MAMEN (Jurnal Manajemen)
journal.literasisains.id/index.php/MAMEN
e-ISSN 2809-8099 | p-ISSN 2810-0484
Vol. 5 No. 4 (Oktober 2026) 951-963
DOI: 10.55123/mamen.v5i4.9575

Pengaruh *Motivation*, *Emotional Intelligence* dan *Overload Work Stress* terhadap *Employee Performance*

Ketut Sunaryanto[1], Wasis Aprillya Santika[2]
[1,2]Universitas Esa Unggul, Jakarta, Indonesia
Email: [1]ketut.sunaryanto@esaunggul.ac.id, [2]wasisaprillya@gmail.com

Abstract

Modern coffee-shop operations involve fast service, intensive customer interaction, and operational workload that may influence Employee Performance. This study examines the effects of Motivation, Emotional Intelligence, and Overload Work Stress on Employee Performance among PT Jiwa Group employees in the Greater Jakarta area. A quantitative approach was employed using an online questionnaire with a five-point Likert scale. The study involved 100 respondents who met the research criteria, including at least one year of work experience. Data were analyzed using Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) with SmartPLS 4. The results show that Emotional Intelligence has a positive and significant effect on Motivation (β=0.430; t=5.258; p<0.001) and Employee Performance (β=0.428; t=5.772; p<0.001). Motivation also positively and significantly affects Employee Performance (β=0.455; t=6.211; p<0.001). In contrast, Overload Work Stress has no significant effect on Motivation (β=0.123; t=1.009; p=0.313) or Employee Performance (β=0.027; t=0.322; p=0.747). These findings highlight Emotional Intelligence and Motivation as important factors associated with Employee Performance in a coffee-service setting, while the effect of Overload Work Stress was not statistically significant in this sample.

Keywords: *Emotional Intelligence, Employee Performance Overload Work Stress, Motivation*.

Abstrak

Industri kedai kopi modern menghadapi tuntutan layanan cepat, interaksi pelanggan yang intens, serta beban kerja operasional yang dapat memengaruhi kinerja karyawan. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh *Motivation*, *Emotional Intelligence*, dan *Overload Work Stress* terhadap *Employee Performance* pada karyawan PT Jiwa Group di wilayah Jabodetabek. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan kuesioner daring berskala Likert 1–5. Sampel penelitian berjumlah 100 responden yang memenuhi kriteria karyawan PT Jiwa Group, berusia dewasa, dan memiliki masa kerja minimal satu tahun. Data dianalisis menggunakan Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) dengan SmartPLS 4. Hasil menunjukkan bahwa *Emotional Intelligence* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Motivation* (β=0,430; t=5,258; p<0,001) dan *Employee Performance* (β=0,428; t=5,772; p<0,001). *Motivation* juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Employee Performance* (β=0,455; t=6,211; p<0,001). Sebaliknya, *Overload Work Stress* tidak berpengaruh signifikan terhadap *Motivation* (β=0,123; t=1,009; p=0,313) maupun *Employee Performance* (β=0,027; t=0,322; p=0,747). Temuan menegaskan pentingnya *Emotional Intelligence* dan *Motivation*

Submitted: 25-09-2026 | Accepted: 09-10-2026 | Published: 10-10-2026

sebagai faktor yang terkait dengan *Employee Performance* dalam konteks layanan kedai kopi, sementara pengaruh *Overload Work Stress* bersifat tidak signifikan pada sampel penelitian ini.

Kata Kunci: *Emotional Intelligence, Employee Performance Overload Work Stress, Motivation*.

PENDAHULUAN

Industri kedai kopi modern merupakan bisnis jasa dengan ritme operasional cepat, interaksi pelanggan yang intens, dan tuntutan konsistensi layanan. Dalam konteks tersebut, *Employee Performance* menjadi penting karena kualitas interaksi karyawan dengan pelanggan, ketepatan menjalankan prosedur, inisiatif, pemecahan masalah, dan kolaborasi berkontribusi langsung terhadap pelaksanaan layanan. Penelitian ini berfokus pada karyawan PT Jiwa Group di wilayah Jabodetabek untuk memahami faktor psikologis dan tuntutan kerja yang berkaitan dengan *Employee Performance*.

Literatur menunjukkan bahwa *Motivation*, *Emotional Intelligence*, dan work stress berkaitan dengan berbagai outcome kerja, tetapi temuan empirisnya tidak selalu seragam. Studi tentang *Motivation* di Indonesia menunjukkan bahwa *Motivation* dapat meningkatkan *Employee Performance*, termasuk melalui mekanisme keterlibatan kerja (Nusraningrum et al., 2024; Satoto, 2023). Kajian *Emotional Intelligence* juga menunjukkan relevansinya bagi perilaku dan hasil kerja tim, karena kemampuan mengenali dan mengelola emosi mendukung hubungan interpersonal dan efektivitas kerja (Antonopoulou, 2024). Sementara itu, literatur yang digunakan dalam skripsi menunjukkan bahwa overload/work stress dapat berkaitan negatif dengan performance, tetapi besarnya pengaruh bergantung pada konteks pekerjaan dan sumber daya yang tersedia bagi karyawan.

Research gap penelitian ini terletak pada belum konsistennya hubungan antara tuntutan kerja berlebih dan outcome karyawan serta masih terbatasnya pengujian simultan *Overload Work Stress* dan *Emotional Intelligence* terhadap *Employee Performance* dengan *Motivation* sebagai konstruk endogen antara dalam konteks layanan kedai kopi. Sebagian penelitian terdahulu menelaah *Motivation*, *Emotional Intelligence*, atau work stress secara terpisah dan pada sektor yang berbeda. Karena itu, pengujian dalam satu model pada karyawan PT Jiwa Group memberikan bukti kontekstual mengenai apakah tuntutan kerja dan sumber daya personal menunjukkan pola pengaruh yang sama pada lingkungan layanan dengan tekanan operasional tinggi.

