



PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL DAN TEKANAN KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL TANGERANG SELATAN

Syafrina Aulia Hijriyanti, Eti Ariyanti

Universitas Pamulang, Universitas Pamulang

email: auliasyafrina959@gmail.com, dosen02302@unpam.ac.id

Abstract. *This study aims to determine the effect of Emotional Intelligence (X_1) and Work Pressure (X_2) on Employee Performance (Y) at the Department of Population and Civil Registration of South Tangerang City. The research method used was a quantitative descriptive approach with an associative method. The population in this study consisted of all employees, with a total sample of 67 respondents determined through questionnaire distribution. The partial test results (t -test) show that the Emotional Intelligence (X_1) variable has a positive and significant effect on Employee Performance, with a t -count of 5.685 > t -table of 1.997 and a significance value of $0.000 < 0.05$. The Work Pressure (X_2) variable also has a significant effect on Employee Performance, with a t -count of 3.090 > t -table of 1.997 and a significance value of $0.003 < 0.05$. The simultaneous test results (F -test) indicate that Emotional Intelligence and Work Pressure together have a significant effect on Employee Performance, with an F -count of 21.612 > F -table of 3.991 and a significance value of $0.000 < 0.05$. The multiple correlation coefficient (R) of 0.635 shows a strong relationship between Emotional Intelligence and Work Pressure with Employee Performance. Meanwhile, the coefficient of determination (Adjusted R^2) of 0.384 indicates that 38.4% of the variation in Employee Performance can be explained by both variables, while the remaining 61.6% is influenced by other factors not examined in this study. Thus, improving emotional intelligence and effectively managing work pressure can contribute significantly to enhancing employee performance in public institutions.*

Keywords: *Emotional Intelligence, Work Pressure, Employee Performance*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kecerdasan Emosional (X_1) dan Tekanan Kerja (X_2) terhadap Kinerja Pegawai (Y) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang Selatan. Jenis penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif deskriptif dengan pendekatan asosiatif. Populasi penelitian ini adalah seluruh pegawai, dengan jumlah sampel sebanyak 67 responden yang ditentukan melalui penyebaran kuesioner. Hasil uji parsial (uji t) menunjukkan bahwa variabel Kecerdasan Emosional (X_1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Pegawai, dengan nilai t_{hitung} 5,685 > t_{tabel} 1,997 dan signifikansi $0,000 < 0,05$. Variabel Tekanan Kerja (X_2) juga berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Pegawai, dengan nilai t_{hitung} 3,090 > t_{tabel} 1,997 dan signifikansi $0,003 < 0,05$. Hasil uji simultan (uji F) menunjukkan bahwa Kecerdasan Emosional dan Tekanan Kerja secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Pegawai, dengan nilai F_{hitung} 21,612 > F_{tabel} 3,991 dan signifikansi $0,000 < 0,05$. Nilai koefisien korelasi simultan (R) sebesar 0,635 menunjukkan hubungan yang kuat antara Kecerdasan Emosional dan Tekanan Kerja dengan Kinerja Pegawai. Nilai koefisien determinasi (Adjusted R^2) sebesar 0,384 menunjukkan bahwa 38,4% variasi dalam Kinerja Pegawai dapat dijelaskan oleh kedua variabel tersebut, sedangkan sisanya 61,6% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini. Dengan demikian, peningkatan kecerdasan emosional dan pengelolaan tekanan kerja yang optimal dapat berkontribusi pada peningkatan kinerja pegawai di lingkungan instansi pemerintahan.

Kata kunci : Kecerdasan Emosional, Tekanan Kerja, Kinerja Pegawai

PENDAHULUAN

Pelaksanaan reformasi birokrasi menuntut instansi pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang efektif, efisien, transparan, dan akuntabel. Kualitas pelayanan publik sangat ditentukan oleh kinerja pegawai sebagai pelaksana utama pelayanan. Kinerja

*PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL DAN TEKANAN KERJA TERHADAP
KINERJA PEGAWAI DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
TANGERANG SELATAN*

pegawai yang optimal berperan penting dalam mewujudkan tujuan organisasi serta meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap instansi pemerintah.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Tangerang Selatan merupakan instansi strategis yang memiliki tanggung jawab dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan, seperti penerbitan Kartu Tanda Penduduk, akta kelahiran, akta kematian, dan dokumen kependudukan lainnya. Tingginya volume pelayanan serta intensitas interaksi langsung dengan masyarakat menuntut pegawai Disdukcapil untuk memiliki kinerja yang tinggi, tidak hanya secara teknis tetapi juga secara psikologis dan emosional.

