

PENGARUH Kecerdasan Emosional, Stres Kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea Cukai Type Madya Cukai Kota Malang

Marlin May Nggiri¹, Kristina Sedyastuti², Arien Anjar Puspitosari³

¹Fakultas Ekonomika & Bisnis / Manajemen, marlinwindy@gmail.com, Universitas PGRI Kanjuruhan Malang

²Fakultas Ekonomika & Bisnis / Manajemen, kristina@unikama.ac.id, Universitas PGRI Kanjuruhan, Malang

³Fakultas Ekonomika & Bisnis / Manajemen, arlen@unikama.ac.id, Universitas PGRI Kanjuruhan, Malang

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of emotional intelligence, job stress and job satisfaction on employee performance. To achieve this goal, the researcher uses explanatory research with a quantitative approach. The sampling technique used is a saturated sample, researchers get a sample of 102 respondents in the Office of Supervision and Customs Service Type Madya Malang City. Data collection was carried out using a questionnaire. Then the data was processed using statistical techniques of multiple linear regression analysis. The results showed that emotional intelligence, job stress and job satisfaction simultaneously had a positive and significant effect on employee performance. The results of the partial analysis show that there is a significant positive emotional effect on employee performance. There is a positive and significant effect on job stress on employee performance and a positive and significant influence on employee job satisfaction on employee performance. Some suggestions that can be considered by the leadership include providing time management training to train the priority scale of work carried out by employees, creating a comfortable working atmosphere and improving relations between employees so that problems in working relationships do not occur.

Keywords: Emotional intelligence, job stress, job satisfaction, employee performance

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kecerdasan emosional, stres kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan. Untuk mencapai tujuan tersebut, peneliti menggunakan penelitian eksplanatori dengan pendekatan kuantitatif. Teknik sampling yang digunakan adalah sampel jenuh, peneliti mendapatkan sampel sebanyak 102 responden di Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea Cukai Type Madya Kota Malang. Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner. Kemudian data diolah menggunakan teknik statistik analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kecerdasan emosional, stres kerja dan kepuasan kerja secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hasil analisis secara parsial menunjukkan adanya pengaruh positif yang signifikan kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan. Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan pada stres kerja terhadap kinerja karyawan dan didapat pengaruh yang positif dan signifikan pada kepuasan kerja karyawan terhadap kinerja karyawan. Beberapa saran yang dapat dipertimbangkan oleh peneliti selanjutnya antara lain memberikan pelatihan manajemen waktu untuk melatih skala prioritas pekerjaan yang dilakukan karyawan, menciptakan suasana kerja yang nyaman dan meningkatkan hubungan antar karyawan agar tidak terjadi permasalahan dalam hubungan kerja.

Kata Kunci: Kecerdasan emosional, stres kerja, kepuasan kerja, kinerja karyawan.

1. PENDAHULUAN

Setiap organisasi yang berbentuk pemerintahan, tentunya memiliki tujuan untuk melayani kebutuhan dari masyarakat. Pelayanan publik yang berkualitas atau yang biasa disebut dengan pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan. Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara pelayanan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Jika suatu Instansi pemerintah dan lembaga lainnya mampu menerapkan standar kualitas tersebut maka sudah dapat dikatakan bahwa instansi pemerintah dan lembaga tersebut telah memberikan kualitas pelayanan yang baik. Hal tersebut akan tercapai bila Sumber Daya Manusia (SDM) yang dimiliki mempunyai kinerja yang baik.

Dalam suatu organisasi atau perusahaan, kepemimpinan merupakan salah satu faktor penting. [1]mengemukakan bahwa kepemimpinan merupakan upaya mempengaruhi banyak orang melalui komunikasi untuk mencapai tujuan, cara mempengaruhi orang dengan petunjuk atau perintah, tindakan yang menyebabkan orang lain bertindak atau merespon dan menimbulkan perubahan positif, kekuatan dinamis penting yang memotivasi dan mengkoordinasikan organisasi dalam rangka mencapai tujuan, kemampuan untuk menciptakan rasa percaya diri dan dukungan diantara bawahan agar tujuan organisasional dapat tercapai. Sebagai seorang pemimpin ia mempunyai peranan yang aktif dan senantiasa ikut campur tangan dalam segala masalah yang berkenaan dengan kebutuhan anggota kelompoknya. Pemimpin ikut merasakan kebutuhan-kebutuhan itu dan dapat membantu menstimulir para anggotanya dalam kegiatan-kegiatan yang dilakukan [2]. Dengan tepatnya pemimpin dalam mengelola SDM dalam organisasi, dapat mempengaruhi karyawan untuk lebih termotivasi dalam bekerja demi tujuan pribadi dan organisasi. Kecerdasan emosional juga mampu menentukan potensi seseorang untuk mempelajari keterampilan-keterampilan praktis dan mendukung kinerja [3]. Dapat diketahui bahwa kemampuan karyawan dalam kecerdasannya mengendalikan emosi sangat berpengaruh pada tingkat stres dan mempengaruhi kinerja yang lebih maksimal.

