

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS

2.1 Tinjauan Pustaka

Tinjauan pustaka ini akan menguraikan berbagai definisi terkait kecerdasan emosional dan kepuasan kerja. Adapun ruang lingkup penelitian ini difokuskan pada upaya untuk mengidentifikasi dan menganalisis tingkat pengaruh kecerdasan emosional serta kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai di DPMPTSP Kota Tasikmalaya.

2.1.1 Kecerdasan Emosional

Kecerdasan emosional adalah kemampuan mengelola emosi diri sendiri dan orang lain, sehingga membantu dalam pengambilan keputusan serta dapat membangun hubungan yang kuat dan mencapai kesuksesan dalam kehidupan pribadi dan profesional (Goleman, 2020).

2.1.1.1 Pengertian Kecerdasan Emosional

Kecerdasan emosional merupakan kemampuan individu untuk mengenali emosi diri maupun orang lain, menumbuhkan motivasi diri, serta mengelola emosi secara tepat. Selain itu, kecerdasan emosional juga mencakup keterampilan dalam menerima, memahami, dan mengendalikan emosi sehingga seseorang lebih mudah menjalin hubungan yang harmonis dengan lingkungannya (Goleman, 2020). Kecerdasan emosional memiliki pengaruh yang sangat signifikan terhadap kinerja kerja. Individu yang mampu mengelola emosinya dengan baik cenderung memiliki hubungan interpersonal yang positif, ditunjukkan melalui kemampuan

berkomunikasi yang efektif serta interaksi yang harmonis dengan orang lain (Suardiartini, 2024).

Kecerdasan emosional adalah kemampuan untuk mengenali perasaan kita dan perasaan orang lain, memotivasi diri sendiri, dan mengelola emosi secara efektif dalam konteks hubungan sosial dan lingkungan kerja. Kecerdasan Emosional menjadi kunci keberhasilan organisasi dan efektivitas kepemimpinan karena membantu dalam mengelola perilaku dan meningkatkan kinerja tim kerja (Maldonado & Márquez, 2023).

Kecerdasan emosional didefinisikan sebagai kemampuan untuk mengidentifikasi emosi pribadi dan emosi orang lain, memotivasi diri sendiri, serta mengelola emosi secara efektif baik dalam konteks internal maupun dalam interaksi sosial. Kecerdasan emosional juga mencakup kapasitas dalam domain emosi, yang meliputi ketahanan menghadapi frustrasi, pengendalian emosi, sikap optimisme, serta kemampuan membangun hubungan interpersonal atau empati. (Lestari et al., 2021).

Berdasarkan uraian tersebut, menyimpulkan bahwa kecerdasan emosional merupakan kemampuan penting dalam mengenali, mengelola, dan mengendalikan emosi diri maupun orang lain yang berpengaruh signifikan terhadap hubungan interpersonal dan kinerja kerja. Kecerdasan emosional yang baik mendukung efektivitas komunikasi, kerja sama, serta pencapaian tujuan individu dan organisasi.

2.1.1.2 Faktor - Faktor Kecerdasan Emosional

Kecerdasan emosional seseorang tidak terbentuk secara instan, melainkan dipengaruhi oleh berbagai faktor internal dan eksternal. Adapun faktor-faktor yang memengaruhi kecerdasan emosional seseorang menurut (Goleman, 2020), yaitu :

1. Lingkungan keluarga

Kehidupan keluarga berperan sebagai institusi pendidikan awal dalam pengembangan kecerdasan emosional. Kecerdasan emosional tersebut dapat diperkenalkan sejak masa bayi, di mana pengalaman emosional yang dialami selama masa kanak-kanak cenderung melekat secara permanen hingga dewasa. Oleh karena itu, pembinaan kehidupan emosional dalam lingkungan keluarga memberikan manfaat signifikan bagi perkembangan anak di masa mendatang.

