

Pengaruh Pengetahuan dan Keterampilan terhadap Peningkatan Kinerja Karyawan melalui Kecerdasan Emosional sebagai Variabel Intervening

Ni Putu Diana Febriyanti¹, Zahera Mega Utama², dan Michael Adi Nugroho³.

Universitas Prof Dr Moestopo (Beragama), DKI Jakarta, Indonesia
Email penulis pertama/korespondensi: putudianaf@gmail.com

Abstract

The title of this research is The Influence of Knowledge and Skills on Improving Employee Performance through Emotional Intelligence as an Intervening Variable at PT Mandhala Sinergi Payoda. This study aims to: 1) Identify the influence of Knowledge on employee performance. 2) Identify the influence of Skills on employee performance. 3) Identify the influence of Emotional Intelligence on employee performance. 4) Identify the influence of Knowledge on Emotional Intelligence. 5) Identify the influence of Skills on Emotional Intelligence. 6) Identify the influence of Knowledge through Emotional Intelligence on employee performance. 7) Identify the influence of Skills through Emotional Intelligence on employee performance. This study uses an associative research strategy with a quantitative approach, data collection is carried out through a saturated sampling process. The population involved in this study were 46 employees. The data analysis method in this study is quantitative, aimed at testing the hypothesis. The results of the study show that Knowledge, Skills and Emotional Intelligence have a positive and significant influence on employee performance, that Knowledge and Skills have a positive and significant influence on employee Emotional Intelligence, that Emotional Intelligence mediates between the influence of Knowledge and skills on employee performance.

Keywords: *Knowledge; Skills; Employee Performance; Emotional Intelligence.*

Abstrak

Penelitian ini berjudul Pengaruh Pengetahuan dan Keterampilan terhadap Peningkatan Kinerja Karyawan melalui Kecerdasan Emosional sebagai Variabel Intervening pada PT Mandhala Sinergi Payoda. Penelitian ini bertujuan: 1) Mengidentifikasi pengaruh Pengetahuan terhadap kinerja karyawan. 2) Mengidentifikasi pengaruh Keterampilan terhadap kinerja karyawan. 3) Mengidentifikasi pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap kinerja karyawan. 4) Mengidentifikasi pengaruh Pengetahuan terhadap Kecerdasan Emosional. 5) Mengidentifikasi pengaruh Keterampilan terhadap Kecerdasan Emosional. 6) Mengidentifikasi pengaruh Pengetahuan melalui Kecerdasan Emosional terhadap kinerja karyawan. 7) Mengidentifikasi pengaruh Keterampilan melalui Kecerdasan Emosional terhadap kinerja karyawan. Penelitian ini menggunakan strategi penelitian asosiatif dengan pendekatan kuantitatif, pengambilan data dilakukan melalui proses sampling jenuh. Populasi yang terlibat dalam penelitian ini adalah karyawan sejumlah 46 responden. Metode analisis data dalam penelitian ini adalah kuantitatif, bertujuan untuk menguji hipotesis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pengetahuan, Keterampilan dan Kecerdasan Emosional memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, bahwa Pengetahuan dan Keterampilan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kecerdasan Emosional karyawan, bahwa Kecerdasan emosional memediasi antara pengaruh Pengetahuan serta keterampilan terhadap kinerja karyawan.

Kata Kunci: Pengetahuan; Keterampilan; Kinerja Karyawan; Kecerdasan Emosional.

PENDAHULUAN

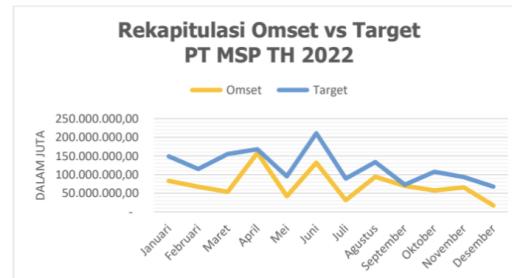
Perusahaan baru dengan nama PT. Mandhala Sinergi Payoda dan bergerak pada bidang jasa industri *home-cleaning* menggunakan merk jasa "divakuumIndonesia" ini sering mengalami masalah dalam proses rekrutmen saat pandemi Covid-19, dengan banyak karyawan yang tidak memiliki latar belakang pendidikan, keterampilan, atau kompetensi yang sesuai, sehingga mengakibatkan rendahnya kemampuan kerja. Isu kompetensi SDM di PT. Mandhala Sinergi Payoda (MSP) mencakup pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki karyawan, di mana pengetahuan sebagai latar belakang pendidikan seharusnya dinilai saat perekrutan, namun dalam praktiknya hal tersebut tidak menjadi faktor utama. Perusahaan merekrut karyawan yang bisa segera mengikuti pelatihan, agar perusahaan cepat beroperasi dan mencari profit, namun tidak menilai latar belakang pengetahuan, keterampilan serta kecerdasan emosional karyawannya.

