

## Pengaruh *Quality of Human Resources, Emotional Intelligence* dan *Organization Culture* Terhadap Kinerja Karyawan

David Lumban Tobing<sup>1</sup> Zulkarnain Siregar<sup>2</sup>

Program Studi Manajen, Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Medan,  
Kota Medan, Provinsi Sumatera Utara, Indonesia<sup>1,2</sup>

Email: [davidlumbantobing19@gmail.com](mailto:davidlumbantobing19@gmail.com)<sup>1</sup>

### Abstrak

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang bertujuan untuk mengetahui Pengaruh (1)Quality Human Resources terhadap Kinerja Karyawan, (2)Emotional Intelligence terhadap Kinerja Karyawan, (3)Organization Culture Terhadap Kinerja Karyawan, (4)Emotional Intelligence Terhadap Organization Culture dan (5)Emotional Intelligence terhadap Kinerja Karyawan melalui Organization Culture. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah slovin dengan sampel sebanyak 118 orang karyawan. Teknik pengumpulan data dalam penelitian dilakukan dengan Evaluasi Model Pengukuran (Outer Model) dan Evaluasi Model Struktur (Inner Model) dan Uji Hipotesis dengan menggunakan Smart PLS 4.0. Berdasarkan hasil penelitian uji hipotesis menunjukkan bahwa (1)Quality Human Resources berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan. (2)Emotional Intelligence berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan. (3)Organization Culture berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan. (4)Emotional Intelligence berpengaruh positif dan signifikan terhadap Organization Culture. (5)Emotional Intelligence berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan melalui Organization Culture.

**Kata Kunci:** Quality Human Resources, Emotional Intelligence, Organization Culture, Kinerja Karyawan

### Abstract

*This research is a quantitative study which aims to determine the effect of (1) Quality Human Resources on Employee Performance, (2) Emotional Intelligence on Employee Performance, (3) Organization Culture on Employee Performance, (4) Emotional Intelligence on Organization Culture and (5) Emotional Intelligence on Employee Performance through Organization Culture. The sampling technique used was slovin with a sample of 118 employees. The data collection technique in the research was carried out using Measurement Model Evaluation (Outer Model) and Structure Model Evaluation (Inner Model) and Hypothesis Testing using Smart PLS 4.0. Based on the results of hypothesis testing research, it shows that (1) Quality Human Resources has a positive and significant effect on Employee Performance. (2) Emotional Intelligence has a positive and significant effect on Employee Performance. (3) Organization Culture has a positive and significant effect on Employee Performance. (4) Emotional Intelligence has a positive and significant effect on Organization Culture. (5) Emotional Intelligence has a positive and significant effect on Employee Performance through Organization Culture.*

**Keywords:** Quality Human Resources, Emotional Intelligence, Organization Culture, Employee Performance



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/).

### PENDAHULUAN

Perusahaan membutuhkan karyawan untuk dapat menjalankan proses produksi sesuai dengan target dan tujuan perusahaan (Handoyo & Setiawan, 2018). Hingga saat ini, kinerja dari karyawan suatu perusahaan memiliki peranan yang sangat penting dalam berbagai sektor usaha. Dalam perusahaan sendiri, kinerja pegawai atau karyawan memegang peranan sangat penting disamping sumber daya manusia pada perusahaan mengakibatkan sebuah perusahaan harus menganggarkan sejumlah dana yang cukup besar untuk peningkatan sumber daya tersebut dalam berbagai macam cara. Kinerja karyawan merupakan hal yang perlu

diperhatikan perusahaan agar dapat memenuhi kebutuhan produksi perusahaan. (Audia et al 2022) Kinerja karyawan pada umumnya merupakan tolak ukur yang digunakan oleh perusahaan di dalam melakukan penilaian terhadap karyawannya. Karyawan yang memiliki kinerja sesuai dengan standar atau bahkan melebihinya dapat diberikan penghargaan atau sebaliknya, bagi yang belum dapat mencapai standar yang ditentukan dapat dikenakan konsekuensi. Bentuk-bentuk penghargaan dan konsekuensi dapat berupa promosi jabatan, kenaikan kompensasi, mutasi, hingga pemberhentian kerja. Melalui proses penilaian kinerja perusahaan juga dapat mengetahui sudah sejauh mana tujuannya tercapai. (Widjaja 2021)

Kualitas sumber daya manusia merupakan faktor terpenting dalam keberhasilan sebuah perusahaan. Kualitas kerja karyawan yang baik akan sangat mempermudah suatu perusahaan atau organisasi untuk mencapai tujuan yang diinginkan (Ariansyah & Roni 2023). Keberhasilan perusahaan mencapai tujuannya sangat bergantung pada kualitas sumber daya manusianya karena sumber dayamanusia berkaitan secara langsung dengan proses produksi, sumber daya manusia yang bagus akan menghasilkan proses produksi yang baik. (Busro, 2018) Kecerdasan emosional (emotional intelligence) situasi dimana seseorang harus mampu mengendalikan diri, semangat, emosi, dan bertahan menghadapi stress yang bisa saja terjadi dikarenakan hal apapun baik dalam lingkungan kerja maupun diluar lingkungan kerjayang akan membawa dampak yang buruk ke depannya (Tahuna & Asaloei 2017). Sudah tidak dapat dipungkiri bahwa kesuksesan dan keberhasilan seseorang tidak hanya ditentukan oleh kecerdasan intelektual saja tetapi keberhasilan dan kesuksesan atau kinerja seorang juga dipengaruhi oleh kecerdasan emosional (EQ). (Rauf et al 2019)

Budaya organisasi merupakan norma, nilai-nilai, asumsi, kepercayaan, filsafat, kebiasaan organisasi, dan sebagainya (isi budaya organisasi) yang dikembangkan dalam waktu yang lama oleh pendiri, pemimpin, dan anggota organisasi yang disosialisasikan dan diajarkan kepada anggota baru serta diterapkan dalam aktivitas organisasi sehingga mempengaruhi pola pikir, sikap, dan perilaku anggota organisasi dalam memproduksi produk, melayani para konsumen, dan mencapai tujuan organisasi. (Sulastri et al 2017) Anggota organisasi (sumber daya manusia) yang memiliki kecerdasan emosional yang tinggi akan lebih mudah menerima perubahan yang terjadi dalam organisasi dan dapat mengimplementasikan dengan lebih baik norma-norma dan aturan yang berlaku didalam organisasi(budaya organisasi) dibandingkan karyawan dengan tingkat kecerdasan emosional yang rendah, sehingga mampu meningkatkan kinerja karyawan menjadi lebih baik. Pembentukan sikap empati sebagai norma-norma organisasi akan mendorong terciptanya hubungan-hubungan dan jaringan sosial yang baik. Individu-individu yang lebih mudah menunjukkan sikap empati, lebih mampu membentuk hubungan-hubungan yang kuat, sehingga terbentuklah sistem penunjang yang kohesif dalam tubuh organisasi. Lebih lanjut, kesatupaduan organisasi akan menumbuhkan ekspresi inovatif dan kepercayaan, maupun pengambilan keputusan yang efisien dan peningkatan kinerja karyawan secara menyeluruh. (Merlyn Kurniawati 2016)

PT. Kreasi Kotak Megah merupakan penyedia kemasan kotak karton bergelombang untuk pasar Industri di Sumatera Utara, Indonesia. Segmen pasar kami meliputi Kertas & Tisu, Minyak Sawit, Mie Instan, Makanan Ringan, Makanan Laut Beku, Air Mineral & Perasa, Unggas, Elektronik, Suku Cadang, Apotek, Sabun, Kemasan Plastik, dll. Mangkunegara (2016) Mengungkapkan bahwa kinerja karyawan adalah hasil kerja secara kualitatif dan kuantitatif yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugas-nya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. (Nurazis 2018) Mengatakan bahwa salah satu tolak ukur keberhasilan sebuah perusahaan adalah kinerja karyawan. Seorang karyawan dikatakan memiliki kinerja yang baik bila memiliki tanggung jawab atas setiap pekerjaan yang diberikan oleh perusahaan. Sebuah perusahaan yang bergerak di bidang penjualan tentunya bertujuan