2. Lingkungan non keluarga

Aspek penting lainnya dalam pengembangan kecerdasan emosional meliputi lingkungan sosial dan sistem pendidikan. Kecerdasan emosional tersebut berkembang secara paralel dengan perkembangan fisik dan kognitif anak. Pembelajaran ini sering kali diimplementasikan melalui kegiatan *role-playing*, di mana anak mengadopsi peran individu lain beserta emosi yang terkait, sehingga memungkinkan anak untuk mulai memahami perspektif dan kondisi emosional orang lain.

Faktor yang memengaruhi kecerdasan emosi (Goleman, 2020), yaitu:

1. Faktor Otak

Pada bagian otak terdapat amigdala yang berfungsi sebagai pusat pengendali emosi. Amigdala memiliki peran penting dalam memahami makna

emosional suatu peristiwa, menyimpan memori emosional, sekaligus mengatur respons individu terhadap rangsangan emosional. Apabila fungsi amigdala mengalami gangguan, seseorang akan kesulitan mengenali makna emosi maupun merasakan perasaan secara utuh.

2. Faktor Keluarga

Lingkungan keluarga merupakan tempat awal pembentukan kecerdasan emosional. Interaksi emosional dalam keluarga, pola asuh, dan pengalaman sehari-hari memberikan dasar penting bagi anak dalam memahami serta mengelola emosi.

3. Faktor Sekolah

Setelah keluarga, sekolah menjadi lingkungan yang berperan besar dalam perkembangan kecerdasan emosional. Guru berkontribusi melalui metode pembelajaran, pendekatan kepemimpinan, serta interaksi sosial yang diciptakan di kelas. Di sekolah, anak belajar mengembangkan kemampuan intelektual sekaligus keterampilan sosial, sehingga dapat mengekspresikan diri dengan lebih bebas dan belajar beradaptasi dengan lingkungannya.

4. Faktor Lingkungan dan Dukungan Sosial

Dukungan sosial yang berasal dari teman sebaya, masyarakat, maupun komunitas berupa perhatian, penghargaan, nasihat, maupun penerimaan akan memberikan penguatan psikologis. Dukungan ini menumbuhkan rasa berharga dalam diri individu, yang pada gilirannya berkontribusi pada perkembangan kecerdasan emosional serta kualitas hubungan sosialnya.

2.1.1.3 Indikator Kecerdasan Emosional

Kecerdasan emosional dapat diidentifikasi dan diukur melalui beberapa indikator utama yang mencerminkan kemampuan individu dalam mengelola emosi secara efektif. Kecerdasan emosional memiliki lima indikator utama, (Goleman, 2020), yaitu:

1. *Self-Awareness* (Kesadaran Diri)

Kemampuan seseorang untuk mengenali emosi, memahami perasaan diri, serta menyadari bagaimana emosi tersebut dapat memengaruhi pikiran, keputusan, dan interaksi dengan orang lain.

2. *Self-Regulation* (Pengendalian Diri)

Kemampuan untuk mengelola emosi negatif, tetap tenang di bawah tekanan, bersikap fleksibel, serta mampu menyesuaikan diri dengan perubahan atau situasi yang menantang.

3. *Motivation* (Motivasi Internal)

Dorongan dari dalam diri untuk mencapai tujuan, berorientasi pada prestasi, memiliki inisiatif, serta optimisme yang kuat meskipun menghadapi hambatan.

4. *Empathy* (Empati)

Kemampuan untuk merasakan, memahami, dan menghargai perasaan orang lain, sehingga tercipta hubungan interpersonal yang baik serta komunikasi yang efektif.

5. *Social Skills* (Keterampilan Sosial)

Keterampilan sosial adalah kemampuan untuk berinteraksi secara efektif dengan orang lain, termasuk berkomunikasi, bekerja sama, memengaruhi, dan

menyelesaikan konflik. Keterampilan ini penting untuk membangun hubungan yang harmonis dan mendukung kinerja tim di lingkungan kerja.

2.1.2 Kepuasan kerja

Kepuasan kerja adalah tingkat kepuasan yang dirasakan oleh individu terhadap pekerjaannya, yang mencakup aspek gaji, mendapatkan promosi, hubungan rekan kerja dan lingkungan kerja yang baik.

