

ANALISIS PSYCHOLOGICAL CAPITAL, MINDFULNESS DAN EMOTIONAL INTELLIGENCE TERHADAP KINERJA KARYAWAN INDUSTRI JASA

Oleh:

¹Kushariyadi*, ²Jean Evelyn Iela, ³Mozart Malik Ibrahim, ⁴Fanny Patricia Teng,
⁵Basuki Wisnu, ⁶Fatimah Malini Lubis

¹Politeknik Energi dan Mineral Akamigas, Logistik Migas
Jl. Gajah Mada 38 Cepu, Kota Blora, Jawa Tengah, 583315

^{2,4}Institut Agama Kristen Negeri Ambon, Teknik Industri
Jl. Dolog Halong Atas, Kota Ambon, Maluku, 97231

³Perbanas Institute, Magister Akuntansi Keuangan
Jl. Perbanas, Karet Kuningan, Setiabudi, DKI Jakarta, 12940

⁵Institut Teknologi Budi Utomo, Teknik Mesin
Jl. Raya Mawar Merah No. 23, Jakarta Timur, DKI Jakarta, 13460

⁶Politeknik LP3I Jakarta, Administrasi Bisnis
Jl. Kramat Raya No. 7/9 Senen Kota, Jakarta Pusat, DKI Jakarta, 10450

Email : hariyadi@gmail.com¹, jeanevelyn111@gmail.com², mozart.malik60@perbanas.id³,
tengsticia@gmail.com⁴, wisnubasuki@ymail.com⁵, lubisfm@gmail.com⁶

ABSTRACT

Employee performance in the service sector is the intended focus of this research into the relationship between psychological capital, mindfulness, and emotional intelligence. Emotional and psychological aspects significantly impact how well employees perform in fast-paced, high-pressure workplaces. A person's psychological capital encompasses their optimism, self-assurance, hope, and perseverance in the face of adversity at work. Workplace attention and adaptability are both enhanced by practicing mindfulness, which is associated with being fully present in the here and now. The capacity to be self-aware, emotionally intelligent, and socially adept is a key component of emotional intelligence. A quantitative approach was used in this investigation, employing a survey procedure that included 200 employees. A positive and statistically significant relationship between employee performance and the three variables was found in the study. Among these factors, Psychological Capital, Emotional Intelligence, and Mindfulness have the most impact. According to these results, service sector companies can maximize employee performance by employing a human resource management strategy that takes into account employees' psychological and emotional needs.

Keywords: *Psychological Capital, Mindfulness, Emotional Intelligence, Employee Performance.*

ABSTRAK

Kinerja karyawan di sektor jasa menjadi fokus penelitian ini mengenai hubungan antara *psychological capital*, *mindfulness*, dan *emotional intelligence*. Aspek emosional dan

psikologis berdampak signifikan terhadap kinerja karyawan di tempat kerja yang serba cepat dan bertekanan tinggi. *Psychological capital* seseorang mencakup optimisme, keyakinan diri, harapan, dan ketekunan dalam menghadapi kesulitan di tempat kerja. Perhatian dan kemampuan beradaptasi di tempat kerja ditingkatkan dengan mempraktikkan kesadaran, yang dikaitkan dengan kehadiran penuh di masa kini. Kapasitas untuk menyadari diri sendiri, cerdas secara emosional, dan mahir secara sosial merupakan komponen utama kecerdasan emosional. Pendekatan kuantitatif digunakan dalam penelitian ini, dengan menggunakan prosedur survei yang melibatkan 200 karyawan. Hubungan positif dan signifikan secara statistik antara kinerja karyawan dan ketiga variabel ditemukan dalam penelitian ini. Di antara faktor-faktor ini, *psychological capital*, *mindfulness*, dan *emotional intelligence* memiliki dampak paling besar. Menurut hasil ini, perusahaan sektor jasa dapat memaksimalkan kinerja karyawan dengan menggunakan strategi manajemen sumber daya manusia yang mempertimbangkan kebutuhan psikologis dan emosional karyawan.