Mayoritas karyawan yang direkrut tidak melalui proses seleksi dan ujian tertentu yang mengukur pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki sebelumnya. Dimana sebagian besar karyawan berpendidikan SMP dan SMA, dan hal ini diduga menyebabkan permasalahan di lapangan contohnya kesulitan karyawan saat berinteraksi dengan pelanggan dengan sifat yang beragam hingga terjadi kesalahpahaman antara staf dan dengan pelanggan, pelaksanaan kerja yang tidak sesuai *SOP*, pemahaman tentang jasa yang ditawarkan tidak sama diantara para karyawan, etos kerja rendah, serta ketidakmampuan menangani kendala di lapangan. Semua masalah ini akhirnya menyebabkan komplain dan *review* buruk dari pelanggan, dan berakibat pada turunnya kinerja perusahaan.

Oleh karena itu, perusahaan perlu memperhatikan pengetahuan dan keterampilan ataupun latar belakang pendidikan saat proses perekrutan. Karena sebagai bagian dari kompetensi, hal-hal

tersebut mempengaruhi pola pikir, sikap, dan perilaku seorang karyawan yang nantinya akan berdampak pada kinerja seorang karyawan sebagai acuan dalam mencapai kinerja perusahaan yang maksimal.

Penentuan tujuan perusahaan disusun dari beberapa indikator, salah satunya adalah peran sumber daya manusia sebagai salah satu komponen organisasi. Sumber daya manusia (SDM) yang diharapkan adalah sumber daya yang memiliki kompetensi sedangkan kualifikasi dan jumlahnya masih sangat langka, baik dari level menengah ke atas maupun level menengah ke bawah. Dimana kompetensi seseorang dapat mempengaruhi pola pikir, sikap, dan perilaku karyawan sehingga berdampak langsung pada pencapaian kinerja suatu perusahaan.



Gambar 1. Rekapitulasi Omset dan Target PT MSP Tahun 2022

(Sumber: Data Evaluasi Tahunan 2023)

Pada gambar 1 terlihat bahwa dalam satu tahun berjalan target dari perusahaan tidak ada yang tercapai ataupun melebihi dengan targetnya. Data menunjukkan bahwa penjualan cenderung mengalami penurunan dalam satu tahun terakhir meskipun targetnya sudah diturunkan dari target awal. Mengingat urgensi perusahaan untuk meningkatkan kinerjanya, maka penelitian ini dilakukan untuk membahas pengaruh dari pengetahuan dan keterampilan sebagai bagian dari kompetensi seseorang terhadap peningkatan kinerja karyawan dengan kecerdasan emosional sebagai mediator dalam meningkatkan kinerja tersebut.

Menurut Bambang (2022), Kinerja karyawan menjadi elemen terpenting dalam

mencapai kinerja perusahaan yang memuaskan. Kinerja bukan hanya menjelaskan tentang hasil pekerjaan, melainkan juga menjelaskan tentang proses pekerjaan berlangsung. Hasil penelitian oleh Pebi (2018) membuktikan bahwa tidak terdapat pengaruh signifikan antara Pengetahuan dan Keterampilan terhadap kinerja kerja karyawan. Sedangkan hasil penelitian oleh Yuyun (2022) menyimpulkan bahwa variable pengetahuan dan keterampilan berpengaruh positif dan signifikan dalam meningkatkan kinerja pegawai. Adanya perbedaan kesimpulan dari kedua penelitian ini menunjukkan perlunya dilakukan penelitian lebih lanjut mengenai pengetahuan (*knowledge*) dan keterampilan (*skill*) terhadap kinerja karyawan.

KERANGKA TEORI

Tingkat kinerja karyawan menurut Stephen P. Robbins (2015) sangat tergantung pada faktor kemampuan pegawai itu sendiri, seperti tingkat pendidikan, pengetahuan dan pengalaman, dimana dengan tingkat kemampuan yang semakin tinggi akan mempunyai kinerja semakin tinggi pula. Dengan demikian tingkat pendidikan, pengetahuan dan pengalaman yang rendah akan berdampak negatif pada kinerja pegawai. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja anggota organisasi meliputi: 1) Faktor kemampuan, yang dibagi menjadi kemampuan potensi (*IQ & EQ*) dan kemampuan *reality* (pengetahuan dan keterampilan), dan 2) Faktor motivasi, yang terbentuk dari sikap karyawan terhadap situasi kerja dan sebaiknya direncanakan sejak awal, bukan hasil keterpaksaan (Mangkunegara, 2011).