2.1.2.1 Pengertian Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja adalah sikap emosional yang mencerminkan perasaan senang terhadap pekerjaan (Robbins & Judge, 2024). Oleh karena itu, pimpinan organisasi perlu memperhatikan tingkat kepuasan kerja karyawan agar kinerja dapat meningkat dan tujuan perusahaan tercapai (Hasibuan, 2020). Kepuasan kerja tercermin melalui sikap positif terhadap segala hal yang berkaitan dengan pekerjaan serta hubungan kerja di perusahaan. Ketika karyawan memiliki pandangan positif terhadap pekerjaannya, mereka akan menganggap pekerjaan tersebut sebagai sesuatu yang menyenangkan dan bermanfaat bagi kesejahteraan diri, bukan sekadar kewajiban atau batasan dari perusahaan (Andayani, 2020).

Pada dasarnya kepuasan kerja memberikan kontribusi yang besar terhadap keefektifan organisasi, serta meningkatkan semangat kerja dan loyalitas pegawai (Annassya & Taufiqurahman, 2025). Kepuasan kerja juga mengacu pada sikap positif karyawan terhadap berbagai situasi kerja. Jadi kepuasan kerja pada dasarnya merupakan sikap positif karyawan terhadap pekerjaannya yang berimplikasi langsung pada peningkatan kinerja individu maupun keberhasilan organisasi secara keseluruhan (Robbins & Judge, 2024).

2.1.2.2 Teori – Teori Kepuasan Kerja

Teori kepuasan kerja menjelaskan faktor-faktor yang membuat beberapa individu merasa lebih puas terhadap pekerjaannya dibandingkan dengan individu lain. Teori ini juga berusaha memahami proses pembentukan perasaan individu terhadap tingkat kepuasan kerja.

Beberapa teori utama yang menjelaskan kepuasan kerja (Luthans et al., 2021), yaitu:

1. Teori Dua Faktor (*Two-Factor Theory*)

Teori tersebut menjelaskan bahwa kepuasan dan ketidakpuasan kerja dipengaruhi oleh dua kategori faktor, yaitu *motivators* dan *hygiene factors*. *Hygiene factors* berkaitan dengan kondisi lingkungan kerja, seperti pengupahan, keamanan, kualitas pengawasan, dan hubungan kerja, yang cenderung menimbulkan ketidakpuasan apabila tidak terpenuhi. Sementara itu, *motivators* berhubungan langsung dengan isi pekerjaan, seperti prestasi, pengakuan, peluang promosi, dan pengembangan diri, yang keberadaannya dapat meningkatkan kepuasan kerja pegawai.

2. Teori Nilai (*Value Theory*)

Teori nilai menyatakan bahwa kepuasan kerja muncul ketika hasil yang diperoleh dari pekerjaan sesuai dengan ekspektasi individu. Semakin kecil kesenjangan antara kondisi yang diterima dan yang diharapkan, semakin tinggi tingkat kepuasan kerja. Teori ini menekankan pentingnya penyesuaian aspek-aspek pekerjaan sesuai dengan nilai dan prioritas individu yang beragam guna meningkatkan kepuasan kerja.

Berdasarkan teori dua faktor dan teori nilai, kepuasan kerja dipengaruhi oleh faktor lingkungan kerja, faktor intrinsik pekerjaan, serta kesesuaian antara hasil yang diterima dengan harapan individu. Oleh karena itu, pemenuhan faktor-faktor tersebut penting untuk meningkatkan kepuasan kerja karyawan.

2.1.2.3 Indikator Kepuasan kerja

Melihat kepuasan kerja sebagai keadaan emosional dan penilaian kesejahteraan diri yang ditunjukkan melalui sikap dan perilaku pegawai atas reaksi dan persepsi situasi kerjanya dalam menikmati pekerjaannya (Medina et al., 2023). Terdapat lima indikator kepuasan kerja (Robbins & Judge, 2024: 122-123) yaitu:

1. Gaji

Tingkat kepuasan pegawai terhadap penghasilan yang diterima, termasuk keseimbangan antara gaji dengan beban kerja, tanggung jawab, dan standar industri. Gaji yang adil dan memadai biasanya meningkatkan motivasi dan kepuasan kerja.