Penelitian mengenai hubungan antara beban kerja (*workload/work overload*) dan kinerja karyawan menunjukkan hasil yang kontradiktif. Beberapa penelitian menemukan bahwa beban kerja dapat berpengaruh positif terhadap kinerja ketika tuntutan pekerjaan dipersepsikan sebagai tantangan yang mendorong peningkatan usaha, seperti penelitian (Adhariyanti & Susijawati, 2026) pada karyawan *coffee shop*-based culinary SMEs di Cirebon yang menemukan pengaruh positif dan signifikan (β = 0,693; p < 0,001). Sebaliknya, penelitian (Andini et al., 2026) pada XYZ Coffeeshop di Tulungagung menemukan bahwa *workload* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *employee performance*, karena beban yang berlebihan dapat meningkatkan kelelahan dan menurunkan konsentrasi. Sementara itu, penelitian pada karyawan *coffee shop* di Yogyakarta menunjukkan bahwa *workload* tidak berpengaruh signifikan terhadap *employee job performance*. Perbedaan tersebut menunjukkan adanya tiga pola temuan, yaitu hubungan positif, negatif, dan tidak signifikan, sehingga pengaruh beban kerja terhadap kinerja masih memerlukan pengujian pada konteks pekerjaan yang memiliki karakteristik tuntutan tinggi.

Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

Konteks industri kedai kopi menjadi relevan untuk menguji inkonsistensi tersebut karena karakteristik pekerjaannya bersifat *fast-paced service*, dengan fluktuasi jumlah pelanggan, tekanan waktu, multitasking, tuntutan kualitas pelayanan, serta interaksi intensif dengan pelanggan. Dalam kondisi tersebut, beban kerja dapat menjadi tantangan yang mendorong kinerja, tetapi dapat pula berkembang menjadi *overload work stress* yang menghambat kinerja ketika tuntutan melampaui kapasitas karyawan. Oleh karena itu, penelitian ini menguji pengaruh *overload work stress* terhadap *employee performance* dengan mempertimbangkan *motivation* dan *emotional intelligence* sebagai faktor penting dalam menghadapi tuntutan pekerjaan. Karyawan yang memiliki motivasi tinggi dan kemampuan mengelola emosi diharapkan lebih mampu menghadapi tekanan kerja dan mempertahankan kinerja dalam lingkungan pelayanan kedai kopi yang dinamis.

Kontribusi penelitian bersifat empiris dan kontekstual. Secara empiris, penelitian membandingkan pengaruh langsung *Overload Work Stress* dan *Emotional Intelligence* terhadap *Motivation* serta *Employee Performance*, sekaligus menguji pengaruh *Motivation* terhadap *Employee Performance* menggunakan PLS-SEM. Secara kontekstual, penelitian memberikan bukti dari sektor kedai kopi di Jabodetabek, sehingga dapat memperkaya diskusi mengenai faktor yang berkaitan dengan kinerja pada pekerjaan jasa yang menuntut interaksi pelanggan dan kecepatan layanan. Berdasarkan gap tersebut, penelitian bertujuan menganalisis lima hubungan: *Overload Work Stress* terhadap *Motivation*; *Emotional Intelligence* terhadap *Motivation*; *Overload Work Stress* terhadap *Employee Performance*; *Emotional Intelligence* terhadap *Employee Performance*; dan *Motivation* terhadap *Employee Performance*.

TINJAUAN PUSTAKA

Motivation

Motivation adalah suatu proses yang menggambarkan tingkat intensitas, arah, dan ketekunan individu dalam upaya mencapai tujuan tertentu (Liu et al., 2023). *Motivation* berfungsi sebagai dorongan internal yang mendorong individu untuk meningkatkan kinerjanya demi mencapai kepuasan pribadi atau tujuan organisasi (Riyanto et al., 2021). *Motivation* adalah dorongan manusia yang dipengaruhi oleh kebutuhan akan prestasi (achievement) dan kebutuhan akan kekuasaan (Mauliana et al., 2025). *Motivation* didefinisakan sebagai suatu proses yang memberikan dorongan, arah, dan keberlanjutan terhadap perilaku individu, baik dalam konteks akademik, profesional, maupun aktivitas lainnya (Kusumasari, 2022). *Motivation* adalah hasil dari kebutuhan manusia mulai dari kebutuhan fisiologis dan rasa aman (Triningsih, 2025).

Emotional Intelligence

Emotional Intelligence merupakan pada kapasitas individu dalam mengenali, memahami, serta mengelola emosi diri sendiri, sekaligus mampu merespons dan memengaruhi emosi orang lain di sekitarnya (Kareem & Kin, 2019). Selain itu, kecerdasan emosional juga mencakup kemampuan mengendalikan emosi pribadi, memotivasi diri sendiri, merasakan empati terhadap orang lain, serta menjalin relasi sosial yang sehat (Singh, 2024). Menurut (Sözbilir, 2023), kecerdasan emosional dapat dipahami sebagai kecakapan dalam menyerap, menafsirkan, dan menggunakan kekuatan emosi secara optimal untuk mendukung tindakan dan pengambilan keputusan. *Emotional Intelligence* adalah kumpulan kemampuan terkait emosi yang mencakup kesadaran emosi, dan pemanfaatan emosi dalam pengambilan keputusan (Daus & Ashkanasy, 2005). *Emotional Intelligence* adalah seperangkat keterampilan sosial dan emosional yang menentukan cara individu memahami dan mengekspresikan diri (Sahar et al., 2024).

Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

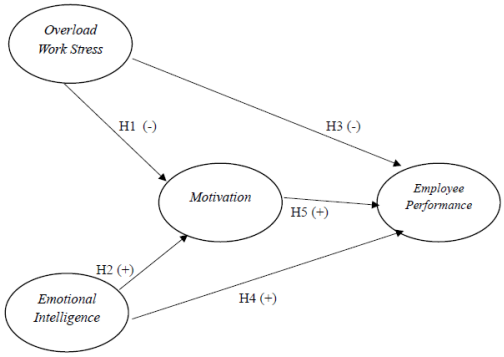
Overload Work Stress

Overload Work Stress merujuk pada kondisi dimana tuntutan pekerjaan melebihi kapasitas individu untuk menghadapinya, baik dari segi waktu, energi, maupun keterampilan (Wardhana, 2018). Stres akibat beban kerja berlebih merupakan faktor utama yang mempengaruhi niat keluar karyawan (Abdulaziz et al., 2022). Berdasarkan model Job Demands-Resources (JD-R) yang diperkenalkan oleh (Demerouti et al., 2015), stres di tempat kerja muncul ketika beban tugas yang harus diselesaikan sangat tinggi, sementara dukungan atau sumber daya yang dimiliki karyawan terbatas. Dalam konteks ini, *Overload Work Stress* merupakan salah satu bentuk tuntutan pekerjaan yang dapat menyebabkan kelelahan dan penurunan motivasi kerja (Fatmawati & Nugrohoseno, 2023). Dimensi *Overload Work Stress* bisa dibagi menjadi dua dimensi yaitu Quantitative Overload dan Qualitative Overload (Lahti & Kalakoski, 2024). Quantitative Overload terjadi ketika individu menerima jumlah pekerjaan yang melebihi kapasitas waktu yang tersedia untuk menyelesaikannya. Hal ini biasanya disebabkan oleh tenggat waktu yang sangat ketat atau ekspektasi yang tidak realistis dari atasan. Sementara itu, Qualitative Overload muncul ketika pekerjaan yang diberikan terlalu rumit atau kompleks, melebihi kemampuan atau keterampilan yang dimiliki individu. Kondisi ini dapat mengarah pada stres mental dan emosional yang berat. Dampak dari *Overload Work Stress* dapat menimbulkan berbagai efek negatif, baik dalam aspek fisik maupun psikologis. Beberapa dampak yang sering muncul antara lain kelelahan (burnout), penurunan kesehatan mental, penurunan kinerja, dan rendahnya kepuasan kerja. Adapun faktor-faktor yang menyebabkan *Overload Work Stress* antara lain tuntutan pekerjaan yang tinggi, keterbatasan sumber daya, kurangnya kontrol terhadap pekerjaan, serta peran yang tidak jelas. (Handayani, 2024).

Employee Performance

Employee Performance diartikan sebagai capaian kerja yang bisa diukur dan dinilai berdasarkan kriteria yang telah ditetapkan oleh organisasi dalam rangka mencapai tujuan tertentu (Erialdy, 2024). Menurut (Deepalakshmi et al., 2024), kinerja karyawan mencerminkan pencapaian individu dalam memenuhi tanggung jawab sesuai peran yang diberikan oleh organisasi. Sementara itu, (Mayyora & Sumartik, 2024) menjelaskan bahwa kinerja merupakan tingkat keberhasilan seseorang dalam menyelesaikan tugas-tugas yang telah ditentukan. (Hutagaluh & Indayani, 2024) menambahkan bahwa efektivitas dan efisiensi dalam menjalankan tanggung jawab kerja menjadi indikator utama dalam menilai performa karyawan. Adapun menurut (Naikkar et al., 2025), hasil kerja yang dicapai karyawan berkaitan erat dengan pelaksanaan tugas serta standar yang ditetapkan oleh organisasi.

Berdasarkan kerangka diatas, maka model penelitiannya sebagai berikut :



Gambar 1. Kerangka Penelitian

Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

Hipotesis sesuai gambar kerangka penelitian diatas adalah sebagai berikut:
H1: *Overload Work Stress* berpengaruh negatif terhadap *Motivation.*
H2: *Emotional Intelligence* berpengaruh positif terhadap *Motivation*
H3: *Overload Work Stress* berpengaruh negatif terhadap *Employee Performance*
H4: *Emotional Intelligence* berpengaruh positif terhadap *Employee Performance*
H5: *Motivation* berpengaruh positif terhadap *Employee Performance*

METODE PENELITIAN

Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan survei daring. Populasi penelitian adalah karyawan PT Jiwa Group yang bekerja di wilayah Jabodetabek. Sampel akhir berjumlah 100 responden, sedangkan Pre-test instrumen dilakukan pada 30 responden. Kriteria responden yaitu karyawan PT Jiwa Group dengan masa kerja minimal satu tahun. Penentuan jumlah minimum sampel sesuai rekomendasi (Hair et al., 2017) minimal 100 sample untuk pengujian menggunakan SEMPLS.

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan purposive sampling, yaitu penentuan sampel berdasarkan kriteria yang sesuai dengan tujuan penelitian. Responden yang dipilih adalah karyawan industri kedai kopi yang memiliki masa kerja minimal satu tahun**,** karena dianggap telah memiliki pengalaman yang cukup untuk memahami lingkungan kerja, tuntutan dan tekanan pekerjaan, interaksi dengan pelanggan, serta kondisi yang berkaitan dengan *motivation*, *emotional intelligence*, *overload work stress*, dan *employee performance*. Karyawan dengan masa kerja kurang dari satu tahun tidak termasuk dalam sampel karena dinilai belum memiliki pengalaman kerja yang memadai untuk memberikan penilaian sesuai dengan variabel penelitian. Dengan demikian, penerapan kriteria tersebut diharapkan dapat meningkatkan relevansi data yang diperoleh sesuai dengan karakteristik responden yang dibutuhkan dalam penelitian.

Instrumen menggunakan skala Likert lima tingkat, dari 1 (sangat tidak setuju) hingga 5 (sangat setuju), dengan total 20 pernyataan. Masing-masing konstruk terdiri dari lima indikator: *Motivation* (M1-M5), *Emotional Intelligence* (EI1-EI5), *Overload Work Stress* (OWS1-OWS5), dan *Employee Performance* (EP1-EP5). Item mengukur, antara lain, dorongan mencapai tujuan dan penghargaan kerja; pengenalan serta pengelolaan emosi; kesulitan menyelesaikan tugas, keterbatasan waktu istirahat dan jam kerja; serta ketepatan waktu, inisiatif, pemecahan masalah, kolaborasi, dan kesediaan membantu pekerjaan lain. Sumber indikator mengikuti operasionalisasi variabel yang tercantum dalam skripsi.

Analisis dilakukan menggunakan Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) dengan SmartPLS 4. Evaluasi model pengukuran mencakup outer loading, Average Variance Extracted (AVE), Cronbach's alpha, composite reliability, dan Heterotrait-Monotrait ratio (HTMT). Model struktural dievaluasi menggunakan R-square, adjusted R-square, SRMR, koefisien jalur, t-statistic, dan p-value. Keputusan hipotesis mengikuti tingkat signifikansi 5%. Seluruh angka hasil analisis dalam artikel ini dipertahankan sesuai output SmartPLS yang dilaporkan dalam skripsi; tidak dilakukan rekonstruksi atau estimasi ulang terhadap data mentah.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini melibatkan responden yang seluruhnya merupakan karyawan PT. Jiwa Group. Berdasarkan data yang diperoleh, mayoritas responden dalam penelitian ini berjenis kelamin perempuan sebanyak 55,66%, sedangkan laki-laki sebanyak 44,34%. Temuan ini menunjukkan bahwa komposisi karyawan PT. Jiwa Group yang menjadi responden didominasi oleh perempuan. Ditinjau dari segi usia, sebagian besar responden berada pada rentang 21–30 tahun, yaitu sebesar 78,30%, yang mencerminkan bahwa

Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

mayoritas karyawan masih berada pada usia produktif awal. Selanjutnya, terdapat responden berusia 18–20 tahun sebanyak 20,75%, dan hanya 0,94% responden yang berusia 31–45 tahun. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar karyawan merupakan generasi muda yang relative baru memasuki dunia kerja. Dari segi tingkat pendidikan terakhir, mayoritas responden memiliki latar belakang pendidikan SMK/SMA, yaitu sebesar 82,08%. Sementara itu, responden yang menempuh pendidikan hingga jenjang S1 sebanyak 15,09%, dan D3/D4 sebanyak 2,83%. Data ini mengindikasikan bahwa sebagian besar karyawan PT. Jiwa Group berasal dari lulusan sekolah menengah. Dilihat berdasarkan area penempatan kerja, responden yang bekerja di wilayah Jakarta mendominasi dengan persentase 45,28%, diikuti oleh responden yang bekerja di Tangerang sebesar 31,13%. Selain itu, terdapat pula responden yang bekerja di wilayah Bekasi sebesar 17,92%, serta Depok sebanyak 5,66%. Hal ini sejalan dengan lokasi cabang operasional perusahaan yang tersebar di wilayah Jabodetabek. Sementara itu, berdasarkan masa bekerja, sebagian besar responden memiliki masa kerja 2–5 tahun, yaitu sebesar 64,15%. Terdapat pula responden yang baru bekerja selama 1 tahun sebesar 30,19%, dan responden dengan masa kerja lebih dari 5 tahun sebesar 5,66%. Data ini menunjukkan bahwa mayoritas karyawan PT. Jiwa Group yang menjadi responden masih relatif baru dan memiliki masa kerja di bawah lima tahun. Secara keseluruhan, profil responden ini menggambarkan karakteristik karyawan PT. Jiwa Group sebagai mayoritas perempuan, berusia muda, berlatar belakang pendidikan sekolah menengah, dan memiliki masa kerja yang relatif singkat. Profil ini penting untuk memahami konteks temuan penelitian, terutama saat membahas pengaruh *Emotional Intelligence*, *Overload Work Stress*, dan *Motivation* terhadap *Employee Performance*.

Pengujian Validitas & Reliabilitas

Pengujian validitas dan reliabilitas dilakukan untuk memastikan bahwa instrumen penelitian mampu mengukur konstruk *Overload Work Stress*, *Emotional Intelligence*, *Motivation*, dan *Employee Performance* secara konsisten dan tepat. Berdasarkan hasil evaluasi measurement model menggunakan SmartPLS 4, seluruh indikator memiliki nilai outer loading di atas 0,70 sehingga memenuhi kriteria validitas konvergen. Nilai Average Variance Extracted (AVE) untuk *Overload Work Stress* sebesar 0,801, *Emotional Intelligence* 0,734, *Motivation* 0,753, dan *Employee Performance* 0,691; seluruhnya melebihi batas 0,50. Selanjutnya, pengujian reliabilitas menunjukkan nilai Cronbach's Alpha masing-masing sebesar 0,939; 0,910; 0,919; dan 0,888, sedangkan nilai Composite Reliability masing-masing sebesar 0,953; 0,932; 0,939; dan 0,918. Dengan demikian, seluruh konstruk memenuhi kriteria validitas konvergen dan memiliki konsistensi internal yang baik. Validitas diskriminan juga terpenuhi berdasarkan nilai HTMT, yaitu EI–EP sebesar 0,459, EI–M 0,076, EI–OWS 0,081, EP–M 0,487, EP–OWS 0,089, dan M–OWS 0,125, yang seluruhnya berada di bawah batas 0,90. Berdasarkan keseluruhan hasil tersebut, instrumen penelitian dinyatakan valid dan reliabel sehingga layak digunakan untuk pengujian model struktural dan hipotesis penelitian.

Pengujian Outer Model

Pengujian outer model dilakukan untuk mengevaluasi kemampuan indikator dalam merefleksikan konstruk laten yang digunakan dalam penelitian, yaitu *Overload Work Stress*, *Emotional Intelligence*, *Motivation*, dan *Employee Performance*. Evaluasi model pengukuran dilakukan dengan memperhatikan nilai outer loading, Average Variance Extracted (AVE), Cronbach's Alpha, dan Composite Reliability. Hasil pengujian menunjukkan bahwa seluruh indikator pada keempat konstruk memiliki nilai outer loading di atas 0,70, sehingga seluruh indikator dinyatakan memenuhi kriteria validitas

Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

konvergen dan tidak terdapat indikator yang perlu dieliminasi. Nilai AVE masing-masing konstruk juga telah melampaui batas minimum 0,50, yaitu 0,801 untuk *Overload Work Stress*, 0,734 untuk *Emotional Intelligence*, 0,753 untuk *Motivation*, dan 0,691 untuk *Employee Performance*. Selanjutnya, nilai Cronbach's Alpha berada pada rentang 0,888–0,939, sedangkan Composite Reliability berada pada rentang 0,918–0,953, yang menunjukkan konsistensi internal yang baik pada seluruh konstruk. Dengan demikian, hasil evaluasi outer model menunjukkan bahwa seluruh indikator yang digunakan dalam penelitian telah memenuhi persyaratan validitas konvergen dan reliabilitas konstruk, sehingga model pengukuran dinilai memadai untuk dilanjutkan pada tahap evaluasi inner model atau model struktural.

Pengujian Inner Model

Pengujian inner model dilakukan untuk mengevaluasi kemampuan model struktural dalam menjelaskan hubungan antar konstruk laten, yaitu *Overload Work Stress*, *Emotional Intelligence*, *Motivation*, dan *Employee Performance*. Berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan SmartPLS 4, nilai R-square (R^2) untuk konstruk *Employee Performance* sebesar 0,911 dengan adjusted R^2 sebesar 0,908, sedangkan konstruk *Motivation* memperoleh R^2 sebesar 0,946 dengan adjusted R^2 sebesar 0,945. Selain itu, evaluasi model fit menghasilkan nilai SRMR sebesar 0,059, d_ULS sebesar 0,725, d_G sebesar 0,440, Chi-square sebesar 245,673, dan NFI sebesar 0,845. Nilai SRMR yang berada di bawah 0,08 menunjukkan tingkat kesesuaian model yang memadai sebagaimana dilaporkan dalam naskah skripsi. Selanjutnya, pengujian hubungan struktural melalui prosedur bootstrapping menunjukkan bahwa *Emotional Intelligence* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Motivation* ($\beta = 0{,}430$; $t = 5{,}258$; $p < 0{,}001$) dan *Employee Performance* ($\beta = 0{,}428$; $t = 5{,}772$; $p < 0{,}001$), serta *Motivation* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Employee Performance* ($\beta = 0{,}455$; $t = 6{,}211$; $p < 0{,}001$). Sebaliknya, *Overload Work Stress* tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap *Motivation* ($\beta = 0{,}123$; $t = 1{,}009$; $p = 0{,}313$) maupun *Employee Performance* ($\beta = 0{,}027$; $t = 0{,}322$; $p = 0{,}747$). Dengan demikian, berdasarkan hasil yang dilaporkan dalam skripsi, model struktural memberikan dukungan terhadap hubungan *Emotional Intelligence* dan *Motivation* dengan *Employee Performance*, sedangkan hubungan yang melibatkan *Overload Work Stress* tidak memperoleh dukungan empiris.

