

# KECERDASAN EMOSIONAL DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN KERJA DAN KINERJA PEGAWAI

Darimi<sup>1</sup>; Albafery<sup>2</sup>; Idris<sup>3</sup>

Manajemen STIE Purna Graha

Jln. Tuanku Tambusai Jl. Amal Mulia No.8, Labuh Baru Kota Pekanbaru, Riau 28155

E-mail : [darimi@purnagraha.ac.id](mailto:darimi@purnagraha.ac.id) (Korespondensi)

**Abstract:** This study analyzes the role of emotional intelligence in improving job satisfaction and employee performance at the Secretariat of the Regional People's Representative Council (DPRD) of Pekanbaru City. Using the Partial Least Squares-Structural Equation Modeling (PLS-SEM) method, data were collected through a Likert-scale questionnaire distributed to employees as selected respondents using the Accidental Sampling technique. The results show that emotional intelligence significantly and positively influences job satisfaction and performance. In addition, job satisfaction also affects employee performance. Thus, emotional intelligence can improve employee performance indirectly through job satisfaction.

**Keywords:** *Emotional intelligence, job satisfaction and employee performance*

Peningkatan kinerja pegawai sangat penting untuk menjaga kemajuan dan keberlangsungan hidup organisasi. Oleh karena itu, manajemen menghadapi tantangan serius dalam mengupayakan peningkatan tersebut, karena kualitas sumber daya manusia merupakan penentu keberhasilan utama. Salah satu faktor kunci yang dapat meningkatkan kinerja secara berkelanjutan adalah kepuasan kerja. Kecerdasan emosional (*Emotional Intelligence/EQ*) sangat berperan dalam meningkatkan kepuasan dan kinerja pegawai. Kecerdasan emosional memungkinkan individu untuk memahami, mengelola, dan mengekspresikan emosi mereka dengan sehat, serta mengenali dan merespons emosi orang lain dengan tepat. Pegawai yang cerdas secara emosional mampu mengenali emosi mereka sendiri, mengendalikannya, dan mengarahkan perilaku mereka secara efektif. Kemampuan ini membantu mereka tetap fokus, bekerja dengan baik di bawah tekanan, dan mengelola stres kerja.

Kecerdasan emosional dapat meningkatkan kepuasan kerja dengan meningkatkan kesejahteraan emosional, harga diri, dan suasana hati yang positif, serta mengurangi emosi negatif (Deb *et al.*, 2023). Menurut Salovey dan Mayer (dalam Goleman, 2001), kecerdasan emosional

merupakan kemampuan untuk memadukan dan mengendalikan perasaan sendiri dan orang lain, serta menggunakan perasaan-perasaan itu untuk mengarahkan pikiran dan tindakan. Individu yang memiliki kecerdasan emosional yang tinggi akan mampu mengatasi berbagai masalah atau tantangan yang muncul dalam situasi hidupnya.

Kepuasan kerja merupakan respon emosional yang dipengaruhi oleh berbagai aspek dari pengalaman kerja seorang pegawai. Sejalan dengan hal ini, Alferaih (2021) dan Alwali & Alwali (2022) menegaskan bahwa kepuasan dan kinerja pegawai adalah topik penting dalam manajemen sumber daya manusia. Organisasi yang ingin meningkatkan keunggulan kompetitifnya perlu fokus pada kepuasan kerja pegawai. Hal ini karena pegawai yang puas cenderung menunjukkan kinerja yang lebih baik, yang pada akhirnya membantu organisasi mencapai tujuan strategisnya. Menurut Robbins dan Judge (2011) serta Paparang *et al.* (2021), kepuasan kerja adalah perasaan positif atau kondisi emosional menyenangkan yang berasal dari evaluasi seseorang terhadap pekerjaan atau pengalamannya. Perasaan ini muncul sebagai hasil evaluasi terhadap berbagai

karakteristik pekerjaan. Selain itu, Suwatno (2011) menyatakan bahwa kepuasan kerja memiliki peran penting dalam meningkatkan produktivitas serta memperbaiki sikap dan perilaku karyawan.