2. Pengawasan

Kepuasan terhadap kualitas pengawasan atau kepemimpinan atasan, termasuk kejelasan arahan, dukungan, dan feedback. Pengawasan yang baik membuat pegawai merasa dihargai dan dibimbing secara tepat.

3. Pekerjaan

Kepuasan yang muncul dari sifat pekerjaan itu sendiri, seperti tantangan, variasi tugas, tingkat kreativitas, serta peluang untuk mencapai prestasi. Pekerjaan yang bermakna dan sesuai kemampuan cenderung meningkatkan kepuasan.

4. Rekan kerja

Kepuasan kerja terkait dengan interaksi sosial bersama rekan kerja, yang meliputi aspek kolaborasi, komunikasi, serta dukungan kelompok. Lingkungan sosial yang kondusif berkontribusi pada peningkatan rasa nyaman dan motivasi kerja.

5. Promosi

Kepuasan terhadap kesempatan pengembangan karir, kenaikan jabatan, atau pelatihan yang tersedia. Peluang promosi yang jelas dan adil meningkatkan motivasi, loyalitas, dan kinerja pegawai.

2.1.2.4 Dampak Kepuasan kerja

Kepuasan kerja memiliki dampak penting terhadap perilaku dan kinerja karyawan. Individu yang memiliki tingkat kepuasan kerja tinggi cenderung menunjukkan kinerja yang lebih baik, memiliki tingkat absensi dan turnover yang lebih rendah, serta menunjukkan sikap kerja yang lebih positif. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja berperan strategis dalam mendukung efektivitas organisasi (Robbins & Judge, 2024: 74)

Kepuasan kerja yang dapat memberikan kontribusi moderat terhadap kinerja tugas dan kinerja kontekstual di berbagai organisasi. Oleh karena itu, organisasi yang memberikan perhatian tinggi pada kepuasan karyawan melalui inisiatif seperti pengayaan pekerjaan, umpan balik kinerja, pengakuan, dan pemberdayaan psikologis cenderung mengalami peningkatan produktivitas dan penurunan tingkat turnover (Panda, 2025).

2.1.3 Kinerja Pegawai

Kinerja pegawai adalah hasil dari tingkat kemampuan, tanggung jawab, dan kesungguhan pegawai dalam melaksanakan tugas yang diberikan sesuai dengan standar dan tujuan organisasi. Kinerja tidak hanya diukur dari seberapa baik pegawai menyelesaikan pekerjaannya, tetapi juga mencerminkan sikap, kedisiplinan, inisiatif, serta kontribusi pegawai dalam mendukung tercapainya efektivitas dan produktivitas organisasi secara keseluruhan (Mangkunegara, 2021).

2.1.3.1 Pengertian Kinerja Pegawai

Kinerja memiliki peran yang signifikan dalam menentukan keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Setiap individu perlu senantiasa melakukan evaluasi terhadap kinerja, karena hasil evaluasi tersebut dapat menjadi dasar bagi upaya perbaikan serta peningkatan kualitas kinerja di masa mendatang. Kinerja merupakan pencapaian hasil kerja individu maupun kelompok dalam suatu organisasi yang disesuaikan dengan wewenang serta tanggung jawab yang dimiliki (Seto et al., 2023: 93)

Dengan adanya motivasi yang kuat, misi pemerintah daerah dapat lebih mudah diwujudkan, penilaian kinerja karyawan diperlukan sebagai upaya memberikan peluang pengembangan karier melalui identifikasi kekuatan dan kelemahan yang dimiliki. Hasil penilaian tersebut dapat dijadikan dasar dalam penetapan gaji, pemberian promosi, serta pemahaman terhadap perilaku karyawan di dalam organisasi. (Syarweny et al., 2024: 153–154)

Dengan demikian kinerja merupakan aspek fundamental dalam organisasi yang tidak hanya menentukan pencapaian tujuan tetapi juga membutuhkan evaluasi

atau penilaian yang berkelanjutan (Toto, 2024). Baik evaluasi maupun penilaian kinerja sama-sama dipandang sebagai langkah penting untuk perbaikan, pengembangan, serta pengambilan keputusan strategis terkait SDM.