Kecerdasan emosional merupakan kemampuan seseorang untuk beradaptasi dengan lingkungan yang dapat dilihat dari beberapa unsur antara lain kemampuan untuk mengendalikan, kemampuan untuk berhati-hari, kemampuan motivasi diri, simpati dan kemampuan bersosial [4]. Seorang karyawan dengan kecerdasan emosional tinggi, mampu melakukan adaptasi sosial dan kecakapan sosial yang lebih baik. Individu perlu memiliki kecerdasan emosional yang tinggi untuk dapat mempengaruhi pikiran, perkataan maupun perilaku dalam pekerjaan [5]. Kondisi yang dirasa melampaui batas-batas toleransi dalam bekerja dan berdampak pada gangguan psikis dan ketidaknyamanan fisik disebut stress kerja [6]. Stres kerja merupakan kondisi ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses berpikir dan kondisi seseorang [7]. Ketika karyawan mengalami tekanan didalam pekerjaannya maka karyawan tersebut akan merasakan stres yang sangat berlebihan sehingga memiliki keinginan keluar dari organisasi atau perusahaan. Secara sederhana stres kerja mengganggu pelaksanaan kerja, semakin tinggi tingkat stress menyebabkan prestasi kerja atau kinerja cenderung rendah.

Dalam observasi awal pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea Cukai Type Madya Cukai Malang memiliki fungsi serta tugas yang dapat dikatakan kompleks. Penegakan hukum, pengawasan, pelayanan dan optimalisasi penerimaan negara dalam bidang kepabeanan dan cukai membutuhkan karyawan yang memiliki tingkat pengendalian emosi yang baik, mengingat tugas yang diberikan cukup berat. Keberhasilan pelaksanaan tugas didukung dengan stres kerja yang ringan, namun mengingat pekerjaan pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea Cukai Malang yang begitu kompleks maka diperlukan manajemen stres yang baik sehingga pelayanan terhadap publik dan tanggung jawab terhadap pelaksanaan good governance dapat tercipta dengan maksimal. Diperlukan kepuasan yang melingkupi seluruh aspek bagi seluruh karyawan sebagai pencapaian visi dan misi kepabeanan dan cukai yang efektif yang dilakukan berdasarkan peningkatan kinerja yang lebih optimal.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kinerja Karyawan

Kinerja dapat diartikan sebagai gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan atau program, atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi yang tertuang dalam rencana strategi suatu organisasi. Istilah kinerja sering digunakan untuk menyebut prestasi atau tingkat keberhasilan individu atau kelompok individu. Kinerja dapat diketahui hanya jika individu atau kelompok individu tersebut memiliki kriteria keberhasilan yang telah ditetapkan. Sementara itu [8] mengemukakan bahwa “kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya”

2.2 Kecerdasan Emosional

Individu dengan kecerdasan emosional akan mampu mengetahui kondisi emosionalnya dan cara mengekspresikan emosinya secara tepat sehingga emosinya dapat dikontrol dan memberikan banyak manfaat dalam kehidupan sehari-hari dan saat bekerja. Kata emosi berasal dari bahasa latin yaitu *emovere* yang artinya bergerak menjauh. Dari kalimat ini memiliki arti bahwa kecenderungan dalam bertindak merupakan hal mutlak dalam emosi. Kecerdasan emosional adalah suatu kemampuan yang mencakup pengendalian diri, semangat, tekun serta kemampuan untuk memotivasi diri sendiri [9]. Kecerdasan emosional merupakan mengetahui dan mampu mengendalikan emosi secara efektif demi mencapai tujuan, membangun hubungan produktif dan meraih keberhasilan dalam sebuah organisasi atau perusahaan [10](Patton 2002:11).