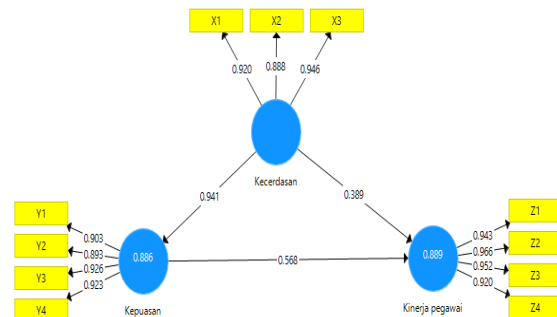
Kinerja dapat dipahami dari beberapa sudut pandang. Robbins (2006) mendefinisikannya sebagai pengukuran hasil kerja yang diharapkan secara optimal. Sementara itu, Rivai et al (2005) melihat kinerja sebagai perilaku nyata dan prestasi kerja yang ditunjukkan oleh karyawan sesuai dengan keinginannya dalam perusahaan. Pandangan senada juga disampaikan oleh Hariandja (2002), yang menyatakan bahwa kinerja adalah hasil kerja atau perilaku yang ditampilkan pegawai sesuai dengan keinginan dalam organisasi.

## METODE

Lokasi penelitian di Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Kota Pekanbaru, dengan subjek para pegawai dengan jumlah 50 orang sampel dipilih melalui teknik *accidental sampling*. Data diukur menggunakan kuesioner dengan skala Likert 5 kategori (nilai 5 = sangat setuju hingga 1 = sangat tidak setuju). Analisis data penelitian ini menggunakan pendekatan Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) dengan perangkat lunak Smart-PLS. Pendekatan ini dipilih karena kemampuan mengolah data dengan sampel relatif kecil, tidak memerlukan pengukuran distribusi normal, dan dapat menguji hubungan kompleks antar variabel laten. Tahapan analisis meliputi pengukuran model pengukuran (outer model) dan model struktural (inner model) (Ghozali dan Latan (2015).

## HASIL

Dalam penelitian ini, pengujian data dilakukan menggunakan metode analisis Partial Least Square (PLS) yang dioperasikan dengan perangkat lunak SmartPLS. Adapun model penelitian yang diuji dapat dilihat pada skema berikut:



Gambar 1. Model penelitian

**Tabel 1. Hasil pengukuran outer model**

Variabel	Indikator	Loadings	Cronbach's Alpha > 0,6	Composite Reliability > 0,7	Average Variance Extracted (AVE) > 0,5
Kecerdasan (X)	X1	0.920	0.907	0.942	0.844
	X2	0.888			
	X3	0.946			
Kepuasan kerja (Y)	Y1	0.903	0.932	0.951	0.831
	Y2	0.893			
	Y3	0.926			
	Y4	0.923			
Kinerja pegawai (Z)	Z1	0.943	0.960	0.971	0.894
	Z2	0.966			
	Z3	0.952			
	Z4	0.920			

Sumber : Data Olahan 2025

Berdasarkan pada Tabel 1 pengukuran outer model telah memenuhi kriteria yang ditetapkan dalam pembentukan model penelitian. Ini berarti semua indikator atau instrumen penelitian yang digunakan terbukti reliabel dan valid dalam mengukur variabel latennya.

**Tabel 2. Hasil pengukuran inner model**

Variabel	R-Square	Kategori
Kepuasan kerja (Y)	0.886	Kuat
Kinerja pegawai (Z)	0.889	Kuat

Sumber : Data Olahan 2025

Berdasarkan nilai R-square pada kedua variabel tersebut memiliki nilai kategori pada kepuasan kerja (Y) sebesar 0,886 (kuat), ini artinya variasi atau perubahan dari kepuasan kerja berkategori kuat sebesar 88,60% dipengaruhi oleh kecerdasan emosional sisanya dipengaruhi oleh variabel lainnya. Kepuasan kerja dipengaruhi oleh berbagai variabel lain, seperti faktor internal (motivasi, kepribadian, kemampuan) dan faktor