Kompetensi menurut Wyatt (dalam Andi Nur Calla, 2023) dapat diamati dan diterapkan untuk mencapai suksesnya sebuah organisasi dan prestasi kerja seorang karyawan dicerminkan melalui kombinasi dari perilaku (*Attitude*), keterampilan dan kemampuan, dimana Kemampuan mencakup pengetahuan (*knowledge*) yang diperoleh melalui

pendidikan atau pelatihan, sedangkan keterampilan (*skill*) diperoleh melalui pengalaman hidup. Oleh karena itu, perlu dilakukan pengembangan lebih lanjut pada karyawan karena masih sedikit yang memiliki kompetensi sesuai harapan perusahaan, baik di level menengah ke atas maupun ke bawah.

METODOLOGI PENELITIAN

Metode pada penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif menggunakan analisis data statistik. Strategi yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan strategi penelitian asosiatif, dimana peneliti mengidentifikasi sejauh mana peran ataupun pengaruh variabel X (variabel bebas) yang terdiri atas Pengetahuan (X_1), Keterampilan (X_2) terhadap variabel Y yaitu kinerja karyawan (variabel terikat), sedangkan Kecerdasan Emosional sebagai variable intervening (Z) baik secara parsial maupun simultan. Populasi dalam penelitian ini adalah pegawai di lingkungan PT MSP berjumlah 46 orang, mengingat jumlah populasi yang hanya berjumlah 46 (empat puluh enam) orang, dan untuk menggeneralisasi kesalahan yang sangat kecil maka peneliti memutuskan untuk mengambil seluruh populasi atau sampling jenuh. Model skala yang digunakan adalah Skala Likert. Uji statistik yang dilakukan meliputi: Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Analisis Linier, Uji Koefisien Korelasi, dan Analisis Jalur (*Path Analysis*).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Regresi Linier Sederhana

Tabel 1. Analisis Regresi Linier Sederhana

Model	Coefficients ^a				
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
Persamaan 1	(Constant)	36.572	2.685	13.622	.000
	X1.tot	.507	.056	.805	.906 .000
	(Constant)	26.270	3.812	6.891	.000
	X2tot	.715	.079	.805	.903 .000
	(Constant)	28.524	3.170	8.997	.000
Persamaan 2	Ztot	.444	.044	.837	10.134 .000
	(Constant)	31.048	5.841	5.315	.000
	X1.tot	.865	.123	.729	7.059 .000
	(Constant)	13.093	8.230	1.591	.119
	X2tot	1.228	.172	.734	7.159 .000

Sumber : Hasil Penelitian, 2024.

- a. Persamaan 1: Pengaruh pengetahuan, keterampilan, dan kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan

Berdasarkan Tabel 1 diatas persamaan regresi linier sederhana persamaan 1 secara matematis dapat diketahui sebagai berikut :

- $Y = 0,805X1 + 2,685e$
- $Y = 0,805X2 + 3,812e$
- $Y = 0,837Z + 3,170e$

Dimana:

- 1) Pengaruh pengetahuan sebesar 0,805 yang berarti semakin meningkat pengetahuan 1 satuan maka kinerja pegawai akan meningkat sebesar 0,805 dengan asumsi variabel independen yang lain tetap.
 - 2) Pengaruh keterampilan sebesar 0,805 yang berarti semakin meningkat keterampilan 1 satuan maka kinerja pegawai akan meningkat sebesar 0,805 dengan asumsi variabel independen yang lain tetap.
 - 3) Pengaruh kecerdasan emosional sebesar 0,837 yang berarti semakin meningkat kecerdasan emosional 1 satuan maka kinerja pegawai akan meningkat sebesar 0,805 dengan asumsi variabel independen yang lain tetap.
- b. Persamaan 2: Pengaruh pengetahuan dan keterampilan terhadap kecerdasan emosional.

Berdasarkan Tabel 1 diatas persamaan regresi linier sederhana persamaan 2 secara matematis dapat diketahui sebagai berikut :

- $Z = 0,729X1 + 5,841e$
- $Z = 0,734X2 + 8,230e$

Dimana:

- 1) Pengaruh pengetahuan sebesar 0,729 yang berarti semakin meningkat pengetahuan 1 satuan maka kecerdasan emosional akan meningkat sebesar 0,729 dengan asumsi variabel independen yang lain tetap.

- 2) Pengaruh keterampilan sebesar 0,805 yang berarti semakin meningkat keterampilan 1 satuan maka kecerdasan emosional akan meningkat sebesar 0,734 dengan asumsi variabel independen yang lain tetap.

