

**PERAN KECERDASAN EMOSIONAL DALAM MEMEDIASI  
PENGARUH STRES KERJA TERHADAP KINERJA *DRIVER*  
GOJEK DALAM PERSPEKTIF EKONOMI ISLAM  
(Studi Kasus *Driver* Gojek Bandar Lampung)**

**SKRIPSI**

**INTAN KUMALA SARI  
NPM. 1851040227**



**Program Studi: Manajemen Bisnis Syariah**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG  
1443 H/2022 M**

**PERAN KECERDASAN EMOSIONAL DALAM MEMEDIASI  
PENGARUH STRES KERJA TERHADAP KINERJA *DRIVER*  
GOJEK DALAM PERSPEKTIF EKONOMI ISLAM  
(Studi Kasus *Driver* Gojek Bandar Lampung)**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan Memenuhi Syarat-  
Syarat Guna Mendapatkan Gelar Sarjana S1 Dalam Ilmu  
Ekonomi (S.E)**



**Pembimbing I : A. Zuliansyah, M.M.  
Pembimbing II : Vicky F Sanjaya, M.Sc.**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG  
1443 H/2022 M**

## ABSTRAK

Perkembangan teknologi informasi yang semakin pesat membawa manfaat yang luar biasa bagi kemajuan peradaban umat manusia. Berkembangnya teknologi berbasis *online*, memudahkan masyarakat untuk bekerja lebih efektif dan efisien. Salah satu pemanfaatan teknologi informasi saat ini ialah berkembangnya transportasi ojek *online* seperti Gojek, yang menerapkan sistem kemitraan dengan *driver*. Rumusan masalah di dalam penelitian ini ialah, *pertama* apakah stres kerja berpengaruh terhadap kinerja *driver* Gojek Bandar Lampung, *kedua* apakah stres kerja berpengaruh terhadap kecerdasan emosional *driver* Gojek Bandar Lampung, *ketiga* apakah kecerdasan emosional berpengaruh terhadap kinerja *driver* Gojek Bandar Lampung, *keempat* apakah variabel kecerdasan emosional memengaruhi hubungan antara variabel stres kerja dan variabel kinerja *driver* Gojek Bandar Lampung, dan *kelima* bagaimana stres kerja, kecerdasan emosional, dan kinerja *driver* Gojek Bandar Lampung dalam perspektif ekonomi Islam.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Penelitian akan dilakukan pada *driver* Gojek Kota Bandar Lampung yang berjumlah 97 responden. Penarikan sampel di dalam penelitian ini menggunakan teknik *probability sampling* yaitu *cluster sampling*. Pengumpulan data dilakukan dengan melakukan penyebaran kuesioner kepada *driver* Gojek Kota Bandar Lampung secara *online* via *google form*. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini ialah dengan metode *partial least squares structural equation modeling* (PLS-SEM) dan menggunakan *software* SmartPLS dalam melakukan pengolahan data.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa hipotesis didukung. *Pertama*, terdapat pengaruh negatif dan signifikan antara stres kerja (X) terhadap kinerja (Y) *driver* Gojek Kota Bandar Lampung. *Kedua*, terdapat pengaruh negatif dan signifikan antara stres kerja (X) terhadap kecerdasan emosional (M) *driver* Gojek Kota Bandar Lampung. *Ketiga*, terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kecerdasan emosional (M) terhadap kinerja (Y) *driver* Gojek Kota Bandar Lampung. *Keempat*, kecerdasan emosional (M) mampu memediasi secara parsial (*partial mediation*) hubungan antara stres

kerja (X) terhadap kinerja (Y) *driver* Gojek Kota Bandar Lampung. *Kelima* ialah stres kerja *driver* Gojek Bandar Lampung dalam perspektif ekonomi Islam dalam kategori baik, serta kecerdasan emosional dan kinerja *driver* Gojek Bandar Lampung dalam perspektif ekonomi Islam dalam kategori cukup.

**Kata Kunci: Stres Kerja, Kecerdasan Emosional, Kinerja**



## **ABSTRACT**

*The rapid development of information technology brings tremendous benefits to the progress of human civilization. The development of online-based technology, making it easier for people to work more effectively and efficiently. One of the current uses of information technology is the development of online motorcycle taxi transportation such as Gojek, which implements a partnership system with drivers. The formulation of the problem in this study is, first whether work stress affects the performance of Gojek drivers in Bandar Lampung, second whether work stress affects the emotional intelligence of Gojek drivers in Bandar Lampung, third whether emotional intelligence affects the performance of Gojek drivers in Bandar Lampung, fourth whether emotional intelligence variabel effects the relationship between the work stress variabel and the performance of Gojek drivers in Bandar Lampung, fifth how are work stress, emotional intelligence, and performance of Gojek drivers in Bandar Lampung in the perspective of Islamic economics.*

*This study uses a quantitative approach. The research will be conducted on Gojek drivers in the city of Bandar Lampung, totaling 97 respondents. Sampling in this study used the technique of probability sampling, namely cluster sampling. Data collection is carried out by the method of distributing questionnaires to Gojek drivers in Bandar Lampung through google form. The analytical metode used in this research is the method partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM) and use SmartPLS software in data processing.*

*The results showed that the hypothesis was supported. First, there is a negative and significant effect between work stress (X) on performance (Y) Gojek drivers in Bandar Lampung. Second, there is a negative and significant effect between work stress (X) on emotional intelligence (M) Gojek drivers in Bandar Lampung. Third, there is a positive and significant effect between emotional intelligence (M) on performance (Y) Gojek drivers in Bandar Lampung. Fourth emotional intelligence (M) able to partially mediate the relationship between work stress (X) on performance (Y) Gojek drivers in Bandar*

*Lampung. Fifth is work stress Gojek drivers in Bandar Lampung in the perspective of Islamic economics in good category, and emotional intelligence and performance Gojek drivers in Bandar Lampung in the perspective of Islamic economics in enough category*

***Keywords: Work Stress, Emotional Intelligence, Performance***





**KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
RADEN INTAN LAMPUNG  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Alamat: Jl. Letkol. H. Endro Suratmin, Sukarame, Bandar Lampung.  
Telp (0721)780887 35131

**SURAT PERNYATAAN**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Intan Kumala Sari  
NPM : 1851040227  
Program Studi : Manajemen Bisnis Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “Peran Kecerdasan Emosional Dalam Memediasi Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja *Driver* Gojek Dalam Perspektif Ekonomi Islam (Studi Kasus *Driver* Gojek Bandar Lampung)”. Adalah benar-benar merupakan hasil karya peneliti sendiri, bukan duplikasi ataupun saduran dari karya orang lain kecuali pada bagian yang telah dirujuk dan disebut dalam *footnote* atau daftar pustaka. Apabila dilain waktu terbukti adanya penyimpangan dalam karya ini, maka tanggung jawab sepenuhnya ada pada peneliti.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dimaklumi.

Bandar Lampung, 27 Mei 2022  
Peneliti



Intan Kumala Sari  
1851040227



**KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
RADEN INTAN LAMPUNG  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Alamat: Jl. Letkol. H. Endro Suratmin, Sukarame, Bandar Lampung, Telp  
(0721)780887 35131

**PERSETUJUAN**

Judul Skripsi : **PERAN KECERDASAN EMOSIONAL  
DALAM MEMEDIASI PENGARUH STRES  
KERJA TERHADAP KINERJA DRIVER  
GOJEK DALAM PERSPEKTIF EKONOMI  
ISLAM (Studi Kasus Driver Gojek Bandar  
Lampung)**

Nama Mahasiswa : **Intan Kumala Sari**  
NPM : **1851040227**  
Program Studi : **Manajemen Bisnis Syariah**  
Fakultas : **Ekonomi Dan Bisnis Islam**

**MENYETUJUI**

Untuk dimunaqsyahkan dan dipertahankan dalam sidang  
munaqsyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan  
Lampung.

**Pembimbing I,**

**A. Zuliansyah, M.M**  
NIP. 198302222009121003

**Pembimbing II,**

**Vicky F Sanjaya, M. Sc.**  
NIP. 199411122019031009

Mengetahui,  
**Ketua Jurusan Manajemen Bisnis Syariah**

**Dr. Ahmad Habibi, S.E., M.E**  
NIP. 197905142003121003





**KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
RADEN INTAN LAMPUNG  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Alamat: Jl. Letkol. H. Endro Suratmin, Sukarame, Bandar Lampung. Telp  
(0721)780887 35131

**PENGESAHAN**

Skripsi dengan judul “**PERAN KECERDASAN EMOSIONAL  
DALAM MEMEDIASI PENGARUH STRES KERJA  
TERHADAP KINERJA DRIVER GOJEK DALAM  
PERSPEKTIF EKONOMI ISLAM (STUDI KASUS DRIVER  
GOJEK BANDAR LAMPUNG)**” disusun oleh **Intan Kumala Sari,  
NPM 1851040227** Program Studi **Manajemen Bisnis Syariah** telah  
diujikan dalam sidang munaqosyah **Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Islam UIN Raden Intan Lampung** pada Hari/Tanggal: **20 Juni 2022**

**TIM PENGUJI**

**Ketua : Dr. Nasruddin, M.Ag.**

**Sekretaris : Nur Sya'adi, M.E.**

**Penguji I : Dr. Muhammad Iqbal Fasa, M.E.I**

**Penguji II : A. Zuliansyah, M.M.**

**Penguji III : Vicky F Sanjaya, M.Sc**

**Mengetahui**

**Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam**



**Tulus Suryanto, S.E., MM. Akt**  
**NIP. 197009262008011008**

## MOTTO

وَأَطِيعُوا اللَّهَ وَرَسُولَهُ وَلَا تَنَازَعُوا فَتَفْشَلُوا وَتَذْهَبَ رَاحَتُكُمْ وَأَصْبِرُوا إِنَّ اللَّهَ

مَعَ الصَّابِرِينَ ﴿٤٦﴾

*“Dan taatilah Allah dan Rasul-Nya dan janganlah kamu berselisih, yang menyebabkan kamu menjadi gentar dan kekuatanmu hilang dan bersabarlah. Sungguh, Allah beserta orang-orang sabar”.*

*(QS. Al-Anfaal/8:46)*



## PERSEMBAHAN

Puji syukur kepada Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah-Nya yang telah memberikan kekuatan, kesehatan, dan kesabaran untuk peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini, dengan segenap kerendahan hati karya sederhana ini penulis dedikasikan sebagai bentuk rasa terimakasih, bukti cinta serta kasih sayang peneliti kepada:

1. Ayahanda Habib Kurtubi dan Ibunda Mariani, terimakasih atas segala untaian do'a yang tidak pernah putus. Mereka adalah orang tua yang sangat hebat yang selalu mendedikasikan hidupnya untuk membesarkan, mendidik dan mendukung peneliti dengan penuh kesabaran dan kasih sayang. Mereka adalah alasan bagi peneliti untuk selalu bersyukur dalam setiap keadaan. Mudah-mudahan Allah SWT senantiasa melimpahkan kasih sayang-Nya kepada orang tuaku.
2. Ketiga adik-adikku Rizki Dwi Saputra, Ristu Juniar, dan Indah Permata, yang selalu menjadi penyemangat bagi peneliti. Terimakasih atas do'a, dukungan dan canda tawa yang tidak pernah berhenti sampai saat ini.
3. Almamater tercinta Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.

## RIWAYAT HIDUP

### A. DATA PRIBADI

Nama : Intan Kumala Sari  
Tempat Tanggal Lahir : Bandar Lampung, 21 Februari 2000  
Alamat : Jl. Raden Imba Kesuma Ratu Gg. Air  
Tabu Kec. Kemiling, Kota Bandar  
Lampung  
  
Nama Orang Tua  
Bapak : Habib Kurtubi  
Ibu : Mariani  
Agama : Islam  
Telp. : 08877002722  
Email : [intanks278@gmail.com](mailto:intanks278@gmail.com)

### B. DATA PENDIDIKAN

1. 2006-2012 : SD Negeri 4 Sumberejo
2. 2012-2015 : SMP Negeri 14 Bandar Lampung
3. 2015-2018 : SMK Negeri 8 Bandar Lampung
4. 2018-2022 : Universitas Islam Negeri Raden Intan  
Lampung

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat, hidayah, ilmu pengetahuan, kekuatan, dan petunjuk sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini. Salawat serta salam senantiasa selalu tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW, para sahabat, keluarga, pengikut-Nya yang taat pada ajaran agama-Nya, yang telah rela berkorban untuk mengeluarkan umat manusia dari zaman Jahiliyah menuju zaman Islamiyah.