untuk mendapatkan keuntungan yang optimal dan meminimalisir kerugian yang ada. Perusahaan yang mengalami permasalahan kerusakan atau kecacatan produk akan mengalami siklus retur penjualan (Miranti et al. 2021). Hal ini juga terjadi pada perusahaan PT. Kreasi Kotak Megah yang diketahui melalui wawancara pada bagian mill office 10 Januari 2024 dan fenomena kenaikan produk retur dengan keluhan produk cacat(tidak sesuai), retur penjualan merupakan pengembalian barang oleh pembeli kepada penjual dengan alasan tertentu (Ramdhany 2016). Peningkatan jumlah retur menunjukkan bahwa kinerja karyawan tidak optimal yang mengacu pada 4 indikator yaitu kualitas kerja yang dihasilkan tidak optimal yang dapat dilihat dari produk retur yang meningkat setiap bulan pada 2023, kuantitas kerja yang tidak optimal karena jumlah yang di tetapkan tidak tercapai dengan target 40.000 kg/bulan tetapi terdapat produk cacat dan tentunya tidak bisa di jual dikarenakan produk yang dihasilkan mengalami cacat(tidak sesuai), pelaksanaan tugas tidak optimal dikarenakan instruksi yang telah di berikan tidak sesuai dengan produk yang dihasilkan sehingga terjadi produk retur dan tanggung jawab terhadap produk yang seharusnya direalisasikan menjadi produk yang bagus tapi tidak dengan dihasilkannya produk cacat (Mangkunegara 2017). Jumlah produk retur terus meningkat pada perusahaan PT. Kreasi Kotak Megah tahun 2023.

**Tabel 1. Barang Retur dan Produksi Tercapai (kinerja karyawan) Selama Tahun 2023**

No.	Bulan	Produksi Tercapai	Produk Retur
1.	Januari	97,5 %	1.000 kg (1 ton)
2.	Februari	96,2 %	1.500 kg (1,5 ton)
3.	Maret	95%	2.000 kg (2 ton)
4.	April	93,7%	2.500 kg (2,5 ton)
5.	Mei	92,5%	3.000 kg (3 ton)
6.	Juni	91,2%	3.500 kg (3,5 ton)
7.	Juli	91,2%	3.500 kg (3,5 ton)
8.	Agustus	90%	4.000 kg (4 ton)
9.	September	90%	4.000 kg (4 ton)
10.	Oktober	88,7%	4.5000 kg (4,5 ton)
11.	November	87,5%	5.000 kg (5 ton)
12.	Desember	87,5%	5.000 kg (5 ton)

Sumber: PT.Kreasi Kotak Megah

Terlihat pada tabel 1 bahwa kenaikan produk retur mempengaruhi produk tercapai, dikarenakan barang cacat tidak mungkin akan di terima oleh konsumen. Dengan pergerakan produksi tercapai tiap bulan yang terus berkurang selama setiap bulan. Oleh karena itu kuantitas tidak tercapai karena jumlah dari produksi terdapat barang retur yang seharusnya tidak ada produk cacat. Kualitas sumber daya manusia merupakan pengetahuan, keterampilan dan kemampuan seorang yang dapat digunakan untuk menghasilkan layanan profesional dan ditegaskan pentingnya kontribusi SDM yang kompeten pada kinerja karyawan (Karendra 2014). Sehingga sebuah kualitas, haruslah dilibatkan dalam konteks kinerja yang merupakan bagian profesi seseorang. Karenanya, tidak mengherankan apabila kualitas sumber daya manusia yang tinggi berdampak pada kinerja yang muncul pada kaum profesional. Untuk melihat gambaran terkait *quality human resources* (kualitas sumber daya manusia) berdasarkan kemampuan karyawan dalam menyelesaikan pekerjaannya yang menyangkut pengetahuan, keterampilan dan kemampuan (Sutrisno 2017).pada PT. Kreasi Kotak Megah maka dilakukan pra- survey terhadap 30 karyawan yang dapat dilihat pada tabel 2:

**Tabel 2. Perolehan Pra-Survey Quality Human Resources (Kualitas Sumber Daya Manusia) pada PT.Kreasi Kotak Megah**

No.	Pernyataan	Ya	Tidak
1.	Mampu memecahkan permasalahan pada tugas-tugas	16 Karyawan/53 %	14 Karyawan/46 %
2.	Memiliki pemahaman yang luas sehingga dapat mengambil keputusan yang berdampak pada bidang pekerjaan	11 Karyawan/36 %	19 Karyawan/63 %
3.	Dapat mengoperasikan alat bantu pekerjaan selalu baik	14 Karyawan/46 %	16 Karyawan/53 %
4.	Selalu lancar menggunakan fasilitas teknologi yang ada di perusahaan untuk memperlancar pekerjaan	13 Karyawan/43 %	17 Karyawan/57 %
5.	Bersikap loyal (setia) terhadap perusahaan	18 Karyawan/60 %	12 Karyawan/40 %
6.	Saling Bekerja Sama dengan rekan kerja	14 Karyawan/46 %	16 Karyawan/53 %

Sumber: Perolehan Hasil Pra-Survei

Berdasarkan tabel 2 hasil pra-survey diatas yang digunakan untuk menilai *quality human resources* (kualitas sumber daya manusia) pada PT. Kreasi Kotak Megah ke negatif. Indikator tertinggi dalam menilai kualitas sumber daya manusia pada karyawan PT. Kreasi Kotak Megah, yaitu di pernyataan, “Memiliki pemahaman yang luas sehingga dapat mengambil keputusan yang berdampak positif pada bidang pekerjaan” sebanyak 63% mengatakan tidak, disusul oleh pertanyaan, “Dapat menggunakan fasilitas teknologi yang ada di perusahaan untuk memperlancar pekerjaan” sebanyak 56% karyawan mengatakan tidak. Di kutip dari pernyataan (Sutrisno 2017) kualitas sumber daya memiliki kemampuan karyawan dalam menyelesaikan pekerjaannya yang menyangkut pengetahuan, keterampilan dan kemampuan tidak terpenuhi, dengan relevansi yang dapat dilihat pada hasil Pra-Survey dominan TIDAK yang artinya sumberdaya manusia pada perusahaan tidak memiliki pengetahuan, keterampilan dan kemampuan optimal yang mengakibatkan hasil kinerja tidak sesuai.

Bahwa Kecerdasan emosional memiliki arti yang sederhana yaitu keterampilan menggunakan emosi secara efektif untuk mencapai sebuah tujuan dan mampu membangun suatu hubungan yang baik serta mampu meraih kesuksesan di tempat kerja (Hamidah et al. 2016). Mengelola emosi dengan baik dan dapat digunakan secara selaras dengan nalar, seperti pengetahuan tentang temperamen, belajar mengatur suasana hati, mengenali perasaan orang lain dan mengontrol emosi yang tidak produktif. Untuk meningkatkan kinerja karyawan faktor yang memengaruhi adalah karyawan harus mempunyai kecerdasan emosional tinggi, karyawan dimotivasi bekerja dengan harapan membawa kondisi yang lebih baik yang mampu berpengaruh kepada pikiran dan tindakan karyawan (Widyanti Ula 2020). Karyawan yang tidak dapat mengelola emosinya akibat ketidakmampuan mengenali emosi dirinya sendiri dan orang lain yang sangat berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Untuk melihat gambaran terkait *emotional intelligence* (kecerdasan emosional) berdasarkan kesadaran diri, pengaturan diri, optimis, mengenali emosi orang lain, dan keterampilan sosial (Goleman 2020). pada PT. Kreasi Kotak Megah maka dilakukan pra- survey terhadap 30 karyawan yang dapat dilihat pada tabel 3:

**Tabel 3. Perolehan Pra-Survey Emotional Intelligence (Kecerdasan Emosional) pada PT.KREASI KOTAK MEGAH**

No.	Pernyataan	Ya	Tidak
1.	Saya mampu mengenali emosi diri saya.	10 Karyawan/33 %	20 Karyawan/67 %
2.	Saya dapat mengetahui kekurangan dan kelebihan yang saya miliki.	16 Karyawan/53 %	14 Karyawan/47 %
3.	Sifat atau kepribadian yang saya miliki membuat saya dapat dipercaya oleh rekan kerja dalam tugas.	17 Karyawan/57 %	13 Karyawan/43 %

