

Pengaruh *Emotional Quotient* dan *Spiritual Quotient* Terhadap *Employee Performance* dengan *Psychological Capital* Sebagai Variabel Mediasi: Studi pada *Frontliner* Bank Woori Saudara Regional 2 Jawa Barat

Indah Purnama Sari, Neuneung Ratna Hayati

Universitas Widyatama

indah.purnama@widyatama.ac.id

ABSTRACT

This study is motivated by the need to improve frontliner performance in the banking sector amid service digitalization and increasing customer expectations. Bank Woori Saudara Regional 2 West Java faces performance challenges, particularly due to the dominance of frontliners with relatively short tenure. This study aims to examine the effect of Emotional Quotient (EQ) and Spiritual Quotient (SQ) on Employee Performance, with Psychological Capital (Psychological Capital) as a mediating variable. The theoretical framework is based on emotional intelligence, spiritual intelligence, employee performance, and Psychological Capital, which consists of self-efficacy, hope, optimism, and resilience. This research adopts a quantitative approach using a survey method. Primary data were collected through questionnaires distributed to 92 frontliners of Bank Woori Saudara Regional 2 West Java and analyzed using Sobel tests. The results show that EQ has no significant effect on Employee Performance, while SQ has a significant positive effect. Psychological Capital is unable to mediate the effect of EQ on Employee Performance, whereas Psychological Capital can mediate the effect of SQ on Employee Performance. This study concludes that strengthening employees' internal psychological aspects, particularly through the development of Psychological Capital and spiritual values, is an important factor in improving banking frontliner performance.

Keywords: Emotional Quotient, Spiritual Quotient, Psychological Capital, Employee Performance, Banking Frontliners

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh tuntutan peningkatan kinerja *frontliner* perbankan di tengah dinamika digitalisasi layanan dan tingginya ekspektasi nasabah. Bank Woori Saudara Regional 2 Jawa Barat menghadapi tantangan berupa belum optimalnya capaian kinerja dan dominasi karyawan *frontliner* dengan masa kerja relatif singkat. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh *Emotional Quotient* (EQ) dan *Spiritual Quotient* (SQ) terhadap *Employee Performance* dengan *Psychological Capital* (*Psychological Capital*) sebagai variabel mediasi. Landasan teori yang digunakan meliputi konsep kecerdasan emosional, kecerdasan spiritual, kinerja karyawan, serta *Psychological Capital* yang terdiri dari *self-efficacy*, *hope*, *optimism*, dan *resilience*. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Data primer diperoleh melalui kuesioner yang disebarakan kepada 92 *frontliner* Bank Woori Saudara Regional 2 Jawa Barat dan dianalisis menggunakan uji Sobel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa EQ tidak berpengaruh signifikan terhadap *Employee Performance*, sedangkan SQ berpengaruh signifikan positif. *Psychological Capital* tidak mampu memediasi pengaruh EQ terhadap *Employee Performance*, sedangkan *Psychological Capital*

mampu memediasi pengaruh SQ terhadap *Employee Performance*. Penelitian ini menyimpulkan bahwa penguatan aspek psikologis internal karyawan, khususnya melalui pengembangan *Psychological Capital* dan nilai-nilai spiritual, menjadi faktor penting dalam meningkatkan kinerja *frontliner* perbankan.

Kata kunci: *Emotional Quotient, Spiritual Quotient, Psychological Capital, Employee Performance, Frontliner Perbankan*

PENDAHULUAN

Industri perbankan di Indonesia terus menunjukkan ekspansi yang sehat seiring percepatan digitalisasi, normalisasi kebijakan moneter global, dan permintaan layanan keuangan yang semakin beragam. Statistik Perbankan Indonesia (SPI) OJK Desember 2024 mencatat total aset bank umum mencapai Rp 12.460,965 triliun, tumbuh sekitar 5,91% dibandingkan 2023. Kenaikan ini menandakan ruang intermediasi yang tetap kuat dan kapasitas perbankan yang semakin besar untuk menyokong pembiayaan perekonomian nasional (OJK, 2024). Pada saat yang sama, digitalisasi menjadi pendorong utama akselerasi bisnis seperti adopsi mobile dan internet banking serta integrasi infrastruktur pembayaran digital yang meningkatkan efisiensi proses, memperluas jangkauan layanan, dan menekan biaya transaksi. Bank Indonesia merekap bahwa pertumbuhan volume digital banking sepanjang 2024 mencapai sekitar 37,1% dibandingkan tahun sebelumnya (Simanjuntak, 2024).

Dampak ekspansi skala dan akselerasi digital tersebut tercermin pada kinerja perusahaan perbankan secara menyeluruh. Kinerja dalam organisasi dapat diukur karena keberhasilan organisasi dipengaruhi oleh kinerja para karyawannya. Kinerja berhubungan dengan perilaku yang ditampilkan karyawan dalam mencapai tujuan organisasi (Yanuar dkk., 2019). Oleh sebab itu, perusahaan menuntut agar para karyawannya mampu menampilkan kinerja yang optimal karena baik buruknya kinerja yang dicapai oleh karyawan akan berpengaruh pada kinerja dan keberhasilan perusahaan secara keseluruhan (Lee, 2025).

Kondisi yang menuntut kinerja dan keberhasilan perusahaan ini juga berlaku di PT Bank Woori Saudara Indonesia 1906 Tbk (BWS). Keberhasilan atau kegagalan suatu organisasi sangat berhubungan erat dengan kinerja karyawan atau *Employee Performance*. Jika *Employee Performance* mengalami penurunan, maka dampaknya akan langsung berimbas pada kerugian perusahaan, seperti menurunnya hasil pendapatan dan efisiensi operasional (Mangkunegara, 2016; Nurnafisah, 2024). Pada tahun 2024, BWS menempati posisi ke-9 dari total 33 bank swasta nasional di Indonesia dengan jumlah pengaduan nasabah sebanyak 6.416 pengaduan (BWS, 2024).

Pengaduan nasabah sering kali berkaitan dengan kualitas layanan yang diberikan seperti kegagalan transaksi, permasalahan produk kredit, serta layanan di kantor cabang dan kantor cabang pembantu (BWS, 2024). Fenomena tersebut relevan dengan kondisi BWS Regional 2 Jawa Barat yang memiliki peran strategis dalam menopang kinerja perusahaan dan menerapkan Key Performance Indicators (KPI)

sebagai tolok ukur utama kinerja karyawan. Namun, hasil KPI menunjukkan bahwa sebagian besar indikator belum mencapai standar optimal, khususnya pada indikator Mobile Banking dan Booster (BWS Regional 2 Jawa Barat, 2024).

