



## Pengaruh Emotional Intelligence, Beban Kerja, dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan CV. Alas Veenuz Trawas

Shintya Putri Anggraini<sup>1\*</sup>, Nersiwad<sup>2</sup>, Kasnowo<sup>3</sup>

<sup>1-3</sup>Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Majapahit, Indonesia

\*Penulis Korespondensi : [shintyap343@gmail.com](mailto:shintyap343@gmail.com)

**Abstract.** CV. Alas Veenuz Trawas is a nature-based tourist destination in Trawas, Mojokerto, East Java, where visitor numbers rise and fall with the season. This seasonal pattern brings a recognizable strain on employees: service becomes inconsistent, complaints take longer to resolve, and fatigue grows visible among staff signs suggesting that performance here cannot be explained by operational standards alone, but is also shaped by psychological and behavioral conditions. This study set out to examine three such conditions emotional intelligence, workload, and work discipline and their combined effect on how employees perform. All 80 employees at the site were surveyed using a Likert-format questionnaire, following an explanatory, cross-sectional design; multiple linear regression was applied to analyze the collected data in SPSS 26, after the instrument passed checks for validity and reliability and the regression model cleared each classical assumption test. Two of the three predictors, emotional intelligence and work discipline, were found to raise performance significantly, while workload pulled it down just as significantly. Combined, the three variables accounted for 71.1% of the variance in performance outcomes. The implication is straightforward: sustaining service quality in a seasonal, nature-based tourism business depends on keeping workload in check while continuing to build emotional skills and discipline among staff.

**Keywords:** Emotional Intelligence; Employee Performance; Nature Tourism; Work Discipline; Workload.

**Abstrak.** CV. Alas Veenuz Trawas merupakan destinasi wisata berbasis alam yang berlokasi di Kecamatan Trawas, Kabupaten Mojokerto, Jawa Timur, dengan jumlah kunjungan yang naik-turun mengikuti musim. Pola musiman ini memunculkan tekanan yang cukup terasa bagi karyawan: pelayanan menjadi kurang konsisten, keluhan pengunjung memerlukan waktu lebih lama untuk ditangani, dan kelelahan mulai tampak pada diri staf tanda-tanda yang mengarah pada kesimpulan bahwa kinerja di tempat ini tidak cukup dijelaskan oleh standar operasional semata, melainkan juga oleh kondisi psikologis dan perilaku kerja. Riset ini disusun untuk menelaah tiga kondisi tersebut kecerdasan emosional, beban kerja, dan disiplin kerja serta pengaruh gabungannya terhadap capaian kerja karyawan. Seluruh 80 karyawan tersebut disurvei menggunakan kuesioner berformat Likert, mengikuti desain eksplanatori bersifat cross-sectional; data yang sudah terkumpul kemudian diolah dengan regresi linear berganda melalui SPSS 26, setelah instrumen dinyatakan lolos uji validitas dan reliabilitas serta model regresi melewati setiap uji asumsi klasik. Dua dari tiga prediktor, yaitu kecerdasan emosional dan disiplin kerja, terbukti mengangkat kinerja secara signifikan, sementara beban kerja justru menariknya turun dengan tingkat signifikansi yang sama. Secara gabungan, ketiga variabel ini menyumbang 71,1% dari keragaman capaian kinerja. Implikasinya cukup jelas: menjaga mutu pelayanan pada usaha wisata alam yang bersifat musiman bergantung pada pengendalian beban kerja, seiring dengan terus dibangunnya keterampilan emosional dan kedisiplinan staf.

**Kata kunci:** Beban Kerja; Disiplin Kerja; Emotional Intelligence; Kinerja Karyawan; Wisata Alam.

### 1. LATAR BELAKANG

Kapasitas individu yang bekerja dalam suatu organisasi menjadi penentu utama tinggi rendahnya kualitas dan produktivitas perusahaan, sehingga keberhasilan organisasi pada akhirnya selalu bergantung pada peran sumber daya manusia di dalamnya (Lie et al., 2022). Perspektif manajemen saat ini menempatkan manusia bukan sekadar sebagai faktor produksi, tetapi sebagai aset intelektual yang pengelolaannya perlu dilakukan secara sistematis, guna menciptakan nilai tambah yang berkelanjutan bagi organisasi (Sumaryan et al., 2025).

Sektor pariwisata menjadi salah satu bidang yang sangat menggantungkan keberhasilannya pada kualitas sumber daya manusia, tidak terkecuali kawasan wisata alam lereng pegunungan yang berada di Kecamatan Trawas, Kabupaten Mojokerto, Jawa Timur, yang mengalami pertumbuhan kunjungan wisatawan yang pesat dalam beberapa tahun terakhir. CV. Alas Veenuz Trawas merupakan salah satu destinasi yang menonjol di kawasan tersebut, menawarkan konsep wisata alam terpadu one-stop nature holiday di atas lahan seluas  $\pm 10,4$  hektar yang mencakup layanan berkemah, area bermain, dan kafe (Kompas.com, 2026).

