

ABSTRAK

Dalam penelitian ini dilakukan untuk mengukur dari dampak dari beban kerja dan kecerdasan emosional pada stress kerja dan pengaruhnya kepada kinerja karyawan. Permasalahan dalam penelitian ini adalah bagaimana cara menambah kinerja karyawan berdasarkan beban kerja dan kecerdasan emosional melalui stress sebagai mediasi?

Penelitian ini menggunakan sampel dari pegawai PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk yang berposisi sebagai Personal Banking Officer (PBA) sebanyak 139 objek penelitian. Penggunaan AMOS sebagai penggerak untuk menjalankan *Structural Equation Modelling (SEM)* yang dipakai untuk menganalisa suatu data tertentu. Berdasarkan hasil analisa dapat diketahui bahwa kecerdasan emosional dan beban kerja memiliki dampak pada stress yang signifikan untuk memperburuk kinerja karyawan.

Berdasarkan hasil dari penelitian empiris dapat dilihat tingkat beban kerja tidak berdampak signifikan kepada stress; kecerdasan emosional menunjukkan pengaruh positif kepada beban kerja; beban kerja berdampak negatif kepada kinerja karyawan; kecerdasan emosional berdampak positif terhadap kinerja karyawan; dan stress berdampak negatif terhadap kinerja karyawan.

Kata Kunci: beban kerja, kecerdasan emosional, stress, karyawan dan kinerja karyawan