Penilaian kinerja Frontliner menjadi sangat krusial karena kualitas dan keaktifan Frontliner dapat memperkuat hubungan dengan nasabah yang pada akhirnya berdampak pada kepuasan nasabah secara keseluruhan (Zahoor & Khan, 2022). Kinerja dan pelayanan yang diberikan oleh Frontliner tidak hanya memengaruhi kepuasan nasabah, tetapi juga memainkan peran penting dalam membangun loyalitas nasabah terhadap bank (Jannah dkk., 2024). Data pengaduan menunjukkan bahwa perbaikan sistem teknis saja tidak cukup tanpa peningkatan kualitas layanan dan kompetensi karyawan, terutama pada dimensi assurance dan responsiveness (Latif dkk., 2023; Ahmad dkk., 2024).

Pada akhir tahun 2024, BWS mulai menerapkan kebijakan pemberhentian bagi karyawan kontrak dengan masa kerja maksimal tiga tahun. Akibatnya, sekitar 71,74% dari total Frontliner di BWS Regional 2 Jawa Barat merupakan karyawan baru dengan masa kerja kurang dari satu tahun (BWS Regional 2 Jawa Barat, 2024). Kondisi ini menunjukkan pentingnya fokus pada faktor-faktor yang dapat meningkatkan Employee Performance, khususnya pada karyawan baru.

Emotional Quotient dan Spiritual Quotient menjadi faktor yang perlu diperhatikan dalam meningkatkan Employee Performance (Sari & Finthariasari, 2022). Namun, penelitian sebelumnya menunjukkan hasil yang beragam terkait pengaruh EQ dan SQ terhadap Employee Performance (Putra dkk., 2023; Rahmawaty dkk., 2021; Febrina dkk., 2023; Purba dkk., 2023; Anzani dkk., 2022; Ningtyas & Gunawan, 2022). Dalam konteks dinamika organisasi yang kompleks, Psychological Capital dipandang sebagai variabel mediasi yang mencakup self-efficacy, optimism, hope, dan resilience, yang berperan dalam mengoptimalkan kinerja karyawan (Luthans dkk., 2007; Puspitacandri dkk., 2020).

Berdasarkan berbagai fenomena tersebut, peneliti memutuskan untuk melakukan penelitian berjudul **“Pengaruh Emotional Quotient dan Spiritual Quotient terhadap Employee Performance dengan Psychological Capital sebagai Variabel Mediasi (Studi Kasus Frontliner Bank Woori Saudara Regional 2 Jawa Barat)”**.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini menggunakan penelitian terapan, yang bertujuan untuk mengidentifikasi hubungan sebab-akibat antara berbagai variabel yang ada. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yang terdiri dari dua bagian, yakni deskriptif dan verifikatif. Pendekatan deskriptif berfungsi untuk menggambarkan situasi atau fenomena yang ada, sementara pendekatan verifikatif bertujuan untuk menguji hipotesis dan melihat seberapa besar pengaruh antara variabel yang diuji secara kuantitatif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Deskriptif

Gambaran Variabel *Emotional Quotient* (X1)

Berdasarkan hasil analisis deskriptif yang telah dilakukan, variabel *Emotional Quotient* (X1) memperoleh nilai rata-rata keseluruhan sebesar 3,69, yang termasuk dalam kategori tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa responden secara umum memiliki tingkat kecerdasan emosional yang baik, dengan kemampuan untuk memahami dan mengelola perasaan mereka sendiri serta berinteraksi secara emosional dengan orang lain.

Indikator dengan nilai rata-rata tertinggi adalah X1.16 (Saya memiliki kontrol yang baik atas emosi saya sendiri) dengan nilai 3,89, diikuti oleh X1.11 (Saya adalah orang yang memotivasi diri sendiri) dan X1.14 (Saya cukup mampu mengendalikan emosi saya sendiri) masing-masing dengan nilai 3,82. Ketiga indikator ini menunjukkan bahwa responden merasa sangat mampu mengelola emosi mereka, memotivasi diri, dan mengendalikan emosi dalam menghadapi kesulitan atau tantangan yang ada.

Di sisi lain, indikator dengan nilai rata-rata terendah adalah X1.2 (Saya memiliki pemahaman yang baik tentang emosi saya sendiri) dengan nilai 3,46, diikuti oleh X1.4 (Saya selalu tahu apakah saya bahagia atau tidak) dengan nilai 3,53, dan X1.3 (Saya benar-benar mengerti apa yang saya rasakan) dengan nilai 3,58. Meskipun ketiga indikator ini masih berada dalam kategori tinggi, nilai-nilai ini menunjukkan bahwa responden merasa ada ruang untuk meningkatkan pemahaman diri mereka dalam mengidentifikasi dan memahami emosi mereka lebih baik.

Secara keseluruhan, hasil ini menunjukkan bahwa responden memiliki kecerdasan emosional yang tinggi, namun ada beberapa area, seperti pemahaman diri dan pengidentifikasian emosi, yang masih bisa ditingkatkan untuk mencapai pemahaman emosional yang lebih baik.

Gambaran Variabel *Spiritual Quotient* (X2)

Berdasarkan hasil analisis deskriptif yang telah dilakukan, variabel *Spiritual Quotient* (X2) memperoleh nilai rata-rata keseluruhan sebesar 3,80, yang termasuk dalam kategori tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa responden secara umum memiliki tingkat kecerdasan spiritual yang baik, dengan kesadaran tinggi terhadap makna pekerjaan, hubungan dengan diri sendiri dan orang lain, serta pemahaman akan nilai-nilai yang membimbing mereka dalam bekerja.

Indikator dengan nilai rata-rata tertinggi adalah X2.23 (Saya dapat melihat masalah pekerjaan dengan lebih jelas saat saya tenang) dengan nilai 4,03, yang menunjukkan bahwa responden merasa mampu untuk tetap tenang dan melihat masalah pekerjaan dengan perspektif yang lebih jelas. Diikuti oleh X2.15 (Saya merasa memiliki hubungan yang bermakna dengan orang lain dalam pekerjaan) dengan nilai 4,01, yang menunjukkan bahwa responden merasa adanya hubungan yang kuat dan bermakna dalam interaksi kerja mereka. Indikator X2.18 (Saya

menghargai nilai dan kebaikan orang lain dalam pekerjaan) juga memiliki nilai rata-rata tinggi, yaitu 3,90, yang menunjukkan bahwa responden menghargai dan menghormati nilai-nilai serta kebaikan yang dimiliki oleh rekan kerja mereka.

