

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