Kata Kunci: Psychological Capital, Mindfulness, Emotional Intelligence, Kinerja Karyawan.

PENDAHULUAN

Perusahaan di sektor jasa menghadapi kesulitan besar dalam meningkatkan kinerja staf dalam menghadapi lingkungan kerja yang sangat kompetitif. Dalam bidang seperti jasa, di mana interaksi pelanggan sangat penting, kinerja karyawan memiliki peran yang sangat besar dalam menentukan nasib perusahaan. Tidak hanya kemampuan teknis karyawan yang penting, tetapi juga sikap, motif, dan dedikasi mereka terhadap pekerjaan. Untuk menjamin bahwa karyawan dapat bekerja dengan potensi tertinggi mereka dan memberikan konsumen pengalaman terbaik yang memungkinkan, bisnis harus memiliki rencana yang solid. Agar manajemen dapat membuat kebijakan dan suasana yang mendorong produktivitas, mereka harus memiliki pemahaman yang kuat tentang unsur-unsur yang memengaruhi kinerja karyawan. Kinerja individu dan tim dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti kepuasan kerja, motivasi, kepemimpinan, budaya perusahaan, dan kemungkinan pertumbuhan (Wowiling & Turang, 2023). Perusahaan juga harus peduli dengan kesejahteraan karyawan mereka karena telah terbukti bahwa karyawan lebih loyal dan berdedikasi ketika mereka memiliki keseimbangan kehidupan kerja yang baik dan tempat kerja yang menyenangkan. Organisasi dapat memperoleh keunggulan kompetitif di sektor jasa dan memaksimalkan potensi karyawan dengan strategi yang tepat (Sulistiarini, 2024).

Komponen psikologis, termasuk *psychological capital*, merupakan salah satu elemen utama yang dapat memengaruhi produktivitas pekerja. Keyakinan, optimisme, harapan, dan ketahanan merupakan empat pilar yang membentuk modal psikologis. Pekerja yang memiliki keyakinan pada diri sendiri cenderung lebih berani dan menyelesaikan berbagai hal, sementara mereka yang memiliki keyakinan pada impian mereka cenderung lebih terus maju bahkan ketika keadaan sulit. Optimisme memungkinkan orang untuk melihat peluang dalam keadaan apa pun, bahkan ketika keadaan sulit, sementara ketahanan membantu orang bangkit kembali dari kemunduran dan stres kerja. Secara umum, pekerja yang memiliki *psychological capital* tinggi lebih produktif karena mereka lebih siap untuk menangani stres di tempat kerja dan mempertahankan motivasi mereka untuk melakukan pekerjaan dengan baik. Bahkan ketika keadaan sulit, mereka tetap bersemangat dan mencoba mencari cara untuk melewatinya (Kawiana et al., 2018). Kemampuan untuk menyesuaikan diri dengan keadaan baru dan mempertahankan keberhasilan di tempat kerja

yang serba cepat bergantung pada optimisme dan ketahanan karyawan. Akibatnya, bisnis yang peduli dengan hasil kerja pekerjanya harus fokus dan mengembangkan *psychological capital* mereka (Suprayitno, 2024).

Lebih jauh, *mindfulness* juga memainkan dampak signifikan dalam meningkatkan produktivitas di tempat kerja. *Mindfulness* berarti hadir sepenuhnya di masa kini dan memiliki kendali atas pengalaman internal seseorang, termasuk pikiran dan perasaan. Ketika pekerja mampu mengembangkan *mindfulness*, mereka lebih mampu mengabaikan gangguan dan berkonsentrasi pada pekerjaan yang sedang dilakukan. Ini membantu pengambilan keputusan, ketenangan di bawah tekanan, dan kemampuan untuk mengendalikan emosi mereka dalam menghadapi perubahan konstan di tempat kerja. Hasilnya, mempraktikkan *mindfulness* di tempat kerja menghasilkan efisiensi dan kerja sama tim yang lebih baik di antara karyawan. Ketika dihadapkan dengan tuntutan dan perubahan pekerjaan yang sulit, karyawan dengan tingkat kesadaran yang tinggi juga lebih mampu menyesuaikan diri (Wibowo et al., 2023). Manajemen stres yang lebih baik memungkinkan mereka untuk mencegah kelelahan emosional dan mental, yang pada gilirannya menjaga kinerja mereka tetap tinggi. Karena mendorong orang untuk melihat sesuatu dari berbagai sudut dan menemukan sisi positif dari situasi negatif, *mindfulness* juga meningkatkan pemecahan masalah dan kreativitas di tempat kerja. Perusahaan yang mempromosikan kesadaran di tempat kerja dapat menumbuhkan staf yang lebih mudah beradaptasi, kreatif, dan fokus dalam menemukan solusi, yang semuanya berkontribusi pada keberhasilan perusahaan (Suprayitno & Hermawan, 2022; Ibrahim et al., 2024).

