 21 Iss 2 Pp. 147-168.
- Sugiyono. 2012. *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: AFABETA.
- Sulaiman, W.S.W., Noor, M.Z.M. 2015. Examining The Psychometric Properties of The Wong and Law Emotional Intelligences Scale (WLEIS). *Journal of Social Sciences and Humanities*. Special Issue 2 081-090, ISSN: 1823-884x.
- Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2002 tentang Penyiaran.
- Wong, Chi-Sum., Wong, Ping-Man., Law, K.S. 2007. Evidence of The Practical Utility of Wong's Emotional Intelligence Scale in Hongkong and Mainland China. *Asia Pasific Journal*. Pp. 43-60.
- Yang, Cheng-Liang., Hwang, Mark. 2014. Personality Traits And Simultaneous Reciprocal Influences Between Job Performance And Job Satisfaction. *Chinese Management Studies*. Vol. 8 Iss 1 Pp. 6-26.