

## **Improving Employee Performance Through Emotional Intelligence As An Intervening Variable (Study Of KPP Madya Dua Semarang Employees)**

### **Peningkatan Kinerja Pegawai Melalui Kecerdasan Emosional Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Pegawai KPP Madya Dua Semarang)**

**Dian Nur Afianto<sup>1\*</sup>, Yuli Budiati<sup>2</sup>, Nunik Kusnilawati<sup>3</sup>**  
Magister Manajemen, Universitas Semarang, Semarang<sup>1,2,3</sup>  
[dian.afianto32@gmail.com](mailto:dian.afianto32@gmail.com)

\*Corresponding Author

---

#### **ABSTRACT**

*This research aims to analyze the influence of work family conflict and work stress on employee performance both directly and through emotional intelligence as mediation for employees of KPP Madya Dua Semarang. The population used in this research were all employees of KPP Madya Dua Semarang, while the research sample used was employees who were married or married, using purposive sampling techniques, the total research sample was 107 employees. The data collection method uses a questionnaire, with the data analysis technique used is a Structural Equation Model (SEM) based on Partial Least Square (PLS). The research results showed that work family conflict and work stress had a significant negative effect on emotional intelligence. Work family conflict and work stress have a negative and significant effect on employee performance, while emotional intelligence has a positive and significant effect on employee performance. The results of the mediation test showed that emotional intelligence can significantly mediate the influence of work family conflict and work stress on employee performance*

**Keywords:** Work Family Conflict, Stres Kerja, Kecerdasan Emosional, dan Kinerja Pegawai

#### **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *work family conflict* dan stres kerja terhadap kinerja pegawai baik secara langsung maupun melalui kecerdasan emosional sebagai mediasi pada pegawai KPP Madya Dua Semarang. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai KPP Madya Dua Semarang, sedangkan sampel penelitian yang digunakan adalah pegawai yang sudah menikah atau berumah tangga, dengan menggunakan teknik *purposive sampling*, diperoleh jumlah sampel penelitian sebanyak 107 pegawai. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner, dengan teknik analisis data yang digunakan adalah *Structural Equation Model (SEM)* berbasis *Partial Least Square (PLS)*. Hasil penelitian diperoleh bahwa *work family conflict* dan stres kerja berpengaruh negatif signifikan terhadap kecerdasan emosional. *Work family conflict* dan stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja pegawai, sedangkan kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Hasil uji mediasi diperoleh bahwa kecerdasan emosional secara signifikan dapat memediasi pengaruh *work family conflict* dan stres kerja terhadap kinerja pegawai

**Kata Kunci:** Work Family Conflict, Stres Kerja, Kecerdasan Emosional, Dan Kinerja Pegawai.

#### **1. Pendahuluan**

Direktorat Jenderal Pajak (DJP) sebagai lembaga pemerintahan yang bertanggung jawab dalam mencari pendapatan untuk memenuhi kebutuhan negara melalui sumber pajak. DJP memiliki fungsi utama merumuskan kebijakan perpajakan, melaksanakan kebijakan tersebut, mengembangkan norma, standar, prosedur, dan kriteria terkait perpajakan, memberikan bimbingan teknis dan evaluasi, serta mengelola administrasi perpajakan. Sebagai bagian dari Kementerian Keuangan, DJP menjadi salah satu instansi pemerintah terbesar dengan jumlah 500 lebih unit kantor operasional dan sekitar 42.000 pegawai yang

terdistribusi di berbagai wilayah Indonesia. Para pegawai DJP memiliki tugas penting dalam menjalankan pengamanan pendapatan dari pajak, yang terus meningkat setiap tahunnya. Dalam rangka menjalankan fungsinya dengan lebih optimal, DJP sangat terkait dengan keberadaan SDM yang dimiliki (Tamar *et al.*, 2022).

Sumber Daya Manusia (SDM) sebagai komponen krusial dalam organisasi. Potensi pengembangan dan peningkatan kinerja SDM mendukung pencapaian tujuan organisasi. SDM berperan menciptakan lingkungan kerja ramah yang membangun relasi positif antara karyawan dan manajemen. Departemen SDM memegang peran krusial, sehingga memahami pentingnya SDM berarti mengenali peran penting departemen tersebut. Pemahaman yang baik akan pentingnya SDM dalam organisasi, membuat peran Departemen SDM semakin krusial (Aniversari, 2022).

Setiap organisasi harus dapat menjaga keseimbangan antara kemajuan teknologi yang terus berkembang dan struktur kelembagaan yang semakin modern, serta pengadaan SDM yang berkualitas. Adanya integrasi antara ketiga aspek tersebut dalam suatu organisasi, akan dapat menjaga keberlangsungan dari organisasi. Keberhasilan suatu entitas sangat bergantung pada kualitas SDM yang dimilikinya. Perhatian terhadap prestasi para anggota tim merupakan aspek yang krusial bagi suksesnya suatu organisasi. Pasalnya, keberhasilan SDM dalam suatu entitas dapat diukur melalui pencapaian kinerja yang optimal. Ketika anggota tim mampu mencapai kinerja yang optimal, maka keunggulan organisasi pun akan semakin meningkat (Nurkhayati & Khasbulloh, 2023).

Kinerja pegawai merujuk pada hasil pekerjaan yang mencakup aspek kualitas dan jumlah, yang berhasil diperoleh oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang telah dibebankan kepadanya (Mangkunegara, 2019). Kinerja pegawai berperan penting dalam meraih tujuan organisasi. Hal ini membuat pimpinan organisasi perlu memberikan perhatian khusus pada kinerja pegawainya. Kinerja yang tinggi memungkinkan pegawai tersebut memberikan kontribusi optimal, agar dapat memastikan pencapaian tujuan. Organisasi harus meningkatkan kinerja pegawai, mengingat kinerja pegawai akan menjadi faktor kunci kesuksesan dalam mencapai tujuan organisasi.

Kajian mengenai kinerja pegawai pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Madya Dua Semarang. Upaya peningkatan kinerja pegawai dalam Kantor Pelayanan Pajak Madya Dua Semarang masih menemui berbagai macam permasalahan. Permasalahan kinerja pegawai dalam KPP Madya Dua Semarang sebagai isu yang kompleks dan berdampak langsung pada efektivitas dan efisiensi layanan. Apabila dilihat dari angka indek capaian kinerja, hanya indikator pengelolaan keuangan yang optimal yang masih mendapat nilai capaian dibawah angka 100 yaitu 99,12, sedangkan untuk sembilan Indikator Kinerja Utama (IKU) sudah mendapat indeks capaian kerja lebih dari 100. Nilai indeks capaian yang tinggi menunjukkan jika pegawai sudah memberikan kinerja yang optimal. Akan tetapi, yang menjadi permasalahan adalah dalam KPP Madya Dua Semarang, target kerja yang diberikan oleh pimpinan bukan hanya 100%, melainkan harus bisa mencapai angka 120% sebagaimana dimaksudkan dalam ND-37/PJ/2012 tentang Penyampaian Sasaran Strategis (SS), Indikator Kinerja Utama (IKU), dan Manual IKU serta Penyusunan Kontrak Kinerja Kemenkeu-Two sampai dengan Kemenkeu-Five Unit Vertikal di Lingkungan Direktorat Jenderal Pajak Tahun 2022. Nilai tersebut diberikan selain karena penilaian ditingkat atas merupakan akumulasi penilaian ditingkat bawah tapi juga pimpinan berharap jika pegawai di KPP Madya Dua Semarang dapat mencapai visi dan misi dari organisasi, bahkan lebih mudah untuk mencapai tujuan yang sudah ditetapkan.