Skripsi ini merupakan bagian dari persyaratan untuk menyelesaikan studi pendidikan program Strata Satu (S1) di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E.). terselesaikannya skripsi ini berkat banyaknya bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak, maka dari itu dengan kerendahan dan ketulusan hati peneliti mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang turut berperan dalam proses penyelesaian skripsi ini. Secara rinci penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Tulus Suryanto, SE., MM., Akt., CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung.
2. Bapak Dr. Ahmad Habibi, S.E., M.E selaku ketua jurusan Manajemen Bisnis Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung.
3. Bapak A. Zuliansyah, M.M selaku pembimbing akademik satu yang selalu memberikan bimbingan, saran, dan kritik dalam proses penyelesaian skripsi ini.
4. Bapak Vicky F Sanjaya, M.Sc selaku pembimbing akademik dua yang selalu sabar dalam memberikan bimbingan, motivasi, dan pengarahan yang sangat berarti dalam proses penyelesaian skripsi ini.
5. Seluruh Dosen dan Staff Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah memberikan ilmu, membantu, serta memberi masukan-masukan yang InsyaAllah dapat menjadi pedoman dan bekal untuk penulis.
6. Para responden yang telah dengan ikhlas meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner demi kelancaran penelitian ini.

7. Perpustakaan pusat UIN Raden Intan Lampung dan perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah banyak menyediakan materi dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Orang tua, dan adik-adikku yang telah mendoakan dan memberikan semangat kepada peneliti dalam menyelesaikan perkuliahan dari awal hingga akhir.
9. Sahabatku Karmila, Diah Ayu Retno Palupi, Emilia Virsa, Tania Rezki Farha, dan Katrin Ayu Nurlova yang telah menemani selama proses perkuliahan.
10. Semua pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu, namun telah membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.

Akhirnya, dengan iringan terima kasih peneliti menguntaiakan do'a kepada Allah SWT, semoga jerih payah dan amal semua pihak akan mendapatkan balasan yang sebaik-baiknya dari Allah SWT. Peneliti berharap hasil penelitian ini dapat bermanfaat bagi peneliti khususnya dan pembaca pada umumnya, Aamiin.



Bandar Lampung, 27 Mei 2022  
Peneliti

**Intan Kumala Sari**

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>ii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN</b> .....	<b>vi</b>
<b>PERSETUJUAN</b> .....	<b>vii</b>
<b>PENGESAHAN</b> .....	<b>viii</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>ix</b>
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	<b>x</b>
<b>RIWAYAT HIDUP</b> .....	<b>xi</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xvii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xviii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xix</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Penegasan Judul .....	1
B. Latar Belakang Masalah .....	3
C. Identifikasi dan Batasan Masalah .....	18
1. Identifikasi Masalah .....	18
2. Batasan Masalah .....	19
D. Rumusan Masalah .....	19
E. Tujuan Penelitian .....	19
F. Manfaat Penelitian .....	20
G. Kajian Penelitian Terdahulu yang Relevan .....	21
H. Sistematika Penulisan.....	23
<b>BAB II LANDASAN TEORI DAN PENGAJUAN HIPOTESIS</b>	
A. Teori Yang Digunakan .....	25
1. Teori Kinerja Gibson .....	25
2. Teori <i>The Transactional Model of Stress and Coping</i> ....	25
3. Pemikiran al-Ghazali Mengenai Kebahagiaan .....	26
4. Manajemen Sumber Daya Manusia .....	27
a. Pengertian Manajemen .....	27
b. Pengertian Sumber Daya Manusia .....	27

c.	Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia .....	28
d.	Fungsi-fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia ...	29
e.	Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia.....	31
f.	Sumber Daya Manusia Dalam Islam .....	31
5.	Kecerdasan Emosional.....	32
a.	Pengertian Kecerdasan Emosional .....	32
b.	Aspek Kecerdasan Emosional .....	33
c.	Ciri-ciri Kecerdasan Emosional.....	34
d.	Kecerdasan Emosional Dalam Islam .....	35
e.	Indikator Kecerdasan Emosional .....	38
6.	Stres Kerja .....	40
a.	Pengertian Stres Kerja.....	40
b.	Penyebab Stres Kerja .....	41
c.	Klasifikasi Stres Kerja.....	42
d.	Tingkatan Stres Kerja .....	42
e.	Sumber Stres Kerja .....	44
f.	Gejala Stres Kerja .....	44
g.	Stres Kerja Dalam Islam.....	45
h.	Indikator Stres Kerja .....	46
7.	Kinerja Karyawan.....	48
a.	Pengertian Kinerja Karyawan.....	48
b.	Kinerja Dalam Islam .....	49
c.	Indikator Kinerja Karyawan .....	50
8.	Kerangka Pemikiran .....	52
B.	Pengajuan Hipotesis .....	53

### **BAB III METODE PENELITIAN**

A.	Waktu dan Tempat Penelitian .....	59
1.	Waktu Penelitian.....	59
2.	Tempat Penelitian .....	59
B.	Jenis Penelitian.....	59
C.	Populasi dan Sampel .....	60
1.	Populasi .....	60
2.	Sampel.....	60
D.	Definisi Operasional Variabel .....	65
E.	Instrumen Penelitian .....	72



1. Kuesioner/Angket .....	73
F. Uji Validitas dan Reliabilitas .....	73
1. Uji Validitas .....	73
2. Uji Reliabilitas .....	73
G. Teknik Analisis Data .....	74
1. Pengujian Hipotesis .....	74
2. Uji Mediasi .....	74

#### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Deskripsi Data .....	77
1. Deskripsi Objek Penelitian .....	77
2. Deskripsi Responden .....	79
3. Deskripsi Distribusi Jawaban Responden .....	82
B. Hasil Penelitian .....	85
1. Uji Validitas dan Reliabilitas .....	85
2. Analisis Data .....	95
3. Rekapitulasi Hasil Uji Hipotesis .....	97
C. Pembahasan .....	97

#### **BAB V PENUTUP**

A. Simpulan .....	109
B. Rekomendasi .....	110

<b>DAFTAR RUJUKAN</b> .....	113
-----------------------------	-----

#### **LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
2.1 Pengelompokkan Stres Kerja.....	44
3.1 Jumlah Penduduk Kota Bandar Lampung per Kecamatan.....	62
3.2 Penentuan Sampel Tahap Pertama (Sampel Daerah).....	63
3.3 Penentuan Sampel Tahap Pertama (Sampel Individu).....	64
3.4 Definisi Operasional.....	66
3.5 Skala Likert.....	73
4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	79
4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	79
4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Kecamatan.....	80
4.4 Tanggapan Responden Pada Variabel Stres Kerja.....	82
4.5 Tanggapan Responden Pada Variabel Kecerdasan Emosional ..	83
4.6 Tanggapan Responden Pada Variabel Kinerja.....	84
4.7 Item Pra Survey Kuesioner.....	85
4.8 Hasil Uji <i>Face Validity</i> .....	88
4.9 Nilai <i>Outer Loading</i> .....	91
4.10 Nilai <i>Composite Reliability</i> dan <i>Cronbach's Alpha</i> .....	94
4.11 Hubungan Antar Variabel Tanpa Mediasi.....	95
4.12 Hubungan Antar Variabel Dengan Mediasi.....	95
4.13 Hasil <i>R-Square</i> .....	96
4.14 Rekapitulasi Hasil Uji Hipotesis.....	97
4.15Tanggapan Responden Terhadap Stres Kerja, Kecerdasan Emosional, dan Kinerja Dalam Perspektif Ekonomi Islam ....	105
4.16 Klasifikasi Penilaian.....	105
4.17Hasil Penilaian Indikator Stres Kerja, Kecerdasan Emosional, dan Kinerja Dalam Perspektif Ekonomi Islam.....	106

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1.1 Grafik Pengunduhan Aplikasi Ojek <i>Online</i> di <i>Playstore</i> .....	5
1.2 Perbandingan Jumlah Fitur yang Disediakan.....	6
1.3 Tingkat Loyalitas Konsumen Gojek .....	7
1.4 Indikasi Stres Kerja <i>Driver</i> Gojek Bandar Lampung.....	9
1.5 Penurunan Kinerja <i>Driver</i> Gojek Bandar Lampung .....	10
2.1 Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Menurut Gibson et al .....	25
2.2 Kerangka Pikir Penelitian.....	52
4.1 Pengaruh Langsung M terhadap X dan Y .....	101



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Data Hasil Kuesioner <i>Driver</i> Gojek
Lampiran 2	Data Jumlah Penduduk Kota Bandar Lampung Per Kecamatan
Lampiran 3	Kuesioner Penelitian
Lampiran 4	Dokumentasi
Lampiran 5	Tabulasi Jawaban Responden
Lampiran 6	Hasil Uji Validitas
Lampiran 7	Hasil Uji Reliabilitas
Lampiran 8	Hasil Uji Hipotesis
Lampiran 9	Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )



# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Penegasan Judul

Untuk memperjelas arah pembahasan skripsi ini peneliti membatasi hanya pada pengaruh dari kecerdasan emosional dan stres kerja. Pengaruh yang dimaksud adalah pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan dengan kecerdasan emosional sebagai variabel mediasi. Fokus pengamatan pada penelitian ini adalah pembahasan mengenai bagaimana pengaruh dari stres kerja terhadap kinerja *driver* Gojek dan bagaimana kecerdasan emosional memediasi keduanya, dengan objek penelitian ini adalah *driver* Gojek yang berada di Kota Bandar Lampung. Sebelum menjelaskan secara keseluruhan materi ini, terlebih dahulu akan diberikan penegasan dan pengertian yang terkandung di dalamnya untuk menghindari kesalahan dan kekeliruan interpretasi maupun pemahaman makna yang terkandung di dalam judul skripsi ini. Adapun judul skripsi adalah “**Peran Kecerdasan Emosional Dalam Memediasi Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Driver Gojek Dalam Perspektif Ekonomi Islam (Studi Kasus Driver Gojek Bandar Lampung)**”, maka perlu dikemukakan istilah atau kata-kata penting agar tidak menimbulkan kesalahpahaman bagi para pembaca yakni sebagai berikut:

1. **Peran** adalah aspek dinamis kedudukan (status). Jika seseorang melaksanakan hak dan kewajibannya sesuai dengan kedudukannya, maka dapat diartikan seseorang tersebut menjalankan suatu peran.<sup>1</sup>
2. **Kecerdasan Emosional** adalah kemampuan seseorang mengelola perasaan dirinya agar lebih baik dan kemampuan dalam membina hubungan sosialnya.<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> Tomi Jaffisa dan Mirja Huwanji, “Peran Penyuluhan Agama Islam Kantor Urusan Agama Dalam Program Meminimalisi Pernikahan Dini Di Kecamatan Medan Barat,” *Jurnal Publik Reform Undhar Medan* 8 (2021): 91.

<sup>2</sup> Wiwik Suciati, *Kiat Sukses Melalui Kecerdasan Emosional Dan Kemandirian Belajar* (Bandung: CV Rasi Terbit, 2016), 7

3. **Mediasi** merupakan variabel yang menjadi perantara hubungan antara variabel bebas dan variabel tergantung.<sup>3</sup>
4. **Pengaruh** di dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia memiliki arti daya yang ada atau timbul dari sesuatu (orang, benda) yang ikut membentuk watak, kepercayaan, atau perbuatan seseorang.<sup>4</sup>
5. **Stres kerja** merupakan tekanan yang dialami oleh karyawan dalam bekerja.<sup>5</sup>
6. **Driver Gojek** adalah mitra PT. Gojek Indonesia yang sebelumnya telah dilakukan pengikatan perjanjian kemitraan dengan ketentuan dan syarat yang harus dipenuhi oleh *driver* gojek.<sup>6</sup>
7. **Perspektif** menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia artinya sudut pandang atau pandangan.<sup>7</sup>
8. **Ekonomi Islam** menurut Abdul Mun'in al-Jamal merupakan kumpulan dasar-dasar umum tentang ekonomi yang digali dari Al-Qur'an al-Karim dan as-Sunnah.<sup>8</sup>

Berdasarkan beberapa uraian diatas, dapat dipahami bahwa judul yang dimaksud dalam penelitian ini adalah menganalisis pengaruh dari stres kerja terhadap kinerja *driver* Gojek di kota Bandar Lampung serta menganalisis peran kecerdasan emosional dalam memediasi pengaruh dari stres kerja terhadap kinerja *driver* Gojek di kota Bandar Lampung.

