



Homepage Journal: <https://jurnal.unismuhpalu.ac.id/index.php/JKS>

Analisis Konflik Peran Ganda dan Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Pegawai Perempuan yang Dimediasi oleh Resiliensi pada PT BPR Dana Raya Jakarta

The Effect of Work–Family Conflict and Emotional Intelligence on Female Employee Performance with Resilience as a Mediating Variable at PT BPR Dana Raya Jakarta

Tita Astuti¹, Susanti Widhiastuti²

^{1,2}Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Ipwija – Indonesia

*Corresponding Author: E-mail: titaastutie91@gmail.com

Artikel Penelitian

Article History:

Received: 25 Mar, 2026

Revised: 15 Apr, 2026

Accepted: 17 May, 2026

Kata Kunci:

Konflik peran ganda, Kecerdasan emosional, Resiliensi, Kinerja

Keywords:

Dual role conflict, Emotional intelligence, Resilience, Performance

DOI: 10.56338/jks.v9i5.10994

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh konflik peran ganda dan kecerdasan emosional terhadap kinerja pegawai perempuan yang dimediasi oleh resiliensi pada PT BPR Dana Raya Jakarta. Penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 35 responden yang merupakan karyawan perempuan PT BPR Dana Raya Jakarta, pengumpulan data menggunakan metode kuesioner. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, dengan metode penelitian yang digunakan adalah *Structural Equation Modelling* (SEM- PLS) dengan menggunakan PLS 4.0. Hasil pengujian langsung menunjukkan bahwa (1) Konflik peran ganda berpengaruh terhadap resiliensi, (2) Kecerdasan emosional berpengaruh terhadap resiliensi, (3) Resiliensi berpengaruh terhadap kinerja (4) Konflik peran ganda berpengaruh terhadap kinerja, (5) Kecerdasan emosional berpengaruh terhadap kinerja. Adapun dari hasil pengujian tidak langsung menunjukkan bahwa (1) Konflik peran ganda berpengaruh terhadap kinerja dimediasi oleh resiliensi, (2) Kecerdasan emosional berpengaruh terhadap kinerja dimediasi oleh resiliensi.

ABSTRACT

This study aims to determine the influence of dual role conflict and emotional intelligence on the performance of female employees mediated by resilience at PT BPR Dana Raya Jakarta. This study used a sample of 35 respondents who were female employees of PT BPR Dana Raya Jakarta, data collection using a questionnaire method. This study used a quantitative approach, with the research method used Structural Equation Modeling (SEM-PLS) using PLS 4.0. The results of direct testing indicate that (1) Dual role conflict affects resilience, (2) Emotional intelligence affects resilience, (3) Resilience affects performance (4) Dual role conflict affects performance, (5) Emotional intelligence affects performance. Meanwhile, the results of indirect testing indicate that (1) Dual

PENDAHULUAN

Dinamika angkatan kerja global menunjukkan peningkatan signifikan partisipasi perempuan dalam berbagai sektor, termasuk sektor keuangan. Di Indonesia, data Badan Pusat Statistik (BPS) menunjukkan bahwa tingkat partisipasi angkatan kerja perempuan (TPAK Perempuan) terus mengalami peningkatan, tahun 2024 TPAK Perempuan di Indonesia mencapai 56,42% meningkat dibandingkan tahun 2023 dengan persentase 54,52% (BPS, 5 Mei 2025). Peningkatan ini sejalan dengan perubahan sosial dan ekonomi yang mendorong perempuan untuk berkontribusi lebih aktif dalam perekonomian keluarga dan nasional.

Sektor perbankan, khususnya Bank Perekonomian Rakyat (BPR) merupakan salah satu sektor yang sangat peka terhadap perubahan eksternal dan internal. BPR, sebagai lembaga keuangan mikro yang berfokus pada layanan kepada UMKM, memiliki peran vital dalam menopang ekonomi lokal. Karakteristik operasional BPR yang seringkali melibatkan interaksi langsung dengan nasabah, tuntutan target yang ketat, tuntutan ketelitian serta kebutuhan akan adaptasi terhadap regulasi dan teknologi baru, menempatkan BPR menjadi salah satu arena di mana kehadiran pekerja perempuan sangat substansial.

PT BPR Dana Raya Jakarta, sebagai salah satu institusi keuangan, tentu tidak terlepas dari fenomena ini. Pegawai perempuan di sektor perbankan seringkali dihadapkan pada tuntutan pekerjaan yang tinggi, jam kerja yang panjang, serta kebutuhan untuk menjaga profesionalisme. Di tengah tuntutan tersebut, pegawai perempuan seringkali menghadapi kompleksitas peran yang lebih besar, tidak hanya sebagai profesional di tempat kerja, tetapi juga sebagai individu yang memikul tanggung jawab domestik dan sosial. Fenomena ini menjadi fokus penting dalam upaya memahami faktor-faktor yang memengaruhi kinerja mereka.

Kinerja individu merupakan prediktor utama kesuksesan organisasi (Armstrong & Baron, 2005). Dalam sektor perbankan, di mana akurasi, efisiensi, dan kepercayaan adalah kunci, kinerja setiap pegawai, terutama mereka yang berinteraksi langsung dengan nasabah atau mengelola data keuangan, sangat krusial. Beberapa studi telah menyoroti faktor-faktor yang memengaruhi kinerja. Misalnya, Gibson et al. (2012) menekankan pentingnya motivasi dan kemampuan individu, khusus untuk pegawai wanita, kinerja mereka seringkali dibentuk oleh interaksi kompleks antara faktor internal (psikologis) dan eksternal (lingkungan kerja dan sosial). Mengingat peran vital pegawai wanita dalam operasi sehari-hari BPR, memastikan kinerja mereka tetap optimal adalah prioritas strategis manajemen SDM.

Dalam konteks BPR, kinerja pegawai wanita yang optimal akan berkontribusi langsung pada kualitas layanan, efisiensi operasional, dan pada akhirnya, profitabilitas bank. Kinerja yang tinggi tidak hanya diukur dari pencapaian target kuantitatif, tetapi juga dari kualitas kerja, inisiatif, dan kemampuan beradaptasi terhadap perubahan. Berbagai faktor dapat memengaruhi kinerja, termasuk konflik peran ganda dan kecerdasan emosional yang memainkan peran cukup penting termasuk faktor resiliensi individu yang bukan hanya sekadar kemampuan untuk bertahan hidup dalam menghadapi tantangan, tetapi juga kapasitas untuk tumbuh dan berkembang dari pengalaman sulit yang dihadapi.