KPP Madya Dua Semarang akan menghadapi tekanan untuk menciptakan kinerja pegawai yang optimal guna meningkatkan kinerja organisasi menjadi lebih baik. Hal ini

bertujuan agar setiap organisasi dapat menjalankan pekerjaannya dengan lebih efektif dan efisien, sehingga dapat mewujudkan tujuan yang sudah ditentukan. Ada beberapa faktor yang memengaruhi kinerja pegawai, antara lain *work family conflict* (Nugrahaningsih & Irmawati, 2022), stres kerja dan kecerdasan emosional (Sari & Saputra, 2022).

Tuntutan dan tekanan kerja yang terjadi dalam suatu instansi pemerintah salah satunya adalah dalam Kantor Pelayanan Pajak (KPP), dimana seiring berkembangnya waktu maka pekerjaan yang harus diatasi dan diselesaikan oleh seorang karyawan akan semakin banyak. Hal ini mengakibatkan munculnya *work family conflict* yang tercipta karena adanya peran ganda dari seorang pegawai, serta timbulnya stres kerja yang dirasakan pegawai tersebut mengingat banyaknya beban kerja yang diterima. Oleh sebab itu, kecerdasan emosional sangat penting bagi pegawai, karena pegawai yang cerdas secara emosional mampu menangani peristiwa yang tidak diinginkan dengan cara yang efektif untuk menghasilkan hasil yang diinginkan. Kecerdasan emosional sangat penting bagi pegawai dalam mengelola urusan rutin mereka dengan cara artistik untuk memenuhi situasi dan menghadapi kejadian yang tidak diinginkan yang berkaitan dengan kekhawatiran pegawai tentang masa kerja profesional yang secara langsung mempengaruhi kinerja yang efektif. Pegawai yang cerdas secara emosional diharapkan dapat menyelesaikan permasalahannya secara efektif terkait dengan *work family conflict* dan stres kerja yang berujung pada stres psikologis (Sari & Saputra, 2022).

Penelitian tentang dampak *work family conflict* dan stres kerja pada kinerja pegawai sudah pernah dilaksanakan oleh beberapa peneliti terdahulu. Dari beberapa riset tersebut memperlihatkan suatu fenomena *research gap* yaitu hasil riset dari Novitasari & Asbari (2020), Siallagan et al., (2020), Nugrahaningsih & Irmawati (2022), dan Amer et al., (2023) yang menyatakan *Work family conflict* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, berbeda dengan Siahaan (2018), Vernia & Senen (2022) dan Nurkhayati & Khasbulloh (2023) yang menyatakan *Work family conflict* berdampak positif tetapi tak signifikan pada kinerja karyawan. Hasil riset dari Alam (2020), Idris et al., (2020), Sulastri & Onsardi (2020), Menuh et al., (2022), dan Sari & Saputra (2022) yang menemukan jika stres kerja berdampak negatif dan signifikan pada kinerja pegawai, namun berlawanan dengan hasil penelitian Aniversari (2022), Usmani et al., (2022), dan Nurkhayati & Khasbulloh (2023) yang menyatakan Stres kerja memiliki efek positif tetapi tidak signifikan pada kinerja pegawai.

*Work family conflict* dan stres kerja tidak selalu memiliki pengaruh signifikan pada kinerja pegawai, sehingga harus ada variabel yang berfungsi sebagai mediasi yang dapat mendukung variabel tersebut agar berpengaruh terhadap kinerja pegawai. Kinerja yang baik membutuhkan kemampuan pegawai dalam mengelola *work family conflict* dan stres kerja dengan kemampuannya untuk mengelola emosi seseorang. Kemampuan tersebut biasanya disebut sebagai kecerdasan emosional, yang diartikan sebagai kapabilitas mengenali emosi dirinya sendiri dan juga orang lain, serta kapabilitas untuk mendorong dirinya sendiri, dan kapabilitas untuk mengolah perasaan yang ada dalam dirinya serta dalam hubungannya dengan individu lainnya (Goleman, 2018).

Kecerdasan emosional sebagai variabel intervening juga didukung dari adanya hasil riset yang dilaksanakan oleh Amer et al., (2023) yang mengemukakan jika adanya kecerdasan emosional dapat memediasi atau mempunyai fungsi sebagai variabel intervening antara dampak *work family conflict* pada kinerja pegawai. Hasil dari riset yang dilakukan Idris et al., (2020) dan Sari & Saputra (2022) yang mengemukakan dengan adanya kecerdasan emosional dapat memediasi atau menjadi variabel intervening dari dampak stres kerja pada kinerja pegawai.

Pegawai dengan kecerdasan emosional (EQ) yang baik mungkin lebih cenderung membuat atribusi yang lebih sehat terkait dengan hasil kerja mereka. Pegawai tersebut dapat lebih mudah mengatasi kegagalan, tidak menyalahkan orang lain atau situasi, dan mencari cara untuk memperbaiki diri. Pegawai dengan EQ tinggi mungkin lebih mungkin diberikan atribusi positif dalam hal kontribusi mereka terhadap kesuksesan tim atau perusahaan. Secara keseluruhan, teori atribusi dapat membantu menjelaskan bagaimana kecerdasan emosional individu berkontribusi pada penilaian dan atribusi terkait dengan kinerja karyawan. Karyawan yang mempunyai kecerdasan emosional yang baik akan menghasilkan atribusi yang lebih positif terhadap kinerja mereka, yang pada gilirannya dapat memotivasi mereka untuk meningkatkan kinerja lebih lanjut.

### **Pengaruh *Work Family Conflict* terhadap Kecerdasan Emosional**

*Work family conflict* dapat dijelaskan sebagai bentuk konflik peran yang umumnya terkait dengan persyaratan waktu yang diperlukan untuk keluarga, serta tekanan yang timbul dari lingkungan keluarga yang dapat menghambat kinerja karyawan dalam menjalankan tanggung jawabnya terhadap pekerjaan (Wahab *et al.*, 2019). *Work family conflict* terhadap kecerdasan emosional adalah suatu dinamika di mana konflik antara tuntutan pekerjaan dan keluarga dapat mempengaruhi kemampuan individu dalam mengenali, memahami, mengelola, dan menggunakan emosi secara efektif. *Work-family conflict* dapat terjadi saat tuntutan tugas pekerjaan berbenturan dengan tuntutan peran keluarga, menyebabkan stres dan ketidakseimbangan dalam menjalankan peran. *Work family conflict* yang tinggi dialami oleh individu, dapat menurunkan kecerdasan emosionalnya (Amer *et al.*, 2023).