Data kunjungan periode Oktober 2025 hingga Januari 2026 memperlihatkan lonjakan yang signifikan pada masa liburan akhir tahun (Tabel 1), yang secara langsung meningkatkan intensitas beban kerja karyawan dan berpotensi memengaruhi kualitas layanan yang mereka berikan.

**Tabel 1. Data Kunjungan Wisatawan CV. Alas Veenuz Trawas Periode Oktober 2025–Januari 2026**

| Bulan         | Jumlah Pengunjung |
|---------------|-------------------|
| Oktober 2025  | 29.045            |
| November 2025 | 35.949            |
| Desember 2025 | 38.679            |
| Januari 2026  | 37.339            |

Sumber: Data Internal CV. Alas Veenuz Trawas, 2026

Sebagai destinasi yang mengandalkan interaksi layanan langsung dengan pengunjung, kinerja karyawan menjadi penentu utama pengalaman wisata yang dirasakan tamu (Mangkunegara, 2021). Observasi awal di lapangan mengungkap sejumlah indikasi permasalahan kinerja, antara lain inkonsistensi pelayanan pada saat lonjakan kunjungan, respons yang lambat terhadap keluhan pengunjung, sikap kurang ramah dari sebagian karyawan, serta tanda-tanda kelelahan yang berdampak pada kualitas interaksi dengan wisatawan.

Fenomena tersebut mengarah pada tiga faktor yang diduga berperan dalam membentuk kinerja karyawan CV. Alas Veenuz Trawas, yaitu emotional intelligence, beban kerja, dan disiplin kerja. Pertama, karakteristik pekerjaan yang memerlukan interaksi intensif dengan pengunjung dari berbagai latar belakang beragam mengharuskan karyawan untuk memiliki kemampuan mengelola emosi diri sendiri sekaligus menanggapi emosi orang lain dengan tepat (Goleman, 2020). Kondisi lapangan memperlihatkan bahwa sebagian karyawan masih menunjukkan respons emosional yang kurang terkendali saat menghadapi pengunjung yang tidak kooperatif, serta rendahnya kesadaran antar-divisi untuk saling membantu ketika beban kerja meningkat.

Kedua, sebagai destinasi yang beroperasi di kawasan hutan kerja sama dengan Perhutani KPH Pasuruan, CV. Alas Veenuz Trawas menuntut karyawannya melayani pengunjung dalam rentang waktu panjang, bahkan dapat mencapai 12–14 jam per hari pada periode puncak kunjungan. Kondisi ini sejalan dengan pandangan Munandar (2015) yang menegaskan bahwa tuntutan pekerjaan yang melampaui kapasitas karyawan berisiko meningkatkan kelelahan fisik maupun psikologis serta menurunkan kinerja.

Ketiga, disiplin kerja menjadi krusial mengingat operasional wisata alam menuntut ketepatan waktu dan konsistensi layanan yang tinggi. Observasi awal menemukan indikasi keterlambatan kehadiran pada shift pagi serta inkonsistensi standar seragam kerja, yang berpotensi menimbulkan kekurangan tenaga pelayanan pada saat kunjungan meningkat (Huzaimah & Wildan, 2023).

Penelitian terdahulu telah banyak mengkaji hubungan antara ketiga variabel tersebut dengan kinerja karyawan, namun sebagian besar dilakukan pada sektor manufaktur, perbankan, maupun layanan kesehatan (Hadijah et al., 2025; Sumaryan et al., 2025), sementara penelitian yang mengkaji ketiga variabel emotional intelligence, beban kerja, dan disiplin kerja secara simultan pada objek wisata alam terbuka di Indonesia masih sangat jarang ditemukan. Kesenjangan penelitian tersebutlah yang menjadi landasan perlunya dilakukan kajian pada CV. Alas Veenuz Trawas sebagai representasi industri wisata alam dengan karakteristik operasional musiman dan padat interaksi layanan.

Mengacu pada uraian di atas, tiga factor yakni emotional intelligence, beban kerja, dan disiplin kerja akan menjadi variabel yang hendak dianalisis pengaruh parsial maupun simultannya terhadap kinerja karyawan CV. Alas Veenuz Trawas