4.	Mengontrol dan mengendalikan pada kondisi dan situasi apapun.	12 Karyawan/40 %	18 Karyawan/60 %
5.	Saya selalu memiliki sikap optimis untuk meraih tujuan yang saya inginkan.	16 Karyawan/53 %	14 Karyawan/47 %
6.	Tidak mudah Putus asa saat sedang mengalami kegagalan dalam bekerja.	17 Karyawan/57 %	13 Karyawan/43 %
7.	Saat rekan kerja terkena musibah, saya dapat merasakan apa yang rekan kerja saya rasakan.	10 Karyawan/33 %	20 Karyawan/67 %
8.	Mengerti apabila rekan kerja mengalami masalah.	12 Karyawan/40 %	18 Karyawan/60 %
9.	Saya mudah beradaptasi dengan orang lain, bahkan pada orang yang baru dikenal.	11 Karyawan/37 %	19 Karyawan/63 %
10.	Ketika rekan kerja berbicara saya menjadi pendengar yang baik dan memberikan respon yang tepat.	13 Karyawan/43 %	17 Karyawan/57 %

Sumber: Perolehan Hasil Pra-Survey

Berdasarkan tabel 3 hasil pra-survey diatas yang digunakan untuk menilai *emotional intelligence* (kecerdasan emosional) pada PT. Kreasi Kotak Megah ke negatif. Indikator tertinggi dalam menilai kecerdasan emosional pada karyawan PT. Kreasi Kotak Megah, yaitu di pernyataan, "Saya mampu mengenali emosi diri saya dan Saat rekan kerja terkena musibah, saya dapat merasakan apa yang rekan kerja saya rasakan." sebanyak 67% mengatakan tidak, disusul oleh pertanyaan, "Saya mudah beradaptasi dengan orang lain, bahkan pada orang yang baru dikenal." sebanyak 63% karyawan mengatakan tidak. Di kutip dari pernyataan (Goleman 2020) kecerdasan emosional memiliki kesadaran diri, pengaturan diri, optimis, mengenali emosi orang lain, dan keterampilan sosial tidak terpenuhi, dengan relevansi yang dapat dilihat pada hasil Pra-Survey dominan TIDAK yang artinya sumberdaya manusia pada perusahaan tidak memiliki secara optimal kesadaran diri, pengaturan diri, optimis, mengenali emosi orang lain, dan keterampilan sosial yang mengakibatkan hasil kinerja tidak sesuai.

Budaya organisasi merupakan suatu kekuatan sosial yang tidak tampak, yang dapat menggerakkan orang-orang dalam suatu organisasi untuk melakukan aktivitas kerja (S. Manik & Megawati 2019). Budaya organisasi merupakan faktor yang memiliki peran cukup penting bagi keberlangsungan organisasi. Salah satu fungsi budaya organisasi yaitu sebagai pedoman kerja bagi karyawan. Dengan adanya budaya organisasi sebagai pedoman maka budaya organisasi dapat menjadi perekat hubungan antara sesama karyawan, dan sebagai pemberi aura positif untuk kelancaran kinerja. Untuk mencapai kinerja yang baik, maka salah satu faktor penting yang perlu menjadi perhatian adalah persoalan budaya organisasi. Sekalipun karyawan tersebut mampu memperlihatkan kinerja yang baik, tetapi jika tidak mampu menjaga perilaku sesuai dengan yang diyakini oleh perusahaan, maka karyawan tersebut tetap tidak dianggap sebagai cerminan karyawan yang berkinerja baik (Nuryadin & Irfan 2022). Untuk melihat gambaran terkait *Organization Culture* (budaya organisasi) berdasarkan inisiatif perseorangan, toleransi terhadap resiko, pengawasan, management support, dan pola komunikasi (Wibowo dalam Darmawati et al. 2022) pada PT. Kreasi Kotak Megah maka dilakukan pra- survey terhadap 30 karyawan yang dapat dilihat pada tabel 4:

**Tabel 4. Perolehan Pra-Survey *Organization Culture* (Budaya Organisasi) pada PT.KREASI KOTAK MEGAH**

No.	Pernyataan	Ya	Tidak
1.	Karyawan menyelesaikan tugas yang terdapat hambatan dengan inisiatif sendiri.	17 Karyawan/57 %	13 Karyawan/43 %
2.	Karyawan berusaha mengeluarkan pendapat jika perusahaan terkena masalah.	11 Karyawan/37 %	19 Karyawan/63 %
3.	Perusahaan mengajak karyawan untuk membantu perencanaan perusahaan.	12 Karyawan/40 %	18 Karyawan/60 %

4.	Perusahaan mengadakan pelatihan kerja untuk karyawan.	14 Karyawan/47 %	16 Karyawan/53 %
5.	Perusahaan selalu memperhatikan kebutuhan karyawan.	16 Karyawan/53 %	14 Karyawan/47 %
6.	Perusahaan selalu memperhatikan kesejahteraan karyawan.	17 Karyawan/57 %	13 Karyawan/43 %
7.	Manajer memperhatikan kepentingan karyawan yang mengalami kesulitan dalam bekerja.	14 Karyawan/47 %	16 Karyawan/53 %
8.	Manajer memberikan motivasi kepada karyawan dalam menjalankan tugasnya.	12 Karyawan/40 %	18 Karyawan/60 %
9.	Komunikasi atasan dan bawahan selalu terjalin dengan baik.	13 Karyawan/43 %	17 Karyawan/57 %
10.	Komunikasi antar bawahan dengan bawahan selalu terjalin dengan baik.	16 Karyawan/53 %	14 Karyawan/47 %

Sumber: Perolehan Hasil Pra-Survey

Berdasarkan tabel 4 hasil pra-survey diatas yang digunakan untuk menilai *organization culture* (budaya organisasi) pada PT. Kreasi Kotak Megah ke negatif. Indikator tertinggi dalam menilai budaya organisasi pada karyawan PT.Kreasi Kotak Megah, yaitu di pernyataan, “Karyawan berusaha mengeluarkan pendapat jika perusahaan terkena masalah.” sebanyak 63% mengatakan tidak, disusul oleh pertanyaan, “Perusahaan mengajak karyawan untuk membantu perencanaan perusahaan dan Manajer memberikan motivasi kepada karyawan dalam menjalankan tugasnya.” sebanyak 60% karyawan mengatakan tidak. Di kutip dari pernyataan Wibowo dalam (Darmawati et al. 2022) budaya organisasi memiliki inisiatif perseorangan, toleransi terhadap resiko, pengawasan, management support, dan pola komunikasi tidak terpenuhi, dengan relevansi yang dapat dilihat pada hasil Pra-Survey dominan TIDAK yang artinya budaya organisasi pada perusahaan tidak dimiliki secara optimal sesuai inisiatif perseorangan, toleransi terhadap resiko, pengawasan, management support, dan pola komunikasi yang mengakibatkan hasil kinerja tidak sesuai.

Selain fenomena penelitian ini dilakukan karna adanya research gap antara penelitian-penelitian sebelumnya. *Quality Human Resources* (Kualitas sumber daya manusia) (X1) terhadap kinerja karyawan (Y) berdasarkan penelitian (Heliyani et al. 2017) berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan, sedangkan penelitian (Amaliyyah et al. 2017) menunjukkan kualitas sumber daya manusia berpengaruh negative terhadap kinerja karyawan. Faktor lain yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan adalah *emotional intelligence* (kecerdasan emosional) (Sari & Frinaldi 2022). Kecerdasan emosional adalah kemampuan seseorang untuk mengenali emosi diri, mengelola emosi, memotivasi diri sendiri, mengenali emosi orang lain (empati) dan kemampuan untuk membina hubungan (kerja sama) dengan orang lain (Idrus et al 2020). Kecerdasan emosional juga dituntut digunakan dalam situasi situasi tugas yang membutuhkan tingkat pengetahuan dan ketrampilan yang biasanya didasarkan pada pengalaman (Marga 2016), dan disini dari penelitian-penelitian terdahulu peneliti juga menemukan perbedaan-perbedaan hasil penelitian yaitu, menurut (Millah et al. 2023) kecerdasan emosional berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan sedangkan, menurut (Alji Nurhuda & Irfani 2023) kecerdasan emosional berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.

Dan faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan juga *organization culture* (budaya organisasi) (Metriana & Irwansyah 2017). Budaya organisasi merupakan nilai-nilai dan norma yang dianut dan dijalankan oleh sebuah organisasi terkait dengan lingkungan di mana organisasi tersebut berjalan kegiatannya, adanya kesesuaian antara nilai pribadi dengan nilai perusahaan akan meningkatkan kinerja (Rivai 2020), dan dari hasil penelitian terdahulu peneliti menemukan hasil yang berbeda yaitu yang pertama menurut (Yandri & Aziz 2021)

menyatakan budaya organisasi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Namun menurut (Dwi Jemiyanto 2018) menyatakan budaya organisasi berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan. Berdasarkan fenomena dan research gap yang terjadi di Kantor PT. Kreasi Kotak Megah mempengaruhi kinerja yang telah diuraikan diatas, Maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan menuangkannya dalam proposal dengan judul " Pengaruh *Quality Of Human Resources, Emotional Intelligence Dan Organization Culture* Terhadap Kinerja Karyawan PT.Kreasi Kotak Megah".

