

# **EFEK GENDER DAN PENDIDIKAN PADA HUBUNGAN KECERDASAN EMOSIONAL DAN KINERJA KARYAWAN BPR DI KABUPATEN GIANYAR**

**Komang Tri Ayu Ristami**

Program Magister Manajemen Universitas Udayana

e-mail: triayu\_ristami@yahoo.co.id

## **ABSTRAK**

Bank Perkreditan Rakyat yang diangkat sebagai objek penelitian di Kabupaten Gianyar menunjukkan pencapaian kinerja yang berbeda. Survei awal menemukan bahwa tingkat pendidikan karyawan dari keempat BPR tersebut lebih banyak terdiri dari tamatan SMU dibandingkan sarjana maupun diploma dan karyawan jenis kelamin perempuan lebih banyak dibandingkan karyawan jenis kelamin laki-laki.

Penelitian ini bertujuan untuk melihat adanya pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan yang ada di ke empat BPR, pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan laki-laki berbeda dibandingkan kinerja karyawan perempuan dan mengetahui pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan pada kelompok karyawan yang memiliki perbedaan tingkat pendidikan dan jenis kelamin. Pengujian hipotesis penelitian dilakukan dengan metode analisis ANOVA *factorial univariat* dengan 122 responden yaitu seluruh karyawan ke empat BPR tersebut.

Berdasarkan hasil analisis diketahui bahwa kecerdasan emosional berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Hasil analisis juga menyatakan bahwa pendidikan dan gender sebagai moderator efek kecerdasan emosional berpengaruh signifikan terhadap kinerja.

Implikasi praktis dari penelitian ini adalah bahwa perusahaan perlu menerapkan kecerdasan emosional sebagai kriteria seleksi karyawan baru. Sebaiknya perusahaan memprioritaskan calon karyawan yang memiliki kecerdasan emosional tinggi.

*Kata kunci: kecerdasan emosional, gender, tingkat pendidikan, kinerja.*

## **ABSTRACTS**

Rural Bank (BPR) that is subjected to experiments in regency of Gianyar has shown different growth performances. Initial surveys has found that the educational level of employees of four BPRs comprises more from high school graduates than the undergraduate or diploma, and female employees are more than male employees.

The purpose of this study is to determine the effect of emotional intelligence on the performance of employees in the four BPRs, the effects of emotional intelligence on the performance of different male employees, which is

different from female employees' performance and to determine the effect of emotional intelligence on the performance of employees in the group of employees who have different levels of education and gender. Hypothesis testing research conducted using ANOVA analysis method with 122 respondents, who are the employees of all four RBs.

Based on the analysis, it is known that emotional intelligence have a significant impact on employee performance. The analysis also states that education and gender as a moderator of emotional intelligence which has significant effect on performance.

The practical implication of this research is that companies need to apply emotional intelligence as new employee selection criteria. Companies should prioritize candidates who have high emotional intelligence.

*Keywords: emotional intelligence, gender, educational level, performance.*

## **PENDAHULUAN**

Era globalisasi menuntut perusahaan untuk dapat mengambil keputusan yang tepat agar dapat bersaing di lingkungan industri yang semakin ketat dan kompetitif. Keberhasilan dari kinerja suatu perusahaan dapat dilihat dari pencapaian kinerja karyawannya, oleh sebab itu perusahaan menuntut agar karyawannya mencapai kinerja yang maksimal karena baik buruknya kinerja yang dicapai karyawan akan berpengaruh pada keberhasilan perusahaan secara keseluruhan (Wahyuningsih, 2002). Usaha peningkatan kinerja merupakan permasalahan yang selalu dihadapi oleh manajemen perusahaan. Kinerja karyawan tidak hanya dilihat dari kemampuan kerja yang sempurna, tetapi juga kemampuan menguasai dan mengelola diri sendiri serta kemampuan dalam membina hubungan dengan orang lain (Fabiola,2005). Kemampuan tersebut oleh Goleman disebut *Emotional Intelligence* atau kecerdasan emosional.