*Work-family conflict* dapat mengakibatkan beban psikologis, yang pada gilirannya dapat mengganggu kemampuan individu dalam mengenali, memahami, mengelola, dan menggunakan emosi secara efektif. Hasil penelitian Siahaan (2018) menyatakan jika *work family conflict* yang tinggi dapat berdampak negatif pada kecerdasan emosional. Hasil penelitian Amer *et al.*, (2023) mengemukakan *work family conflict* berdampak negatif pada kecerdasan emosional yang berarti dengan tingginya *work family conflict* akan menurunkan kecerdasan emosional. Dari penjelasan itu, hipotesis yang diajukan:

H1 : *Work family conflict* berpengaruh terhadap kecerdasan emosional.

### **Pengaruh Stres Kerja terhadap Kecerdasan Emosional**

Stres kerja ialah situasi ketegangan yang dapat memberikan pengaruh pada emosi, proses berpikir, serta kondisi seseorang (Hasibuan, 2019). Stres yang semakin tinggi dialami pegawai, akan kesulitan untuk menghadapi situasi kerja. Tingkat stres kerja yang tinggi dialami pegawai, semakin rendah kemampuan kecerdasan emosionalnya. Hal ini dikarenakan dengan tingkat stres kerja yang tinggi dapat mengganggu kemampuan individu dalam mengenali, memahami, mengelola, dan menggunakan emosi secara efektif. Stres kerja akan dapat mempengaruhi keseimbangan emosi dan kemampuan individu untuk berinteraksi dengan lebih baik dan untuk mengelola situasi emosional yang kompleks.

Hasil riset yang dilakukan oleh Idris *et al.*, (2020) mengemukakan jika tingkat stres kerja yang semakin tinggi akan menurunkan tingkat kecerdasan emosional pegawai, sehingga menunjukkan ada dampak negatif dari peningkatan stres kerja terhadap kecerdasan emosional. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Sari & Saputra (2022) menunjukkan dengan semakin tinggi stres kerja memberikan pengaruh negatif signifikan terhadap tingkat kecerdasan emosional. Dari penjelasan tersebut, hipotesis yang diajukan adalah:

H2 : Stres kerja berpengaruh terhadap kecerdasan emosional.

### **Pengaruh *Work Family Conflict* terhadap Kinerja Pegawai**

*Work conflict family* adalah konflik yang timbul akibat seseorang menjalankan dua atau lebih peran yang bertentangan secara simultan (Nugrahaningsih & Irmawati, 2022). *Work-family conflict* sebagai jenis konflik peran di mana persyaratan dari pekerjaan dan keluarga saling berlawanan dan sulit untuk diselaraskan, dan ini terjadi ketika individu menghadapi kesulitan dalam memenuhi tuntutan pekerjaan karena pengaruh dari tanggung jawab keluarga, pada situasi ini terdapat tekanan dan ketidakseimbangan antara peran pekerjaan dan peran keluarga yang mengganggu kinerja dan keseimbangan antara aspek profesional dan pribadi dalam kehidupan seorang pegawai. Konflik antara tuntutan peran kerja dan peran keluarga mengganggu keseimbangan dan fokus karyawan, yang akhirnya memengaruhi pelaksanaan tugas kerjanya (Novitasari & Asbari, 2020).

Hasil penelitian yang dilakukan Novitasari & Asbari (2020) mengemukakan dengan semakin tinggi *work family conflict* dapat menurunkan kinerja, artinya jika *work family conflict* berdampak negatif terhadap kinerja pegawai. Hasil penelitian Siallagan et al., (2020) menyatakan dengan tingginya tingkat *work family conflict* berdampak negatif pada kinerja pegawai. Hal tersebut penelitian diperkuat dengan hasil penelitian Nugrahaningsih & Irmawati (2022) dan Amer et al., (2023) yang menyatakan jika *work family conflict* berdampak negatif juga signifikan pada kinerja pegawai. Dari penjelasan tersebut, hipotesis yang diajukan adalah:

H3 : *Work family conflict* berpengaruh terhadap kinerja pegawai.

### **Pengaruh Stres Kerja terhadap Kinerja Pegawai**

Stres kerja juga diartikan sebagai ketegangan yang menghasilkan ketidakseimbangan kondisi psikologis seorang karyawan, disebabkan oleh beban kerja yang berlebihan dan tekanan yang tidak proporsional dari tanggung jawab pekerjaan yang diberikan oleh perusahaan. Hal ini dapat menimbulkan reaksi emosional seperti ketidakstabilan emosi, peningkatan tekanan darah, kecemasan, kesulitan tidur, dan gangguan saluran pencernaan (Aniversari, 2022). Tingkat stres kerja yang tinggi dapat mengganggu kemampuan, konsentrasi, dan motivasi pegawai dalam melaksanakan tugas pekerjaan dengan efektif dan efisien. Stres yang berkelanjutan dapat memengaruhi efektivitas dan efisiensi kerja, serta kualitas dan produktivitas kerja pegawai. Hal ini menggambarkan dengan tingginya stres kerja akan menurunkan kinerja yang dihasilkan oleh pegawai (Menuh et al., 2022).

Hasil penelitian Alam (2020) mengemukakan dengan tingginya tingkat stres kerja yang dirasakan oleh pegawai memiliki dampak negatif pada kinerja pegawai. Hasil penelitian Idris et al., (2020) menyatakan jika adanya stres kerja yang dirasakan oleh seorang pegawai akan berdampak negatif pada peningkatan kinerja pegawai. Hasil dari penelitian Sulastri & Onsardi (2020) yang mengungkapkan jika adanya stres kerja dari pegawai akan mampu memberikan efek negatif pada kinerja yang dihasilkan. Hal ini didukung melalui hasil riset dari Menuh et al., (2022), dan Sari & Saputra (2022) yang mengemukakan jika stres kerja berdampak negatif signifikan pada kinerja pegawai. Dari penjelasan tersebut, hipotesis yang diajukan yaitu:

H4 : Stres kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai.

### **Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Pegawai**

Kecerdasan emosional yang tinggi dapat meningkatkan kemampuan pegawai dalam mengelola emosi, berkomunikasi dengan efektif, dan berinteraksi secara positif dengan teman kerja maupun atasan. Hal ini memengaruhi kualitas dan produktivitas kerja mereka. Pegawai yang mempunyai kecerdasan emosi dapat menghadapi setiap tantangan dan akan memiliki tanggung jawab, meningkatkan produktivitas, serta optimis dalam menghadapi

serta menyelesaikan tugas kerjanya, dan pada akhirnya akan mampu meningkatkan kinerja yang dihasilkan (Vernia & Senen, 2022).

Hasil penelitian Idris et al., (2020) yang mengemukakan dengan kecerdasan emosional yang semakin tinggi dipunyai oleh pegawai akan berdampak positif pada meningkatnya kinerja pegawai. Hasil dari riset yang dilakukan Siallagan et al., (2020) menyatakan bahwa tingginya tingkat kecerdasan emosional yang dipunyai oleh pegawai akan memberikan pengaruh terhadap peningkatan kinerja pegawai. Hasil penelitian Sari & Saputra (2022) menyatakan tingginya tingkat kecerdasan emosional mampu membuat kinerja pegawai semakin meningkat. Hal ini didukung dengan hasil riset Vernia & Senen (2022) dan Amer et al., (2023) yang menyatakan kecerdasan emosional berdampak positif serta signifikan pada kinerja pegawai. Dari penjelasan tersebut, hipotesis yang diajukan yaitu:  
H5 : Kecerdasan emosional berpengaruh terhadap kinerja pegawai.