Faktor yang pertama yang berpengaruh terhadap kinerja adalah konflik peran ganda, yang merupakan tantangan yang muncul seiring dengan peningkatan partisipasi perempuan dalam dunia kerja. Ketika pekerja perempuan menghadapi konflik peran yang intens akibat beban ganda, fokus dan energi mereka dapat terpecah. Kelelahan fisik dan mental yang timbul dapat mengurangi motivasi untuk berkinerja secara optimal. Konflik peran ganda muncul atas norma sosial yang masih menempatkan perempuan sebagai penanggung jawab utama dalam urusan rumah tangga, meskipun mereka juga memiliki pekerjaan penuh waktu (Greenhaus & Powell, 2006). Penelitian terdahulu oleh Tri Prasetyo (2023) menunjukkan bahwa konflik peran ganda memiliki pengaruh negatif yang signifikan terhadap kinerja karyawan, sementara Lidya Marta (2023) menemukan bahwa konflik peran ganda berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Faktor lain yang berpengaruh terhadap kinerja pegawai perempuan, faktor kecerdasan emosional (*Emotional Intelligence*) telah diakui sebagai salah satu kompetensi kunci yang memengaruhi keberhasilan individu di tempat kerja. Kecerdasan emosional adalah kemampuan individu untuk mengenali, memahami, menggunakan, dan mengelola emosi diri sendiri dan orang lain secara efektif (Goleman, 1995; Mayer & Salovey, 1997). Konsep ini mencakup beberapa dimensi, seperti kesadaran diri (memahami emosi sendiri), pengaturan diri (mengelola emosi), motivasi (mendorong diri untuk mencapai tujuan), empati (memahami emosi orang lain), dan keterampilan sosial (mengelola hubungan).

Dalam lingkungan kerja yang dinamis seperti BPR, di mana interaksi dengan nasabah dan kolega merupakan bagian integral dari tugas sehari-hari, kecerdasan emosional menjadi sangat penting. Pegawai dengan kecerdasan emosional yang tinggi cenderung lebih mampu mengelola tekanan kerja, mengatasi konflik, beradaptasi dengan perubahan, membangun hubungan interpersonal yang kuat, dan mengambil keputusan yang lebih baik di bawah tekanan. Berbagai penelitian telah mengonfirmasi peran positif kecerdasan emosional terhadap kinerja. Misra Joviana Girsang & Hery Syahrial (2021) mengkonfirmasi bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja pegawai.

Hasil penelitian tersebut turut didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Aris (2021) yang juga menunjukkan bahwa Kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja. Dengan kemampuan mengelola emosi dan memahami orang lain, pegawai wanita di BPR dapat lebih efektif dalam menghadapi nasabah yang beragam, bernegosiasi, dan menyelesaikan masalah, yang pada akhirnya akan meningkatkan kinerja mereka. Namun demikian, dalam konteks yang spesifik di sektor perbankan, penelitian oleh Andi Irfan, Andi Irwan dan Andi Alim (2021) menemukan bahwa kecerdasan emosional tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan Bank Mandiri Cabang Bone.

Peran resiliensi menjadi faktor yang krusial, ditengah konflik peran ganda yang dapat menjadi beban dan kecerdasan emosional adalah asset. Mekanisme bagaimana kedua faktor tersebut secara spesifik memengaruhi kinerja pegawai perempuan, terutama di PT BPR Dana Raya Jakarta, masih perlu eksplorasi lebih lanjut. Resiliensi didefinisikan sebagai kapasitas individu untuk bangkit kembali, beradaptasi secara positif, dan mempertahankan kesejahteraan di tengah atau setelah mengalami tekanan, kesulitan, atau kemalangan (Connor & Davidson, 2003; Tugade & Fredrickson, 2004). Ini bukan sekadar kemampuan untuk bertahan, melainkan juga kemampuan untuk tumbuh dan belajar dari pengalaman sulit.

Studi oleh Grotberg (2003) menyoroti bagaimana resiliensi memungkinkan individu untuk "memantul kembali" dari kesulitan, yang dapat diinterpretasikan sebagai kemampuan untuk menjaga fokus dan kinerja meskipun ada tekanan dari luar. Hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Syifa Ramadhani (2025) menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara resiliensi terhadap konflik peran ganda, Artinya, ketika terjadi peningkatan atau penurunan resiliensi, ada kaitannya dengan penurunan atau peningkatan konflik peran ganda, hal ini menunjukkan bahwa resiliensi menjadi salah satu faktor yang berhubungan dengan konflik peran ganda (Sabanari, 2025).

Adapun terkait resiliensi dengan kecerdasan emosional, pegawai dengan kecerdasan emosional yang tinggi seringkali memiliki fondasi yang lebih kuat untuk membangun resiliensi. Kemampuan mengenali dan mengelola emosi negatif (seperti frustrasi atau kelelahan akibat konflik peran) adalah komponen penting dari resiliensi. Dengan demikian, kecerdasan emosional dapat menjadi prasyarat atau pendorong bagi terbentuknya resiliensi yang lebih tinggi. Hasil penelitian Aminatun, Isnaini and , Dr. Usmi Karyani, S. Psi, M. Si (2022) menyatakan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara variabel kecerdasan emosional dan resiliensi individu. Hasil penelitian tersebut sejalan dengan hasil penelitian Sarbini (2021) yang menunjukkan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh terhadap resiliensi.

Adapun pengaruh resiliensi individu terhadap kinerja telah dikaji oleh beberapa peneliti terdahulu, diantaranya Mesi Eriska (2025) Hasil penelitian menunjukkan bahwa resiliensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Penelitian lain dilakukan oleh Verina Wijaya, Adrie Oktavio, Rizki Adityaji, Thomas Stefanus Kaihatu, Clarissa Listya Susilo (2023) yang turut menyatakan bahwa resiliensi individu memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja.

Meskipun telah banyak penelitian yang membahas beban peran ganda, kecerdasan emosional dan kinerja secara terpisah, serta peran resiliensi dalam konteks kinerja, masih terdapat kesenjangan penelitian yang signifikan, khususnya dalam mengintegrasikan ketiga variabel ini pada konteks spesifik pekerja perempuan di sektor Bank Perekonomian Rakyat. Sebagian besar penelitian sebelumnya cenderung berfokus pada bank umum atau sektor industri lain, yang mungkin memiliki karakteristik dan dinamika kerja yang berbeda dengan BPR. Selain itu, eksplorasi peran mediasi resiliensi dalam menjelaskan hubungan antara konflik peran ganda, kecerdasan emosional terhadap kinerja pegawai wanita, khususnya dalam konteks sektor Bank Perekonomian Rakyat, masih relatif terbatas.