Kecerdasan emosional kelompok karyawan berpendidikan SMU berbeda dibandingkan dengan kelompok karyawan berpendidikan Sarjana. Banyak penelitian yang membahas dan menjawab persoalan mengenai kecerdasan

emosional tersebut di dalam lingkungan organisasi. Berkaitan dengan kecerdasan emosional maka diperkirakan kecerdasan emosional tersebut akan dipengaruhi oleh gender dan tingkat pendidikan (Bukit dan Bakir, 1983).

Penelitian ini bertujuan menguji adanya perbedaan kinerja antara karyawan yang memiliki kecerdasan emosional tinggi dengan karyawan yang memiliki kecerdasan emosional rendah, menguji adanya perbedaan kinerja antara kelompok karyawan laki-laki dengan perempuan pada kecerdasan emosional tinggi. Menguji adanya perbedaan kinerja antara kelompok karyawan yang memiliki kecerdasan emosional tinggi dan pendidikan sarjana. Oleh sebab itu diharapkan penelitian ini bermanfaat sebagai pertimbangan oleh manajemen dalam penerimaan calon karyawan ke depannya.

## **KAJIAN PUSTAKA**

### **Kinerja**

Menurut Schuler dan Jackson (1997) penilaian kinerja mengacu pada suatu sistem formal dan terstruktur yang mengukur, menilai dan mempengaruhi sifat-sifat yang berkaitan dengan pekerjaan, perilaku, dan hasil. Menurut Armstrong (2005) dan Mangkunegara (2006) menyatakan bahwa kinerja dapat diukur dengan menggunakan standar pekerjaan yang dapat dicapai melalui dua aspek yaitu aspek kuantitatif dan aspek kualitatif. Indikator yang dapat dipergunakan untuk mengukur kinerja karyawan adalah sebagai berikut.

- 1) Kualitas, adalah hasil akhir suatu pekerjaan yang dihasilkan oleh karyawan
- 2) Kuantitas, adalah volume pekerjaan yang harus diselesaikan dalam waktu tertentu yang ditargetkan oleh perusahaan perusahaan.

- 3) Ketepatan waktu, adalah target waktu yang telah direncanakan dan ditentukan untuk menyelesaikan suatu pekerjaan.

### **Kecerdasan emosional**

Orang yang pertama kali mengungkapkan adanya kecerdasan lain selain akademik yang dapat mempengaruhi keberhasilan seseorang adalah Gardner. Kecerdasan lain itu disebut dengan *emotional intelligence* atau kecerdasan emosional (Goleman, 2001). Kecerdasan emosional merupakan kemampuan untuk menggunakan emosi secara efektif dalam mengelola diri sendiri dan mempengaruhi hubungan dengan orang lain secara positif.

Goleman (2001) mengatakan bahwa yang dimaksud dengan kecerdasan emosi di dalamnya termasuk kemampuan mengontrol diri, memacu, tetap tekun, serta dapat memotivasi diri sendiri. Kecakapan tersebut mencakup pengelolaan bentuk emosi baik yang positif maupun negatif. Goleman (Dong dan Howard, 2006) menyatakan bahwa kecerdasan emosional tersusun oleh kesadaran diri, manajemen diri, kesadaran sosial dan manajemen sosial. Karena itu, kecerdasan emosional memungkinkan para individu tidak hanya menyadari emosi mereka di dalam dan di luar situasi intelektual secara disiplin, namun juga menyadari emosi-emosi orang lain. Karena orang-orang memahami emosi mereka dan emosi orang lain, mereka kemudian mampu untuk mengendalikan diri dengan lebih baik atau mengatur emosi mereka. Kecerdasan emosional membantu menciptakan perasaan nyaman positif dan dengan demikian mampu meningkatkan hasil kinerja (Drsklat, Salad an Mount, 2006)

### **Pengertian *gender***

Menurut Echols dan Shadily (1983), *Gender* sering diidentikkan dengan jenis kelamin (*sex*), padahal *gender* berbeda dengan jenis kelamin. *Gender* sering juga dipahami sebagai pemberian dari Tuhan atau kodrat Ilahi, padahal *gender* tidak semata-mata demikian. Neufeldt (1984) menyatakan bahwa kata '*gender*' bisa diartikan sebagai perbedaan antara laki-laki dan perempuan dalam hal nilai dan perilaku seseorang.