---

<sup>3</sup> Siti Urbayatun dan Wahyu Widhiarso, "Variabel Mediator Dan Moderator Dalam Penelitian Psikologi Kesehatan Masyarakat" 39, no. 2 (2012): 180–88.

<sup>4</sup> Departemen Pendidikan Nasional, "Kamus Besar Bahasa Indonesia," Pusat Bahasa Edisi Kelima

<sup>5</sup> A. A. Anwar Prabu Mangkunegara, *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2019), 157

<sup>6</sup> Mahlil Adriaman, "Upaya Hukum Terhadap Suspend Dalam Perjanjian Kemitraan Antara PT. Gojek Indonesia Dengan Driver," *Jurnal Hukum Respublica Universitas Lancang Kuning* 20, no. 2 (2021): 2.

<sup>7</sup> Departemen Pendidikan Nasional, "Kamus Besar Bahasa Indonesia," Pusat Bahasa Edisi Kelima

<sup>8</sup> Rozalinda, *Ekonomi Islam Teori Dan Aplikasinya Pada Aktivitas Ekonomi*, 1st ed. (Depok: PT RajaGrafindo Persada, 2017),2

## B. Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi informasi yang semakin pesat membawa manfaat yang luar biasa bagi kemajuan peradaban umat manusia. Munculnya teknologi saat ini membawa perubahan yang signifikan terhadap kehidupan sosial masyarakat. Salah satunya adalah kemajuan teknologi dibidang telekomunikasi informasi dan dunia bisnis. Dengan memanfaatkan kemajuan teknologi membuat manusia menjadi lebih mudah untuk memenuhi kebutuhannya sehari-hari.<sup>9</sup> Salah satunya ialah kebutuhan di dalam bidang transportasi.

Transportasi memudahkan masyarakat dalam melakukan aktivitas kesehariannya. Transportasi sangat dibutuhkan oleh masyarakat, mengingat padatnya aktivitas masyarakat yang mengharuskan berpindah dari satu tempat ke tempat lainnya. Dampak dari perkembangan teknologi informasi melahirkan inovasi baru baik dalam bidang teknologi, ekonomi, dan industri.<sup>10</sup> Salah satu kemajuan dalam bidang teknologi khususnya di era globalisasi ini ialah hadirnya *entrepreneur* yang memanfaatkan teknologi untuk mendapatkan *income* yang lebih tinggi dengan menggunakan teknologi berbasis *online*. Berkembangnya teknologi berbasis *online*, memudahkan masyarakat untuk bekerja lebih efektif dan efisien. Salah satu pemanfaatan teknologi informasi saat ini ialah berkembangnya transportasi ojek *online*.

Berkembangnya transportasi ojek *online* dilatarbelakangi oleh permintaan dari konsumen yang membutuhkan transportasi yang cepat dan mudah diakses khususnya di daerah yang sering terjadi kemacetan. Ojek *online* adalah transportasi layaknya ojek konvensional yang mengantarkan penumpang ke tempat tujuan yang diinginkan, namun dalam pemesanan ojek *online* berbeda dengan ojek konvensional. Yakni memanfaatkan teknologi dengan menggunakan aplikasi pada *smartphone* yang terhubung dengan jaringan internet

---

<sup>9</sup> Ilham Praditya, Rosmeli, dan Selamat Rahmadi, "Analisis Distribusi Pendapatan Transporter Online Di Kota Jambi ( Studi Kasus Pengemudi Gojek )," *Jurnal Paradigma Ekonomika* 16, no. 4 (2021): 844.

<sup>10</sup> Ibid.

untuk memesan atau memanggil pengemudi (*driver*).<sup>11</sup> Tarif ojek *online* sudah tertera saat penumpang melakukan pemesanan di aplikasi dan ditentukan berdasarkan jarak tempuh dari lokasi penjemputan penumpang ke lokasi tujuan. Pembayaran ojek *online* dapat dilakukan secara tunai atau menggunakan *e-money*. Salah satu transportasi ojek *online* yang berkembang di Indonesia ialah Gojek.

Gojek didirikan pada tanggal 13 Oktober 2010 oleh Nadiem Makarim. Gojek merupakan aplikasi layanan penyedia jasa yang berfokus pada jasa transportasi, dengan bisnis utamanya adalah ojek. Gojek tidak hanya sekedar mengantar penumpang, bahkan mampu mengantar pesanan atau paket (*Go-Send*), jasa pembelian makanan (*Go-Food*), termasuk jasa membeli barang yang dibutuhkan konsumen (*Go-Shop*), dan lain-lain.

Menurut Makki tahun 2019 di dalam Adam et al., perusahaan Gojek memiliki sistem bagi hasil dan sistem performa. Di dalam sistem bagi hasil, pihak *driver* Gojek diuntungkan dengan persentase 80% untuk *driver* dan 20% untuk pihak Gojek. Jam kerja *driver* Gojek juga lebih fleksibel karena dapat diatur oleh *driver* sendiri. Selain itu, Gojek juga memberikan insentif bagi *driver* agar termotivasi dalam mencapai target. Insentif yang diberikan Gojek untuk *driver* sebesar Rp 80.000 /hari dengan syarat *driver* mendapatkan 30 point/hari.

Perhitungan performa didasarkan pada *rating* harian masing-masing *driver*. Jika *rating* harian *driver* tidak mencapai 50%, maka bonus akan hangus. Hal-hal yang harus dipenuhi *driver* untuk menjaga *rating* atau performa mereka antara lain tidak adanya pembatalan (*cancellation*) dari pihak *driver*, tidak menolak *order*, dan selalu merespon orderan. Pembatalan yang dilakukan oleh penumpang juga dapat berpengaruh terhadap performa *driver*.

Di awal kehadirannya, Gojek menimbulkan pro dan kontra di masyarakat terutama *driver* ojek konvensional. Meskipun sama-sama memberikan layanan ojek, *driver* ojek konvensional menganggap *driver* Gojek bagian diluar kelompok mereka. Selain itu terjadi pula

---

<sup>11</sup> Vebri Adam, Jeni Wulandari, dan Hani Damayanti Aprillia, "Analisis Beban Kerja Dan Insentif Terhadap Kinerja Driver Gojek Di Bandar Lampung," *Jurnal Perspektif Bisnis* 3, no. 2 (2020): 107.



kecemburuan sosial yang dialami oleh *driver* ojek konvensional. Hal ini disebabkan karena mereka merasa sumber mata pencahariannya diambil oleh *driver* Gojek. Di sisi lain, penumpang ojek di Indonesia merasa terbantu dengan hadirnya Gojek di Indonesia. Sistem ojek konvensional yang mengharuskan calon penumpangnya mencari pangkalan ojek yang terkadang lokasinya cukup jauh. Sedangkan sistem Gojek yang layanannya bisa dipesan dimanapun dan *driver* Gojek akan menjemput ke lokasi penumpang membuat masyarakat beralih menggunakan aplikasi Gojek.

Dari awal berdiri hingga saat ini, Gojek sudah tersebar di 167 Kota dan Kabupaten di Indonesia salah satunya ialah di Kota Bandar Lampung. Gojek pertama kali beroperasi di Lampung pada pertengahan tahun 2017. Kehadirannya sangat membantu konsumen, karena waktu yang dibutuhkan jadi lebih efektif dan efisien. Selain itu fitur-fitur yang ada di aplikasi Gojek sangat membantu konsumen dalam kegiatan sehari-harinya. Misalnya saja, untuk memesan makanan Gojek menyediakan fitur *GoFood*. Jadi, konsumen hanya perlu memesan makanan via fitur *GoFood* tanpa harus repot-repot mengantri di restoran.

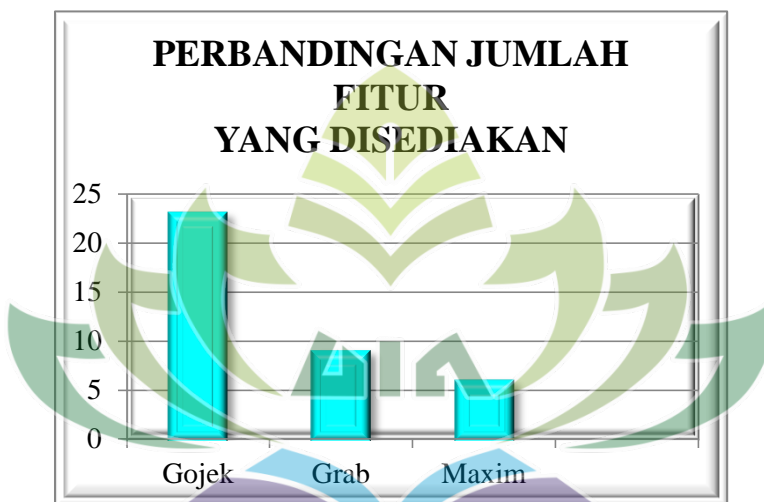


Sumber: Data Olah Dari *Playstore*

Gambar 1.1

Grafik Pengunduhan Aplikasi Ojek *Online* di *Playstore*

Dapat dilihat dari grafik pengunduhan aplikasi di atas, jumlah pengunduh aplikasi Gojek dan Grab sama-sama menyentuh angka >100 juta pengunduh. Sementara pengunduh aplikasi Maxim berada di angka >10 juta pengunduh. Fitur yang ditawarkan oleh Gojek mencapai 23 fitur diantaranya ialah *GoFood*, *GoMart*, *GoShop*, *GoMall*, *GoRide*, *GoCar*, *GoSend*, *GoBluebird*, *GoBox*, *GoTransit*, *GoPulsa*, *GoNearby*, *GoTagihan*, *Gogive*, *GoSure*, *GoInvestasi*, *GoFitness*, *GoService*, *GoTix*, *GoPlay*, *GoNews*, *GoGames*, dan *GoGreener*.

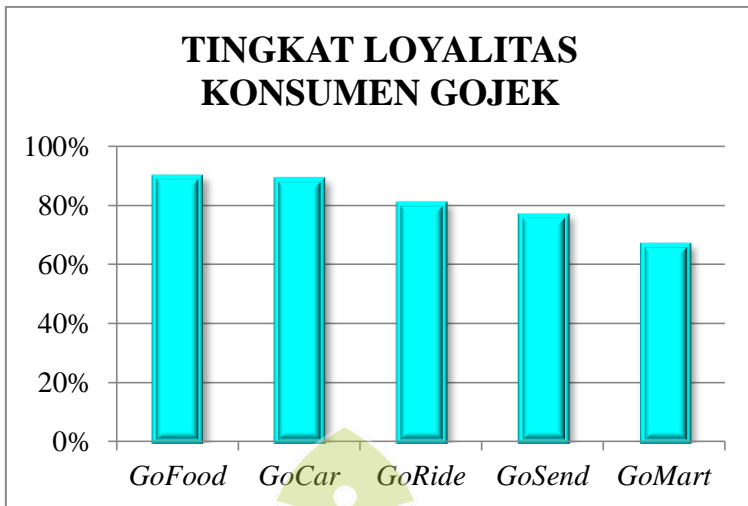


Sumber: Data Olah Dari *Playstore*

Gambar 1.2

Perbandingan Jumlah Fitur yang Disediakan

Sementara fitur yang terdapat pada aplikasi Grab hanya 9 saja yakni fitur Isi Ulang, Kesehatan, Asuransi, Manfaat Lebih, Jalan-Jalan, Pengantaran, Makanan dan Belanja, Transportasi, dan Hadiah. Dan yang terakhir adalah fitur yang disediakan oleh aplikasi Maxim yang berjumlah 6 fitur diantaranya *Bike*, *Car*, *Marketplace*, *Delivery*, *Life*, dan *Cargo*. Melihat dari banyak dan lengkapnya fitur, aplikasi Gojek unggul dalam menjangkau seluruh kebutuhan masyarakat. Mulai dari pengantaran, makanan, kesehatan, dan layanan kebersihan.



