

# Penerapan *Emotional Intelligence* pada Pemimpin Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah

Ridwan Maulana & Tri Siwi Agustina

Departement of Management, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga, Jl. Airlangga 4-6 Surabaya, Indonesia

## ARTICLE INFO

### Keyword:

*Emotional Intelligence; Micro, Small, and Medium Enterprises (MSMEs), MSME Leaders, Apotek Medical Plus, Emotional Intelligence Implementation.*

### Kata Kunci:

Kecerdasan Emosional; Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM), Pemimpin UMKM, Apotek Medis Plus, Implementasi Kecerdasan Emosional.

### Corresponding author:

ridwan.maulana-  
2019@feb.unair.ac.id

Copyright © 2025 by Authors,  
Published by Perwira.

This is an open access article  
under the CC BY-SA License



## ABSTRACT

*This research explores the implementation of Emotional Intelligence among Micro, Small, and Medium Enterprises (MSMEs) leaders at Apotek Medical Plus. Through interviews and analysis, the study demonstrates that MSME leaders, such as the Finance Director as top manager and Pharmacist as first-level manager, have applied aspects of Emotional Intelligence, including self-awareness, self-regulation, motivation, empathy, and social skills. However, there remains room for improvement in this implementation. The research findings propose concrete steps for Apotek Medical Plus to enhance and maintain the application of Emotional Intelligence. These steps include fostering self-awareness through personal consultation sessions or anonymous surveys, cultivating self-regulation through mindfulness training, reinforcing motivation by providing career visions, deepening empathy through social activities, and enhancing social skills by attending seminars and receiving 360-degree feedback. These measures aim to ensure that the applied level of Emotional Intelligence can be sustained and even elevated for a better future.*

## SARI PATI

Penelitian ini mengeksplorasi penerapan Emotional Intelligence pada pemimpin Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) di Apotek Medical Plus. Melalui wawancara dan analisis, penelitian ini menunjukkan bahwa pemimpin UMKM, seperti Direktur Keuangan sebagai top manager dan Apoteker sebagai first level manager, telah menerapkan aspek-aspek Emotional Intelligence seperti self-awareness, self-regulation, motivation, empathy, dan social skills. Meskipun demikian, penerapan ini masih memiliki ruang untuk ditingkatkan. Hasil penelitian mengusulkan langkah-langkah konkret bagi Apotek Medical Plus untuk memperbaiki dan mempertahankan penerapan Emotional Intelligence, termasuk meningkatkan kesadaran diri melalui sesi konsultasi pribadi atau survei anonim, mengembangkan regulasi diri melalui pelatihan mindfulness, memperkuat motivasi dengan penyediaan visi karir, memperdalam empati melalui kegiatan sosial, dan meningkatkan keterampilan sosial melalui menghadiri seminar dan umpan balik 360 derajat. Langkah-langkah ini bertujuan untuk memastikan bahwa tingkat Emotional Intelligence yang sudah diterapkan dapat dipertahankan dan bahkan ditingkatkan untuk masa depan yang lebih baik.

## PENDAHULUAN

Dalam beberapa tahun terakhir, perbincangan mengenai emotional intelligence telah menjadi topik yang semakin menarik bagi para ahli. Emotional intelligence, yang diartikan sebagai kemampuan seseorang untuk mengenali, memahami, mengelola, dan mengekspresikan emosi diri sendiri, serta mampu memahami serta merespons emosi orang lain (Salovey & Mayer, 1990), telah menarik perhatian berbagai kalangan. Banyak penelitian telah menyoroti pentingnya emotional intelligence dalam berbagai aspek kehidupan. Sebagai contoh, dalam dunia pendidikan, peningkatan kemampuan emotional intelligence telah terbukti mendorong siswa untuk meraih prestasi akademik yang lebih tinggi (Estrada et al., 2021). Selain itu, hubungan positif juga terbukti antara emotional intelligence dengan kemampuan manajemen stres yang lebih baik (Fteiha & Awwad, 2020). Karena itu, perbincangan seputar emotional intelligence menjadi semakin menarik untuk dieksplorasi.