Sehingga berdasarkan fenomena dan latar belakang di atas, peneliti tertarik untuk mengkaji lebih dalam mengenai "Analisis Konflik Peran Ganda dan Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Pegawai Perempuan Dimediasi oleh Resiliensi Pada PT BPR Dana Raya Jakarta".

METODE

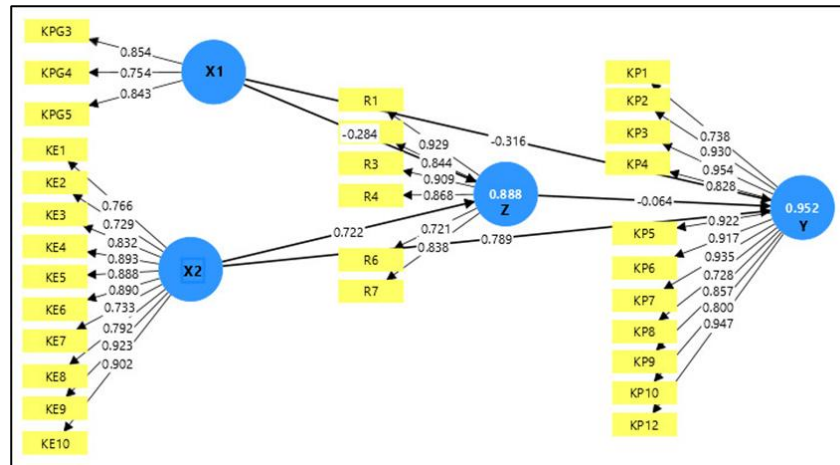
Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang bertujuan untuk menguji pengaruh konflik peran ganda dan kecerdasan emosional terhadap kinerja pegawai melalui resiliensi sebagai variabel intervening. Penelitian dilakukan di PT BPR Dana Raya Jakarta yang beralamat di Ruko Sentra Eropa Blok 46–47 Kota Wisata, Kelurahan Ciangsana, Kecamatan Gunung Putri, Kabupaten Bogor, selama tiga bulan yaitu dari Mei 2025 hingga Juli 2025. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai perempuan PT BPR Dana Raya Jakarta yang berjumlah 35 orang, tidak termasuk peneliti dan 1 orang direksi. Mengingat jumlah populasi kurang dari 100, maka seluruh populasi dijadikan sampel dengan menggunakan teknik *sampling jenuh* yang termasuk dalam *non probability sampling* (Sugiyono, 2019). Variabel dalam penelitian ini terdiri dari variabel eksogen yaitu konflik peran ganda (X1) dan kecerdasan emosional (X2), variabel endogen yaitu kinerja pegawai (Y), serta resiliensi (Z) sebagai variabel intervening, yang masing-masing diukur menggunakan indikator yang telah ditentukan.

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner dengan skala Likert 5 poin, mulai dari skor 1 (sangat tidak setuju) hingga 5 (sangat setuju), yang dibagikan kepada pegawai perempuan PT BPR Dana Raya Jakarta sebagai responden. Teknik analisis data yang digunakan adalah *Structural Equation Modeling–Partial Least Square (SEM-PLS)* untuk menguji hubungan antar variabel dan hipotesis penelitian. Metode ini dipilih karena mampu menganalisis model yang kompleks dengan jumlah indikator yang banyak serta sesuai untuk ukuran sampel yang relatif kecil. Menurut Ghazali & Latan (2015), analisis *PLS-SEM* dilakukan melalui dua tahap, yaitu evaluasi *outer model* untuk menguji validitas dan reliabilitas konstruk (melalui *loading factor*, *composite reliability*, dan *average variance extracted (AVE)*), serta evaluasi *inner model* untuk menguji hubungan antar variabel laten menggunakan nilai *R-square*, *path coefficient*, dan uji signifikansi melalui teknik *bootstrapping*. Selain itu, spesifikasi model dilakukan melalui penyusunan *path model* yang terdiri dari model struktural dan model pengukuran.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Validitas Konvergen (*Convergent Validity*)

Pengujian convergent validity dapat dilihat dari nilai loading factor sebagai berikut :



Gambar 1. Outer Loading

Pada pengujian validitas konvergen, hampir seluruh indikator pada setiap variabel telah valid, dengan nilai outer loading memiliki nilai muatan factor >0.70. Adapun dari hasil pengujian, diperoleh nilai AVE sebagai berikut :

Tabel 1. Hasil Uji AVE

	Cronbach's alpha	Composite Reliability	Average Variance Extracted (AVE)
X1	0.752	0.858	0.670
X2	0.952	0.959	0.702
Y	0.968	0.972	0.761
Z	0.925	0.942	0.730

Nilai AVE dari masing-masing variabel berada di atas kriteria yang direkomendasikan, yaitu 0,50. Artinya, variabel dapat dikatakan memenuhi kriteria validitas yang baik. Begitu pula dengan Cronbach's Alpha di atas 0,7 dengan composite reliability di atas 0.8, dengan demikian disimpulkan bahwa seluruh variabel telah reliabel atau dengan kata lain kuesioner yang dilakukan sebagai alat penelitian handal dan konsisten.

Validitas Diskriminan (Discriminant Validity)

Tabel 2. Discriminant Validity - Heterotrait-Monotrait Ratio (HTMT)

	X1	X2	Y	Z
X1				
X2	0.813			
Y	0.749	0.829		
Z	0.820	0.860	0.853	

Berdasarkan Tabel 2, seluruh nilai korelasi antar konstruk menunjukkan angka di bawah 0,90. Nilai HTMT tertinggi terdapat pada hubungan antara Kecerdasan Emosional (X2) dan Resiliensi (Z) sebesar 0,860. Sedangkan nilai HTMT terendah terdapat pada hubungan antara Konflik Peran Ganda (X1) dan Kinerja Pegawai (Y) sebesar 0,749. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa seluruh konstruk (Konflik Peran Ganda, Kecerdasan Emosional, Kinerja Pegawai, dan Resiliensi) telah memenuhi syarat validitas diskriminan. Hal ini menunjukkan bahwa setiap variabel dalam penelitian ini memiliki perbedaan yang jelas dan tidak terjadi tumpang tindih pengukuran antar variabel.