Analisis Regresi Linier Berganda

Tabel 2. Analisis Regresi Linier Berganda

Coefficients ^a			
Variabel Independen	Koefisien Beta		
	B	Std. Error	
Persamaan 1	Pengetahuan (X1)	0,272222	7,963
	Keterampilan (X2)	0,289583	7,963
Persamaan 2	Pengetahuan (X1)	0,186111	3,129
	Keterampilan (X2)	0,177778	3,129
	Kecerdasan Emosional (Z)	0,315278	3,129

Sumber : Hasil Penelitian, 2024.

- a. Persamaan 1: Pengaruh Pengetahuan dan Keterampilan terhadap Kecerdasan Emosional.

Berdasarkan Tabel 2 diatas persamaan regresi linier berganda persamaan 1 secara matematis dapat diketahui sebagai berikut :

$$Z = 0,392X1 + 0,417X2 + 7,963e$$

Dimana:

- 1) Pengaruh pengetahuan sebesar 0,392 yang berarti semakin meningkat pengetahuan 1 satuan maka kecerdasan emosional akan meningkat sebesar 0,392 dengan asumsi variabel independen yang lain tetap.
 - 2) Pengaruh keterampilan sebesar 0,417 yang berarti semakin meningkat keterampilan 1 satuan maka kecerdasan emosional akan meningkat sebesar 0,417 dengan asumsi variabel independen yang lain tetap.
- b. Persamaan 2: pengaruh pengetahuan, keterampilan dan kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan Tabel 2 diatas persamaan regresi linier berganda persamaan 2 secara matematis dapat diketahui sebagai berikut :

$$Y = 0,268X1 + 0,256X2 + 0,454Z + 3,129e$$

Dimana:

- 1) Pengaruh pengetahuan sebesar 0,268 yang berarti semakin meningkat pengetahuan 1 satuan maka kinerja karyawan akan meningkat sebesar 0,268 dengan asumsi variabel independen yang lain tetap.
- 2) Pengaruh keterampilan sebesar 0,256 yang berarti semakin meningkat keterampilan 1 satuan maka kinerja karyawan akan meningkat sebesar 0,256 dengan asumsi variabel independen yang lain tetap.
- 3) Pengaruh kecerdasan emosional sebesar 0,454 yang berarti semakin meningkat keterampilan 1 satuan maka kinerja karyawan akan meningkat sebesar 0,454 dengan asumsi variabel independen yang lain tetap.

Uji T (Parsial)

Tabel 3. Hasil Uji T Hipotesis

Coefficients ^a				
Variabel Independen		T	Sig.	Ket
Persamaan 1	X1-Z	2.373	0.022	Ada Pengaruh
	X2-Z	2.523	0.015	Ada Pengaruh
Persamaan 2	X1-Y	2.160	0.037	Ada Pengaruh
	X2-Y	2.049	0.047	Ada Pengaruh
	Z-Y	4.217	0.000	Ada Pengaruh

a. Variabel Dependen: Kinerja Pegawai

Sumber : Hasil Penelitian, 2024.

Berdasarkan hasilnya dapat dilihat:

- 1) Pengaruh variabel pengetahuan (X1) terhadap kecerdasan emosional (Z), nilai t hitung variabel pengetahuan sebesar 2,373. Signifikansi sebesar $0,022 < 0,05$ maka pengetahuan berpengaruh signifikan terhadap kecerdasan emosional.
- 2) Pengaruh variabel keterampilan (X2) terhadap kecerdasan emosional (Z), nilai t hitung variabel keterampilan sebesar 2,523. Signifikansi sebesar $0,015 < 0,05$ maka keterampilan berpengaruh signifikan terhadap kecerdasan emosional.
- 3) Pengaruh variabel pengetahuan (X1) terhadap kinerja pegawai (Y), nilai t hitung pada variabel pengetahuan sebesar 2,160. Signifikansi sebesar $0,037 < 0,05$ maka pengetahuan berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai.

- < 0,05 maka pengetahuan berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai.
- 4) Pengaruh variabel keterampilan (X2) terhadap kinerja pegawai (Y), nilai t hitung pada variabel keterampilan sebesar 2,049. Signifikansi sebesar $0,047 < 0,05$ maka keterampilan berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai.
- 5) Pengaruh variabel kecerdasan emosional (Z) terhadap kinerja pegawai (Y), nilai t hitung pada variabel kecerdasan emosional sebesar 4,217. Signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ maka kecerdasan emosional berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai.

