

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS

2.1 Tinjauan Pustaka

Pada tinjauan pustaka ini akan dijelaskan beberapa definisi beserta uraiannya mengenai *Emotional Intelligence*, *Adaptability* dan *Employee Engagement*.

2.1.1 *Emotional Intelligence*

Emotional intelligence merupakan kemampuan seperti mampu memotivasi diri sendiri dan bertahan dalam menghadapi frustrasi; mengendalikan dorongan hati dan menunda kepuasan; mengatur suasana hati dan mencegah tekanan menguasai kemampuan berfikir; berempati dan berharap (Goleman, 2009:22).

Emotional intelligence adalah kemampuan memahami emosi diri sendiri, mengelolanya, memotivasi diri, memahami emosi orang lain, dan menjalin hubungan kolaboratif dengan orang lain (Sudiartini, 2024:1).

Selain itu, seseorang yang memiliki *emotional intelligence* tinggi cenderung tenang dalam bersosialisasi, mudah bergaul, dan ceria, tidak mudah takut atau khawatir. Mereka memiliki kapasitas yang menonjol untuk berkomitmen kepada orang lain atau tujuan, untuk bertanggung jawab, dan memiliki pandangan etis. Selain itu, mereka simpatik dan peduli dalam hubungan mereka. Kehidupan emosional mereka kaya namun seimbang, mereka merasa nyaman dengan diri mereka sendiri, orang lain dan lingkungan sosial tempat mereka tinggal (Goleman, 2009:27).

Berdasarkan pengertian di atas dapat disimpulkan *emotional intelligence* merupakan kemampuan seseorang untuk mengenali, mengelola, dan memanfaatkan emosi diri sendiri dan orang lain secara efektif, mencakup kemampuan memotivasi

diri, mengatasi frustrasi, mengendalikan dorongan hati, membangun hubungan yang harmonis, serta menjaga keseimbangan emosional dalam berbagai situasi. *Emotional intelligence* mencakup keterampilan untuk memotivasi diri sendiri, mengatasi frustrasi, mengendalikan dorongan, mengatur suasana hati, serta memahami dan berempati terhadap perasaan orang lain. Seseorang dengan *emotional intelligence* yang tinggi cenderung memiliki hubungan sosial yang baik, bertanggung jawab, dan pandangan hidup yang seimbang, sehingga mampu menciptakan harmoni dalam kehidupan pribadi maupun sosialnya.

2.1.1.1 Faktor-faktor yang Memengaruhi *Emotional Intelligence*

Faktor yang memengaruhi *emotional intelligence* (Ramadhani, 2022), yaitu:

a. Hereditas

Hereditas atau pembawaan (keturunan) merupakan karakteristik yang diwariskan orang tua, baik aspek fisik maupun psikis, sejak masa konsepsi. Faktor keturunan ini dapat memengaruhi watak, serta perkembangan kecerdasan dan intelektual seseorang. Namun, faktor lingkungan juga memiliki peran penting dalam memberikan stimulus yang mendukung perkembangan kecerdasan emosional seseorang.

b. Faktor keluarga.

Keluarga memiliki peran yang sangat penting dalam pembentukan pengembangan pribadi. Pola asuh orang tua yang penuh kasih sayang, disertai pendidikan nilai-nilai kehidupan, seperti agama dan sosial budaya, menciptakan lingkungan yang mendukung perkembangan individu. Fungsi utama keluarga meliputi memberikan rasa memiliki, rasa aman, kasih sayang, serta membangun hubungan harmonis diantara anggota keluarga.

c. Faktor Lingkungan Sekolah

Sekolah sebagai lembaga pendidikan formal memiliki peran penting dalam pengembangan potensi siswa. Melalui program bimbingan, pengajaran dan latihan yang sistematis, sekolah membantu siswa mengembangkan aspek moral, spiritual, intelektual maupun emosional.