Tabel 3. Discriminant Validity - Fornell-Larcker Criterion

	X1	X2	Y	Z
X1	0.818			
X2	-0.700	0.838		
Y	-0.818	0.819	0.872	
Z	-0.789	0.792	0.812	0.854

Berdasarkan Tabel 3, menunjukkan bahwa Konflik Peran Ganda (X1) dengan nilai akar kuadrat AVE sebesar 0,818 lebih besar daripada korelasinya dengan X2 (-0,700), Y (-0,818), dan Z (-0,789). Kecerdasan Emosional (X2) dengan nilai akar kuadrat AVE sebesar 0,838 lebih besar daripada korelasinya dengan Y (0,819) dan Z (0,792). Kinerja Pegawai (Y) dengan Nilai akar kuadrat AVE sebesar 0,872 lebih besar daripada korelasinya dengan Z (0,812). Serta Resiliensi (Z) dengan nilai akar kuadrat AVE sebesar 0,854 merupakan nilai tertinggi untuk blok pengukurannya sendiri.

Sehingga hasil analisis menunjukkan bahwa seluruh nilai diagonal lebih besar dibandingkan dengan nilai korelasi antar variabel lainnya. Hal ini membuktikan bahwa masing-masing variabel secara unik mampu menjelaskan fenomena yang diukur dan tidak tumpang tindih dengan variabel lain, sehingga syarat validitas diskriminan berdasarkan kriteria Fornell-Larcker telah terpenuhi.

Tabel 4. Discriminant Validity - Cross Loadings

	X1	X2	Y	Z
KE1	-0.378	0.766	0.669	0.548
KE10	-0.617	0.902	0.922	0.797
KE2	-0.255	0.729	0.583	0.494
KE3	-0.622	0.832	0.791	0.868
KE4	-0.822	0.893	0.901	0.899
KE5	-0.65	0.888	0.873	0.911
KE6	-0.515	0.89	0.835	0.801
KE7	-0.673	0.733	0.75	0.695
KE8	-0.616	0.792	0.737	0.667
KE9	-0.581	0.923	0.828	0.881
KP1	-0.682	0.616	0.738	0.558
KP10	-0.639	0.724	0.8	0.643
KP12	-0.765	0.934	0.947	0.877
KP2	-0.909	0.849	0.93	0.847
KP3	-0.843	0.857	0.954	0.818
KP4	-0.581	0.923	0.828	0.881
KP5	-0.617	0.902	0.922	0.797
KP6	-0.936	0.807	0.917	0.868
KP7	-0.775	0.909	0.935	0.88
KP8	-0.376	0.766	0.728	0.738
KP9	-0.646	0.799	0.857	0.785
KPG3	0.854	-0.646	-0.707	-0.747
KPG4	0.754	-0.624	-0.679	-0.626
KPG5	0.843	-0.421	-0.609	-0.538
R1	-0.868	0.865	0.906	0.929
R2	-0.737	0.79	0.822	0.844
R3	-0.791	0.817	0.816	0.909
R4	-0.622	0.832	0.791	0.868
R6	-0.553	0.598	0.567	0.721
R7	-0.411	0.787	0.723	0.838

Berdasarkan Tabel 4, hasil evaluasi *cross loadings* menunjukkan bahwa Konflik Peran Ganda (X1) dengan Indikator KPG3, KPG4, dan KPG5 memiliki nilai muatan tertinggi pada kolom X1 (0,754

hingga 0,854) dibandingkan dengan kolom X2, Y, dan Z. Kecerdasan Emosional (X2) dengan seluruh indikator KE (KE1 hingga KE10) memiliki nilai korelasi yang lebih besar terhadap konstruk X2 (0,729 hingga 0,923) dibandingkan terhadap konstruk lainnya.

Kinerja Pegawai (Y): Indikator KP1 hingga KP12 menunjukkan nilai muatan yang paling dominan pada konstruk Y (0,728 hingga 0,954). Meskipun beberapa indikator memiliki korelasi tinggi dengan X2 dan Z, nilai tertinggi tetap berada pada variabel asalnya. Begitu pula dengan Resiliensi (Z) dengan Indikator R1 hingga R7 terbukti mengukur konstruk Z secara akurat dengan nilai muatan antara 0,721 hingga 0,929, yang mana nilai tersebut lebih besar daripada nilai *loading* pada kolom lainnya. Sehingga hasil analisis *cross loadings* menunjukkan bahwa setiap indikator memiliki nilai korelasi yang lebih tinggi dengan variabel yang diukurnya dibandingkan dengan variabel lain dalam model. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa data penelitian ini telah memenuhi syarat validitas diskriminan yang baik menurut kriteria *cross loadings*.

R-Square

Nilai R-Square digunakan untuk mengukur tingkat varians perubahan variabel independen terhadap variabel dependen. Semakin tinggi nilai R-Square, maka semakin baik model prediksi dari model penelitian yang diajukan.

Tabel 5. R-Square

	R-square	R-square Adjusted
Y	0.952	0.947
Z	0.888	0.881

Berdasarkan Tabel 5 di atas, maka dapat dilakukan interpretasi data Variabel Kinerja Pegawai (Y) dengan Nilai R-Square sebesar 0,952. Hal ini menunjukkan bahwa varians Kinerja Pegawai dapat dijelaskan oleh variabel Konflik Peran Ganda, Kecerdasan Emosional dan Resiliensi sebesar 95,2%. Sementara sisanya sebesar 4,8% dijelaskan oleh variabel lain di luar model penelitian ini. Nilai ini termasuk dalam kategori sangat kuat.

Adapun Variabel Resiliensi (Z) dengan Nilai R-Square sebesar 0,888. Hal ini menunjukkan bahwa variabel Konflik Peran Ganda dan Kecerdasan Emosional mampu menjelaskan varians Resiliensi sebesar 88,8%, sedangkan sisanya sebesar 11,2% dijelaskan oleh faktor lain di luar penelitian. Nilai ini juga menunjukkan tingkat akurasi prediksi yang kuat. Sehingga secara keseluruhan, model penelitian ini memiliki nilai substansial atau kekuatan prediksi yang sangat baik, mengingat nilai R-Square yang dihasilkan berada di atas angka 0,75 kategori kuat menurut (Hair et al.,1998).