Permasalahan berikut dapat diidentifikasi berdasarkan latar belakang masalah yang telah disebutkan: Masih ditemukannya kinerja karyawan PT. Kreasi Kotak Megah yang tidak optimal dalam melakukan pekerjaannya. Masih ditemukannya karyawan dengan pemahaman serta kelancaran pengendalian teknologi tidak selalu benar sehingga mengganggu proses pekerjaannya. Terdapat karyawan yang tidak dapat mengenali emosi diri, tidak dapat emosi emosi setiap saat dan kepekaan terhadap rekan kerja sehingga berdampak pada proses dalam melakukan pekerjaannya. Rendahnya inisiatif karyawan terhadap keadaan perusahaan, minim ajakan dalam penyampaian pendapat karyawan untuk perencanaan perusahaan dan motivasi manager tidak terealisasikan dengan sempurna sehingga berdampak pada kinerja karyawan tidak optimal. Penulis membatasi permasalahan dengan tujuan agar pembahasan dalam penelitian tidak meluas dan menghindari kesalahan persepsi serta mengingat keterbatasan penulis, maka perlu dilakukan pembatasan masalah antara lain: Pengaruh *Quality Of Human Resources, Emotional Intelligence Dan Organization Culture* Terhadap Kinerja Karyawan Pt. Kreasi Kotak Megah. Dalam permasalahan yang telah dijelaskan dalam latar belakang di atas, maka dirumuskan masalah penelitian ini adalah: Apakah terdapat pengaruh quality human resources terhadap kinerja karyawan PT. Kreasi Kotak Megah? Apakah terdapat pengaruh emotional intelligence terhadap kinerja karyawan PT. Kreasi Kotak Megah? Apakah terdapat pengaruh organization culture terhadap kinerja karyawan PT. Kreasi Kotak Megah? Apakah terdapat pengaruh emotional intelligence terhadap kinerja karyawan PT. Kreasi Kotak Megah yang di mediasi organization culture? Apakah terdapat pengaruh quality human resources, emotional intelligence dan organization culture terhadap kinerja karyawan PT. Kreasi Kotak Megah?

### **Kerangka Teoritis Kinerja Karyawan**

Menurut (Kasmir 2016:182) kinerja adalah hasil kerja dan perilaku kerja yang telah dicapai dalam menyelesaikan tugas-tugas dan tanggung jawab yang diberikan dalam suatu periode tertentu. Kinerja dapat diukur dari kemampuan seseorang dalam menyelesaikan tugas-tugas dan tanggung jawab yang diberikan. Sebuah kinerja yang baik yang dilakukan oleh karyawan terhadap organisasinya, dapat menentukan keberhasilan sebuah organisasi tersebut. Pengertian kinerja ini umumnya menunjuk kepada keberhasilan karyawan dalam menyelesaikan atau menjalankan tugasnya dalam waktu yang telah diberikan atasannya terhadap karyawan tersebut. Dalam setiap perusahaan diperlukan karyawan yang berkualitas, kinerja yang bagus dan karyawan sebagai sumber daya manusia yang berfungsi mengelola faktor produksi, agar perusahaan memiliki kinerja yang tinggi sehingga dapat unggul didalam persaingan. Menurut (Moeheriono 2014:60-61) pengertian kinerja merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi organisasi yang dituangkan melalui perencanaan strategis suatu organisasi. Kinerja dapat diketahui dan diukur jika individu atau kelompok karyawan telah mempunyai kriteria atau standar keberhasilan tolak ukur yang ditetapkan oleh organisasi. Kinerja seorang tenaga kerja atau karyawan dalam suatu organisasi dipengaruhi

oleh banyak faktor, baik faktor dari dalam diri karyawan itu sendiri maupun faktor lingkungan atau organisasi kerja itu sendiri.

### ***Quality Human Resources (Kualitas Sumber Daya Manusia)***

Menurut (Ruky 2016) bahwa kualitas sumber daya manusia adalah tingkat pengetahuan, kemampuan, dan kemauan yang dapat ditunjukkan oleh sumber daya manusia. Tingkat itu dibandingkan dengan tingkat yang dibutuhkan dari waktu ke waktu oleh organisasi yang memiliki sumber daya manusia tersebut. Menurut (Faizi et al. 2022) kualitas sumber daya manusia adalah individu dalam organisasi yang memberikan sumbangan berharga pada pencapaian tujuan organisasi dengan aspek keterampilan yang ditentukan oleh tingkat pendidikan, kejujuran dan pengalaman. Menurut (Shofa et al. 2022) Kualitas sumber daya manusia merupakan kemauan dan kemampuan seseorang yang dilandasi pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang baik dalam melaksanakan tugas tertentu untuk mencapai tujuan organisasi. Pengetahuan yang berkaitan dengan pekerjaan yakni mengetahui dan memahami pengetahuan di bidang masing-masing dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab dalam bekerja, mengetahui pengetahuan yang berhubungan dengan peraturan dalam organisasi dan mengetahui bagaimana menggunakan informasi, peralatan dan teknik yang tepat dan benar. Berdasarkan uraian diatas dapat dikatakan bahwa kualitas sumber daya manusia dapat diartikan sebagai kemampuan karyawan dalam menyelesaikan pekerjaannya yang menyangkut pengetahuan, keterampilan dan kemampuan.

### ***Emotional Intelligence (Kecerdasan Emosional)***

Menurut (Kumala 2020) kecerdasan emosional merupakan kemampuan seseorang untuk mengenali serta mengendalikan perasaan serta kemampuan mengelola emosi dengan baik pada diri seseorang serta kemampuan mengelola perasaan serta emosi terhadap orang lain. Menurut (Hinestroza 2018) kecerdasan emosional merupakan kemampuan yang ada pada diri seseorang dalam menyelesaikan serta mengambil keputusan yang terbaik dalam suatu permasalahan yang ada, dengan melihat dari kondisi ideal suatu kebenaran atas dasar pembelajaran serta pengalaman dalam penyesuaian lingkungan. Menurut (Ratnasari et al. 2020) kecerdasan emosional merupakan suatu kemampuan dalam diri seseorang untuk memonitoring perasaan serta emosinya baik pada dirinya maupun orang lain, serta mampu membedakan dua hal yang berbeda. Berdasarkan teori teori tersebut dapat dirumuskan bahwa kecerdasan emosional adalah kemampuan seseorang dalam mengenali dan mengendalikan diri dalam mengendalikan emosi dirinya serta mengendalikan perasaannya dalam merespon perasaan orang lain.

### ***Organization Culture (Budaya Organisasi)***

“Budaya organisasi adalah persepsi bersama yang dianut oleh anggota organisasi sebagai suatu sistem nilai organisasi yang dianut oleh anggota organisasi, yang kemudian memengaruhi cara bekerja dan berperilaku dari para anggota organisasi, sehingga sistem nilai atau sistem makna tersebut mampu membedakan organisasi yang satu dengan organisasi yang lainnya”. (Kawiana 2020) Budaya organisasi berkaitan dengan nilai dan keyakinan yang ditumbuh kembangkan dalam organisasi untuk menuntut perilaku dan tindakan anggota tersebut (Tewal et al. 2017). Setiap organisasi memiliki budaya organisasi yang berfungsi sebagai bentuk aturan atau pedoman dalam berpikir dan bertindak untuk mencapai tujuan yang ditetapkan. Dengan demikian budaya organisasi yang tumbuh dan terpelihara dengan baik akan mampu memacu organisasi kearah perkembangan yang lebih baik. (Gede et al. 2017) Dari uraian diatas dapat dikatakan bahwa budaya organisasi merupakan hal mendasar bagi keberhasilan suatu organisasi dan didukung oleh kondisi kerja tim, kepemimpinan dan karakteristik organisasi.