2.1.1.2 Indikator *Emotional Intelligence*

Indikator *emotional intelligence* (Goleman, 2015:16), yaitu:

a. Kesadaran diri (*self-awareness*)

Kesadaran diri merupakan kemampuan untuk mengenali perasaan yang ada dalam diri dan dampaknya, serta menggunakannya sebagai dasar pengambilan keputusan pribadi. Kemampuan ini mencakup penilaian yang realistis terhadap diri sendiri, kepercayaan diri yang kuat, serta kemampuan untuk mengaitkannya dengan penyebabnya.

b. Pengendalian diri (*self-control*)

Pengendalian diri merupakan kemampuan mengelola emosi diri, mengekspresikan, serta mengendalikan emosi dengan cara yang tepat. Selain itu, seseorang akan memiliki kepekaan terhadap kata hati, untuk digunakan dalam hubungan dan tindakan sehari-hari.

d. Motivasi (*motivation*)

Motivasi merupakan kemampuan menggunakan dorongan batin untuk membangkitkan semangat dan energi untuk mencapai keadaan yang lebih baik. Selain itu, mampu mengambil inisiatif, bertindak secara efektif, serta mampu bertahan menghadapi kegagalan dan frustrasi.

e. Empati (*empathy*)

Empati merupakan kemampuan untuk merasakan apa yang dirasakan orang lain, memahami sudut pandang orang lain, dan membangun kepercayaan dalam hubungan, serta mampu menyelaraskan dengan berbagai tipe individu.

f. Keterampilan sosial (*interpersonal skills*)

Keterampilan sosial merupakan kemampuan untuk mengelola emosi secara efektif dalam interaksi dengan orang lain, membangun dan menjaga hubungan dengan orang lain, serta mampu memengaruhi, memimpin, bermusyawarah, menyelesaikan konflik dan bekerja sama dalam tim.

2.1.2 *Adaptability*

Adaptability mengacu pada kapasitas seseorang untuk secara efektif mengatur kognisi, perilaku, dan emosi mereka dalam situasi perubahan, kebaruan, dan ketidakpastian (Vincent et al., 2024).

Adaptability merupakan kemampuan untuk mengubah perilaku yang ditandai dengan pendekatan inovatif atau kreatif sebagai respon terhadap perubahan di lingkungan sekitar (Laila Amri, 2022).

Selain itu, *Adaptability* didefinisikan sebagai seberapa baik seorang individu bekerja pada tugas yang berubah (Burke et al, 2006:19).

Berdasarkan pengertian di atas dapat disimpulkan *adaptability* merupakan kemampuan individu untuk secara efektif menyesuaikan kognisi, perilaku, dan emosinya dalam menghadapi perubahan, kebaruan, atau ketidakpastian, dengan pendekatan inovatif atau kreatif untuk memenuhi tuntutan lingkungan yang dinamis.

2.1.2.1 Dimensi *Adaptability*

Dimensi *adaptability* (Burke et al., 2006:8), yaitu:

- a. Kemampuan menangani situasi darurat atau krisis, yaitu mampu bertindak dengan cepat dan tepat saat menghadapi keadaan darurat untuk meminimalkan risiko dan memastikan keselamatan.
- b. Kemampuan mengelola stress yang terkait dengan pekerjaan, yaitu tetap tenang dan fokus dalam menghadapi tekanan kerja yang tinggi, serta tuntutan dari berbagai pihak.
- c. Kemampuan memecahkan masalah dengan cara yang kreatif, yaitu mampu menggunakan pendekatan inovatif dan berfikir diluar kebiasaan untuk menemukan solusi atas permasalahan yang kompleks.
- d. Kemampuan menangani situasi yang tidak pasti dan tidak terduga, yaitu tetap produktif dan dapat menyesuaikan diri meskipun berada dalam situasi kerja yang tidak pasti atau sulit diprediksi.
- e. Kemampuan mempelajari tugas, teknologi, dan prosedur kerja yang baru, yaitu mampu memahami, menerapkan, dan menyesuaikan diri dengan perkembangan teknologi, serta metode kerja yang baru untuk meningkatkan efisiensi.
- f. Kemampuan yang menunjukkan beradaptasi dalam hubungan interpersonal, yaitu mampu bekerja sama dengan baik dalam tim dengan mempertimbangkan sudut pandang dan kebutuhan orang lain untuk mencapai tujuan bersama.