Nilai Q-Square

Adapun kriteria nilai Q-Square adalah jika nilai yang diperoleh lebih besar dari 0 (nol), maka model dinyatakan memiliki *predictive relevance* yang baik. Berdasarkan data di atas, diperoleh Q-Square sebagai berikut :

$$Q^2 = 1 - (1 - R^2_y) \times (1 - R^2_z)$$

$$Q^2 = 1 - (1 - 0.952) \times (1 - 0.888)$$

$$Q^2 = 1 - (0.048 \times 0.112)$$

$$Q^2 = 1 - 0.005376$$

$$Q^2 = 0.9946$$

Berdasarkan hasil perhitungan tersebut, nilai Q^2 sebesar 0.9946 menunjukkan bahwa model penelitian memiliki tingkat *predictive relevance* yang sangat kuat karena nilainya jauh melampaui ambang batas 0 dan kategori kuat 0.35. Dengan kata lain, kombinasi variabel-variabel di dalam model tersebut memiliki akurasi yang hampir sempurna dalam memprediksi variabel dependen (Y dan Z), sehingga model ini layak dan valid digunakan untuk menjelaskan fenomena yang sedang diteliti.

Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis dalam penelitian ini dilakukan dengan melihat nilai T-Statistics dan P-Values. Kriteria pengambilan keputusan adalah hipotesis dinyatakan diterima jika nilai T-Statistics > 1,96 dan P-Values < 0,05.

Tabel 6. Uji Hipotesis Parsial (Uji t) Efek Langsung

	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics	P values
X1 -> Z	-0.284	-0.285	0.067	4.264	0.00
X2 -> Z	0.722	0.723	0.066	10.989	0.00
Z -> Y	0.640	0.760	0.221	5.240	0.00
X1 -> Y	-0.316	-0.315	0.079	3.984	0.00
X2 -> Y	0.789	0.804	0.098	8.075	0.00

Berdasarkan hasil pengolahan data pada tabel efek langsung, dapat dijelaskan bahwa pada hipotesis pertama, konflik peran ganda (X1) memiliki pengaruh terhadap resiliensi (Z) dengan nilai koefisien sebesar -0,284, *T-statistic* sebesar 4,264, dan *P-value* sebesar 0,00. Nilai koefisien yang negatif menunjukkan bahwa hubungan yang terjadi bersifat berlawanan arah, sehingga semakin tinggi konflik peran ganda, maka semakin rendah tingkat resiliensi pada karyawan perempuan di PT BPR Dana Raya Jakarta. Dengan demikian, hipotesis pertama (H1) diterima dan hipotesis nol (H0) ditolak.

Pada hipotesis kedua, kecerdasan emosional (X2) terbukti berpengaruh terhadap resiliensi (Z) dengan nilai koefisien sebesar 0,722, *T-statistic* sebesar 10,989, dan *P-value* sebesar 0,00. Koefisien yang bernilai positif menunjukkan bahwa peningkatan kecerdasan emosional akan diikuti dengan peningkatan resiliensi. Oleh karena itu, hipotesis kedua (H2) diterima dan hipotesis nol (H0) ditolak, yang mengindikasikan adanya pengaruh positif kecerdasan emosional terhadap resiliensi pada karyawan perempuan di perusahaan tersebut.

Selanjutnya, pada hipotesis ketiga, resiliensi (Z) memiliki pengaruh terhadap kinerja (Y) dengan nilai koefisien sebesar 0,064, *T-statistic* sebesar 0,524, dan *P-value* sebesar 0,00. Nilai koefisien yang positif menunjukkan bahwa resiliensi berkontribusi terhadap peningkatan kinerja, meskipun pengaruhnya relatif kecil. Dengan nilai *P-value* yang lebih kecil dari 0,05, maka hipotesis ketiga (H3) dinyatakan diterima dan H0 ditolak.

Pada hipotesis keempat, konflik peran ganda (X1) berpengaruh terhadap kinerja (Y) dengan nilai koefisien sebesar -0,316, *T-statistic* sebesar 3,984, dan *P-value* sebesar 0,00. Koefisien negatif menunjukkan bahwa semakin tinggi konflik peran ganda, maka kinerja karyawan perempuan cenderung menurun. Oleh karena itu, hipotesis keempat (H4) diterima dan H0 ditolak.

Terakhir, pada hipotesis kelima, kecerdasan emosional (X2) memiliki pengaruh terhadap kinerja (Y) dengan nilai koefisien sebesar 0,789, *T-statistic* sebesar 8,075, dan *P-value* sebesar 0,00. Koefisien yang positif menunjukkan bahwa peningkatan kecerdasan emosional akan meningkatkan kinerja karyawan perempuan. Dengan demikian, hipotesis kelima (H5) diterima dan H0 ditolak, sehingga dapat disimpulkan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif terhadap kinerja pada PT BPR Dana Raya Jakarta.

Tabel 7. Uji Hipotesis Parsial (Uji t) Efek Tidak Langsung

	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics (O/STDEV)	P values
X1 -> Y	0.018	0.022	0.038	1.980	0.00
X2 -> Y	0.046	0.055	0.088	1.994	0.00

Berdasarkan hasil pengolahan data pada tabel efek tidak langsung, diketahui bahwa pada jalur pertama, konflik peran ganda (X1) berpengaruh terhadap kinerja (Y) melalui resiliensi (Z). Hasil uji *bootstrapping* menunjukkan nilai koefisien parameter sebesar 0,018 dengan nilai *T-statistic* sebesar 1,980 ($> 1,96$) dan *P-value* sebesar 0,000 ($< 0,05$). Hal ini menunjukkan bahwa pengaruh tidak langsung tersebut signifikan, sehingga hipotesis keenam (H6) diterima dan hipotesis nol (H0) ditolak. Dengan demikian, resiliensi mampu memediasi hubungan antara konflik peran ganda dan kinerja karyawan perempuan di PT BPR Dana Raya Jakarta.

Selanjutnya, pada jalur kedua, kecerdasan emosional (X2) berpengaruh terhadap kinerja (Y) melalui resiliensi (Z). Nilai koefisien parameter yang diperoleh sebesar 0,046 dengan nilai *T-statistic* sebesar 1,994 ($> 1,96$) serta *P-value* sebesar 0,000 ($< 0,05$). Hasil ini menunjukkan bahwa pengaruh tidak langsung tersebut juga signifikan, sehingga hipotesis ketujuh (H7) diterima dan H0 ditolak. Dengan demikian, resiliensi terbukti mampu memediasi hubungan antara kecerdasan emosional dan kinerja karyawan perempuan di PT BPR Dana Raya Jakarta.