Dalam ranah bisnis, ketidakpastian merupakan hal yang pasti terjadi (Altig et al., 2022). Perubahan ini mencakup beberapa aspek, seperti perkembangan teknologi (Chuang & Huang, 2018), pergeseran preferensi pelanggan (Kuo et al., 2009), dan tingkat persaingan yang semakin ketat (Wijaya & Suasih, 2020). Semua ini berpotensi memberikan dampak langsung terhadap kelangsungan usaha, terutama pada sektor usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM). Data menunjukkan adanya peningkatan jumlah UMKM sebesar 1,28 juta pada tahun 2019 (lihat Gambar 1.1), yang naik sebesar 1,98% dibandingkan tahun sebelumnya menjadi 64,19 juta unit (Kementerian Koperasi dan UKM, 2019). Dalam konteks ini, strategi untuk mencapai kesuksesan di tengah persaingan, salah satunya, adalah dengan memaksimalkan potensi dari pemimpin UMKM.

Wirausaha, dalam konteks ini, adalah individu yang mengelola atau menjalankan usaha mikro, kecil, dan menengah dengan karakter, motivasi, serta keterampilan yang memadai (Agustina, 2019). Mereka tidak hanya sekadar pemilik, tetapi juga

individu yang memiliki peran sentral dalam mengarahkan bisnis mereka, termasuk dalam pengambilan keputusan strategis dan memastikan kelancaran operasional. Dalam sebuah studi, emotional intelligence terbukti menjadi faktor penentu dalam meningkatkan peluang sukses wirausaha (Mortan et al., 2014). Di dalam lingkungan UMKM, pemimpin tidak hanya berinteraksi dengan karyawan, melainkan juga dengan pelanggan, pemasok, dan mitra bisnis lainnya. Tingkat emotional intelligence yang tinggi pada pemimpin dapat mencerminkan tingkat empati yang lebih baik, memfasilitasi hubungan sosial yang lebih baik pula (Trigueros et al., 2020).

Tidak dapat diabaikan bahwa pemimpin UMKM harus memiliki kemampuan untuk memahami dan mengelola emosi dengan baik. Konflik, baik internal maupun eksternal, dapat timbul dalam pengelolaan UMKM, dan dalam konteks ini, emotional intelligence menjadi kunci untuk memahami akar masalah dan mencari solusi yang memuaskan untuk menyelesaikan konflik tersebut. Kemampuan untuk memahami kondisi emosional karyawan juga bisa menjadi sumber inspirasi dan motivasi, yang pada gilirannya dapat meningkatkan produktivitas mereka. Dalam situasi ketidakpastian sektor UMKM, pemimpin dengan emotional intelligence cenderung lebih adaptif dan mampu melihat tantangan sebagai peluang. Hal ini memungkinkan mereka untuk mengidentifikasi peluang baru dan mengambil keputusan yang tepat bahkan di bawah tekanan.

Oleh karena itu, kehadiran emotional intelligence menjadi sangat penting bagi pemimpin UMKM. Kesadaran diri, refleksi, pelatihan, dan pembinaan menjadi aspek penting untuk meningkatkan emotional intelligence pada pemimpin UMKM. Dengan keahlian tersebut, pemimpin UMKM dapat menciptakan lingkungan kerja yang produktif, membangun hubungan yang kuat dengan karyawan dan pelanggan, serta siap menghadapi berbagai tantangan bisnis demi pertumbuhan UMKM. Keseluruhan, emotional intelligence menjadi atribut yang tak terabaikan dalam meraih kesuksesan

sebagai seorang pemimpin UMKM.

## METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam studi ini adalah pendekatan kualitatif dengan menggunakan studi kasus. Pendekatan ini melibatkan interpretasi dan pendekatan natural terhadap fenomena yang dipelajari, dengan tujuan untuk eksplorasi dan pemahaman mendalam terhadap pengalaman subjektif individu atau kelompok. Pengumpulan data primer dilakukan melalui wawancara dengan direktur keuangan dan apoteker dari Apotek Medical Plus, sedangkan data sekunder bersumber dari literatur terkait topik penelitian. Penelitian menggunakan pendekatan eksplanatoris dengan tujuan menganalisis dan memberikan penjelasan mendalam terhadap fenomena yang terjadi, fokus pada perilaku individu, atribut, tindakan, dan interaksi. Ruang lingkup penelitian meliputi lima komponen *emotional intelligence* pada pemimpin UMKM dan teknik validitas data menggunakan triangulasi sumber dan triangulasi teori untuk mengevaluasi keakuratan dan kredibilitas data. Analisis data kualitatif dilakukan melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan untuk memberikan gambaran mendalam terhadap penerapan *emotional intelligence* di Apotek Medical Plus. Berikut dilampirkan pertanyaan kepada narasumber, antara lain:

1. Pernah gak ngerasa stress di kerjaan? Kalo pernah, kenapa sih penyebabnya?
2. Ketika ada karyawan yang memberikan saran terkait kebijakan yang telah Anda buat agar lebih berdampak baik, bagaimana cara Anda merespons-nya?
3. Ketika Anda ngerasa stress atau kecewa, gimana sih cara Anda menghadapi situasi tersebut?
4. Gimana sih cara Anda handle pressure dan tetap ngambil keputusan sesuai dengan nilai yang Anda anut?
5. Gimana sih cara Anda menginspirasi dan memotivasi tim, terutama saat bisnis lagi turun?
6. Gimana sih cara Anda untuk tetap termotivasi dalam pekerjaan?

7. Gimana sih cara Anda menunjukkan kepedulian terhadap kebutuhan dan kekhawatiran yang dialami oleh karyawan?
8. Gimana sih cara Anda mengapresiasi karyawan ketika berhasil mencapai suatu hal?
9. Gimana sih cara Anda menjalin hubungan dengan karyawan, distributor, dan berbagai pihak yang berhubungan dengan Apotek Medical Plus?
10. Apakah Anda pernah membimbing karyawan ketika memberikan sebuah tugas? Apabila pernah, bagaimana cara Anda membimbing karyawan tersebut?

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### *Self-awareness*

Dalam konteks penelitian ini, wawancara dengan direktur keuangan Apotek Medical Plus, Uci, menunjukkan pentingnya *self-awareness* dalam mengelola kekecewaan dalam pekerjaan. Uci mengakui bahwa sumber stresnya seringkali berasal dari situasi yang tidak memenuhi ekspektasinya, menandakan kesadaran diri yang kuat terhadap akar penyebab emosi negatif. Responsnya yang terbuka terhadap saran karyawan menegaskan kebijaksanaan emosionalnya. Namun, terdapat potensi pengembangan lebih lanjut dalam memperdalam pengaruh emosinya pada orang di sekitarnya dan mendapatkan perspektif yang berharga untuk pengembangan pribadinya.

Selain itu, dari wawancara dengan Rizki Diah Mardini atau Kiki, seorang first-level manager di Apotek Medical Plus, terlihat bahwa *self-awareness* memainkan peran penting dalam memahami stress dari ketidaksesuaian antara ekspektasi dan kenyataan kerja. Responsnya yang terbuka terhadap masukan dari timnya menunjukkan bahwa ia memahami pentingnya mendengarkan masukan dari beragam perspektif, mencerminkan *self-awareness* yang kuat. Namun, disarankan untuk meningkatkan keterampilan mendengarkan dan

penerimaan terhadap umpan balik melalui latihan khusus untuk memperkuat kemampuan tersebut.

Penelitian ini menegaskan bahwa pengembangan *self-awareness* merupakan aspek penting dalam meningkatkan Emotional Intelligence pada pemimpin sekolah. Temuan dari wawancara dengan para pemimpin sekolah menggarisbawahi pentingnya kesadaran diri dalam mengelola emosi, merespons dengan bijaksana terhadap situasi, dan membuka diri terhadap beragam perspektif untuk pengembangan pribadi dan profesional yang lebih baik.

### **Self-regulation**

Pentingnya *self-regulation*, salah satu aspek dari teori Goleman, tercermin dalam strategi yang digunakan oleh responden, seperti Uci dan Kiki. Uci, Direktur Keuangan Apotek Medical Plus, menunjukkan kemampuan dalam mengatasi kekecewaan dengan pendekatan diam dan fokus pada solusi. Meskipun demikian, diperlukan pengembangan lebih lanjut dalam meningkatkan *self-regulation*, dengan praktik meditasi untuk membantu mengelola emosi secara lebih tenang. Sementara Kiki, Apoteker di Apotek Medical Plus, mempraktekkan *self-regulation* dengan menjaga ketenangan, menghindari reaksi impulsif, dan mengambil langkah-langkah terorganisir dalam menanggapi situasi stres. Namun, masih ada ruang untuk peningkatan dalam *self-awareness* dan pengelolaan emosi dengan memperdalam pemahaman pola emosional dan pelatihan khusus dalam menghadapi tekanan.