### **Kecerdasan emosional dan kinerja karyawan**

Lingkungan kerja memiliki berbagai permasalahan dan tuntutan profesionalisme yang harus dihadapi oleh karyawan, Oleh sebab itu karyawan dituntut untuk menumbuhkan rasa intelektual dalam menghadapi persaingan kerja pada suatu perusahaan. Namun dalam menyelesaikan masalah-masalah yang dihadapi oleh karyawan perlu pengendalian terhadap emosi. Target kerja akan tercapai apabila seseorang dapat mengendalikan emosional. Agustian (dalam Fabiola, 2005) berdasarkan penelitian dan pengalamannya dalam memajukan perusahaan berpendapat bahwa keberadaan kecerdasan emosional yang baik akan membuat seorang karyawan menampilkan kinerja dan hasil kerja yang lebih baik.

### **Kecerdasan emosional, gender dan pendidikan**

Beberapa hasil penelitian mengenai gender (jenis kelamin) dan pendidikan terhadap kecerdasan emosional telah membuktikan bahwa jenis kelamin dan pendidikan tersebut ada hubungannya dengan tingkat kecerdasan emosional karyawan. Rahim dan Malik (2010) menyatakan bahwa, usia memiliki hubungan negatif terhadap kecerdasan emosional yang mengarah pada kinerja karyawan, tingkat pendidikan memiliki efek positif terhadap tingkat kecerdasan emosional yang mengarah pada kinerja karyawan, tidak ada perbedaan status perkawinan

berhubungan dengan kecerdasan emosional yang mengarah pada kinerja karyawan dan ada perbedaan antara jenis kelamin (*gender*) sehubungan dengan kecerdasan emosional yang mengarah pada kinerja karyawan. Sedangkan menurut Noor-Azniza dkk. (2011) dalam penelitiannya menunjukkan adanya efek moderating usia pada kecerdasan emosional dengan kinerja (penyesuaian sosial dan penyesuaian akademik mahasiswa).

## **METODE PENELITIAN**

Rancangan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini merupakan penelitian penjelasan (*explanatory research*) yang akan membuktikan hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat melalui pengujian hipotesis (Ghozali, 2006). Penelitian ini dilakukan pada 4 (empat) Bank Perkreditan Rakyat (BPR) di Kabupaten Gianyar yakni PT. BPR Gianyar Partasedana, PT. BPR Parta Kencana Tohpati, PT. BPR Eka Ayu Artha Bhuana dan PT. BPR Aruna Nirmaladuta.

Jenis data yang dipergunakan dan dikumpulkan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif, yaitu data dalam bentuk angka-angka atau yang dapat dihitung seperti jumlah karyawan, usia dan kinerja karyawan. Data kualitatif, yaitu data yang tidak dapat dinyatakan dalam bentuk angka dan tidak dapat dihitung seperti tingkat pendidikan, jenis kelamin karyawan.

Ruang lingkup penelitian ini dibatasi pada gender (jenis kelamin) tingkat pendidikan, kecerdasan emosional dan kinerja karyawan pada Bank Perkreditan Rakyat di Kabupaten Gianyar. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan Bank Perkreditan Rakyat yang terdiri dari 4 (empat) bank yang ada di

Kabupaten Gianyar yang berjumlah 122 orang. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini observasi, yaitu pengumpulan data dengan cara mengadakan pengamatan langsung serta mencatat fenomena yang terjadi di lokasi penelitian. Contoh, mengamati perilaku para karyawan tentang waktu tiba di tempat kerja, waktu pulang, sikap karyawan dalam menjalankan tugas, kompensasi (gaji), suasana kerja, promosi dan hubungan kerja karyawan antar karyawan BPR di Kabupaten Gianyar. Kuesioner, yaitu pengumpulan data dengan cara memberikan sejumlah pertanyaan tertulis secara terstruktur kepada responden. Teknik ini dilakukan dengan membuat pertanyaan tertulis yang akan dijawab oleh responden karyawan Bank Perkreditan Rakyat di Kabupaten Gianyar dengan tanggapan sesuai dengan variabel-variabel yang diteliti, yaitu tentang semangat kerja karyawan, karakteristik individu dan kepuasan kerja dengan indikator yang dimuat dalam definisi operasional yang diberikan. kepada seluruh responden dengan tujuan untuk mengumpulkan jawaban-jawaban yang akhirnya dijadikan data dalam penelitian ini. Wawancara, yaitu pengumpulan data dengan mengadakan wawancara secara mendalam dengan beberapa responden yaitu karyawan BPR di Kabupaten Gianyar untuk memperoleh data yang lebih akurat dan lengkap, karena menyangkut penjelasan lebih lanjut dari kuesioner yang telah diberikan sebelumnya. Pengujian hipotesis penelitian dilakukan dengan metode analisis ANOVA *factorial univariat*.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Uji Validitas dan Reliabilitas Data Penelitian**