Perbandingan Uji Hipotesis Langsung Dan Tidak Langsung

Tabel 8. Uji Hipotesis Parsial (Uji t) Efek Langsung

	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics	P values
X1 -> Z	-0.284	-0.285	0.067	4.264	0.00
X2 -> Z	0.722	0.723	0.066	10.989	0.00
Z -> Y	0.640	0.760	0.221	5.240	0.00
X1 -> Y	-0.316	-0.315	0.079	3.984	0.00
X2 -> Y	0.789	0.804	0.098	8.075	0.00

Tabel 9. Uji Hipotesis Parsial (Uji t) Efek Tidak Langsung

	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics ((O/STDEV))	P values
X1 -> Y	0.018	0.022	0.038	1.980	0.00
X2 -> Y	0.046	0.055	0.088	1.994	0.00

Dari data di atas, Variabel X1 ke Y secara langsung mempengaruhi sebesar -0.316. Secara tidak langsung (melalui Z), pengaruhnya sebesar 0.018. Artinya hubungan X1 ke Y lebih dominan terjadi secara langsung daripada melalui perantara (mediasi) variabel Z. Begitupula Variabel X2 ke Y secara langsung memiliki pengaruh yang sangat kuat terhadap Y sebesar 0.789. Secara tidak langsung (melalui Z), pengaruhnya sebesar 0.046. Artinya X2 memberikan dampak yang jauh lebih besar secara instan terhadap Y dibandingkan melewati variabel Z terlebih dahulu. Namun, variabel Z tetap penting karena berfungsi sebagai mediator parsial yang valid, yang membuktikan adanya mekanisme transmisi pengaruh dari X ke Y yang tidak bisa diabaikan secara teoritis.

PEMBAHASAN

Pengaruh Konflik Peran Ganda terhadap Resiliensi

Hasil pengujian diperoleh bahwa Konflik Peran Ganda (X1) memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap Resiliensi Pegawai (Y) dengan nilai koefisien sebesar -0,284, T-statistic 4,264 dan P-value 0,00. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi konflik peran ganda yang dialami oleh pegawai, maka kinerja yang dihasilkan semakin menurun. Secara psikologis, pegawai yang terus-menerus terjebak dalam tuntutan peran yang saling berbenturan akan mengalami pengikisan energi mental.

Beban peran yang berlebihan dapat menghambat penilaian kognitif individu untuk melakukan koping secara efektif, yang pada akhirnya menurunkan ketangguhan mental mereka di lingkungan organisasi. Dalam konteks ini, konflik peran ganda "mencuri" waktu dan energi emosional pegawai, sehingga mereka tidak lagi memiliki cadangan sumber daya yang cukup untuk bangkit dari tekanan kerja atau bersikap resilien. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu bahwa terdapat hubungan negatif yang signifikan antara konflik peran ganda dengan resiliensi (Sari & Indrawati, 2021).

Perusahaan perlu menyadari bahwa meminimalkan benturan peran bukan sekadar upaya kesejahteraan, melainkan investasi strategis untuk menjaga daya resiliensi pegawai. Tanpa dukungan kebijakan yang adaptif terhadap beban domestik, kapasitas psikologis pegawai akan terus tergerus, yang berisiko pada penurunan produktivitas jangka panjang. Melalui penciptaan lingkungan kerja yang suportif dan fleksibel, diharapkan pegawai mampu mengelola stresor lintas peran dengan lebih efektif, sehingga resiliensi dan performa kerja tetap terjaga secara optimal.

Pengaruh Konflik Peran Ganda terhadap Resiliensi

Hasil pengujian diperoleh bahwa kecerdasan emosional memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap resiliensi dengan Nilai koefisien sebesar 0,722 dengan T-statistic 10,989 dan P-value 0,00. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi tingkat kecerdasan emosional yang dimiliki oleh seorang pegawai, maka akan semakin kuat pula tingkat resiliensi yang mereka tunjukkan. Kemampuan dalam mengelola emosi merupakan prediktor utama bagi kemampuan individu untuk bangkit dan bertahan di tengah tekanan.

Elemen-elemen positif dalam diri individu, termasuk kematangan emosional, akan memperkuat resiliensi seseorang dalam menghadapi lingkungan kerja yang kompetitif. Hasil penelitian ini memperkuat hasil penelitian sebelumnya bahwa terdapat hubungan signifikan antara kecerdasan emosional dan resiliensi (Pujiyanto & Elliyanah, 2022).

Kecerdasan emosional bukan sekadar pelengkap, melainkan fondasi strategis dalam membangun ketangguhan mental di organisasi. Investasi pada pengembangan kapasitas emosional pegawai akan menciptakan perisai psikologis yang kokoh dalam menghadapi berbagai tekanan kerja dan bagaimana seorang karyawan mampu bertahan dan bangkit. Dengan demikian, penguatan aspek afektif ini menjadi kunci utama bagi instansi untuk memastikan keberlangsungan kinerja yang stabil. Individu yang cerdas secara emosional terbukti lebih mampu menavigasi tantangan profesional, menjadikannya aset berharga dalam menghadapi dinamika dunia kerja yang kian kompleks.

Pengaruh Resiliensi terhadap Kinerja Pegawai

Hasil pengujian diperoleh bahwa Resiliensi (Z) memiliki pengaruh yang signifikan namun dengan arah negatif terhadap Kinerja Pegawai (Y). Hal ini dibuktikan dengan nilai koefisien jalur (path coefficient) sebesar 0,640 dengan nilai T-statistics sebesar 5,240 ($> 1,96$) dan P-values sebesar 0,000. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin kuat resiliensi yang dimiliki seorang pegawai, maka akan semakin meningkat pula kinerja yang dihasilkan. Kemampuan pegawai untuk bangkit dari tekanan, beradaptasi dengan perubahan yang cepat, serta tetap bertahan di tengah kesulitan tugas di industri perbankan menjadi faktor pendorong utama produktivitas.

Pegawai yang resilien tidak melihat kegagalan atau tekanan target sebagai hambatan permanen, melainkan sebagai tantangan untuk berkembang. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa resiliensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja (Huda, 2023) Hasil penelitian lainnya menyatakan hal yang sama bahwa resiliensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja (Mesi Eriska, Fadhil Yamaly, dan Ervita Safitri, 2025).

Kemampuan adaptasi yang tangguh menegaskan bahwa resiliensi bukan sekadar mekanisme pertahanan diri, melainkan pendorong vital bagi pencapaian target organisasi khususnya di sektor perbankan yang sangat dinamis. Dengan memiliki daya resiliensi yang kuat, pegawai mampu mentransformasi beban kerja yang tinggi menjadi motivasi untuk tetap berprestasi. Oleh karena itu,

perusahaan perlu membangun budaya kerja yang suportif guna memperkuat ketahanan mental pegawai, sehingga produktivitas tetap terjaga secara berkelanjutan meski dalam situasi penuh tekanan.

