

**PERAN MODERASI EFIKASI DIRI DALAM HUBUNGAN ANTARA
KECERDASAN EMOSIONAL DAN KECERDASAN BUDAYA
TERHADAP KOMITMEN ORGANISASI
SKRIPSI**



DISUSUN OLEH:

NIASIH DWI YANTI AGUSTINA

11190647

PROGRAM STUDI MANAJEMEN FAKULTAS BISNIS

UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA

YOGYAKARTA

2022

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
SKRIPSI/TESIS/DISERTASI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademika Universitas Kristen Duta Wacana, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Niasih Dwi Yanti Agustina
NIM : 11190647
Program studi : Manajemen
Fakultas : Bisnis
Jenis Karya : Skripsi

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Kristen Duta Wacana **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*None-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

**“PERAN MODERASI EFIKASI DIRI DALAM HUBUNGAN ANTARA
KECERDASAN EMOSIONAL DAN KecERDASAN BUDAYA TERHADAP
KOMITMEN ORGANISASI”**

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti/Noneksklusif ini Universitas Kristen Duta Wacana berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama kami sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Yogyakarta
Pada Tanggal : 27 Januari 2023

Yang menyatakan



(Niasih Dwi Yanti Agustina)

11190647

**PERAN MODERASI EFIKASI DIRI DALAM HUBUNGAN ANTARA
KECERDASAN EMOSIONAL DAN KECERDASAN BUDAYA
TERHADAP KOMITMEN ORGANISASI**

SKRIPSI

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana
Manajemen**



DISUSUN OLEH:

NIASIH DWI YANTI AGUSTINA

11190647

PROGRAM STUDI MANAJEMEN FAKULTAS BISNIS

UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA

YOGYAKARTA

2022

HALAMAN PENGAJUAN

Diajukan kepada Fakultas Bisnis Jurusan Manajemen

Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta

Untuk Memenuhi Sebagian Syarat-syarat

Guna Memperoleh Gelar

Sarjana Manajemen



Disusun Oleh:

Niasih Dwi Yanti Agustina

11190647

PROGRAM STUDI MANAJEMEN FAKULTAS BISNIS

UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA

YOGYAKARTA

2022

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan Judul

PERAN MODERASI EFIKASI DIRI DALAM HUBUNGAN ANTARA KECERDASAN EMOSIONAL DAN KecERDASAN BUDAYA TERHADAP KOMITMEN ORGANISASI

Telah diajukan dan dipertahankan oleh:

NIASIH DWI YANTI AGUSTINA



11190647

Dalam Ujian Skripsi Program Studi Manajemen

Fakultas Bisnis

Universitas Kristen Duta Wacana

dan dinyatakan DITERIMA untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana
Manajemen pada tanggal 24 Januari 2023

Nama Dosen	Tanda Tangan
1. Dr. Heru Kristanto, M.T. (Ketua Tim Penguji/Dosen Penguji)	1. 
2. Ambar Kusuma Astuti, S.E., M.Si. (Dosen Penguji)	2. 
3. Hardo Firmana G.G.M., S.E., M.Sc. (Dosen Pembimbing/Dosen Penguji)	3. 

Yogyakarta, 27 Januari 2023

Disahkan Oleh:

Dekan Fakultas Bisnis

Ketua Program Studi Manajemen



Dra. Perminas Pangeran, M.Si.

Drs. Sisnuhadi, MBA, Ph. D.

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan bahwa sesungguhnya skripsi dengan judul:

**PERAN MODERASI EFIKASI DIRI DALAM HUBUNGAN ANTARA
KECERDASAN EMOSIONAL DAN KecERDASAN BUDAYA
TERHADAP KOMITMEN ORGANISASI**

Skripsi yang saya kerjakan guna melengkapi sebagian syarat untuk menjadi Sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta adalah bukan hasil tiruan atau duplikasi dari karya pihak lain di Perguruan Tinggi atau instansi manapun, kecuali pada bagian sumber informasinya yang sudah dicantumkan sebagaimana mestinya.

Jika dikemudian hari didapati bahwa hasil skripsi saya adalah hasil tiruan atau plagiat dari karya pihak lain, maka saya bersedia untuk dikenakan sanksi yakni pencabutan gelar saya.

Yogyakarta, 9 Januari 2023



Niasih Dwi Yanti Agustina

11190647

HALAMAN MOTTO

Bismillahirrahmanirrahim

“Dengan menyebut nama Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang”

(Al Fatihah ayat 1)



HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini penulis persembahkan kepada:

1. Tuhan yang Maha Esa yang telah menyertai dan memberkati pada saat penulis menempuh Pendidikan.
2. Ibu Aning Ratnika selaku ibu penulis yang selalu memberikan dukungan, kekuatan, doa, dan semangat bagi penulis untuk menyelesaikan skripsi.
3. Alm. Bapak Nimpuno Riyadi selaku ayah penulis yang senantiasa mendampingi dari atas, serta menjadi motivasi besar penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
4. Ibu Hartinah selaku nenek penulis yang selalu memberikan semangat, doa dan memberikan support dalam mengerjakan skripsi.
5. Dika Ananta Putra selaku kakak kandung yang memberikan dukungan untuk penulis dalam proses mengerjakan skripsi.
6. Bapak Hardo Firmana Given Grace Manik, S.E, M.Sc selaku dosen pembimbing yang sudah membimbing, memberikan arahan serta saran dalam penulisan skripsi ini.
7. Dekan Fakultas Bisnis dan Bapak Ibu Dosen atas bimbingan dan ilmu yang diberikan selama masa perkuliahan.
8. Teman – teman yang selalu memberikan semangat selama menempuh Pendidikan S1 ini.

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan kasih karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik dan lancar. Penulis skripsi ini diajukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat mencapai gelar Sarjana Jurusan Manajemen pada Fakultas Bisnis Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta.

Penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak selama masa perkuliahan sampai penyusunan Skripsi ini, Dalam kesempatan ini, penulis dengan tulus hati menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Hardo Firmana Given Grace Manik, S.E, M.Sc, selaku Dosen Pembimbing telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini;
2. Orang tua saya dan keluarga yang telah memberikan bantuan dukungan material dan moral dan;
3. Teman dekat serta sahabat yang selalu memberikan semangat dan dukungan.