Data capaian kinerja Disdukcapil Kota Tangerang Selatan menunjukkan bahwa secara kuantitatif kinerja pegawai tergolong baik, ditunjukkan oleh tingginya tingkat kepemilikan dokumen kependudukan dan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat yang berada pada kategori sangat baik. Namun demikian, hasil prasarvei yang dilakukan menunjukkan adanya indikasi permasalahan pada aspek non-teknis, khususnya kecerdasan emosional dan tekanan kerja yang dialami pegawai. Pegawai masih mengalami kesulitan dalam mengelola emosi, memahami perasaan rekan kerja, serta menghadapi beban dan tuntutan pekerjaan yang tinggi.

Kecerdasan emosional merupakan kemampuan individu dalam mengenali, mengelola, dan mengendalikan emosi diri sendiri maupun orang lain, yang sangat dibutuhkan dalam lingkungan kerja pelayanan publik. Pegawai dengan kecerdasan emosional yang baik cenderung mampu bekerja lebih profesional, menjaga hubungan interpersonal, serta tetap produktif di bawah tekanan. Sebaliknya, tekanan kerja yang tidak dikelola secara optimal berpotensi menimbulkan stres kerja, menurunkan motivasi, dan berdampak negatif terhadap kinerja pegawai.

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa tekanan kerja dan kecerdasan emosional memiliki pengaruh terhadap kinerja pegawai, khususnya pada instansi pelayanan publik. Namun, penelitian yang mengkaji kedua variabel tersebut secara simultan pada konteks Disdukcapil Kota Tangerang Selatan masih terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini penting dilakukan untuk memperoleh pemahaman empiris mengenai pengaruh kecerdasan emosional dan tekanan kerja terhadap kinerja pegawai. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi akademik serta menjadi dasar pertimbangan bagi instansi dalam meningkatkan kualitas kinerja pegawai secara berkelanjutan.

KAJIAN TEORI

Kecerdasan Emosional

Maitranti (2021) mendefinisikan kecerdasan emosional sebagai kemampuan individu dalam mengenali, memahami, dan mengelola emosi diri sendiri serta emosi orang lain. Kemampuan ini membantu individu dalam mengendalikan emosi dan bertindak secara rasional dalam situasi kerja. Rivai (2021) menyatakan bahwa kecerdasan emosional berkaitan dengan kemampuan mengelola perasaan, memotivasi diri, serta membangun hubungan sosial yang efektif, sehingga berkontribusi terhadap peningkatan kinerja pegawai.

Tekanan Kerja

Arisita dkk. (2025) menjelaskan bahwa tekanan kerja merupakan respons individu terhadap tuntutan pekerjaan yang berlebihan, baik dari beban kerja, waktu, maupun lingkungan kerja, yang dapat menimbulkan stres apabila tidak dikelola dengan baik. Menurut Rivai (2021), tekanan kerja adalah kondisi ketegangan fisik dan psikologis akibat ketidakseimbangan antara tuntutan pekerjaan dan kemampuan individu, yang dapat berdampak positif atau negatif terhadap kinerja.

Kinerja Pegawai

Rivai (2021) mendefinisikan kinerja pegawai sebagai hasil kerja yang dicapai seseorang secara kualitas dan kuantitas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan. Mangkunegara (2020) menyatakan bahwa kinerja pegawai merupakan hasil kerja yang dipengaruhi oleh kemampuan, pengalaman, dan kesungguhan dalam melaksanakan tugas.

PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL DAN TEKANAN KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL TANGERANG SELATAN

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif asosiatif untuk menganalisis pengaruh kecerdasan emosional dan tekanan kerja terhadap kinerja pegawai. Penelitian dilaksanakan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang Selatan.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai Disdukcapil Kota Tangerang Selatan, dengan jumlah sampel sebanyak 67 responden yang ditentukan menggunakan teknik sampel jenuh. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner dengan skala Likert.

Analisis data dilakukan menggunakan regresi linier berganda dengan bantuan program IBM SPSS, yang meliputi uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, uji parsial (uji t), dan uji simultan (uji F).

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Regresi linier Berganda

Coefficients^a							
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	18,489	2,470		7,485	,000		
Kecerdasan Emosional	,812	,150	1,022	5,430	,000	,263	3,798
Tekanan Kerja	-,316	,115	-,519	-2,759	,008	,263	3,798

a. Dependent Variable: Kinerja Pegawai

Sumber : Data diolah peneliti tahun 2025 (output SPSS)

Hasil regresi linier berganda menunjukkan persamaan $Y = 18,489 + 0,812X_1 - 0,316X_2$. Koefisien kecerdasan emosional bernilai positif, yang berarti peningkatan kecerdasan emosional meningkatkan kinerja pegawai. Sebaliknya, tekanan kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja pegawai, di mana peningkatan tekanan kerja menurunkan kinerja.

Hasil Uji Koefisien Korelasi dan Koefisien Determinasi

Model Summary^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,635 ^a	,403	,384	2,497	1,834

a. Predictors: (Constant), Tekanan Kerja, Kecerdasan Emosional

b. Dependent Variable: Kinerja Pegawai

Sumber : Data diolah peneliti tahun 2025 (output SPSS)

Berdasarkan hasil analisis koefisien korelasi, ditemukan bahwa nilai $r = 0,635$. Hubungan ini menunjukkan bahwa variabel Kecerdasan Emosional (X_1) dan Tekanan Kerja (X_2) terhadap Kinerja Pegawai (Y) memiliki korelasi yang kuat. Dan nilai koefisien determinasi (*Adjusted R Square*) adalah 0,384. Hal ini menunjukkan bahwa 38,4% variasi dalam Kinerja Pegawai dapat dijelaskan oleh variabel independen dalam model, yaitu Kecerdasan Emosional dan Tekanan Kerja, sedangkan 61,6% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam model.

Hasil Uji Parsial (Uji-t)

Coefficients^a							
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	13,269	1,667		7,962	,000		
Kecerdasan Emosional	,458	,081	,576	5,685	,000	1,000	1,000
Tekanan Kerja	,218	,070	,358	3,090	,003	1,000	1,000

a. Dependent Variable: Kinerja Pegawai

*PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL DAN TEKANAN KERJA TERHADAP
KINERJA PEGAWAI DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
TANGERANG SELATAN*

Sumber : Data diolah peneliti tahun 2025 (output SPSS 25)

Hasil uji t menunjukkan bahwa kecerdasan emosional (X_1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai ($t = 5,685$; $\text{Sig.} = 0,000 < 0,05$). Selain itu, tekanan kerja (X_2) juga berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai ($t = 3,090$; $\text{Sig.} = 0,003 < 0,05$).

Hasil Pembahasan Uji F

		ANOVA ^a				
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	269,463	2	134,732	21,612	,000 ^b
	Residual	398,985	64	6,234		
	Total	668,448	66			

a. Dependent Variable: Kinerja Pegawai

b. Predictors: (Constant), Tekanan Kerja, Kecerdasan Emosional

Sumber : Data diolah peneliti tahun 2025 (output SPSS)

Hasil uji F menunjukkan bahwa kecerdasan emosional dan tekanan kerja secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai ($F = 21,612 > 3,991$; $\text{Sig.} = 0,000 < 0,05$).