## **2. KAJIAN TEORITIS**

Sebelum dikenal luas lewat karya Goleman (2020), konsep emotional intelligence lebih dulu dicetuskan secara akademik oleh Salovey dan Mayer. Keduanya mendefinisikan sebagai kapasitas memantau serta penguasaan dalam mengelola emosi diri sendiri dan orang lain, yang berfungsi menuntun proses berpikir dan bertindak seseorang. Goleman (2020) sendiri kemudian memaknai konsep ini sebagai keahlian memahami perasaan pribadi maupun orang lain sekaligus mengendalikan emosi dalam relasi sosial. Goleman (2020) mengidentifikasi lima dimensi kecerdasan emosional, yakni kesadaran diri, pengelolaan diri, motivasi, empati, dan keterampilan sosial. Sejumlah kajian terkini memperkuat konsep ini dalam konteks kerja; Hadijah et al. (2025) menegaskan bahwa karyawan dengan kecerdasan emosional rendah cenderung kesulitan mengendalikan reaksi emosionalnya di bawah tekanan kerja, sementara Rasyid et al. (2025) dan Chênevert et al. (2024) menjelaskan bahwa kecerdasan emosional

menjadi determinan penting kesuksesan kerja karena membantu individu mengelola stres dan berkolaborasi secara efektif. Bayyinah dan Iss (2022) turut menegaskan bahwa kecerdasan emosional berkontribusi terhadap kinerja karyawan dengan motivasi kerja sebagai penguatan. Pada penelitian ini, emotional intelligence diukur melalui lima indikator Goleman (2020) tersebut.

Beban kerja dipahami sebagai kesenjangan antara tuntutan tugas dan kapasitas nyata yang dimiliki karyawan (Sijabat et al., 2024; Tarwaka, 2015). Munandar (2015) menjelaskan bahwa beban kerja yang berlebih maupun yang terlalu ringan sama-sama berpotensi menjadi sumber stres kerja, dan membedakan beban kerja ke dalam dimensi kuantitatif serta kualitatif. Arifin et al. (2021) menyatakan bahwa pengukuran beban kerja juga dapat mencakup beban waktu, beban usaha mental, serta beban tekanan psikologis, yang berkontribusi memperkaya pemahaman terhadap kompleksitas beban kerja yang dihadapi karyawan. Munandar (2015) merumuskan empat indikator pengukuran beban kerja, yaitu target yang wajib dipenuhi, kondisi pekerjaan, standar pekerjaan, dan pemanfaatan waktu kerja, yang menjadi acuan pengukuran dalam penelitian ini.

Disiplin kerja adalah bentuk kepatuhan karyawan terhadap aturan perusahaan maupun norma sosial yang berlaku serta kesediaan karyawan untuk menjalankannya dengan penuh kesadaran (Sunyoto, 2014; Setiawan et al., 2025). Huzaimah dan Wildan (2023) memandang disiplin kerja sebagai salah satu fungsi operasional dalam manajemen sumber daya manusia yang sangat penting untuk diperhatikan, sebab hal ini berkaitan erat dengan keberlangsungan dan kualitas kinerja karyawan. Penelitian ini mengadopsi empat indikator disiplin kerja dari Kurniawan Ong et al. (2025), yakni persentase kehadiran, kepatuhan terhadap peraturan kerja, etika kerja, dan tingkat kewaspadaan.

Kinerja karyawan dapat dipahami sebagai capaian kerja individu, yang dinilai berdasarkan kualitas dan kuantitas, yang sejalan dengan tugas dan tanggung jawab yang diembannya (Mangkunegara, 2021). Kasnowo (2026) menambahkan bahwa kinerja mencerminkan sejauh mana individu mampu memanfaatkan kompetensi serta sumber daya yang tersedia secara efisien dengan tujuan agar target organisasi tercapai. Indikator kinerja dalam penelitian ini mengombinasikan pandangan Mangkunegara (2021) dan Nainggolan dan Lubis (2025), yaitu kualitas kerja, pelaksanaan tugas, tanggung jawab, kemandirian, dan kerja sama.

Kajian terdahulu memperlihatkan pola hubungan yang relevan dengan ketiga variabel bebas tersebut. Sumaryan et al. (2025) menemukan fakta bahwa secara simultan, beban kerja serta kecerdasan emosional memberikan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan di lingkungan rumah sakit dengan kontribusi mencapai 94,2%, sementara Maemunah et al. (2022)

e-ISSN: 2962-083X; p-ISSN: 2964-531X, Hal. 263 - 274

membuktikan dampak positif beban kerja serta kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan dalam lingkungan universitas. Di sisi lain, Huzaimah dan Wildan (2023) serta Kurniawan Ong et al. (2025) menegaskan peran positif disiplin kerja terhadap kinerja pada sektor jasa dan pariwisata. Namun demikian, ketiga variabel tersebut belum banyak dikaji secara simultan pada objek wisata alam terbuka, sehingga penelitian ini memposisikan kerangka konseptual yang menempatkan emotional intelligence (X1), beban kerja (X2), dan disiplin kerja (X3) sebagai variabel independen yang memengaruhi kinerja karyawan (Y), baik secara parsial maupun simultan, dengan hipotesis sebagai berikut: 1) H1: Emotional intelligence berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan CV. Alas Veenuz Trawas. 2) H2: Beban kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan CV. Alas Veenuz Trawas. 3) H3: Disiplin kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan CV. Alas Veenuz Trawas. 4) H4: Emotional intelligence, beban kerja, dan disiplin kerja berpengaruh secara simultan dan signifikan terhadap kinerja karyawan CV. Alas Veenuz Trawas.