#### **Kecerdasan Emosional memediasi Pengaruh Work Family Conflict terhadap Kinerja Pegawai**

Konflik dalam lingkungan kerja seringkali timbul ketika karyawan dihadapkan pada situasi yang memerlukan mereka untuk membuat keputusan sulit antara pekerjaan dan urusan pribadi. Kecerdasan emosional memegang peran yang sangat penting dalam cara individu mengelola konflik tersebut. Tingkat kecerdasan emosional yang tinggi pada seorang karyawan cenderung membuatnya lebih mampu mengenali dan memahami emosi mereka sendiri selama situasi konflik, serta dapat mengempati terhadap emosi orang lain yang terlibat dalam konflik tersebut. Pegawai yang memperlihatkan kecerdasan emosional yang tinggi juga mampu mengelola emosi mereka secara efektif. Pegawai dapat menjaga ketenangan dalam situasi konflik, menghindari reaksi berlebihan secara emosional, dan mampu berpikir secara rasional dalam mencari solusi untuk masalah yang dihadapi. Pegawai yang mempunyai tingkat kecerdasan emosional semakin tinggi cenderung lebih kompeten untuk mengatasi konflik dengan cara yang produktif. Karyawan yang dapat menjaga keseimbangan antara tuntutan pekerjaan dan kehidupan pribadi mereka, pada akhirnya dapat meningkatkan kinerja secara menyeluruh. Hasil riset Siahaan (2018) dan Amer et al., (2023) menyatakan kecerdasan emosional mampu memediasi efek konflik kerja terhadap kinerja pegawai. Dari penjelasan di atas, hipotesis yang diajukan yaitu:

H6 : Kecerdasan emosional dapat memediasi pengaruh konflik kerja terhadap kinerja karyawan.

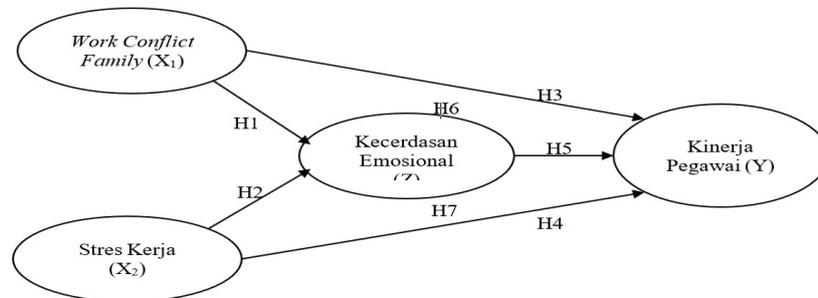
#### **Kecerdasan Emosional memediasi Pengaruh Stres Kerja terhadap Kinerja Pegawai**

Kecerdasan emosional memberikan kemampuan kepada karyawan untuk mengidentifikasi dan memahami emosi mereka sendiri dengan lebih baik. Ketika karyawan dapat mengenali perasaan stres atau kecemasan yang timbul dalam lingkungan kerja, memiliki kapasitas untuk mengelola emosi tersebut dengan lebih efisien. Hal ini membantu mengurangi ketidakpastian dan kebingungan yang sering muncul bersamaan dengan stres. Pegawai yang mempunyai kecerdasan emosional tinggi bisa merancang strategi untuk mengatasi stres, seperti teknik-teknik relaksasi, meditasi, atau berolahraga. Karyawan juga dapat menjaga diri mereka agar tidak terlalu bereaksi terhadap situasi-situasi yang menekan, dan mampu mempertahankan ketenangan. Kecerdasan emosional juga berkaitan dengan kemampuan menghadapi tantangan dan rintangan. Karyawan yang mempunyai kecerdasan emosional tinggi bisa mempunyai lebih banyak alat dan strategi untuk mengatasi stres di tempat kerja, sehingga mereka tidak merasa cemas atau terjebak dalam situasi yang menekan. Melalui integrasi kecerdasan emosional, perusahaan dapat membantu karyawan dalam menghadapi tekanan dengan lebih efektif, meningkatkan kesejahteraan psikologis

mereka, dan pada akhirnya, meningkatkan kinerja mereka secara keseluruhan. Hasil penelitian Idris et al., (2020) dan Sari & Saputra (2022) yang menjelaskan jika kecerdasan emosional mampu memediasi efek stres kerja pada kinerja pegawai. Dari penjelasan tersebut, hipotesis yang diajukan yaitu

H7 : Kecerdasan emosional dapat memediasi pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan.

Kerangka pemikiran akan memberikan gambaran mengenai pengaruh langsung dari *Work Family Conflict* dan stres kerja pada kinerja pegawai dan juga tak langsung melalui kecerdasan emosional. Kerangka pemikiran teoritis yaitu:



**Gambar 1. Kerangka Pemikiran Teoritis**

## 2. Metode Penelitian

Jenis penelitian yang dipakai kali ini yaitu *explanatory research* dengan tujuan guna mengungkapkan dan menggambarkan hubungan antara variabel-variabel yang diteliti, ser ta mencari pemahaman yang lebih mendalam tentang sebab-akibat di antara variabel-variabel tersebut. Sumber data memainkan peran penting dalam penelitian karena menentukan jenis dan metode pengumpulan data yang dipakai. Pada riset kali ini, sumber datanya yaitu data primer, yang diambil secara langsung oleh peneliti dari sumber aslinya (Sugiyono, 2019).

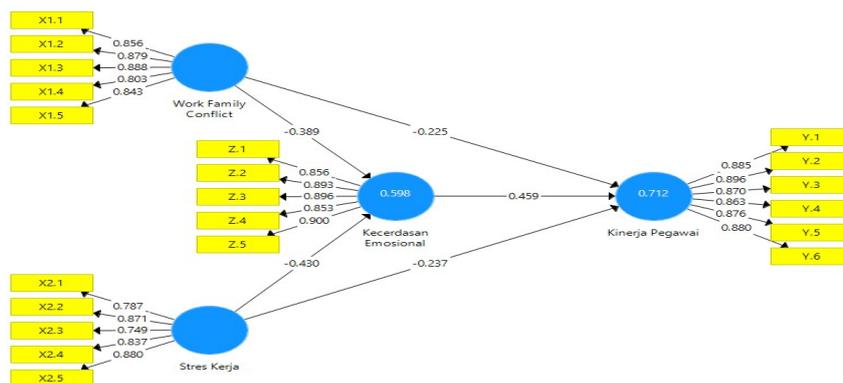
Populasi yang dipakai pada riset kali ini yaitu semua pegawai KPP Madya Dua Semarang dengan jumlah 114 orang pegawai. Teknik sampling yang dipakai yaitu teknik *purposive sampling*, dengan kriteria-kriteria penentuan sampel yang digunakan yaitu pegawai KPP Madya Dua Semarang tidak termasuk pimpinan kantor dan peneliti, dan pegawai yang sudah menikah, diperoleh jumlah sampel yang akan dipakai pada riset kali ini sebesar 107 responden

Variabel yang dipakai antara lain *Work Family Conflict* (X1) yang diukur dengan indikator konflik antara waktu pekerjaan keluarga, ketegangan emosional antara peran pekerjaan keluarga, ketidakpuasan dalam menyelesaikan tugas secara bersamaan, kesulitan dalam memenuhi tuntutan secara bersamaan, interferensi antara peran secara bersamaan (Vernia & Senen, 2022). Stres kerja (X2) yang diukur dengan indikator waktu kerja, beban kerja, kondisi fisik atau kesehatan, wewenang atau tanggung jawab, dan tekanan kerja (Aniversari, 2022).