eksternal (gaji, kondisi kerja, hubungan dengan atasan dan rekan kerja, budaya organisasi, kebijakan organisasi, dan kesempatan pengembangan karir). Kepuasan juga bergantung pada apakah harapan pegawai terpenuhi oleh pekerjaan, baik dari segi intrinsik maupun ekstrinsik. Selanjutnya kinerja pegawai (*Z*) sebesar 0.889 (kuat), ini artinya variasi atau perubahan dari kinerja pegawai berkategori kuat sebesar 88,90% dipengaruhi oleh kecerdasan emosional dan kepuasan kerja sisanya dipengaruhi oleh variabel lainnya. Kinerja pegawai dipengaruhi oleh variabel lain seperti kemampuan, kepribadian, motivasi, lingkungan kerja, disiplin kerja, budaya organisasi, gaya kepemimpinan, dan pengalaman kerja.. Variabel-variabel ini saling terkait dan mempengaruhi hasil kerja, kualitas, kuantitas, dan efektivitas kerja seorang pegawai. Berdasarkan nilai *Q-square* sebesar 0,987 (lebih besar dari 0), dapat disimpulkan bahwa model memiliki relevansi prediktif yang kuat dan terbukti baik.

**Tabel 3. Pengujian hipotesis**

Pengaruh variabel	Original Sample	T Statistics	P Values
Kecerdasan emisonal (X)=> Kepuasan kerja (Y)	0.941	63.452	0.000
Kecerdasan emisonal (X)=> Kinerja pegawai (Z)	0.389	2.138	0.033
Kepuasan kerja (Y) => Kinerja pegawai (Z)	0.568	3.139	0.002
Kecerdasan emisonal (X) => Kepuasan kerja (Y) => Kinerja pegawai (Z)	0.534	3.124	0.002

Sumber : Data Olahan 2025

Berdasarkan Tabel 3, kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja (94,10%), dan pengaruhnya terhadap kinerja pegawai sebesar sebesar 38,90%, Kecerdasan emosional (EQ) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja dan kinerja pegawai.

## PEMBAHASAN

Hal ini karena pegawai dengan EQ tinggi mampu mengelola emosi, berhubungan baik dengan rekan kerja, dan lebih puas dengan pekerjaannya, yang pada akhirnya mendorong kinerja yang lebih

baik. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya oleh Sukmawati dan Gani (2014), Kair et al. (2023), dan Ula (2020), yang menemukan bahwa kecerdasan emosional memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai. Penelitian ini menemukan bahwa kecerdasan emosional berkontribusi positif terhadap kepuasan kerja pegawai. Artinya, semakin tinggi kecerdasan emosional, semakin tinggi pula kepuasan kerja pegawai. Hasil penelitian ini sejalan dengan temuan Ratih et al. (2021), Setyaningrum et al (2016), Novri dan Rivai (2019), serta Ramadhana dan Ratnawati (2022). Mereka menyimpulkan bahwa kecerdasan emosional memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Dengan demikian, peningkatan tingkat kecerdasan emosional karyawan akan berkurang dengan peningkatan kualitas kinerja mereka.

Selanjutnya kepuasan kerja mempengaruhi kinerja pegawai sebesar 56,80%. Secara total, kecerdasan emosional memberikan kontribusi sebesar 92,30% dalam meningkatkan kinerja pegawai. Berdasarkan beberapa penelitian (Jeffry & Handayani, 2024; Marbun & Jufrizen, 2022; Sembiring et al., 2020), kepuasan kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap faktor kinerja karyawan, di mana kepuasan ini menjadi penting yang memotivasi karyawan untuk memberikan hasil terbaik

## SIMPULAN

Hasil pembahasan menunjukkan bahwa kecerdasan emosional secara signifikan dan positif mempengaruhi kepuasan kerja serta kinerja, dengan kepuasan kerja juga memberikan kontribusi positif terhadap kinerja. Oleh karena itu, kecerdasan emosional dapat meningkatkan kinerja pegawai secara tidak langsung melalui kepuasan kerja. Selanjutnya, disarankan bagi penelitian berikutnya untuk memasukkan konstruk lain yang berpotensi mempengaruhi kepuasan kerja dan kinerja, seperti komitmen organisasi,

kepemimpinan, dan kompetensi pegawai, selain konstruk kecerdasan emosional yang sudah ada.