- g. Kemampuan yang menunjukkan beradaptasi terhadap budaya, yaitu menghormati dan memahami keberagaman budaya di lingkungan kerja, serta menyesuaikan diri dengan norma dan nilai yang berbeda.
- h. Kemampuan yang menunjukkan beradaptasi yang berfokus pada aspek fisik, yaitu mampu beradaptasi dengan kondisi fisik lingkungan kerja untuk meningkatkan kenyamanan dan produktivitas.

2.1.2.2 Indikator *Adaptability*

Indikator *adaptability* (Shafa et al., 2022), yaitu:

- a. Frekuensi pengalaman adaptif masa lalu, yaitu dasar untuk mengembangkan pengalaman dan kinerja masa lalu yang dianggap sebagai prediktor terbaik untuk kinerja di masa depan. Apabila seseorang pernah berhasil beradaptasi pada situasi tertentu, kemungkinan besar akan berhasil juga menghadapi situasi serupa di masa depan yang membutuhkan adaptasi yang sama;
- b. Minat dalam situasi adaptif, yaitu mengacu pada sejauh mana seseorang merasa tertarik untuk bekerja dalam kondisi yang membutuhkan kemampuan beradaptasi dengan baik;
- c. Tugas khusus keberhasilan diri untuk beradaptasi, yaitu penilaian seseorang bahwa memiliki keterampilan dan kemampuan dalam menyelesaikan tugas dan melaporkan efektivitas kinerja dengan penilaian berdasarkan cara adaptasi yang relevan.

2.1.3 *Employee Engagement*

Employee engagement merupakan kondisi pikiran yang positif, memuaskan, dan berkaitan dengan pekerjaan yang ditandai dengan semangat, dedikasi, dan daya serap (Akingbola et al., 2023:4).

Employee engagement merupakan disposisi yang menyenangkan secara kognitif terhadap pekerjaan yang dibedakan dengan semangat, dedikasi, dan penyerapan (Sivanthinathan et al., 2023).

Selain itu, *employee engagement* adalah tentang menginvestasikan diri di tempat kerja, menjadi autentik dalam pekerjaan, dan memberikan kinerja kerja seseorang dengan penuh semangat, kegigihan, antusiasme, dan energi (Byrne, 2022:13).

Berdasarkan pengertian di atas dapat disimpulkan *employee engagement* merupakan kondisi keterlibatan emosional, kognitif, dan fisik individu terhadap pekerjaannya, yang ditandai dengan semangat, dedikasi, dan daya serap. Hal ini tercermin melalui kinerja yang penuh antusiasme, perhatian, dan energi, serta hubungan positif dengan pekerjaan, di mana individu menunjukkan komitmen tinggi dan ketekunan dalam menghadapi tantangan untuk mencapai tujuan organisasi.

2.1.3.1 Faktor-faktor yang Memengaruhi *Employee Engagement*

Berdasarkan tiga kategori terdapat berbagai faktor pendorong *employee engagement* (Akingbola et al., 2023:18-22), yaitu:

a. *Employee Antecedents*

Employee antecedents atau anteseden pegawai adalah faktor-faktor yang spesifik untuk masing-masing pegawai yang berkaitan dengan kondisi emosional dan kognisi internal pegawai, serta peran pekerjaan dan interaksi dengan anggota tim dan organisasi. Beberapa contoh *employee antecedents*, meliputi tujuan yang jelas, pekerjaan yang menantang, otonomi, kepuasan pelanggan, pengalaman kerja

tim, kesempatan berkarir, penghargaan dan pengakuan, persepsi kepercayaan terhadap organisasi, pemberdayaan, kesetaraan dan keadilan.

b. *Organizational Antecedents*

Meskipun banyak *employee antecedents* yang tumpang tindih dengan faktor atau pendorong organisasi, *organizational antecedents* atau anteseden organisasi merupakan faktor berbeda yang terkait dengan sumber daya yang dikendalikan oleh organisasi. Beberapa contoh *organizational antecedents*, meliputi desain pekerjaan, partisipasi pegawai, komitmen terhadap kesejahteraan pegawai, dan sumber daya yang memadai.

c. *Leadership Antecedents*

Para pemimpin memainkan peran penting dalam menyediakan lingkungan yang memungkinkan sumber daya pribadi pegawai untuk berkembang dalam peran pekerjaan mereka dan interaksi terkait pekerjaan. Diluar peran sentral mereka dalam memfasilitasi anteseden pegawai dan organisasi, perilaku para pemimpin merupakan anteseden penting dari *employee engagement*. Beberapa contoh *leadership antecedents*, meliputi visi dan nilai-nilai bersama, pemecah masalah, komunikasi dan implementasi

Anteseden *employee engagement* memberikan peta jalan yang penting untuk memahami mengapa dan bagaimana pegawai mengalami *employee engagement*. Anteseden pegawai, organisasi, dan kepemimpinan merupakan hal yang penting dalam menumbuhkan kondisi yang diperlukan untuk *employee engagement*.