### 3. METODE PENELITIAN

Melalui penerapannya dengan pendekatan kuantitatif sebagai landasannya, riset ini dirancang menggunakan desain eksplanatori (explanatory research) serta strategi survei cross-sectional, berlandaskan paradigma positivisme yang memandang hubungan antarvariabel dapat diukur dan diuji secara statistik (Sugiyono, 2023; Creswell, 2019). Penelitian dilaksanakan di CV. Alas Veenuz Trawas yang beralamat di Jalan Trawas–Mojosari, Sukosari, Kecamatan Trawas, Kabupaten Mojokerto, Jawa Timur, pada periode Maret–Juni 2026.

Populasi pada penelitian ini terdiri dari seluruh karyawan CV. Alas Veenuz Trawas dengan jumlah keseluruhan 80 orang. Mengingat populasi yang terbatas (< 100), pengambilan sampel ada penelitian ini menerapkan teknik sensus atau sampel jenuh, sehingga setiap anggota populasi berperan langsung sebagai responden (Sugiyono, 2023).

**Tabel 2. Definisi Operasional dan Indikator Variabel Penelitian**

| Variabel                    | Definisi Operasional                                                                                                                                                        | Indikator                                                                                 |
|-----------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|
| Emotional Intelligence (X1) | Kemampuan individu untuk memahami, dan mengelola emosi diri sendiri maupun orang lain guna membimbing cara berpikir serta bertindak dalam lingkungan kerja (Goleman, 2020). | Kesadaran diri; pengelolaan diri; motivasi; empati; keterampilan sosial                   |
| Beban Kerja (X2)            | Tingkat persepsi karyawan terhadap jumlah tugas, kompleksitas pekerjaan, dan tekanan waktu selama menjalankan aktivitas operasional wisata (Munandar, 2015).                | Target yang harus dipenuhi; kondisi pekerjaan; standar pekerjaan; pemanfaatan waktu kerja |
| Disiplin Kerja (X3)         | Kesadaran dan kemauan karyawan menaati peraturan perusahaan dan melaksanakan tugas secara tepat waktu dan konsisten (Kurniawan Ong et al., 2025).                           | Tingkat kehadiran; kepatuhan terhadap peraturan kerja; etika kerja; tingkat kewaspadaan   |
| Kinerja Karyawan (Y)        | Hasil nyata yang ditunjukkan karyawan dalam menjalankan tugas sesuai target yang ditetapkan perusahaan (Mangkunegara, 2021; Nainggolan & Lubis, 2025).                      | Kualitas kerja; pelaksanaan tugas; kemandirian; tanggung jawab; kerja sama                |

Variabel penelitian terdiri atas tiga variabel independen, yaitu emotional intelligence (X1), beban kerja (X2), dan disiplin kerja (X3), serta satu variabel terikat, yaitu kinerja karyawan (Y). Adapun definisi operasional dan indikator dari masing-masing variabel dapat dilihat pada Tabel 2.

Instrumen utama pengumpulan data berupa kuesioner berskala Likert lima poin (skor 1 untuk Sangat Tidak Setuju hingga skor 5 untuk Sangat Setuju), yang kemudian diperkuat dengan observasi, wawancara, dan studi kepustakaan serta dokumentasi sebagai sumber data tambahan. Tahapan analisis data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi uji instrumen (validitas dan reliabilitas), pengujian asumsi klasik (normalitas, multikolinearitas, heteroskedastisitas, autokorelasi, dan linearitas), analisis regresi linear berganda, serta pengujian hipotesis yang diuji dengan uji t (parsial), uji F (simultan), koefisien determinasi ( $R^2$ ), dan korelasi parsial, yang seluruhnya diolah dengan bantuan program statistik SPSS versi 26.

#### **4. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Responden dalam penelitian ini berjumlah 80 karyawan CV. Alas Veenuz Trawas, didominasi oleh laki-laki (75%) dengan rentang usia 20–30 tahun (53,75%) dan mayoritas bertugas sebagai staf camping-glamping (41,25%). Sebanyak 53,75% responden memiliki masa kerja dua tahun atau lebih, yang mengindikasikan tingkat retensi karyawan yang relatif baik.