Sementara itu, indikator dengan nilai rata-rata terendah adalah X2.4 (Saya memiliki pandangan pribadi tentang kehidupan dan peran saya dalam pekerjaan) dengan nilai 3,55, diikuti oleh X2.5 (Saya berusaha memahami makna dari setiap pengalaman kerja yang saya alami) dan X2.6 (Saya sering memikirkan hubungan antara diri saya, pekerjaan, dan lingkungan sekitar) yang masing-masing memperoleh nilai 3,67. Meskipun nilai rata-rata pada indikator-indikator ini masih berada dalam kategori tinggi, hal ini menunjukkan bahwa ada beberapa area di mana responden merasa masih perlu memperdalam pemahaman mereka tentang makna hidup dan pekerjaan mereka, serta bagaimana mereka memaknai hubungan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi.

Secara keseluruhan, hasil analisis ini menunjukkan bahwa responden memiliki tingkat *Spiritual Quotient* yang tinggi, dengan sebagian besar responden merasakan makna dan tujuan yang jelas dalam pekerjaan mereka, serta hubungan yang bermakna dengan orang lain. Namun, ada beberapa area yang masih bisa diperbaiki, terutama dalam pemahaman tentang hubungan antara kehidupan pribadi dan pekerjaan.

Gambaran Variabel *Employee Performance* (Y)

Berdasarkan hasil analisis deskriptif yang telah dilakukan, variabel *Employee Performance* (Y) memperoleh nilai rata-rata keseluruhan sebesar 3,92, yang termasuk dalam kategori tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa responden secara umum memiliki kinerja kerja yang baik, dengan kemampuan untuk merencanakan, mengatur waktu, menyelesaikan pekerjaan secara efisien, serta menjaga keterampilan dan pengetahuan mereka tetap *up-to-date*. Nilai rata-rata yang tinggi ini mencerminkan komitmen dan dedikasi responden dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab mereka di tempat kerja.

Indikator dengan nilai rata-rata tertinggi adalah Y.1 (Saya bisa merencanakan pekerjaan sehingga saya menyelesaikannya tepat waktu) dengan nilai 4,15, yang menunjukkan bahwa responden merasa sangat mampu dalam merencanakan pekerjaan dan menyelesaikannya sesuai tenggat waktu. Diikuti oleh Y.3 (Saya dapat menetapkan prioritas) dengan nilai 4,03, yang mencerminkan kemampuan responden dalam mengatur prioritas tugas secara efektif. Indikator Y.4 (Saya dapat menyelesaikan pekerjaan saya secara efisien) memperoleh nilai 4,05, yang menunjukkan bahwa responden merasa mampu menyelesaikan pekerjaan dengan efisien dan optimal.

Sementara itu, indikator dengan nilai rata-rata terendah adalah Y.7 (Saya mengambil tugas menantang ketika ada) dengan nilai 3,64, yang menunjukkan bahwa meskipun responden memiliki kinerja yang baik, ada kecenderungan mereka untuk kurang mengambil tugas yang menantang. Indikator Y.9 (Saya berusaha untuk

menjaga keterampilan kerja saya tetap mengikuti perkembangan terbaru) memperoleh nilai 3,76, yang juga menunjukkan adanya ruang untuk peningkatan dalam menjaga keterampilan agar tetap relevan dengan perkembangan terbaru. Indikator Y.8 (Saya berusaha untuk menjaga pengetahuan tentang pekerjaan saya tetap mengikuti perkembangan terbaru) dengan nilai 3,89 menunjukkan kesadaran yang baik terhadap pentingnya pembaruan pengetahuan, meskipun masih ada sedikit ruang untuk perbaikan.

Secara keseluruhan, hasil ini menunjukkan bahwa responden memiliki kinerja yang sangat baik dalam perencanaan, penyelesaian pekerjaan, serta pengelolaan waktu. Namun, ada beberapa area yang masih dapat ditingkatkan, seperti kesiapan dalam menghadapi tantangan baru dan menjaga keterampilan dengan perkembangan terkini.

Gambaran Variabel *Psychological Capital* (Z)

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan, variabel *Psychological Capital* (Z) memperoleh nilai rata-rata keseluruhan sebesar 3,90, yang termasuk dalam kategori tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa responden secara umum memiliki tingkat *Psychological Capital* yang baik, dengan keyakinan diri yang tinggi dalam menghadapi tantangan, mengatasi masalah, dan mencapai tujuan di tempat kerja. Responden merasa percaya diri dalam mengambil keputusan, mengelola stres, dan tetap optimis meskipun menghadapi ketidakpastian di pekerjaan mereka.

Indikator dengan nilai rata-rata tertinggi adalah Z.24 (Saya menghadapi pekerjaan ini seolah-olah 'setiap kesulitan pasti ada sisi baiknya') dengan nilai 4,17, yang menunjukkan bahwa responden memiliki kemampuan untuk melihat sisi positif dari setiap kesulitan yang dihadapi di tempat kerja. Diikuti oleh Z.5 (Saya merasa percaya diri menghubungi pelanggan untuk mendiskusikan masalah) dan Z.17 (Saya bisa melewati masa-masa sulit di tempat kerja karena saya telah mengalami kesulitan sebelumnya), yang masing-masing memperoleh nilai 4,00 dan 4,02. Kedua indikator ini menunjukkan bahwa responden merasa percaya diri dalam berkomunikasi dengan pelanggan dan mampu mengatasi masa-masa sulit dengan pengalaman yang mereka miliki.

Sementara itu, indikator dengan nilai rata-rata terendah adalah Z.21 (Saya selalu melihat sisi positif dari pekerjaan saya) dengan nilai 3,76, diikuti oleh Z.14 (Saya biasanya mengatasi kesulitan dengan cara apapun di tempat kerja) dan Z.15 (Saya tidak akan ragu untuk membuat keputusan sendiri di tempat kerja jika diperlukan), yang masing-masing memperoleh nilai 3,77. Meskipun ketiga indikator ini masih berada dalam kategori tinggi, nilai-nilai ini menunjukkan bahwa responden mungkin merasa kurang selalu mampu melihat sisi positif dari pekerjaan mereka atau kurang percaya diri dalam mengatasi kesulitan serta membuat keputusan independen dalam beberapa situasi.