2.1.3.2 Indikator *Employee Engagement*

Indikator utama *employee engagement* (Akingbola et al., 2023:4), yaitu:

a. *Vigor* (Semangat)

Vigor merupakan kondisi yang mengacu pada tingkat energi yang tinggi dan keinginan kuat untuk berusaha secara maksimal dalam melaksanakan pekerjaan.

b. *Dedication* (Dedikasi)

Dedication merupakan keterlibatan mendalam dalam pekerjaan yang ditandai dengan rasa penting, antusiasme, inspirasi, kebanggaan, serta tantangan yang dirasakan saat bekerja.

c. *Absorption* (Penghayatan)

Absorption merupakan keadaan dimana seseorang benar-benar fokus pada pekerjaannya, sampai pada titik merasakan waktu berlalu dengan cepat dan sulit untuk melepaskan diri dari aktivitas pekerjaan tersebut.

2.1.4 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan salah satu acuan bagi penulis dalam melaksanakan penelitian. Hal ini bertujuan untuk menghindari anggapan dalam meniru atau mengikuti peneliti lain. Berikut merupakan penelitian terdahulu berupa jurnal yang memiliki relevansi dengan penelitian yang sedang dilakukan oleh penulis.

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Peneliti. Tahun. Judul Penelitian. Sumber Referensi	Persamaan	Perbedaan	Hasil Penelitian
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1	Alaa Abdulla, Ammar Ahmed, & Nadeem Khalid. (2020). “ <i>The Relationship Between Leaders’ Emotional Intelligence and Employee Engagement: An Empirical Study from the Kingdom of Bahrain</i> ”.	Independen: <i>Emotional Intelligence</i> Dependen: <i>Employee Engagement</i>	Subjek dan Lokasi Penelitian	Hasil menunjukkan bahwa <i>emotional intelligence</i> memiliki hubungan signifikan terhadap <i>employee engagement</i> .

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
	https://doi.org/10.46988/ijhr.m.01.01.2020.001			
2	Bibek Karmacharya. (2023). <i>“Impact of Emotional Intelligence on Employee Engagement at the Workplace: Evidence from Service Sector within Pokhara Metropolitan City”</i> . https://doi.org/https://doi.org/10.3126/jbm.v7i02.62584	Independen: <i>Emotional Intelligence</i> Dependen: <i>Employee Engagement</i>	Subjek dan Lokasi Penelitian	Hasil menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif yang signifikan dari semua dimensi <i>emotional intelligence</i> terhadap <i>employee engagement</i> .
3	Cornelia Tasya Paradita & Dian Ratna Sawitri. (2023). <i>“Hubungan Kecerdasan Emosional dan Adaptabilitas Karier Pada Siswa Kelas XII SMA Santa Ursula Jakarta”</i> . https://doi.org/10.14710/empati.2023.28330	Independen: <i>Emotional Intelligence</i> Dependen: <i>Career Adaptability</i>	Subjek dan Lokasi Penelitian	Hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya hubungan positif yang signifikan antara <i>emotional intelligence</i> dan <i>career adaptability</i> .
4	Darshini Sivanthinathan, Jugindar Singh Kartar Singh, & Hemalata Vasudavan. (2023). <i>“The Influence of Emotional Intelligence On Employee Well-Being, Creativity and Employee Engagement During a Crisis”</i> . https://doi.org/10.1051/e3sconf/202338908001	Independen: <i>Emotional Intelligence</i> Dependen: <i>Employee Engagement</i>	Dependen: <i>Employee Well-Being, Creativity</i>	Hasil menunjukkan bahwa <i>emotional intelligence</i> memiliki dampak yang kuat pada <i>employee engagement</i> .
5	Deddy Novie Citra Arta, Rivai Makduani, Fahrur Rozi, Muhammad Taufik, & Yahya Nusa. (2023). <i>“The Role of Career Adaptability to Emotional Intelligence and Work Values: Literature Review”</i> . https://journal.ipm2kpe.or.id/index.php/COSTING/article/download/5206/3203	Independen: <i>Career Adaptability</i> Dependen: <i>Emotional Intelligence</i>	Dependen: <i>Work Value</i>	Hasil menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan yang positif pada <i>career adaptability</i> terhadap <i>emotional intelligence</i> .
6	Dhiya Ahadia Shafa, Aрга Sutrisna, & Barin Barlian. (2022). <i>“Effect of Emotional Intelligence and Adaptability on Employee Engagement”</i> . https://doi.org/10.35912/jakman.v3i4.1295	Independen: <i>Emotional Intelligence, Adaptability</i> Dependen: <i>Employee Engagement</i>	Subjek dan Lokasi Penelitian	Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan dan parsial, <i>emotional intelligence</i> dan <i>adaptability</i> memiliki pengaruh signifikan terhadap