Aspek lain yang memengaruhi produktivitas di tempat kerja adalah *emotional intelligence*. Komunikasi dan kerja sama tim yang lebih baik di tempat kerja dapat dicapai ketika para pekerja memiliki kesadaran diri, kecerdasan emosional, dan mampu mengendalikan emosi mereka sendiri serta emosi orang lain. Rekan kerja dengan EQ tinggi cenderung lebih cocok dengan rekan kerja karena mereka lebih simpatik dan memiliki kepekaan yang baik terhadap isyarat sosial. Selain itu, mereka lebih baik dalam mengendalikan emosi mereka ketika menghadapi kesulitan, yang membuat tempat kerja menjadi lebih bahagia dan lebih produktif secara keseluruhan. Tim dan individu dengan *emotional intelligence* yang tinggi cenderung tidak bertengkar dan cenderung bekerja sama secara efektif (Gai et al., 2024). Mereka telah meningkatkan keterampilan komunikasi mereka, kemampuan mereka untuk mendengarkan dengan empati, dan kapasitas mereka untuk mengatasi perselisihan secara konstruktif. Hal ini menumbuhkan lingkungan yang lebih kooperatif dan ramah di tempat kerja, yang pada gilirannya meningkatkan efisiensi kerja tim. Karyawan dengan tingkat *emotional intelligence* yang tinggi lebih mampu melihat sesuatu dari sudut pandang orang lain dan membuat keputusan yang tepat. Dengan demikian, bisnis yang mendukung pekerjanya menjadi lebih cerdas secara emosional akan memiliki keunggulan dalam hal menumbuhkan budaya tempat kerja yang positif dan produktif (Ibrahim & Marpaung, 2021).

Beberapa penelitian sebelumnya telah menunjukkan bahwa *psychological capital*, *mindfulness*, dan *emotional intelligence* semuanya berkontribusi pada kinerja kerja yang lebih baik di tempat kerja. Peningkatan motivasi, ketahanan terhadap stres, konsentrasi, dan efisiensi dalam interaksi dan kolaborasi profesional semuanya dipengaruhi oleh ketiga karakteristik ini (Rony et al., 2020; Wahdiniawati et al., 2024; Wibowo et al., 2023). Karena keberhasilan bisnis di sektor jasa bergantung pada kualitas interaksi pelanggan mereka, sedikit yang diketahui tentang interaksi antara ketiga variabel ini. Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan bagaimana organisasi dapat menumbuhkan lingkungan kerja yang lebih produktif dan sehat dengan menyelidiki dampak *psychological capital*, *mindfulness*, dan *emotional intelligence* pada kinerja karyawan industri jasa.

