



PENGARUH *EMOTIONAL INTELLIGENCE* TERHADAP KINERJA *DEBT COLLECTOR* PADA BANK PERKREDITAN RAKYAT DI KABUPATEN MADIUN

Nur Azis Gitanto

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas PGRI

Madiun email: nurazisgitanto01@gmail.com

ABSTRACT

A debt collector must have emotional intelligence so that the message to be conveyed to the debtor runs effectively. Next, it can be easily understood, hit and finally the goal of paying off arrears by the debtor can be achieved. This study aims to empirically prove the effect of self-awareness, self-regulation, self-motivation, social awareness, and social skills on debt collector performance on Rural Credit Bank (BPR) in Madiun Regency.

The method used in this study is an associative method with a form of causal relations. The population in this study were all debt collectors in the Rural Credit Bank (BPR) in Madiun Regency, which amounted to 90 people. Determination of the number of samples using the census method or with saturated sampling techniques. In this study, the sampling technique uses the Non Probability Sampling technique. The research instrument was a questionnaire that had tested its validity and reliability. Data analysis techniques using the classic assumption test, multiple linear regression analysis, and hypothesis testing using the t test and F test.

The results of the study prove that: (1) Self-awareness influences the performance of debt collectors at Rural Credit Bank(BPR) in Madiun Regency; (2) Self-regulation affects the performance of debt collectors at Rural Credit Banks (BPRs) in Madiun Regency; (3) Self-motivation influences the performance of debt collectors at the Rural Credit Bank (BPR) in Madiun Regency; (4) Social awareness influences the performance of debt collectors in Rural Credit Banks (BPR) in Madiun Regency; (5) Social skills affect the performance of debt collectors at the Rural Credit Bank (BPR) in Madiun Regency; (6) Self-awareness, self-regulation, self-motivation, social awareness, and social skills simultaneously influence the performance of debt collectors at the Rural Credit Bank (BPR) in Madiun Regency.

ABSTRAK

Seorang *debt collector* harus memiliki kecerdasan emosi (*emotional intelligence*) agar pesan yang akan disampaikan kepada debitor berjalan dengan efektif. Penelitian ini bertujuan untuk membuktikan secara empiris pengaruh *self awareness*, *self regulation*, *self motivation*, *social awareness*, dan *social skill* terhadap kinerja *debt collector* pada Bank Perkreditan Rakyat (BPR) di Kabupaten Madiun. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode asosiatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh *debt collector* pada Bank Perkreditan Rakyat (BPR) di Kabupaten Madiun yang berjumlah 90 orang. Penentuan jumlah sampel menggunakan metode sensus atau sampling jenuh. Pada penelitian ini, teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *Non Probability Sampling*. Instrumen penelitian adalah kuesioner. Teknik analisis data menggunakan uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, dan uji hipotesis menggunakan uji t dan uji F. Hasil penelitian membuktikan bahwa kesadaran diri (*self awareness*), regulasi diri (*self regulation*), motivasi diri (*self motivation*), kesadaran sosial (*social awareness*), dan keterampilan sosial (*social skill*) secara parsial berpengaruh terhadap kinerja *debt collector* pada Bank Perkreditan Rakyat (BPR) di Kabupaten Madiun. (Kesadaran diri (*self awareness*), regulasi diri (*self regulation*), motivasi diri (*self motivation*), kesadaran sosial (*social awareness*), dan keterampilan sosial (*social skill*) berpengaruh secara simultan terhadap kinerja *debt collector* pada Bank Perkreditan Rakyat (BPR) di Kabupaten Madiun.



Kata Kunci: *emotional intelligence*, kinerja *debt collector*

PENDAHULUAN

Kesuksesan dan kinerja perusahaan bisa dilihat dari kinerja yang telah dicapai oleh karyawannya, oleh sebab itu perusahaan menuntut agar para karyawannya mampu menampilkan kinerja yang optimal karena baik buruknya kinerja yang dicapai oleh karyawan akan berpengaruh pada kinerja dan keberhasilan perusahaan secara keseluruhan. Hal ini seperti yang disampaikan Brian dan Fonny (2013: 27-28) bahwa profesional SDM memiliki peran strategis untuk turut merancang dan mencapai sasaran strategis perusahaan. Guna menyesuaikan dengan iklim bisnis yang terus berkembang, profesional SDM perlu memberikan nilai tambah bagi bisnis dan memberikan dampak manfaat bagi karyawan perusahaan. . Seperti halnya di wilayah Kabupaten Madiun, saat ini terdapat beberapa BPR, antara lain:

Tabel 1 Daftar Bank Perkreditan Rakyat (BPR) di Kabupaten Madiun Tahun 2018

No.	BPR	Alamat
1.	PT BPR Polatama Kusuma	Jl. Raya Solo, No. 33, Kec. Jiwan, Kab. Madiun
2.	PT BPR Mandiri Dhanasejahtera	Jl. Raya Ponorogo, Desa Uteran, Kec. Geger, Kab. Madiun
3.	PT BPR Arta Nawa	Jl. Raya Ponorogo No. 142, Dolopo, Kab. Madiun
4.	PD. BPR Kabupaten Dati II Madiun	Jl. Panglima Sudirman No. 149, Nganjuk
5.	Koperasi BPR Arta Kencana	Jl. P. Sudirman No. 120 Wonoasri Madiun
6.	PT BPR Arthatama Caruban	Jl. A. Yani No.44 Caruban, Kab. Madiun
7.	PT BPR Sapadhana	Jl. Raya Solo No. 24 Jiwan, Kab. Madiun
8.	PT BPR Caruban Indah	Jl. P.Sudirman No 96 B Mejayan Caruban, Kab. Madiun
9.	PT BPR Mejayan Permai	Jl. Raya Caruban, No. 22, Mejayan, Kab. Madiun

Sumber: Otoritas Jasa Keuangan (OJK), <https://www.ojk.go.id>, Diakses 18 Maret 2019

Mengacu pada realita di atas, kinerja *debt collector* pada BPR-BPR yang ada di Kabupaten Madiun dapat ditentukan oleh kecerdasan emosi (*emotional intelligence*) pada masing-masing *debt collector*. Mengacu pada fenomena tentang pentingnya seorang *debt collector* untuk memiliki *emotional intelligence* yang baik, yang meliputi: kesadaran diri (*self awareness*), regulasi diri (*self regulation*), motivasi diri (*self motivation*), kesadaran sosial (*social awareness*), dan keterampilan sosial (*social skill*) demi tercapainya kinerja yang optimal serta beberapa penelitian terdahulu yang menunjukkan adanya *gap research* berupa hasil penelitian yang berbeda, maka penelitian ini mengambil judul:

Pengaruh *Emotional Intelligence* Terhadap Kinerja *Debt Collector* Pada Bank Perkreditan Rakyat di Kabupaten Madiun. .

KAJIAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Emotional Intelligence

Emotional intelligence atau kecerdasan emosional menurut Goleman (2009: 512) adalah kemampuan memahami perasaan diri sendiri dan memahami perasaan orang lain, kemampuan memotivasi diri sendiri, dan kemampuan mengelola emosi yang baik pada diri sendiri dan dalam hubungan dengan orang lain. Beberapa pendapat tokoh di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa kecerdasan emosional adalah kemampuan seseorang untuk memproses informasi yang berhubungan dengan emosional untuk memahami, memotivasi, dan mengelola emosi diri sehingga mendorong individu untuk berperilaku yang baik yang unik yang ada pada diri individu serta menggerakkan nilai-nilai yang terpendam dalam berinteraksi kepada orang lain secara tepat dan akurat.

Goleman dalam Wulan (2011: 16-17) menyatakan bahwa *emotional intelligence* ditandai dengan lima hal diantaranya.

- 1) Kesadaran diri
- 2) Pengaturan diri
- 3) Motivasi
- 4) Empati

Model Goleman menurut Kartono (2017: 32) menggarisbawahi empat konstruk utama kecerdasan emosional, yaitu:

- 1) *Self-awareness*, kemampuan untuk membaca emosi diri sendiri dan mengenali akibatnya ketika menggunakan perasaan-perasaan buruk (*gut feelings*) untuk menuntun keputusan.
- 2) *Self-management*, meliputi pengendalian emosi dan *impulse* seseorang dan beradaptasi dengan lingkungan yang berubah.
- 3) *Social awareness*, kemampuan untuk merasakan, memahami, dan mereaksi emosi orang lain ketika/sambil memahami jaringan-jaringan kerja sosial.
- 4) *Relationship management*, kemampuan untuk menginspirasi, mempengaruhi, dan mengembangkan orang lain ketika/sambil *manage* konflik.

Kesadaran Diri (*Self Awareness*)

\Menurut Goleman (dalam Kartono, 2017: 32), *self awareness* merupakan kemampuan untuk membaca emosi diri sendiri dan mengenali akibatnya ketika menggunakan perasaan- perasaan buruk (*gut feelings*) untuk menuntun keputusan.

Mengacu pada pendapat-pendapat di atas, kesadaran diri (*self awareness*)

dapat didefinisikan sebagai kemampuan individu untuk mengenal dan memilah-milah perasaan pada diri, memahami hal yang sedang kita rasakan dan mengapa hal tersebut bisa kita rasakan dan mengetahui penyebab munculnya perasaan tersebut, serta pengaruh perilaku kita terhadap orang lain.

Indikator-indikator *self awareness* pada penelitian ini yang dikembangkan dari bentuk-bentuk kesadaran diri (*self awareness*) menurut Darmadi (2018: 54) dan kerangka kerja pembentukan *self awareness* menurut Solso, dkk. (2008: 145-147), meliputi:

- 1) Mengenal perasaan dan perilaku diri sendiri
- 2) Mengenal kelebihan dan kekurangan diri sendiri
- 3) Mempunyai sikap mandiri
- 4) Dapat membuat keputusan dengan tepat
- 5) Terampil dalam mengungkapkan pikiran, perasaan, pendapat dan keyakinan
- 6) Dapat mengevaluasi diri

Regulasi Diri (*Self Regulation*)

Regulasi diri (*self regulation*) menurut Zimmerman (2002: 41) sebagai proses yang digunakan untuk mengaktifkan dan mengatur pikiran, perilaku dan emosi dalam mencapai suatu tujuan. Menurut Friedman dan Schustack (2008: 248) regulasi diri adalah proses di mana seseorang dapat mengatur kecapaian dan aksi mereka sendiri, menentukan target untuk mereka, mengevaluasi kesuksesan mereka saat mencapai target tersebut, dan memberikan penghargaan pada diri mereka sendiri karena telah mencapai tujuan tersebut. Regulasi diri menurut Chairani dan Subandi (2010: 14) merupakan kemampuan mengatur tingkah laku dan menjalankan tingkah laku tersebut sebagai strategi yang berpengaruh terhadap performansi seseorang mencapai tujuan atau prestasi sebagai bukti peningkatan.

Mengacu pada kedua pendapat ahli di atas, maka indikator-indikator yang digunakan untuk pengukuran motivasi diri (*self motivation*) dalam penelitian ini adalah: (1) memilih tujuan yang realistis, (2) kebutuhan untuk berprestasi, (3) kebutuhan memperluas pergaulan, (4) kebutuhan untuk menguasai sesuatu pekerjaan, dan (5) tidak tergugah untuk sekedar mendapatkan uang, status atau keunggulannya tetapi mencari prestasi.

Kesadaran Sosial (*Social Awareness*)

Pengertian kesadaran sosial (*social awareness*) menurut Wegner dan Guilion adalah representasi jiwa seseorang akan dirinya dan orang lain (Widya, 2018: 1). Kesadaran sosial (*social awareness*) yang dimaksud Goleman (dalam Antonius, 2018: 48) adalah *a spectrum that runs from instantaneously sensing another's inner state to understanding her feelings and thoughts to getting complicated social situations*. Kesadaran sosial ibarat alat pantau yang berfungsi merasakan yang tersembunyi pada orang lain ketika berupaya memahami perasaan dan pikiran, terutama ketika berada dalam situasi yang kompleks.

Indikator kesadaran sosial (*social awareness*) dapat dikembangkan dari dimensi-dimensi kesadaran sosial (*social awareness*). Sheldon (dalam Widya, 2018: 1) menjelaskan bahwa kesadaran sosial memiliki tiga dimensi, yaitu *tacit awareness* (perspektif diri sendiri dan perspektif orang lain), *focal awareness* (diri sendiri sebagai objek dan orang lain sebagai objek) dan *awareness content* (penampilan yang dapat diobservasi dan pengalaman yang tidak dapat diobservasi).

Mengacu pada indikator-indikator di atas, maka indikator pengukuran kesadaran sosial (*social awareness*) dalam penelitian ini dibatasi pada: (1) pengalaman diri dilihat dari perspektif diri sendiri, (2) pengalaman orang lain dilihat dari perspektif dirinya, dan (3) pengalaman orang lain dilihat dari perspektif diri sendiri.