2.1.3.2 Indikator Kinerja Pegawai

Kinerja pegawai adalah bagian penting yang menggambarkan derajat keberhasilan individu dalam menjalankan tugas serta tanggung jawabnya sejalan dengan objektif organisasi. Guna mengevaluasi kinerja pegawai secara objektif dan terstruktur, diperlukan indikator-indikator yang berfungsi sebagai instrumen pengukuran. Kinerja pegawai dapat dinilai melalui berbagai indikator. (Asriati & Syamsuri, 2022), yaitu:

1. Kualitas (*Quality*) merujuk pada tingkat kesesuaian proses dan hasil pelaksanaan suatu kegiatan dengan standar yang telah ditetapkan.
2. Kuantitas (*Quantity*) meliputi volume produksi yang dihasilkan, baik dalam bentuk nilai moneter, jumlah unit, maupun jumlah siklus kegiatan yang diselesaikan.
3. Ketepatan waktu (*Timeliness*) merupakan penyelesaian suatu kegiatan atau pencapaian hasil produksi sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan, yang disertai dengan koordinasi terhadap hasil kerja lainnya serta pemanfaatan waktu secara efisien untuk kegiatan tambahan.
4. Efektivitas biaya (*Cost effectiveness*) yaitu sejauh mana pemanfaatan sumber daya organisasi meliputi tenaga kerja, keuangan, teknologi, dan bahan baku dilakukan secara efisien guna memperoleh keuntungan maksimal atau meminimalkan potensi kerugian.

5. Hubungan antar perseorangan (*interpersonal impact*) yang ditunjukkan melalui kemampuan pegawai dalam menumbuhkan rasa saling menghargai, membangun niat baik, serta menjalin kerja sama yang harmonis dengan rekan kerja maupun bawahan.

2.1.3.3 Faktor-faktor Kinerja Pegawai

Kinerja pegawai tidak hanya dipengaruhi oleh kemampuan individu, tetapi juga oleh berbagai faktor yang saling berkaitan dalam lingkungan kerja. Oleh karena itu, untuk memahami tingkat kinerja pegawai secara komprehensif, perlu diketahui faktor-faktor yang memengaruhinya. Terdapat beberapa faktor utama yang berpengaruh terhadap kinerja pegawai (Siagian & Mon, 2024), yaitu:

1. Motivasi

Motivasi yang baik tidak hanya mendorong pegawai untuk menyelesaikan pekerjaannya dengan optimal, tetapi juga mampu meningkatkan kualitas serta produktivitas kinerja mereka. Dukungan berupa motivasi yang konsisten dan berkualitas akan memperkuat komitmen pegawai terhadap pekerjaannya.

2. Kepemimpinan Transformasional

Kepemimpinan transformasional berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai. Gaya kepemimpinan ini mendorong perubahan positif di dalam organisasi, di mana pemimpin berperan sebagai inspirator sekaligus teladan bagi para pegawai. Pemimpin yang mampu menciptakan visi, memberikan arahan, serta membangun hubungan yang baik dengan bawahan akan menghasilkan peningkatan kinerja yang lebih optimal.

3. Budaya Organisasi

Budaya organisasi menjadi faktor penting yang memengaruhi kenyamanan pegawai dalam bekerja. Budaya yang diterima dengan baik akan menciptakan lingkungan kerja yang kondusif, sehingga pegawai merasa dihargai dan memiliki ikatan emosional terhadap organisasi. Kondisi ini pada akhirnya berdampak pada peningkatan kinerja pegawai.

4. Disiplin Kerja

Disiplin kerja juga berperan besar dalam menentukan kualitas kinerja. Pegawai yang memiliki kedisiplinan tinggi dalam melaksanakan tugas, menjaga ketepatan waktu, serta menyelesaikan pekerjaan sesuai target akan menunjukkan hasil kerja yang lebih baik. Disiplin kerja yang baik mencerminkan profesionalisme dan memberikan kontribusi nyata terhadap pencapaian tujuan organisasi.