Berdasarkan analisis deskriptif, diketahui bahwa persepsi responden terhadap emotional intelligence berada pada rentang kategori sedang hingga tinggi (mean 3,35–3,43), di sisi lain, beban kerja tergolong kategori sedang (mean 3,24–3,30), disiplin kerja tergolong kategori tinggi (mean 3,46–3,53), sedangkan kinerja karyawan berada pada rentang kategori sedang hingga tinggi (mean 3,29–3,49). Pola ini mengindikasikan bahwa karyawan CV. Alas Veenuz Trawas secara umum telah menunjukkan kompetensi emosional dan kedisiplinan yang cukup baik, meskipun tekanan beban kerja masih dirasakan cukup signifikan, terutama pada aspek kesesuaian target pekerjaan dengan kemampuan karyawan.

##### **Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas**

Uji validitas keempat variabel dalam penelitian ini menghasilkan nilai  $r$  hitung yang secara konsisten berada di atas  $r$  tabel pada setiap item pernyataannya, sehingga dapat disimpulkan seluruh item memenuhi syarat validitas. Di sisi lain, koefisien Cronbach's Alpha yang menjadi dasar uji reliabilitas dapat dicermati pada Tabel 3.

**Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian**

| Variabel                    | Cronbach's Alpha | Keterangan |
|-----------------------------|------------------|------------|
| Emotional Intelligence (X1) | 0,914            | Reliabel   |
| Beban Kerja (X2)            | 0,878            | Reliabel   |
| Disiplin Kerja (X3)         | 0,917            | Reliabel   |
| Kinerja Karyawan (Y)        | 0,939            | Reliabel   |

Sumber: Data primer diolah dengan SPSS 26, 2026

Berdasarkan data pada tabel diatas, perolehan nilai Cronbach's Alpha pada seluruh item berada diatas nilai ambang 0,60, sehingga dapat dipastikan bahwa instrument penelitian ini reliabel dan memenuhi syarat untuk dilanjutkan ke tahap analisis berikutnya (Sugiyono, 2023).

### Hasil Uji Asumsi Klasik

Residual model terbukti berdistribusi dengan normal, sebagaimana ditunjukkan oleh nilai signifikansi uji Kolmogorov-Smirnov sebesar 0,200 ( $>0,05$ ) serta pola sebaran titik pada grafik Normal P-Plot yang mendekati garis diagonal. Pengujian multikolinearitas menghasilkan nilai tolerance yang berada di atas 0,1 dan VIF dibawah angka 10 untuk seluruh variabel bebas (EI: tolerance 0,496, VIF 2,015; Beban Kerja: tolerance 0,523, VIF 1,913; Disiplin Kerja: tolerance 0,554, VIF 1,805), yang berarti model regresi terhindar dari gejala multikolinearitas. Di sisi lain, hasil pengujian heteroskedastisitas memanfaatkan diagram scatterplot menunjukkan bahwa sebaran titik data menyebar secara acak tanpa membentuk pola tertentu, hal ini menandakan model tidak mengalami gejala heteroskedastisitas. Uji Durbin-Watson memperoleh nilai sebesar 1,977, yang berada di antara nilai dU (1,7153) dan (4-dU) (2,2847), sehingga model dinyatakan terbebas dari autokorelasi. Hasil uji linearitas terhadap ketiga hubungan antara variabel independen dan kinerja karyawan menunjukkan nilai signifikansi *Deviation from Linearity*  $> 0,05$ , yang menjelaskan bahwa hubungan antarvariabel bersifat linear. Dengan terpenuhinya seluruh syarat uji asumsi klasik, model regresi dinyatakan memenuhi syarat *Best Linear Unbiased Estimator* (BLUE) sehingga layak dan valid untuk pembuktian hipotesis penelitian.

### Analisis Regresi Linear Berganda dan Pengujian Hipotesis

Hasil analisis regresi berganda menghasilkan persamaan  $Y = 26,193 + 0,402X_1 - 0,544X_2 + 0,418X_3 + e$ , yang mengindikasikan emotional intelligence serta disiplin kerja berkontribusi

**Tabel 4. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda dan Uji t**

| Variabel                    | Koefisien B | t hitung | Sig.  | Keterangan |
|-----------------------------|-------------|----------|-------|------------|
| Konstanta                   | 26,193      | 4,008    | 0,000 | -          |
| Emotional Intelligence (X1) | 0,402       | 3,928    | 0,000 | Signifikan |
| Beban Kerja (X2)            | -0,544      | -4,306   | 0,000 | Signifikan |
| Disiplin Kerja (X3)         | 0,418       | 3,506    | 0,001 | Signifikan |

Sumber: Data primer diolah dengan SPSS 26, 2026 (t tabel = 1,992;  $\alpha = 0,05$ )

positif, sementara beban kerja berkontribusi negatif terhadap kinerja karyawan. Rincian hasil uji regresi beserta uji t ditampilkan pada Tabel 4.