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
				<i>employee engagement.</i>
7	Diyang Nurjanah, & Nurul Indawati. (2021). “ <i>Effect Of Emotional Intelligence on Employee Engagement and Job Satisfaction with Work-Life Balance as Intervening Variables In The Generation Z In Surabaya</i> ”. https://doi.org/https://doi.org/10.59889/ijembis.v1i3.37	Independen: <i>Emotional Intelligence</i> Dependen: <i>Employee Engagement</i>	Intervening: <i>Work-Life Balance</i> Dependen: <i>Job Satisfaction</i>	Hasil menunjukkan bahwa <i>emotional intelligence</i> secara statistik signifikan positif terhadap <i>employee engagement.</i>
8	Dr. Aham Edward Kanuto. (2024). “ <i>Exploring the Role of Emotional Intelligence in Leadership Effectiveness and Employee Engagement</i> ”. https://doi.org/10.58970/IJSB.2447	Independen: <i>Emotional Intelligence</i> Dependen: <i>Employee Engagement</i>	Dependen: <i>Leadership Effectiveness</i>	Hasil menunjukkan bahwa <i>emotional intelligence</i> memiliki efek positif pada <i>employee engagement.</i>
9	Dr. Caroline Igoki. (2021). “ <i>An Assessment of Emotional Intelligence Relationship with Employee Engagement for Public Universities in Kenya</i> ”. https://doi.org/10.24940/theijbm/2021/v9/i7/bm2107-053	Independen: <i>Emotional Intelligence</i> Dependen: <i>Employee Engagement</i>	Subjek dan Lokasi Penelitian	Hasil menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif antara <i>emotional intelligence</i> dan <i>employee engagement.</i>
10	Fenti Hardianti. (2022). “ <i>Effect of Emotional Intelligence and Adaptation Ability on Employee Engagement Hotel Amaris Tasikmalaya</i> ”. https://journal-nusantara.id/index.php/JIM/article/view/700	Independen: <i>Emotional Intelligence, Adaptability</i> Dependen: <i>Employee Engagement</i>	Subjek dan Lokasi Penelitian	Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial dan simultan, <i>emotional intelligence</i> dan <i>adaptability</i> memiliki pengaruh signifikan terhadap <i>employee engagement.</i>
11	Ferdy Leuhery, Ade Risna Sari, Heriswanto, Deddy Novie Citra Arta, & Klemens Mere. (2023). “ <i>Efektivitas Pengaruh Emotional Intelligence Terhadap Career Adaptability: Literatur Review</i> ”. http://jurnal.darmaagung.ac.id/index.php/jurnaluda/article/download/3097/2792/	Independen: <i>Emotional Intelligence</i> Dependen: <i>Career Adaptability</i>	Subjek dan Lokasi Penelitian	Hasil penelitian menunjukkan bahwa <i>emotional intelligence</i> berpengaruh signifikan dan positif terhadap <i>career adaptability.</i>