Secara keseluruhan, hasil ini menunjukkan bahwa responden memiliki tingkat *Psychological Capital* yang tinggi, dengan kemampuan untuk menghadapi

tantangan, mengelola stres, dan tetap optimis. Namun, ada beberapa area yang masih dapat ditingkatkan, terutama dalam meningkatkan kemampuan untuk melihat sisi positif dari setiap situasi di pekerjaan dan dalam pengambilan keputusan yang lebih mandiri.

Analisis Verifikatif

Uji Hipotesis

Uji t

Tabel 11. Uji t

Sumber: Hasil olah data, 2025

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	25,181	4,633		5,435	,000
<i>Emotional Quotient (X1)</i>	,108	,090	,144	1,197	,234
<i>Spiritual Quotient (X2)</i>	,213	,062	,411	3,420	,001

a. Dependent Variable: *Employee Performance (Y)*

Berdasarkan hasil uji t pada Tabel 11, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. *Emotional Quotient (X1)* memiliki nilai t hitung sebesar 1,197, yang lebih kecil dari t tabel yang bernilai 1,987. Selain itu, nilai signifikansi (Sig.) untuk *Emotional Quotient* adalah 0,234, yang lebih besar dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa *Emotional Quotient (X1)* tidak berpengaruh signifikan terhadap *Employee Performance (Y)* dalam model regresi ini.
2. *Spiritual Quotient (X2)* memiliki nilai t hitung sebesar 3,420, yang lebih besar dari t tabel yang bernilai 1,987. Nilai signifikansi (Sig.) untuk *Spiritual Quotient* adalah 0,001, yang lebih kecil dari 0,05. Ini menunjukkan bahwa *Spiritual Quotient (X2)* berpengaruh signifikan terhadap *Employee Performance (Y)* dalam model regresi ini.

Dengan demikian, hanya *Spiritual Quotient (X2)* yang menunjukkan pengaruh signifikan terhadap *Employee Performance (Y)* dalam model regresi ini.

Uji Koefisien Determinasi

Tabel 12. Uji Koefisien Determinasi

Sumber: Hasil olah data, 2025

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,517 ^a	,268	,251	6,99118

a. Predictors: (Constant), *Spiritual Quotient (X2)*, *Emotional Quotient (X1)*

b. Dependent Variable: *Employee Performance (Y)*

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi yang disajikan pada Tabel 12, nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,251 menunjukkan bahwa sekitar 25,1% variasi dalam *Employee Performance* (Y) dapat dijelaskan oleh *Spiritual Quotient* (X2) dan *Emotional Quotient* (X1). Hal ini mengindikasikan bahwa meskipun kedua variabel independen ini memiliki pengaruh terhadap *Employee Performance* (Y), terdapat 74,9% variasi dalam kinerja karyawan yang dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dijelaskan oleh model ini.

Uji Sobel

Tabel 13. Model 1 Pengaruh *Emotional Quotient* (X1) dan *Employee Performance* (Y) terhadap *Psychological Capital* (Z)

Sumber: Hasil olah data, 2025

Model		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	47,572	9,407		5,057	,000
	<i>Emotional Quotient</i> (X1)	,218	,183	,148	1,192	,237
	<i>Spiritual Quotient</i> (X2)	,362	,127	,356	2,863	,005

a. Dependent Variable: *Psychological Capital* (Z)

Tabel 14. Model 2 Pengaruh *Psychological Capital* (Z) terhadap *Employee Performance* (Y)

Sumber: Hasil olah data, 2025

Model		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	31,673	4,649		6,812	,000
	<i>Psychological Capital</i> (Z)	,207	,049	,406	4,214	,000

a. Dependent Variable: *Employee Performance* (Y)

Berdasarkan kedua model tersebut, maka diperoleh hasil:

1. Pengaruh *Emotional Quotient* (X1) terhadap *Employee Performance* (Y) melalui *Psychological Capital* (Z)

Berdasarkan hasil uji t pada table 14 yang menunjukkan bahwa *Emotional Quotient* (X1) tidak berpengaruh signifikan terhadap *Employee Performance* (Y) (dengan $p = 0,234$), maka tidak dapat dilakukan analisis mediasi dengan variabel *Psychological Capital* (Z).

2. Pengaruh *Spiritual Quotient* (X2) terhadap *Employee Performance* (Y) melalui *Psychological Capital* (Z)

Pada model 1, diperoleh data koefisien antara *Spiritual Quotient* (X2) dan *Psychological Capital* (Z) sebesar 0,362, dengan *standard error a* (Sa) = 0,127. Kemudian, pada model 2, diperoleh data koefisien antara *Psychological Capital* (Z) dan *Employee Performance* (Y) sebesar 0,207, dengan *standard error b* (Sb) = 0,049. Dengan menggunakan data tersebut, nilai z dihitung menggunakan rumus uji Sobel adalah 2,367, yang lebih besar dari 1,96, menunjukkan bahwa pengaruh tidak langsung *Spiritual Quotient* (X2) terhadap *Employee Performance* (Y) melalui *Psychological Capital* (Z) signifikan pada taraf 5%. Dengan demikian, *Psychological Capital* (Z) berperan sebagai mediasi yang signifikan dalam hubungan antara *Spiritual Quotient* (X2) dan *Employee Performance* (Y).

Pembahasan

Kondisi Variabel *Emotional Quotient* (X1), *Spiritual Quotient* (X2), *Employee Performance* (Y), dan *Psychological Capital* (Z)

Berdasarkan hasil analisis deskriptif, variabel *Emotional Quotient* (X1) memperoleh nilai rata-rata keseluruhan sebesar 3,69, yang termasuk dalam kategori tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan *frontliner* di Bank Woori Saudara Regional 2 Jawa Barat secara umum memiliki kecerdasan emosional yang baik, dengan kemampuan untuk memahami dan mengelola perasaan mereka sendiri serta berinteraksi secara emosional dengan orang lain. Indikator dengan nilai rata-rata tertinggi adalah X1.16 (“Saya memiliki kontrol yang baik atas emosi saya sendiri”) dengan nilai 3,89, diikuti oleh X1.11 (“Saya adalah orang yang memotivasi diri sendiri”) dan X1.14 (“Saya cukup mampu mengendalikan emosi saya sendiri”) masing-masing dengan nilai 3,82. Ketiga indikator ini menunjukkan bahwa responden merasa sangat mampu mengelola emosi mereka, memotivasi diri, dan mengendalikan emosi dalam menghadapi kesulitan atau tantangan yang ada. Hasil ini didukung oleh karakteristik responden dalam penelitian ini, di mana 67,39% responden merupakan perempuan. Dalam kaitannya dengan variabel *Emotional Quotient* (X1), hal ini relevan karena perempuan cenderung memiliki kemampuan lebih tinggi dalam mengelola emosi dan hubungan interpersonal. Penelitian Alhadi dkk. (2019) menunjukkan bahwa perempuan sering kali menunjukkan kecerdasan emosional yang lebih baik, terutama dalam aspek empati dan regulasi emosi, yang merupakan elemen penting dalam *Emotional Quotient*. Oleh karena itu, dominasi responden perempuan dalam penelitian ini dapat berkontribusi pada tingginya skor rata-rata *Emotional Quotient* (X1), yang mencerminkan bahwa responden secara umum memiliki kecerdasan emosional yang baik.