Keterampilan Sosial (*Social Skill*)

Berdasarkan uraian di atas peneliti menyimpulkan keterampilan sosial (*social skill*) adalah kemampuan untuk melakukan interaksi sosial baik secara verbal maupun non verbal, termasuk ekspresivitas, sensitivitas, dan kontrol dan pola pikir yang positif dalam berinteraksi dengan orang lain sehingga dapat diterima atau dinilai menguntungkan bagi dirinya, mutu kehidupannya, dan orang lain.

Aspek-aspek keterampilan sosial menurut Hayati (2012: 1) meliputi:

- 1) Empati, yaitu penuh pengertian, tenggang rasa, dan kepedulian pada sesama.
- 2) Aplikasi dan resolusi konflik yaitu komunikasi dua arah/hubungan antar pribadi, kerjasama dan penyelesaian konflik.
- 3) Mengembangkan kebiasaan positif, yaitu tatakrama/kesopanan, kemandirian, tanggung jawab sosial.

Kinerja

Kinerja dapat dijadikan sebagai tanda keberhasilan anggota organisasi yang ada dalam organisasi tersebut. Bangun (2012: 231), mendefinisikan kinerja sebagai hasil pekerjaan yang dicapai seseorang berdasarkan persyaratan-persyaratan pekerjaan (*job requirement*). Suatu pekerjaan mempunyai persyaratan tertentu untuk dapat dilakukan dalam mencapai tujuan atau yang disebut juga dengan standar pekerjaan (*job standard*).

Menurut Wibowo (2016: 7) kinerja berasal dari pengertian *performance*. Adapula yang memberikan pengertian *performance* sebagai hasil kerja atau prestasi kerja. Namun, sebenarnya kinerja mempunyai makna yang lebih luas, bukan hanya hasil kerja, tetapi termasuk bagaimana proses pekerjaan berlangsung. Kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen, dan memberikan kontribusi pada ekonomi. .

Berdasarkan uraian di atas, maka pengukuran kinerja karyawan dalam penelitian ini

menggunakan indikator-indikator sebagai berikut: kuantitas kerja karyawan, kualitas kerja karyawan, efisiensi karyawan, usaha karyawan, standar profesional karyawan, kemampuan karyawan, dan ketepatan karyawan.

Debt Collector

Istilah *debt collector* berasal dari bahasa Inggris, yang jika diterjemahkan ke dalam bahasa Indonesia yaitu *debt* artinya hutang, *collector* artinya pemungut, pemeriksa, penagih, pengumpul. *Debt collector* adalah pihak ketiga yang menghubungkan antara kreditur dan debitor dalam hal penagihan kredit. Hal ini tercantum dalam Surat Edaran Bank Indonesia no.7/60/DASP Tahun 2005 Bab IV angka 1 dan 2 bahwa apabila dalam menyelenggarakan kegiatan APMK Penerbit dan/atau *Financial Acquirer* melakukan kerjasama dengan pihak lain di luar Penerbit dan/atau *Financial Acquirer* tersebut, seperti kerjasama dalam kegiatan marketing, penagihan, dan/atau pengoperasian sistem, Penerbit dan/atau *Financial Acquirer* tersebut wajib memastikan bahwa tata cara, mekanisme, prosedur, dan kualitas pelaksanaan kegiatan oleh pihak lain tersebut sesuai dengan tata cara, mekanisme, prosedur, dan kualitas apabila kegiatan tersebut dilakukan oleh Penerbit dan/atau *Financial Acquirer* itu sendiri.

Hariyani (2010: 42) mengemukakan bahwa bank dalam menyelesaikan kredit macet dapat menempuh beberapa cara. Salah satunya adalah dengan melakukan penagihan oleh penagih utang swasta (*debt collector*).

Pengaruh Kesadaran Diri (*Self Awareness*) terhadap Kinerja *Debt Collector*

Kesadaran diri (*self awareness*) merupakan dasar dari kecerdasan emosional, yaitu merupakan kemampuan untuk memantau perasaan dari waktu ke waktu.

H₁ : Diduga kesadaran diri (*self awareness*) berpengaruh terhadap kinerja *debt collector* pada

Bank Perkreditan Rakyat (BPR) di Kabupaten Madiun.

Pengaruh Regulasi Diri (*Self Regulation*) terhadap Kinerja *Debt Collector*

Penelitian yang dilakukan Setyaningrum, dkk. (2016) membuktikan bahwa pengaturan diri memiliki pengaruh signifikan secara parsial terhadap variabel kinerja karyawan.

H₂ : Diduga regulasi diri (*self regulation*) berpengaruh terhadap kinerja *debt collector* pada

Bank Perkreditan Rakyat (BPR) di Kabupaten Madiun.

Pengaruh Motivasi Diri (*Self Motivation*) terhadap Kinerja *Debt Collector*

Penelitian yang dilakukan Setyaningrum, dkk. (2016) membuktikan bahwa motivasi diri memiliki pengaruh signifikan secara parsial terhadap variabel kinerja karyawan. Pada penelitian yang dilakukan Noor Ali, dkk.

H₃ : Diduga motivasi diri (*self motivation*) berpengaruh terhadap kinerja debt collector pada

Bank Perkreditan Rakyat (BPR) di Kabupaten Madiun.

Pengaruh Kesadaran Sosial (*Social Awareness*) terhadap Kinerja *Debt Collector*

Penelitian yang dilakukan Noor Ali, dkk. (2018) membuktikan bahwa terdapat pengaruh *social awareness* terhadap kinerja karyawan. Satriyono dan Vitasromo (2018) dalam penelitiannya juga menemukan bahwa *social awareness* secara parsial berpengaruh terhadap kinerja. Berdasarkan hasil penelitian terdahulu, hipotesis yang diuji dalam penelitian ini adalah:

H₄ : Diduga kesadaran sosial (*social awareness*) berpengaruh terhadap kinerja debt collector pada Bank Perkreditan Rakyat (BPR) di Kabupaten Madiun.

Pengaruh Keterampilan Sosial (*Social Skill*) terhadap Kinerja *Debt Collector*

Penelitian yang dilakukan Setyaningrum, dkk. (2016) membuktikan bahwa keterampilan sosial memiliki pengaruh signifikan secara parsial terhadap variabel kinerja karyawan. Pada penelitian yang dilakukan Noor Ali, dkk. (2018) juga ditemukan bahwa terdapat pengaruh keterampilan sosial terhadap kinerja karyawan. Berdasarkan hasil penelitian terdahulu, hipotesis yang diuji dalam penelitian ini adalah:

H₅ : Diduga keterampilan sosial (*social skill*) berpengaruh terhadap kinerja debt collector pada

Bank Perkreditan Rakyat (BPR) di Kabupaten Madiun.