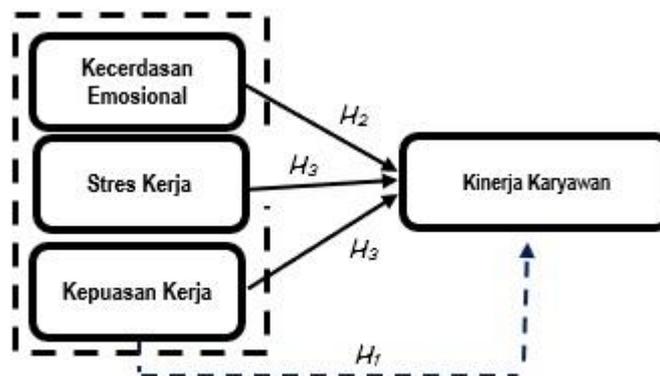
Sebuah penelitian yang dilakukan oleh [11] menyimpulkan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan pada gaya manajemen konflik kolaborasi dan kompromi. [12]Melakukan penelitian dan disimpulkan pegawai bahwa menyatakan kecerdasan spiritual sudah baik, puas dengan kecerdasan emosional, dan kinerja pegawai sudah baik.

2.3 Stres Kerja

Secara umum stres sering diartikan sebagai suatu kondisi tegang yang tidak menyenangkan, karena seseorang merasa ada sesuatu yang membebani. Kata stres berasal dari kata bahasa latin stringere digunakan untuk menggambar kesukaran penderitaan dan kemalangan. Stres kerja adalah suatu kondisi ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses berpikir, dan kondisi seseorang [13] Stres kerja adalah perasaan tertekan yang dialami karyawan dalam menghadapi pekerjaan[8].[14]meneliti tentang Pengaruh Stres Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. Hasil yang terlihat dari penelitian ini menunjukkan bagaimana kondisi stres kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan, dimana terdapat hubungan yang searah antara stres kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan, dan berpengaruh secara parsial maupun simultan terhadap kinerja karyawan

2.4 Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja (job satisfaction) sebagai suatu keadaan emosional yang menyenangkan ataupun tidak menyenangkan dengan mana para pekerja atau pegawai memandang pekerjaan mereka, [15]. Kepuasan kerja dapat mencerminkan sikap seseorang terhadap pekerjaannya. Hal ini nampak dalam sikap positif pegawai terhadap pekerjaan dan segala sesuatu yang dihadapi di lingkungan kerjanya. Departemen personalia atau pihak manajemen harus selalu memonitor kepuasan kerja, karena hal tersebut dapat mempengaruhi tingkat absensi, perputaran tenaga kerja, semangat kerja, berbagai keluhan dan masalah personalia vital lainnya. Penelitian terdahulu yang mendukung oleh [8] menunjukkan bagaimana kondisi stres kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan, dimana terdapat hubungan yang searah antara stres kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan, dan berpengaruh secara parsial maupun simultan terhadap kinerja karyawan. Instansi yang memiliki pegawai dengan kepuasan kerja yang tinggi akan mampu melakukan kegiatan operasional optimal bila dibandingkan dengan instansi yang memiliki dominasi pegawai yang memiliki kepuasan kerja yang rendah.



Gambar 1. Kerangka Konseptual

- H1 : Terdapat pengaruh yang signifikan kecerdasan emosional, stres kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan;
- H2 : Terdapat pengaruh yang signifikan kecerdasan emosional Terhadap kinerja karyawan;
- H3 : Terdapat pengaruh yang signifikan stres kerja Terhadap kinerja karyawan;
- H4 : Terdapat pengaruh yang signifikan kepuasan kerja Terhadap kinerja karyawan;

3. METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan kuantitatif deskriptif serta menggunakan metode analisis regresi linier berganda. Bertujuan untuk menganalisis bagaimana variabel kecerdasan emosional, stres kerja dan kepuasan kerja mempengaruhi kinerja karyawan. Penelitian ini dilakukan di Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea Cukai Type Madya Kota Malang. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan yang berjumlah 102 orang. Teknik sampling yang digunakan adalah sampling jenuh. Teknik pengumpulan data berupa kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Uji Validitas dan Reliabilitas, yang digunakan untuk melihat keakuratan dan konsistensi kuisioner yang telah disusun.
2. Uji Asumsi Klasik, yang digunakan untuk melihat apakah terjadi multikolonieritas, gejala heteroskedastisitas, gejala autokorelasi dan pengujian normalitas untuk residual data.
3. Analisis Regresi Linier Berganda, yang digunakan untuk menganalisis variabel bebas terhadap variabel terikat. Pengujian hipotesis menggunakan uji F (simultan) dan parsial (t) serta melihat seberapa besar variasi variabel bebas terhadap variabel terikat melalui koefisien determinasi.