TINJAUAN PUSTAKA

Psychological Capital

Optimisme, efikasi diri, harapan, dan ketahanan membentuk konsep *psychological capital*. Karyawan yang mendapat skor lebih tinggi pada skala *psychological capital* melaporkan tingkat kepuasan kerja yang lebih tinggi dan keberhasilan yang lebih besar dalam mengatasi hambatan di tempat kerja. Ketika pekerja memiliki keyakinan pada diri sendiri dan kemampuan mereka, mereka dapat menghadapi tantangan secara langsung, dan ketika mereka memiliki optimisme, mereka dapat terus maju bahkan ketika keadaan menjadi sulit. Optimisme membantu orang tetap optimis dan mengidentifikasi peluang dalam menghadapi kesulitan, sementara ketahanan membantu pemulihan dari kemunduran dan stres pekerjaan. Dalam sektor jasa, *psychological capital* sangat penting untuk meningkatkan kinerja melalui peningkatan motivasi intrinsik karyawan. Kebahagiaan kerja, dedikasi organisasi, dan produktivitas karyawan semuanya berkorelasi positif dengan *psychological capital*, menurut penelitian sebelumnya. Karyawan yang mendapat skor lebih tinggi pada skala *psychological capital* lebih tangguh dalam menghadapi kesulitan, lebih fleksibel dalam menanggapi keadaan baru, dan lebih efektif dalam berkolaborasi dengan rekan kerja dan klien. Dalam lingkungan kerja yang sangat kompetitif, organisasi mendapat manfaat besar dari *psychological capital*, yang membantu meningkatkan kinerja sumber daya manusia dan memastikan kelangsungan bisnis jangka panjang di industri jasa (Lubis et al., 2020; Aryanto et al., 2020).

Mindfulness

Selain itu, *mindfulness* juga berperan dalam menciptakan lingkungan kerja yang lebih harmonis dan produktif. Karyawan yang memiliki tingkat *mindfulness* yang tinggi lebih mampu beradaptasi dengan perubahan, menghadapi tantangan dengan sikap tenang, serta menjaga keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi. Dengan kesadaran penuh terhadap tugas yang sedang dikerjakan, mereka dapat mengurangi kesalahan kerja dan meningkatkan kreativitas dalam memecahkan masalah. *Mindfulness* tidak hanya bermanfaat bagi individu, tetapi juga berdampak positif pada dinamika tim dan budaya organisasi secara keseluruhan. Karyawan yang lebih *mindfulness* cenderung memiliki keterampilan komunikasi yang lebih baik, yang dapat membangun hubungan kerja yang lebih positif dan mengurangi konflik interpersonal. Oleh karena itu, organisasi yang mendorong praktik *mindfulness* di tempat kerja dapat menciptakan lingkungan yang lebih sehat, mendukung kesejahteraan karyawan, serta meningkatkan produktivitas dan kepuasan kerja secara keseluruhan (Rony et al., 2020; Wowiling & Turang, 2023).

Emotional Intelligence

Selain itu, *emotional intelligence (EI)* juga turut berperan dalam menciptakan budaya kerja yang lebih harmonis dan produktif. Karyawan yang memiliki EI tinggi lebih peka terhadap perasaan rekan kerjanya, sehingga dapat membangun hubungan yang lebih solid dan suportif. Mereka mampu menanggapi situasi dengan empati dan pengendalian diri yang baik, yang pada akhirnya membantu mengurangi konflik dan meningkatkan efektivitas kolaborasi dalam tim. Dengan keterampilan tersebut, karyawan dapat bekerja dalam lingkungan yang lebih positif dan kooperatif, yang berujung pada peningkatan produktivitas. Tidak hanya memengaruhi hubungan interpersonal, EI juga berperan penting dalam pengambilan keputusan dan kepemimpinan. Pemimpin dengan EI tinggi mampu memahami kebutuhan dan motivasi timnya, memberikan dukungan yang tepat, dan menciptakan lingkungan kerja yang memotivasi. Mereka juga lebih efektif dalam menghadapi stres dan tekanan kerja, yang memungkinkan mereka untuk membuat

keputusan yang lebih rasional dan strategis. Oleh karena itu, organisasi yang mendorong pengembangan EI pada karyawannya akan lebih siap menghadapi tantangan bisnis dan menciptakan tenaga kerja yang lebih kompeten dan profesional (Sulistiarini, 2024; Kawiana et al., 2018).