Kecerdasan emosional (Z), yang diukur dengan indikator kemampuan mengelola emosi sendiri, penggunaan emosi dalam pengambilan keputusan, kemampuan mengelola konflik emosional, empati, motivasi emosional (Goleman, 2018). Kinerja pegawai (Y) yang ditunjukkan dari indikator kualitas kerja, kuantitas kerja, ketepatan waktu, efektivitas kerja, kemandirian kerja, dan komitmen kerja (Robbins & Judge, 2018).

Metode analisis data ppada riset ini akan memakai analisis deskriptif dan analisis inferensial dengan memanfaatkan bantuan program SamrtPLS versi 24.0. analisis deskriptif menggunakan teknik nilai indeks, sedangkan analisis inferensial memakai cara *Structural Equation Model (SEM)* berbasis *Partial Least Square (PLS)*.

### 3. Hasil Dan Pembahasan



**Gambar 2. Full Model Struktural (Outer Model)**

Uji validitas konvergen dengan *outer model* pada gambar diatas diperoleh nilai *loading factor* dari masing-masing indikator setiap variabel lebih besar dari 0,70. Hasil ini dapat disimpulkan jika setiap indikator dari masing-masing variabel *work family conflict*, stres kerja, kecerdasan emosional, dan kinerja pegawai dapat dikatakan valid. Berdasarkan hasil analisis diperoleh nilai *Average Variant Extracted (AVE)* masing-masing variabel *work family conflict*, stres kerja, kecerdasan emosional, dan kinerja pegawai lebih besar dari 0,5. Hasil tersebut dapat disimpulkan jika pengukur dari masing-masing variabel sudah dikatakan valid. Hasil uji reliabilitas diperoleh besarnya nilai *cronbach's alpha* dan *composite reliability* dari masing-masing variabel *work family conflict*, stres kerja, kecerdasan emosional, dan kinerja pegawai lebih besar dari 0,70. Artinya bahwa setiap variabel yang digunakan dapat dikatakan reliabel, sehingga sudah memenuhi syarat untuk diteliti. Hal tersebut dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 1. Uji Validitas dan Reliabilitas**

|                      | Cronbach's Alpha | Composite Reliability | Average Variance Extracted (AVE) |
|----------------------|------------------|-----------------------|----------------------------------|
| Work Family Conflict | 0,907            | 0,931                 | 0,730                            |
| Stres Kerja          | 0,883            | 0,915                 | 0,683                            |
| Kecerdasan Emosional | 0,927            | 0,945                 | 0,774                            |
| Kinerja Pegawai      | 0,941            | 0,953                 | 0,771                            |

Sumber: Data primer diolah, 2023.

#### Hasil Uji Hipotesis

Hasil uji hipotesis secara parsial mengenai pengaruh *work family conflict* dan stres kerja terhadap kecerdasan emosional, serta pengaruh *work conflict family*, stres kerja, dan kecerdasan emosional terhadap kinerja pegawai dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

**Tabel 2. Hasil Uji Hipotesis**

|      | Original Sample (O) | Sample Mean (M) | Standard Deviation (STDEV) | T Statistics ( O/STDEV ) | P Values |
|------|---------------------|-----------------|----------------------------|--------------------------|----------|
| Work | -0,389              | -0,388          | 0,107                      | 3,625                    | 0,000    |

|   | Original<br>Sample<br>(O) | Sample<br>Mean<br>(M) | Standard<br>Deviation<br>(STDEV) | T<br>Statistics<br>( O/STDEV ) | P<br>Values |
|---|---------------------------|-----------------------|----------------------------------|--------------------------------|-------------|
| Family<br>Conflict -><br>Kecerdasan<br>Emosional    |                           |                       |                                  |                                |             |
| Stres Kerja<br>-><br>Kecerdasan<br>Emosional        | -0,430                    | -0,434                | 0,111                            | 3,881                          | 0,000       |
| Work<br>Family<br>Conflict -><br>Kinerja<br>Pegawai | -0,225                    | -0,229                | 0,104                            | 2,170                          | 0,030       |
| Stres Kerja<br>-> Kinerja<br>Pegawai                | -0,237                    | -0,238                | 0,111                            | 2,133                          | 0,033       |
| Kecerdasan<br>Emosional<br>-> Kinerja<br>Pegawai    | 0,459                     | 0,458                 | 0,125                            | 3,689                          | 0,000       |

Sumber : Data primer diolah, 2023.

Nilai *t statistic* dari pengaruh *work family conflict* terhadap kecerdasan emosional lebih besar daripada nilai *t* tabel yaitu  $3,625 > 1,96$ , dan nilai *P values* 0,000 lebih kecil dari 0,05. Hasil ini dapat disimpulkan jika hipotesis satu (H1) yang menyatakan bahwa *work family conflict* berdampak terhadap kecerdasan emosional dapat diterima. Nilai *t statistic* dari pengaruh stres kerja terhadap kecerdasan emosional lebih besar daripada nilai *t* tabel yaitu  $3,881 > 1,96$ , dan nilai *P values* 0,000 lebih kecil dari 0,05. Hasil ini dapat disimpulkan jika hipotesis dua (H2) yang menyatakan bahwa stres kerja berdampak terhadap kecerdasan emosional dapat diterima.

Nilai *t statistic* dari pengaruh *work family conflict* terhadap kinerja pegawai lebih besar daripada nilai *t* tabel yaitu  $2,170 > 1,96$ , dan nilai *P values* 0,030 lebih kecil dari 0,05. Hasil ini dapat disimpulkan jika hipotesis tiga (H3) yang menyatakan bahwa *work family conflict* berpengaruh terhadap kinerja pegawai dapat diterima. Nilai *t statistic* dari pengaruh stres kerja terhadap kinerja pegawai lebih besar daripada nilai *t* tabel yaitu  $2,133 > 1,96$ , dan nilai *P values* 0,033 lebih kecil dari 0,05. Hasil ini dapat disimpulkan jika hipotesis empat (H4) yang menyatakan bahwa stres kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai dapat diterima. Nilai *t statistic* dari pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja pegawai lebih besar daripada nilai *t* tabel yaitu  $3,689 > 1,96$ , dan nilai *P values* 0,000 lebih kecil dari 0,05. Hasil ini dapat disimpulkan jika hipotesis lima (H5) yang mengemukakan jika kecerdasan emosional berdampak pada kinerja pegawai dapat diterima.

### Hasil Uji Mediasi

Uji mediasi akan dilihat dari nilai koefisien jalur. Hasil analisis jalur dari pengaruh *work family conflict* dan stres kerja terhadap kinerja pegawai melalui kecerdasan emosional adalah sebagai berikut:

Tabel 3. Hasil Uji Mediasi

|   | Original<br>Sample<br>(O) | Sample<br>Mean<br>(M) | Standard<br>Deviation<br>(STDEV) | T<br>Statistics<br>( O/STDEV ) | P<br>Values |
|---|---------------------------|-----------------------|----------------------------------|--------------------------------|-------------|
| Work Family Conflict -<br>><br>Kecerdasan Emosional<br>-> Kinerja Pegawai | -0,179                    | -0,177                | 0,067                            | 2,650                          | 0,008       |
| Stres Kerja -><br>Kecerdasan Emosional<br>-> Kinerja Pegawai              | -0,197                    | -0,199                | 0,076                            | 2,602                          | 0,010       |

Sumber : Data primer diolah, 2023.