4. HASIL PENELITIAN

4.1 Karakteristik Responden

Responden didominasi oleh karyawan laki-laki (72,5%) sedangkan karyawan perempuan (27,5%). Responden dengan rentan usia 20-39 (52%), usia 31-40 tahun (28,4%), usia 41-50 (12,7%), karyawan dengan usia >50 tahun sebanyak 7 orang (6,9%). Persentase responden dengan jabatan terbanyak diduduki pada pelaksana pemeriksa dengan 67,6%, disusul fungsional pemeriksa 23,5, eselon IV sebesar 7,8% dan sisanya eselon III sebesar 1%.

Tabel 1. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Variabel	Koefisien Regresi	Standart Error	T	Sig
Konstanta	0.061	0.268		
Kecerdasan Emosional	0.636	0.043	14.6626	0.000
Stres kerja	0.156	0.033	4.688	0.000
Kepuasan Kerja	0.219	0.044	4.968	0.000
Variabel Terikat: Kinerja Karyawan				
F				
Sig F	103.755			
AdjustedR ²	0.753	0.000		

Sumber : Data diolah 2023

Dari hasil analisis diatas, didapat persamaan regresi sebagai berikut;

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

$$Y = 0.061 + 0,636X_1 + 0,156X_2 + 0,219X_3 + 0,268$$

Dari persamaan diatas dapat dijelaskan nilai konstanta memiliki arti jika kecerdasan emosional, stres kerja dan kepuasan kerja dianggap 0, maka tingkat kinerja karyawan cenderung tidak meningkat secara signifikan. Nilai koefisien X_1 yaitu 0,636, artinya bila terjadi kenaikan setiap satu satuan pada variabel kecerdasan emosional akan menyebabkan variabel kinerja karyawan meningkat sebesar 63,6%. Nilai koefisien X_2 yaitu 0,156, artinya bila terjadi kenaikan setiap satu satuan pada variabel stres kerja akan menyebabkan variabel kinerja karyawan meningkat sebesar 15,6%. Nilai koefisien X_3 yaitu 0,219, artinya bila terjadi kenaikan setiap satu satuan pada variabel kepuasan kerja akan menyebabkan variabel kinerja karyawan meningkat sebesar 21,9%.

4.2 Uji Hipotesis

Uji F, Berdasarkan tabel 1 didapatkan hasil F hitung sebesar 103.755 > 2,46 F tabel atau dapat dilihat pada signifikansi F yaitu 0.000. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kecerdasan emosional, stres kerja dan kepuasan kerja secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Maka dapat dikatakan H_1 diterima.

Uji t, Berdasarkan hasil analisis data dari tabel 1, diperoleh data sebagai berikut:

1. Pengujian H2: Berdasarkan hasil analisis diperoleh t hitung sebesar 14,662 > 1,66 t tabel dengan signifikansi 0,000 < 0,05 maka H_0 ditolak (H_a diterima), artinya kecerdasan emosional memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Maka dinyatakan H2 diterima.
2. Pengujian H3: Berdasarkan hasil analisis diperoleh t hitung sebesar 4,688 > 1,66 t tabel dengan signifikansi 0,000 < 0,05 maka H_0 ditolak (H_a diterima), artinya stres kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Maka dinyatakan H3 diterima.

3. Pengujian H4: Berdasarkan hasil analisis diperoleh t hitung sebesar 4,968 > 1,66 t tabel dengan signifikansi $0,000 < 0,05$ maka H0 ditolak (Ha diterima), artinya kepuasan kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Maka dinyatakan H4 diterima.

4.3 Koefisien Determinasi

Dari hasil analisis pada tabel 1 diperoleh Adjusted R square sebesar 0,753, Artinya bahwa 75,3% variasi variabel kinerja karyawan dapat dijelaskan oleh variabel kecerdasan emosional, stres kerja dan kepuasan kerja. Sedangkan 24,7% variasi lainnya pada variabel kinerja karyawan dijelaskan oleh variabel-variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