Kinerja Karyawan

Keberhasilan di tempat kerja bergantung pada kesiapan psikologis dan emosional karyawan untuk menghadapi berbagai masalah, selain kemampuan teknis mereka. Untuk mempertahankan motivasi dan hasil, *psychological capital* membantu pekerja dalam mengembangkan rasa percaya diri, keyakinan, ketekunan, dan optimisme yang diperlukan. Lebih jauh lagi, mereka mampu mempertahankan konsentrasi, mengendalikan tingkat stres mereka, dan membuat keputusan yang lebih baik dengan mempraktikkan kesadaran penuh. Sebagai bonus tambahan, EI dapat membantu membangun hubungan yang lebih kuat, bekerja lebih baik dalam tim, dan menghindari pertengkaran yang mematikan produktivitas. Pentingnya ketiga faktor psikologis ini diperbesar di sektor jasa, karena hubungan manusia memainkan peran penting dalam menentukan kesenangan konsumen. Pekerja dengan *psychological capital* yang tinggi lebih mungkin untuk bertahan dalam menghadapi kesulitan, dan mereka yang memiliki cukup *mindfulness* lebih mampu menjaga ketenangan dan mengubah pendekatan mereka sesuai kebutuhan. Sementara itu, mereka yang memiliki tingkat EI yang tinggi lebih mampu bergaul dengan rekan kerja dan memberikan layanan yang penuh kasih sayang kepada konsumen. Oleh karena itu, bisnis yang peduli terhadap produktivitas karyawannya harus menyusun rencana untuk membantu mereka membangun *psychological capital*, *mindfulness*, dan *emotional intelligence* (Suprayitno, 2024; Ibrahim et al., 2024).

METODE PENELITIAN

Untuk memahami lebih jauh bagaimana *psychological capital*, *mindfulness*, dan *emotional intelligence* memengaruhi produktivitas di tempat kerja, peneliti memilih pendekatan kuantitatif menggunakan metode survei. Dua ratus pekerja industri jasa dipilih secara acak menggunakan metode pengambilan sampel yang dapat diterima untuk menyediakan sampel yang valid secara statistik untuk penelitian ini. Peneliti menggunakan kuesioner yang meminta peserta untuk menilai *psychological capital*, *mindfulness*, *emotional intelligence*, dan kinerja mereka sendiri di tempat kerja. Untuk mengukur sejauh mana responden setuju dengan klaim yang dibuat dalam survei, alat penelitian menggunakan skala Likert 5 poin. Untuk mengetahui seberapa besar ketiga faktor independen tersebut memengaruhi kinerja karyawan, analisis dilakukan setelah pengumpulan data menggunakan regresi linier berganda.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Temuan studi ini menunjukkan bahwa *psychological capital* berdampak signifikan terhadap kinerja karyawan di tempat kerja. Orang-orang yang bekerja di perusahaan yang menghargai *psychological capital* cenderung lebih optimis, ambisius, dan tangguh. Mereka lebih terdorong untuk berhasil karena pandangan positif mereka memungkinkan mereka untuk melihat tantangan sebagai peluang, bukan hambatan. Selain itu, memiliki harapan yang tinggi memotivasi individu untuk bertahan melalui tantangan, dan ketahanan memungkinkan mereka untuk bangkit kembali dari kemunduran dan terus maju bahkan

ketika keadaan menjadi sulit di tempat kerja. Keyakinan karyawan terhadap kemampuan mereka sendiri untuk melakukan pekerjaan mereka dengan baik juga merupakan faktor dalam *psychological capital*. Pekerja yang memiliki keyakinan pada diri mereka sendiri cenderung lebih memimpin ketika menghadapi tantangan dan lebih mungkin menyelesaikan proyek lebih cepat dari jadwal. Lebih jauh lagi, mereka kurang rentan terhadap pengaruh luar dan dengan demikian lebih siap untuk beroperasi sendiri maupun dalam tim. *psychological capital* memiliki efek berlipat ganda pada motivasi karyawan dengan membuat tempat kerja lebih menarik, kreatif, dan kompetitif.