Analisis validitas untuk menunjukkan sejauh mana instrumen penelitian mengukur apa yang diukur. Dengan menggunakan program *SPSS*, validitas instrumen dinilai berdasarkan kriteria nilai *factor loading item* minimal 0,3 (Nunnally, 1999). Nilai *Keisser Olkin Meyer* minimal 0,50 dan *Cummulative explained variance* minimal 0,50 (50 persen) serta nilai *Eigen* minimal 1,0. Bila hasil pengujian telah sesuai dengan kriteria tersebut maka penafsiran responden terhadap butir-butir pertanyaan dari setiap variabel dalam intrumen adalah sama.

Reliabilitas instrumen dinilai berdasarkan nilai *Alpha Cronbach* yang dibentuk oleh seluruh item pembentuk skala yang valid dengan nilai *Alpha Cronbach* > 0,60, yang artinya tingkat reliabilitas lebih besar dari 0,6 merupakan indikasi sebuah konstruk yang reliabel (Nunnally dalam Ghozali, 2006). Jika skor reliabilitasnya rendah maka skor ini dapat ditingkatkan dengan cara menghapus item-item yang tidak konvergen (tidak mengarah ke hal yang sama) di dalam suatu konstruk tertentu.

Pengujian hipotesis dilakukan dalam tiga tahap yaitu; tahap pertama adalah pengujian utama kecerdasan emosional pada kinerja, kemudian dilanjutkan dengan pengujian efek interaksi kecerdasan emosional dengan gender terhadap kinerja. Selanjutnya dilakukan pengujian hipotesis tiga yaitu menguji efek interaksi kecerdasan emosional dengan pendidikan terhadap kinerja.

### **Pengujian validitas model ANOVA**

Pengujian kesamaan *error variances* digunakan uji-*Levene test of error variances*. Apabila angka *error variances* < 0,05 maka H0 diterima dimana *error variances* antar kelompok homogen dan analisa tidak dapat dilanjutkan.

Sebaliknya, jika angka signifikansi ( $\text{sig}$ ) > 0,05 maka  $H_0$  ditolak dimana *error variances* tidak homogen dan analisis dapat dilanjutkan( Ghozali, 2006).

Adapun Hasil uji *Levene Test of Equality of Error Variances* dapat dilihat pada Tabel 5.12.

**Tabel 5.12**  
**Hasil Uji *Levene's Test Equality of Error Variances***

Dependent Variable: Kepuasan Kerja Karyawan

F	df1	df2	Sig
19.344	3	118	0.000

Sumber: Lampiran 10, tahun 2012

Hasil uji *Levene Test of Equality of Error Variances* menunjukkan bahwa terdapat perbedaan variance tidak signifikan karena nilai F hitung sebesar 19.344,  $P < 0,05$  secara statistik berarti hipotesis nol diterima. Meskipun *error variances* homogen, analisis dapat dilanjutkan karena jumlah sampel tergolong besar yaitu 122 unit responden sehingga dapat digolongkan memiliki distribusi skor normal meskipun terjadi pelanggaran asumsi nilai *error variances*