Variabel *Spiritual Quotient* (X2) memperoleh nilai rata-rata keseluruhan sebesar 3,80, termasuk dalam kategori tinggi, yang menunjukkan bahwa karyawan *frontliner* di Bank Woori Saudara Regional 2 Jawa Barat memiliki kecerdasan spiritual yang baik dengan kesadaran tinggi terhadap makna pekerjaan, hubungan

interpersonal, serta pemahaman nilai yang membimbing mereka dalam bekerja. Indikator tertinggi adalah X2.23 (“Saya dapat melihat masalah pekerjaan dengan lebih jelas saat saya tenang”) dengan nilai 4,03, serta indikator X2.15 (“Saya merasa memiliki hubungan yang bermakna dengan orang lain dalam pekerjaan”) dengan nilai 4,01, yang menunjukkan bahwa responden merasa mampu melihat persoalan secara jernih dan menjalin hubungan kerja yang bermakna. Selain itu, indikator X2.18 (“Saya menghargai nilai dan kebaikan orang lain dalam pekerjaan”) juga memiliki nilai tinggi (3,90), mencerminkan kemampuan responden untuk menghormati nilai dan kebaikan rekan kerja mereka. Hasil tersebut mencerminkan bahwa responden tidak hanya mampu menjalankan tugas secara fungsional, tetapi juga memiliki kesadaran untuk memahami nilai kehidupan kerja yang lebih dalam, menjadikan pekerjaan bukan sekadar aktivitas rutin namun juga bermakna secara spiritual. Hal ini berkaitan dengan karakteristik responden yang mayoritas merupakan Generasi Z, yaitu individu yang lahir dalam era digital yang tumbuh dengan nilai-nilai baru dalam bekerja, termasuk pencarian makna dan tujuan pekerjaan yang lebih jelas. Penelitian fenomenologi tentang spiritualitas kerja pada Generasi Z menemukan bahwa generasi ini cenderung melihat pekerjaan sebagai sesuatu yang memiliki makna, tujuan, dan keselarasan nilai-nilai pribadi yang kuat, termasuk dalam hubungan dan kontribusi terhadap lingkungan kerja mereka (Silaban dkk., 2025).

Variabel *Employee Performance* (Y) memperoleh nilai rata-rata keseluruhan sebesar 3,92, yang termasuk dalam kategori tinggi, menunjukkan bahwa karyawan *frontliner* di Bank Woori Saudara Regional 2 Jawa Barat secara umum memiliki kinerja kerja yang baik. Hal ini tercermin dalam kemampuan mereka untuk merencanakan, mengatur waktu, menyelesaikan pekerjaan secara efisien, serta menjaga keterampilan dan pengetahuan mereka tetap *up-to-date*. Indikator dengan nilai rata-rata tertinggi adalah Y.1 (“Saya bisa merencanakan pekerjaan sehingga saya menyelesaikannya tepat waktu”) dengan nilai 4,15, yang menunjukkan bahwa responden merasa sangat mampu dalam merencanakan pekerjaan dan menyelesaikannya sesuai tenggat waktu. Diikuti oleh Y.3 (“Saya dapat menetapkan prioritas”) dengan nilai 4,03, yang mencerminkan kemampuan responden dalam mengatur prioritas tugas secara efektif. Indikator Y.4 (“Saya dapat menyelesaikan pekerjaan saya secara efisien”) memperoleh nilai 4,05, yang menunjukkan bahwa responden merasa mampu menyelesaikan pekerjaan dengan efisien dan optimal. Hasil ini menunjukkan bahwa responden memiliki kinerja kerja yang baik, dengan kemampuan untuk merencanakan, memprioritaskan, dan menyelesaikan pekerjaan secara efisien. Hal ini sejalan dengan karakteristik responden berdasarkan status kepegawaian, di mana sebagian besar responden memiliki status kepegawaian kontrak (59,60%) yang mencerminkan adanya kewajiban untuk bekerja dengan efisiensi tinggi dalam memenuhi target dan harapan perusahaan. Karyawan dengan status kontrak sering kali dihadapkan pada tenggat waktu yang ketat dan tuntutan untuk menunjukkan hasil yang jelas dan efisien, yang mendorong mereka untuk meningkatkan kinerja kerja mereka secara maksimal.

Psychological Capital (Z) memperoleh nilai rata-rata keseluruhan sebesar 3,90, yang termasuk dalam kategori tinggi, menunjukkan bahwa pada karyawan *frontliner* di Bank Woori Saudara Regional 2 Jawa Barat secara umum memiliki tingkat *Psychological Capital* yang baik. Hal ini tercermin dalam keyakinan diri yang tinggi dalam menghadapi tantangan, mengatasi masalah, dan mencapai tujuan di tempat kerja. Responden merasa percaya diri dalam mengambil keputusan, mengelola stres, dan tetap optimis meskipun menghadapi ketidakpastian di pekerjaan mereka. Indikator dengan nilai rata-rata tertinggi adalah Z.24 (“Saya menghadapi pekerjaan ini seolah-olah 'setiap kesulitan pasti ada sisi baiknya’”) dengan nilai 4,17, yang menunjukkan bahwa responden memiliki kemampuan untuk melihat sisi positif dari setiap kesulitan yang dihadapi di tempat kerja. Diikuti oleh Z.5 (“Saya merasa percaya diri menghubungi pelanggan untuk mendiskusikan masalah”) dan Z.17 (“Saya bisa melewati masa-masa sulit di tempat kerja karena saya telah mengalami kesulitan sebelumnya”), yang masing-masing memperoleh nilai 4,00 dan 4,02. Kedua indikator ini menunjukkan bahwa responden merasa percaya diri dalam berkomunikasi dengan pelanggan dan mengatasi masa-masa sulit dengan pengalaman yang mereka miliki. Hasil ini menunjukkan bahwa responden memiliki *Psychological Capital* yang tinggi, dengan kemampuan untuk tetap optimis dan percaya diri dalam menghadapi tantangan di tempat kerja. Hal ini dapat dikaitkan dengan karakteristik responden berdasarkan jabatan, di mana mayoritas responden bekerja sebagai *teller* (61,96%) yang sering kali berhadapan langsung dengan pelanggan dan tantangan operasional yang membutuhkan ketangguhan mental dan kemampuan untuk beradaptasi. Kepercayaan diri yang tinggi dalam berinteraksi dengan pelanggan dan mengatasi masalah mencerminkan bagaimana *Psychological Capital* dapat berperan dalam mendukung kinerja dan keberhasilan mereka dalam posisi tersebut.