Penelitian ini menggarisbawahi perlunya pengembangan keterampilan *self-regulation* dalam konteks manajemen emosi di lingkungan pendidikan. Hal ini menekankan pentingnya praktik meditasi, pencatatan pengalaman harian, serta pelatihan khusus untuk meningkatkan pengelolaan emosi dan keterampilan *self-regulation*. Rekomendasi pengembangan diri ini dapat membantu dalam menangani kemarahan, tekanan, dan perubahan organisasional yang tiba-tiba dengan

lebih efektif. Selain itu, penguatan keterampilan *self-regulation* juga dapat menciptakan lingkungan kerja yang lebih produktif dan positif di tengah tekanan yang muncul dalam konteks pendidikan.

Dalam mengelola emosi di lingkungan administrasi pendidikan, aspek *self-regulation* dari teori kecerdasan emosional Goleman memainkan peran penting. Temuan dari wawancara dengan Uci dan Kiki menunjukkan bahwa penggunaan pendekatan diam, berfokus pada solusi, dan menjaga ketenangan adalah strategi yang digunakan untuk mengelola emosi dan tekanan. Namun, terdapat potensi pengembangan lebih lanjut dalam menggali pola emosional dan meningkatkan *self-awareness* melalui praktik meditasi, pencatatan pengalaman harian, dan pelatihan khusus dalam mengelola tekanan dan perubahan yang mendadak. Dalam konteks pendidikan, pengembangan keterampilan *self-regulation* ini penting untuk menciptakan lingkungan kerja yang lebih produktif dan positif bagi administrator.

### **Motivation**

Penelitian ini menggali peran motivasi dalam konteks kecerdasan emosional dengan merujuk pada teori Goleman, terutama dalam aspek memotivasi orang lain. Temuan dari berbagai narasumber menunjukkan bahwa pengakuan terhadap pencapaian dan umpan balik positif merupakan elemen penting dalam motivasi. Pendekatan penghargaan atas kinerja dan pencapaian, seperti yang dijelaskan oleh sejumlah administrator, mencerminkan pemahaman akan kebutuhan akan pengakuan dan dorongan positif. Uci, seorang direktur keuangan, menyoroti pentingnya pendekatan personal dan empatik terhadap timnya. Meskipun demikian, saran untuk meningkatkan efektivitasnya melalui sesi *feedback* individu menawarkan kemungkinan untuk memberikan motivasi yang lebih personal dan sesuai dengan kebutuhan individu dalam tim.

Selain itu, respons dari Rizqi Diah Mardini atau Kiki, seorang Apoteker dan first-level manager di Apotek

Medical Plus, mencerminkan implementasi prinsip-prinsip motivasi Goleman. Kiki memfokuskan upayanya pada meningkatkan kualitas layanan dan memberikan semangat kepada timnya untuk menonjolkan kelebihan toko serta praktek link selling. Meskipun demikian, ada potensi untuk lebih mengoptimalkan strategi ini dengan mengatur target peningkatan layanan pelanggan dengan metode SMART. Terdapat juga potensi pengembangan sistem pengakuan dan reward guna meningkatkan motivasi karyawan atas kontribusi positif dan pencapaian.

Hasil penelitian ini menggambarkan implementasi motivasi dalam konteks kecerdasan emosional dengan memperhatikan pentingnya pengakuan, dorongan positif, dan fokus pada tujuan yang terukur. Meskipun berbagai strategi motivasi telah diterapkan, masih terbuka ruang untuk meningkatkan efektivitasnya dengan pendekatan yang lebih personal dan terukur serta melalui pengembangan sistem pengakuan untuk memperkuat motivasi intrinsik karyawan. Hal ini menegaskan bahwa memahami motivasi sebagai bagian dari kecerdasan emosional adalah langkah krusial dalam menciptakan lingkungan kerja yang produktif dan memperkuat kontribusi positif individu dalam sebuah organisasi.

### **Empathy**

Studi ini mengungkapkan peran vital *empathy* dalam konteks *Emotional Intelligence*, mengacu pada teori Goleman. Uci, seorang direktur keuangan, menunjukkan pemahaman yang kuat terhadap kesadaran emosional dengan cara memberikan penghargaan kepada karyawan melalui bonus dan momen makan bersama. Upayanya dalam menciptakan ikatan sosial di dalam timnya memperdalam relasi antar anggota tim, namun terdapat peluang untuk meningkatkan empati dengan terlibat secara aktif dalam kegiatan sosial bersama karyawan. Ini dapat memberikan wawasan yang lebih mendalam terhadap kehidupan pribadi dan nilai-nilai individu, yang berpotensi memperkuat hubungan emosional di dalam tim.