Yogyakarta, 9 Januari 2023



Niasih Dwi Yanti Agustina

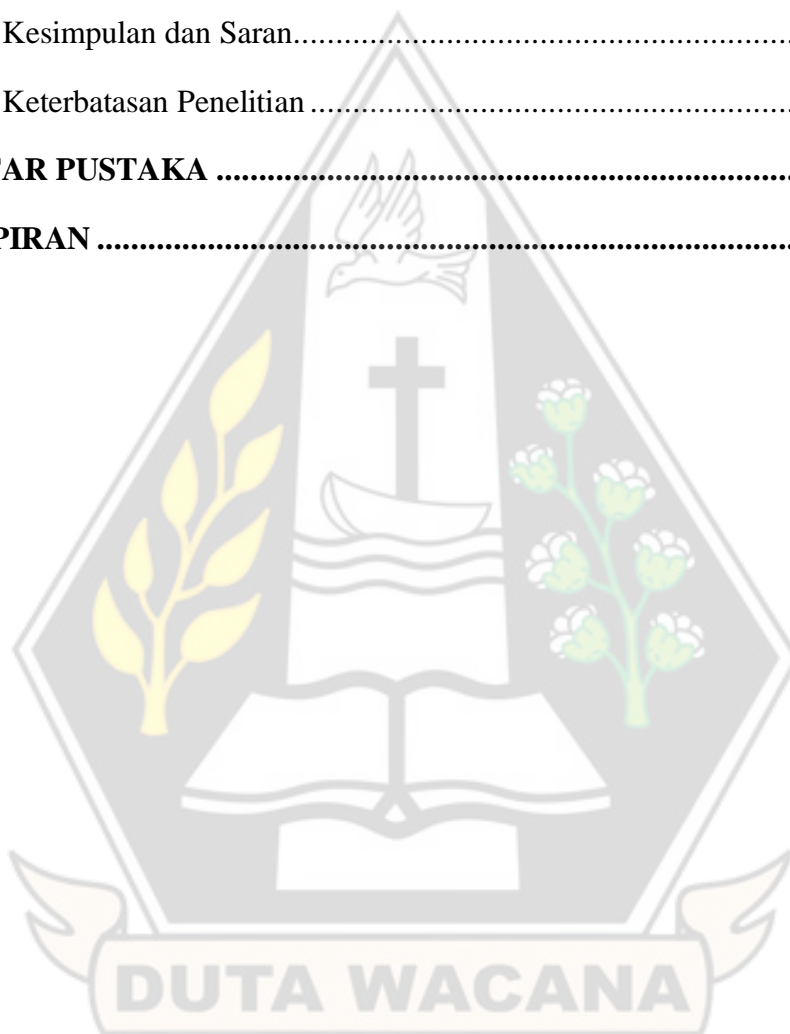
DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PENGAJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	v
HALAMAN MOTTO.....	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
ABSTRAK.....	xvi
ABSTRACT.....	xvii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	5
1.3. Pertanyaan Penelitian.....	5
1.4. Tujuan Penelitian.....	5
1.5. Manfaat Penelitian	6
1.5.1. Manfaat untuk Peneliti.....	6
1.5.2. Manfaat untuk Perguruan Tinggi.....	6
1.5.3. Manfaat untuk Perusahaan	6
1.6. Batasan Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8

2.1. Teori Kecerdasan Majemuk (<i>Theory of Multiple Intelligences</i>).....	8
2.2. Kecerdasan Emosional	9
2.2.1. Indikator Kecerdasan Emosional	10
2.2.2. Dimensi Kecerdasan Emosional	11
2.2.3. Faktor yang Memengaruhi Kecerdasan Emosional.....	12
2.3. Kecerdasan Budaya.....	13
2.3.1. Indikator Kecerdasan Budaya.....	14
2.3.2. Faktor yang Memengaruhi Kecerdasan Budaya	14
2.4. Komitmen Organisasi.....	15
2.4.1. Indikator Komitmen Organisasi	16
2.4.2. Dimensi Komitmen Organisasi	17
2.4.3. Karakteristik Komitmen Organisasi.....	17
2.5. Efikasi Diri	18
2.5.1. Indikator Efikasi Diri	19
2.5.2. Dimensi Efikasi Diri	19
2.5.3. Faktor yang Memengaruhi Efikasi Diri.....	20
2.6. Penelitian Terdahulu	21
2.7. Perumusan Hipotesis	23
2.7.1. Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Komitmen Organisasi.....	23
2.7.2. Pengaruh Kecerdasan Budaya terhadap Komitmen Organisasi	24
2.7.3. Efikasi Diri Memoderasi Hubungan antara Kecerdasan Emosional terhadap Komitmen Organisasi	25
2.7.4. Efikasi Diri Memoderasi Hubungan antara Kecerdasan Budaya terhadap Komitmen Organisasi	26
2.8. Kerangka Penelitian	27
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	28

3.1. Data dan Sumber Penelitian.....	28
3.2. Populasi dan Sampel	28
3.2.1. Populasi Penelitian	28
3.2.2. Sampel Penelitian	28
3.3. Alat Pengumpulan Data.....	29
3.4. Uji Kuesioner	30
3.4.1. Uji Validitas	30
3.4.2. Uji Reliabilitas	31
3.5. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	31
3.5.1. Indikator Kecerdasan Emosional.....	32
3.5.2. Indikator Kecerdasan Budaya.....	32
3.5.3. Indikator Komitmen Organisasi	33
3.5.4. Indikator Efikasi Diri.....	33
3.6. Alat Analisis	33
3.6.1. Uji Simultan (F)	33
3.6.2. Analisis Regresi Linear Berganda	34
3.6.3. Uji Interaksi atau <i>Moderated Regression Analysis</i> (MRA)	34
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	36
4.1. Gambaran Umum.....	36
4.2. Profil Responden	36
4.3. Analisis Uji.....	41
4.4. Uji Statistik Deskriptif	44
4.5. Uji Multikolinearitas	45
4.6. Pengujian Hipotesis	45
4.7. Pembahasan Hasil.....	49
4.7.1. Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Komitmen Organisasi.....	49

4.7.2. Pengaruh Kecerdasan Budaya terhadap Komitmen Organisasi	50
4.7.3. Efikasi Diri Memoderasi Hubungan antara Kecerdasan Emosional terhadap Komitmen Organisasi	51
4.7.4. Efikasi Diri Memoderasi Hubungan antara Kecerdasan Budaya terhadap Komitmen Organisasi	53
BAB V KESIMPULAN	55
5.1. Kesimpulan dan Saran.....	55
5.2. Keterbatasan Penelitian	57
DAFTAR PUSTAKA	58
LAMPIRAN	64



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	21
Tabel 3.1 Skala <i>Likert</i>	30
Tabel 3.2 Indikator Variabel	32
Tabel 4.1 Profil berdasarkan jenis kelamin responden.....	37
Tabel 4.2 Profil berdasarkan usia responden.....	37
Tabel 4.3 Profil berdasarkan masa kerja responden.....	38
Tabel 4.4 Profil berdasarkan pendidikan terakhir responden.....	38
Tabel 4.5 Profil berdasarkan sektor perusahaan responden.....	39
Tabel 4.6 Profil berdasarkan posisi responden di perusahaan	40
Tabel 4.7 Profil berdasarkan provinsi tempat bekerja responden	40
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas.....	41
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas	43
Tabel 4.10 Hasil Uji Statistik Deskriptif	43
Tabel 4.11 Uji Multikolinearitas	45
Tabel 4.12 Hasil uji F.....	45
Tabel 4.13 Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	46
Tabel 4.14 Hasil Uji Interaksi pada Moderasi 1	47
Tabel 4.15 Hasil Uji Interaksi pada Moderasi 2	48