Uji F (ANOVA)

Tabel 4. Uji F Persamaan 1

ANOVA ^a					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	3808.89	2	1904.44	31.139	.000 ^b
Residual	2629.82	43	61.159		
Total	6438.71	45			

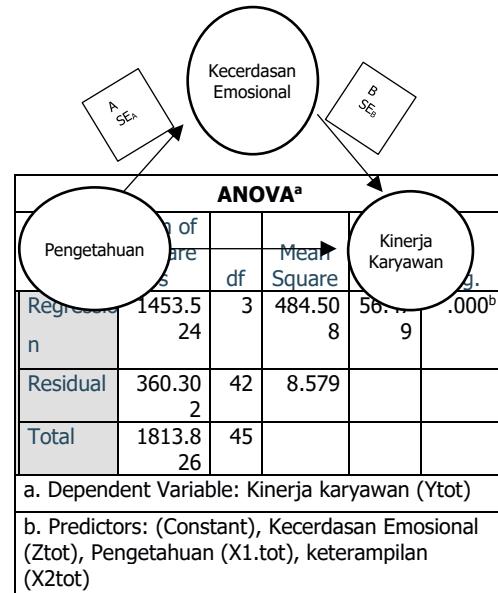
a. Dependent Variable: Kecerdasan Emosional (Ztot)
b. Predictors: (Constant), Keterampilan (X2tot), Pengetahuan (X1tot)

Sumber : Hasil Penelitian, 2024.

Berdasarkan tabel di atas, hasilnya diketahui :

- 1) Nilai F hitung sebesar $31,139 > 2,83$ F tabel. Artinya hipotesis diterima, dimana terdapat pengaruh Pengetahuan (X1) dan Keterampilan (X2) secara simultan terhadap variabel Kecerdasan Emosional (Z).
- 2) Nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Artinya variabel Pengetahuan (X1) dan Keterampilan (X2) jika diuji secara bersama-sama atau simultan mempengaruhi variabel kecerdasan emosional (Z).

Uji Analisis Jalur (Path Analysis)



Tabel 5. Uji F Persamaan 2

Sumber : Hasil Penelitian, 2024.

Berdasarkan tabel di atas, hasilnya diketahui :

- 1) Nilai F hitung sebesar $56,479 > 2,83$ F tabel. Artinya hipotesis diterima, dimana terdapat pengaruh Pengetahuan (X1), Keterampilan (X2) dan Kecerdasan Emosional (Z) secara simultan terhadap variabel Kinerja Karyawan (Y).
- 2) Nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Artinya variabel Pengetahuan (X1), Keterampilan (X2) dan Kecerdasan Emosional (Z) jika diuji secara bersama-sama atau simultan mempengaruhi variabel Kinerja Karyawan (Y).

Uji Koefisien Determinasi (R Square)

Tabel 6. Koefisien Determinasi (R-Square)

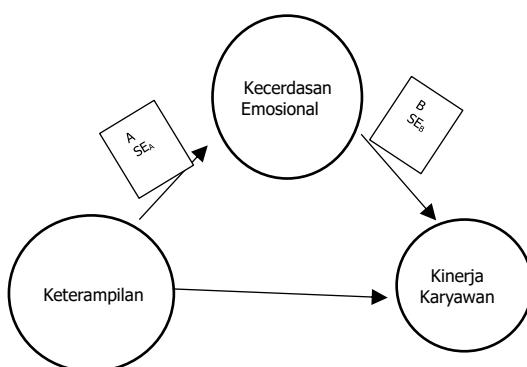
Model Summary				
Variabel Independen	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
Persamaan 1	.769a	.592	.573	7.820
a. Predictors: (Constant), keterampilan (X2tot), pengetahuan (X1.tot)				
Persamaan 2	.895a	.801	.787	2.929
a. Predictors: (Constant), kecerdasan emosional (Ztot) , keterampilan (X2tot), pengetahuan (X1.tot)				

Sumber : Hasil Penelitian, 2024.

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa :

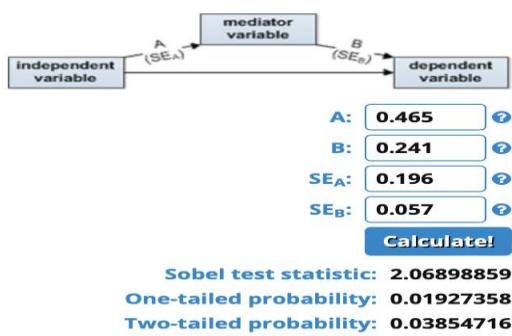
- 1) Nilai koefisien determinasi (R Square) persamaan 1 sebesar 0,592. Artinya 59,2% variabel kecerdasan emosional dipengaruhi oleh variabel pengetahuan dan keterampilan. Dan sisanya sebesar 40,8% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak masuk dalam model pembahasan.
- 2) Nilai koefisien determinasi (R Square) persamaan 2 sebesar 0,801. Artinya 80,1% variabel kinerja karyawan dipengaruhi oleh variabel pengetahuan, keterampilan dan kecerdasan emosional. Dan sisanya sebesar 19,9% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak masuk dalam model pembahasan.