## Penelitian Relevan

Tabel 5. Penelitian Relevan

No.	Nama Peneliti (Tahun)	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Putri Nursyifa, Thalitha Syalasya, Vevi Julvina (2023)	Pengaruh Budaya Organisasi, Kualitas SDM, Disiplin Kerja Terhadap Motivasi Dan Kinerja Karyawan	Motivasi dan kinerja karyawan dipengaruhi oleh budaya organisasi, kualitas SDM, dan disiplin kerja; semakin kuat budaya organisasi, semakin baik kinerja karyawan. Salah satu komponen yang paling penting bagi sebuah perusahaan atau firma untuk dapat beroperasi dengan baik adalah sumber daya manusianya.
2.	Firdaus Afwindra, Indrayani, Muammar Khaddafi, Ngaliman, Chablullah Wibisono (2022)	The Effect Of Emotional Intelligence, Quality Of Human Resources And Work Discipline On Employee Performance With Job Satisfaction As An Intervening Variables In The Batam Special Ksop Office	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kecerdasan Emosional dan Disiplin Kerja berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Kerja sedangkan Kualitas Sumber Daya Manusia berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap Kepuasan Kerja. Kemudian, Kecerdasan Emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Kualitas Sumber Daya Manusia berpengaruh negatif signifikan terhadap Kinerja Pegawai. Selanjutnya disiplin kerja dan kepuasan kerja berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kinerja pegawai.
3.	Thea Azalia Lansart, Bernhard Tewel, Lucky O.H Dotulong (2019)	The Effect Of Emotional Intelligence, Organizational Support And Organizational Justice On Employee Performance In The Organization Bureau Of The Regional Secretariat Of The North Sulawesi Provincial Government	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kecerdasan Emosional, Dukungan Organisasi dan Keadilan Organisasional berpengaruh signifikan secara simultan terhadap Kinerja Pegawai di Biro Organisasi Sekretariat Daerah Pemerintah Provinsi Sulawesi Utara. Selanjutnya secara parsial, Kecerdasan Emosional berpengaruh negatif signifikan terhadap Kinerja Pegawai di Biro Organisasi Sekretariat Daerah Pemerintah Provinsi Sulawesi Utara.

## Kerangka Berpikir

Pendapat ahli mengenai kerangka berfikir salah satunya menurut , kerangka berpikir merupakan penjelasan secara teoritis pertautan antara variabel yang akan diteliti (Sugiyono 2019). Kerangka berpikir ini merupakan suatu argumentasi kita dalam merumuskan hipotesis. Dalam merumuskan suatu hipotesis, argumentasi kerangka berpikir menggunakan logika deduktif (untuk metode kuantitatif) dengan memakai pengetahuan ilmiah sebagai premis-premis dasarnya. Untuk lebih jelasnya mengenai Pengaruh Quality Of Human Resources, Emotional Intelligence Dan Organization Culture Terhadap Kinerja Karyawan PT. Kreasi Kotak Megah dapat dilihat dalam kerangka pemikiran sebagai berikut.

## Pengaruh *Quality Of Human Resources* (Kualitas sumber daya manusia) terhadap Kinerja Karyawan

(Gerhana et al. 2019) melakukan penelitian yang menunjukkan bahwa kualitas sumber daya manusia berpengaruh signifikan. Kualitas sumber daya manusia yang baik, memiliki perilaku baik, dapat berkomunikasi secara fleksibel dan dapat berhubungan baik antara karyawan satu dengan lainnya maka akan meningkatkan kinerja karyawan (Puryana 2021). Berdasarkan dengan fenomena yang terjadi dan sudah peneliti paparkan, terdapat indikasi bahwa kualitas sumber daya manusia mempunyai pengaruh terhadap kinerja karyawan. Dari jawaban responden yang didapatkan bahwa terdapat pengaruh seperti

pengetahuan, ketrampilan dan moral yang berdampak pada hasil yang tidak sesuai. Sehingga dengan adanya pengaruh tersebut akan mempengaruhi kinerja karyawan di PT. Kreasi Kotak Megah kearah lebih menurun.

### **Pengaruh *Emotional Intelligence* (Kecerdasan Emosional) Terhadap Kinerja Karyawan**

Karyawan yang mampu mengontrol emosinya dengan baik akan menghasilkan kinerja yang baik pula (Astheny 2023). Orang yang memiliki kecerdasan emosi tinggi akan mampu memahami dirinya sendiri dan emosi orang lain. Orang tersebut dapat memanfaatkan pemahaman ini untuk meningkatkan perilaku dan sikapnya dalam menuju arah yang lebih positif, sehingga mampu mengendalikan emosi, lebih termotivasi, merasa puas dan mampu mengatasi masalah dengan lingkungan kerja serta kehidupannya (Astheny 2023). Berdasarkan dengan fenomena yang terjadi dan sudah peneliti paparkan, terdapat indikasi bahwa kecerdasan emosional mempunyai pengaruh terhadap kinerja karyawan. Dari jawaban responden yang didapatkan bahwa terdapat pengaruh seperti mengenali emosi, pengendalian emosi dan respon sosial yang berdampak pada hasil yang tidak sesuai. Sehingga dengan adanya pengaruh tersebut akan mempengaruhi kinerja karyawan di PT. Kreasi Kotak Megah kearah lebih menurun dan yang didukung oleh penelitian yang dilakukan (Kurniawan 2020) membuktikan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

### **Pengaruh *Organization Culture* (Budaya Organisasi) Terhadap Kinerja Karyawan**

Budaya Organisasi adalah sebuah sistem makna bersama yang dianut oleh para anggota yang membedakan suatu organisasi dari organisasi-organisasi lainnya dengan tujuan untuk membangun sumberdaya manusia agar setiap orang sadar bahwa mereka berada dalam suatu hubungan sifat peran, berkomunikasi secara efektif dan efisien (Azmi 2021). Dengan adanya budaya yang ada di dalam sebuah perusahaan maka akan menjadikan karyawan yang ada didalamnya itu menjadi sangat terarah dan disiplin karena budaya yang diterapkan oleh perusahaan itu sendiri sangat berpengaruh terhadap kinerja karyawan yang ada didalam perusahaan tersebut (Munandar et al 2020). Hal ini selaras dengan penelitian yang dilakukan (Nuryadin & Irfan 2022), menyatakan bahwa budaya organisasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, Berdasarkan dengan fenomena yang terjadi dan sudah peneliti paparkan, terdapat indikasi bahwa budaya organisasi mempunyai pengaruh terhadap kinerja karyawan. Dari jawaban responden yang didapatkan bahwa terdapat pengaruh seperti komunikasi dan kepekaan terhadap masalah yang berdampak pada hasil yang tidak sesuai. Sehingga dengan adanya pengaruh tersebut akan mempengaruhi kinerja karyawan di PT. Kreasi Kotak Megah lebih menurun.

### **Pengaruh *Emotional Intelligence* Terhadap Kinerja Karyawan Yang di Mediasi *Organization Culture***

Anggota organisasi (sumber daya manusia) yang memiliki kecerdasan emosional yang tinggi akan lebih mudah menerima perubahan yang terjadi dalam organisasi dan dapat mengimplementasikan dengan lebih baik norma-norma dan aturan yang berlaku didalam organisasi(budaya organisasi) dibandingkan karyawan dengan tingkat kecerdasan emosional yang rendah, sehingga mampu meningkatkan kinerja karyawan menjadi lebih baik. Pembentukan sikap empati sebagai norma-norma organisasi akan mendorong terciptanya hubungan-hubungan dan jaringan sosial yang baik. Individu-individu yang lebih mudah menunjukkan sikap empati, lebih mampu membentuk hubungan-hubungan yang kuat, sehingga terbentuklah sistem penunjang yang kohesif dalam tubuh organisasi. Lebih lanjut, kesatuan organisasi akan menumbuhkan ekspresi inovatif dan kepercayaan, maupun

pengambilan keputusan yang efisien dan peningkatan kinerja karyawan secara menyeluruh (Merlyn Kurniawati 2016). Hal ini selaras dengan penelitian yang dilakukan (Merlyn Kurniawati 2016) terdapat pengaruh yang signifikan antara Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Karyawan yang dimediasi oleh Budaya Organisasional. Berdasarkan hasil uji hipotesis ditunjukkan bahwa pengaruh langsung Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Karyawan lebih kecil dari pengaruh tidak langsung kecerdasan emosional terhadap Kinerja Karyawan melalui Budaya Organisasional.