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
12	Marwan Milhem, Mohannad Moufeed Ayyash, Ali Ateeq, Qadri Alzaghal & Mohammed Alzoraiki. (2024). “ <i>Emotional Intelligence in Leadership: Its Role in Fostering Employee Engagement in Palestine’s ICT Sector</i> ”. http://dx.doi.org/10.21511/ppm.22(1).2024.28	Independen: <i>Emotional Intelligence</i> Dependen: <i>Employee Engagement</i>	Subjek dan Lokasi Penelitian	Hasil menunjukkan bahwa <i>emotional intelligence</i> secara langsung memengaruhi tingkat <i>employee engagement</i> .
13	Nissa Laila Amri. (2022). “Pengaruh Kecerdasan Emosional Dan Kemampuan Adaptasi Terhadap <i>Engagement</i> Pekerja (Studi Kasus Pada Pekerja Non Manajer Pada Hotel Horison Palma Pangandaran)”. https://journal-nusantara.id/index.php/J-CEKI/article/download/818/766	Independen: <i>Emotional Intelligence, Adaptability</i> Dependen: <i>Employee Engagement</i>	Subjek dan Lokasi Penelitian	Hasil menunjukkan bahwa <i>emotional intelligence</i> dan <i>adaptability</i> secara simultan berpengaruh signifikan terhadap <i>employee engagement</i> , <i>emotional intelligence</i> secara parsial berpengaruh signifikan terhadap <i>employee engagement</i> , dan <i>adaptability</i> secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap <i>employee engagement</i> .
14	Nyimas Ratna Kinnary, Justine Tanuwijaya, Kurnia Indy Pratama S., Tuti Fatimah, & Ismail Hakki Mirici. (2023). “ <i>The Influence of Emotional Intelligence on Employee Engagement and Job Satisfaction through Work-Life Balance</i> ”. https://doi.org/10.47191/ijmra/v6-i8-19	Independen: <i>Emotional Intelligence</i> Dependen: <i>Employee Engagement</i>	Mediasi: <i>Work-Life Balance</i> Dependen: <i>Job Satisfaction</i>	Hasil penelitian menunjukkan bahwa <i>employee engagement</i> dipengaruhi oleh <i>emotional intelligence</i> baik secara langsung maupun tidak langsung.
15	Ossa Febriasari. (2022). “ <i>Effect of Emotional Intelligence, Spiritual Intelligence and Adaptation Ability on Employee Engagement</i> ”.	Independen: <i>Emotional Intelligence, Adaptability</i> Dependen:	Independen: <i>Spiritual Intelligence</i>	Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan dan parsial, <i>emotional intelligence</i> dan <i>adaptability</i>

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
	https://doi.org/10.53697/jim.v2i2.724	<i>Employee Engagement</i>		memiliki pengaruh signifikan terhadap <i>employee engagement</i> .
16	Pramila Pudasaini Thapa, Hari Rana, Özge Ucar, Josana Khanal, & Kapil Amgain. (2023). "Examining the Impact of Emotional Intelligence on Employee Well-Being and Employee Engagement in the Digital Era". https://doi.org/10.61814/jkah.s.v6i1.797	Independen: <i>Emotional Intelligence</i> Dependen: <i>Employee Engagement</i>	Dependen: <i>Employee Well-Being</i>	Hasil menunjukkan bahwa <i>emotional intelligence</i> berpengaruh signifikan terhadap <i>employee engagement</i> .
17	Rani Herlani. (2022). "Effect Of Emotional Intelligence and Adaptation Ability on Employee Engagement Hotel Parahyangan Tasikmalaya". https://journal-nusantara.id/index.php/J-CEKI/article/download/763/634	Independen: <i>Emotional Intelligence, Adaptability</i> Dependen: <i>Employee Engagement</i>	Subjek dan Lokasi Penelitian	Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial, <i>emotional intelligence</i> berpengaruh signifikan terhadap <i>employee engagement</i> dan <i>adaptability</i> tidak berpengaruh signifikan terhadap <i>employee engagement</i> . Secara simultan, <i>emotional intelligence</i> dan <i>adaptability</i> berpengaruh signifikan terhadap <i>employee engagement</i> .
18	Remedios P. Magnaye, Evangeline Mendoza, & Filomena Mendoza. (2023). "Emotional Intelligence and Employee Engagement: Basis for A Proposed Faculty Engagement Enhancement". https://doi.org/10.5861/ijrsm.2023.1137	Independen: <i>Emotional Intelligence</i> Dependen: <i>Employee Engagement</i>	Subjek dan Lokasi Penelitian	Hasil penelitian menunjukkan bahwa <i>emotional intelligence</i> berpengaruh sangat signifikan terhadap <i>employee engagement</i> .
19	Yasinta Nafi, Sri Suwastri, & Allya Roosallyn Assyofa. (2022). "Pengaruh Kemampuan Adaptasi dan	Independen: <i>Adaptability</i> Dependen:	Independen: <i>Organizational Citizenship Behaviour</i>	Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial dan simultan,