Gambar 2. Model Jalur Analisis Persamaan 1
(Sumber : Hasil Penelitian, 2024.)



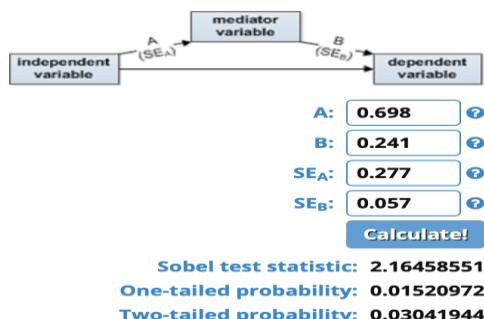
Gambar 3. Model Jalur Analisis Persamaan 2
(Sumber : Hasil Penelitian, 2024.)

Pada penelitian ini, analisis jalur (Path Analysis) dilakukan dengan uji sobel menggunakan aplikasi kalkulator online *Daniel Soper* melalui tautan www.danielsoper.com dan memberikan hasil sebagai berikut:



Gambar 4. Hasil Uji Sobel Pengaruh Pengetahuan Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Kecerdasan Emosional
(Sumber : Hasil Penelitian, 2024.)

Dari hasil di atas, dengan menghitung nilai statistik uji Sobel diperoleh nilai mediasi indeks kecerdasan emosional sebesar $2,0689 > 1,96$ dan nilai sig. dengan nilai $0,0385 < 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa pengetahuan melalui kecerdasan emosional sebagai variabel intervening berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan, sehingga kecerdasan emosional dapat memediasi pengaruh pengetahuan terhadap kinerja karyawan.



Gambar 4. Hasil Uji Sobel Pengaruh Keterampilan Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Kecerdasan Emosional
(Sumber : Hasil Penelitian, 2024.)

Dari perhitungan nilai statistik uji Sobel diperoleh nilai mediasi indeks kecerdasan emosional sebesar $2,1645 > 1,96$ dan nilai sig. Nilai $0,0304 < 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa keterampilan mempengaruhi kinerja karyawan melalui kecerdasan emosional sebagai variabel intervening, sehingga kecerdasan emosional

dapat menjadi mediator pengaruh keterampilan terhadap kinerja karyawan.

Pembahasan

Penelitian ini menemukan adanya pengaruh Pengetahuan terhadap kinerja karyawan di PT MSP, ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Yuyun Sriwahyuni Mooduto dkk. (2020), Nur Eli Viviani dkk. (2020) dan Edi Purwono (2021) bahwa pengetahuan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Pengetahuan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan karena Pengetahuan sangat penting dalam segala aspek pekerjaan manusia, seperti dalam hal pengetahuan ilmiah, kesesuaian pelatihan pegawai dengan pekerjaannya, pengetahuan praktis, pengetahuan pegawai tentang prosedur yang harus diikuti dalam pelaksanaan tugas, atau untuk menyelesaikan tugasnya, serta permasalahan dan pengalaman yang diperoleh dari pekerjaan sebelumnya. Karena kinerja pegawai mendapatkan hasil yang baik optimal jika didukung oleh pengetahuan pegawai yang dapat menunjang perannya dalam meningkatkan tujuan organisasi menunjukkan bahwa semakin tinggi pengetahuan maka semakin tinggi pula kinerja pegawai.

Penelitian ini menunjukkan hubungan positif antara keterampilan (X2) dan kinerja karyawan (Y), sejalan dengan penelitian Yuyun Sriwahyuni Mooduto dkk (2020) dan Edi Purwono (2021) yang menyatakan bahwa keterampilan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Penelitian ini juga mengonfirmasi hasil penelitian Nur Eli Viviani dkk (2020) yang menyatakan bahwa keterampilan UMKM tidak berpengaruh pada kinerja, mungkin karena keterampilan yang kurang sesuai dengan kebutuhan organisasi. Keterampilan yang tepat dan memadai di setiap jabatan dapat mempercepat penyelesaian pekerjaan dan mencapai hasil yang diinginkan.