Tabel 1. Hasil Uji t

Hipotesis	Pernyataan Hipotesis	*P - Value*	*T - Statistic*	Keterangan	Kesimpulan
H1	*Overload Work Stress* berpengaruh negatif terhadap *Motivation*	0.313	1.009	Data tidak mendukung Hipotesis	H1 ditolak
H2	*Emotional Intelligence* berpengaruh positif terhadap *Motivation*	0.000	5.258	Data mendukung Hipotesis	H2 diterima
H3	*Overload Work Stress* berpengaruh negatif terhadap *Employee Performance*	0.747	0.322	Data tidak mendukung Hipotesis	H3 ditolak
H4	*Emotional Intelligence* berpengaruh positif terhadap *Employee Performance*	0.000	5.772	Data mendukung Hipotesis	H4 diterima
H5	*Motivation* berpengaruh positif terhadap *Employee Performance*	0.000	6.211	Data mendukung Hipotesis	H5 diterima

Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

Diskusi

Hasil pengujian H1 menunjukkan bahwa *Overload Work Stress* tidak berpengaruh signifikan terhadap *Motivation*, dengan koefisien jalur sebesar β = 0,123, t-statistic = 1,009, dan p-value = 0,313. Dengan demikian, H1 yang menyatakan bahwa *Overload Work Stress* berpengaruh negatif terhadap *Motivation* tidak didukung. Menariknya, arah koefisien yang diperoleh justru positif, meskipun secara statistik tidak signifikan. Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan tekanan akibat beban kerja pada karyawan PT Jiwa Group dalam sampel penelitian belum dapat dibuktikan secara empiris menurunkan motivasi kerja. Hasil tersebut berbeda dengan argumentasi awal penelitian bahwa tuntutan pekerjaan yang melebihi kapasitas waktu, kemampuan, atau sumber daya karyawan dapat menimbulkan tekanan psikologis yang selanjutnya menurunkan fokus, energi, dan motivasi dalam menyelesaikan pekerjaan. Perbedaan ini mengindikasikan bahwa hubungan antara beban kerja berlebih dan motivasi tidak selalu bersifat langsung dan kemungkinan bergantung pada kondisi atau sumber daya lain yang tidak diuji dalam model penelitian. Oleh karena itu, temuan ini tidak dapat ditafsirkan bahwa *Overload Work Stress* tidak penting, melainkan bahwa data penelitian ini belum memberikan bukti yang cukup mengenai pengaruh langsungnya terhadap *Motivation*.

Hasil penelitian H2 menunjukkan bahwa *Emotional Intelligence* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Motivation*, dengan koefisien jalur sebesar β = 0,430, t-statistic = 5,258, dan p-value < 0,001, sehingga H2 didukung. Temuan tersebut mengindikasikan bahwa semakin baik kemampuan karyawan dalam mengenali, memahami, dan mengelola emosinya, semakin tinggi pula motivasi yang dimiliki dalam menjalankan pekerjaan. Dalam konteks pekerjaan di PT Jiwa Group, kemampuan mengendalikan emosi menjadi relevan karena karyawan berhadapan dengan tuntutan pekerjaan dan interaksi interpersonal yang membutuhkan kemampuan menjaga respons emosional secara efektif. Secara konseptual, hasil ini sejalan dengan pandangan bahwa *Emotional Intelligence* tidak hanya mencakup kemampuan mengenali dan mengendalikan emosi, tetapi juga berkaitan dengan kemampuan individu untuk mengarahkan dirinya dalam menghadapi situasi kerja. Dengan demikian, *Emotional Intelligence* dapat dipandang sebagai salah satu sumber daya personal yang berkaitan dengan terpeliharanya dorongan karyawan untuk mencapai tujuan pekerjaan. Temuan ini memperkuat pentingnya pengembangan kemampuan emosional sebagai bagian dari pengelolaan sumber daya manusia, khususnya dalam mendukung *Motivation* karyawan.

Hasil pengujian H3 menunjukkan bahwa *Overload Work Stress* tidak berpengaruh signifikan terhadap *Employee Performance*, dengan koefisien jalur sebesar β = 0,027, t-statistic = 0,322, dan p-value = 0,747. Dengan demikian, hipotesis yang memprediksi pengaruh negatif *Overload Work Stress* terhadap *Employee Performance* tidak didukung. Hasil tersebut menunjukkan bahwa variasi *Overload Work Stress* pada responden penelitian belum dapat menjelaskan perubahan *Employee Performance* secara langsung. Temuan ini berbeda dengan argumentasi teoritis dalam penelitian yang menyatakan bahwa tuntutan pekerjaan yang melebihi kapasitas individu berpotensi menimbulkan kelelahan fisik maupun mental, mengurangi fokus, meningkatkan kemungkinan kesalahan, dan pada akhirnya menurunkan kinerja. Dalam konteks penelitian ini, hasil yang tidak signifikan menunjukkan bahwa keberadaan beban dan tekanan kerja belum tentu secara langsung diterjemahkan menjadi penurunan kinerja. Namun, karena penelitian ini tidak secara khusus mengukur mekanisme seperti coping, dukungan sosial, resiliensi, atau persepsi challenge stressor, faktor-faktor tersebut tidak dapat dinyatakan sebagai penyebab ketidaksignifikanan hubungan. Oleh karena itu, interpretasi yang lebih tepat adalah bahwa pengaruh langsung *Overload Work Stress* terhadap *Employee Performance* tidak memperoleh dukungan empiris pada sampel penelitian ini, sehingga mekanisme hubungan tersebut masih memerlukan penelitian lebih lanjut.

Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *overload work stress* tidak berpengaruh signifikan terhadap *employee performance*, sehingga H3 ditolak. Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan tekanan akibat beban kerja yang dialami karyawan PT Jiwa Group belum tentu secara langsung menurunkan kinerja. Berdasarkan perspektif Job Demands-Resources (JD-R) Model**,** *overload work stress* dapat dipandang sebagai konsekuensi dari tingginya *job demands*, sedangkan dampaknya terhadap kinerja sangat bergantung pada ketersediaan *job resources* dan *personal resources* yang dimiliki karyawan. Ketika karyawan memiliki sumber daya yang memadai, seperti dukungan rekan kerja dan atasan, pengalaman kerja, kemampuan mengelola emosi, motivasi, serta kemampuan beradaptasi, tuntutan pekerjaan yang tinggi dapat dikelola tanpa secara langsung mengurangi kinerja. Dengan demikian, ketidaksignifikanan pengaruh *overload work stress* dalam penelitian ini dapat mengindikasikan bahwa terdapat mekanisme sumber daya yang membantu karyawan mempertahankan kinerjanya meskipun menghadapi tekanan pekerjaan.

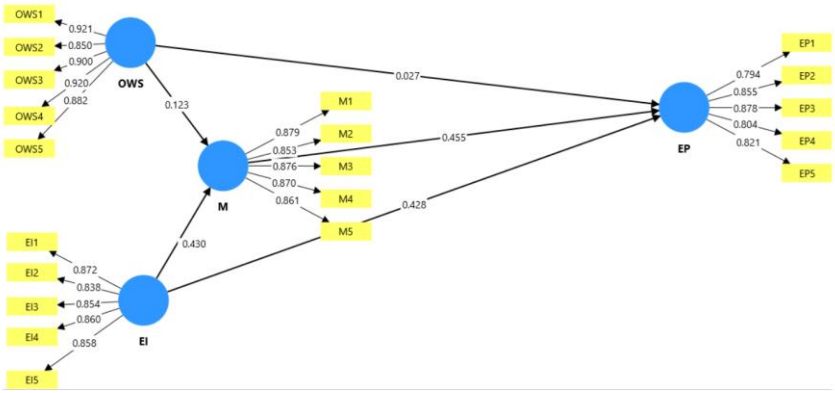
Temuan tersebut juga dapat dikaitkan dengan karakteristik demografis responden, di mana 78,30% karyawan PT Jiwa Group berusia 21–30 tahun. Dominasi kelompok usia tersebut memungkinkan adanya karakteristik adaptasi terhadap lingkungan kerja yang dinamis dan tuntutan pelayanan yang relatif tinggi. Karyawan pada kelompok usia muda dapat memiliki kemampuan adaptasi terhadap ritme kerja, penggunaan teknologi, multitasking, dan perubahan tuntutan pekerjaan yang relatif sesuai dengan karakteristik industri kedai kopi. Namun, temuan ini tidak berarti bahwa usia muda secara otomatis membuat karyawan lebih tahan terhadap stres, melainkan menunjukkan kemungkinan adanya *personal resources* yang membantu mereka mengelola *job demands*. Dalam kerangka JD-R, keberadaan *personal resources* tersebut dapat berperan sebagai mekanisme yang mengurangi dampak tuntutan pekerjaan terhadap kondisi psikologis dan kinerja. Oleh karena itu, meskipun karyawan menghadapi *overload work stress*, mereka masih dapat mempertahankan *employee performance* apabila memiliki motivasi, kemampuan regulasi emosi, dukungan lingkungan kerja, dan kemampuan adaptasi yang memadai. Hasil ini memberikan perspektif bahwa hubungan antara tekanan beban kerja dan kinerja tidak selalu bersifat langsung, tetapi dapat dipengaruhi oleh keseimbangan antara *job demands* dan *resources* yang tersedia bagi karyawan.

Hasil pengujian H4 menunjukkan bahwa *Emotional Intelligence* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Employee Performance*, dengan koefisien jalur sebesar $\beta = 0{,}428$, t-statistic = 5,772, dan p-value < 0,001, sehingga H4 didukung. Hasil tersebut menunjukkan bahwa semakin tinggi *Emotional Intelligence* karyawan, semakin baik pula *Employee Performance* yang ditunjukkan. Karyawan yang mampu mengenali dan mengendalikan emosi, memahami kondisi emosional orang lain, serta mengelola tekanan secara lebih efektif memiliki sumber daya personal yang mendukung pelaksanaan pekerjaan. Hasil penelitian ini konsisten dengan landasan empiris yang digunakan dalam skripsi, antara lain Wonda (2024), Sharmin et al. (2024), dan Shaari et al. (2023), yang menghubungkan kemampuan pengelolaan emosi dengan peningkatan kinerja di tempat kerja. Dalam konteks PT Jiwa Group, temuan tersebut menjadi relevan karena pekerjaan pada industri layanan membutuhkan interaksi interpersonal dan kemampuan mempertahankan kualitas pelayanan dalam berbagai situasi kerja. Dengan demikian, hasil penelitian memberikan bukti bahwa *Emotional Intelligence* merupakan salah satu faktor individual yang penting dalam menjelaskan *Employee Performance*.

Hasil pengujian H5 menunjukkan bahwa *Motivation* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Employee Performance*, dengan koefisien jalur sebesar $\beta = 0{,}455$, t-statistic = 6,211, dan p-value < 0,001, sehingga H5 didukung. Dibandingkan dengan pengaruh langsung *Emotional Intelligence* terhadap *Employee Performance* ($\beta = 0{,}428$),

Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

koefisien *Motivation* terhadap *Employee Performance* sedikit lebih besar, meskipun perbedaan koefisien tersebut tidak dengan sendirinya membuktikan bahwa kedua efek berbeda secara statistik. Hasil ini menunjukkan bahwa semakin tinggi dorongan karyawan untuk mencapai tujuan, menghadapi tantangan, berkembang, memperoleh pengakuan, dan mendapatkan umpan balik positif, semakin baik pula kinerja yang ditunjukkan. Temuan ini konsisten dengan argumentasi dalam skripsi bahwa pemberian insentif dan penghargaan sebagai bagian dari penguatan motivasi dapat mendorong peningkatan kualitas maupun kuantitas hasil pekerjaan, serta sejalan dengan penelitian yang digunakan dalam skripsi mengenai keterkaitan *Motivation* dengan *Employee Performance*. Oleh karena itu, hasil penelitian memperlihatkan bahwa *Motivation* merupakan mekanisme individual yang penting dalam mendorong pencapaian *Employee Performance*, sehingga organisasi perlu memberikan perhatian pada faktor-faktor yang mampu mempertahankan dan meningkatkan motivasi kerja karyawan.