#### DAFTAR RUJUKAN

- Alferaih, A. (2021). How does emotional intelligence improve employee satisfaction and performance with mediating effect of employee engagement? Perspective from Saudi Arabian private companies. *International Journal of Advanced and Applied Sciences*, 8(8), 79-93.
- Alwali, J., & Alwali, W. (2022). The relationship between emotional intelligence, transformational leadership, and performance: a test of the mediating role of job satisfaction. *Leadership & Organization Development Journal*, 43(6), 928-952.
- Deb, S. K., Nafi, S. M., Mallik, N., & Valeri, M. (2023). Mediating effect of emotional intelligence on the relationship between employee job satisfaction and firm performance of small business. *European Business Review*, 35(5), 624-651.
- Goleman, D. (2001). *Kecerdasan emosi untuk mencapai puncak prestasi* (AT Widodo, Terj.). PT Gramedia Pustaka Utama.
- Hariandja, MTE. (2002). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Gramedia.
- Jeffrey, J., & Handayani, S. (2024). Pengaruh Keterlibatan Kerja Dan Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Melalui Kepuasan Kerja Pegawai Pada Pt Pln (Persero) Unit Induk Pemangunan Sumbagut. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)*, 8 (1), 1388-1405.
- Kair, AF, Magito, M., Perkasa, DH, Wahdiniawati, SA, & Febrian, WD (2023). Pengaruh Kecerdasan Emosional, Kompetensi, Dan Budaya Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Pada Yayasan Pengembangan Potensi Sumber Daya Pertahanan. *Jurnal Harga: Ekonomi dan Akuntansi*, 2 (01), 47-59.
- Marbun, H. S., & Jufrizen, J. (2022). Peran Mediasi Kepuasan Kerja Pada Pengaruh Dukungan Organisasi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Dinas Ketahanan Pangan Dan Peternakan Provinsi Sumatera Utara. *Jesya: Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah*, 5(1), 262-278.
- Novri, F., & Rivai, HA (2019). Pengaruh Kecerdasan Emosional, Komitmen Organisasional Dan Reward Terhadap Kinerja Muthawwif (Studi kasus pada Biro Perjalanan Haji dan Umrah XYZ). *Jurnal STIE Semarang (Edisi Elektronik)*, 11 (1), 21-37.
- Paparang, NC, Areros, WA, & Tatimu, V. (2021). Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Kantor PT. Pos Indonesia di Manado. *Produktivitas*, 2 (2), 119-123.
- Ramadhana, GI, & Ratnawati, I. (2022). Pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan dengan komitmen afektif sebagai variabel intervening (Studi pada kantor PT Bess Finance Cabang Semarang). *Jurnal Manajemen Diponegoro*, 11 (4).
- Ratih, M., Wahyu, B., & Suwarsono, B. (2021). Kecerdasan Intelektual, Kecerdasan Emosional, Kecerdasan Spiritual Dan Organizational Citizenship Behavior Terhadap Kinerja Pegawai. *AKSARA: Jurnal Ilmu Pendidikan Nonformal*, 7(3), 1263-1272.
- Rivai, V., Ramly, M., Mutis, T., & Arafah, W. (2005). *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan, Dari Teori Ke Praktek*. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada.

- Robbins, S. P., & Judge, T. (2011). *Organizational behavior* (14th ed.). Prentice Hall.
- Robbins, SP (2006). *Organisasi Perilaku*. Jakarta: PT. Indeks, Kelompok Gramedia.
- Sembiring, M., Jufrizen, J., & Tanjung, H. (2020). Efek Mediasi Kepuasan Kerja pada Pengaruh Motivasi Dan Kemampuan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai. *Manggeio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 4(1), 131–144
- Setyaningrum, R., Utami, H. N., & Ruhana, I. (2016). Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja (Studi Pada Karyawan PT. Jasa Raharja Cabang Jawa Timur). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 36(1), 211–220.
- Sukmawati & Gani, N. (2014). Pengaruh kecerdasan emosional, kepuasan kerja, dan komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan pada koperasi karyawan PT. Telkom Siporennu Makassar. *Jurnal Manajemen dan Akuntansi*, 3 (3).
- Suwatno, H., & Priansa, DJ (2011). *Manajemen SDM dalam Organisasi Publik dan Bisnis*. Alfabeta.
- Ula, Barat Laut (2020). Pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja (Studi pada divisi produksi di PT. Industri Kemasan Semen Gresik). *Jurnal Ilmu Manajemen (JIM)*, 8 (2), 376-384.