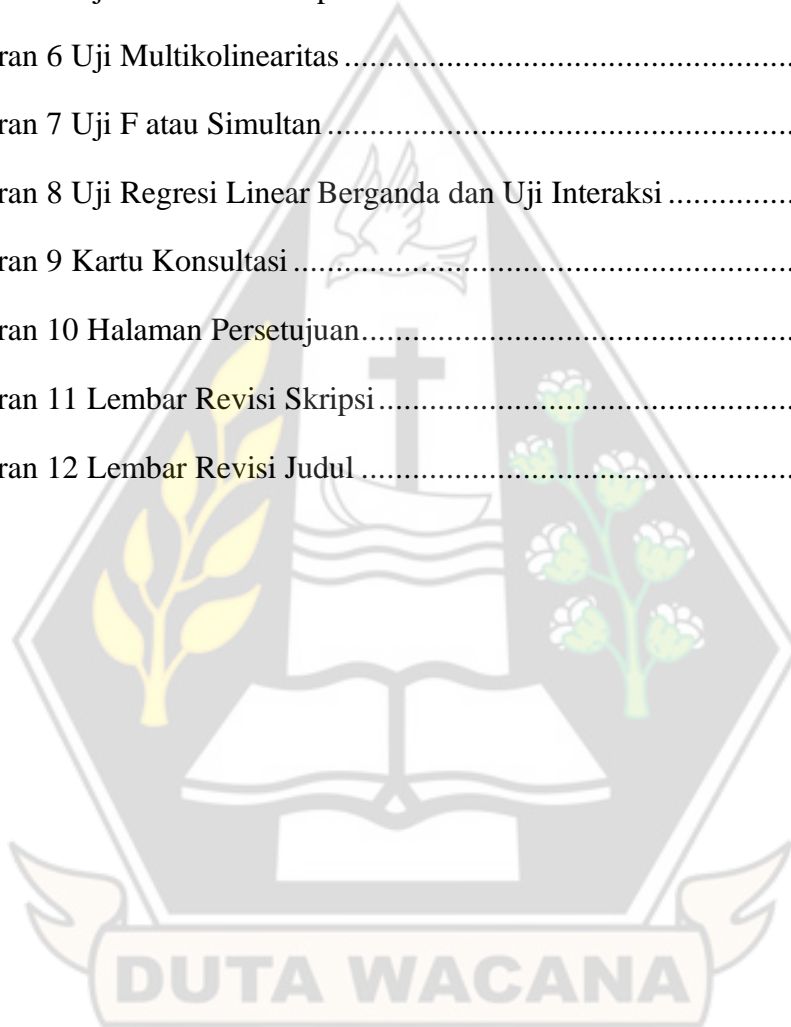
DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Penelitian..... 27



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner	64
Lampiran 2 Data Profil Responden	70
Lampiran 3 Analisis Deskriptif	87
Lampiran 4 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	89
Lampiran 5 Uji Statistik Deskriptif	94
Lampiran 6 Uji Multikolinearitas	94
Lampiran 7 Uji F atau Simultan	95
Lampiran 8 Uji Regresi Linear Berganda dan Uji Interaksi	95
Lampiran 9 Kartu Konsultasi	98
Lampiran 10 Halaman Persetujuan.....	100
Lampiran 11 Lembar Revisi Skripsi.....	101
Lampiran 12 Lembar Revisi Judul	102



**PERAN MODERASI EFIKASI DIRI DALAM HUBUNGAN
ANTARA KECERDASAN EMOSIONAL DAN KECERDASAN BUDAYA
TERHADAP KOMITMEN ORGANISASI**

Niasih Dwi Yanti Agustina

Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis

Universitas Kristen Duta Wacana

niaagustinaa0208@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran moderasi efikasi diri dalam hubungan antara kecerdasan emosional dan kecerdasan budaya terhadap komitmen organisasi. Sampel yang digunakan berjumlah 175 responden. Pada penelitian ini pengambilan sampel dilakukan dengan kuesioner dan teknik *purposive sampling*. Analisis data dengan: uji F, uji regresi linear berganda, dan uji interaksi/moderasi. Hasil penelitian: kecerdasan emosional berpengaruh positif terhadap komitmen organisasi, kecerdasan budaya berpengaruh positif terhadap komitmen organisasi dan hasil dari efikasi diri sebagai variabel moderasi terbukti memperkuat hubungan antara kecerdasan emosional terhadap komitmen organisasi serta efikasi diri sebagai variabel moderasi terbukti memperkuat hubungan antara kecerdasan budaya terhadap komitmen organisasi.

Kata Kunci: Kecerdasan Emosional, Kecerdasan Budaya, Komitmen Organisasi, Efikasi Diri.

***THE ROLE OF SELF-EFFICACY MODERATION IN THE RELATIONSHIP
BETWEEN EMOTIONAL INTELLIGENCE AND CULTURAL
INTELLIGENCE ON ORGANIZATIONAL COMMITMENT***

Niasih Dwi Yanti Agustina

Department Management Faculty of Business

Duta Wacana Christian University

niaagustinaa0208@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to find out the moderating role of self-efficacy in the relationship between emotional intelligence and cultural intelligence on the organizational commitment. The sample was used by 175 respondents. This quantitative study took samples using questionnaires and purposive sampling techniques. Data analysis: F test, multiple regression test, and moderated regression analysis. The results of the study: emotional intelligence positively related to organizational commitment, cultural intelligence positively related to organizational commitment, and the results of the moderating analysis show that the relationship between emotional intelligence on organizational commitment is strengthen by self-efficacy and the relationship between cultural intelligence on organizational commitment strengthen by self-efficacy.

Keywords: Emotional Intelligence, Cultural Intelligence, Organizational Commitment, Self-Efficacy

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Di era globalisasi, sumber daya manusia merupakan salah satu faktor yang dapat digunakan untuk mencapai tujuan organisasi. Sumber daya manusia menjadi penggerak untuk segala kegiatan yang dilakukan dalam organisasi. Keberhasilan organisasi dalam pelaksanaan pekerjaan ditentukan dengan tingginya rasa setia karyawan terhadap organisasi. Karyawan yang memiliki keyakinan dan rasa tanggung jawab maka dapat menjadi bagian penting dalam organisasi. Karyawan yang memiliki kepercayaan pada organisasi merupakan orang – orang yang memiliki komitmen pada organisasi.