Pengaruh Kesadaran Diri (*Self Awareness*), Regulasi Diri (*Self Regulation*), Motivasi Diri (*Self Motivation*), Kesadaran Sosial (*Social Awareness*), dan Keterampilan Sosial (*Social Skill*) terhadap Kinerja *Debt Collector*

Kinerja seorang *debt collector* dapat diindikasikan dari keberhasilannya dalam melakukan penagihan kepada nasabah yang memiliki permasalahan dalam pembayaran angsuran kredit. Keberhasilan *debt collector* dalam melakukan penagihan dapat ditentukan dari kecerdasan emosi (*emotional intelligence*) yang dimilikinya, baik yang berupa kesadaran diri (*self awareness*), regulasi diri (*self regulation*), motivasi diri (*self motivation*), kesadaran sosial (*social awareness*), dan keterampilan sosial (*social skill*) pada diri *debt collector* tersebut.

Berdasarkan hasil beberapa penelitian terdahulu, hipotesis yang diuji dalam penelitian ini adalah:

H₆ : Diduga kesadaran diri (*self awareness*), regulasi diri (*self regulation*), motivasi diri (*self motivation*), kesadaran sosial (*social awareness*), dan keterampilan sosial (*social skill*) berpengaruh secara simultan terhadap kinerja debt collector pada Bank Perkreditan Rakyat (BPR) di Kabupaten Madiun.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan di Bank Perkreditan Rakyat (BPR) di Kabupaten Madiun, yaitu: PT BPR Polatama Kusuma, PT BPR Mandiri Dhanasejahtera, PT BPR Arta Nawa, PD. BPR Kabupaten Dati II Madiun, Koperasi BPR Arta Kencana, PT BPR Arthatama Caruban, PT BPR Sapadhana, PT BPR Caruban Indah, dan PT BPR Mejayan Permai.

Desain Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif, yaitu penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, dan analisis data bersifat kuantitatif atau statistik yang bertujuan menguji hipotesis yang sudah ditetapkan (Sugiyono, 2015: 14). Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode asosiatif dengan bentuk hubungan kausal. Menurut Sugiyono (2015: 27) penelitian asosiatif merupakan penelitian untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih.

Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel

Populasi penelitian ini adalah seluruh *debt collector* pada Bank Perkreditan Rakyat (BPR) di Kabupaten Madiun. Berdasarkan hasil observasi dan hasil wawancara dengan pihak BPR-BPR di Kabupaten Madiun, jumlah *debt collector* pada setiap Bank Perkreditan Rakyat (BPR) di Kabupaten Madiun adalah sebanyak 8-10 orang, sehingga populasi penelitian ini adalah sebanyak 90 orang *debt collector* pada Bank Perkreditan Rakyat (BPR) di Kabupaten Madiun.

Variabel Penelitian dan Definisi Operasional

Dalam penelitian ini terdapat dua variabel, yaitu variabel independen dan variabel dependen.

Tabel 1 Definisi Operasional Variabel Penelitian

No.	Variabel	Definisi Variabel	Indikator	Pengukuran
1.	Kesadaran diri (<i>self aware-ness</i>) (X_1)	Kemampuan untuk membaca emosi diri sendiri dan mengenali akibatnya ketika menggunakan perasaan-perasaan buruk (<i>gut feelings</i>) untuk menuntun keputusan (Goleman dalam Kartono, 2017: 32)	<ul style="list-style-type: none"> a. Mengenali perasaan dan perilaku diri sendiri b. Mengenali kelebihan dan kekurangan diri sendiri c. Mempunyai sikap mandiri d. Dapat membuat keputusan dengan tepat e. Terampil dalam mengungkapkan pikiran, perasaan, pendapat dan keyakinan f. Dapat mengevaluasi diri (Solso dkk., 2008: 145-147) 	Skala Likert

2.	Regula-si diri (<i>self regulation</i>) (X_2)	Usaha sadar dan aktif mengintervensi untuk mengontrol pemikiran, reaksi dan perilaku seseorang (Brand-statter dan Frank dalam Taylor, Peplau, dan Sears, 2012: 134)	a. Standar dan tujuan yang ditetapkan sendiri b. Memoni-tor diri (<i>self-monitoring</i>) c. Evaluasi diri d. Konse-kuensi yang ditetapkan sendiri (Zimmer-man dalam Ormrod, 2008: 30)	Skala Likert
3.	Motiva-si diri (<i>self motiva-tion</i>) (X_3)	Sebuah kondisi psikologis yang mendorong seseorang tersebut untuk melakukan sesuatu untuk dirinya dan mencapai tujuannya (Syukur dan Usman, 2012: 125)	a. Memilih tujuan yang realistis b. Kebutuhan untuk berprestasi c. Kebutuhan memper-luas pergaulan d. Kebutuhan untuk menguasai sesuatu pekerjaan e. Tidak tergugah untuk sekedar mendapat-kan uang, status atau keunggul-annya tetapi	Skala Likert
4.	Kesada-ran sosial (<i>social awareness</i>)	Kemam-puan untuk merasakan, mengerti, dan bereaksi terhadap	a. Pengala-man diri dilihat dari perspektif diri sendiri	Skala Likert
No.	Variabel	Definisi Variabel	Indikator	Pengukuran
	(X_4)	perasaan orang lain sewaktu memahami jaringan sosial di sekitar kita (Sudaryo, Aribowo, dan Sofiati, 2018: 97)	b. Pengala-man orang lain dilihat dari perspektif dirinya c. Pengala-man orang lain dilihat dari perspektif diri sendiri (Sheldon dalam Widya, 2018: 1)	
	Kesada-ran diri (<i>self aware-ness</i>) (X_1)	Kemam-puan untuk membaca emosi diri sendiri dan mengenali akibatnya ketika menggunakan perasaan-perasaan buruk (<i>gut feelings</i>) untuk menuntun keputusan (Goleman dalam Kartono, 2017: 32)	g. Mengenali perasaan dan perilaku diri sendiri h. Mengenali kelebihan dan keku-rangan diri sendiri i. Mampu-nyai sikap mandiri j. Dapat membuat keputusan dengan tepat k. Terampil dalam mengungkap-kan pikiran, perasaan, pendapat dan keyakinan l. Dapat mengeva-luasi diri (Solso dkk., 2008: 145-147)	Skala Likert

Teknik Pengumpulan Data

Terdapat beberapa teknik pengumpulan data yang dapat digunakan dalam suatu penelitian. Pemilihan teknik pengumpulan data harus relevan dengan kebutuhan data penelitian. Pada penelitian ini, teknik pengumpulan data yang digunakan meliputi: wawancara dan kuesioner.