Berdasarkan hasil analisis deskriptif dengan karakteristik responden menunjukkan bahwa variabel penelitian pada karyawan *frontliner* di Bank Woori Saudara Regional 2 Jawa Barat berada dalam kategori tinggi. Persepsi terhadap *Emotional Quotient (X1)*, *Spiritual Quotient (X2)*, *Employee Performance (Y)*, dan *Psychological Capital (PsyCap)* menunjukkan hasil yang positif, dengan nilai rata-rata yang mencerminkan kinerja yang baik serta kecerdasan emosional dan spiritual yang tinggi pada karyawan *frontliner*. Karyawan merasa percaya diri dalam menghadapi tantangan, mampu mengelola emosi dan stres, serta memiliki hubungan yang bermakna dalam pekerjaan mereka. Hasil ini menunjukkan bahwa karyawan dengan pengalaman kerja dan pendidikan tinggi, serta mayoritas berada pada posisi operasional seperti *teller* dan *customer service*, memiliki kemampuan yang baik dalam merencanakan, mengatur waktu, dan menyelesaikan pekerjaan dengan efisien. Selain itu, *Psychological Capital* yang tinggi di antara responden mencerminkan keyakinan diri mereka dalam menghadapi ketidakpastian, kemampuan untuk tetap optimis, serta resilien dalam mengatasi kesulitan.

Pengaruh *Emotional Quotient* (X1) terhadap *Employee Performance* (Y)

Hasil uji t menunjukkan bahwa tidak ada pengaruh signifikan antara *Emotional Quotient* (X1) terhadap *Employee Performance* (Y). Hal ini dibuktikan dengan hasil pengujian untuk variabel *Emotional Quotient* yang menunjukkan nilai t hitung sebesar 1,197, yang lebih kecil dari t tabel sebesar 1,987, dengan nilai signifikansi (Sig.) sebesar 0,234, yang lebih besar dari 0,0. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa *Emotional Quotient* (X1) tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *Employee Performance* (Y), yang berarti kedua variabel ini tidak memberikan pengaruh satu sama lain dalam konteks penelitian ini.

Teori yang relevan untuk hasil ini adalah teori Kecerdasan Emosional menurut Goleman (1995). Goleman menyatakan bahwa kecerdasan emosional dapat memengaruhi kemampuan individu dalam berinteraksi dan mengelola emosinya, yang pada gilirannya memengaruhi kinerja dalam konteks sosial dan profesional. Namun, Goleman juga menekankan bahwa pengaruh EQ terhadap kinerja tidak selalu bersifat langsung dan dapat dipengaruhi oleh faktor eksternal lain, seperti motivasi, disiplin kerja, dan pengalaman. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Purba dkk. (2023) dan Febrina dkk. (2023) yang menyatakan bahwa *Emotional Quotient* (X1) tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *Employee Performance* (Y).

Berdasarkan hasil analisis deskriptif meskipun banyak karyawan di sektor perbankan menunjukkan tingkat kecerdasan emosional yang tinggi, kinerja mereka tidak selalu berbanding lurus dengan kecerdasan emosional yang dimiliki. Data menunjukkan bahwa meskipun terdapat tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi di beberapa bank di wilayah ini, perbedaan signifikan dalam kinerja karyawan dapat disebabkan oleh faktor-faktor lain, seperti pelatihan teknis, pengalaman kerja, dan dinamika organisasi yang belum teridentifikasi dalam penelitian ini. Oleh karena itu, faktor-faktor tersebut perlu dipertimbangkan dalam analisis lebih lanjut untuk mendapatkan gambaran yang lebih komprehensif tentang kinerja karyawan di Jawa Barat (Nasution dkk, 2023; Purba dkk, 2023).

Pengaruh *Spiritual Quotient* (X2) terhadap *Employee Performance* (Y)

Hasil uji t menunjukkan adanya pengaruh signifikan antara *Spiritual Quotient* (X2) terhadap *Employee Performance* (Y). Hal ini dibuktikan dengan hasil pengujian untuk variabel *Spiritual Quotient* yang menunjukkan nilai t hitung sebesar 3,420, yang lebih besar dari t tabel sebesar 1,987, dengan nilai signifikansi (Sig.) sebesar 0,001 yang lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa *Spiritual Quotient* (X2) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *Employee Performance* (Y). Temuan ini mengindikasikan bahwa peningkatan kecerdasan spiritual karyawan berkontribusi secara nyata terhadap peningkatan kinerja dalam konteks penelitian ini.

Teori yang relevan untuk hasil ini adalah teori kecerdasan spiritual (SQ) yang dikemukakan oleh Zohar dan Marshall (2000). Mereka menyatakan bahwa kecerdasan spiritual melibatkan kemampuan individu untuk memberikan makna

pada hidup dan pekerjaan, serta menghubungkan diri dengan nilai-nilai yang lebih tinggi, yang pada gilirannya dapat meningkatkan kinerja mereka. Teori ini relevan karena mengaitkan *Spiritual Quotient* (SQ) dengan kemampuan individu dalam mengatasi tantangan kehidupan dan pekerjaan, serta menjalani pekerjaan dengan integritas dan tujuan yang lebih besar. Dalam konteks organisasi, kecerdasan spiritual memungkinkan individu menyelaraskan tujuan pribadi dengan tujuan organisasi, yang berkontribusi pada peningkatan kinerja mereka (Zohar & Marshall, 2000). Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Anzani dkk. (2022), Nani & Mukaroh (2021) dan Sari & Finthariasari (2022) yang menyatakan bahwa *Spiritual Quotient* (X2) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *Employee Performance* (Y).