Sumber: Riset LD FEB UI

Gambar 1.3

### Tingkat Loyalitas Konsumen Gojek

Selain itu, dilansir dari Kompas.Com berdasarkan hasil riset yang dilakukan oleh LD FEB UI (Lembaga Demografi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Indonesia) menunjukkan hampir 86% pengguna Gojek dinilai setia menggunakan layanan Gojek meski tanpa potongan harga. Tingkat loyalitas tersebut cenderung paling tinggi pada layanan *GoFood*, *GoCar*, *GoRide*, *GoSend*, dan *GoMart*.

Dalam perspektif ekonomi Islam, kinerja berkaitan dengan segala sesuatu yang telah dilakukan oleh seorang individu berdasarkan standar tertentu. Terkait dengan kinerja manusia, Allah SWT mengungkapkannya dalam bentuk pahala dan siksa. Ketika manusia melaksanakan segala perintah Allah SWT, maka Allah SWT memberinya pahala. Sebaliknya ketika manusia melanggar aturan yang telah digariskan-Nya, maka Allah SWT akan mengazabnya dengan siksa yang pedih. Ketika seseorang tidak bekerja dengan sungguh-sungguh, hal tersebut mampu menurunkan kinerjanya di dalam bekerja. Padahal seperti yang kita ketahui bahwa bekerja yang

baik dalam perspektif Islam adalah bekerja keras dengan bersungguh-sungguh, jujur, ulet, dan tidak melanggar aturan dalam Islam.

Hal tersebut sesuai dengan perintah Allah SWT di dalam QS. Al-Jumuah ayat 10 yang artinya *“Apabila sholat telah dilaksanakan, maka bertebaranlah kamu di bumi; carilah karunia Allah dan ingatlah Allah banyak-banyak agar kamu beruntung”*. Dari ayat di atas, dapat peneliti simpulkan bahwa Allah SWT secara langsung memerintahkan kita untuk mencari karunia-Nya dengan cara bekerja dan senantiasa mengingat Allah SWT.

Bagi seorang muslim, bekerja ialah ibadah sebagai bukti pengabdian dan rasa syukurnya kepada Allah SWT. Apabila bekerja adalah ibadah dan status hukum ibadah adalah wajib, maka status hukum bekerja juga wajib.<sup>12</sup> Kewajiban ini pada dasarnya bersifat individual, atau *fardhu ‘ain*, yang tidak bisa diwakilkan kepada orang lain dan bentuk pertanggung jawabannya pun bersifat individual. Di dalam bekerja, dikenal juga etos kerja Islam dimana seseorang yang menerapkan etos kerja Islam di dalam bekerja akan memperoleh materi dan juga mendatangkan amal. Penurunan kinerja bagi seseorang merupakan bentuk seseorang tersebut tidak semangat dan bersungguh-sungguh dalam melakukan pekerjaannya. Padahal seperti yang kita ketahui, salah satu bentuk implementasi etos kerja Islam ialah bekerja dengan sungguh-sungguh dengan semangat dan sikap kerja yang total serta dilandasi dengan niatan semua karena Allah SWT.

Perusahaan dalam kegiatan operasionalnya, harus mampu menyesuaikan dengan kondisi karyawan pada saat ini agar strategi yang sudah dibangun menjadi lebih tepat sasaran. Produktivitas perusahaan akan sangat bergantung kepada kinerja karyawan, semakin baik kondisi karyawan ketika bekerja maka semakin baik pula performa yang dihasilkan. Tentu hal tersebut sangat berdampak terhadap keuntungan atau laba yang akan diperoleh sebuah perusahaan. Penurunan kinerja yang dialami karyawan tentu bukanlah hal yang berdampak baik bagi perusahaan. Di samping dapat

---

<sup>12</sup> Nanda Hidayan Sono, Lukman Hakim, dan Lusi Oktaviani, “Etos Kerja Islam Sebagai Upaya Meningkatkan Kinerja,” *Prosiding Seminar Nasional Dan Call For Paper Ekonomi Dan Bisnis*, 2017: 414.

memberikan efek yang buruk bagi karyawan, penurunan kinerja karyawan juga dapat mengganggu kegiatan operasional perusahaan yang seharusnya dapat dilaksanakan dengan maksimal.

Setelah melakukan wawancara kepada beberapa *driver* Gojek di Bandar Lampung, peneliti juga melakukan penyebaran kuesioner pra riset. Sebagai studi awal terkait indikasi stres kerja dan penurunan kinerja yang dialami oleh *driver* Gojek. Hasilnya ialah mayoritas *driver* Gojek di Bandar Lampung mengalami stres kerja dengan indikasi sebagai berikut:



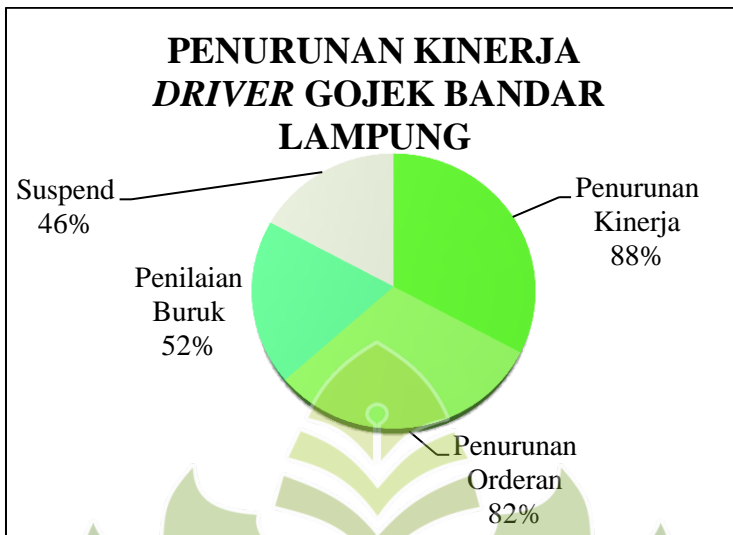
Sumber: Pra Survey

Gambar 1.4

#### Indikasi Stres Kerja *Driver* Gojek Bandar Lampung

Berdasarkan hasil pra riset yang telah peneliti lakukan menunjukkan 86% *driver* Gojek Bandar Lampung menganggap pekerjaan mereka sering menempatkan mereka dalam kondisi yang tidak sehat, misalnya banyak polusi dan wabah penyakit. Sebanyak 82% *driver* Gojek Bandar Lampung menjalankan pekerjaan sesuai dengan perannya ketika bekerja. Selain itu, 44% *driver* Gojek Bandar Lampung mengalami kesulitan berkomunikasi dengan rekan *driver* Gojek yang lain. Dan yang terakhir ialah sebanyak 88% *driver* Gojek

Bandar Lampung merasa tidak dapat mengembangkan karir di dalam bekerja.



Sumber: Pra Survey

Gambar 1.5  
Penurunan Kinerja *Driver* Gojek Bandar Lampung

Stres ialah gangguan mental yang dihadapi oleh seseorang karena adanya tekanan. Tekanan ini muncul dari kegagalan individu dalam memenuhi kebutuhan maupun keinginannya. Tekanan tersebut bisa berasal dari dalam diri maupun dari luar. Stres kerja merupakan suatu keadaan emosional yang timbul karena adanya ketidaksesuaian antara beban kerja dengan kemampuan individu untuk mengatasi stres kerja yang dihadapinya. Stres yang dialami oleh seseorang merupakan salah satu bentuk ujian kehidupan yang diberikan Allah SWT sebagaimana firman Allah SWT dalam QS. Al-Mulk ayat 2.

الَّذِي خَلَقَ الْمَوْتَ وَالْحَيَاةَ لِيَبْلُوَكُمْ أَيُّكُمْ أَحْسَنُ عَمَلًا ۗ وَهُوَ الْعَزِيزُ

الْغَفُورُ

*“Yang menciptakan mati dan hidup, untuk menguji kamu, siapa di antara kamu yang lebih baik amalnya. Dan Dia Mahaperkasa, Maha Pengampun.”*(QS. Al-Mulk:2)

Islam mengajarkan beberapa strategi untuk mengelola stres, yaitu niat yang ikhlas, sabar dan shalat, bersyukur dan berserah diri, serta doa dan dzikir. Ujian berupa stres sangatlah sedikit dibandingkan dengan kemampuan yang telah Allah SWT anugerahkan kepada kita. Sebagai orang yang beriman, hendaknya kita menerima segala ujian yang Allah SWT berikan dengan legawa dan tidak berputus asa. Stres merupakan sebuah bentuk cobaan yang diberikan oleh Allah SWT kepada hamba-Nya. Seorang mukmin yang bertakwa hendaklah tidak berputus asa, mengeluh, bahkan mengalami stres dikarenakan semua yang terjadi kepadanya merupakan ketetapan yang telah diberikan oleh Allah SWT kepadanya.

Seseorang yang mengalami stres atau berputus asa dengan keadaan yang menyimpannya mencerminkan sifat yang tidak bertakwa kepada Allah SWT. Allah SWT melarang hamba-Nya untuk berputus asa, seperti yang terkandung di dalam QS. Az-Zumar ayat 53 yang artinya *“Katakanlah: Hai hamba-hamba-Ku yang melampaui batas terhadap diri mereka sendiri, janganlah kamu berputus asa dari rahmat Allah. Sesungguhnya Allah mengampuni dosa-dosa semuanya. Sesungguhnya Dialah Yang Maha Pengampun lagi Maha Penyayang”*.

Dilansir dari *website* Halodoc, stres kerja termasuk ke dalam masalah kesehatan. Kondisi tersebut tidak hanya mempengaruhi produktivitas seseorang, tetapi juga kondisi fisik dan mental seseorang. Data Badan Kesehatan Dunia (WHO) menyebutkan lebih dari 300 juta orang di dunia mengidap depresi dan 260 juta orang mengalami gangguan cemas akibat stres kerja. Penyebab umumnya

ialah beban kerja yang terlalu berat, jam kerja yang panjang, dan suasana lingkungan kerja yang kurang kondusif.

Dampak positif stres kerja bagi karyawan ialah semakin membuat karyawan termotivasi, terpacu untuk lebih giat bekerja, dan semakin produktif. Di samping dampak positif yang ditimbulkan, dampak negatif stres kerja yang dialami karyawan bagi perusahaan ialah meningkatnya angka absensi, omset, produktivitas yang rendah, komitmen organisasi dan loyalitas berkurang. Dilansir dari *website* Len Telekomunikasi Indonesia, menurut empat dari lima manajer di Eropa, stres merupakan sebuah bencana di suatu perusahaan. Stres merupakan salah satu risiko psikososial di tempat kerja yang penanganannya lebih sulit dibandingkan masalah kesehatan. Di Amerika Serikat, survei terbaru mengindikasikan bahwa stres kerja mengakibatkan pemilik perusahaan harus mengeluarkan 2 kuadriliun per tahun karena masalah absen, keterlambatan, kejenuhan, produktivitas yang semakin rendah, dan kompensasi pekerja. Dilihat dari besarnya dampak yang ditimbulkan, apabila stres kerja tidak ditangani dengan baik maka akan berpengaruh pada menurunnya performansi, efisiensi, dan produktivitas kerja karyawan.