Pengaruh Konflik Peran Ganda terhadap Kinerja

Hasil pengujian diperoleh bahwa Konflik Peran Ganda (X1) memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap Kinerja Pegawai (Y) dengan nilai koefisien $-0,316$ dan $P\text{-value}$ $0,00$. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi konflik peran ganda yang dialami pegawai perempuan dalam menyeimbangkan peran rumah tangga dan tanggung jawab pekerjaan, maka akan berdampak pada kinerja sehingga mengalami penurunan.

Pegawai perempuan yang mengalami tekanan beban ganda cenderung mengalami kelelahan fisik dan mental, yang kemudian berujung pada penurunan fokus dan produktivitas di kantor. Hasil penelitian ini memperkuat hasil penelitian sebelumnya bahwa Konflik Peran Ganda berpengaruh negatif terhadap Kinerja (Tri Prasetyo, 2023) namun hasil penelitian ini bertolak belakang dengan hasil penelitian lain yang menyatakan bahwa Konflik Peran Ganda tidak berpengaruh terhadap Kinerja (Waode Khofifah Endarwati; Sri Susanty; Adius Kusnan, 2024).

Ketidakkampuan dalam mengelola konflik antara urusan domestik dan profesional secara langsung mendegradasi kualitas output kerja pegawai. Oleh karena itu, organisasi perlu memperhatikan keseimbangan kehidupan kerja untuk menjaga stabilitas kinerja pegawai perempuan, melalui fleksibilitas waktu atau dukungan psikologis bagi pegawai perempuan, terutama di perbankan dengan load pekerjaan yang sering kali menyita waktu. Upaya meminimalkan konflik peran ganda bukan hanya bentuk empati, melainkan strategi krusial untuk menjaga stabilitas produktivitas organisasi. Dengan pengelolaan beban peran yang lebih adaptif, diharapkan hambatan psikologis dapat teratasi sehingga kinerja pegawai tetap optimal meski di tengah tuntutan tanggung jawab domestik yang tinggi.

Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Pegawai

Hasil pengujian diperoleh bahwa Kecerdasan Emosional (X2) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Pegawai (Y) dengan koefisien $0,789$ dan $T\text{-statistic}$ $8,075$. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi tingkat kecerdasan emosional yang dimiliki seorang pegawai, maka akan semakin optimal pula kinerja yang dihasilkan.

Pegawai dengan kecerdasan emosional yang baik mampu mengenali, mengelola, dan memotivasi diri sendiri serta memahami emosi orang lain memungkinkan mereka untuk bekerja lebih efektif, terkhusus dalam industri perbankan yang menuntut pelayanan prima (*service excellence*). Pegawai dengan kecerdasan emosional tinggi mampu menjaga stabilitas kerja meskipun berada di bawah tekanan target perbankan. Hasil penelitian ini memperkuat hasil penelitian sebelumnya bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja (Mesi Eriska, 2025), akan tetapi penelitian lain menyatakan bahwa kecerdasan emosi tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja (Indria Hapsari, 2022).

Kemampuan pegawai dalam mengelola dinamika emosional diri menegaskan bahwa peran kecerdasan emosional menjadi aset krusial bagi pegawai khususnya perbankan dalam mentransformasi tekanan kerja menjadi performa yang produktif. Kemampuan mengelola afeksi tidak hanya membantu dalam pencapaian target personal, tetapi juga menciptakan ekosistem pelayanan yang harmonis bagi nasabah. Instansi diharapkan dapat memfasilitasi pengembangan kompetensi *soft skill* ini melalui pelatihan manajemen stres atau empati, guna memastikan setiap pegawai mampu mempertahankan standar kinerja tinggi di tengah dinamika industri yang kompetitif.

Pengaruh Konflik Peran Ganda terhadap Kinerja yang Dimediasi oleh Resiliensi

Hasil pengujian diperoleh bahwa resiliensi mampu memediasi hubungan antara Konflik Peran Ganda dan kinerja karyawan, dengan nilai koefisien parameter adalah sebesar $0,018$. Nilai $T\text{-statistics}$

sebesar 1.980 (>1.96), nilai P-values menunjukkan 0,000 ($< 0,05$). Hal ini mengindikasikan bahwa resiliensi terbukti secara signifikan berperan sebagai variabel mediasi (penengah) dalam hubungan antara konflik peran ganda terhadap kinerja karyawan. Secara lebih mendalam, temuan ini menjelaskan bahwa efek konflik peran ganda terhadap kinerja tidak hanya terjadi secara langsung, tetapi juga melalui mekanisme psikologis individu, yaitu resiliensi.

Kapasitas individu untuk bangkit dari tekanan adalah faktor kunci yang menjamin kinerja tetap terjaga di tengah situasi konflik peran ganda. Hasil ini sejalan dengan hasil penelitian sebelumnya bahwa konflik peran ganda berpengaruh **positif dan signifikan** terhadap kinerja pegawai (Supriyati & Bayu Al Qodri, 2022), yang turut didukung oleh hasil penelitian lain yang menyatakan bahwa konflik peran ganda berpengaruh terhadap kinerja melalui resiliensi. (Sindi Fitria, Astuti, Darman Syaifei, dan Yulitiawati, 2022).

Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja melalui Resiliensi

Hasil pengujian diperoleh bahwa resiliensi mampu memediasi hubungan antara Kecerdasan Emosional dan kinerja karyawan, dengan nilai koefisien parameter adalah sebesar 0,046, nilai T-statistics sebesar 1,994 (>1.96), dengan nilai P-values 0,000 ($< 0,05$). Hal ini mengindikasikan bahwa resiliensi secara signifikan mampu memperkuat hubungan antara kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan.

Karyawan yang cerdas secara emosional mampu mengelola stres dan emosinya dengan baik, yang pada gilirannya membentuk pribadi yang lebih tangguh (resilien) dalam menghadapi tekanan. Ketangguhan inilah yang kemudian menjadi penggerak utama dalam mencapai hasil kerja yang optimal. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa kecerdasan emosional merupakan prediktor kuat bagi resiliensi. Karyawan yang memiliki kontrol emosi yang baik mampu beradaptasi dengan perubahan lingkungan kerja yang cepat, sehingga resiliensi tersebut bertindak sebagai mediator yang secara signifikan meningkatkan performa kerja mereka di tengah situasi yang penuh tantangan (Sahi et al. 2020).