Penelitian ini juga menunjukkan bahwa kecerdasan emosional signifikan

mempengaruhi kinerja karyawan di PT MSP. Untuk memberikan pelayanan prima, penting untuk mengendalikan emosi yang tidak efektif dan mengelola emosi dengan baik. Dengan demikian, organisasi dapat berfungsi optimal dan pelanggan merasa puas dengan produk yang ditawarkan. Maka hasil ini sejalan dan sesuai dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Sri Langgeng Ratnasari dkk (2020) bahwa Kecerdasan emosional berpengaruh terhadap kinerja pegawai. Pengetahuan memiliki dampak besar pada kecerdasan emosional, dimana peningkatan pengetahuan dapat meningkatkan kecerdasan emosional. Keseimbangan pengetahuan teknologi dan kemampuan mengelola serta memahami emosi sangat penting.

Menurut Nugraha dan Rachmawati (dalam Solechan, 2019), proses pembelajaran di sekolah penting untuk memenuhi kebutuhan sumber daya manusia yang berkualitas. Guru perlu merangsang pengembangan kecerdasan emosi melalui kegiatan Pendidikan yang disesuaikan dengan kebutuhan, minat, dan karakteristik anak yang menjadi sasaran pengembangan kecerdasan emosionalnya. Gaya kepemimpinan dan metode pengajaran dalam meningkatkan pengetahuan anak berperan penting, sehingga kecerdasan emosional dapat berkembang dengan baik.

Keterampilan berpengaruh secara signifikan terhadap kecerdasan emosional di PT MSP, hal ini sesuai dengan penjelasan tentang *Emotional Literacy* yang dicetuskan oleh Steiner (dalam Cyntia & Seni Apriliyah, 2019) menyatakan, kecerdasan emosional meliputi (1)keterampilan memahami perasaan, (2)keterampilan merasakan empati, (3)kemampuan mengelola emosi, (4)keterampilan memperbaiki kerusakan emosi, serta (5)mengembangkan keterampilan yang disebut dengan *emotional interactivity* (interaktivitas emosional). Apabila bekerja dengan keterampilan dan kecerdasan emosional yang digunakan untuk memecahkan masalah, maka karyawan yang terampil

dapat memberikan kepuasan pelanggan yang mempengaruhi kinerja karyawan dan perusahaan.

Hasil penelitian ini juga menjelaskan bahwa Kecerdasan emosional memediasi pengaruh Pengetahuan terhadap Kinerja karyawan, menandakan pengetahuan melibatkan variable kecerdasan emosional dalam mempengaruhi kinerja karyawan secara langsung atau sebagai variable intervening. Orang yang mempunyai banyak pengetahuan dan kemampuan mengendalikan emosinya dapat meningkatkan perilaku dan sikapnya ke arah yang lebih baik, ia akan mempunyai kendali, motivasi dan kepuasan kerja yang lebih baik terhadap pekerjaan dan mampu bekerja secara berkelompok serta dapat menyelesaikan permasalahan dalam lingkungan kerja, lingkungan pribadi dan privasinya.

Menurut Keith Davis pada buku Manajemen SDM Perusahaan oleh Mangkunegara (dalam Fatah, 2021) menyatakan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja adalah faktor kemampuan dan motivasi dan dirumuskan sebagai berikut: 1) kinerja manusia = kemampuan+motivasi,2)kemampuan/kompetensi = pengetahuan + keterampilan, dan 3). Motivasi = Sikap + situasi.

Pada penelitian ini, kecerdasan emosional memediasi pengaruh keterampilan terhadap Kinerja karyawan, menandakan Keterampilan melibatkan variable kecerdasan emosional dalam mempengaruhi kinerja karyawan secara langsung atau sebagai variable intervening. Oleh Werther (dalam Yustina, 2022) membagi 3 (tiga) kategori keterampilan yang diperlukan saat mengelola organisasi, yaitu: keterampilan konseptual; keterampilan manusia; serta keterampilan teknis. Keterampilan manusia mencakup kecerdasan emosional seseorang untuk bekerja sama dengan orang lain untuk mempengaruhi kinerja karyawan. Dalam penelitian ini, masalah pengelolaan emosi negatif karyawan menjadi sangat penting jika karyawan dapat mengelola

keterampilan dan emosinya agar efektif dalam pekerjaannya.

SIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa pengetahuan dan keterampilan masing-masing memberikan pengaruh positif dan signifikan kepada variabel kinerja karyawan sehingga H1 dan H2 diterima. Kecerdasan Emosional memberikan pengaruh yang positif dan signifikan kepada variabel kinerja karyawan sehingga H3 diterima. Sedangkan pengetahuan memberikan pengaruh yang positif dan signifikan kepada variabel kecerdasan emosional sehingga H4 diterima. Keterampilan juga memberikan pengaruh yang positif dan signifikan kepada variabel kecerdasan emosional sehingga H5 diterima. Selanjutnya Kecerdasan emosional menunjukkan hasil yang dapat memediasi pengaruh Pengetahuan terhadap Kinerja karyawan sehingga H6 diterima. Serta Kecerdasan emosional pun menunjukkan hasil yang dapat memediasi pengaruh keterampilan terhadap Kinerja karyawan sehingga H7 diterima.