5. *Job Performance*

Job performance turut berpengaruh terhadap kinerja pegawai. Penempatan pekerjaan yang sesuai dengan jabatan dan kompetensi pegawai akan meningkatkan efisiensi kerja. Hal ini karena pegawai dapat bekerja sesuai dengan keahliannya, sehingga produktivitas meningkat dan hasil kerja lebih optimal.

2.1.3 Penelitian Terdahulu

Hasil penelitian sebelumnya dalam kajian ini dimanfaatkan untuk memperoleh gambaran dalam merumuskan kerangka pemikiran penelitian. Selain itu, hasil tersebut juga digunakan untuk mengidentifikasi perbedaan di antara berbagai penelitian yang telah ada, serta untuk mengeksplorasi kajian yang dapat memperluas penelitian yang akan dilaksanakan.

Tabel 2. 1 Hasil Penelitian Terdahulu

No	Peneliti (Tahun) Judul	Persamaan	Perbedaan	Hasil Penelitian	Sumber
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
1	Dewi, (2024) Peran Kecerdasan Emosional, Motivasi Kerja dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Unggul	Terdapat variabel X1 (Kecerdasan Emosional), X2 (Kepuasan Kerja), dan Y (Kinerja).	Terdapat variabel lain yaitu motivasi kerja.	Kecerdasan Emosional, dan kepuasan kerja meningkatkan kinerja.	PRODUKTIF Jurnal Kepegawaian dan Organisasi Vol. 3, No. 1, June 2024
2	(Keke et al., 2021), Pengaruh EI dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja melalui Kepuasan Kerja	Terdapat variabel X1 (Kecerdasan Emosional), X2 (Kepuasan Kerja), dan Y (Kinerja).	Terdapat variabel lain yaitu lingkungan kerja sebagai variabel tambahan	Kepuasan kerja dan Kecerdasan Emosional berpengaruh terhadap kinerja.	Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis Vol 6, No 2, Desember 2021
3	(Rasyid et al., 2025), <i>The Effect of Emotional Intelligence on Employee Performance Through Work Ability as a Mediating Variable</i>	Terdapat variabel X1 (Kecerdasan Emosional)	Terdapat variabel lain yaitu kemampuan kerja sebagai variabel mediasi	Kecerdasan Emosional berpengaruh terhadap kinerja.	Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan Vol. 13 No. 3, 2025 pp. 1769-1779.3263
4	Koutsoumpa, 2023, <i>Effect of Emotional Intelligence on Work Performance</i>	Terdapat variabel X1 (Kecerdasan Emosional) dan Y (Kinerja).	Tidak terdapat variabel X2 (Kepuasan Kerja)	Kecerdasan Emosional meningkatkan performansi kinerja	Technium Business & Management, 2023
5	Noorzalya Mokhtar & Ramesh Krishnan, 2023, <i>A Proposed Framework for the Relationship between Emotional Intelligence and Employee's Performance:</i>	Terdapat variabel X1 (EI) dan Y (Kinerja).	Tidak terdapat variabel X2 (Kepuasan Kerja); terdapat variabel lain yaitu job demand sebagai mediator.	Kecerdasan Emosional berpengaruh pada kinerja	Information Management and Business Review (ISSN 2220 - 3796) Vol. 15, No. 4(SI), pp. 200 - 207