Instrumen Pengumpulan Data

Kuesioner disusun oleh peneliti dengan lima jawaban alternatif. Perubahan data kuesioner dari kualitatif menjadi kuantitatif dilakukan melalui pemberian skor hasil isian kuesioner. Pada penelitian ini, penskoran jawaban kuesioner dilakukan berdasarkan Skala Likert (Sugiyono, 2015: 136) dengan alternatif jawaban yang telah disediakan oleh peneliti. Cara pemberian skor hasil isian angket untuk pengukuran variabel kesadaran diri, regulasi diri, motivasi diri, kesadaran sosial, keterampilan sosial, dan kinerja *debt collector* yaitu sebagai berikut:

1. Sangat Setuju (SS) : 5
2. Setuju (S) : 4
3. Ragu-ragu (R) : 3
4. Tidak Setuju (TS) : 2
5. Sangat Tidak Setuju (STS) : 1

Kuesioner disusun atas dasar kisi-kisi yang memuat indikator item.

Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini data diolah dengan menggunakan program SPSS (*Statistical Product and Service Solutions*) for Windows versi 22.0. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi: uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda, uji koefisien determinasi, dan uji hipotesis menggunakan uji t.

HASIL PENELITIAN DAN

PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai r_{hitung} dengan nilai r_{tabel} . Jika r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} dan nilai r positif, maka butir atau pernyataan atau indikator tersebut dikatakan valid. Pada penelitian ini, uji validitas instrumen disampaikan kepada 90 orang responden. Dengan demikian, nilai $n = 90$. Nilai r_{tabel} dengan $(\alpha) 5\%$ dan $df = n - 2 = 88$ adalah sebesar 0,2072. Hasil uji validitas variabel *self awareness* (X_1), *Self Regulation* (X_2), *self motivation* (X_3), *social awareness* (X_4), *social skill* (X_5), dan kinerja (Y) dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2. Hasil Uji Validitas

Variabel	Item	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
<i>Self Awareness (X₁)</i>	1	0,359	0,2072	Valid
	2	0,410	0,2072	Valid
	3	0,381	0,2072	Valid
	4	0,458	0,2072	Valid
	5	0,540	0,2072	Valid
	6	0,597	0,2072	Valid
	7	0,460	0,2072	Valid
	8	0,554	0,2072	Valid
	9	0,615	0,2072	Valid
	10	0,465	0,2072	Valid
	11	0,550	0,2072	Valid
	12	0,462	0,2072	Valid
<i>Self Regulation (X₂)</i>	1	0,435	0,2072	Valid
	2	0,576	0,2072	Valid
	3	0,096	0,2072	Valid
	4	0,633	0,2072	Valid
	5	0,635	0,2072	Valid
	6	0,558	0,2072	Valid
	7	0,675	0,2072	Valid
	8	0,743	0,2072	Valid
	9	0,613	0,2072	Valid
	10	0,313	0,2072	Valid
<i>Self Motivation (X₃)</i>	1	0,610	0,2072	Valid
	2	0,747	0,2072	Valid
	3	0,461	0,2072	Valid
	4	0,749	0,2072	Valid
	5	0,632	0,2072	Valid
	6	0,690	0,2072	Valid
	7	0,653	0,2072	Valid
	8	0,745	0,2072	Valid



	9	0,600	0,2072	Valid
	10	0,630	0,2072	Valid
<i>Social Awareness (X₄)</i>	1	0,704	0,2072	Valid
	2	0,555	0,2072	Valid
	3	0,681	0,2072	Valid
	4	0,699	0,2072	Valid
	5	0,662	0,2072	Valid
	6	0,658	0,2072	Valid
	7	0,643	0,2072	Valid
	8	0,729	0,2072	Valid
	9	0,697	0,2072	Valid
	10	0,507	0,2072	Valid
<i>Social Skill (X₅)</i>	1	0,580	0,2072	Valid
	2	0,524	0,2072	Valid
	3	0,468	0,2072	Valid
	4	0,584	0,2072	Valid
	5	0,502	0,2072	Valid
	6	0,474	0,2072	Valid
	7	0,599	0,2072	Valid
	8	0,538	0,2072	Valid
	9	0,555	0,2072	Valid
	10	0,590	0,2072	Valid
Kinetja (Y)	1	0,618	0,2072	Valid
<i>Social Skill (X₅)</i>	1	0,580	0,2072	Valid
	2	0,524	0,2072	Valid
	3	0,468	0,2072	Valid
	4	0,584	0,2072	Valid
	5	0,502	0,2072	Valid
	6	0,474	0,2072	Valid
	7	0,599	0,2072	Valid
	8	0,538	0,2072	Valid
	9	0,555	0,2072	Valid
	10	0,590	0,2072	Valid

Kinerja (Y)	1	0,618	0,2072	Valid
-------------	---	-------	--------	-------

Pada Tabel 2, berdasarkan nilai r_{hitung} yang diperoleh dapat diketahui bahwa keseluruhan butir

Variabel	Nilai Alpha Hitung	Cronbach Alpha	Ket.
<i>Self awareness</i> (X ₁)	0,715	0,70	Reliabel
<i>Self regulation</i> (X ₂)	0,762	0,70	Reliabel
<i>Self motivation</i> (X ₃)	0,847	0,70	Reliabel
<i>Social awareness</i> (X ₄)	0,851	0,70	Reliabel
<i>Social skill</i> (X ₅)	0,716	0,70	Reliabel
Kinerja (Y)	0,715	0,70	Reliabel

pernyataan untuk variabel kinerja, yaitu *item* kinerja 1 sampai *item* kinerja 10 memiliki nilai r_{hitung} yang lebih besar daripada nilai r_{tabel} (0,2072), maka semua butir pernyataan yang digunakan adalah valid.

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas

Sumber: *Output SPSS*

Hasil uji reliabilitas dapat disimpulkan bahwa semua variabel memiliki nilai *cronbach alpha* di atas 0,70 dengan demikian dapat dinyatakan bahwa instrumen masing-masing variabel adalah reliabel.

Berdasarkan uji validitas dan reliabilitas yang dilakukan, dapat diketahui bahwa keseluruhan butir item/faktor untuk masing-masing variabel penelitian adalah memenuhi syarat validitas. Dengan demikian, keseluruhan butir pernyataan kuesioner ini adalah valid dan dapat digunakan untuk mengumpulkan data penelitian.