Berdasarkan hasil pengujian uji t menunjukkan bahwa emotional intelligence terbukti berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan ( $t = 3,928$ ;  $\text{sig} = 0,000 < 0,05$ ), demikian pula beban kerja ( $t = -4,306$ ;  $\text{sig} = 0,000 < 0,05$ ) dan disiplin kerja ( $t = 3,506$ ;  $\text{sig} = 0,001 < 0,05$ ), sehingga H1, H2, dan H3 diterima. Hasil uji F menghasilkan nilai F hitung sebesar

**Tabel 6. Hasil Uji Korelasi Parsial**

| Variabel                    | r Parsial | Kontribusi (%) |
|-----------------------------|-----------|----------------|
| Emotional Intelligence (X1) | 0,411     | 16,88%         |
| Beban Kerja (X2)            | -0,443    | 19,61%         |
| Disiplin Kerja (X3)         | 0,373     | 13,92%         |

Sumber: Data primer diolah dengan SPSS 26, 2026

65,794 dengan tingkat signifikansi 0,000 ( $< 0,05$ ), mengonfirmasi bahwa ketiga variabel bebas secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, sehingga H4 dinyatakan diterima. Besaran Adjusted R Square sebesar 0,711 membuktikan bahwa emotional intelligence, beban kerja, dan disiplin kerja secara simultan mampu menjelaskan 71,1% variasi kinerja karyawan, sedangkan 28,9% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar cakupan model penelitian ini, seperti kompensasi, kepemimpinan, dan motivasi kerja.

Uji korelasi parsial menunjukkan kontribusi murni masing-masing variabel, disiplin kerja (13,92%). Hasil pengujian korelasi parsial ini menegaskan bahwa tekanan beban kerja merupakan faktor yang paling dirasakan dampaknya bagi kinerja karyawan CV. Alas Veenuz Trawas dibandingkan dua variabel lainnya dengan beban kerja memberikan kontribusi terbesar (19,61%), diikuti emotional intelligence (16,88%), dan.

### **Pengaruh Emotional Intelligence terhadap Kinerja Karyawan**

Temuan yang menunjukkan dampak positif signifikan emotional intelligence terhadap kinerja karyawan memperkuat pandangan Goleman (2020) bahwa kemampuan mengenali dan mengelola emosi berperan penting dalam mendukung kualitas interaksi dan produktivitas kerja. Temuan ini selaras dengan Hadijah et al. (2025) dan Rasyid et al. (2025) yang membuktikan bahwa kecerdasan emosional menjadi determinan penting kinerja pada berbagai sektor jasa. Dalam konteks CV. Alas Veenuz Trawas, karakteristik pekerjaan yang menuntut interaksi langsung dengan wisatawan berlatar belakang beragam menjadikan kemampuan regulasi emosi sebagai modal penting, khususnya pada periode lonjakan kunjungan ketika kesabaran ekstra sangat dibutuhkan. Mengingat strategi pemasaran perusahaan banyak bertumpu pada rekomendasi saran dari mulut ke mulut (word of mouth), kemampuan karyawan

e-ISSN: 2962-083X; p-ISSN: 2964-531X, Hal. 263 - 274  
menjaga keramahan pelayanan menjadi faktor yang secara langsung menopang citra dan keberlanjutan bisnis. Temuan ini juga memperluas bukti empiris hubungan kecerdasan emosional dengan kinerja, yang selama ini banyak diteliti pada sektor manufaktur dan layanan kesehatan, ke ranah industri wisata alam terbuka.

### **Pengaruh Beban Kerja terhadap Kinerja Karyawan**

Beban kerja terbukti memberikan dampak negatif signifikan yang nyata terhadap kinerja karyawan, sebagaimana sejalan dengan pola pandangan Munandar (2015) bahwa risiko kelelahan fisik maupun psikologis meningkat dan kinerja menurun ketika tuntutan pekerjaan melampaui kapasitas karyawan. Hasil ini konsisten dengan temuan Sumaryan et al. (2025), Sijabat et al. (2024), dan Juswati et al. (2023) yang membuktikan adanya pengaruh signifikan beban kerja terhadap kinerja pegawai pada berbagai sektor jasa. Kondisi lapangan CV. Alas Veenuz Trawas memperlihatkan bahwa jam kerja efektif karyawan dapat mencapai 12–14 jam per hari pada periode puncak kunjungan, diperberat oleh kebijakan pergantian shift yang mengharuskan karyawan menunggu kedatangan rekan kerja sebelum pulang. Kondisi ini menegaskan bahwa keterbatasan jumlah tenaga kerja yang tidak sebanding dengan lonjakan kunjungan wisatawan bukan sekadar persoalan subjektif, melainkan faktor yang secara statistik terbukti menurunkan kinerja karyawan.