Suatu organisasi terdiri dari sekelompok orang yang memiliki tujuan yang sama atau biasa kita sebut sebagai sumber daya manusia. Sumber daya manusia memiliki peranan yang sangat penting dalam kemajuan suatu organisasi atau perusahaan. Tanpa adanya sumber daya manusia, perusahaan akan sulit berjalan dan beroperasi sebagaimana mestinya meskipun sumber daya lain di perusahaan sudah terpenuhi. Dengan pentingnya sumber daya manusia di sebuah perusahaan, tentu diperlukan cara khusus dalam memberdayakan sumber daya manusia di sebuah perusahaan. Upaya pemberdayaan sumber daya manusia guna meningkatkan kinerja perusahaan secara menyeluruh disebut dengan manajemen sumber daya manusia. Karena perannya yang sangat penting, pemahaman akan manajemen sumber daya manusia adalah hal yang wajib untuk dilakukan oleh para pemilik perusahaan. Sumber daya manusia yang berkualitas dapat dilihat dari latar belakang pendidikan, pelatihan yang pernah diikuti,



keterampilan yang dinyatakan dalam pelaksanaan tugas dan deskripsi jabatan.<sup>13</sup>

Manusia sendiri diciptakan oleh Allah SWT dengan bentuk yang sempurna dan diberkahi akal dan fikiran. Salah satu kemampuan dari penggunaan akal manusia ialah kecerdasan emosional. Kecerdasan emosional adalah kemampuan merasakan, memahami dan secara efektif menerapkan daya dan kepekaan emosi sebagai sumber energi, informasi, koneksi dan pengaruh yang manusiawi.<sup>14</sup> Definisi kecerdasan emosional lainnya ialah kemampuan seseorang dalam mengendalikan perasaan-perasaan seseorang terhadap diri sendiri maupun terhadap orang lain, serta mampu memotivasi diri dan mengatur suasana hati.

Di dalam Islam, kemampuan mengendalikan emosi dan menahan diri disebut dengan sabar. Orang yang paling sabar adalah orang yang paling tinggi dalam kecerdasan emosionalnya. Allah SWT dan Nabi Muhammad SAW memerintahkan umatNya untuk bersabar dan memuji orang-orang yang bersabar dan mengabarkan bahwa orang yang sabar memiliki kedudukan yang tinggi dan kemuliaan yang mahal dalam banyak ayat Al-Qur'an. Dengan sabar, masalah yang kita alami menjadi lebih ringan dan bisa diselesaikan dengan lebih efektif. Hikmah sabar diantaranya ialah, sabar merupakan ciri orang yang bertakwa kepada Allah SWT, sabar akan membawa seseorang bertemu dengan Allah SWT dalam keadaan yang tidak berdosa dan mendapatkan imbalan surga, dan sabar akan mendapatkan keberkahan yang sempurna dan rahmat serta petunjuk dari Allah SWT.

Untuk mereduksi masalah yang timbul akibat adanya konflik batin, pengendalian emosi sangat penting untuk dilakukan dan diperhatikan dalam kehidupan manusia. Dalam menanggapi fenomena tersebut, Al-Quran sudah memberikan petunjuk kepada umat manusia agar mereka

---

<sup>13</sup> Ni Putu Ayu Sintya Saraswati dan Et Al, "Pengaruh Disiplin Kerja Dan Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan Di Mediasi Oleh Kepuasan Kerja Karyawan Pada PT. Angkasa Pura Support Bali Di Kabupaten Badung," *JENIUS* 4, no. 3 (2021): 227.

<sup>14</sup> Dedeng Abdul Gani Amruloh dan Siska Mulya Pamungkas, "Analisis Konflik Peran Ganda, Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan Wanita Pada PT. Indomarco Prismatama Purwakarta," *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis* 8, no. 1 (2021): 40.

mampu mengendalikan emosinya guna mengurangi konflik fisik dan psikis serta efek negatif yang ditimbulkan agar terbentuk kehidupan yang seimbang. Memiliki kecerdasan emosional perlu dilakukan oleh manusia, untuk mengontrol emosi agar tetap efektif dan adaptif dalam menghadapi tekanan seperti yang terkandung dalam QS. An-Nazi'at ayat 40 yang artinya “*Dan adapun orang-orang yang takut kepada kebesaran Tuhannya dan menahan diri dari (keinginan) hawa nafsunya*”.<sup>15</sup>

Dilansir dari Pusat Inovasi Psikologi Universitas Padjadjaran, kecerdasan emosional (EQ) berkontribusi 2 kali lebih penting dalam mempengaruhi kesuksesan dibandingkan kecerdasan intelektual (IQ). Kecerdasan emosional (EQ) menyumbang 80% dari faktor penentu kesuksesan seseorang, sedangkan 20% lainnya dipengaruhi oleh kecerdasan intelektual (IQ). Ini disebabkan oleh EQ berperan sangat penting dalam proses menghadapi kehidupan sosial yang mengharuskan kita berinteraksi dengan orang lain. Banyak sekali manfaat yang diperoleh ketika kita memiliki tingkat kecerdasan emosional yang tinggi diantaranya komunikasi yang efektif, mengatasi tekanan pekerjaan dengan baik, dan mampu menerima masukan. Dilansir dari *website* Alodokter, beberapa studi mengaitkan kecerdasan emosional dengan pencapaian yang baik dalam pekerjaan, mampu membangun hubungan baik, dan mengatasi stres.

Kecerdasan emosional yang dimiliki oleh seseorang, mampu membuatnya mengendalikan emosi di dalam kegiatan sehari-hari misalnya dalam bekerja. Fungsi kecerdasan emosional di lingkungan kerja ialah karyawan dapat membuat keputusan dan menyelesaikan masalah dengan lebih baik, tetap tenang ketika berada di bawah tekanan, menyelesaikan konflik, memiliki empati yang lebih besar, dan mau mendengar, merefleksikan serta menanggapi kritik yang membangun. Ketika bekerja, seseorang terkadang dihadapkan dengan situasi-situasi atau kendala yang dapat menghambat pekerjaannya. Kendala tersebut, apabila dibiarkan secara terus menerus dan tidak ditangani dengan baik akan menyebabkan seseorang mengalami stres

---

<sup>15</sup> Sandy Husein Abdullah, Abas Mansur Tamam, dan Imas Kania Rahman, “Program Pembinaan Kematangan Emosi Anak Yatim Tingkat Siswa Sekolah Dasar,” *Tawazaun* 14, no. 1 (2021): 75, <https://doi.org/10.32832/tawazun.v14i1.3686>.

kerja. Stres kerja dapat disebabkan oleh beberapa hal diantaranya tuntutan pekerjaan yang banyak serta *deadline* yang singkat. Stres kerja menjadi persoalan yang sangat serius bagi perusahaan, karena jika karyawan mengalami stres kerja besar kemungkinan untuk menurunkan kinerja karyawan tersebut.<sup>16</sup>

Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan ialah stres kerja. Stres kerja dan kinerja karyawan memiliki hubungan yang negatif. Jadi apabila tingkat stres kerja meningkat, maka akan menurunkan tingkat kinerja karyawan dan begitupun sebaliknya. Apabila tingkat stres kerja menurun, maka akan meningkatkan tingkat kinerja karyawan. Selain stres kerja yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan, kecerdasan emosional pun dapat mempengaruhi stres kerja dan kinerja karyawan.

Peneliti akan memaparkan penelitian terdahulu yang mendukung arah hubungan antara stres kerja dengan kecerdasan emosional. Menurut Efratatarigan dan Sitepu, stres yang dialami oleh seseorang dapat memberikan dampak gangguan secara psikis maupun secara kesehatan diri (fisik).<sup>17</sup> Putri et.al. mengemukakan bahwa semakin tinggi stres akademik maka semakin rendah *academic help seeking* yang dialami mahasiswa Psikologi Universitas Lambung Mangkurat dengan indeks prestasi kumulatif rendah.<sup>18</sup> Menurut Sari et.al., terdapat hubungan antara tingkat stres orang tua terhadap emosional anak pada pembelajaran online masa pandemi covid- 19 di MTs. Ar-Rahman Ciracas.<sup>19</sup> Ariono et.al. menyatakan bahwa terdapat hubungan negatif antara persepsi tuntutan kerja dengan kecerdasan emosional.<sup>20</sup>

---

<sup>16</sup> Devina Nur Oktaviani dan Nur Irmayanti, "Pengaruh Stress Kerja Terhadap Kinerja Karyawan," *Jurnal Psikologi Wijaya Putra* 2, no. 1 (2021): 21.

<sup>17</sup> Thomas Pandawa Efratatarigan dan Elisabeth Sitepu, "Kecerdasan Emosional Dalam Mengatasi Tekanan Di Masa Akhir Studi," *Teologi Pantekosta* 3, no. 1 (2020): 29.

<sup>18</sup> Citra Pertiwi Putri And Et Al, "Pengaruh Stres Akademik Terhadap Academic Help Seeking Pada Mahasiswa Psikologi Unlam Dengan Indeks Prestasi Kumulatif Rendah," *Jurnal Kognisia* 1, No. 2 (2018): 35.

<sup>19</sup> Della Novita Sari et al., "Hubungan Stres Orang Tua Terhadap Emosional Anak Pada Pembelajaran Online Di MTs. Ar-Rahman Ciracas," *Cakrawala Ilmiah Mahasiswa* 1, no. 2 (2021): 112, <https://doi.org/10.30998/ocim.v1i2.4708>.

<sup>20</sup> Pradana Aditya Ariono, Ermina Istiqomah, dan M Syarif Hidayatullah, "Hubungan Persepsi Tuntutan Kerja Dengan Kecerdasan Emosional Pada Dosen Di Universitas Lambung Mangkurat," *Jurnal Kognisia* 1, no. 1 (2018): 102.

Menurut Sulistio di dalam Sabir et.al., terdapat pengaruh beban kerja terhadap kecerdasan emosional karyawan pada PT Bank Danamon Indonesia, Tbk.<sup>21</sup> Selain itu menurut Roro dan Sularso di dalam Sabir et.al., menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara *burnout* terhadap kecerdasan emosional.<sup>22</sup>

Peneliti juga akan memaparkan penelitian terdahulu yang mendukung arah hubungan antara kecerdasan emosional dengan kinerja. Menurut Nopianto et.al., kecerdasan emosional berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada RSUD Bengkulu Tengah.<sup>23</sup> Ningrum dan Agung, menyatakan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada CV. Metro.<sup>24</sup> Menurut Amrulloh dan Pamungkas, terdapat pengaruh signifikan antara kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan.<sup>25</sup> Pendapat serupa disampaikan oleh Sari dan Antari bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai Badan Pemeriksa Keuangan (BPK) Perwakilan Bali.<sup>26</sup> Putri dan Sahri menyatakan bahwa terdapat korelasi yang kuat antara variabel kecerdasan emosional dengan variabel kinerja kerja karyawan.<sup>27</sup> Pendapat yang terakhir dikemukakan oleh Widiastuti dan Yuliharsi

---

<sup>21</sup> Surya Syaputra Sabir, Rasjidin Abdullah, dan Reza Aril Ahri, "Pengaruh Beban Kerja Dan Pemberdayaan Terhadap Kecerdasan Emosional Dan Kelelahan Kerja ( Burnout ) Pada Mahasiswa Profesi Dokter Gigi Di RSGMP UNHAS," *Journal of Muslim Community Health (JMCH)* 1, no. 1 (2020): 15–28.

<sup>22</sup> Ibid.

<sup>23</sup> Ilham Nopianto, "Pengaruh Kecerdasan Emosional, Kompetensi Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Rsud Bengkulu Tengah," *Jurnal Manajemen Modal Insani Dan Bisnis* 1, No. 1 (2020): 107.

<sup>24</sup> Wahyu Widya Ningrum dan Putra Wisnu Agung, "Pengaruh Kecerdasan Emosional, Stres Kerja Dan Dukungan Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Cv. Metro," *Jurnal Penelitian Dan Kajian Ilmiah Fakultas Ekonomi Universitas Surakarta* 19, No. 2 (2021): 142.

<sup>25</sup> Amrulloh dan Pamungkas, "Analisis Konflik Peran Ganda, Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan Wanita Pada PT. Indomarco Prismatama Purwakarta," *Jurnal Ekonomi dan Bisnis* 8, No. 1 (2021): 40

<sup>26</sup> Ni Putu Litamara Yoga Padma Sari dan Ni Luh Sili Antari, "Pengaruh Kecerdasan Emosional Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Badan Pemeriksa Keuangan Provinsi Bali," *Journal Research Management (Jarma)* 02, No. 1 (2020): 108.