### **Pengaruh Quality Humas Resources, Emotional Intelligence dan Organization Culture Terhadap Kinerja Karyawan**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh antara *Quality Human Resources* terhadap kinerja karyawan, *Emotional Intelligence* terhadap kinerja karyawan, *Organization Culture* terhadap kinerja karyawan dan pengaruh *Quality Humas Resources*, *Emotional Intelligence* dan *Organization Culture* terhadap kinerja karyawan. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat dari kerangka pemikiran, kerangka pemikiran digunakan untuk menunjukkan arah bagi suatu penelitian agar dapat berjalan pada lingkup sesuai dengan apa yang telah ditetapkan.

### **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini dilaksanakan di PT. Kreasi Kotak Megah yang terletak di Jl. Harapan No. 89, Dusun V Pasar IX, Desa Buntu Bedimbar, Kec. Tanjung Morawa, Deli Serdang, Sumatera Utara, Indonesia. Sedangkan waktu penelitian dimulai dari bulan November 2023 sampai selesai. Menurut (Handayani 2020) populasi adalah totalitas dari setiap elemen yang akan diteliti yang memiliki ciri sama, bisa berupa individu dari suatu kelompok, peristiwa, atau sesuatu yang akan diteliti. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan pada PT. Kreasi Kotak Megah Sumatera Utara dengan total populasi sebanyak 167 karyawan. Menurut (Handayani 2020) Teknik pengambilan sampel atau biasa disebut sampling adalah proses menyeleksi sejumlah elemen dari populasi yang diteliti untuk dijadikan sampel, dan memahami berbagai sifat atau karakter dari subjek yang dijadikan sampel, yang nantinya dapat dilakukan generalisasi dari elemen populasi. Adapun penentuan jumlah sampel (Sugiyono 2016) adalah ukuran sampel yang layak dalam penelitian adalah antara 30 sampai 500. (Sugiyono, 2017) menjelaskan bahwa sampel adalah sebagian kecil total populasi dan termasuk ciri yang sudah dimiliki. Berikut perhitungan sampel untuk penelitian ini dengan menghitung menggunakan rumus Slovin yaitu:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Keterangan:

n = Jumlah sampel yang diperlukan

N = Jumlah populasi

(e)<sup>2</sup> = Tingkat kesalahan sampel (sampling error), biasanya 5%

Berikut perhitungan sampel pada penelitian ini, yaitu:

$$n = \frac{167}{1 + 167(0,05)^2}$$

Dengan demikian jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 118 karyawan PT. Kreasi Kotak Megah.

### **Teknik Pengumpulan Data**

(Sugiyono 2019) menjelaskan bahwa skala pengukuran merupakan kesepakatan yang digunakan sebagai acuan untuk menentukan Panjang pendeknya interval yang ada dalam alat

ukur, sehingga alat ukur tersebut bila digunakan dalam pengukuran akan menghasilkan data kuantitatif. Untuk mendapatkan data yang akan dianalisis, maka penulis melakukan Teknik pengambilan data secara langsung melalui:

1. Studi Pustaka. Studi pustaka merupakan pengambilan informasi yang diperoleh dari beberapa literatur dan buku-buku yang ada hubungannya dengan penelitian yang dilakukan demi mendukung dan melengkapi hasil penelitian.
2. Observasi. Observasi adalah kegiatan pengamatan secara langsung yang diteliti untuk mengumpulkan data primer yang dibutuhkan sesuai dengan topik yang dibahas oleh penulis terhadap objek penelitian sebelum melakukan penelitian yang sesungguhnya dengan tujuan untuk mendapatkan informasi awal terkait dengan variabel penelitian.
3. Wawancara. Wawancara dalam penelitian ini dilakukan untuk mendapatkan informasi dengan cara bertanya langsung kepada informan yaitu bagian Mill Office pada PT. Kreasi Kotak Megah untuk memberikan informasi sesuai dengan judul yang telah dibahas mengenai quality human resource, emotional intelligence, organization culture dan kinerja karyawan. Sasaran dari pelaksanaan metode ini adalah setiap karyawan yang dinilai berperan langsung atau mengetahui quality human resource, emotional intelligence dan organization culture terhadap kinerja karyawan pada PT. Kreasi Kotak Megah terutama dibagian Mill Office.
4. Kuesioner (Angket). Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuesioner dilakukan dengan cara memberikan beberapa pernyataan terkait penelitian yang akan diberikan kepada responden yang ditentukan sebagai sampel. Dari pernyataan itu kemudian ditentukan skala-skala yang akan dipilih dan juga skor untuk setiap pernyataan tersebut. Jenis skala yang digunakan untuk mengukur pernyataan-pernyataan dalam kuesioner penelitian ini adalah skala Likert.

#### **HASIL PENELITIAN DAN PENELITIAN**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Pengaruh Quality Of Human Resources (X1), Emotional Intelligence (X2) dan Organization Culture (X3) Terhadap Kinerja Karyawan (Y) PT. Kreasi Kotak Megah. Data dalam penelitian ini diperoleh dengan cara menyebarkan kuesioner kepada karyawan PT. Kreasi Kotak Megah. Teknik analisis data yang digunakan menggunakan Smart PLS 4. Berdasarkan hasil analisis maka pembahasan mengenai penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### **Pengaruh Quality Human Resources Terhadap Kinerja Karyawan**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terhadap 118 karyawan pada PT. Kreasi Kotak Megah diperoleh hasil bahwa variabel Quality Human Resources memiliki thitung > tvalue yaitu  $2.117 > 1.65$  dan taraf signifikansi sebesar  $0.018 < 0,05$ . Oleh, karena itu, hipotesis (H1) dalam penelitian yang menyatakan bahwa quality human resources berpengaruh terhadap kinerja karyawan di terima. Berdasarkan temuan ini, peneliti menyatakan bahwa quality human resources berdampak positif terhadap kinerja karyawan. Penelitian lain yang dilakukan oleh Wida Gerhana (2019) yang hasil penelitiannya menunjukkan bahwa quality human resources berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Sejalan dengan penelitian Agit Fuzi Ariani (2022) bahwa quality human resources berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi quality human resoruces maka akan meningkatkan kinerja pada karyawan.

#### **Pengaruh Emotional Intelligence Terhadap Kinerja Karyawan**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terhadap 118 karyawan pada PT. Kreasi Kotak Megah diperoleh hasil bahwa variabel Emotional Intelligence memiliki thitung > tvalue

yaitu  $4.538 > 1,65$  dan taraf signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$ . Oleh, karena itu, hipotesis (H2) dalam penelitian yang menyatakan bahwa Emotional Intelligence berpengaruh terhadap kinerja karyawan di terima. Berdasarkan temuan ini, peneliti menyatakan bahwa Emotional Intelligence berdampak positif terhadap kinerja karyawan. Penelitian lain yang dilakukan oleh Firdaus Afwindra (2022) yang hasil penelitiannya menunjukkan bahwa emotional intelligence berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Sejalan dengan penelitian Prasetyo Kurniawan (2020) bahwa emotional intelligence berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi emotional intelligence pada karyawan maka akan meningkatkan kinerja pada karyawan.

### **Pengaruh Organization Culture Terhadap Kinerja Karyawan**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terhadap 118 karyawan pada PT. Kreasi Kotak Megah diperoleh hasil bahwa variabel Emotional Intelligence memiliki thitung  $>$  tvalue yaitu  $1.915 > 1,96$  dan taraf signifikansi sebesar  $0.029 < 0,05$ . Oleh, karena itu, hipotesis (H3) dalam penelitian yang menyatakan bahwa Organization Culture berpengaruh terhadap kinerja karyawan di terima. Berdasarkan temuan ini, peneliti menyatakan bahwa Organization Culture berdampak positif terhadap kinerja karyawan. Penelitian lain yang dilakukan oleh Rais (2022) yang hasil penelitiannya menunjukkan bahwa organization culture berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Sejalan dengan penelitian Moh. Ja'far Sodiq Maksun (2023) bahwa organization culture berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin kuat organization culture yang terjadi oleh karyawan maka akan meningkatkan kinerja pada karyawan.

### **Pengaruh Emotional Intelligence Terhadap Organization Culture**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terhadap 118 karyawan pada PT. Kreasi Kotak Megah diperoleh hasil bahwa variabel Emotional Intelligence memiliki thitung  $>$  tvalue yaitu  $7.392 > 1,65$  dan taraf signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$ . Oleh, karena itu, hipotesis (H4) dalam penelitian yang menyatakan bahwa Emotional Intelligence berpengaruh terhadap Organization Culture di terima. Berdasarkan temuan ini, peneliti menyatakan bahwa Emotional Intelligence berdampak positif terhadap organization culture. Penelitian lain yang dilakukan oleh Atik Budi Paryanti (2013) yang hasil penelitiannya menunjukkan bahwa emotional intelligence berpengaruh positif dan signifikan terhadap organization culture. Sejalan dengan penelitian Rr Atika Wisnu Wardani, (2016) bahwa emotional intelligence berpengaruh positif signifikan terhadap organization culture. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi emotional intelligence yang terjadi oleh pegawai maka akan semakin kuat organization culture.