Hasil Uji Asumsi Klasik

Uji Multikolinearitas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk mengetahui apakah ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (*independen*). Multikolinieritas dapat dilihat dari nilai *tolerance* dan *variance inflation factor* (*VIF*). Apabila *tolerance* lebih dari 10% atau 0,1 dan *VIF* kurang dari 10 maka tidak terjadi multikolinieritas (Ghozali, 2016: 104).

Tabel 4. Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients^a

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Self Awareness	.842	1.188
	Self Regulation	.746	1.340
	Self Motivation	.758	1.319
	Social Awareness	.985	1.015
	Social Skill	.863	1.159

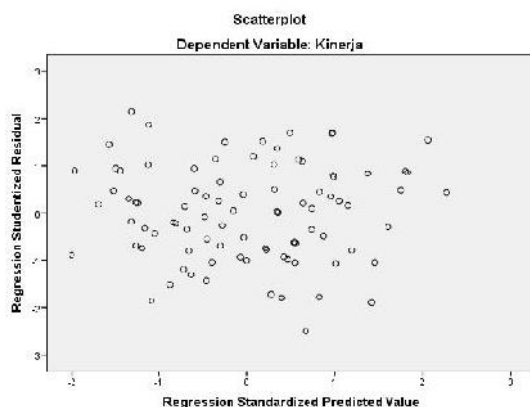
a. Dependent Variable: Kinerja

Sumber: *Output SPSS*

Nilai *Variance Influence Factor (VIF)* kelima variabel lebih kecil dari 10. Variabel *self awareness* (X_1) memiliki nilai *VIF* sebesar 1,188, nilai *VIF self regulation* (X_2) sebesar 1,340, nilai *VIF self motivation* (X_3) adalah 1,319, variabel *social awareness* (X_4) memiliki nilai *VIF* sebesar 1,015, dan nilai *VIF social skill* (X_5) adalah 1,159. Dari kelima variabel tersebut berarti tidak terdapat korelasi yang kuat di antara salah satu variabel bebas dengan variabel bebas lainnya. Artinya, persoalan multikolinearitas di antara semua variabel bebas masih dapat ditolerir. Sedangkan nilai *tolerance* variabel *self awareness* (X_1) sebesar 0,842, *self regulation* (X_2) sebesar 0,746, *self motivation* (X_3) sebesar 0,758, variabel *social awareness* (X_4) sebesar 0,985, dan variabel *social skill* (X_5) sebesar 0,863. Nilai *tolerance* kelima variabel menunjukkan lebih besar dari 0,1. Artinya, di antara variabel bebas tidak terjadi multikolinieritas. Dengan demikian, dapat dilakukan uji regresi dengan hasil yang signifikan.

Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas adalah sebuah uji klasik dalam regresi untuk memastikan bahwa tidak terjadi *varians* yang berbeda di antara responden penelitian dalam memberikan jawaban atas kuesioner yang diberikan. Uji heteroskedastisitas dapat dilakukan uji dengan melihat grafik *Scatterplot*.



Sumber: *Output SPSS*

Gambar 1. Hasil Uji Heteroskedastisitas dengan *Scatterplot*

Gambar 1 menunjukkan dapat dilihat bahwa tingkat penyebaran data dalam penelitian menyebar di atas dan di bawah angka nol di bawah sumbu Y dan tidak membentuk pola tertentu, hal ini menunjukkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas.

Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Untuk menguji normalitas data ini dapat dilakukan melalui olah data dengan program SPSS. Uji normalitas dilakukan dengan uji *Kolmogorov-Smirnov* (Ghozali, 2016: 158).

Tabel 6. Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		90
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.22224042
Most Extreme Differences	Absolute	.055
	Positive	.050
	Negative	-.055
Test Statistic		.055
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

Sumber: *Output SPSS*

Berdasarkan hasil uji *One Sample Kolmogorov-Smirnov*, diperoleh nilai *sig.* 0,200 > 0,05, yang artinya data tersebut berdistribusi normal. Dengan demikian, data tentang lokasi, promosi melalui media sosial instagram, dan keputusan pembelian yang disampaikan responden penelitian terdistribusi normal.

Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis mutlak dilakukan untuk membuktikan apakah memang terdapat pengaruh yang berarti (signifikan) secara parsial maupun simultan antara variabel *self awareness* (X_1), *self regulation* (X_2), *self motivation* (X_3), *social awareness* (X_4), dan *social skill* (X_5) terhadap kinerja. Pada penelitian ini, uji hipotesis dilakukan dengan menggunakan uji t dan uji F.

Tabel 9. Hasil Uji t

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.
		B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	.557	.426			1.293	.200
	Self Awareness	.144	.073	.171		1.998	.049
	Self Regulation	.262	.070	.344		3.771	.000
	Self Motivation	.130	.050	.221		2.440	.017
	Social Awareness	.092	.046	.166		2.089	.040
	Social Skill	.230	.077	.254		2.984	.004

a. Dependent Variable: Kinerja

Sumber: *Output SPSS*

Kriteria uji t adalah H_0 diterima jika: $t_{hitung} < t_{tabel}$ dan H_0 ditolak jika: $t_{hitung} > t_{tabel}$. Nilai kritis dengan level of signifikan $t = 5\%$. Untuk memperoleh t_{tabel} menggunakan uji dua sisi (dengan *level of significant* (α) = 0,05 (5%) dan *degrees of freedom* = $n - k - 1 = 90 - 5 - 1 =$

84, dengan nilai t_{tabel} adalah sebesar 1,98861 atau 1,989).

Berdasarkan hasil uji t menggunakan program SPSS, diperoleh hasil sebagai berikut:

PEMBAHASAN

Pengaruh *Self Awareness* terhadap Kinerja *Debt Collector*

Hasil pengujian menunjukkan bahwa hipotesis diterima. Artinya, *self awareness* berpengaruh terhadap kinerja *debt collector* pada Bank Perkreditan Rakyat (BPR) di Kabupaten Madiun. Adapun pengaruh yang ditunjukkan adalah pengaruh positif. Jika *self awareness* meningkat, maka kinerja *debt collector* pada Bank Perkreditan Rakyat (BPR) di Kabupaten Madiun juga semakin meningkat.

Hasil penelitian ini mendukung temuan penelitian yang dilakukan *Sastrawinata (2011)* bahwa kesadaran diri berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kinerja auditor. Pada penelitian yang dilakukan *Setyaningrum, dkk. (2016)* juga terbukti bahwa kesadaran diri memiliki pengaruh signifikan secara parsial terhadap kinerja karyawan.