### **Pengaruh Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan**

Disiplin kerja terbukti memberikan dampak positif dan signifikan terhadap capaian kinerja karyawan, hal ini memperkuat pandangan Lie et al. (2022) yang menyatakan bahwa kedisiplinan merupakan fungsi operasional tata kelola SDM yang menentukan tingkat prestasi kerja karyawan. Temuan ini juga menguatkan hasil studi Huzaimah dan Wildan (2023) yang menyatakan bahwa disiplin kerja yang baik dapat menciptakan pola kerja konsisten dan profesional pada industri pariwisata, serta Kurniawan Ong et al. (2025) dan Nainggolan dan Lubis (2025) yang membuktikan pengaruh positif serupa pada sektor jasa lainnya. Bentuk nyata kedisiplinan tampak dari kesiediaan staf operasional CV. Alas Veenuz Trawas menahan waktu kepulangan hingga rekan shift berikutnya tiba, yang mencerminkan komitmen menjaga kelancaran serah terima tugas dan kualitas pelayanan bagi pengunjung.

### **Pengaruh Simultan Emotional Intelligence, Beban Kerja, dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan**

Pengaruh simultan dan signifikan dari emotional intelligence, beban kerja, dan disiplin kerja menegaskan bahwa kinerja karyawan CV. Alas Veenuz Trawas terbentuk dari interaksi kompleks antara faktor pendukung dan faktor penghambat. Kekuatan kecerdasan emosional dan disiplin kerja, yang tercermin dari penerapan standar layanan dan kepatuhan terhadap SOP, menjadi modal utama yang menjaga kinerja tetap terjaga, sementara tingginya beban kerja

akibat keterbatasan tenaga pada periode peak season berpotensi menggerus capaian tersebut apabila tidak dikelola secara proporsional. Oleh karena itu, pengelolaan ketiga variabel ini perlu dilakukan secara terintegrasi agar CV. Alas Veenuz Trawas dapat mempertahankan kualitas layanan secara berkelanjutan.

## **5. KESIMPULAN DAN SARAN**

Hasil kajian ini membuktikan secara parsial, emotional intelligence serta disiplin kerja memberikan dampak pengaruh positif signifikan, sedangkan beban kerja memberikan dampak negatif signifikan terhadap kinerja karyawan CV. Alas Veenuz Trawas. Sedangkan secara simultan, ketiga variabel terbukti berpengaruh signifikan dan mampu menjelaskan 71,1% variasi kinerja karyawan, dan sisa variasi lainnya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar model penelitian ini seperti kompensasi, gaya kepemimpinan, dan motivasi kerja. Hasil penelitian ini mengungkap bahwa peningkatan kinerja karyawan pada industri wisata alam yang bersifat musiman tidak dapat bertumpu pada satu faktor semata, melainkan menuntut adanya pengelolaan terintegrasi terhadap kompetensi emosional, beban kerja, dan kedisiplinan.

Berdasarkan temuan tersebut, manajemen CV. Alas Veenuz Trawas disarankan untuk mengevaluasi distribusi beban kerja dengan mempertimbangkan perekrutan tenaga kerja musiman pada periode lonjakan kunjungan guna memangkas durasi *long-shift* yang memicu kelelahan karyawan, merancang program pelatihan pengelolaan stres dan komunikasi asertif guna memperkuat kecerdasan emosional karyawan dalam menghadapi keluhan pengunjung, serta memperketat sistem pengawasan kehadiran dan standarisasi atribut kerja untuk menjaga konsistensi pelayanan. Bagi peneliti mendatang, diharapkan memperluas cakupan model penelitian dengan menyertakan variabel lain seperti kompensasi, gaya kepemimpinan, atau motivasi kerja, serta mempertimbangkan penempatan emotional intelligence sebagai variabel mediasi maupun moderasi guna memperkaya pemahaman terhadap mekanisme pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan pada industri wisata alam terbuka lainnya.

## **UCAPAN TERIMA KASIH**

Ucapan terima kasih dan apresiasi disampaikan oleh penulis bagi manajemen beserta seluruh karyawan CV. Alas Veenuz Trawas atas izin serta partisipasinya dalam penelitian ini, dan kepada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Majapahit berkat dukungan akademis yang telah diberikan selama ini. Artikel ini disusun berdasarkan hasil penelitian skripsi penulis pertama pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Majapahit.