Menurut Gamble & Huang (2008), komitmen organisasi didefinisikan bahwa bagaimana karyawan tetap ingin mempertahankan keanggotaannya di dalam suatu organisasi. Komitmen organisasi penting untuk melihat hasil organisasi dan keinginan karyawan untuk bertahan di organisasi. Komitmen organisasi akan berpengaruh pada kinerja yang diberikan karyawan kepada organisasi.

Penelitian oleh Anari (2012) menerangkan bahwa seorang karyawan yang mempunyai tekad untuk berkomitmen pada suatu organisasi merupakan salah satu karyawan yang juga memiliki bentuk kecerdasan emosional diri yang kuat. Komitmen organisasi yang tinggi dapat dicapai dengan adanya penguasaan kecerdasan emosional yang baik pada setiap karyawan. Mampunya diri individu guna mengontrol emosi pada dirinya dan orang lain yang berada disekitarnya adalah makna dari kecerdasan emosional. Individu dengan memiliki tingginya kecerdasan

emosional bisa mengerti emosi dirinya sendiri dan emosi yang sedang dirasakan orang lain.

Kecerdasan emosional memiliki pengertian yaitu individu yang dapat memanfaatkan emosi secara efektif dan bijak agar dapat mencapai target dalam pekerjaan, membangun relasi dengan rekan kerja atau klien dan mencapai kesuksesan di dunia kerja. Terdapat beberapa penelitian yang membahas seputar kinerja pribadi dan hasil pekerjaan yang dipengaruhi oleh kecerdasan emosional (Prentice, 2019).

Menurut Zhou & George (2003) orang – orang yang dapat berkomunikasi secara efektif satu sama lain dapat menjadi pemimpin di organisasi dan menuntun pada kesuksesan dan efektivitas kerja bagi karyawannya. Maka, karyawan yang bekerja di dalam organisasi lebih memahami apa saja yang sedang mereka lakukan dan dapat menunjukkan sikap yang sesuai dengan tujuan organisasi. Menurut (Miao *et al.* 2020), disimpulkan bahwa penerapan kecerdasan emosional di organisasi pada setiap individu di dalamnya sangat dibutuhkan untuk dapat memperkuat perilaku karyawan yang dapat dipertahankan dalam waktu yang lama.

Penelitian yang dilakukan yakni mengembangkan penelitian dari Hameli & Ordun (2022). Variabel yang digunakan yakni kecerdasan emosional menjadi variabel independen dan komitmen organisasi menjadi variabel dependen merupakan kesamaan riset ini dengan penelitian Hameli & Ordun (2022). Perbedaan yang menonjol yakni adanya penambahan variabel kecerdasan budaya sebagai variabel bebas dan efikasi diri sebagai variabel moderasi.

Kecerdasan budaya berkaitan pula dengan komitmen organisasi. Kecerdasan budaya merupakan keadaan di mana seseorang yang dapat berperilaku

sesuai dengan tempat kerja dan dapat memahami perbedaan budaya antar anggota organisasi lainnya. Maka, kecerdasan budaya sangat diperlukan untuk menunjang jalannya organisasi. Penelitian oleh Caputo *et al.* (2018) menjelaskan kecerdasan budaya merupakan kemampuan seseorang dalam menyelesaikan tugasnya dengan efektif di lingkungan kerja yang berbeda budaya. Pada saat individu memiliki pemahaman tentang budaya dalam dirinya, maka individu dapat menyelesaikan masalah dengan baik dikarenakan kecerdasannya dalam menyesuaikan diri di lingkungan kerja.

Kecerdasan budaya dapat meningkat dengan adanya pengalaman hidup dan pelatihan yang intensif. Pengalaman lintas budaya terbukti membuat kecerdasan budaya seseorang semakin tinggi. Sebagai contoh, orang – orang yang sudah lama menetap di luar negeri dan sering berkomunikasi dengan penduduk budaya lain memiliki kecerdasan budaya yang baik dikarenakan tingginya intensitas bertemu orang dari budaya yang berbeda. Selain itu, adanya kecerdasan budaya dapat menimbulkan hasil yang memuaskan dengan komitmen individu pada organisasi tempatnya bekerja. Mereka menyimpulkan bahwa semakin kuat kecerdasan budaya seseorang maka semakin kuat pula tingkat kinerjanya dalam mencapai hasil yang diinginkan organisasi (Wang & Goh, 2020).

Dalam upaya peningkatan kecerdasan emosional dan kecerdasan budaya diperlukan adanya efikasi diri. Percaya dirinya seorang akan kemampuannya agar dapat menciptakan hasil kerja yang sesuai dengan tingkat kinerja yang dibutuhkan (Bandura, 2006) adalah arti efikasi diri. Individu dalam mengerjakan tugas memiliki berbagai macam tingkat efikasi diri sesuai dengan pengalaman, pengetahuan dan dukungan sosial. Hal ini memengaruhi individu tersebut untuk

mengenalinya dalam mengerjakan tugas. Penelitian menunjukkan bahwa efikasi diri (keyakinan diri) adalah kesediaan seseorang dalam berkomitmen untuk menjalani suatu tugas, usaha dan juga ketekunan dalam menyelesaikan tugas yang sulit untuk diselesaikan (Bradley *et al.*, (2017).

Penelitian oleh Syabarrudin *et al.* (2020) menyimpulkan bahwa efikasi diri berhubungan positif dengan komitmen organisasi karyawan. Efikasi diri menjadikan karyawan percaya diri dengan tugas yang dikerjakan akan mendapatkan hasil yang baik yang nantinya akan berpengaruh pada posisinya di organisasi. Maka efikasi diri terbukti berkorelasi positif dengan kemampuan kerja. Dalam penelitian mereka membahas bahwa efikasi diri seseorang menjadi pengaruh yang positif pada komitmen kerja, dan terdapat hubungan negatif dengan kecemasan kerja yang dirasakan karyawan.

Penelitian ini dilakukan di Pulau Jawa. Pulau yang terpadat di Indonesia adalah Pulau Jawa. Menurut data BPS pada tahun 2021, jumlah orang yang menjadi penduduk di Pulau Jawa sebesar 56,10% persen dari jumlah total penduduk yang ada di Indonesia atau di kisaran 151,59 juta jiwa. Hal ini menjadikan segala kegiatan perekonomian terpusat di Jawa. Berdasarkan pernyataan Badan Pusat Statistik tahun 2021, Pulau Jawa memberikan kontribusi terbesar pada pertumbuhan ekonomi Indonesia hingga 57,89 persen.

Pulau Jawa memiliki keunggulan di dalam sektor industri dan perdagangan (Yuwono, 2021). Sektor tersebut dapat menjadi pendorong terbentuknya lapangan pekerjaan serta membuat banyaknya sumber daya manusia yang dibutuhkan. Sesuai dengan penjelasan Badan Pusat Statistik (2019), bahwa jumlah angkatan kerja di Pulau Jawa sebesar 73,9 juta jiwa atau 56 persen dari seluruh total angkatan kerja di

Indonesia. Berdasar penjelasan tersebut, ketertarikan peneliti guna memilih Pulau Jawa menjadi tempat penelitian.