Menurut jawaban *debt collector* pada Bank Perkreditan Rakyat (BPR) di Kabupaten Madiun sebagai responden penelitian, diketahui bahwa responden dapat mengatasi rintangan yang dapat mengganggu pelaksanaan penagihan. Responden menyatakan bahwa dirinya adalah orang yang yakin akan cara melakukan penagihan yang baik. Saat melakukan penagihan, responden sepenuhnya mengandalkan kemampuan, penilaian dan sumber daya sendiri. Responden melakukan tugas penagihan pada salah satu nasabah sampai selesai sebelum memulai lainnya. Sebagai seorang *debt collector*, responden percaya diri dan yakin akan kemampuan dan keberhasilan dalam melakukan penagihan.

Kesadaran diri (*self awareness*) menurut *Aldrin (2016:67)* adalah bagaimana memahami kepribadian, perilaku, kebiasaan, reaksi emosional, motivasi, dan proses berpikir. Memiliki pengetahuan diri lebih, tidak hanya membantu diri melakukan pilihan yang lebih baik, tetapi juga membantu memahami reaksi diri kepada orang lain. Menurut *Goleman (dalam Kartono, 2017:32)*, *self awareness* merupakan kemampuan untuk membaca emosi diri

sendiri dan mengenali akibatnya ketika menggunakan perasaan-perasaan buruk (*gut feelings*) untuk menuntun keputusan.

Pengaruh *Self Regulation* terhadap Kinerja *Debt Collector*

Hasil pengujian menunjukkan bahwa hipotesis diterima. Artinya, *self regulation* berpengaruh terhadap kinerja *debt collector* pada Bank Perkreditan Rakyat (BPR) di Kabupaten Madiun. Adapun pengaruh yang ditunjukkan adalah pengaruh positif. Jika *self regulation* meningkat, maka kinerja *debt collector* pada Bank Perkreditan Rakyat (BPR) di

Pengaruh *Self Motivation* terhadap Kinerja *Debt Collector*

Menurut jawaban *debt collector* pada Bank Perkreditan Rakyat (BPR) di Kabupaten Madiun sebagai responden penelitian, dirinya percaya diri mampu untuk melakukan suatu pekerjaan. Responden selalu berusaha mencari jalan untuk meningkatkan capaian/target. Jika ada permasalahan dengan nasabah, responden memecahkan masalah menggunakan pendekatan kekeluargaan. Selain itu, sebelum melaksanakan tugas, responden mempelajari terlebih dahulu permasalahan yang ada. Saat tidak keberatan jika harus mengeluarkan uang pribadi untuk keberhasilan tugas.

Motivasi itu sendiri menurut Wexley dan Yukl (dalam Umam, 2012: 159) merupakan *the process by which behavior is energized and directed*. Motivasi merupakan pemberian atau penimbulkan motif atau dapat pula diartikan sebagai hal atau keadaan menjadi motif. Menurut Sutrisno (2017: 110) motivasi adalah sesuatu yang menimbulkan semangat atau dorongan kerja.

Pengaruh *Social Awareness* terhadap Kinerja *Debt Collector*

Hasil pengujian menunjukkan bahwa hipotesis diterima. Artinya, *social awareness* berpengaruh terhadap kinerja *debt collector* pada Bank Perkreditan Rakyat (BPR) di Kabupaten Madiun. Adapun pengaruh yang ditunjukkan adalah pengaruh positif. Jika *social awareness* meningkat, maka kinerja *debt collector* pada Bank Perkreditan Rakyat (BPR) di Kabupaten Madiun juga semakin meningkat.

Pengaruh *Social Skill* terhadap Kinerja *Debt Collector*

Hasil pengujian menunjukkan bahwa hipotesis diterima. Artinya, *social skill* berpengaruh terhadap kinerja *debt collector* pada Bank Perkreditan Rakyat (BPR) di Kabupaten Madiun. Adapun pengaruh yang ditunjukkan adalah pengaruh positif. Jika *social skill* meningkat, maka kinerja *debt collector* pada Bank Perkreditan Rakyat (BPR) di Kabupaten Madiun juga semakin meningkat.

Hasil penelitian ini relevan dengan temuan penelitian yang dilakukan Setyaningrum, dkk. (2016) yang membuktikan bahwa keterampilan sosial memiliki pengaruh signifikan secara parsial terhadap variabel kinerja karyawan. Pada penelitian yang dilakukan Noor Ali, dkk. (2018) juga ditemukan bahwa terdapat pengaruh keterampilan sosial terhadap kinerja karyawan. Satriyono dan Vitasmoro (2018) dalam penelitiannya juga menemukan bahwa keterampilan sosial secara parsial berpengaruh terhadap kinerja.

Pengaruh *Self Awareness, Self Regulation, Self Motivation, Social Awareness, dan Social*

***Skill* terhadap Kinerja**

Hasil pengujian menunjukkan bahwa hipotesis diterima. Artinya, *self awareness, self regulation, self motivation, social awareness, dan social skill* berpengaruh simultan terhadap kinerja *debt collector* pada Bank Perkreditan Rakyat (BPR) di Kabupaten Madiun.

Kinerja dapat dijadikan sebagai tanda keberhasilan anggota organisasi yang ada dalam organisasi tersebut. Bangun (2012: 231), mendefinisikan kinerja sebagai hasil pekerjaan yang dicapai seseorang berdasarkan persyaratan-persyaratan pekerjaan (*job requirement*). Suatu pekerjaan mempunyai persyaratan tertentu untuk dapat dilakukan dalam mencapai tujuan atau yang disebut juga dengan standar pekerjaan (*job standard*).

SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Kesadaran diri (*self awareness*) berpengaruh terhadap kinerja *debt collector* pada Bank Perkreditan Rakyat (BPR) di Kabupaten Madiun.
2. Regulasi diri (*self regulation*) berpengaruh terhadap kinerja *debt collector* pada Bank Perkreditan Rakyat (BPR) di Kabupaten Madiun.
3. Motivasi diri (*self motivation*) berpengaruh terhadap kinerja *debt collector* pada Bank Perkreditan Rakyat (BPR) di Kabupaten Madiun.
4. Kesadaran sosial (*social awareness*) berpengaruh terhadap kinerja *debt collector* pada Bank Perkreditan Rakyat (BPR) di Kabupaten Madiun.
5. Keterampilan sosial (*social skill*) berpengaruh terhadap kinerja *debt collector* pada Bank Perkreditan Rakyat (BPR) di Kabupaten Madiun.
6. Kesadaran diri (*self awareness*), regulasi diri (*self regulation*), motivasi diri (*self motivation*), kesadaran sosial (*social awareness*), dan keterampilan sosial (*social skill*) berpengaruh secara simultan terhadap kinerja *debt collector* pada Bank Perkreditan Rakyat (BPR) di Kabupaten Madiun.