Mindfulness juga terbukti memiliki efek positif pada kinerja karyawan. Karyawan yang lebih *mindfulness* menunjukkan tingkat fokus dan kemampuan beradaptasi yang lebih tinggi dalam menghadapi tekanan pekerjaan. *Mindfulness* memungkinkan karyawan untuk tetap tenang dalam situasi yang menegangkan, sehingga memungkinkan mereka untuk membuat keputusan dengan lebih bijak dan rasional. Kemampuan untuk tetap hadir secara mental dan emosional di tempat kerja juga membantu mereka mengelola stres dengan lebih baik, yang pada akhirnya menghasilkan peningkatan produktivitas dan kualitas kerja. Selain itu, *mindfulness* juga berkontribusi untuk menciptakan lingkungan kerja yang lebih positif. Karyawan yang lebih menyadari emosi dan respons mereka terhadap situasi tertentu cenderung lebih berempati dan memiliki hubungan interpersonal yang lebih baik dengan rekan kerja. *Mindfulness* juga membantu dalam meningkatkan keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi, sehingga memungkinkan karyawan untuk bekerja lebih nyaman dan berkelanjutan. Dengan demikian, organisasi yang mendorong praktik *mindfulness* di tempat kerja dapat menciptakan budaya kerja yang lebih sehat dan mendukung kinerja karyawan yang optimal.

Emotional Intelligence memiliki hubungan yang positif dengan kinerja karyawan. Kemampuan mengelola emosi diri sendiri memungkinkan karyawan untuk tetap tenang dalam menghadapi tekanan pekerjaan dan membuat keputusan dengan lebih rasional. Mereka dapat mengatasi stres dengan lebih efektif dan menghindari reaksi impulsif yang dapat mengganggu produktivitas. Selain itu, memahami emosi pribadi membantu karyawan untuk lebih termotivasi dalam menyelesaikan tugas dan menjaga sikap positif di lingkungan kerja. Dengan EI yang tinggi, karyawan lebih mampu beradaptasi dengan berbagai situasi kerja yang dinamis dan penuh tantangan. Kemampuan memahami emosi rekan kerja juga berkontribusi dalam menciptakan lingkungan kerja yang harmonis. Karyawan yang memiliki kesadaran emosional yang baik cenderung lebih berempati, sehingga dapat membangun hubungan interpersonal yang lebih kuat dan mendukung kerja tim yang efektif. Mereka merasa lebih mudah menyelesaikan konflik dengan cara yang konstruktif dan dapat berkomunikasi dengan lebih baik. Hal ini berdampak positif pada koordinasi kerja, peningkatan kepuasan kerja, dan terciptanya budaya kerja yang inklusif dan kolaboratif. Dengan demikian, EI tidak hanya meningkatkan kinerja individu tetapi juga memperkuat sinergi dalam organisasi secara keseluruhan.

***Psychological Capital* terhadap Kinerja Karyawan**

Pekerja dengan tingkat *psychological capital* yang lebih tinggi lebih mampu bangkit kembali dari kemunduran di tempat kerja. Karyawan cenderung lebih tekun menghadapi tantangan dan mencapai tujuan pekerjaan jika mereka memiliki pandangan positif dan harapan yang kuat. Mereka lebih bertekad untuk menyelesaikan aktivitas dan mencapai hasil yang diinginkan karena optimisme mereka memungkinkan mereka melihat peluang dalam setiap masalah. Mereka termotivasi secara internal untuk terus maju, menemukan jawaban atas masalah, dan tidak mudah menyerah saat menghadapi hambatan dalam pekerjaan karena ambisi mereka yang tinggi. Kedua faktor ini penting untuk meningkatkan hasil kerja dari pekerja dan perusahaan secara keseluruhan. Karyawan lebih mampu

menangani stres di tempat kerja dan menyelesaikan lebih banyak pekerjaan karena komponen ketahanan *psychological capital*. Pekerja dengan ketahanan tinggi cenderung tidak membiarkan stres di tempat kerja menguasai mereka secara emosional. Karena ketahanan mereka, mereka mampu tumbuh dari kemunduran dan meningkatkan metode mereka untuk meraih kesuksesan di masa depan. Oleh karena itu, *psychological capital* memupuk budaya adaptasi dan inovasi di tempat kerja sekaligus membantu individu mencapai tujuan mereka.