Hasil analisis diperoleh besarnya nilai *t statistics* dari uji mediasi variabel *work family conflict* terhadap kinerja pegawai melalui kecerdasan emosional lebih besar dari nilai *t* tabel 2,650 > 1,96 dan *p values* 0,008 lebih kecil dari 0,05. Hasil ini dapat disimpulkan jika hipotesis enam (H6) yang menyatakan kecerdasan emosional dapat memediasi pengaruh *work conflict family* terhadap kinerja pegawai dapat diterima.

Nilai *t statistics* dari uji mediasi variabel stres kerja terhadap kinerja pegawai melalui kecerdasan emosional lebih besar dari nilai *t* tabel 2,602 > 1,96 dan *p values* 0,010 lebih kecil dari 0,05. Hasil ini dapat disimpulkan jika hipotesis tujuh (H7) yang menyatakan kecerdasan emosional dapat memediasi pengaruh stres kerja terhadap kinerja pegawai dapat diterima.

### Pembahasan

Hasil analisis diperoleh *work family conflict* berdampak negatif serta signifikan pada kecerdasan emosional. Hasil tersebut mengindikasikan jika beban konflik antara pekerjaan dan keluarga memainkan peran penting dalam menentukan tingkat kecerdasan emosional yang dimiliki oleh pegawai KPP Madya Dua Semarang. Ketika konflik antara pekerjaan dan keluarga berkurang, pegawai cenderung mempunyai kapabilitas yang lebih efektif dalam pengelolaan emosi, berempati terhadap orang lain, serta mampu menangani situasi dengan lebih baik di lingkungan kerja. Oleh sebab itu, dengan memperhatikan dan mengurangi *work family conflict*, KPP Madya Dua Semarang dapat memfasilitasi pengembangan kecerdasan emosional pegawai. Hasil ini selaras dengan teori *work family conflict* yang menunjukkan bahwa tekanan atau konflik yang muncul dari tuntutan-tuntutan yang saling bersaing antara peran di tempat kerja dan peran di rumah dapat mengakibatkan kondisi psikologis yang kurang baik pada individu. Hal ini kemudian dapat mengganggu keseimbangan emosional, kognitif, dan perilaku seseorang, termasuk kemampuan untuk mengelola emosi atau kecerdasan emosional. Hal ini berarti Pegawai yang mengalami tingkat konflik yang rendah antara pekerjaan dan keluarga cenderung memiliki kecenderungan yang lebih tinggi untuk mengelola emosi dengan lebih efektif, karena mereka mungkin memiliki lebih banyak sumber daya psikologis yang tersedia untuk fokus pada tugas-tugas emosional mereka, sehingga dapat meningkatkan kecerdasan emosional pegawai (Siahaan, 2018). Hasil ini selaras hasil riset Siahaan (2018) dan Amer et al., (2023) yang mengemukakan *work family conflict* berdampak negatif pada kecerdasan emosional.

Hasil analisis diperoleh jika stres kerja berdampak negatif serta signifikan akan kecerdasan emosional. Hasil ini mengindikasikan jika stres kerja memberikan peran penting dalam menentukan tingkat kecerdasan emosional yang dimiliki oleh pegawai KPP Madya Dua Semarang, sehingga dengan menurunkan tingkat stres kerja, pegawai lebih mumpuni tingkat kecerdasan emosional yang semakin tinggi. Stres kerja yang tinggi dapat mengganggu

keseimbangan emosional dan kognitif pegawai, menghambat kemampuan mereka dalam mengelola emosi, serta mereduksi kapasitas untuk menyelesaikan tugas dengan baik. Hal ini menunjukkan pengurangan stres kerja menjadi krusial bagi pengembangan kecerdasan emosional pegawai. KPP Madya Dua Semarang harus dapat mempertimbangkan strategi untuk mengelola dan mengurangi stres kerja bagi pegawainya, agar pegawai akan lebih mampu menghadapi tekanan kerja dan memiliki kemampuan emosional yang lebih baik. Stres kerja dapat mengganggu keseimbangan emosional seseorang, mempengaruhi kemampuan mereka dalam memahami, mengelola, dan bereaksi terhadap emosi, yang merupakan aspek inti dari kecerdasan emosional. Pegawai yang mengalami tingkat stres kerja yang rendah cenderung mempunyai kecondongan lebih tinggi untuk memiliki kecerdasan emosional yang lebih baik. Pegawai mungkin mampu mengatasi tekanan, menyeimbangkan emosi, serta lebih fleksibel dalam menghadapi situasi-situasi yang menantang secara emosional Idris et al., (2020). Hasil ini selaras dengan hasil riset Idris et al., (2020) dan Sari & Saputra (2022) yang menyatakan stres kerja memberikan pengaruh negatif signifikan terhadap tingkat kecerdasan emosional.

Hasil analisis diperoleh jika *work family conflict* berdampak negatif serta signifikan akan kinerja pegawai. Hasil ini mengindikasikan apabila *work family conflict* memainkan peran penting terhadap kinerja pegawai, sehingga harus menggarisbawahi pentingnya keseimbangan antara kehidupan kerja dan kehidupan pribadi pegawai. *Work family conflict* dapat memengaruhi kinerja pegawai KPP Madya Dua Semarang. Ketika pegawai mengalami konflik antara tuntutan pekerjaan dan kebutuhan keluarga, dapat mengurangi fokus, energi, dan motivasi pegawai dalam bekerja. Konflik ini bisa mereduksi ketersediaan mental dan emosional yang dibutuhkan untuk tugas-tugas pekerjaan, mengakibatkan penurunan kualitas kinerja. KPP Madya Dua Semarang perlu mempertimbangkan kebijakan yang mendukung keseimbangan kerja dan kehidupan pribadi pegawai, sehingga akan meminimalisir *work family conflict* pegawainya. Dengan meminimalisir *work family conflict*, KPP Madya Dua Semarang dapat mewujudkan iklim kerja yang mendukung dan memelihara kinerja pegawai yang semakin optimal. Pegawai yang mengalami *work family conflict* yang tinggi mungkin menghadapi kesulitan dalam menyeimbangkan tuntutan-tuntutan dari pekerjaan dan keluarga. Hal ini dapat mengakibatkan stres yang dapat mengganggu fokus, motivasi, dan produktivitas mereka di tempat kerja (Nugrahaningsih & Irmawati, 2022). Hasil ini telah mendukung hasil penelitian Novitasari & Asbari (2020), Siallagan et al., (2020), Nugrahaningsih & Irmawati (2022) dan Amer et al., (2023) yang menyatakan jika *work family conflict* berdampak negatif serta signifikan pada kinerja pegawai.