Berdasarkan hasil analisis deskriptif, meskipun secara umum tingkat kecerdasan spiritual karyawan berada pada kategori tinggi, masih terdapat beberapa indikator yang memiliki nilai rata-rata relatif lebih rendah dibandingkan indikator lainnya. Indikator dengan nilai rata-rata terendah adalah X2.4 (Saya memiliki pandangan pribadi tentang kehidupan dan peran saya dalam pekerjaan) dengan nilai 3,55, diikuti oleh X2.5 (Saya berusaha memahami makna dari setiap pengalaman kerja yang saya alami) dan X2.6 (Saya sering memikirkan hubungan antara diri saya, pekerjaan, dan lingkungan sekitar) yang masing-masing memperoleh nilai 3,67. Meskipun nilai rata-rata indikator-indikator tersebut tetap berada dalam kategori tinggi, kondisi ini menunjukkan adanya ruang pengembangan pada aspek refleksi diri, pemaknaan pengalaman kerja, serta integrasi antara pekerjaan, kehidupan pribadi, dan lingkungan sosial.

Di BWS Regional 2 Jawa Barat, karyawan dengan tingkat kecerdasan spiritual yang baik cenderung lebih mampu mengelola stres dan tantangan pekerjaan secara efektif, sehingga berdampak positif terhadap kinerja yang dihasilkan. Namun demikian, penguatan pada indikator-indikator dengan nilai relatif lebih rendah tersebut berpotensi meningkatkan peran *Spiritual Quotient* secara lebih optimal dalam mendukung kinerja karyawan. Oleh karena itu, hasil ini menunjukkan bahwa *Spiritual Quotient* tidak hanya berpengaruh signifikan terhadap *Employee Performance*, tetapi juga memiliki potensi untuk terus dikembangkan melalui upaya peningkatan pemaknaan kerja dan refleksi nilai dalam konteks organisasi sektor perbankan yang diteliti (Nasution dkk., 2023; Purba dkk., 2023).

Pengaruh *Psychological Capital* (Z) sebagai Variabel Mediasi antara *Emotional Quotient* (X1) terhadap *Employee Performance* (Y)

Hasil uji menunjukkan bahwa *Emotional Quotient* (X1) tidak berpengaruh signifikan terhadap *Employee Performance* (Y) dengan $p = 0,234$. Karena nilai $p > 0,05$, ini berarti tidak ada hubungan langsung yang signifikan antara *Emotional Quotient* (X1) dan *Employee Performance* (Y). Oleh karena itu, *Psychological Capital* (Z) tidak dapat memediasi hubungan antara *Emotional Quotient* (X1) dan *Employee Performance* (Y), karena untuk analisis mediasi, hubungan langsung antara variabel independen dan dependen harus signifikan terlebih dahulu.

Pengaruh *Psychological Capital* (Z) sebagai Variabel Mediasi antara *Spiritual Quotient* (X2) terhadap *Employee Performance* (Y)

Hasil uji menunjukkan adanya pengaruh signifikan antara *Spiritual Quotient* (X2) terhadap *Employee Performance* (Y) melalui *Psychological Capital* (Z) sebagai variabel mediasi. Nilai z yang dihitung adalah 2,367, yang lebih besar dari nilai kritis 1,96, dengan nilai signifikansi yang lebih kecil dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa pengaruh tidak langsung *Spiritual Quotient* (X2) terhadap *Employee Performance* (Y) melalui *Psychological Capital* (Z) signifikan pada taraf 5%. Dengan demikian, *Psychological Capital* (Z) berperan sebagai variabel mediasi antara *Spiritual Quotient* (X2) terhadap *Employee Performance* (Y). Hal ini berarti bahwa *Psychological Capital* (Z) dapat memperkuat pengaruh *Spiritual Quotient* (X2) terhadap kinerja karyawan dalam konteks organisasi

Teori yang relevan untuk mendalami hasil uji ini adalah teori *Psychological Capital* dari Luthans (2002), yang mengemukakan bahwa *Psychological Capital* terdiri dari empat komponen utama: *self-efficacy*, *optimism*, *hope*, dan *resiliency*. Teori ini menjelaskan bahwa individu dengan *Psychological Capital* yang tinggi memiliki keyakinan diri dalam menyelesaikan tugas, mampu mempertahankan harapan terhadap pencapaian tujuan, bersikap optimis, serta lebih tangguh dalam menghadapi tekanan kerja. Dalam konteks ini, kecerdasan spiritual berperan sebagai landasan nilai dan makna kerja yang mendorong terbentuknya *Psychological Capital*, yang selanjutnya menyalurkan pengaruh tersebut ke dalam perilaku kerja yang lebih adaptif, termotivasi, dan produktif. Dengan demikian, *Psychological Capital* menjadi jalur penting yang menjembatani pengaruh *Spiritual Quotient* terhadap *Employee Performance* (Luthans, 2002; Nasution dkk., 2023). Hasil penelitian ini sejalan dengan Sidabutar (2024) dan Prasetyani & Desiana (2022) bahwa *Psychological Capital* memediasi pengaruh antara *Spiritual Quotient* (X2) terhadap *Employee Performance* (Y).

Berdasarkan hasil analisis deskriptif, meskipun *Psychological Capital* karyawan secara umum berada pada kategori tinggi, masih terdapat beberapa indikator dengan nilai rata-rata relatif lebih rendah dibandingkan indikator lainnya. Indikator dengan nilai terendah adalah Z.21 (Saya selalu melihat sisi positif dari pekerjaan saya) dengan nilai rata-rata 3,76, diikuti oleh Z.14 (Saya biasanya mengatasi kesulitan dengan cara apapun di tempat kerja) dan Z.15 (Saya tidak akan ragu untuk membuat keputusan sendiri di tempat kerja jika diperlukan) yang masing-masing memperoleh nilai rata-rata 3,77. Meskipun ketiga indikator tersebut masih termasuk dalam kategori tinggi, posisi nilainya menunjukkan adanya ruang pengembangan pada aspek optimisme, ketahanan dalam menghadapi kesulitan, serta kepercayaan diri dalam pengambilan keputusan mandiri.