Pendekatan Uci menekankan bagaimana empati berperan penting dalam membentuk hubungan yang kokoh antara pemimpin dan karyawan. Melalui pemberian penghargaan finansial dan pengembangan hubungan personal, Uci menciptakan lingkungan di mana karyawan merasa dihargai dan didengar. Untuk meningkatkan kemampuan empatinya, Uci dapat lebih proaktif dalam memahami kebutuhan emosional dan psikologis karyawan dengan melaksanakan sesi one-on-one secara rutin.

Di sisi lain, Kiki, seorang first-level manager di Apotek Medical Plus, menunjukkan pemahaman mendalam tentang *empathy* dengan menyediakan waktu untuk berkomunikasi secara personal dengan karyawan dan membahas masalah-masalah yang mereka hadapi. Meskipun strategi ini efektif dalam membangun hubungan, diusulkan agar dilakukan secara rutin dengan menjadwalkan diskusi reguler untuk menciptakan lingkungan kerja yang lebih mendukung. Langkah-langkah Kiki dalam memberikan apresiasi melalui ucapan terima kasih dan acara makan bersama menunjukkan pemahaman yang kuat akan *empathy*. Namun, dengan mengadakan sesi berbagi cerita khusus untuk tiap karyawan, diharapkan dapat memberikan dukungan lebih dalam dan membangun semangat dalam timnya untuk tetap produktif.

### **Social Skills**

Dalam konteks penelitian mengenai *Emotional Intelligence* dengan fokus pada *social skills*, Uci menampilkan kemampuan interpersonal yang kuat melalui pendekatannya yang personal dan santai dalam berkomunikasi dengan mitra bisnis dan karyawan. Meskipun telah menunjukkan kemampuan yang baik, Uci dapat mempertimbangkan ekspansi jaringan sosialnya dengan lebih aktif terlibat dalam kegiatan industri atau seminar guna memperdalam koneksi dengan pemangku kepentingan yang belum terjangkau. Pendekatan Uci dalam membimbing karyawan menyoroti kecerdasan emosional yang tinggi,

memanfaatkan komunikasi santai dan terbuka untuk menciptakan iklim kerja yang positif. Meskipun demikian, integrasi lebih lanjut dari strategi komunikasi efektif seperti menyelenggarakan pertemuan tim rutin dapat memperkuat kemampuan sosialnya dalam memelihara hubungan positif di antara anggota timnya.

Sementara itu, Kiki juga memperlihatkan pemahaman yang baik tentang pentingnya komunikasi yang efektif dalam menjalin hubungan dengan para pemangku kepentingan, termasuk karyawan, distributor, dan mitra lainnya. Namun, ia dapat mempertimbangkan evaluasi yang lebih terstruktur seperti umpan balik 360 derajat secara rutin untuk meningkatkan kemampuan interpersonalnya. Pendekatan Kiki dalam membimbing karyawan terlihat komprehensif dengan memberikan pelatihan awal dan terus mendorong partisipasi aktif karyawan dalam diskusi terbuka. Meskipun sudah cukup baik, penerapan pengujian pengetahuan dan pelayanan obat secara berkala kepada karyawan dapat memperkuat lingkungan kerja yang memiliki standar tinggi dan memastikan pelayanan terbaik bagi pelanggan di Apotek Medical Plus.

Dari wawancara dan pengamatan terhadap Uci dan

Kiki, terlihat bahwa mereka telah menggunakan *social skills* dengan baik dalam konteks pekerjaan mereka. Namun, terdapat potensi untuk peningkatan dengan memperluas jaringan sosial, memperdalam komunikasi efektif, dan menyediakan ruang untuk partisipasi aktif karyawan guna menciptakan lingkungan kerja yang lebih dinamis dan produktif.