Hasil analisis diperoleh jika stres kerja berdampak negatif serta signifikan pada kinerja pegawai. Hasil ini mengindikasikan jika stres kerja yang dialami pegawai KPP Madya Dua Semarang memiliki fungsi penting dalam memaksimalkan kinerja pegawai, sehingga pegawai KPP Madya Dua Semarang harus memperhatikan pentingnya mengelola stres kerja pada lingkungan instansi tersebut. Ketika pegawai mengalami stres yang tinggi, akan cenderung mengalami penurunan fokus, kreativitas, dan energi dalam menjalankan tugas-tugas pekerjaan mereka. Hal ini bisa mengurangi efisiensi dan efektivitas dalam pekerjaan sehari-hari, bahkan berpotensi menyebabkan peningkatan kesalahan dan kelelahan. Oleh sebab itu, penting bagi KPP Madya Dua Semarang untuk memperhatikan faktor-faktor yang dapat mengurangi stres di lingkungan kerja. Hal ini karena dengan meminimalkan tingkat stres kerja, organisasi bisa menciptakan lingkungan yang mendukung kesejahteraan dan kinerja yang lebih baik bagi pegawai KPP Madya Dua Semarang. Pegawai yang mengalami stres kerja yang tinggi mungkin menghadapi kesulitan dalam menjaga produktivitas, fokus, atau kualitas kerja yang optimal. Stres yang berlebihan dapat mengganggu kemampuan mereka untuk menyelesaikan tugas dengan efisien, mengambil keputusan yang baik, dan berinteraksi secara efektif di lingkungan kerja (Sari & Saputra, 2022). Hasil ini telah

mendukung hasil penelitian Alam (2020), Idris et al., (2020), Sulastri & Onsardi (2020), Menuh et al., (2022), dan Sari & Saputra (2022) yang menyatakan stres kerja berdampak negatif signifikan akan kinerja pegawai.

Hasil analisis diperoleh jika kecerdasan emosional berdampak positif dan signifikan akan kinerja pegawai. Hasil ini mengindikasikan jika kecerdasan emosional memainkan fungsi yang semakin penting untuk memengaruhi tingkat kinerja yang dihasilkan oleh pegawai KPP Madya Dua Semarang. Pegawai yang mempunyai kecerdasan emosional tinggi akan mempunyai kapabilitas guna memahami dan mengenali emosi mereka sendiri dengan baik. Hal ini memungkinkan mereka untuk mengelola emosi dengan lebih efektif, sehingga tidak terganggu oleh emosi-emosi negatif yang dapat berdampak pada kinerjanya. Oleh sebab itu, dengan adanya pemahaman yang lebih dalam tentang pribadi karyawan melalui kecerdasan emosionalnya, maka pegawai KPP Madya Dua Semarang dapat tetap tenang dan fokus saat menghadapi tekanan pekerjaan, sehingga mampu untuk menghasilkan kinerja pegawai yang optimal. Pegawai yang mempunyai tingkat kecerdasan emosional tinggi cenderung lebih bisa mengelola stres, berkomunikasi dengan efektif, dan bekerja sama dalam tim. Mereka juga dapat mengatasi tantangan dan kegagalan dengan lebih baik, yang pada akhirnya berkontribusi pada kinerja yang lebih tinggi di tempat kerja Vernia & Senen (2022). Hasil ini selaras hasil dari riset yang dilakukan oleh Idris et al., (2020), Siallagan et al., (2020), Sari & Saputra (2022), Vernia & Senen (2022) dan Amer et al., (2023) yang menyatakan kecerdasan emosional berdampak positif dan signifikan akan kinerja pegawai.

Kecerdasan emosional dapat memediasi pengaruh *work family conflict* terhadap kinerja pegawai, sehingga kecerdasan emosional dapat berfungsi sebagai variabel intervening antara *work family conflict* pada kinerja pegawai. Hal ini mengindikasikan bahwa ketika pegawai bisa menjaga keseimbangan antara tugas kerja dengan kehidupan pribadi dengan bijaksana, pegawai cenderung lebih produktif dan efektif dalam melaksanakan tugas-tugasnya. Hasil ini juga berarti bahwa ketika pegawai mampu mengelola konflik antara pekerjaan dan kehidupan pribadi dengan baik, melalui kecerdasan emosional, kinerja mereka dapat meningkat. Hal ini menggaris bawahi pentingnya aspek kecerdasan emosional dalam mengatasi tantangan yang timbul dari konflik antara pekerjaan dan kehidupan pribadi. Kecerdasan emosional memiliki peran yang signifikan dalam konteks lingkungan kerja. Dalam organisasi seperti KPP Madya Dua Semarang, di mana pegawai mungkin menghadapi tekanan dari pekerjaan dan tanggung jawab keluarga, memiliki keterampilan kecerdasan emosional menjadi sangat penting. Kemampuan untuk memahami dan mengelola emosi, baik di lingkungan kerja maupun di rumah, dapat meningkatkan adaptasi dan kinerja pegawai. Hasil ini selaras dengan hasil riset Siahaan (2018) dan Amer et al., (2023) menyatakan kecerdasan emosional dapat memediasi *work family conflict* terhadap kinerja pegawai.

Kecerdasan emosional dapat memediasi dampak stres kerja terhadap kinerja pegawai, sehingga kecerdasan emosional dapat berfungsi sebagai variabel intervening antara stres kerja pada kinerja pegawai. Hasil tersebut memperlihatkan pegawai KPP Madya Dua Semarang yang mempunyai tingkat kecerdasan emosional tinggi cenderung lebih bisa mengolah dan mengatasi stres kerja, yang pada gilirannya, berkontribusi pada peningkatan kinerja yang lebih optimal. Kecerdasan emosional dapat dianggap sebagai alat yang efektif untuk mengendalikan stres kerja. Pegawai KPP Madya Dua Semarang yang memiliki kemampuan untuk mengenali dan mengelola emosi dengan baik dapat menghadapi tekanan dan tantangan yang muncul di lingkungan kerja dengan lebih baik, sehingga dapat menciptakan lingkungan kerja lebih produktif dan mendukung kesejahteraan pegawai. Hasil ini mencerminkan tantangan atau karakteristik khusus di KPP Madya Dua Semarang tersebut, dan menunjukkan fokus pada pengembangan kecerdasan emosional dapat membantu mengoptimalkan respons terhadap stres kerja di suasana kerja KPP Madya Dua Semarang.

Hasil ini selaras dengan hasil riset dari Idris et al., (2020) dan Sari & Saputra (2022) yang menyatakan kecerdasan emosional dapat memediasi stres kerja terhadap kinerja karyawan.

#### 4. Penutup

##### Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis diperoleh bahwa untuk meningkatkan kinerja pegawai, maka KPP Madya Dua Semarang tidak cukup hanya dengan fokus pada penurunan *work family conflict* dan penurunan stres kerja pegawainya semata, melainkan juga harus meningkatkan kecerdasan emosional yang dimiliki oleh pegawai KPP Madya Dua Semarang. Oleh sebab itu, kombinasi antara penurunan stres kerja, konflik kerja yang rendah, serta kecerdasan emosional yang tinggi akan menjadi kunci untuk mencapai kinerja karyawan yang optimal. Hal ini ditunjukkan dari *work family conflict* dan stres kerja berdampak negatif signifikan terhadap kecerdasan emosional.