<sup>27</sup> Dita Marisa Putri dan Syaiful Sahri, "Pengaruh Kecerdasan Emosional Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Laju Perdana Indah Di Oku Timur," *Jurnal Kompetitif* 10, no. 2 (2021): 17.

bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja perawat pada RS Unand.<sup>28</sup>

Menurut Wicaksono dan Kharismasyah dalam sarannya yang menyatakan bahwa sebesar 87,5% kinerja karyawan dipengaruhi oleh variabel kecerdasan emosional, kepuasan kerja dan budaya organisasi.<sup>29</sup> Di dalam Juliantari et.al., menyarankan agar penelitian selanjutnya menggunakan lokasi penelitian yang berbeda yang belum diteliti oleh peneliti sebelumnya untuk mendapatkan temuan dan fenomena baru.<sup>30</sup> Di dalam penelitian tersebut, lokasi penelitian berada di Kota Denpasar sedangkan di dalam penelitian ini lokasi penelitian berada di Kota Bandar Lampung. Menurut Adittyta et.al. di dalam penelitiannya menyarankan agar menambahkan variabel yang akan diteliti yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan.<sup>31</sup> Dan menurut Budiana, kinerja karyawan PT. Pionirbeton Industri di Jawa Timur dipengaruhi sebesar 58.0% oleh stres kerja, penggajian dan pelatihan.<sup>32</sup> Oleh sebab itu, peneliti menambahkan variabel stres kerja di dalam penelitian ini.

Di dalam penelitian ini peneliti akan menjadikan variabel kecerdasan emosional sebagai variabel mediasi untuk melihat seberapa besar pengaruhnya terhadap hubungan antara stres kerja dan kinerja *driver* Gojek. Maka, peneliti akan mengangkat permasalahan tersebut dengan mengangkat judul penelitian: **“Peran Kecerdasan Emosional Dalam Memediasi Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja *Driver* Gojek Dalam Perspektif Ekonomi Islam (Studi Kasus *Driver* Gojek Bandar Lampung)”**.

---

<sup>28</sup> Yenni Widiastuti dan Yuliharsi, “Pengaruh Beban Kerja Dan Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Perawat Dengan Stres Kerja Sebagai Variabel Mediasi Pada Rumah Sakit Universitas Andalas,” *Menara Ekonomi* 7, no. 3 (2021): 97.

<sup>29</sup> Anggit Priyo Wicaksono dan Alfato Yusnar Kharismasyah, “Pengaruh Kecerdasan Emosional , Kepuasan Kerja Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan,” *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Terapan* 1, no. 1 (2021): 95.

<sup>30</sup> Ni Putu Rika Juliantari, I Wayan Sujana, dan Ni Nyoman Ari Novarini, “Pengaruh Kecerdasan Emosional Dan Stres Kerja Terhadap Produktivitas Karyawan Pada PT Matahari Duta Plaza Denpasar,” *Values* 2, no. 3 (2021): 718.

<sup>31</sup> Ariska Adittyta, Lidia Andini, dan Lailatus Sa’adah, “Pengaruh Kompetensi Dan Motivasi Terhadap Kinerja Dengan Pengembangan Karier Sebagai Variabel Mediasi” *JMK (Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan)* 6, no. 1 (2021): 57.

<sup>32</sup> Ilham Budiana, “Pengaruh Stres Kerja, Penggajian, Dan Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan,” *UMJ: UBHARA Management Journal* 1, no. 1 (2021): 198.

## C. Identifikasi dan Batasan Masalah

### 1. Identifikasi Masalah

- a. Gap teoritis di dalam penelitian ini berasal dari penelitian Adittyta et.al. (2021) yang berjudul “Pengaruh Kompetensi Dan Motivasi Terhadap Kinerja Dengan Pengembangan Karier Sebagai Variabel Mediasi” yang menyarankan agar menambahkan variabel yang akan diteliti yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Oleh sebab itu peneliti menambahkan variabel stres kerja dan kecerdasan emosional untuk menguji pengaruhnya terhadap variabel kinerja.
- b. Gap empiris di dalam penelitian ini berasal dari penelitian Juliantari et.al. (2021) yang berjudul “Pengaruh Kecerdasan Emosional Dan Stres Kerja Terhadap Produktivitas Karyawan Pada PT Matahari Duta Plaza Denpasar” yang memiliki keterbatasan lokasi penelitian yang hanya dilakukan di Kota Denpasar sedangkan di dalam penelitian ini lokasi penelitian berada di Kota Bandar Lampung.
- c. Gap praktis di dalam penelitian ini ialah sebanyak 88% *driver* Gojek di Bandar Lampung mengalami penurunan kinerja, 46% mengalami *suspend* dalam kurun waktu 1 tahun terakhir, 52% mengalami penilaian buruk dalam kurun waktu 1 tahun terakhir, dan sebanyak 82% mengalami penurunan orderan dalam kurun waktu 1 tahun terakhir.
- d. Menurut Budiana, kinerja karyawan PT. Pionirbeton Industri di Jawa Timur dipengaruhi sebesar 58.0% oleh stres kerja, penggajian dan pelatihan.
- e. Wicaksono dan Kharismasyah dalam penelitiannya menyatakan bahwa sebesar 87,5% kinerja karyawan dipengaruhi oleh variabel kecerdasan emosional, kepuasan kerja dan budaya organisasi.

## 2. Batasan Masalah

- a. Objek yang dijadikan penelitian adalah *driver* Gojek di Kota Bandar Lampung.
- b. Penelitian berfokus pada Peran Kecerdasan Emosional dalam Memediasi Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja *Driver* Gojek Dalam Perspektif Ekonomi Islam (Studi Kasus *Driver* Gojek Bandar Lampung).

## D. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, maka pokok permasalahan yang akan diangkat adalah sebagai berikut:

1. Apakah stres kerja berpengaruh terhadap kinerja *driver* Gojek Bandar Lampung?
2. Apakah stres kerja berpengaruh terhadap kecerdasan emosional *driver* Gojek Bandar Lampung?
3. Apakah kecerdasan emosional berpengaruh terhadap kinerja *driver* Gojek Bandar Lampung?
4. Apakah variabel kecerdasan emosional memengaruhi hubungan antara variabel stres kerja dan variabel kinerja *driver* Gojek Bandar Lampung?
5. Bagaimana stres kerja, kecerdasan emosional, dan kinerja *driver* Gojek Bandar Lampung dalam perspektif ekonomi Islam?

## E. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian yang hendak dicapai dalam penelitian ini berdasarkan rumusan masalah di atas adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh dari stres kerja terhadap kinerja *driver* Gojek Bandar Lampung.
2. Untuk mengetahui pengaruh dari stres kerja terhadap kecerdasan emosional *driver* Gojek Bandar Lampung.
3. Untuk mengetahui pengaruh dari kecerdasan emosional terhadap kinerja *driver* Gojek Bandar Lampung.

4. Untuk mengetahui apakah kecerdasan emosional memengaruhi hubungan antara variabel stres kerja dan variabel kinerja *driver* Gojek Bandar Lampung.
5. Untuk mengetahui bagaimana stres kerja, kecerdasan emosional, dan kinerja *driver* Gojek Bandar Lampung dalam perspektif ekonomi Islam.

## F. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis, yaitu sebagai berikut:

### 1. Manfaat Secara Teoritis

Penelitian mengenai Peran Kecerdasan Emosional Dalam Memediasi Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja *Driver* Gojek Dalam Perspektif Ekonomi Islam diharapkan dapat berguna bagi penelitian-penelitian dengan tema yang sama maupun relevan sehingga mampu memberikan kontribusi bagi pengembangan manajemen bisnis syariah.

### 2. Manfaat Secara Praktis

#### a. Bagi Peneliti

Melalui penelitian ini, peneliti dapat menerapkan ilmu pengetahuan yang telah diperoleh selama menempuh studi manajemen bisnis syariah ke dalam sebuah karya yang nyata. Selain itu, penelitian ini dapat digunakan untuk mencapai gelar sarjana (S1) di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.

#### b. Bagi Mahasiswa UIN Raden Intan Lampung

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan bagi peneliti selanjutnya sebagai referensi untuk penelitian yang berhubungan dengan aspek kinerja sumber daya manusia dan aspek yang mempengaruhi kinerja sumber daya manusia.



c. Bagi Pembaca

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan pemahaman pembaca mengenai hubungan dari tiap-tiap variabel dengan *driver* Gojek Bandar Lampung sebagai objek penelitiannya.

d. Manajemen Bisnis Syariah

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan atau referensi kepada manajemen bisnis syariah pada umumnya untuk meningkatkan pengetahuan manajemen sumber daya manusia pada bidang kinerja sumber daya manusia.

e. Bagi Perusahaan

Sebagai bahan informasi dan dapat memberikan bahan masukan yang berguna dalam hal ini pihak aplikator Gojek agar merumuskan strategi yang tepat untuk meningkatkan kinerja *driver* Gojek. Serta menjadi bahan masukan bagi perusahaan serupa dalam meningkatkan kinerja *driver* dan memperhatikan aspek-aspek yang mampu menurunkan kinerja.

## G. Kajian Penelitian Terdahulu yang Relevan

Adapun hasil-hasil dari penelitian terdahulu mengenai topik yang berkaitan dengan penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Tuty Sri Liestiati (2020)

“Analisis Pengaruh Kompetensi Profesional, Kredibilitas, dan Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Pilot”.

**Persamaan:** pada variabel X yaitu kecerdasan emosional dan variabel Y yaitu kinerja.

**Perbedaan:** penelitian difokuskan untuk meneliti kinerja *driver* Gojek, sedangkan penelitian sebelumnya difokuskan untuk meneliti kinerja pilot.

**Hasil:** Hasil uji deskriptif kuesioner pada variabel kecerdasan emosional dimensi yang memiliki nilai paling rendah adalah tingkat kesadaran diri (pengendalian diri).

2. Lia Agustiana Sari, Onsardi, Sri Ekowati (2020)

“Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Kepribadian Terhadap Kinerja Karyawan PT. BNI Syariah Bengkulu”

**Persamaan:** pada variabel X yaitu kecerdasan emosional dan variabel Y yaitu kinerja.

**Perbedaan:** penelitian difokuskan untuk meneliti kinerja *driver* Gojek, sedangkan penelitian sebelumnya difokuskan untuk meneliti kinerja karyawan PT. BNI Syariah Bengkulu. Selain itu, peneliti juga menambahkan variabel stres kerja sebagai pembeda dengan penelitian sebelumnya.

**Hasil:** kecerdasan emosional berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. BNI Syariah Bengkulu. Kecerdasan emosional dan kepribadian secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. BNI Syariah Bengkulu.

3. Mitri Nelsi (2021)

“Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. PLN (Persero) Area Pondok Aren, Tangerang Selatan”

**Persamaan:** pada variabel X yaitu stres kerja dan variabel Y yaitu kinerja.

**Perbedaan:** teknik pengambilan sampel dalam penelitian terdahulu adalah sampel jenuh, sedangkan di dalam penelitian ini menggunakan *cluster sampling* dalam pengambilan sampel.

**Hasil:** stres kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Hipotesis yang diajukan bahwa terdapat berpengaruh negatif signifikan antara stres kerja terhadap kinerja karyawan diterima.

4. Fatma Alfi Irandini , Untung Lasiyono, Tri Ariprowo (2021)  
“Pengaruh Stres Kerja, Budaya Organisasi & Kompetensi Individu Terhadap Kinerja Karyawan CV. Mega Jaya”

**Persamaan:** pada variabel X yaitu stres kerja dan variabel Y yaitu kinerja.

**Perbedaan:** di dalam penelitian sebelumnya, menggunakan variabel budaya organisasi & kompetensi individu. Sedangkan di dalam penelitian ini, peneliti menambahkan variabel kecerdasan emosional sebagai variabel mediasi antara variabel stres kerja dan kinerja.