5. HASIL DAN PEMBAHASAN

5.1 Pengaruh Kecerdasan Emosional, Stres Kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan

Analisis regresi menunjukkan bahwa kecerdasan emosional, stres kerja dan kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan di Kantor Pelayanan dan Pengawasan Bea Cukai Tipe Madya Cukai Malang. Kecerdasan emosional yang dibentuk oleh indikator kesadaran diri, pengaturan diri, motivasi, empati dan keterampilan sosial yang mendukung ternyata hasil yang dominan ada pada indikator keterampilan sosial yang mendukung dengan mampu menyelesaikan masalah tim kerja, maksudnya adalah setiap karyawan mampu menyelesaikan masalah pekerjaan dalam timnya sehingga menjadi salah satu faktor penunjang dalam peningkatan kinerja karyawan, mampu menyelesaikan masalah dalam tim akan membuat pekerjaan menjadi mudah dalam bekerja sama dengan tim lainnya. Variabel stres kerja dibentuk oleh indikator lingkungan, individual dan organisasional ternyata hasil yang dominan ada pada indikator individual karena tidak dapat mengenali stres yang dialami, maksudnya adalah setiap karyawan tidak bisa merasakan atau menyadari stres yang dialami. Sementara variabel kepuasan kerja dibentuk oleh indikator pekerjaan yang menantang, kondisi kerja, gaji, kesesuaian pekerjaan dan rekan kerja ternyata hasil yang dominan ada pada indikator kesesuaian pekerjaan dengan pekerjaan dinilai menarik, maksudnya adalah pekerjaan dinilai menarik bukan karena pekerjaan yang menarik melainkan karena pekerjaan yang diberikan sesuai sehingga dinilai menarik. Hasil penelitian ini mendukung sebuah penelitian yang dilakukan oleh Simanjuntaket.al (2019). menyatakan kecerdasan spiritual sudah baik, puas dengan kecerdasan emosional, dan kinerja pegawai sudah baik.

5.2 Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan

Kecerdasan Emosional berengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di KPPBC Tipe Madya Cukai Malang. Kecerdasan emosional dibentuk oleh indikator kesadaran diri, pengaturan diri, motivasi, empati dan keterampilan sosial yang mendukung ternyata hasil yang dominan ada pada indikator keterampilan sosial yang mendukung dengan mampu menyelesaikan masalah tim kerja, maksudnya adalah setiap karyawan mampu menyelesaikan masalah pekerjaan dalam timnya sehingga menjadi salah satu faktor penunjang dalam peningkatan kinerja karyawan, mampu menyelesaikan masalah dalam tim akan membuat pekerjaan menjadi mudah dalam bekerja sama dengan tim lainnya. [16] menyimpulkan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan pada gaya manajemen konflik kolaborasi dan kompromi. [12] menyatakan kecerdasan spiritual sudah baik, puas dengan kecerdasan emosional, dan kinerja pegawai sudah baik.

5.3 Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan

Stres Kerja berengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di KPPBC Tipe Madya Cukai Malang. Stres kerja dibentuk oleh indikator lingkungan, individual dan organisasional ternyata hasil yang dominan ada pada indikator individual karena karyawan dapat mengenali stres yang dialami, maksudnya adalah setiap karyawan bisa merasakan atau menyadari stres yang dialami. Hal ini menunjukkan bahwa stres kerja yang baik akan membuat karyawan merasa betah dan tidak bosan dalam melakukan pekerjaannya. [14] menunjukkan bagaimana kondisi stres kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan, dimana terdapat hubungan yang searah antara stres kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan, dan berpengaruh secara parsial maupun simultan terhadap kinerja karyawan Upaya untuk mengurangi stres kerja karyawan yaitu mengenali gejala stres kerja, menciptakan suasana kerja yang nyaman dan menyenangkan, serta memberi penghargaan atas kerja keras yang dilakukan.

5.4 Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan

Kepuasan kerja berengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di KPPBC Tipe Madya Cukai Malang. Kepuasan kerja dibentuk oleh indikator pekerjaan yang menantang, kondisi kerja, gaji, kesesuaian pekerjaan dan rekan kerja ternyata hasil yang dominan ada pada indikator kesesuaian pekerjaan dengan pekerjaan dinilai menarik, maksudnya adalah pekerjaan dinilai menarik bukan karena pekerjaan yang menarik melainkan karena pekerjaan yang diberikan sesuai sehingga dinilai menarik. Kepuasan kerja akan