### **Pengaruh Emotional Intelligence Terhadap Kinerja Karyawan Yang di Mediasi Organization Culture**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terhadap 118 karyawan pada PT. Kreasi Kotak Megah diperoleh hasil bahwa variabel Emotional Intelligence memiliki thitung  $>$  tvalue yaitu  $1.694 > 1,65$  dan taraf signifikansi sebesar  $0,047 < 0,05$ . Oleh, karena itu, hipotesis (H5) dalam penelitian yang menyatakan bahwa Emotional Intelligence berpengaruh terhadap Organization Culture di terima. Berdasarkan temuan ini, peneliti menyatakan bahwa Emotional Intelligence berdampak positif terhadap organization culture. Penelitian lain yang dilakukan oleh Merlyn Kurniawati (2016) yang hasil penelitiannya menunjukkan bahwa emotional intelligence berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan yang di mediasi oleh organization culture. Sejalan dengan penelitian Sekar Widya Lestari (2022) bahwa emotional intelligence berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan yang dimediasi oleh budaya organisasi. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi emotional intelligence pada

karyawan maka akan meningkatkan kinerja pada karyawan melalui mediasi organization culture.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil analisa dan pengolahan data pada penelitian ini, maka dapat diambil kesimpulan mengenai pengaruh quality human resources, emotional intelligence dan organizational culture terhadap kinerja karyawan PT. Kreasi Kotak Megah sebagai berikut: Quality human resources berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan PT. Kreasi Kotak Megah. Artinya Hipotesis 1 dapat diterima. Emotional intelligence berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan PT. Kreasi Kotak Megah. Artinya Hipotesis 2 dapat diterima. Organizational Culture berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan PT. Kreasi Kotak Megah. Artinya Hipotesis 3 dapat diterima. Emotional Intelligence berpengaruh positif dan signifikan terhadap Organization culture PT. Kreasi Kotak Megah. Artinya Hipotesis 4 diterima. Emotional Intelligence berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja karyawan yang di mediasi oleh Organizational Culture PT. Kreasi Kotak Megah. Artinya Hipotesis 5 diterima.

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan di atas, maka peneliti memberikan saran yang sekiranya dapat dijadikan masukan sebagai berikut: Berdasarkan penelitian mengenai variabel Quality Human Resources, diketahui bahwa masih rendahnya quality human resources pada karyawan di PT. Kreasi Kotak Megah yang dinilai dari indikator. Oleh karena itu, peneliti menyarankan agar pihak PT. Kreasi Kotak Megah lebih memperhatikan quality human resources. Hal ini bertujuan agar karyawan mampu menghasilkan dan menyelesaikan tugas dengan baik. Tindakan ini diharapkan dapat meningkatkan hasil produktivitas karyawan serta memastikan bahwa penggunaan alat atau teknologi pada perusahaan dapat berjalan dengan baik serta menghasilkan produk yang sesuai. Dengan demikian, perhatian yang lebih besar terhadap kualitas pada karyawan dapat memberi dampak positif pada perusahaan terkait dengan produksi yang menghasilkan barang cacat. Berdasarkan penelitian tentang variabel Emotional Intelligence, diketahui bahwa masih rendahnya emotional intelligence pada karyawan PT. Kreasi Kotak Megah yang dinilai dari indikator. Oleh karena itu, peneliti menyarankan agar pihak PT. Kreasi Kotak Megah memberikan fokus lebih terhadap kesiapan emosional karyawan. Hal ini bertujuan untuk memastikan bahwa karyawan memiliki pengendalian emosional pada diri sendiri dan pada sosial perusahaan sebagai sesama karyawan. Dengan demikian, diharapkan karyawan dapat bekerja dengan optimal dan memberikan kontribusi yang lebih baik terhadap produktivitas perusahaan. Berdasarkan penelitian tentang variabel Organization Culture, diketahui bahwa masih rendahnya organizational culture pada karyawan di PT. Kreasi Kotak Megah yang dinilai dari indikator. Oleh karena itu, peneliti menyarankan agar pihak PT. Kreasi Kotak Megah memperhatikan budaya yang terjadi pada perusahaan. Hal ini bertujuan untuk memastikan bahwa budaya yang berjalan pada perusahaan yang dilakukan oleh karyawan mendorong produktivitas perusahaan. Dengan demikian diharapkan karyawan dapat menerapkan budaya organisasi yang kuat untuk meningkatkan ataupun memberikan kontribusi positif terhadap produk yang dihasilkan. Berdasarkan penelitian tentang variabel Kinerja Karyawan, diketahui bahwa masih belum optimal kinerja karyawan pada PT. Kreasi Kotak Megah yang dinilai dari indikator. Oleh karena itu, peneliti menyarankan agar pihak PT. Kreasi Kotak Megah memperhatikan kinerja para karyawan khususnya hasil produk. Hal ini bertujuan untuk memastikan bahwa produk yang dihasilkan dari proses kinerja karyawan sesuai. Dengan demikian diharapkan karyawan dapat menerapkan kinerja yang optimal yang tentunya akan menghasilkan produk yang sesuai dengan permintaan.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Afwindra, F., Khaddafi, M., & Wibisono, C. (2022). The Effect Of Emotional Intelligence, Quality Of Human Resources And Work Discipline On Employee Performance With Job Satisfaction As An Intervening Variables In The Batam Special Ksop Office.
- Alji Nurhuda, & Irfani, A. (2023). Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan. Bandung Conference Series: Business And Management, 3(1). <https://doi.org/10.29313/bcsbm.v3i1.7098>
- Amaliyyah, Y. K., Nurhajati, & Khalikussabir. (2017). Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia, Kualitas Kerja, Profesionalisme Kerja Dan Komitmen Terhadap Peningkatan Kinerja Karyawan Pdam Kota Malang. [www.fe.unisma.ac.id](http://www.fe.unisma.ac.id)
- Busro. (2018). Teori-Teori Manajemen Sumber Daya Manusia. Prenadamedia Group.
- Darmawati, Bakri, M., & Ikhbar Samsul. (2022). Pengaruh Budaya Organisasi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Aceh Besar.
- David Wetik, J. (2019). Human Resource Competency And Organizational Climate On Employee Performance Pdam Tirta Pakuan Bogor City Kompetensi Sumber Daya Manusia Dan Iklim Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Pdam Tirta Pakuan Kota Bogor. In Management Studies And Entrepreneurship Journal (Vol. 2, Issue 1). <http://journal.yrpiaku.com/index.php/msej>
- Dwi Jemiyanto, D. (2018). Analisis Kepemimpinan, Budaya Organisasi Dan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Loyalitas Karyawan Pada Pt. Synergy First Logistics Yogyakarta (Vol. 2, Issue 2).
- Faizi, A., Josiah, T., & Parella, E. (2022). Kualitas Sumber Daya Manusia Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Inspektorat Provinsi Lampung. Dinamika Ekonomi, Manajemen Dan Bisnis. <https://doi.org/10.24967/xx.v8i>
- Fauzi, A., Sidik, M., Sumarno, S., Munawar, S., Wesnedi, C., Hasibuan, L., & Anwar, K. (2022). Doktrin Ekonomi Untuk Kebutuhan Sdm. 1(2). <https://doi.org/10.38035/jim.v1i2>
- Gede, I., Cahyana, S., & Jati, I. K. (2017). Pengaruh Budaya Organisasi, Stres Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai (Vol. 18).
- Gerhana, W. (2019). Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia Dan Profesionalisme Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Komitmen Organisasi Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Karyawan Dinas Pendidikan Hulu Sungai Selatan). Jurnal Riset Inspirasi Manajemen Dan Kewirausahaan, 3(1). <https://ejournal.stimi-bjm.ac.id>
- Goleman. (2020). Emotional Intelligence. (Diterjemahkan Oleh T. Hermaya). Pt. Gramedia Pustaka Utama.
- Hamidah, R. S., Utami, N., & Ruhana, I. (2016). Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja (Studi Pada Karyawan Pt. Jasa Raharja Cabang Jawa Timur). In Jurnal Administrasi Bisnis (Jab)|Vol (Vol. 36, Issue 1).
- Handayani, R. (2020). Metodologi Penelitian Sosial. Trussmedia Grafika.
- Heliyani, Medika Pratama, F., Susanti, E., & Putri, E. R. (2017). Pengaruh Budaya Kerja, Kualitas Sumber Daya Manusia Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Di Badan Keuangan Daerah Kabupaten Pasaman. In Pengaruh Budaya Kerja.
- Hendra, H. (2020). Pengaruh Budaya Organisasi, Pelatihan Dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Universitas Tjut Nyak Dhien Medan. Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen, 3(1), 1–12. <https://doi.org/10.30596/maneggio.v3i1.4813>
- Hinestroza, D. (2018). Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan. 1–25.
- Karendra, I. A. (2014). Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia Terhadap Perkembangan Usaha Pada Kpri Pertaguma Kota Madiun Inggar Ariani Karendra Mahasiswa Prodi Ekonomi Fpips Ikip Pgri Madiun.