**Hasil:** stres kerja terhadap kinerja karyawan CV. Mega Jaya tidak berpengaruh secara terpisah.

## H. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam penelitian ini terdiri dari lima bab. Bab-bab tersebut dapat diuraikan secara garis besar, yaitu sebagai berikut:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Dalam bab ini peneliti akan menyempurnakan usulan penelitian yang berisi tentang penegasan judul, latar belakang masalah, identifikasi masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, kajian penelitian terdahulu yang relevan, dan sistematika penulisan.

### **BAB II LANDASAN TEORI DAN PENGAJUAN HIPOTESIS**

Dalam bab ini peneliti akan menguraikan teori-teori yang melatar belakangi penelitian ini. Mulai dari teori yang berkaitan dengan manajemen, manajemen sumber daya manusia, kinerja, sumber daya manusia dalam perspektif Islam, kerangka pemikiran, dan pengajuan hipotesis.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Dalam bab ini peneliti akan menguraikan pengembangan metodologi yang terdiri dari tempat penelitian, jenis penelitian,

populasi, sampel, definisi operasional variabel, instrumen penelitian, dan teknik analisis data.

#### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Dalam bab ini peneliti akan menguraikan deskripsi data penelitian, pembahasan hasil penelitian, dan analisis.

#### **BAB V PENUTUP**

Dalam bab ini peneliti akan menguraikan kesimpulan dari pembahasan, berdasarkan serangkaian uji yang telah dilakukan. Serta saran-saran yang akan disampaikan kepada objek penelitian, pemerintah, konsumen, dan bagi penelitian selanjutnya.



## BAB V PENUTUP

### A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada *driver* Gojek Kota Bandar Lampung, maka peneliti menarik beberapa kesimpulan yakni sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh negatif dan signifikan antara variabel stres kerja terhadap kinerja. Berdasarkan data yang diperoleh, peneliti menemukan bahwa kinerja *driver* Gojek di Kota Bandar Lampung dipengaruhi oleh stres kerja yang mereka alami. Yakni semakin tinggi stres kerja yang dialami oleh *driver* Gojek di Kota Bandar Lampung, maka akan menurunkan kinerja *driver* Gojek di Kota Bandar Lampung. Banyak sekali faktor penyebab *driver* Gojek di Kota Bandar Lampung mengalami stres kerja, salah satu penyebabnya ialah penurunan orderan, penilaian *customer*, dan kondisi-kondisi yang tidak terduga di lapangan.
2. Terdapat pengaruh negatif dan signifikan antara variabel stres kerja terhadap kecerdasan emosional. Berdasarkan data yang diperoleh, peneliti menemukan bahwa kecerdasan emosional *driver* Gojek di Kota Bandar Lampung dipengaruhi oleh stres kerja yang mereka alami. Yakni semakin tinggi stres kerja yang dialami oleh *driver* Gojek di Kota Bandar Lampung, maka akan menurunkan kemampuan mengelola emosi yang dimiliki oleh *driver* Gojek di Kota Bandar Lampung.
3. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel kecerdasan emosional terhadap kinerja. Berdasarkan data yang diperoleh, peneliti menemukan bahwa kinerja *driver* Gojek di Kota Bandar Lampung dipengaruhi oleh kecerdasan emosional yang mereka miliki. Yakni semakin baik *driver* Gojek mengelola emosi dan mencari jalan keluar dalam mengatasinya, maka akan meningkatkan kinerja *driver* Gojek di Kota Bandar Lampung.

4. Berdasarkan pengujian hubungan variabel langsung, diperoleh hasil bahwa stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja. Kemudian berdasarkan pengujian hubungan variabel tidak langsung, diperoleh hasil bahwa stres kerja tetap berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja. Setelah dilakukan analisis, peneliti menemukan bahwa variabel kecerdasan emosional mampu memediasi secara parsial (*partial mediation*). Peneliti menemukan bahwa kemampuan *driver* Gojek dalam mengontrol emosi yang dimilikinya serta mencari jalan keluar dalam mengatasi emosi tersebut menjadi *intervening* dalam stres kerja yang dialami *driver* Gojek di Kota Bandar Lampung dan kinerja yang dihasilkan.
5. Kiat-kiat yang dapat dilakukan oleh *driver* Gojek dalam mengontrol stres kerja yang dialami bisa dilakukan dengan cara meningkatkan keimanan dan ketaqwaan kepada Allah SWT, senantiasa sabar dalam menghadapi segala persoalan yang dialami, mengingat Allah SWT dengan berdzikir, dan memperbanyak membaca dan mendengarkan Al-Qur'an. Kecerdasan emosional *driver* Gojek ditandai dengan perilaku yang senantiasa berkata baik ketika berkomunikasi dengan rekan *driver* Gojek dan *customer*, serta menahan amarah dalam kondisi apapun ketika bekerja. Ketika stres kerja mampu ditangani dengan baik dan diimbangi dengan pengendalian emosi yang baik pula, niscaya kinerja yang dihasilkan akan baik dan tentu saja sesuai dengan kinerja yang telah diajarkan di dalam agama Islam.

## **B. Rekomendasi**

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan di atas, peneliti mengemukakan beberapa saran yang mungkin bermanfaat bagi pihak-pihak terkait:

1. Bagi Peneliti

Peneliti berharap dapat memberikan ilmu pengetahuan baru mengenai masalah yang berkaitan dengan stres kerja,

kecerdasan emosional, dan kinerja. Serta memberikan kesempatan bagi peneliti dalam menerapkan teori-teori yang telah didapatkan dalam proses perkuliahan. Peneliti juga berharap untuk penelitian selanjutnya menambahkan variabel-variabel lain yang berkaitan dengan kinerja, dan yang memiliki kontribusi besar bagi kinerja dan kecerdasan emosional.

## 2. Bagi Perusahaan

Peneliti berharap kepada perusahaan Gojek Indonesia agar memberikan perhatian khusus kepada *driver* yang mengalami penurunan kinerja, serta melakukan evaluasi mengenai penyebab penurunan kinerja *driver*. Evaluasi tersebut dapat berupa penampungan aspirasi *driver* terkait permasalahan yang terjadi di lapangan, misalnya perspektif *driver* ketika diharuskan memenuhi target harian yang menyebabkan *driver* mengalami tekanan. Hal tersebut terkait dengan hasil penelitian, yang membuktikan bahwa stres kerja yang dialami oleh *driver* mampu mempengaruhi kinerja yang dihasilkan. Peneliti juga berharap kepada *driver* Gojek untuk senantiasa jujur ketika bekerja, seperti tidak melakukan *double job* dan melanggar norma-norma yang ada di Indonesia.

## 3. Bagi Akademisi

Peneliti berharap penelitian ini dapat dikembangkan secara berkesinambungan dan semakin lebih baik. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi peneliti selanjutnya dengan tema yang serupa.

## DAFTAR RUJUKAN

### Buku:

- Abdullah, Ma'ruf. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. 1st ed. Yogyakarta: Aswaja Pressindo, 2015.
- Agency, All. Tridhonanto dan Beranda. *Meraih Sukses Dengan Kecerdasan Emosional*. Jakarta: PT Gramedia, 2010.
- DF, Fajar Nur'aini. *Panduan Praktis Evaluasi Kinerja Karyawan*. Edited by Indah. Yogyakarta: Anak Hebat Indonesia, 2021.
- Fattah, A Hussein. *Kepuasan Kerja Dan Kinerja Pegawai*. Edited by Ratu Wardarita. Yogyakarta: Elmatara, 2017.
- Gibson James L. et al, *Organizations Behavior, Structure, Processes*. New York: McGraw-Hill, 2012
- Hasibuan, Malayu S.P. *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi Revisi*. Jakarta: PT Bumi Aksara, 2020.
- Hermawan, Iwan. *Metodologi Penelitian Pendidikan Kuantitatif, Kualitatif Dan Mixed Methode*. Edited by Cici Sri Rahayu. Kuningan: Hidayatul Quran Kuningan, 2019.
- Kartawan, Lina Marlina, dan Agus Susanto, *Manajemen Sumberdaya Insani*. Tasikmalaya: LPPM Universitas Siliwangi, 2018
- Lazarus Richard S., dan Susan Folkman. *Stress, Appraisal, and Coping*. New York: Springer Publish Company, Inc., 1984
- Mangkunegara, A. A. Anwar Prabu. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2019.
- Muhammad, Muslih. *Kecerdasan Emosi Menurut Al-Qur'an*. Jakarta Timur: Akbar Media Eka Sarana, 2010.
- Mulyatiningsih, Endang. *Riset Terapan Bidang Pendidikan & Teknik*. Edited by Apri Nuryanto. Yogyakarta: UNY Press, 2011.
- Nasional, Departemen Pendidikan. "Kamus Besar Bahasa Indonesia." Pusat Bahasa Edisi Kelima, n.d.
- Priyono dan Marnis, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, ed. Teddy Chandra, 1st ed. Sidoarjo: Zifatama Publisher, 2008



- Rozalinda. *Ekonomi Islam Teori Dan Aplikasinya Pada Aktivitas Ekonomi*. 1st ed. Depok: PT RajaGrafindo Persada, 2017.
- Sarwono, Jonathan. *Metode Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif*. Pertama. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2006.
- Shihab, M Quraish. *Corona Ujian Tuhan Sikap Muslim Menghadapinya*. Edited by Mutimmatun Nadhifah. Tangerang Selatan: Lentera Hati, 2020.
- Sofyani, Hafiez. *Modul Praktik Partial Least Square ( PLS )*. Yogyakarta: Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, n.d.
- Suciati, Wiwik. *Kiat Sukses Melalui Kecerdasan Emosional Dan Kemandirian Belajar*. Bandung: CV Rasi Terbit, 2016.
- Suryani, Ni Kadek, Dkk.,. *Kinerja Sumber Daya Manusia: Teori, Aplikasi Dan Penelitian*. Bandung: Nilacakra, 2020.
- Syahrum, dan Salim. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Edited by Rusydi Ananda. Bandung: Citapustaka Media, 2012.
- Taufikurrahman, Mohammad Thoha dan R. *Aktualisasi Nilai-Nilai Kecerdasan Emosional Dalam Manajemen Sumber Daya Manusia Di Perguruan Tinggi*. Edited by Moh. Afandi. Pemekasan: Duta Media Publishing, 2016.
- Thahir, Andi. *Psikologi Belajar: Buku Pengantar Dalam Memahami Psikologi Belajar*. tt.p: t.p, 2014.
- Thoha, Muhammad, dan R. Taufikurrahman. *Aktualisasi Nilai-Nilai Kecerdasan Emosional Dalam Manajemen Sumber Daya Manusia di Perguruan Tinngi*. ed. Moh. Afandi. Pemekasan: Duta Media Publishing, 2016
- Vanchapo, Antonius Rino. *Beban Kerja Dan Stres Kerja*. Edited by Namira Arsalan. Pasuruan: CV Penerbit Qiara Media, 2020.
- Wuwung, Olivia Cherly. *Strategi Pembelajaran Dan Kecerdasan Emosional*. Edited by Nurul Azizah. Surabaya: Scopindo Media Pustaka, 2020.