Kondisi ini menunjukkan bahwa peran *Psychological Capital* sebagai mediasi belum sepenuhnya optimal dalam menyalurkan pengaruh *Spiritual Quotient* terhadap kinerja karyawan, khususnya pada dimensi optimisme dan *self-efficacy*. Di BWS

Regional 2 Jawa Barat, karyawan yang memiliki kecerdasan spiritual dan *Psychological Capital* yang kuat cenderung lebih mampu mempertahankan sikap positif terhadap pekerjaan, mengelola tekanan kerja, serta mengambil keputusan secara mandiri, sehingga berdampak pada peningkatan kinerja secara berkelanjutan. Oleh karena itu, penguatan pada indikator-indikator *Psychological Capital* dengan nilai relatif lebih rendah tersebut berpotensi meningkatkan efektivitas peran mediasi *Psychological Capital* dalam mengoptimalkan kontribusi *Spiritual Quotient* terhadap *Employee Performance*, khususnya dalam konteks organisasi sektor perbankan yang diteliti.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, berikut adalah kesimpulan utama yang dapat diambil:

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Emotional Quotient* tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap *Employee Performance* pada karyawan *frontliner* di Bank Woori Saudara Regional 2 Jawa Barat. Meskipun kecerdasan emosional penting dalam interaksi sosial dan pekerjaan, pengaruh langsungnya terhadap kinerja karyawan tidak terbukti signifikan dalam penelitian ini.
2. *Spiritual Quotient* terbukti memiliki pengaruh signifikan terhadap *Employee Performance*. Karyawan dengan kecerdasan spiritual yang lebih tinggi cenderung memiliki kinerja yang lebih baik, karena mereka mampu menghadapi tantangan pekerjaan dengan lebih efektif, menjaga integritas, dan menemukan makna lebih dalam dari pekerjaan yang dilakukan.
3. *Psychological Capital* tidak dapat memediasi hubungan antara *Emotional Quotient* dan *Employee Performance*, karena analisis mediasi hanya dapat dilakukan apabila terdapat hubungan langsung yang signifikan antara variabel independen dan dependen.

Psychological Capital berperan sebagai variabel mediasi yang signifikan dalam hubungan antara *Spiritual Quotient* dan *Employee Performance*. Hal ini menunjukkan bahwa *Psychological Capital* dapat memperkuat pengaruh *Spiritual Quotient* terhadap kinerja karyawan, dengan meningkatkan ketahanan mental, optimisme, dan motivasi internal mereka

DAFTAR PUSTAKA

- Alhadi, S., Saputra, W. N. E., Purwadi, P., Mulyana, S., Supriyanto, A., & Fatmawati, D. (2019). Self-regulation of emotion in students in Yogyakarta Indonesia: Gender differences. *Jurnal Kajian Bimbingan dan Konseling*, 4(3), 82. <https://doi.org/10.17977/um001v4i32019p082>
- Anzani, D. M., Lestari, S. P., & Sutrisna, A. (2022). The influence of intellectual intelligence and spiritual intelligence against the performance of non-manager employees. *Journal of Indonesian Management*, 2(3), 513–524.
- Arikunto, S. (2020). *Prosedur penelitian: Suatu pendekatan praktik*. Rineka Cipta.

- Febrina, S. C., Isvandiari, R., & Putri, D. (2023). The influence of emotional intelligence, job satisfaction and organizational commitment on organizational citizenship behavior and employee performance. *Ekonika: Jurnal Ekonomi Universitas Kadiri*, 8(2), 327–341.
- Ghozali, I. (2021). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 26*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Koopmans, L., Bernaards, C. M., Hildebrandt, V. H., de Vet, H. C. W., & van der Beek, A. J. (2014). Measuring individual work performance. *Work*, 48(2), 229–238. <https://doi.org/10.3233/WOR-131659>
- Luthans, F., Youssef, C. M., & Avolio, B. J. (2007). *Psychological capital: Developing the human competitive edge*. Oxford University Press.
- Nani, D. A., & Mukaroh, E. N. (2021). Pengaruh kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual terhadap kinerja karyawan. *REVENUE: Jurnal Manajemen Bisnis Islam*, 2(1), 27. <https://doi.org/10.24042/revenue.v2i01.7939>
- Nasution, F. M., Nasution, H., & Harahap, A. M. (2023). Kecerdasan emosional dalam perspektif Daniel Goleman. *AHKAM*, 2(3), 651–659. <https://doi.org/10.58578/ahkam.v2i3.1838>
- Prasetyani, I. W., & Desiana, M. (2022). Mediasi psychological capital dan work engagement terhadap pengaruh kecerdasan emosional pada kinerja pegawai negeri sipil. *PUBLIKAUMA*, 10(2), 144–154.
- Purba, B., Sipahutar, R., Margery, E., & Saragih, J. L. (2023). Analysis of the effect of IQ, EQ, and SQ on employee performance. *IJESSS*, 4(3), 943–951.
- Rahmawaty, A., Rokhman, W., Bawono, A., & Irkhami, N. (2021). Emotional intelligence, spiritual intelligence and employee performance. *International Journal of Business and Society*, 22(2), 734–752. <https://doi.org/10.33736/ijbs.3754.2021>
- Sari, T. M., & Fintariasari, M. (2022). Pengaruh kecerdasan intelektual, emosional, dan spiritual terhadap kinerja karyawan. *Journal Ekombis Review*, 10(1), 49–55.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). *Research methods for business: A skill-building approach*. John Wiley & Sons.
- Sidabutar, C. R. R. (2024). Pengaruh emotional intelligence, social intelligence, dan spiritual intelligence terhadap employee performance dengan psychological capital sebagai variabel intervening.
- Silaban, B. P., Wahyoedi, S., & Tecoalu, M. (2025). Studi fenomenologi spiritualitas kerja Generasi Z. *Jurnal Ilmiah Indonesia*, 10(10), 8324–8338.
- Wibowo. (2016). *Manajemen kinerja* (Ed. 4). Rajawali Pers.
- Wong, C.-S., & Law, K. S. (2002). The effects of leader and follower emotional intelligence on performance and attitude. *The Leadership Quarterly*, 13(3), 243–274. [https://doi.org/10.1016/S1048-9843\(02\)00099-1](https://doi.org/10.1016/S1048-9843(02)00099-1)
- Zohar, D., & Marshall, I. (2000). *SQ: Connecting with our spiritual intelligence*. Bloomsbury.

Al-Kharaj: Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah

Vol 8 No 2 (2026) 924 – 940 P-ISSN 2656-2871 E-ISSN 2656-4351

DOI: 10.47467/alkharaj.v8i2.11237

Zulganef. (2018). *Metode penelitian bisnis dan manajemen*. PT Refika Aditama.