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
	<i>Mediating Role of Job Demand</i>				
6	Dubey, Meenu Shant Priya & Ashutosh Pandey, 2025, <i>Integration of Emotional Intelligence in Effective Workplace Performance: Bibliometric Analysis</i>	Terdapat variabel X1 (EI), X2 (Kepuasan Kerja), dan Y (Kinerja).	Tidak terdapat variabel tambahan; penelitian bersifat bibliometrik.	Kecerdasan Emosional dan kepuasan berpengaruh terhadap kinerja	European Economic Letters ISSN 2323-5233 Vol 15, Issue 3 (2025)
7	Pramuditha 2021, Pengaruh Kecerdasan Emosional, <i>Organizational Citizenship Behavior</i> dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan	Terdapat variabel X1 (EI), X2 (Kepuasan Kerja), dan Y (Kinerja).	Terdapat variabel lain yaitu OCB.	EI dan kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja.	Jurnal Ilmu Manajemen Volume 9 Nomor 4 Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Negeri Surabaya (2021)
8	Azad & Kumar, 2023, <i>Emotional Intelligence as a Predictor of Psychological Wellbeing and Workplace Performance</i>	Terdapat variabel X1 (EI), X2 (Kepuasan Kerja), dan Y (Kinerja).	Terdapat variabel tambahan yaitu psychological wellbeing.	Kecerdasan Emosional dan kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja.	AI and Emotional Intelligence for Modern Business Management (2023)
9	Kargeti, 2023, <i>The Role of Emotional Intelligence in Building Effective Workplace: A Quantitative Study</i>	Terdapat variabel X1 (Kecerdasan Emosional), X2 (Kepuasan Kerja), dan Y (Kinerja).	Tidak terdapat variabel tambahan lainnya; konteks penelitian bersifat umum.	Kecerdasan Emosional dan kepuasan kerja meningkatkan kinerja.	Journal of Cardiovascular Disease Research (2021)
10	Milzam et al., 2022, Pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja,	Terdapat variabel X1 (EI) dan Y (Kinerja).	Tidak terdapat variabel X2 (Kepuasan Kerja);	Kecerdasan emosional memengaruhi kinerja.	Journal of Finance and Business Digital (JFBD)

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
	Kecerdasan Emosional, Dukungan Sosial terhadap Kinerja Pegawai (Studi DPMPTSP Pemalang		terdapat variabel kualitas kerja & dukungan sosial.		Vol.1 , No.2 2022: 89-106
11	Saputra & Muthia, 2024, <i>Job Performance</i> Pegawai Bea Cukai: Peran <i>Transformational Leadership, EI dan Job Satisfaction</i>	Terdapat variabel X1 (EI), X2 (Kepuasan Kerja), dan Y (Kinerja).	Terdapat variabel X1 (EI), X2 (Kepuasan Kerja), dan Y (Kinerja).	EI & <i>Job satisfaction</i> berpengaruh signifikan terhadap kinerja, kepuasan tidak memediasi.	JURNAL PERSPEK TIF BEA DAN CUKAI 8(2):192-216
12	Arfandi et al., 2023, <i>The Influence of Work Engagement and Organizational Commitment on Employee Performance at DPMPTSP Aceh</i>	Terdapat variabel Y (Kinerja).	<i>Tidak terdapat variabel X1 (EI) dan X2 (Kepuasan Kerja); fokus pada work engagement & komitmen</i>	<i>Work engagement</i> & komitmen memengaruhi kinerja pegawai.	International Journal of Scientific and Management Research Volume 6 Issue 07 (July) 2023 ISSN: 2581-6888 Page: 267-278
13	Ardiani, 2023, <i>The Effect of Emotional Intelligence and Commitment on Performance Through Job Satisfaction</i>	Terdapat variabel X1 (EI), X2 (Kepuasan Kerja), dan Y (Kinerja).	Terdapat variabel lain yaitu komitmen sebagai variabel tambahan.	EI dan kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja.	Jurnal Ekonomi Manajemen Volume 9 Nomor 1 (Mei 2023) 26-33 http://jurnal.unsil.ac.id/index.php/jem
14	(Ambalele, 2023) Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada	Terdapat variable X2 (Kepuasan kerja) dan variabel Y2 (Kinerja)	Unit analisis dilakukan pada perusahaan swasta	Kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja	Jurnal Ekonomi Prioritas Volume 3 no. , Juli 2023

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
	Pt. Nampar Nos Ruteng				
15	Ramadhona et al., 2022, <i>Effect of EI & Transformational Leadership on Employee Performance Mediated by Job Satisfaction</i>	Terdapat variabel X1 (EI), X2 (Kepuasan Kerja), dan Y (Kinerja).	Terdapat variabel tambahan yaitu transformasional leadership.	EI berpengaruh pada kinerja.	International Journal of Economics, Business, and Entrepreneurship Vol 5 No 2 (2022): IJEBE July - December 2022