## KESIMPULAN

Dalam penelitian mengenai Penerapan Emotional Intelligence pada Pemimpin Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah di Apotek Medical Plus, disimpulkan bahwa meskipun Pemimpin Usaha seperti Rizqi Suci Maulida (Uci) dan Rizki Diah Mardini (Kiki) telah menerapkan Emotional Intelligence dengan baik, implementasinya belum optimal. Kedua pemimpin tersebut menunjukkan indikasi penerapan *emotional intelligences*, termasuk *self-awareness*, *self-regulation*, *motivation*, *empathy*, dan *social skills*, yang secara potensial dapat meningkatkan keputusan yang lebih bijaksana, respon yang lebih terukur dalam situasi sulit, menciptakan lingkungan kerja yang nyaman, memperkuat hubungan tim, dan memperluas jaringan serta posisi perusahaan dalam pasar.

---

## REFERENSI

---

Agustina, T. S. (2019). *Kewirausahaan di Era Revolusi Industri 4.0*.

Altig, D., Barrero, J. M., Bloom, N., Davis, S. J., Meyer, B., & Parker, N. (2022). Surveying business uncertainty. *Journal of Econometrics*, 231(1), 282–303.

Castro, F., Gomes, J., & De Sousa, F. C. (2012). Do Intelligent Leaders Make a Difference? The Effect of a Leader's Emotional Intelligence on Followers' Creativity: *Do Intelligent Leaders Make a Difference? Creativity and Innovation Management*, 21(2), 171–182.

Clarke, N. (2010). Emotional intelligence abilities and their relationships with team processes. *Team Performance Management: An International Journal*, 16(1/2), 6–32.



- Daft, R. L. (2017). *Management* (12th edition). Cengage Learning.
- Doan, T. T. T., & Nguyen, T. D. N. (2020). Emotional Intelligence and Project Success: The Roles of Transformational Leadership and Organizational Commitment. *The Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 7(3), 223–233.
- Estrada, M., Monferrer, D., Rodríguez, A., & Moliner, M. Á. (2021). Does Emotional Intelligence Influence Academic Performance? The Role of Compassion and Engagement in Education for Sustainable Development. *Sustainability*, 13(4), 1721.
- Fteiha, M., & Awwad, N. (2020). Emotional intelligence and its relationship with stress coping style. *Health Psychology Open*, 7(2), 205510292097041.
- Goleman, D. (1999). What makes a leader? *Clinical Laboratory Management Review: Official Publication of the Clinical Laboratory Management Association*, 13(3), 123–131.
- Goleman, D. (2005). *Emotional intelligence* (10th anniversary trade pbk. ed). Bantam Books.
- Goleman, D. (2011). *Leadership: The power of emotional intelligence: selected writings* (1st digital ed). More Than Sound.
- Khassawneh, O., Mohammad, T., Ben-Abdallah, R., & Alabidi, S. (2022). The Relationship between Emotional Intelligence and Educators' Performance in Higher Education Sector. *Behavioral Sciences*, 12(12), 511.
- Mayer, J. D., Caruso, D. R., & Salovey, P. (1999). *Emotional Intelligence Meets Traditional Standards for an Intelligence*. *Intelligence*, 27(4), 267–298.
- Moleong, L. J. (2007). *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Remaja Rosdakarya.
- Northouse, P. G. (2015). *Leadership: Theory and practice* (Seventh Edition). SAGE Publications, Inc.
- Qu, S. Q., & Dumay, J. (2011). *The Qualitative Research Interview*. *Qualitative Research in Accounting & Management*, 8(3), 238–264.
- Salovey, P., & Mayer, J. D. (1990). Emotional Intelligence. *Imagination, Cognition and Personality*, 9(3), 185–211.
- Sarfiah, S., Atmaja, H., Univesitas Tidar, & Verawati, D. (2019). UMKM Sebagai Pilar Membangun Ekonomi Bangsa. *Jurnal REP (Riset Ekonomi Pembangunan)*, 4(2), 1–189.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). *Research methods for business: A skill-building approach* (Seventh edition). John Wiley & Sons.
- Srica, V. (2008). *Social Intelligence and Project Leadership*. 189–200.

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. CV Alfabeta.

Trigueros, R., Sanchez-Sanchez, E., Mercader, I., Aguilar-Parra, J. M., López-Liria, R., Morales-Gázquez, M. J., Fernández-Campoy, J. M., & Rocamora, P. (2020). *Relationship between Emotional Intelligence, Social Skills and Peer Harassment. A Study with High School Students. International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(12), 4208.

Yin, R. K. (2003). *Case study research: Design and methods* (3rd ed). Sage Publications.

Yin, R. K. (2014). *Case study research: Design and methods* (5<sup>th</sup> edition). SAGE.