Harapan yang dimiliki peneliti guna mengerti suatu kecerdasan emosional dan kecerdasan budaya berpengaruh pada komitmen organisasi dengan dimoderasi oleh efikasi diri. Oleh karena itu, peneliti memiliki ketertarikan guna meneliti akan: Peran moderasi efikasi diri dalam hubungan antara kecerdasan emosional dan kecerdasan budaya terhadap komitmen organisasi di Pulau Jawa.

1.2. Rumusan Masalah

Dirumuskan masalah yang ada di penelitian:

Penelitian oleh Hameli & Ordun (2022) menggunakan variabel mediasi efikasi diri dalam penelitiannya. Penelitian ini akan meneliti menggunakan variabel moderasi efikasi diri dan terdapat penambahan variabel independen yaitu kecerdasan budaya.

1.3. Pertanyaan Penelitian

Masalah diatas memunculkan pertanyaan:

1. Apakah kecerdasan emosional berpengaruh terhadap komitmen organisasi?
2. Apakah kecerdasan budaya berpengaruh terhadap komitmen organisasi?
3. Apakah efikasi diri memoderasi hubungan antara kecerdasan emosional terhadap komitmen organisasi?
4. Apakah efikasi diri memoderasi hubungan antara kecerdasan budaya terhadap komitmen organisasi?

1.4. Tujuan Penelitian

1. Menganalisis apakah kecerdasan emosional berpengaruh terhadap komitmen organisasi.

2. Menganalisis apakah kecerdasan budaya berpengaruh terhadap komitmen organisasi.
3. Menganalisis apakah efikasi diri memoderasi hubungan antara kecerdasan emosional terhadap komitmen organisasi.
4. Menganalisis apakah efikasi diri memoderasi hubungan antara kecerdasan budaya terhadap komitmen organisasi.

1.5. Manfaat Penelitian

1.5.1. Manfaat untuk Peneliti

Diharapkan dapat menambah pengetahuan serta wawasan bagi peneliti guna melatih kemampuan menganalisis peneliti dalam bidang sumber daya manusia khususnya pada variabel yang diteliti, yaitu kecerdasan emosional, kecerdasan budaya, komitmen organisasi dan efikasi diri.

1.5.2. Manfaat untuk Perguruan Tinggi

Penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi bagi penelitian selanjutnya khususnya di bidang sumber daya manusia di perpustakaan Universitas Kristen Duta Wacana.

1.5.3. Manfaat untuk Perusahaan

Diharapkan hasil yang diteliti bisa menjadi referensi pertimbangan guna memberi peningkatan pada komitmen organisasi untuk dapat mencapai tujuan perusahaan.

1.6. Batasan Penelitian

1. Berbagai perusahaan di Pulau Jawa menjadi tempat penelitian

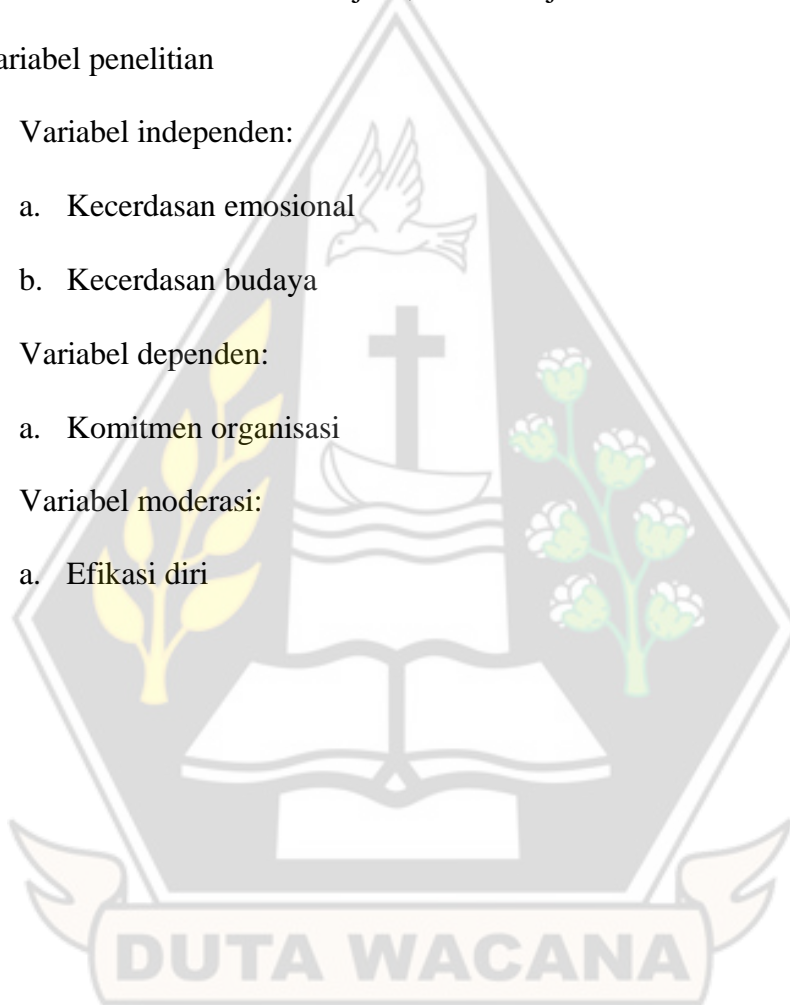
2. Bulan September 2022 – Januari 2023 menjadi rentang waktu penelitian

3. Profil responden yang merupakan karyawan perusahaan dirincikan:

- Jenis kelamin : Laki – laki dan perempuan
- Usia : 18 sampai >50 tahun
- Tingkat Pendidikan : SMA/SMK, D1, D2, D3,
Sarjana, Pasca Sarjana

4. Variabel penelitian

- Variabel independen:
 - a. Kecerdasan emosional
 - b. Kecerdasan budaya
- Variabel dependen:
 - a. Komitmen organisasi
- Variabel moderasi:
 - a. Efikasi diri



BAB V

KESIMPULAN

5.1. Kesimpulan dan Saran

Berdasarkan pada hasil pembahasan dan analisis yang sudah dilaksanakan dalam penelitian, maka kesimpulannya:

1. Kecerdasan emosional memengaruhi komitmen organisasi. Organisasi pada saat ini memahami pentingnya kecerdasan emosional pada karyawan merupakan hal yang penting bagi keberlangsungan organisasi. Kecerdasan emosional dapat menjadikan karyawan memahami bagaimana mengelola perasaan, berperilaku antar karyawan, menunjukkan kepedulian dengan memiliki empati terhadap rekan kerja, dan dapat memelihara hubungan yang baik. Karyawan yang memiliki lingkungan kerja yang sehat dapat lebih termotivasi untuk terus bekerja sesuai dengan tujuan organisasi dan bertahan di organisasi dalam waktu yang lama. Oleh karena itu, karyawan harus mampu memahami emosi diri sendiri serta orang lain. Hal ini diperlukan agar karyawan memiliki hubungan yang baik dengan rekan kerja dan menjadikan karyawan dapat berkomitmen terhadap organisasi.
2. Kecerdasan budaya memengaruhi komitmen organisasi. Di era globalisasi ini, karyawan dituntut untuk dapat berfungsi dalam segala situasi yang ada termasuk dengan adanya perbedaan budaya. Dalam pelaksanaannya, karyawan perlu memiliki komitmen untuk dapat beradaptasi dan memahami budaya lain. Komitmen ini menjadikan karyawan konsisten untuk berusaha memenuhi tugasnya dan mencapai tujuan. Karyawan yang memiliki kecerdasan budaya akan lebih mudah berinteraksi dengan orang lain dalam pelaksanaan tugasnya

seperti negosiasi dengan orang yang berbeda budaya, memahami orang lain, dan meminimalisir terjadinya kesalahpahaman jika berinteraksi lintas budaya. Maka, karyawan harus berani atau berinisiatif untuk dapat menjalin komunikasi dengan orang lain yang berbeda budaya untuk dapat meningkatkan pemahamannya mengenai budaya. Hal ini memudahkan pekerjaan karyawan saat diharuskan bekerja dengan orang lain.

3. Efikasi diri memperkuat hubungan kecerdasan emosional dan komitmen organisasi. Efikasi diri yang tinggi dapat meningkatkan kecerdasan emosional karyawan dengan memudahkan karyawan mengontrol emosinya. Efikasi diri membuat karyawan percaya akan kemampuannya dalam mengatasi tugas serta hambatan. Hal ini memberikan karyawan merasa puas dengan hasil yang didapatkan dan menjadikan karyawan memiliki komitmen yang tinggi. Dengan begitu, karyawan harus memiliki efikasi diri untuk dapat menjalankan pekerjaan dengan baik dikarenakan kepercayaan diri akan memberikan kesadaran dalam diri bahwa karyawan tersebut dapat mengandalkan kemampuannya untuk mencapai tujuan organisasi serta mempunyai motivasi untuk terus bertahan di organisasi.
4. Efikasi diri memperkuat hubungan antara kecerdasan budaya terhadap komitmen organisasi. Efikasi diri memberikan karyawan kesediaan dalam berkomitmen menjalankan tugas dengan baik dan sesuai dengan organisasi. Efikasi diri yang tinggi menimbulkan rasa keyakinan pada karyawan saat melakukan interaksi antar budaya. Saat karyawan memiliki keyakinan, maka mereka dapat beradaptasi dengan segala situasi dikarenakan keyakinannya terhadap kemampuannya dalam beradaptasi. Oleh karena itu, karyawan harus

memiliki efikasi diri untuk dapat melakukan interaksi antar budaya dengan lancar serta karyawan harus dapat bekerja dalam lingkungan yang beragam untuk mencapai hasil yang memuaskan dalam pekerjaannya meskipun terdapat hambatan atau kesulitan.

5. Organisasi perlu menciptakan lingkungan kerja yang nyaman bagi karyawan dan organisasi perlu memberikan program pelatihan yang dapat diikuti oleh karyawan mengenai kecerdasan emosional dan kecerdasan budaya. Pelatihan yang dapat dilakukan seperti lokakarya, seminar, dan studi banding. Kecerdasan emosional dan kecerdasan budaya pada karyawan dapat meningkat seiring dengan meningkatnya kepercayaan diri dan keyakinan bahwa mereka mampu melakukan tugas tertentu dan menghasilkan tingkat komitmen yang lebih tinggi terhadap pekerjaan dan organisasi.

5.2. Keterbatasan Penelitian

Keterbatasan penelitian timbul karena penelitian hanya mencakup Pulau Jawa saja. Hasil dari penelitian belum mampu memperlihatkan akan adanya kesamaan jika dilakukan uji di pulau lain di Indonesia. Maka, perlu dilakukan penelitian lain dengan lokasi penelitian di luar Pulau Jawa. Selain itu, bisa menggunakan metode penelitian secara kualitatif yang dapat dilaksanakan dengan langsung mewawancarai sumber guna hasil penelitian yang lebih spesifik.

Pada penelitian selanjutnya diharapkan mampu berfokus pada perbedaan kecerdasan emosional, kecerdasan budaya, komitmen organisasi, dan efikasi diri di tingkat jabatan yang berbeda, seperti perbedaan antara manajer dan karyawan lini bawah sehingga akan mendapatkan hasil yang dapat memperkaya hasil penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Ma'ruf. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Aswaja. Yogyakarta. Pressindo.
- Allen, N. J., & Meyer, J. P. (1990). The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization. *The British Psychological Society*, 63, 1–18.
- AlMazrouei, H., & Zacca, R. (2021). Cultural intelligence as a predictor of expatriate managers turnover intention and creative self-efficacy. *International Journal of Organizational Analysis*, 29(1), 59–77. <https://doi.org/10.1108/IJOA-10-2019-1904>
- Anari, N. N. (2012). Teachers: Emotional intelligence, job satisfaction, and organizational commitment. *Journal of Workplace Learning*, 24(4), 256–269. <https://doi.org/10.1108/13665621211223379>
- Ashkanasy, N. M., & Daus, C. S. (2020). Emotional Intelligence in the Workplace. *The Wiley Encyclopedia of Personality and Individual Differences*.
- Bandura, A. (1994). *Encyclopedia of mental health* (Vol. 4). Academic Press. <http://www.des.emory.edu/mfp/BanEncy.html>
- Bandura, A. (1997). *Self-efficacy the exercise of control*. Freeman and Company.
- Bandura, A. (2006). Toward a Psychology of Human Agency. *Psychology of Human Agency*, 1(2).
- Bashaw, & Grant. (1994). Exploring the Distinctive Nature of Worka Commitment Their Relationship with Personal Characteristics, Job Performance and Propensity to Leave. *Journal of Personal Selling and Sales Management*, 14, 41–56.
- Bradley, R. L., Browne, B. L., & Kelley, H. M. (2017). *Examining the influence of self-efficacy and self-regulation in online learning measuring self-efficacy and self-regulation in online courses*.
- Caputo, A., Ayoko, O. B., & Amoo, N. (2018). The moderating role of cultural intelligence in the relationship between cultural orientations and conflict management styles. *Journal of Business Research*, 89, 10–20. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2018.03.042>
- Chen, L. (2017). Cultural Intelligence. *The International Encyclopedia of Intercultural Communication*.
- Chen, Z. X., Tsui, A. S., & Farh, J. L. (2002). Loyalty to supervisor vs. organizational commitment: Relationships to employee performance in China. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 75(3), 339–356. <https://doi.org/10.1348/096317902320369749>
- Chesnut, S. R. (2017). On the measurement of preservice teacher commitment: Examining the relationship between four operational definitions and self-efficacy beliefs. *Teaching and Teacher Education*, 68, 170–180. <https://doi.org/10.1016/j.tate.2017.09.003>