Gambar 2. Hasil Uji SmartPLS

Secara keseluruhan, maka sintesis diskusi dapat ditarik sebuah pola hasil penelitian yang menunjukkan bahwa *Emotional Intelligence* dan *Motivation* memperoleh dukungan empiris sebagai faktor yang berhubungan dengan *Employee Performance*, sementara *Overload Work Stress* tidak menunjukkan pengaruh langsung yang signifikan baik terhadap *Motivation* maupun *Employee Performance*. Temuan ini menarik karena memperlihatkan bahwa dalam model penelitian April, aspek sumber daya individual, khususnya kemampuan mengelola emosi dan dorongan untuk bekerja lebih konsisten menunjukkan hubungan dengan kinerja dibandingkan tekanan akibat beban kerja.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa *Emotional Intelligence* dan *Motivation* merupakan faktor yang memperoleh dukungan empiris dalam menjelaskan *Employee Performance* pada karyawan PT Jiwa Group di wilayah Jabodetabek. *Emotional Intelligence* terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Motivation* ($\beta = 0{,}430$; $p < 0{,}001$) dan *Employee Performance* ($\beta = 0{,}428$; $p < 0{,}001$), sedangkan *Motivation* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Employee Performance* ($\beta = 0{,}455$; $p < 0{,}001$). Sebaliknya, *Overload Work Stress* tidak terbukti berpengaruh signifikan terhadap *Motivation* ($\beta = 0{,}123$; $p = 0{,}313$) maupun *Employee Performance* ($\beta = 0{,}027$; $p = 0{,}747$). Dengan demikian, tiga hipotesis penelitian memperoleh dukungan empiris, yaitu H2, H4, dan H5, sedangkan H1 dan H3 tidak didukung. Temuan ini menunjukkan bahwa dalam konteks penelitian ini, kemampuan karyawan dalam mengenali dan mengelola emosi serta dorongan untuk mencapai tujuan kerja memiliki peran yang lebih konsisten dalam menjelaskan kinerja dibandingkan dengan pengaruh langsung tekanan akibat beban kerja. Namun, tidak signifikannya

Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

Overload Work Stress tidak berarti bahwa beban kerja berlebih tidak penting bagi organisasi, melainkan menunjukkan bahwa penelitian ini belum menemukan bukti statistik mengenai pengaruh langsungnya terhadap *Motivation* maupun *Employee Performance*.

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang perlu diperhatikan dalam menginterpretasikan hasil. Pertama, penelitian dilakukan pada karyawan PT Jiwa Group di wilayah Jabodetabek, sehingga hasil penelitian memiliki keterbatasan dalam generalisasi pada perusahaan, industri, maupun wilayah geografis lainnya. Kedua, model penelitian hanya berfokus pada *Emotional Intelligence*, *Overload Work Stress*, *Motivation*, dan *Employee Performance*, sehingga masih terdapat faktor individual maupun organisasional lain yang berpotensi menjelaskan kinerja karyawan tetapi belum tercakup dalam model. Ketiga, pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner secara daring dan berdasarkan persepsi responden, sehingga jawaban yang diberikan bergantung pada pemahaman dan penilaian subjektif masing-masing responden serta peneliti tidak dapat memberikan klarifikasi secara langsung ketika terdapat pertanyaan yang kurang dipahami. Selain itu, desain penelitian yang dilakukan pada satu periode pengamatan membatasi kemampuan penelitian untuk menjelaskan perubahan hubungan antarvariabel dari waktu ke waktu. Oleh karena itu, hasil penelitian lebih tepat dipahami sebagai bukti empiris mengenai hubungan struktural dalam konteks sampel penelitian dan tidak digunakan untuk menarik kesimpulan kausal yang terlalu luas. Keterbatasan mengenai cakupan perusahaan, variabel penelitian, dan penggunaan kuesioner daring juga dinyatakan dalam naskah skripsi.

Penelitian selanjutnya disarankan memperluas cakupan responden pada perusahaan lain, wilayah geografis yang lebih luas, atau karakteristik industri yang berbeda sehingga dapat menguji konsistensi dan meningkatkan generalisasi temuan penelitian. Model penelitian juga dapat dikembangkan dengan memasukkan variabel lain yang secara teoritis relevan untuk menjelaskan hubungan antara tuntutan pekerjaan, kondisi psikologis, dan kinerja karyawan. Secara khusus, temuan bahwa *Overload Work Stress* tidak berpengaruh signifikan terhadap *Motivation* maupun *Employee Performance* membuka peluang untuk menguji mekanisme mediasi atau moderasi pada penelitian berikutnya, tetapi pemilihan variabel mediator atau moderator harus didasarkan pada landasan teori yang kuat. Penelitian mendatang juga dapat menggunakan pendekatan mixed methods dengan mengombinasikan survei kuantitatif dan wawancara sehingga alasan di balik respons karyawan terhadap beban kerja dapat dipahami secara lebih mendalam. Penggunaan desain longitudinal juga dapat dipertimbangkan untuk mengamati perubahan *Motivation* dan *Employee Performance* saat pekerjaan berubah.

Temuan penelitian memberikan beberapa implikasi manajerial bagi pengelolaan sumber daya manusia PT Jiwa Group. Pengaruh positif *Emotional Intelligence* terhadap *Motivation* dan *Employee Performance* menunjukkan pentingnya perusahaan memperkuat kemampuan karyawan dalam mengenali dan mengelola emosi, menghadapi tekanan, membangun empati, serta menjaga interaksi interpersonal yang efektif. Pengembangan tersebut dapat diintegrasikan melalui pelatihan, coaching, maupun aktivitas pengembangan karyawan. Selain itu, karena *Motivation* terbukti berpengaruh positif terhadap *Employee Performance*, manajemen perlu menjaga motivasi melalui penghargaan dan pengakuan atas pencapaian, kesempatan pengembangan dan jenjang karier, pemberian umpan balik yang konstruktif, serta penciptaan lingkungan kerja yang kondusif. Meskipun *Overload Work Stress* tidak menunjukkan pengaruh langsung yang signifikan dalam penelitian ini, hasil tersebut tidak menjadi dasar untuk mengabaikan pengelolaan beban kerja. Manajemen tetap perlu memastikan pembagian pekerjaan yang proporsional dan memperhatikan kondisi kerja karyawan sebagai bagian dari praktik

Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

pengelolaan SDM yang berkelanjutan. Dengan demikian, strategi peningkatan kinerja tidak hanya diarahkan pada pencapaian target kerja, tetapi juga pada penguatan *Emotional Intelligence* dan *Motivation* sebagai faktor yang memperoleh dukungan empiris dalam penelitian ini.