## DAFTAR REFERENSI

- Arifin, R., Muhammad, & Wahono, B. (2021). Pengaruh Kecerdasan Emosional, Self Efficacy dan Beban Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada Mocca Animation Studio Malang. *Jurnal Ilmiah Riset Manajemen*, 10(4), 26–35.
- Bayyinah, Y. H., & Iss, A. (2022). Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Motivasi terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis*, 2(2), 25–34. <https://doi.org/10.29313/jrmb.v2i2.1423>
- Chênevert, D., Vandenberghe, C., Tziner, A., & Vasiliu, C. (2024). From burnout to behavior: The dark side of emotional intelligence on optimal functioning across three managerial levels. *Frontiers in Psychology*. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2024.1338691>
- Creswell, J. W. (2019). *Research design: Pendekatan metode kualitatif, kuantitatif, dan campuran* (4th ed.). Pustaka Pelajar.
- Goleman, D. (2020). *Emotional intelligence: Improve your social skills and emotional agility for a better life, success at work and happier relationships*.
- Hadijah, Syahrudin, A., & Riski, M. (2025). Pengaruh Kecerdasan Emosional, Stres Kerja, dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada Perusahaan. *Jurnal Publikasi Sistem Informasi dan Manajemen Bisnis*, 4(2), 579–588. <https://doi.org/10.55606/jupsim.v4i2.5229>
- Huzaimah, N., & Wildan, M. A. (2023). Pengaruh Disiplin Kerja dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan Pariwisata pada Era Industri 4.0 di Madura. *Jurnal Ilmiah Pariwisata*, 28(1), 79.
- Juswati, W. O., Samdin, H., & Nur, M. (2023). Pengaruh Kecerdasan Emosional, Beban Kerja dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Pegawai pada Sekretariat Daerah Provinsi Sultra. *Neraca: Jurnal Ekonomi, Manajemen dan Akuntansi*, 1(2), 228–238.
- Kasnowo. (2026). The Effect of Workload and Work Stress on Employee Performance in Logistics Companies in Mojokerto. *Journal of Digital Business*, 5(1), 5343–5350.
- Kompas.com. (2026). Alas Veenuz Trawas: Sensasi berkemah di hutan pinus dengan fasilitas family friendly.
- Kurniawan Ong, F., Program Studi Manajemen, & Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Balikpapan. (2025). Beban Kerja di Karunia Sejahtera Group Balikpapan. *Jurnal Manajemen*, 9(2), 1–12.
- Lie, D., Nusannas, I. S., Aristana, I. N., Silalahi, M., Suarnaya, I. P., Nurul Islami, P. Y., Kusnadi, I. H., Retnowati, A. N., Usadha, I. D. N., Rosharita, Sofiyan, Ratnawati, Wahid, N. A., Suhardi, & Abdurrahim. (2022). *Perencanaan dan pengembangan SDM* (A. Sudirman, Ed.). CV. Media Sains Indonesia.
- Maemunah, M., Nurnilawati, E., Widyawati, R., Istiningih, I., Wahyudi, R., Mulyatun, S., & Kurnianingsih, W. (2022). Analisis Pengaruh Beban Kerja, Kecerdasan Emosional, dan Kecerdasan Intelektual terhadap Kinerja Karyawan Universitas Amikom Yogyakarta. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Performa*, 19(1), 104–112. <https://doi.org/10.29313/performa.v19i01.9727>
- Mangkunegara, A. P. (2021). *Manajemen sumber daya manusia perusahaan*. Remaja Rosdakarya.
- Munandar, A. S. (2015). *Psikologi industri dan organisasi*. Penerbit Universitas Indonesia.

- Nainggolan, A., & Lubis, N. W. (2025). Pengaruh Disiplin Kerja dan Emotional Intelligence terhadap Kinerja Karyawan pada PT Propernas Nusa Dua Simalingkar. *Jurnal Manajemen*, 5(2), 502–523.
- Rasyid, A., Mansur, M., Ibrahim, M., Zakaria, Z., Aronggear, O. S., & Irawan, A. (2025). The Effect of Emotional Intelligence on Employee Performance Through Work Ability as a Mediating Variable. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 13(3), 1769–1780. <https://doi.org/10.37641/jimkes.v13i3.3263>
- Setiawan, Y. A., Hartono, & Kasnowo. (2025). Pengaruh Lingkungan Kerja, Disiplin Kerja, dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada UD. Eka Dwi Terpal. *Jurnal Visi Manajemen*, 11(2), 110–124.
- Sijabat, A., Risambessy, A., Latuconsina, Z., Duwila, U., & Sitania, A. C. R. (2024). The Effect of Work-Life Balance and Workload on Employee Performance at the Public Works Office and Spatial Planning of the Maluku Provincial Government. *Management Studies and Entrepreneurship Journal*, 5(2), 6196–6204.
- Sugiyono. (2023). *Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D* (2nd ed.). Alfabeta.
- Sumaryan, H. I., Rumambi, F., & Rante, J. Z. (2025). Pengaruh Beban Kerja, Kelelahan Kerja dan Kecerdasan Emosional pada Kinerja Karyawan dan Dampaknya Pelayanan Prima di Rumah Sakit Permata. *Jurnal Lentera Bisnis*, 14(3), 4007–4015. <https://doi.org/10.34127/jrlab.v14i3.1824>
- Sunyoto, D. (2014). *Manajemen dan pengembangan sumber daya manusia*. CAPS.
- Tarwaka. (2015). *Ekonomi industri: Dasar-dasar pengetahuan ergonomi dan aplikasi di tempat kerja*.