Mindfulness terhadap Kinerja Karyawan

Ketika pekerja mempraktikkan *mindfulness*, mereka menjadi lebih hadir dalam pekerjaan mereka. Pekerja lebih mampu menyelesaikan tugas yang ada dan tetap fokus ketika mereka sepenuhnya menyadari lingkungan sekitar mereka. Karena mereka mampu mempertahankan pemusatan pikiran yang lengkap dalam pekerjaan mereka, mereka mampu melakukannya dengan lebih hati-hati dan presisi, yang pada gilirannya mengarah pada hasil yang lebih baik dengan lebih sedikit kesalahan. Karyawan yang mempraktikkan *mindfulness* juga lebih mungkin melihat masalah lebih awal dan menemukan solusi yang tepat, yang meningkatkan efisiensi dan produksi di tempat kerja. Karyawan yang mempraktikkan *mindfulness* melaporkan merasa lebih mampu mengendalikan reaksi mereka terhadap situasi yang membuat stres di tempat kerja. Karena itu, orang mampu membuat keputusan yang lebih masuk akal bahkan ketika berada di bawah tekanan. Karyawan melaporkan tingkat kepuasan kerja yang lebih tinggi ketika mereka melaporkan lebih sedikit stres di tempat kerja. Ini karena mereka melaporkan merasa lebih tenang dan seimbang saat melakukan tugas mereka. Akibatnya, bisnis dapat menumbuhkan lingkungan kerja yang lebih sehat, meningkatkan kesejahteraan karyawan, dan meningkatkan produktivitas dengan mempromosikan kegiatan *mindfulness* di tempat kerja.

Emotional Intelligence terhadap Kinerja Karyawan

Karyawan dengan tingkat *emotional intelligence* yang tinggi lebih mampu terhubung satu sama lain. Karyawan yang meluangkan waktu untuk mempelajari perasaan rekan kerja mereka lebih mampu menanggapi mereka dengan empati dan kebijaksanaan, yang pada gilirannya menumbuhkan hubungan profesional yang lebih kuat. Mereka mampu berkomunikasi dengan lebih baik, yang mengarah pada lebih sedikit ruang untuk miskomunikasi dan suasana yang lebih menyenangkan di tempat kerja. Karyawan lebih efektif ketika mereka mampu mengendalikan emosi mereka sendiri, yang membuat mereka lebih tenang di bawah tekanan. Pekerja yang cerdas secara emosional mampu tetap tenang di bawah tekanan dan menyelesaikan pekerjaan. Kemampuan untuk mengendalikan emosi seseorang adalah komponen kunci untuk kinerja puncak, dan mereka bukanlah tipe yang membiarkan perasaan buruk menguasai diri mereka. Karyawan yang mampu mengendalikan emosi mereka lebih tangguh menghadapi stres, memiliki pandangan yang lebih baik terhadap kehidupan secara umum, dan lebih mungkin untuk tetap termotivasi dalam jangka panjang. Oleh karena itu, *emotional intelligence* sangat penting untuk mengembangkan pekerja yang lebih efisien, kompeten, dan tangguh dalam menghadapi dinamika tempat kerja yang penuh tantangan.

PENUTUP

Psychological capital, *mindfulness*, dan *emotional intelligence* semuanya memiliki efek positif pada kinerja karyawan di industri jasa. Telah dibuktikan bahwa *psychological capital* adalah komponen yang paling penting, yang menunjukkan bahwa optimisme,

kepercayaan diri, harapan, dan ketahanan penting dalam meningkatkan hasil kerja karyawan. Selain itu, banyak hal yang berperan dalam meningkatkan produktivitas di tempat kerja berasal dari *emotional intelligence* dan kesadaran. Pekerja yang sadar diri dan mampu mengendalikan emosi mereka lebih mampu menangani stres di tempat kerja dan berkontribusi pada suasana kerja yang lebih positif. Perusahaan di sektor jasa sebaiknya memprioritaskan kesejahteraan emosional dan psikologis pekerja mereka. Moral dan produktivitas staf dapat ditingkatkan dengan program pelatihan dan pengembangan yang menekankan pentingnya *psychological capital*, *mindfulness*, dan *emotional intelligence*.