- Chigeda, F., Ndofirepi, T. M., & Steyn, R. (2022). Continuance in organizational commitment: The role of emotional intelligence, work-life balance support, and work-related stress. *Global Business and Organizational Excellence*, 42(1), 22–38. <https://doi.org/10.1002/joe.22172>
- Clarke, N., & Mahadi, N. (2017). The significance of mutual recognition respect in mediating the relationships between trait emotional intelligence, affective commitment and job satisfaction. *Personality and Individual Differences*, 105, 129–134. <https://doi.org/10.1016/j.paid.2016.09.028>
- Colomeischi, A. A., & Colomeischi, T. (2014). Teachers' Attitudes towards Work in Relation with Emotional Intelligence and Self-efficacy. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 159, 615–619. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2014.12.435>
- Cooper, D. R., & Schindler, P. S. (2014). Business Method Methods 12th Edition. In *Business Research Methods*.
- Davaei, M., Gunkel, M., Veglio, V., & Taras, V. (2022). The influence of cultural intelligence and emotional intelligence on conflict occurrence and performance in global virtual teams. *Journal of International Management*. <https://doi.org/10.1016/j.intman.2022.100969>
- Doan, T. T. T., Nguyen, L. C. T., & Nguyen, T. D. N. (2020). Emotional intelligence and project success: The roles of transformational leadership and organizational commitment. *Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 7(3), 223–233. <https://doi.org/10.13106/jafeb.2020.vol7.no3.223>
- Dolatshah, A., & Hosseini, G. (2015). The Relationship between Cultural Intelligence and Organizational Commitment and Burnout among Employees of the Arman Financial Institution. *Special Issue on New Dimensions in Economics, Accounting and Management*, 4(1). www.european-science.com
- Earley, P. C., & Ang, S. (2003). Cultural Intelligence: Individual Interactions Across Culture. *Academy of Management Review*, 489–502.
- Fallah, H., Jafariyan, H., & Savabieh, S. (2018). Investigation of Market Orientation and Self-Efficacy Effects on Sale Force Performance: Mediator Role of Sales Force Creativity and Innovation Implementation. *Journal of Relationship Marketing*, 17(3), 188–203. <https://doi.org/10.1080/15332667.2018.1440147>
- Gamble, J., & Huang, Q. (2008). Organizational commitment of Chinese employees in foreign-invested firms. *International Journal of Human Resource Management*, 19(5), 896–915. <https://doi.org/10.1080/09585190801993893>
- Gardner, H. (1983). The Theory of Multiple Intelligences. *The Theory of Multiple Intelligences*.
- Ghaniyy, A. Al, & Akmal, S. Z. (2018). Kecerdasan budaya dan penyesuaian diri dalam konteks sosial-budaya pada mahasiswa indonesia yang kuliah di luar negeri. *Jurnal Psikologi Ulayat*, 5(2). <https://doi.org/10.24854/jpu02018-179>

- Ghozali, Imam. 2013. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2018. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Goleman, D. (1998). *Working with emotional intelligence*. A Bantam Book.
- Hameli, K., & Ordun, G. (2022). The mediating role of self-efficacy in the relationship between emotional intelligence and organizational commitment. *European Journal of Management Studies*, 27(1), 75–97. <https://doi.org/10.1108/ejms-05-2021-0033>
- Kenny, M. E., & Claudius, M. (2020). Self-efficacy, Career. *The Wiley Encyclopedia of Personality and Individual Differences*, 3.
- Khalid, J., Khaleel, M., Ali, A. J., & Islam, M. S. (2018). Multiple dimensions of emotional intelligence and their impacts on organizational commitment and job performance. *International Journal of Ethics and Systems*, 34(2), 221–232. <https://doi.org/10.1108/IJOES-07-2017-0096>
- Kirk, B., Schutte, N., & Hine, D. (2009). Chapter 9: The role of emotional self-efficacy, emotional intelligence, and affect in workplace incivility and workplace satisfaction. *Research on Emotion in Organizations*, 5, 211–225. [https://doi.org/10.1108/S1746-9791\(2009\)0000005011](https://doi.org/10.1108/S1746-9791(2009)0000005011)
- Kitsios, F., Papageorgiou, E., Kamariotou, M., Perifanis, N. A., & Talias, M. A. (2022). Emotional intelligence with the gender perspective in health organizations managers. *Heliyon*, 8(11), e11488. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2022.e11488>
- Liu, E., & Huang, J. (2019). Occupational self-efficacy, organizational commitment, and work engagement. *Scientific Journal Publishers Limited*, 47(8).
- Liu, H., Hui, S., & Gu, J. (2018). What role does self-efficacy play in developing cultural intelligence from social media usage? *Electronic Commerce Research and Applications* .
- Lyons, P., & Bandura, R. (2019). Self-efficacy: core of employee success. *Development and Learning in Organizations*, 33(3), 9–12. <https://doi.org/10.1108/DLO-04-2018-0045>
- Mahesar, A. J., Khokhar, S., Hussain, A. K., & Sheikh, N. (2020). *Impact of Self-efficacy and Organizational Culture on Organizational Commitment of Bank Officers Gender Diversity in the Board of Directors of SOEs in Pakistan View project*. <https://doi.org/10.5281/zenodo.4396084>
- Masrek, M. N., Yuwinanto, H. P., Atmi, R. T., Soesantari, T., & Mutia, F. (2021). Cultural intelligence and job performance of academic librarians in Indonesia. *Journal of Academic Librarianship*, 47(5). <https://doi.org/10.1016/j.acalib.2021.102394>
- Miao, C., Humphrey, R. H., & Qian, S. (2018). A cross-cultural meta-analysis of how leader emotional intelligence influences subordinate task performance