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai Pengaruh NPF, FDR, dan ROA terhadap CAR pada Bank BCA Syariah periode 2013–2022, diperoleh hasil sebagai berikut:

1. Hasil uji t menunjukkan nilai t hitung sebesar 5,685 yang lebih besar dari t tabel sebesar 1,997 dengan tingkat signifikansi 0,000 yang lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa Kecerdasan Emosional berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap Kinerja Pegawai di Disdukcapil Kota Tangerang Selatan.
2. Hasil uji t menghasilkan nilai t hitung sebesar 3,090 yang lebih besar dari t tabel 1,997 dengan nilai signifikansi 0,003 yang lebih kecil dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa Tekanan Kerja berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap Kinerja Pegawai di Disdukcapil Kota Tangerang Selatan.
3. Hasil analisis regresi linier berganda menunjukkan persamaan $Y = 18,489 + 0,812X_1 - 0,316X_2$. Koefisien regresi Kecerdasan Emosional sebesar 0,812 menunjukkan bahwa Kecerdasan Emosional memiliki pengaruh positif dan paling dominan terhadap Kinerja Pegawai. Sementara itu, koefisien regresi Tekanan Kerja sebesar $-0,316$ menunjukkan arah pengaruh negatif terhadap Kinerja Pegawai, meskipun pengaruh tersebut relatif kecil dan tidak signifikan. Hasil uji F menunjukkan nilai Fhitung sebesar 21,612 yang lebih besar dari Ftabel sebesar 3,991 dengan tingkat signifikansi 0,000. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa Kecerdasan Emosional dan Tekanan Kerja secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Pegawai di Disdukcapil Kota Tangerang Selatan.

SARAN

1. Bagi instansi, disarankan untuk meningkatkan kecerdasan emosional pegawai melalui pelatihan pengelolaan emosi, komunikasi, dan kerja sama tim guna mendukung peningkatan kinerja.

*PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL DAN TEKANAN KERJA TERHADAP
KINERJA PEGAWAI DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
TANGERANG SELATAN*

2. Bagi manajemen, perlu dilakukan pengelolaan tekanan kerja secara proporsional melalui penyesuaian beban kerja dan penciptaan lingkungan kerja yang kondusif agar kinerja pegawai tetap optimal.
3. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk menambahkan variabel lain yang relevan serta memperluas objek dan periode penelitian guna memperoleh hasil yang lebih komprehensif.

DAFTAR PUSTAKA

- Amrullah, Z. (2021). *Strategi Manajemen dalam Perusahaan*. Bumi Aksara.
- Arief, M. (2022). *Pengembangan sumber daya manusia berbasis Kecerdasan Emosional*. Jakarta: Prenada Media.
- Ariyanti, E., Sutiman, S., Amalia, G., & Hoya, H. (2021). Pengaruh Disiplin Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Di Kantor Kecamatan Pamulang. *Jurnal Tadbir Peradaban*, 1(3), 229-234.
- Atfarul, M., Djatola, H. R., & Arafah, M. (2025). PENGARUH KECERDASAN INTELEKTUAL, KECERDASAN EMOSIONAL DAN KECERDASAN SPIRITUAL TERHADAP KINERJA PEGAWAI KANTOR BPBD PROVINSI SULAWESI TENGAH. *Journal of Economic Research in Accounting and Management*, 1(1), 334-356.
- Basrowi. (2020). *Manajemen sumber daya manusia*. Jakarta: Prenada Media.
- Effendi, M., & Ritoga, I. (2023). *Dasar-dasar manajemen* (Cet. 1). Bookies Literasi.
- Eka Safitri, & Gilang, R. (2021). *Stress Management in the Workplace*. Sage Publications.
- Ekaristiyani, M., & Yanti, N. (2024). Pengaruh Stres Kerja dan Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Arta Boga Cemerlang Padang. *Ekasakti Matua Jurnal Manajemen*, 2(3), 288-297.
- Fauziek, E., & Yanuar, Y. (2021). Pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan dengan stres kerja sebagai variabel mediasi. *Jurnal Manajerial Dan Kewirausahaan*, 3(3), 680-687.
- Gumathi, H., & Sholikhah, R. (2023). *Manajemen organisasi modern*. Surabaya: Graha Ilmu.
- Ilham, N. R., & Prasetyo, A. P. (2022). Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Penelitian IPTEKS*, 7(2), 96-104.
- Irfan, A., Irwan, A., & Alim, A. (2021). Pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan pada bank mandiri cabang bone. *Value: jurnal manajemen dan akuntansi*, 16(1), 240-250.
- Kusuma, W. B., Ferdinand, N., & Sunarsi, D. (2023). Pengaruh Lingkungan Kerja Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Gema Perkasa Electronic Jakarta Barat. *Jurnal Ekonomi Utama*, 2(1), 6-9.
- Loupita, E. (2023). *Managing Workplace Stress: A Contemporary Approach*. Elsevier.
- Mangara, M. J., & Kurniawan, I. S. (2025). Pengaruh Stres Kerja, Kepuasan Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pt Kencana Hijau Bina Lestari Gayo Lues. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)*, 9(1), 218-230.
- Mangkunegara, A. A. A. P. (2020). *Manajemen sumber daya manusia perusahaan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Merrisa, N., & Nainggolan, J. (2022). *The Role of Emotional Intelligence in Employee Productivity*. Palgrave Macmillan.
- Mulyana, D. (2020). *Ilmu Tekanan Kerja: Suatu pengantar*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Mutmainah, D., Tyas, Y. I. W., & Rahajeng, Y. (2023). Pengaruh Kecerdasan Emosional Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PTPN XI PG. Gending Kabupaten Probolinggo. *JUMAD: Journal Management, Accounting, & Digital Business*, 1(2), 201-210.

*PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL DAN TEKANAN KERJA TERHADAP
KINERJA PEGAWAI DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
TANGERANG SELATAN*

- Nugroho, A. S., & Haritanto, W. (2022). *Metode penelitian kuantitatif dengan pendekatan statistika: Teori, implementasi & praktik dengan SPSS* (Cet. 1). CV. Andi Offset.
- Nursavilla, F., & Sri Padmantlyo, M. B. A. (2020). *Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Unit Spinning 2 PT. Dan Liris di Sukoharjo)* (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Surakarta).
- Oktaviani, P. A., & Prasada, D. (2024). Pengaruh Beban Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada PT Aqiqah Express Ciputat Tangerang Selatan. *JEAC: Journal of Economic Academic*, 1(2), 684-695.
- Pace, R. W., & Faules, D. F. (2022). *Tekanan Kerja organisasi*. Jakarta: Remaja Rosdakarya.
- Popriana, P., & Rosalina, D. (2025). Pengaruh Kecerdasan Intelektual Dan Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Sekretariat Daerah Kota Langsa. *Jurnal Rumpun Manajemen Dan Ekonomi*, 2(2), 142-147.
- Prasadj, R. (2022). *Manajemen sumber daya manusia*. Jakarta: Prenada Media.
- Prasetya, A., & Rustam. (2022). *Manajemen kinerja sumber daya manusia*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Pratama, R. (2020). *Pengantar manajemen* (Cet. 1). DEEPUBLISH (Grup Penerbitan CV Budi Utama).
- Ricardianto, P. (2022). *Manajemen sumber daya manusia* (Edisi ke-1, hlm. 82). Jakarta: Prenada Media Group.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2022). *Organizational behavior*. Pearson Education.
- Sabrina, M. (2021). *Manajemen sumber daya manusia dalam organisasi*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Siadiyanto, M. S. (2023). *Dasar-dasar manajemen* (Cet. 1). PT. Literasi Nusantara Abadi Grup.
- Sitorus, J., & Wibowo, P. (2023). Pengaruh Tekanan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Di Lembaga Pemasarakatan Kelas Iia Pematangsiantar. *Journal Sains Student Research*, 1(2), 199-208.
- Solong, H. (2020). *Manajemen sumber daya manusia kontemporer*. Makassar: Ekspresi Media.
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Terry, G. R., & Rue, L. W. (2021). *Dasar-dasar manajemen* (Edisi revisi). Bumi Aksara.
- Widiasworo, H. (2022). *Metodologi penelitian untuk bisnis dan sosial*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Yukl, G. (2020). *Leadership in organizations*. Pearson.