### **Jurnal:**

- Abdullah, Sandy Husein, Abas Mansur Tamam, dan Imas Kania Rahman. "Program Pembinaan Kematangan Emosi Anak Yatim Tingkat Siswa Sekolah Dasar." *Tawazaun* 14, no. 1

- (2021): 75. <https://doi.org/10.32832/tawazun.v14i1.3686>.
- Adam, Vebri, Jeni Wulandari, dan Hani Damayanti Aprillia. "Analisis Beban Kerja Dan Insentif Terhadap Kinerja Driver Gojek Di Bandar Lampung." *Jurnal Perspektif Bisnis* 3, no. 2 (2020): 107.
- Aditya, Ariska, Lidia Andini, dan Lailatus Sa'adah. "Pengaruh Kompetensi Dan Motivasi Terhadap Kinerja Dengan Pengembangan Karier Sebagai Variabel Mediasi Ariska." *JMK (Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan)* 6, no. 1 (2021): 57.
- Adriaman, Mahlil. "Upaya Hukum Terhadap Suspend Dalam Perjanjian Kemitraan Antara PT. Gojek Indonesia Dengan Driver." *Jurnal Hukum Respublica Universitas Lancang Kuning* 20, no. 2 (2021): 2.
- Amrulloh, Dedeng Abdul Gani, dan Siska Mulya Pamungkas. "Analisis Konflik Peran Ganda, Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan Wanita Pada PT. Indomarco Prismatama Purwakarta." *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis* 8, no. 1 (2021): 40.
- Ariono, Pradana Aditya, Ermina Istiqomah, dan M Syarif Hidayatullah. "Hubungan Persepsi Tuntutan Kerja Dengan Kecerdasan Emosional Pada Dosen Di Universitas Lambung Mangkurat." *Jurnal Kognisia* 1, no. 1 (2018): 102.
- Budiana, Ilham. "Pengaruh Stres Kerja, Penggajian, Dan Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan." *UMJ: UBHARA Management Journal* 1, no. 1 (2021): 198.
- Devina Nur Oktaviani, Nur Irmayanti. "Pengaruh Stress Kerja Terhadap Kinerja Karyawan." *Jurnal Psikologi Wijaya Putra* 2, no. 1 (2021): 21.
- Diputra, Ade Agus Diama Purwa, dan Ida Bagus Ketut Surya. "Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dimediasi Oleh Kepuasan Kerja Karyawan PT. Destination Asia Bali." *E-Jurnal Manajemen* 8, no. 2 (2019): 8012.
- Efratarigan, Thomas Pandawa, dan Elisabeth Sitepu. "Kecerdasan Emosional Dalam Mengatasi Tekanan Di Masa Akhir Studi."

*Teologi Pantekosta* 3, no. 1 (2020): 29.

- Geovanny, Bryan. “Pengaruh Kepribadian Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Kecerdasan Emosional Sebagai Variabel Mediasi (Studi Pada Kantor Perumda Air Minum Tirta Dhaha (PDAM) Kota Kediri).” *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB* 8, no. 2 (2020): 15.
- Handayani, Cyntia Novri, dan Mega Asri Zona. “Burnout, Emotional Intelligence, Dan Work - Life Balance Pada Karyawan Perusahaan Tekstil Di Sumatera Barat.” *Journal of Economics and Business* 02, no. 02 (2021): 94.
- Hariadi, Lucy, dan Jutono Gondohanindijo. “Model Koping Untuk Mengatasi Stres Belajar Matematika Melalui Aplikasi Berbasis Media Pembelajaran Interaktif (MPI) Pada Siswa Sekolah Dasar.” *Konferensi Ilmiah Pendidikan Universitas Pekalongan*, 2021, 34.
- Hendrawardani, Blandina, dan Masngudi. “Pengaruh Pendidikan Dan Pelatihan Perangkat Desa Terhadap Tingkat Pelayanan Publik Di Desa Bonjok Kidul.” *Jurnal E-Bis (Ekonomi-Bisnis)* 4, no. 2 (2020): 238.
- Hendriansa, Qodariah Barkah, dan Titin Hartini. “Analisis Pengaruh E-Commerce Dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Melalui Kepercayaan Sebagai Variabel Intervening Pada Bisnis Ritel Syariah Busana Muslim Di Kota Palembang.” *Jurnal Intelektualita: Keislaman, Sosial, Dan Sains* 10, no. 2 (2021): 254.
- Imaniah, Jiylan Fithri. “Pengaruh Kecerdasan Emosional Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Di Masa Pandemi Covid-19 (Studi Pada Karyawan RSI Siti Hajjar Sidoarjo)” 19 (n.d.): 13.
- Jaffisa, Tomi, dan Mirja Huwanji. “Peran Penyuluhan Agama Islam Kantor Urusan Agama Dalam Program Meminimalisi Pernikahan Dini Di Kecamatan Medan Barat.” *Jurnal Publik Reform Undhar Medan* 8 (2021): 91.
- Juliantari, Ni Putu Rika, I Wayan Sujana, dan Ni Nyoman Ari Novarini. “Pengaruh Kecerdasan Emosional Dan Stres Kerja

- Terhadap Produktivitas Karyawan Pada PT Matahari Duta Plaza Denpasar.” *Values* 2, no. 3 (2021): 718.
- Kurniawan, Rifki, Ratna Pujiastuti, dan Dian Safitri Pantja, “Stres , Kompensasi Dan Kepuasan Kerja Pada Komitmen Organisasi Di Karyawan PT Royal Korindah Purbalingga,” *Majalah Ilmiah Manajemen & Bisnis (MIMB)* 18, no. 2 (2021): 50.
- Latifah, Fitri Nur, dan et.al. “Analisa Perkembangan Manajemen Sumber Daya Insani Dalam Mewujudkan Perekonomian Yang Stabil.” *Izdihar: Jurnal Ekonomi Syariah* 1, no. 1 (2021): 123.
- Lukito, Leonardo Hendy, dan Ida Martini Alriani. “Pengaruh Beban Kerja, Lingkungan Kerja, Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Sinarmas Distribusi Nusantara Semarang.” *Jurnal Ekonomi Manajemen Dan Akuntansi*, no. 45 (2018): 35.
- Mahfud, Imam. “Kompensasi Dan Evaluasi Kinerja Dalam Perspektif Ilmu Ekonomi Islam.” *Madani Syari’ah* 2 (2019): 57.
- Manalu, Gunawan. “Analisis Pengaruh Status Kepegawaian Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai.” *Dinasti Review* 2, no. 3 (2021): 292–99.
- Mukaroh, Eka Nisatul dan Dhiona Ayu Nani. “Pengaruh Kecerdasan Emosional Dan Kecerdasan Spiritual Terhadap Kinerja Karyawan,” *Revenue: Jurnal Manajemen Bisnis Islam* 2, no. 1 (2021): 29.
- Ningrum, Wahyu Widya, dan Putra Wisnu Agung. “Pengaruh Kecerdasan Emosional, Stres Kerja Dan Dukungan Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan CV. Metro.” *Jurnal Penelitian Dan Kajian Ilmiah Fakultas Ekonomi Universitas Surakarta* 19, no. 2 (2021): 142.
- Nopianto, Ilham. “Pengaruh Kecerdasan Emosional, Kompetensi Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan RSUD Bengkulu Tengah.” *Jurnal Manajemen Modal Insani Dan Bisnis* 1, no. 1 (2020): 107.
- Praditya, Ilham, Rosmeli, dan Selamat Rahmadi. “Analisis Distribusi Pendapatan Transporter Online Di Kota Jambi ( Studi Kasus Pengemudi Gojek ).” *Jurnal Paradigma Ekonomika* 16, no. 4

- (2021): 844.
- Putri, Agnes Nur S., dan Et Al. “Pengaruh Kompetensi, Independensi Dan Integritas Terhadap Kualitas Audit.” *Prosiding Webinar*, n.d., 80.
- Putri, Citra Pertiwi, dan Et Al. “Pengaruh Stres Akademik Terhadap Academic Help Seeking Pada Mahasiswa Psikologi Unlam Dengan Indeks Prestasi Kumulatif Rendah.” *Jurnal Kognisia* 1, no. 2 (2018): 35.
- Putri, Dita Marisa, dan Syaiful Sahri. “Pengaruh Kecerdasan Emosional Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Laju Perdana Indah Di Oku Timur.” *Jurnal Kompetitif* 10, no. 2 (2021): 17.
- Putri, Oky Diana, dan Retno Muslinawati. “Kehadiran Ojek Online (Grab) Terhadap Eksistensi Ojek Konvensional Di Kabupaten Bojonegoro.” *JEMES – Jurnal Ekonomi Manajaemen Dan Sosial* 3, no. 1 (2020): 4.
- Rahman, Mufti Aulia, dan Et Al. “Populasi Monyet Ekor Panjang (Macaca Fascicularis) Di Kawasan Pesisir Pantai Nipah Pulo Aceh.” *Prosiding Seminar Nasional Biotik*, 2020, 53.
- Ratnasari, Yunita Eka, dan Et Al. “Hubungan Kecerdasan Spiritual Dengan Stres Pasien TB Paru Di Rumah Sakit Paru Jember.” *E-Journal Pustaka Kesehatan*, 9, no. 2 (2021): 121.
- Sabir, Surya Syaputra, Rasjidin Abdullah, dan Reza Aril Ahri. “Pengaruh Beban Kerja Dan Pemberdayaan Terhadap Kecerdasan Emosional Dan Kelelahan Kerja ( Burnout ) Pada Mahasiswa Profesi Dokter Gigi Di RSGMP UNHAS.” *Journal of Muslim Community Health (JMCH)* 1, no. 1 (2020): 15–28.
- Saraswati, Ni Putu Ayu Sintya, dan Et Al. “Pengaruh Disiplin Kerja Dan Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan Di Mediasi Oleh Kepuasan Kerja Karyawan Pada PT. Angkasa Pura Support Bali Di Kabupaten Badung.” *JENIUS* 4, no. 3 (2021): 227.
- Sari, Della Novita, et.al. “Hubungan Stres Orang Tua Terhadap Emosional Anak Pada Pembelajaran Online Di MTs. Ar-

- Rahman Ciracas.” *Cakrawala Ilmiah Mahasiswa* 1, no. 2 (2021): 112. <https://doi.org/10.30998/ocim.v1i2.4708>.
- Sari, Ni Putu Litamara Yoga Padma, dan Ni Luh Sili Antari. “Pengaruh Kecerdasan Emosional Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Badan Pemeriksa Keuangan Provinsi Bali.” *Journal Research Management (JARMA)* 02, no. 1 (2020): 108.
- Setiyorini, Anis, dan Joko Kuncoro. “Hubungan Antara Kecerdasan Emosi Dengan Tingkat Stress Terhadap Program Wajib Asrama Dan Pendidikan Semi Militer Pada Taruna Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang.” *Proyeksi* 14, no. 1 (2019): 71.
- Siswoyo, Agung Harsanto Eko, dan Lilis Sulistyani. “Dampak Stres Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Dengan Kecerdasan Emosional Dan Komitmen Organisasi.” *Bhirawa: Jurnal of Marketing and Commerce* 5, no. 1 (2020): 32.
- Siti Urbayatun, Wahyu Widhiarso. “Variabel Mediator Dan Moderator Dalam Penelitian Psikologi Kesehatan Masyarakat” 39, no. 2 (2012): 180–88.
- Sono, Nanda Hidayan, Lukman Hakim, dan Lusi Oktaviani. “Etos Kerja Islam Sebagai Upaya Meningkatkan Kinerja.” *Prosiding Seminar Nasional Dan Call For Paper Ekonomi Dan Bisnis*, 2017, 414.
- Sukmono, Ardy, dan Et Al. “Analisis Kompensasi, Stres Dan Disiplin Terhadap Kinerja Pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tulungagung.” *Otonomi* 20, no. 2 (2020): 332.
- Urbayatun, Siti, dan Wahyu Widhiarso. “Variabel Mediator dan Moderator Dalam Penelitian Psikologi Kesehatan Masyarakat”. 39 no. 2 (2012)
- Wahyono, Anang Tri, dan Achmad Yani. “Analisis Pengaruh Employee Engagement , Kepuasan Kerja Dan Stress Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Indomaret.” *Jurnal Ilmu Manajemen Dan Akuntansi Terapan (JIMAT)* 12, no. 2 (2021): 235.
- Wiadnyana, Dewa Gde Ady, Gede Gama, and Putu Agus Eka Rismawan. “Pengaruh Kecerdasan Emosional, Kedisiplinan

Dan Kompensasi Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gianyar.” *Jurnal Emas* 2, no. 2 (2021): 12.

Wicaksono, Anggit Priyo, dan Alfato Yusnar Kharismasyah. “Pengaruh Kecerdasan Emosional , Kepuasan Kerja Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan.” *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Terapan* 1, no. 1 (2021): 95.

Widiastuti, Yenni, dan Yuliharsi. “Pengaruh Beban Kerja Dan Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Perawat Dengan Stres Kerja Sebagai Variabel Mediasi Pada Rumah Sakit Universitas Andalas.” *Menara Ekonomi* 7, no. 3 (2021): 97.

Yuliana. “Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Kutai Barat.” *Administrasi Publik* 2, no. 4 (2020).

**Website:**

“[Https://Diskominfo.Bandarlampungkota.Go.Id](https://Diskominfo.Bandarlampungkota.Go.Id),” 2021.