### Hasil Penelitian dan Pembahasan

efek utama kecerdasan emosional terhadap kinerja signifikan ( $\mu_{ke_t-ke_r} = 1,264 = 0,279$ ,  $P = 0,000 < 0,05$ ). Kelompok karyawan yang memiliki kecerdasan emosional tinggi  $\mu = 17,44$ ,  $\sigma = 1,176$ . Kelompok karyawan yang memiliki kecerdasan emosional rendah  $\mu = 14,56$ ,  $\sigma = 2,340$ . Artinya kecerdasan emosional memiliki efek signifikan terhadap kinerja dimana kelompok karyawan yang memiliki kecerdasan emosional tinggi menunjukkan kinerja yang lebih tinggi dibandingkan dengan kelompok karyawan yang memiliki kecerdasan

emosional rendah. Skor kinerja kelompok karyawan perempuan dengan level kecerdasan emosional tinggi ( $\mu_4 = 18,03$  dan  $\sigma = 0,753$ ) berbeda dengan skor pencapaian kinerja kelompok karyawan laki-laki. ( $\mu_2 = 16,06$ ,  $\sigma = 0,772$ ). Skor kinerja kelompok karyawan perempuan dengan level kecerdasan emosional rendah ( $\mu_3 = 17,86$  dan  $\sigma = 0,770$ ) berbeda dengan skor pencapaian kinerja kelompok karyawan laki-laki. ( $\mu_1 = 13,70$ ,  $\sigma = 1,776$ ). Artinya efek kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan berbeda pada kelompok karyawan laki-laki dibandingkan dengan kelompok karyawan perempuan dimana pada kelompok karyawan yang memiliki kecerdasan emosional tinggi kelompok karyawan perempuan menunjukkan kinerja yang lebih tinggi dibandingkan kelompok karyawan laki-laki. Nilai rata-rata kinerja kelompok karyawan level kecerdasan emosional tinggi dengan pendidikan sarjana ( $\mu = 18,48$ ,  $\sigma = 0,512$ ) menunjukkan kinerja lebih tinggi dengan kinerja kelompok karyawan pendidikan SMU dengan level kecerdasan emosional tinggi ( $\mu = 16,79$ ,  $\sigma = 0,992$ ). Nilai rata-rata kinerja kelompok karyawan level kecerdasan emosional rendah dengan pendidikan sarjana ( $\mu = 17,50$ ,  $\sigma = 2,369$ ) menunjukkan kinerja lebih tinggi dengan kinerja kelompok karyawan pendidikan SMU dengan level kecerdasan emosional rendah ( $\mu = 14,05$ ,  $\sigma = 1,941$ ). Artinya efek kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan berbeda pada kelompok karyawan pendidikan SMU dibandingkan dengan karyawan pendidikan sarjana dimana pada kelompok karyawan yang memiliki kecerdasan emosional tinggi dan berpendidikan sarjana menunjukkan kinerja yang lebih tinggi dibandingkan

kelompok karyawan yang memiliki kecerdasan emosional tinggi dan berpendidikan SMU

## **SIMPULAN DAN SARAN**

### **Simpulan**

Kecerdasan emosional berkorelasi positif dengan kinerja. Kelompok karyawan yang memiliki kecerdasan emosional tinggi menunjukkan kinerja yang lebih tinggi dibandingkan kelompok karyawan yang memiliki kecerdasan emosional rendah. Efek gender pada hubungan kecerdasan emosional dengan kinerja signifikan. Pada kelompok karyawan perempuan yang memiliki kecerdasan emosional tinggi menunjukkan kinerja yang lebih tinggi dibandingkan kelompok karyawan laki-laki. Efek pendidikan pada hubungan kecerdasan emosional dengan kinerja. Pada kelompok karyawan dengan kecerdasan emosional tinggi kelompok karyawan dengan pendidikan Sarjana menunjukkan kinerja yang lebih tinggi dibandingkan kelompok karyawan dengan pendidikan SMU.

### **Saran**

Responden penelitian ini dominan berpendidikan SMA disarankan kita agar berhati-hati dalam menjeneralisasi temuan penelitian ini pada kelompok pendidikan yang berbeda seperti karyawan yang memiliki pendidikan terakhir Sarjana atau SMP, karena perbedaan kebijakan pelatihan dan pengembangan karyawan akan mempengaruhi tingkat kecerdasan emosional dan ketrampilan kerja karyawan.

Penelitian selanjutnya agar memasukkan pengaruh kebijakan pelatihan dan pengembangan karyawan pada hubungan kecerdasan emosional dengan kinerja mengingat bahwa instrumen pengukuran data hanya meliputi 7 indikator kecerdasan emosional. Berdasarkan keterbatasan sampel penelitian yang tidak memasukkan strata masa bakti karyawan dalam analisis data maka pada penelitian selanjutnya agar model direplikasi dengan memasukkan masa bakti sebagai moderasi hubungan kecerdasan emosional dengan kinerja atau sampel dikelompokkan secara proporsional berdasarkan masa bakti untuk menguji konsistensi temuan.