Penelitian ini diharapkan dapat menambah khasanah ilmu pengetahuan terutama yang berkaitan dengan manajemen pemasaran. Penelitian ini dapat dijadikan rujukan peneliti lain

di masa yang akan datang dan dapat menyempurnakan hasil penelitian ini dengan menambah jumlah variabel yang digunakan sehingga penelitian yang akan datang lebih baik dan lengkap pembahasannya. Misalnya: *self efficacy* atau efikasi diri, semangat kerja, dan etos kerja.

Berdasarkan kesimpulan penelitian di atas, maka dalam penelitian ini dapat disampaikan saran-saran sebagai berikut:

1. Berkaitan dengan pengaruh kesadaran diri (*self awareness*), regulasi diri (*self regulation*), motivasi diri (*self motivation*), kesadaran sosial (*social awareness*), dan keterampilan sosial (*social skill*) terhadap kinerja *debt collector* pada Bank Perkreditan Rakyat (BPR) di Kabupaten Madiun, maka para manajer *Bank Perkreditan Rakyat (BPR) di Kabupaten Madiun* perlu melakukan upaya-upaya peningkatan *emotional intelligence* dari para *debt collector* yang dipekerjakannya agar berhasil dalam melakukan penagihan. Upaya-upaya yang dapat dilakukan adalah dengan mengikutsertakan para *debt collector* dalam pelatihan- pelatihan atau seminar-seminar tentang pembentukan kesadaran diri (*self awareness*), regulasi diri (*self regulation*), motivasi diri (*self motivation*), kesadaran sosial (*social awareness*), dan keterampilan sosial (*social skill*).
2. Bagi *debt collector* diharapkan dapat meningkatkan *emotional intelligence* yang dimilikinya agar dapat melakukan penagihan kepada nasabah dengan baik, sehingga selalu berhasil dalam melakukan penagihan.
3. Bagi peneliti selanjutnya dapat menjadikan penelitian ini sebagai bahan referensi penelitian dan dapat melakukan penelitian yang sama dengan penelitian ini dengan menambah variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini, seperti: *self efficacy* atau efikasi diri, semangat kerja, dan etos kerja.

DAFTAR PUSTAKA

- Bangun, Wilson. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Erlangga.
- Brian, Apranto dan Fonny Jacob Arisandy. (2013). *Pedoman Lengkap Profesional SDM Indonesia*. Jakarta: Ppm Manajemen.
- Chairani, Lisyana dan Subandi, M. A. (2010). *Psikologi Santri Penghafal Al-Qur'an (Peranan Regulasi Diri)*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Darmadi. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia Kekepalasekolahan Melejitkan Produktivitas Kerja Kepala Sekolah dan Faktor-faktor yang Mempengaruhi*. Yogyakarta: Deepublish.
- Djaali. (2014). *Psikologi Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Ghozali, Imam. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 22*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Goleman, Daniel. (2009). *Kecerdasan Emosional*. Terjemahan: Hermaya, Jakarta:



Gramedia Pustaka Utama.

- Gryn, Magda. (2010). *The Relationship Between The Emotional Intelligence and Job Performance of Call Centre Leaders*. Pretoria: University of Sout Africa.
- Hariyani, Iswi. (2010). *Restrukturisasi dan Penghapusan Kredit Macet*. Jakarta: Elex MediaKomputindo.
- Hasibuan, Malayu S. P. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Revisi. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hayati. (2012). Model Pembelajaran Keseimbangan Melalui Permainan Estafet Bola di Lingkungan Persawahan. *Journal of Physical Education Health and Sport*. Vol. 1. No. 1. hlm. 1-7.
- Indriyani, Desty Sesiana dan Utami, Hamidah Nayati. (2018). Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Kecerdasan Spiritual terhadap Kinerja Karyawan (Studi pada Karyawan PT Industri Kereta Api (Persero) Madiun-Jawa Timur. *Jurnal Administrasi Bisnis*. Vol. 59. No. 1. hlm. 41-50.
- Kartono. (2017). *Personality, Employee Engagement, Emotional Intelligence, Job Burnout Pendekatan dalam Melihat Turnover Intention*. Yogyakarta: Deepublish.
- Mangkunegara, A. A. Anwar Prabu. (2013). *Perencanaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Cetakan Ketujuh. Bandung: Refika Aditama.
- _____. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Rosda.
- Nugraini, Indah dan Ramdhani, Neila. (2016). Keterampilan Sosial Menjaga Kesejahteraan Psikologis Pengguna Internet. *Jurnal Psikologi*. Vol. 43. No. 3. hlm. 183-193.
- Oktavinoarti, Della. (2016). Pola Komunikasi *Debt Collector* dalam Proses Penagihan Kredit Mikro Kepada Debitur Bank Mandiri (KCP Marpoyan) Pekanbaru. *Jurnal Online Mahasiswa (JOM) FISIP UNRI*. Vol. 3. No. 2. hlm. 1-15.
- Otoritas Jasa Keuangan (OJK). (2019). *Daftar Bank Perkreditan Rakyat (BPR) di Kabupaten Madiun Tahun 2018*. Diakses dari <https://www.ojk.go.id>, pada Maret 2019.
- Satriyono, Gandung dan Vitasmoro, Pamadya. (2018). Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Guru di SMP Negeri 4 Kediri. *EKONIKA*. Vol. 3. No. 1. hlm. 31-46.
- Setyaningrum, Rani., Utami, Hamidah Nayati., dan Ruhana, Ika. (2016). Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja (Studi Pada Karyawan PT. Jasa Raharja Cabang Jawa Timur). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*. Vol. 36. No. 1. hlm. 211-220.
- Shahhosseini, Mohmmad., Silong, Abu Daud., Ismail, Ismi Arif., dan Uli, Jegak nak. (2012). The Role of Emotional Intelligence on Job Performance. *International Journal of Business and Social Science*. Vol. 3. No. 21. pp. 241-246..
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Method)*. Bandung: Alfabeta.
- Sutrisno, Edy. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana Media Group.



Wibowo. (2016). *Manajemen Kinerja*. Edisi Kelima. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Wulan, Ratna. (2011). *Mengasah Kecerdasan Pada Anak (Bayi-Prasekolah)*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.