*Work family conflict* dan stres kerja berdampak negatif dan signifikan terhadap kinerja pegawai, sedangkan kecerdasan emosional berdampak positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Hasil uji mediasi diperoleh bahwa kecerdasan emosional secara signifikan dapat memediasi pengaruh *work family conflict* dan stres kerja terhadap kinerja pegawai. Oleh sebab itu, KPP Madya Dua Semarang Semarang harus dapat mengurangi *work family conflict* yang dialami oleh pegawainya, misalnya dengan memberikan pelatihan dan *workshop* reguler untuk seluruh staff di KPP yang berfokus pada teknik manajemen waktu, menyelenggarakan sesi konseling individu, menerapkan program kesejahteraan seperti fleksibilitas waktu kerja, cuti yang adil, dukungan kesehatan mental. Menetapkan prioritas tugas untuk membantu pegawai lebih fokus pada pekerjaan yang paling penting dan mendesak, menerapkan kebijakan pendelegasian yang efektif untuk membagi beban kerja dan mencegah penumpukan tugas pada sejumlah kecil pegawai, menyediakan layanan konseling atau dukungan kesejahteraan mental. Menyediakan ruang diskusi antar pegawai, memberikan *coaching* klinik kepada pegawai mengenai potensi dasar pegawai, memberikan pelatihan mengenai kepemimpinan diri agar dapat mengendalikan emosi. Meningkatkan keterampilan dan pengetahuan serta profesionalisme kerja dengan memberikan pelatihan dan pengembangan secara berkala, memberikan kesejahteraan psikologis, menciptakan lingkungan kerja yang nyaman, memberikan penghargaan.

##### Daftar Pustaka

- Alam, S. (2020). The Role of Physical Work Environment and Work Stress in Affecting Employee Performance. *International Journal of Multicultural and Multireligious Understanding*, 7(8), 529–535. <https://ijmmu.com/index.php/ijmmu/article/view/1962>
- Amer, A. A.-N., Adam, S. M., & Abdelrazek, F. (2023). How Work-Family Conflict and Emotional Intelligence of Staff Nurses affect their Job Performance: a Correlational Study. *Egyptian Journal of Health Care*, 14(1), 817–832. <https://doi.org/10.21608/ejhc.2023.288308>
- Aniversari, P. (2022). Pengaruh Stress Kerja, Lingkungan Kerja dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Pada Karyawan PT Aneka Gas Industri Lampung). *REVENUE : Jurnal Manajemen Bisnis Islam*, 3(1), 1–24. <https://doi.org/10.24042/revenue.v3i1.10450>
- Goleman, D. (2018). *Kecerdasan Emosional*. PT Gramedia Pustaka Utama.
- Hasibuan, M. S. . (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara.
- Idris, M., Khan, M. S., & Khan, M. U. (2020). Exploring The Influence of Job Stress on Job Performance: Mediated by Emotional Intelligence In Educational Context. *Research Journal of Social Sciences & Economics Review*, 1(2), 46–53. [https://doi.org/10.36902/rjsser-vol1-iss2-2020\(46-53\)](https://doi.org/10.36902/rjsser-vol1-iss2-2020(46-53))
- Mangkunegara, A. A. P. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Remaja Rosdakarya.
- Menuh, N. N., Wahyuni, A. S. D., Karwini, N. K., & Wimpascima, I. B. N. (2022). Analysis of the Work

- Environment And Work Stress Its Implications on Employee Performance. *International Journal of Social Science*, 1(5), 733–738. <https://doi.org/10.53625/ijss.v1i5.1317>
- Novitasari, D., & Asbari, M. (2020). Work-Family Conflict, Readiness for Change and Employee Performance Relationship During the Covid-19 Pandemic. *Jurnal Pendidikan Bisnis Dan Manajemen*, 6(2), 67–77. <http://dx.doi.org/10.17977/um003v6i22020p067>
- Nugrahaningsih, T. H., & Irmawati, B. (2022). Pengaruh Konflik Keluarga dan Pekerjaan terhadap Kinerja Karyawan dengan Moderating Factor Kecerdasan Emosional Pada Karyawan Work From Home Sebagai Dampak Covid-19. *Sebatik*, 26(2), 688–696. doi:10.46984/sebatik.v26i2.1911
- Nurkhayati, & Khasbulloh, M. W. (2023). Pengaruh Work Family Conflict, Rotasi Kerja dan Stres Kerja terhadap Kinerja Pegawai dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening ( Studi Kasus di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tegal). *Sentri: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(4), 1120–1134. <https://doi.org/10.55681/sentri.v2i4.717>
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2018). *Perilaku Organisasi*. Salemba Empat.
- Sari, I. K., & Saputra, F. (2022). The Effect of Work Stress and Emotional Intelligence Mediation on Performance. *REVENUE: Jurnal Manajemen Bisnis Islam*, 2(3), 273–290. <https://doi.org/10.24042/revenue.v3i2.14249>
- Siahaan, E. (2018). Evaluating The Effect of Work-Family Conflict and Emotional Intelligence in Workplace: Review to Increase Employees' Performance. *IOP Conference Series Earth and Environmental Science*, 126(1), 1–9. <http://dx.doi.org/10.1088/1755-1315/126/1/012100>
- Siallagan, R. E. G., Lubis, A. N., & Wahyuni, S. E. (2020). The Impact of Work-Family Conflict and Emotional Intelligence on Nurse' s Performance at Dr. Pirngadi Hospital. *JMMR: Jurnal Medicoeticolegal Dan Manajemen Rumah Sakit*, 9(3), 180–186. <https://doi.org/10.18196/jmmr.93129>
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Sulastri, & Onsardi. (2020). Pengaruh Stres Kerja, dan Beban Kerja, terhadap Kinerja Karyawan. *Journal of Management and Bussines*, 2(1), 83–98. <https://doi.org/10.31539/jomb.v2i1.1215>
- Tamar, M. K. A. B., Dewi, F. G., & Gamayuni, R. R. (2022). Dampak Efektivitas Penerapan Sistem Reward dan Gaya Kepemimpinan terhadap Kinerja Pegawai Pada Direktorat Jenderal Pajak (DJP). *Jurnal Akuntansi Dan Pajak*, 23(01), 1–11. <https://jurnal.stie-aas.ac.id/index.php/jap/article/view/5694/pdf>
- Usmani, S., Chaudhy, S. A., & Jawwad, M. (2022). An Empirical Study of the Relationship Between Job Stress and Job Performance: a Moderating Role of Emotional Intelligence. *Bulletin of Business and Economics*, 11(1), 85–92. <https://ideas.repec.org/a/rfh/bbejor/v11y2022i1p85-92.html>
- Vernia, D. M., & Senen, S. H. (2022). Work-Family Conflict, Emotional Intelligence, Work Life Balance, and Employee Performance. *Advances in Economics, Business and Management Research*, 220(1), 398–405. <https://doi.org/10.2991/aebmr.k.220701.075>
- Wahab, A., Yasrie, A., & Anwar, M. (2019). Pengaruh Konflik Peran Ganda terhadap Kinerja Melalui Stress Kerja Sebagai Moderator Pada Pegawai Wanita. *Dinamika Ekonomi: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 12(2), 250–266. <https://stienas-ypb.ac.id/jurnal/index.php/jdeb/article/view/198>