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
<i>Organizational Behavior Engagement</i>	<i>Citizenship terhadap Pegawai”.</i>	<i>Employee Engagement</i>		<i>adaptability</i> berpengaruh signifikan terhadap <i>employee engagement</i> .
https://doi.org/10.29313/bcsb.m.v2i2.4025				

Sumber: diolah kembali oleh peneliti, 2024

2.2 Kerangka Pemikiran

Emotional Intelligence adalah kemampuan memahami emosi diri sendiri, mengelolanya, memotivasi diri, memahami emosi orang lain, dan menjalin hubungan kolaboratif dengan orang lain (Sudiartini, 2024). Indikator *emotional intelligence* mencakup kesadaran diri, pengendalian diri, motivasi, empati, dan keterampilan sosial. Pada penelitian ini, *emotional intelligence* menjelaskan sejauh mana pegawai di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tasikmalaya mampu mengelola emosinya dalam menghadapi tekanan kerja dari beban yang meningkat, perubahan sistem kerja yang pesat, dan tantangan dalam implementasi teknologi yang baru, serta dampak penempatan pegawai. Pegawai yang memiliki tingkat *emotional intelligence* tinggi dapat lebih efektif mengelola emosi dan mengatasi tekanan emosional, seperti stress, kecemasan, dan frustrasi, serta tetap termotivasi untuk menyelesaikan tugas dengan optimal dalam situasi yang penuh tantangan seperti ini. Dengan *emotional intelligence* yang baik, pegawai dapat tetap fokus, semangat dan berdedikasi dalam menjalani tugas, sehingga tingkat *employee engagement* tetap tinggi. Hal ini sejalan dengan penelitian Ahmed et al. (2020), Karmacharya (2023), Sivanthinathan et al. (2023), dan Kanuto (2024) yang menyatakan bahwa *emotional intelligence* memiliki pengaruh signifikan terhadap *employee engagement*.

Adaptability adalah kemampuan individu untuk mengatur kognisi, perilaku, dan emosi secara efektif dalam menghadapi perubahan, kebaruan, dan

ketidakpastian (Vincent et al., 2024). Dimensi *adaptability* mencakup kemampuan menangani situasi darurat atau krisis, mengelola stres kerja, menyelesaikan masalah secara kreatif, menghadapi situasi yang tidak pasti, belajar tugas atau teknologi baru, serta menunjukkan kemampuan beradaptasi secara interpersonal dan budaya. Pada penelitian ini, *adaptability* menjelaskan sejauh mana pegawai di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tasikmalaya mampu menyesuaikan diri dengan berbagai perubahan dalam organisasi, seperti dinamika pekerjaan dari peningkatan target penerimaan pajak, digitalisasi sistem kerja dengan teknologi baru (*Coretax*), serta menyesuaikan diri dengan lingkungan kerja akibat penempatan pegawai. Pegawai dengan tingkat *adaptability* yang tinggi akan lebih mudah beradaptasi dengan perubahan dan mampu menjaga tingkat *employee engagement* mereka. Sebaliknya, pegawai yang memiliki tingkat *adaptability* yang rendah mungkin mengalami stress, kesulitan beradaptasi dan kehilangan semangat kerja yang berdampak pada rendahnya tingkat *employee engagement*. Hal ini sejalan dengan penelitian Shafa (2022), Hardianti (2022), Febriasari (2022), dan Nafi et al. (2022) yang menyatakan bahwa *adaptability* memiliki pengaruh signifikan terhadap *employee engagement*.