Berdasarkan hasil dari penelitian ini maka dapat direkomendasikan beberapa saran-saran, yakni saran untuk manajemen pada organisasi dari PT. Mandhala sinergi payoda agar dapat memperhatikan proses rekrutmen, pengembangan pelatihan untuk para karyawannya, serta menyusun penilaian atas kinerja karyawan yang dapat dijadikan acuan dalam menyusun jenjang karier yang jelas pada organisasi. Sedangkan untuk peneliti berikutnya disarankan untuk mencari faktor-faktor lain yang lebih signifikan dalam memediasi kinerja karyawan serta dapat melakukan penelitian lebih lanjut yang menunjukkan variabel lain yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan dalam suatu organisasi.

DAFTAR PUSTAKA

Abdul Fatah. (2021). Pengaruh Motivasi Kerja Dan Pengembangan Karir Terhadap Kinerja Pegawai Pada

Kantor Bagian Umum Dan Kepegawaian Sekretariat DPRD Provinsi Banten. *Jurnal Ekonomi, Manajemen, Bisnis, dan Sosial*, 1, 176–189.

<https://embiss.com/index.php/embiss>
Cyntia, Apriliya, S., & Respati, R. (2019). Literasi Emosi Peserta Didik Sekolah Dasar. *Pedadidaktika: Jurnal Ilmiah Pendidikan Guru Sekolah Dasar*, 6(2), 308–317.

http://ejournal.upi.edu/index.php/pe_dadidaktika/index

Fajarisman, B., & Moestopo, U. Prof. D. (2022). Peningkatan Kinerja Karyawan Melalui Strategi Kompensasi Dan Gaya Kepemimpinan Di PT. CWLI. *Kelola: Jurnal Ilmiah Manajemen*, 8(2), 55–66. <http://journal.moestopo.ac.id/index.php/kelola>

Julianto S.Sos., M. P. (2018). Pengaruh Pengetahuan Dan Keterampilan Terhadap Prestasi Kerja Pegawai Pada Mtsn Model Sungai Penuh. *Jurnal Administrasi Nusantara*, 1(1).

Mete Jano, M. Y. D., Wellem, I., & Mone, M. M. M. (2022). Pengaruh Keterampilan Kerja dan Pengalaman Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Pencarian dan Pertolongan Maumere. *ProjemenUNIPA*, 9.

Mooduto, Y. S., Paramata, Moh. R., & Karundeng, D. R. (2022). Pengaruh Budaya Organisasi, Pengetahuan, dan Keterampilan Terhadap Kinerja Pegawai. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 6 No 1, 3214–3221.

Nur Calla, A., Hidayat, M., Tinggi Ilmu Manajemen Lasharan Jaya Makassar, S., Pascasarjana Magister manajemen, P., & Nobel Indonesia Makassar, I. (2023). Pengaruh Kompetensi Dan Profesionalisme Terhadap Kinerja Melalui Semangat Kerja Pegawai Pada Sekretariat Daerah Kabupaten Pangkajene Dan

- Kepulauan. *Jurnal Manusagre*, 1+No.5, 773–780.
- Purwono, E. (2021). Pengaruh Pengetahuan Dan Keterampilan Terhadap Kinerja Operator Mesin (Kasus: Operator Mesin di Wilayah Bandung Barat). *TEDC*, 15(1), 15–24.
- Ratnasari, S. L., Supardi, & Nasrul, H. W. (2020). Kecerdasan Intelektual, Kecerdasan Emosional, Kecerdasan Spiritual, Dan Kecerdasan Linguistik Terhadap Kinerja Karyawan. *Journal of Applied Business Administration*. <https://jurnal.polibatam.ac.id>
- Robbins, P., & J. S., & A., T. (2015). *Perilaku Organisasi*. (16th ed.). Salemba Empat.
- Solechan, & Zidan, Z. (2019). Pengembangan Kecerdasan Emosional Di Sma Primaganda Bulurejo Diwek Jombang. *Jurnal Ilmuna*, 1(2), 43–64.
- Viviani, N. E., Mufidah, E., & Fibriyani, V. (2020). Pengaruh Keterampilan, Pengetahuan, Dan Kemampuan Sdm Terhadap Kinerja Umkm Mebel Di Kelurahan Sebani Kota Pasuruan. *Jurnal EMA - Ekonomi manajemen Akuntansi*, 29–37.