dapat menciptakan perilaku yang dapat mempengaruhi fungsi-fungsi instansi oleh sebab itu adanya perbedaan kepuasan kerja antar unit-unit organisasi akan dapat digunakan mendeteksi penyebab persoalan seperti kenapa terjadi penurunan produktivitas. Penelitian terdahulu yang mendukung oleh [14] menunjukkan bagaimana kondisi stres kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan, dimana terdapat hubungan yang searah antara stres kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan, dan berpengaruh secara parsial maupun simultan terhadap kinerja karyawan.[17] Dapat di artikan bahwa adanya hubungan yang signifikan dari Stres Kerja terhadap kinerja karyawan dimana Stres Kerja merupakan faktor yang sangat berpengaruh bagi karyawan dalam perusahaan sehingga tekanan kerja yang terlalu tinggi dapat mengakibatkan stress kerja terhadap karyawan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian disimpulkan bahwa secara bersama-sama kecerdasan emosional, stres kerja dan kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Secara parsial kecerdasan emosional, stres kerja dan kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea Cukai Type Madya Kota Malang. Demikian juga perlu dikembangkan adanya efisiensi bekerja dengan memberikan panduan, menciptakan rutinitas yang produktif dan adanya pengelolaan stress untuk mencegah gangguan yang dapat muncul ketika bekerja. Diperlukan kerja sama yang leih erat antar karyawan dengan emningkatkan empati seperti kerja tim dan program bidang bersama serta menyediakan fasilitas kerja yang nyaman bagi karyawan untuk bekerja.

Penelitian ini masih memiliki keterbatasan yang diharapkan dapat menjadi lebih baik lagi untuk peneliti selanjutnya seperti menambah jumlah sampel dan mencegah tingginya bias keinginan sosial untuk menjawab pernyataan agar dipandang baik tanpa memperhitungkan keakuratan yang benar-benar terjadi pada objek penelitian

DAFTAR PUSTAKA

- [1] DuBrin, A. J. (2015). *Leadership: Research Findings, Practices and Skills* (Third Ed.). Houghton Mifflin Company.
- [2] Anoraga, P. (2014). *Psikologi Kerja*. Rineka Cipta.
- [3] Anoraga, P. (2003). *Psikologi Kepemimpinan*. Rineka Cipta
- [4] Khanifar, H., Hajlou, M. H., Abdolhosseini, B., Ataei, F., & Soltani, H. (2012). Factors affecting the organizational commitment of employees and customer satisfaction. *Journal of Basic and Applied Scientific Research*, 2(11), 11180–11185.
- [5] Kartono. (2017). *Personality, Employee Engagement, Emotional Intelligence, Job Burnout Pendekatan Dalam Melihat Turnover Intention* (Cetakan Pe). Deepublish.
- [6] Nawangwulan, PENGARUH KELELAHAN KERJA DAN STRES KERJA TERHADAP KINERJA SURVEYOR DAN INSPEKTOR DI PERUSAHAAN JASA SERTIFIKASI ,jurnal Conference on safety Engineering and it Aplication, Vol 2 No 1 hal 563-568 thn 2018
- [7] Fauzief, E., & Yanuar, Y. (2021). Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Stres Kerja Sebagai Variabel Mediasi. *Jurnal Manajerial Dan Kewirausahaan*, 3(3), 680
- [8] Mangkunegara, Anwar Prabu. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan* (S. Sandiasih (ed.); Cetakan 13). Remaja Rosdakarya.
- [9] Goleman, D. (2015). *Emotional Intelligent: Kecerdasan Emosional* (Cet. 12). PT. Gramedia Pustaka Utama.
- [10] Simanjuntak, D., Efendi, E., Wijaya, A., & Chandra, E. (2019). Pengaruh Kecerdasan Spiritual Dan Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Pusat Gereja Kristen Protestan Simalungun (Gkps) Pematangsiantar. *Maker: Jurnal Manajemen*, 5(2), 1–12. <https://doi.org/10.37403/maker.v5i2.114>
- [11] Hasibuan, M. S. P. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara.
- [12] Noor, N., Rahardjo, K., & Ruhana, I. (2016). PENGARUH STRES KERJA DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN (Studi Pada Karyawan PT JasaRaharja (Persero) CabangJawaTimur di Surabaya). *Jurnal Administrasi Bisnis S1 Universitas Brawijaya*, 31(1), 9–15.
- [13] Handoko, T. Hani. *Manajemen*. Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta. 2009
- [14] Meliana Kumala, (2015) PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL PADA KINERJA KARYAWAN YANG DIMEDIASI OLEH GAYA MANAJEMEN KONFLIK KOLABORASI DAN KOMPROMI (Studi pada Karyawan Perum Perhutani Divisi Regional Jawa Tengah). Under Graduates thesis, UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG
- [15] Poakita, A. F., Koleangan, R., & Ogi, I. (2019). Pengaruh Beban Kerja, Lingkungan Kerja, Dan Stress Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Esta Group Jaya. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 7(3), 4164–4173.