## REFERENSI

- Agustian Ary Ginanjar, 2001. *Rahasia Sukses Membangun Kecerdasan Emosi dan Spiritual (ESQ)*, Arga Wijaya Persada, Jakarta.
- Amikawati, 2008. Analisis Gender pada Kinerja DPRD Provinsi Jawa Tengah periode 2004-2009. *Tesis* Program Pasca Sarjana Universitas Diponegoro Semarang.
- Boyatzis, R.E, Ron, S, 2001. *Unleashing the Power of Self Directed Learning*, Case Western Reserve University, Cleveland, Ohio, USA
- Chermiss, C, 1998. *Working With Emotional Intelligence, The Consortium For Research On Emotional Intelligence in Organizations*, Rutgers University, New Jersey 91
- Chen, Chun-Hsi Vivian. 2010. Moderation of Gender on The Relationship Between Task Characteristics and Performance. *Journal The International of Organizational Innovation*. Vol 2 Num 2 . Pp 195.
- Elliot, Hamish G.H. 2003. *Emotional Intelligence-Based Leadership*. The Graduate Mangement Review.
- Fabiola, Meirnayanti T. 2005. Analisis Pengaruh Kecerdasan Intelektual, Kecerdasan Emosi dan Kecerdasan Spiritual terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus di Hotel Horison Semarang). *Tesis*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Gardner, L dan Stough, C 2002. *Examining the Relationship Between Leadership and Emotional Intelligence in Senior Level Managers*.

- Goleman, D, 2001, *Kecerdasan Emosi : Mengapa Emotional Intelligence Lebih Tinggi Daripada IQ*, Alih Bahasa : T. Hermay, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Hopkins M.M and Billimoria. D. 2007. Social and Emotional competencies predicting success for male and female executive. *Journal of Management Development*, Vo. 37, pp. 13 – 35.
- Mangkunegara, A.A. Anwar Prabu. 2006. *Evaluasi Kinerja SDM*. Cetakan Kedua. Bandung, PT. Refika Aditama.
- Mahsun Zuhar 2002. Analisis Gender terhadap Kinerja Pegawai struktural Instansi Pemerintah di Kantor Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Tengah. (Study Komparatif antara Karyawan dan Karyawati). *Tesis Program Pasca Sarjana UNDIP Semarang*.
- Megawangi, Ratna 1999. *Membiarkan Berbeda: Sudut Pandang Baru tentang Relasi Gender*. Bandung: Mizan. Cet. I.
- Novita dan Linda 2009. Hubungan Antara Kecerdasan Emosional dengan Kepuasan Kerja pada Karyawan PT. Alfa Retailindo Tbk Cabang Achmad Yani Surabaya. <http://repository.petra.ac.id/1486>.
- Patton, P, 1998. *Kecerdasan Emosional di Tempat Kerja*, Alih Bahasa : Zaini Dahlan, Pustaka Delaprata, Jakarta.
- Purba Ahmad. 1999. *Emotional Intelligence*, Seri Ayah Bunda, 26 Juli-8 Agustus, Dian Raya, Jakarta
- Schutte, N., and Kernbach, S. 2005. The Impact of Service Provider Emotional Intelligence on Customer Satisfaction. *Journal of Service Marketing*, Vol. 1. Pp. 430 – 444.
- Tiraieyari, Neda and Jegak Uli. 2011. Moderating Effect of Employee Gender and Organizational Tenure in Competency-Performance Relationships. *Journal of Business Management*. Vol.5(33). Pp 12896-12903.
- Widyawati 2007. “Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Motivasi terhadap Prestasi Kerja Karyawan Bagian Produksi di PT. Central Protein Prima Surabaya” *Tesis*. Program Pascasarjana UPN Veteran, Jawa Timur.
- Yahaya,L.A. 2006. Gender Differences, Behaviour Patterns and Job Performance of Federal Civil Servants in Nigeria. *Journal Departemen of Educational Guidance and Counselling, University of Ilorin*. Vol. 12.