2.2 Kerangka Pemikiran

Kinerja pegawai merupakan salah satu faktor kunci dalam menentukan keberhasilan organisasi, khususnya pada instansi pemerintah yang memiliki tuntutan pelayanan publik yang tinggi seperti DPMPTSP Kota Tasikmalaya. Kinerja pegawai mencerminkan tingkat pencapaian tugas dan tanggung jawab yang diukur melalui kualitas kerja, kuantitas hasil kerja, ketepatan waktu, efektivitas penggunaan sumber daya, serta kemampuan menjalin hubungan interpersonal (Asriati & Syamsuri, 2022).

Salah satu faktor yang diduga berpengaruh adalah kecerdasan emosional, yaitu kemampuan individu dalam mengenali, memahami, mengelola emosi diri, serta merespons emosi orang lain secara tepat (Goleman, 2020). Pegawai dengan kecerdasan emosional tinggi mampu mengendalikan tekanan pekerjaan, menjaga hubungan interpersonal, serta menunjukkan profesionalisme dalam situasi pelayanan publik yang dinamis. Kecerdasan emosional dalam penelitian ini diukur melalui lima indikator utama, yaitu kesadaran diri, pengendalian diri, motivasi, empati, dan keterampilan sosial. Pegawai yang memiliki kecerdasan emosional

tinggi cenderung mampu mengendalikan tekanan kerja, menjaga stabilitas emosi dalam menghadapi masyarakat, serta berinteraksi secara profesional, sehingga berdampak positif terhadap peningkatan kinerja pegawai. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai, sebagaimana ditemukan oleh (Koutsoumpa, 2023; Kargeti, 2023; Dewi, 2024).

Selain itu, kepuasan kerja juga menjadi faktor penentu kinerja pegawai. menjelaskan bahwa kepuasan kerja mencerminkan sikap positif pegawai terhadap pekerjaannya (Robbins & Judge, 2024). Dalam penelitian ini, kepuasan kerja diukur melalui lima indikator, yaitu gaji, pengawasan, pekerjaan itu sendiri, hubungan dengan rekan kerja, dan kesempatan promosi. Pegawai yang puas cenderung lebih berkomitmen, termotivasi, dan memiliki tanggung jawab kerja yang lebih tinggi. Temuan penelitian terdahulu mendukung hubungan ini, di antaranya, (Pramuditha, 2021; Ramadhona et al., 2022), serta (Saputra & Muthia, 2024) yang menyatakan bahwa kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap peningkatan kinerja.

Dalam konteks DPMPTSP Kota Tasikmalaya, tuntutan pelayanan yang cepat, akurat, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat memerlukan pegawai yang tidak hanya kompeten secara teknis, tetapi juga memiliki kecerdasan emosional yang baik serta tingkat kepuasan kerja yang memadai. Kecerdasan emosional membantu pegawai dalam mengelola emosi dan tekanan kerja, sedangkan kepuasan kerja mendorong sikap positif, loyalitas, dan tanggung jawab terhadap pekerjaan. Dengan demikian, kecerdasan emosional dan kepuasan kerja

diduga memiliki pengaruh baik secara parsial maupun simultan terhadap kinerja pegawai.

Berdasarkan uraian tersebut, kerangka pemikiran penelitian ini menggambarkan bahwa kecerdasan emosional yang diukur melalui lima indikator dan kepuasan kerja yang diukur melalui lima indikator berpengaruh terhadap kinerja pegawai yang diukur melalui kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, efektivitas, dan hubungan interpersonal. Hubungan antar variabel tersebut menjadi dasar dalam perumusan hipotesis penelitian.

2.3 Hipotesis

Berdasarkan kerangka pemikiran di atas, maka hipotesis penelitian dirumuskan sebagai berikut:

- H1: Kepuasan kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja pegawai DPMPTSP Kota Tasikmalaya
- H2: Kecerdasan emosional berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja pegawai DPMPTSP Kota Tasikmalaya