DAFTAR PUSTAKA

- Aryanto, T., Tukinah, U., Hartarini, Y. M., & Lubis, F. M. (2020). Connection of Stress and Job Satisfaction to Successful Organizational Stress Management: A Literature Review. *International Journal of Advanced Engineering Research and Science*, 7(11), 217-225.
- Gai, A. M., Purwati, S., Violin, V., & Ibrahim, M. M. (2024). The Application of Plural Panelist Synthesis Method in Identifying Determinant Factors That Influence Economic Growth. *Jurnal Sistim Informasi dan Teknologi*, 18-22.
- Ibrahim, M. M., & Marpaung, N. N. (2021). Pengaruh Penilaian Kerja Terhadap Peningkatan Kinerja Pegawai Negeri Sipil. *Parameter*, 6(2), 26-40.
- Ibrahim, M. M., Assery, S., Kusnadi, I. H., & Faizah, A. (2024). Application of the Human Opportunity Index in Evaluating the Effectiveness of the Administration Process and Its Implication on Service Quality in Healthcare Units. *Jurnal Sistim Informasi dan Teknologi*, 1-5.
- Kawiana, I. G. P., Dewi, L. K. C., Martini, L. K. B., & Suardana, I. B. R. (2018). The influence of organizational culture, employee satisfaction, personality, and organizational commitment towards employee performance. *International research journal of management, IT and social sciences*, 5(3), 35-45.
- Lubis, F., Rony, Z., & Santoso, B. (2020, March). Digital leadership in managing employee work motivation (case study: oil and gas industry in Indonesia). In *Proceedings of the 2nd International Conference on Social Sciences, ICSS 2019, 5-6 November 2019, Jakarta, Indonesia*.
- Rony, Z. T., Lubis, F. M., Santoso, B., & Rizkyta, A. (2020). The relevance of political skills for leaders and managers in the industrial revolution 4.0: A case study of the Indonesian private television industry. *International Journal of Innovation, Creativity and Change*, 12(1), 447-465.
- Rony, Z., Yasin, M., Lubis, F., & Syarief, F. (2020). The role of active constructive feedback in building employee performance (Case study at a private construction company in Indonesia 2018-2019). *International Journal of Psychosocial Rehabilitation*, 24(08), 9350-9359.

- Sulistiari, E. B. (2024). The Relationship between Lecturer Performance Factors and Increased Insight, Strategy, and Impact on Higher Education Students. *Jurnal Pedagogi dan Pembelajaran*, 7(2), 252-261.
- Suprayitno, D. (2024). Key Factors of Employee Performance and Sustainable HR Practices in Indonesian Manufacturing Industry. *Sinergi International Journal of Management and Business*, 2(1), 57-72.
- Suprayitno, D., & Hermawan, E. (2022). The Effect of Organizational Climate and Competence on The Performance of PT. Saharjo Enam Sembilan. *PalArch's Journal of Archaeology of Egypt/Egyptology*, 19(3), 929-944.
- Wahdiniawati, S. A., Lubis, F. M., Erlianti, D., Sari, V. B. M., Uhai, S., & Febrian, W. D. (2024). Keseimbangan Kehidupan Kerja: Mewujudkan Kesejahteraan Karyawan Melalui Manajemen Sdm Yang Berkelanjutan. *Jurnal Review Pendidikan Dan Pengajaran (JRPP)*, 7(1), 728-738.
- Wibowo, T. S., Suhendi, D., Suwandana, I. M. A., Nurdiani, T. W., & Lubis, F. M. (2023). The Role Of Transformational Leadership And Organizational Culture In Increasing Employee Commitment. *International Journal of Economics, Business and Accounting Research (IJEBAR)*, 7(2).
- Wowiling, S. A. S., & Turang, F. (2023). Employee Performance and Work Motivation. *International Journal of Economics and Management Research*, 2(2), 139-153.