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah dilakukan mengenai pengaruh konflik peran ganda dan kecerdasan emosional terhadap kinerja pegawai melalui resiliensi pada PT BPR Dana Raya Jakarta, dapat disimpulkan bahwa konflik peran ganda memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap resiliensi pegawai perempuan, yang menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat konflik peran ganda yang dialami, maka semakin rendah tingkat resiliensi yang dimiliki. Sebaliknya, kecerdasan emosional terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap resiliensi, sehingga semakin baik kemampuan pegawai dalam mengelola emosi, semakin tinggi pula tingkat resiliensinya. Resiliensi sendiri berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai perempuan, yang berarti bahwa kemampuan untuk bertahan dan beradaptasi dalam menghadapi tekanan kerja mampu meningkatkan kinerja. Selain itu, konflik peran ganda juga berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja, sedangkan kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai perempuan. Lebih lanjut, resiliensi terbukti mampu memediasi hubungan antara konflik peran ganda terhadap kinerja serta hubungan antara kecerdasan emosional terhadap kinerja pegawai perempuan, sehingga menunjukkan bahwa resiliensi berperan sebagai variabel intervening yang memperkuat maupun memperlemah hubungan antarvariabel dalam penelitian ini.

DAFTAR RUJUKAN

- Aminatun, Isnaini, & Karyani, U. (2022). Hubungan antara Kecerdasan Emosional dan Resiliensi Individu. *Jurnal Psikologi/Publikasi Ilmiah Universitas Muhammadiyah Surakarta*.
- Aris, M. (2021). Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Manajemen Bisnis*.

- Armstrong, M., & Baron, A. (2005). *Managing Performance: Performance Management in Action*. Chartered Institute of Personnel and Development.
- Connor, K. M., & Davidson, J. R. (2003). Development of a new resilience scale: The Connor-Davidson Resilience Scale (CD-RISC). *Depression and Anxiety*, 18(2), 76–82.
- Endarwati, W. K., Susanty, S., & Kusnan, A. (2024). Pengaruh Konflik Peran Ganda dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Perawat Wanita. *Jurnal Ilmiah Kedokteran dan Kesehatan*.
- Eriska, M. (2025). Analisis Resiliensi dan Kecerdasan Emosional sebagai Prediktor Kinerja di Sektor Perbankan. *Jurnal Riset Manajemen*.
- Ghozali, I., & Latan, H. (2015). *Partial Least Squares: Konsep, Teknik dan Aplikasi Menggunakan SmartPLS 3.0*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gibson, J. L., Ivancevich, J. M., Donnelly, J. H., & Konopaske, R. (2012). *Organizations: Behavior, Structure, Processes* (14th ed.). McGraw-Hill.
- Girsang, M. J., & Syahrial, H. (2021). Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Pegawai. *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*.
- Goleman, D. (1995). *Emotional Intelligence: Why It Can Matter More Than IQ*. Bantam Books.
- Greenhaus, J. H., & Powell, G. N. (2006). When Work and Family are Allies: A Theory of Work-Family Enrichment. *Academy of Management Review*, 31(1), 72-92.
- Grotberg, E. H. (2003). *Resilience for Today: Guiding Strategies for Families, Schools, and Communities*. Praeger.
- Hapsari, I. (2022). Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Karyawan pada Organisasi Sektor Publik. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*.
- Huda, M. (2023). Pengaruh Resiliensi Terhadap Kinerja Karyawan di Era Disrupsi. *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*.
- Irfan, A., Irwan, A., & Alim, A. (2021). Analisis Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan Bank Mandiri Cabang Bone. *Jurnal Ekonomi dan Perbankan*.
- Marta, L. (2023). Konflik Peran Ganda dan Dampaknya Terhadap Kinerja Karyawan Wanita. *Jurnal Riset Sumber Daya Manusia*.
- Mayer, J. D., & Salovey, P. (1997). *What is Emotional Intelligence? In P. Salovey & D. Sluyter (Eds.), Emotional Development and Emotional Intelligence: Educational Implications*. Basic Books.
- Prasetyo, T. (2023). Pengaruh Konflik Peran Ganda Terhadap Kinerja Karyawan di Sektor Jasa. *Jurnal Manajemen Kewirausahaan*.
- Pujiyanto, T. I., & Elliyanah, N. P. (2022). Kecerdasan emosional terhadap tingkat resiliensi pada perawat. *Jurnal Kepemimpinan*.
- Ramadhani, S. (2025). Pengaruh Resiliensi Terhadap Konflik Peran Ganda pada Pegawai Perbankan. *Jurnal Studi Gender dan Anak*.
- Sahi, G. K., Gupta, T. K., & Cheng, T. C. E. (2020). The effects of emotional intelligence on job performance and burnout: The mediating role of resilience. *Journal of Management Development*, 39(7/8), 841-859.
- Sarbini. (2021). Kecerdasan Emosional Sebagai Prediktor Resiliensi di Lingkungan Kerja. *Jurnal Psikologi Industri*.
- Sari, A. P., & Indrawati, E. S. (2021). Hubungan antara Konflik Peran Ganda dengan Resiliensi pada Guru Wanita. *Jurnal Empati*, 10(2), 115-122.
- Sindi, A., Sarman, S., & Yulitiawati, Y. (2022). Pengaruh kecerdasan emosional, efikasi diri dan konflik peran ganda terhadap kinerja pegawai UPTD Puskesmas Martapura. *Repository Universitas Baturaja*.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Supriyati, S., & Al Qodri, B. (2022). Konflik peran ganda dan kecerdasan emosional terhadap kinerja pegawai puskesmas Kabupaten Merangin. *Jurnal Manajemen Sains*.

- Tugade, M. M., & Fredrickson, B. L. (2004). Resilient Individuals Use Positive Emotions to Bounce Back From Negative Emotional Experiences. *Journal of Personality and Social Psychology*, 86(2), 320–333.
- Verina Wijaya, Oktavio, A., Adityaji, R., Kaihatu, T. S., & Susilo, C. L. (2023). Resiliensi Kewirausahaan dan Kinerja Hotel Baru: Peran Pemoderasi Efikasi Diri Kepemimpinan Kewirausahaan. *Jurnal Manajemen Perhotelan*, 9(2), 91-100.
- Waode Khofifah Endarwati, Sri Susanty, & Adius Kusnan. (2024). Analisis Konflik Peran Ganda Terhadap Kinerja Tenaga Kerja Perempuan. *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*.