6. DAFTAR RUJUKAN

Abdulaziz, A., Bashir, M., & Abdulmohsen, A. (2022). *The impact of work-life balance and work overload on teacher ' s organizational commitment : do Job Engagement and Perceived Organizational support matter*.

Adhariyanti, H. I., & Susijawati, N. (2026). Effects of Workload and Compensation on Employee Performance of SMEs in Cirebon City. *JENIUS (Jurnal Ilmiah Manajemen Sumber Daya Manusia)*. https://api.semanticscholar.org/CorpusID:289402440

Andini, M. R., Manajemen, P. S., Ekonomi, F., Bisnis, D. A. N., & Malang, U. M. (2026). *PENGARUH MANAJEMEN TALENTA , WORK LIFE BALANCE , DAN BEBAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI XYZ COFFESHOP KABUPATEN BALANCE , DAN BEBAN KERJA TERHADAP KINERJA*.

Antonopoulou, H. (2024). *The Value of Emotional Intelligence : Self-Awareness , Self-Regulation , Motivation , and Empathy as Key Components*. *8*, 78–92.

Daus, C. S., & Ashkanasy, N. M. (2005). The case for the ability-based model of emotional intelligence in organizational behavior. *Journal of Organizational Behavior*, *26*(4), 453–466. https://doi.org/10.1002/job.321

Deepalakshmi, N., Tiwari, D., Baruah, R., Seth, A., & Bisht, R. (2024). *Employee Engagement And Organizational Performance : A Human Resource Perspective*. *30*(4), 5941–5948. https://doi.org/10.53555/kuey.v30i4.2323

Demerouti, E., Bakker, A. B., & Gevers, J. M. P. (2015). Job crafting and extra-role behavior: The role of work engagement and flourishing. *Journal of Vocational Behavior*, *91*, 87–96.

Erialdy, E. (2024). *Employee performance appraisal using individual performance management*. *10*(1), 361–367.

Fatmawati, A. N., & Nugrohoseno, D. (2023). *Jurnal Ilmu Manajemen Pengaruh role overload terhadap organizational citizenship behavior melalui emotional exhaustion dan dimoderasi oleh supervisor autonomy support*. *11*, 725–738.

Hair, J. F. ., Hult, G. T. M. ., Ringle, C. M. ., & Sarstedt, M. (2017). *A primer on partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM)*. Sage.

Hair, J. F., & Alamer, A. (2022). Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) in second language and education research: Guidelines using an applied example. *Research Methods in Applied Linguistics*, *1*(3). https://doi.org/10.1016/j.rmal.2022.100027

Hutagaluh, G., & Indayani, L. (2024). Transformational Leadership and Job Satisfaction in Employee Performance: Kepemimpinan Transformasional dan Kepuasan Kerja pada Kinerja Karyawan. *Indonesian Journal of Law and Economics Review*, *19*(4), 10.21070/ijler.v19i4.1229. https://doi.org/10.21070/ijler.v19i4.1229

Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

Kareem, O. A., & Kin, T. M. (2019). Emotional intelligence of school principals in managing change: Malaysian perspective. *Int J Manag Edu*, *13*. https://doi.org/10.1504/IJMIE.2019.100414

Lahti, H., & Kalakoski, V. (2024). Work stressors and their controllability : Content analysis of employee perceptions of hindrances to the flow of work in the health care sector. *Current Psychology*, *43*(1), 639–657. https://doi.org/10.1007/s12144-023-04328-3

Liu, Y., Feng, W., Zhang, G., & Zhang, Y. (2023). *The Influence of the University Laboratory Safety Climate on Students ' Safety Behavior : The Parallel Mediating Effects of Ability and Motivation*.

Mauliana, S., Anugrah, A., Setiawan, L., & Karim, A. (2025). *Indonesian Journal of Business and Management PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL DAN KECERDASAN SPIRITUAL TERHADAP PROVINSI SULAWESI SELATAN The Effect of Emotional Intelligence and Spiritual Intelligence on Job Satisfaction through Work Motivation in The Regi*. *8*(1), 244–254. https://doi.org/10.35965/jbm.v8i1.7745

Mayyora, E., & Sumartik. (2024). Emotional Intelligence Drives Employee Performance in Indonesia: Kecerdasan Emosional Mendorong Kinerja Karyawan di Indonesia. *Indonesian Journal of Law and Economics Review*, *19*(2), DOI 10.21070/ijler.v19i2.1106. https://doi.org/10.21070/ijler.v19i2.1106

Naikkar, S. S., Magiswary, D., Chinnasamy, M., & Nambi, A. (2025). Personality trait and employee performance in digital transformation : the mediating effect of employee dynamic capability. *Cogent Business & Management*, *12*(1). https://doi.org/10.1080/23311975.2024.2448774

Nusraningrum, Wildan, & Waner. (2024). *Enhancing employee performance through motivation : the mediating roles of green work environments and engagement in Jakarta 's logistics sector*. *May*, 1–8. https://doi.org/10.3389/fsoc.2024.1392229

Riyanto, S., Endri, E., & Herlisha, N. (2021). Effect of work motivation and job satisfaction on employee performance: Mediating role of employee engagement. *Problems and Perspectives in Management*, *19*(3), 162–174. https://doi.org/10.21511/ppm.19(3).2021.14

Sahar, Ullah, N., & Hussain, M. (2024). *Enhancing Emotional Literacy : Investigating the Correlation between Soft Skills Proficiency and Emotional Intelligence*. *5*(1).

Satoto, E. B. (2023). *Examining the Impact of Motivation on Employee Performance : A Comprehensive Analysis of Influential Factors*. *8*(2), 189–202.

Singh, A. (2024). *Sustainability Practices in Business Operations*. *15*(3), 18–34.

Sözbilir, F. (2023). *The Impact of Emotional Intelligence and Organizational Identification on Creativity Performance*. *12*, 254–268.

Wardhana. (2018). *WORK STRESS (CAUSES, IMPACTS AND SOLUTIONS): A CASE STUDY ON THE NET. YOGYAKARTA EMPLOYEES*. *4*(April), 80–91.

Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)