- Kasmir. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori Dan Praktik) (Cetakan Kesatu)*. Raja Grafindo Persada.
- Kawiana, I. G. P. (2020). *Manajemen Sumber Daya Manusia “Msdm” Perusahaan (Vol. 7)*. Unhi Press.
- Kumala, D. (2020). *Pengaruh Kecerdasan Emosi Serta Motivasi Karyawan Terhadap Kinerja (Studi Kasus Pada Pt. Ricon Realty)*. 1.
- Kurniawan, P. (2020). *Pengaruh Kecerdasan Intelektual Dan Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Cabang Tangerang Merdeka*. Jenius, 3.
- Kurniawati Merlyn. (2016). *Peran Budaya Organisasional Dalam Memediasi Pengaruh Kompetensi Komunikasi Dan Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Dinas Pariwisata Diy) (Vol. 3, Issue 2)*.
- Lansart, T. A., Tewal, B., & Dotulong, L. O. H. (2019). *The Effect Of Emotional Intelligence, Organizational Support And Organizational Justice On Employee Performance In The Organization Bureau Of The Regional Secretariat Of The North Sulawesi Provincial Government*. *Emba*, 7.
- Maksum, J. S., May Sulvani, F., & Wahab Hasbullah, A. (2023). *The Influence Of Human Resources Quality, Organization Culture, And Spiritual Quotient On Employee The Influence Of Human Resources Quality, Organization Culture, And Spiritual Quotient On Employee Performance At Pt. Dream Mosaic Indonesia*. *Jurnal Ekonomi*, 12(03), 2023.
- Mangkunegara, A. P. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Remaja Rosdakarya.
- Mangkunegara. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Remaja Rosdakarya.
- Manik, S., & Megawati. (2019). *Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Semangat Kerja Pegawai Pada Dinas Kesehatan Kabupaten Pelalawan*.
- Masram. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia Profesional*. Zifatama.
- Matutina. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Gramedia Widia Sarana Indonesia.
- Millah, I., Mas’ud, M. H., & Soedjono, S. (2023). *Pengaruh Kecerdasan Emosional Dan Kepercayaan Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Di Moderasi Kecerdasan Spiritual (Studi Pada Perum Bulog Kantor Cabang Malang)*. *Armada: Jurnal Penelitian Multidisiplin*, 1(9), 1005–1013. <https://doi.org/10.55681/armada.v1i9.844>
- Miranti, L., Prayudi, D., Wajhillah, R., & Nugraha, R. (2021). *Sistem Informasi Akuntansi Retur Penjualan Berbasis Web Di Butik Home Fashion Sukabumi*.
- Moeheriono. (2014). *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. Raja Grafindo Persada.
- Nurazis, S. O. (2018). *Pengaruh Kompensasi, Motivasi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pt Kurnia Jaya Mardi Mulyo Gunungkidul*. In *Jurnal Ekobis Dewantara (Vol. 1, Issue 4)*.
- Nursyifa, P., Syalasya, T., & Julvina, V. (2023). *Pengaruh Budaya Organisasi, Kualitas Sdm, Disiplin Kerja Terhadap Motivasi Dan Kinerja Karyawan*. *Ekonomi, Akuntansi Dan Manajemen*, 1.
- Nuryadin, A., & Irfan, A. (2022). *Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Olympindo Multi Finance Makassar*. *Journal Of Applied Management And Business Research*, 2(2), 2022. <http://www.al-idarahpub.com/index.php/jambir>
- Priansa, D. J. (2017). *Manajemen Kinerja Kepegawaian Dalam Pengelolaan Sdm Perusahaan*. Pustaka Setia.
- Purnomo, A. Z., Dosen, P., Nadiyah, H., & Rosita, S. E. (2016). *Pengaruh Kecerdasan Intelektual, Kecerdasan Emosional Dan Kecerdasan Spiritual Terhadap Kinerja Karyawan Bagian Alat Berat (Studi Pada Karyawan Bagian Alat Berat Pt. Petrokimia Gresik Persero)*.

- Ramdhany. (2016). Sistem Retur Penjualan Pada Pt Kemiling Argo. Sistem Retur Penjualan 5, 5.
- Ratnasari, S. L., Supardi, & Nasrul, H. W. (2020). Kecerdasan Intelektual, Kecerdasan Emosional, Kecerdasan Spiritual, Dan Kecerdasan Linguistik Terhadap Kinerja Karyawan. Applied Business Administration.
- Rivai, Veithzal, & Sagala Ella Jauvani. (2013). Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan : Dari Teori Ke Praktik (Edisi Kedua). Pt. Rajagraf Indopersada.
- Ruky. (2016). Sistem Manajemen Kinerja. Gramedia.
- Sachdeva, M. A. (2023). Business, Management And Economics Engineering Impact Of Emotional Intelligence On Employee Performance. <https://Creativecommons>.
- Saputra, E., Hakim, L., & Anggraini, D. D. (2017). Pengaruh Budaya Organisasi, Lingkungan kerja, Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Putra Kelana Makmur Batam.
- Shofa, A., Zulfa Wafirotn, K., & Wijayanti, I. (2022). Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia, Pemanfaatan Teknologi Informasi Dan Sistem Pengendalian Internal Terhadap Kaulitas Laporan Keuangan (Studi Pada Bank Perkreditan Rakyat Di Kabupaten Madiun) (Vol. 6, Issue 1). [Http://Studentjournal.Umpo.Ac.Id/Index.Php/Isoquant](http://Studentjournal.Umpo.Ac.Id/Index.Php/Isoquant)
- Sugiyatno & Endarto Danang. (2015). Mengkaji Ilmu Geografi. Tiga Serangkai Pustaka Mandiri.
- Sugiyono. (2012). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D. Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). Statistika Untuk Penelitian. Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D . Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). Metode Penelitian Kuantitatif, Kuantitatif R & D (Cetakan Ke 1). Cv. Alfabeta.
- Sujarweni, V. W. (2015). Statistik Untuk Bisnis Dan Ekonomi. Pustaka Baru Press.
- Sutrisno. (2017). Manajemen Sumber Daya Manusia. Kencana.
- Tambuwun, C. E., Tewal, B., & Dotulong, L. (2018). Pengaruh Perubahan Organisasi, Budaya Organisasi Dan Etos Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah Viii Manado Effects Of Organizational Change, Organizational Culture And Work Ethic Towards The Employee Performance Of Airport Authority Region Viii Manado. Jurnal Emba, 6(4).
- Tannoury, J., & Tannoury, J. (2022). The Impact Of Culture On Employees' Performance: The Case Of Lebanese Companies. 7, 160. <https://Doi.Org/10.24018/Ejbmr.2022.7.5.1639>
- Tewal, B., Adolfini, Pandowo, M., & Tawas, H. (2017). Perilaku Organisasi. Patra Media Grafindo.
- Widyanti Ula, N. (2020). Analisis Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Kepuasan Kerja Pada Karyawan Divisi Produksi Pt. Iksg. In Jurnal Ilmu Manajemen (Jim) (Vol. 8).
- Wijono, S. (2017). Psikologi Industri Dan Organisasi. Kencana.
- Yandri, A., & Aziz, N. (2021). Pengaruh Budaya Organisasi Dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Bpkad Kota Padang. Jurnal Manajemen Universitas Bung Hatta, 16(2).
- Yoman, M., Pratiknjo, M. H., & Tasik, F. (2016). Kualitas Sumber Daya Aparatur Dalam Mencapai Tujuan Pembangunan Di Distrik Yamo, Kabupaten Puncak Jaya Provinsi Papua.