

## ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya mengeksplorasi faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan pada industri jasa keuangan di era digital. Perkembangan teknologi dan transformasi digital telah mengubah dinamika kerja, sehingga diperlukan pemahaman mendalam tentang bagaimana sistem kerja dan kecerdasan emosional digital dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Fokus penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi pengaruh *High Performance Work System* dan *Digital Emotional Intelligence* terhadap kinerja karyawan di Bank BJB Kantor Cabang Utama Bandung, sebagai representasi industri perbankan yang tengah menghadapi tantangan digitalisasi.

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh *High Performance Work System* dan *Digital Emotional Intelligence* terhadap kinerja karyawan, baik secara individu maupun simultan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif asosiatif dengan metode survei untuk mengumpulkan data. Sebanyak 86 karyawan tetap Bank BJB Kantor Cabang Utama Bandung menjadi responden dalam penelitian ini, dipilih melalui teknik non-probability sampling. Data yang dikumpulkan kemudian dianalisis menggunakan analisis deskriptif dan regresi linier berganda untuk menguji hubungan antara variabel-variabel yang diteliti.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *High Performance Work System* berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, sedangkan *Digital Emotional Intelligence* tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan. Namun secara simultan kombinasi *High Performance Work System* dan *Digital Emotional Intelligence* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan. Temuan ini menunjukkan bahwa meskipun *Digital Emotional Intelligence* secara individu tidak berdampak langsung, interaksinya dengan *High Performance Work System* dapat menciptakan efek sinergis yang meningkatkan kinerja.

Kontribusi penelitian ini terletak pada pemahaman baru mengenai peran *High Performance Work System* dan *Digital Emotional Intelligence* dalam industri perbankan di era digital. Penelitian ini memberikan wawasan bagi manajemen bank dalam mengoptimalkan sistem kerja serta mengintegrasikan aspek kecerdasan emosional digital ke dalam strategi pengembangan sumber daya manusia.

Sebagai saran untuk penelitian selanjutnya, disarankan untuk menguji *Digital Emotional Intelligence* sebagai variabel moderator untuk melihat apakah *Digital Emotional Intelligence* memperkuat atau meningkatkan hubungan antara *High Performance Work System* dan kinerja karyawan.

Kata kunci: *High-Performance Work Systems, Digital Quotient, Digital Emotional Intelligence, Employee Performance, Bank BJB.*