- and organizational citizenship behavior. *Journal of World Business*, 53(4), 463–474. <https://doi.org/10.1016/j.jwb.2018.01.003>
- Miao, C., Humphrey, R. H., & Qian, S. (2020). The cross-cultural moderators of the influence of emotional intelligence on organizational citizenship behavior and counterproductive work behavior. *Human Resource Development Quarterly*, 31(2), 213–233. <https://doi.org/10.1002/hrdq.21385>
- Moon, T. (2013). The effects of cultural intelligence on performance in multicultural teams. *Journal of Applied Social Psychology*, 43(12), 2414–2425. <https://doi.org/10.1111/jasp.12189>
- Nam, K. A., & Park, S. (2019). Factors Influencing Job Performance: Organizational Learning Culture, Cultural Intelligence, and Transformational Leadership. *Performance Improvement Quarterly*, 32(2), 137–158. <https://doi.org/10.1002/piq.21292>
- Nguyen, A. M. T. D., Jefferies, J., & Rojas, B. (2018). Short term, big impact? Changes in self-efficacy and cultural intelligence, and the adjustment of multicultural and monocultural students abroad. *International Journal of Intercultural Relations*, 66, 119–129. <https://doi.org/10.1016/j.ijintrel.2018.08.001>
- Novitasari, D., Asbari, M., Wijaya, M. ., & Yuwono, T. (2020). Effect of organizational justice on organizational commitment: mediating role of intrinsic and extrinsic satisfaction?. *International Journal of Science and Management Studies (IJSMS)*, 3(3), 99–112.
- Orgambidez, A., Borrego, Y., & Vazquez, A. (2019). Self-efficacy and organizational commitment among Spanish nurses: The role of work engagement. *International Council of Nurses*, 66(3), 381–388.
- Pesch, R., & Bouncken, R. B. (2018). How to achieve benefits from diversity in international alliances: Mechanisms and cultural intelligence. *Global Strategy Journal*, 8(2), 275–300. <https://doi.org/10.1002/gsj.1167>
- Porter, L. W., Steers, R. M., Mowday, R. T., & Boulian, P. V. (1974). Organizational commitment, job satisfaction, and turnover among psychiatric technicians. In *Journal of Applied Psychology* (Vol. 59, Issue 5).
- Prentice, D. C. (2019). Managing service encounters with emotional intelligence. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 51, 344–351. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2019.07.001>
- Ramsey, J. R., Barakat, L. L., & Aad, A. A. (2014). Commitment to the Study of International Business and Cultural Intelligence: A Multilevel Model. *Journal of Teaching in International Business*, 25(4), 267–282. <https://doi.org/10.1080/08975930.2014.902349>
- Rastogi, R. (2009). Assessing The relation ship between emotional intelligence, occupational selfefficacy and organizational commitment Quality of work life View project Do high-performance HR practices augment OCBs? The role of psychological climate and work engagement View project. In *Article in*

- Journal of the Indian Academy of Applied Psychology*.
<https://www.researchgate.net/publication/285822107>
- Salavera, C., Usán, P., & Jarie, L. (2017). Emotional intelligence and social skills on self-efficacy in Secondary Education students. Are there gender differences? *Journal of Adolescence*, 60, 39–46.
<https://doi.org/10.1016/j.adolescence.2017.07.009>
- Santoso, Slamet. (2014). *Statistika Ekonomi Plus Aplikasi SPSS*. Ponorogo : Umpo Press.
- Salovey, P., & Mayer, J. (1990). Emotional intelligence. *Baywood Publishing Co*, 9(3), 185–211.
- Segal, L., & Coolidge, F. L. (2018). *Reliability*. Sage Publications
- Setiawan, L. (2021). The effect of emotional intelligence, organizational commitment on the team performance of hospital officers in South Sulawesi and Central Sulawesi province, Indonesia. *International Journal of Pharmaceutical and Healthcare Marketing*, 15(1), 64–82.
<https://doi.org/10.1108/IJPHM-04-2019-0028>
- Shan, J., Konishi, M., Pullin, P., & Lupina-Wegener, A. (2021). Effects of cultural intelligence on multicultural team effectiveness: The chain mediation role of common ingroup identity and communication quality. *Journal of Theoretical Social Psychology*, 5(4), 519–529. <https://doi.org/10.1002/jts5.115>
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sujarweni, V. Wiratna. (2015) *Metodologi Penelitian Bisnis & Ekonomi*, Cetakan Pertama. Yogyakarta: Pustaka Baru Press
- Syabarrudin, A., Eliyana, A., & Naimah, J. (2020). Does employees' self-efficacy drive their organizational commitment? *Systematic Reviews in Pharmacy*, 11(4), 135–141. <https://doi.org/10.31838/srp.2020.4.21>
- Turner, L. A., & Merriman, K. K. (2022). Cultural intelligence and establishment of organisational diversity management practices: An upper echelons perspective. *Human Resource Management Journal*, 32(2), 321–340.
<https://doi.org/10.1111/1748-8583.12407>
- Udayar, S., Fiori, M., & Bausseron, E. (2020). Emotional intelligence and performance in a stressful task: The mediating role of self-efficacy. *Personality and Individual Differences*, 156.
<https://doi.org/10.1016/j.paid.2019.109790>
- Wang, K. T., & Goh, M. (2020). Cultural Intelligence. *The Wiley Encyclopedia of Personality and Individual Differences*, IV.
- Warner, L. M., & Schwarzer, R. (2021). *Concepts Distinct From Self-Efficacy Beliefs Self-Efficacy and Health*.
- Wawrosz, P., & Jurásek, M. (2021). Developing Intercultural Efficiency: The Relationship between Cultural Intelligence and Self-Efficacy. *Social Sciences*, 10(8), 312. <https://doi.org/10.3390/socsci10080312>
- Wen, J., Huang, S. (Sam), & Hou, P. (2019). Emotional intelligence, emotional

labor, perceived organizational support, and job satisfaction: A moderated mediation model. *International Journal of Hospitality Management*, 81, 120–130. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2019.01.009>

Yuliara, I. M. (2016). Regresi Linear Berganda.

Yoon, D. Y., Han, S. hyun, Sung, M., & Cho, J. (2018). Informal learning, organizational commitment and self-efficacy: A study of a structural equation model exploring mediation. *Journal of Workplace Learning*, 30(8), 640–657. <https://doi.org/10.1108/JWL-02-2018-0034>

Zhang, Y., Huang, L., Duan, Y., & Li, Y. (2022). Are culturally intelligent professionals more committed to organizations? Examining Chinese expatriation in Belt & Road Countries. *Asia Pacific Journal of Management*, 39(3), 967–997. <https://doi.org/10.1007/s10490-020-09745-7>

Zhou, J., & George, J. M. (2003). Awakenng employee creativity: The role of leader emotional intelligence. *Leadership Quarterly*, 14(4–5), 545–568. [https://doi.org/10.1016/S1048-9843\(03\)00051-1](https://doi.org/10.1016/S1048-9843(03)00051-1)

Zhu, B., Chen, C. R., Shi, Z. Y., Liang, H. X., & Liu, B. (2016). Mediating effect of self-efficacy in relationship between emotional intelligence and clinical communication competency of nurses. *International Journal of Nursing Sciences*, 3(2), 162–168. <https://doi.org/10.1016/j.ijnss.2016.04.003>