Employee Engagement adalah disposisi yang menyenangkan secara kognitif terhadap pekerjaan yang dibedakan dengan semangat, dedikasi, dan penyerapan (Schaufeli et al., 2020). Indikator *employee engagement* mencakup *vigor* (semangat), *dedication* (dedikasi), dan *absorption* (penghayatan). Dalam penelitian ini, *employee engagement* menjadi fokus utama untuk mengetahui sejauh mana pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tasikmalaya tetap terlibat aktif dalam pekerjaan mereka meskipun menghadapi berbagai tantangan yang ada. Peningkatan target penerimaan pajak, perubahan sistem administrasi perpajakan dengan

Coretax, serta penempatan pegawai yang dapat berpotensi menurunkan tingkat *employee engagement*. Oleh karena itu, diperlukan strategi untuk meningkatkan *employee engagement* guna memastikan kualitas pelayanan kepada wajib pajak tetap optimal, serta agar pegawai tetap fokus dan berkomitmen pada pekerjaan sehingga mendukung pencapaian target penerimaan pajak yang meningkat. Pegawai yang memiliki tingkat *engagement* tinggi akan menunjukkan komitmen, semangat, dan fokus dalam bekerja, sementara pegawai dengan *engagement* rendah cenderung menunjukkan absensi yang tinggi dan produktivitas yang rendah. Hal ini sejalan dengan penelitian Amri (2022), Shafa et al. (2022), Nafi et al. (2022), dan pernyataan Gallup (2024).

Emotional intelligence dan *adaptability* berperan penting dalam meningkatkan *employee engagement*. *Emotional intelligence* membantu pegawai mengelola emosi mereka dalam menghadapi tekanan, tetap termotivasi dan menjaga dedikasi terhadap pekerjaannya meskipun dalam situasi yang penuh tantangan. Sementara itu, *adaptability* memungkinkan pegawai untuk beradaptasi dengan cepat terhadap perubahan dalam organisasi. *Emotional intelligence* dan *adaptability* memengaruhi tingkat semangat, dedikasi, dan penghayatan pegawai yang jika dioptimalkan dapat meningkatkan *employee engagement*, serta memberikan kontribusi pada kualitas pelayanan yang lebih baik. Selain itu, penulis juga mempertimbangkan bahwa terdapat hubungan antar variabel independen yang dimana *emotional intelligence* memiliki hubungan positif dengan *adaptability* yang pada akhirnya dapat meningkatkan *employee engagement*. Hal ini sejalan dengan penelitian Paradita & Sawitri (2023), Leuhery et al. (2023), dan Arta et al. (2023)

yang menyatakan bahwa semakin tinggi *emotional intelligence*, semakin baik *career adaptability* seseorang.

Namun, penelitian mengenai *employee engagement* di sektor publik, khususnya Kantor Pelayanan Pajak masih jarang ditemukan. Selain itu pada penelitian sebelumnya, sebagian besar penelitian lebih berfokus pada hubungan antara *emotional intelligence* dan *career adaptability*. *Career adaptability* memiliki cakupan yang lebih sempit karena hanya berfokus pada konteks karier, sedangkan *adaptability* mencakup kemampuan individu untuk menyesuaikan diri dengan berbagai tantangan di lingkungan kerja secara keseluruhan. Minimnya penelitian yang membahas hubungan langsung antara *emotional intelligence* dan *adaptability* menjadi *research gap* yang perlu diteliti lebih lanjut.

Berdasarkan uraian sebelumnya, maka perlu adanya penelitian lebih lanjut untuk menganalisis bagaimana pengaruh langsung dan tidak langsung *emotional intelligence* dan *adaptability* terhadap *employee engagement* pada pegawai di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tasikmalaya.

2.3 Hipotesis

Hipotesis merupakan pernyataan formal mengenai suatu proposisi yang belum terbukti tetapi dapat diuji secara empiris. Dengan demikian, ketika seseorang menyatakan hipotesis harus ditulis dengan cara yang dapat didukung atau dibuktikan salah melalui pengujian empiris (Zikmund et al., 2013:41).

Berdasarkan kerangka pemikiran diatas, serta teori yang mendukung, maka penulis merumuskan hipotesis sebagai berikut:

“Terdapat pengaruh *Emotional Intelligence* dan *Adaptability* terhadap *Employee Engagement* pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tasikmalaya”.