# ABSTRAK

Keberhasilan PT. Bank Panin Tbk mencapai sasaran strategis sangat bergantung dari dukungan, kontribusi, dan komitmen dari sumber daya manusia (SDM) yang berkualitas serta memiliki kompetensi yang tepat dalam memaksimalkan performa organisasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kecerdasan emosional karyawan, kinerja karyawan, dan seberapa besar pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan Departemen Telemarketing yang pada tahun 2017 ini kinerjanya mengalami penurunan dan keadaan kecerdasan emosionalnya berada dalam kategori cukup baik.

Penelitian ini termasuk dalam penelitian deskriptif dan kausal. Populasi penelitian ini adalah karyawan Departemen Telemarketing yang berjumlah 85 orang tetapi, perusahaan hanya membolehkan 70 orang untuk dijadikan responden. Penelitian ini menggunakan teknik sampling jenuh yang menjadikan seluruh anggota populasi menjadi sample penelitian. Analisis yang digunakan adalah analisis deskrptif dan analisis regresi linear sederhana.

Berdasarkan hasil analisis regresi linear sederhana kecerdasan emosional dapat meningkatkan kinerja sebesar 0,805. Secara parsial kecerdasan emosional berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan dengan nilai t hitung sebesar 7,059 dan signifikannya sebesar 0,000. Kecerdasan emosional berpengaruh terhadap kinerja karyawan sebesar 42,3% dan sisanya 57,7% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

**Kata Kunci: Kecerdasan Emosional, Kinerja Karyawan, Sumber Daya Manusia**