

**PENGARUH KOMPETENSI DIGITAL , *WORK LIFE BALANCE* DAN
STRES KERJA TERHADAP KINERJA LAYANAN DENGAN
PEMODERASI KECERDASAN EMOSIONAL PADA KARYAWAN
KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA PARE DAN KEDIRI**

TESIS

PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN



DIAJUKAN OLEH

R.ANGGIWIDYA GARINI

20911053

PROGRAM PASCASARJANA

FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA

PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN UNIVERSITAS ISLAM

INDONESIA YOGYAKARTA

2022

PENGARUH KOMPETENSI DIGITAL , *WORK LIFE BALANCE* DAN STRES
KERJA TERHADAP KINERJA LAYANAN DENGAN PEMODERASI
KECERDASAN EMOSIONAL PADA KARYAWAN KANTOR PELAYANAN
PAJAK PRATAMA PARE DAN KEDIRI

Tesis S-2

Program Magister Manajemen



Diajukan oleh:

R.Anggiwidya Garini 20911053

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
YOGYAKARTA
2022**

PERNYATAAN BEBAS *PLAGIARISME*

“Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam penulisan tesis ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar disuatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, maka saya sanggup menerima hukuman/sanksi apapun sesuai peraturan yang berlaku”.

Yogyakarta, 17 Februari 2023

Penulis,



R.Anggiwidya Garini

HALAMAN PENGESAHAN TESIS

Pengaruh Kompetensi Digital, *Work Life Balance* Dan Stres Kerja terhadap
Kinerja Layanan dengan Pemoderasi Kecerdasan Emosional pada Karyawan
Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pare dan Kediri

Diajukan oleh

R.Anggiwidya Garini 20911053

Yogyakarta, 17 Februari 2023

Telah disetujui oleh:

Dosen pembimbing

Prof., Dr. Muafi SE., M.Si.

HALAMAN PENGESAHAN UJIAN

Telah dipertahankan/ diujikan dan disahkan untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar magister strata-2 di Program Studi Magister Manajemen.
Fakultas Bisnis dan Ekonomika, Universitas Islam Indonesia.

Nama : R. Anggiwidya Garini
Nomor Mahasiswa : 20911053
Program Studi : Magister Manajemen
Bidang Konsentrasi : SDM

Yogyakarta, 17 Februari 2022

Disahkan oleh:

Penguji/ Pembimbing Tesis : Prof., Dr. Muafi SE., M.Si.

Penguji 1 : Arif Hartono, Drs., MHRM., Ph.D.

Mengetahui

Dekan Fakultas Bisnis dan Ekonomika

Universitas Islam Indonesia

Johan Arifin, S.E., M.Si., Ph.D., CFrA, CertIPSAS.

HALAMAN PERSEMBAHAN

Tesis ini saya persembahkan kepada ayah R.Soleh Abdurahman dan Ibu Juriati sebagai tanda bakti, hormat dan rasa terimakasih yang tak terhingga karena telah memberikan kasih sayang, dukungan, doa, nasihat dan bimbingan kepada penulis.

HALAMAN MOTO

“Allah memberikan apa yang kita butuhkan bukan apa yang kita inginkan”.

“Tegarlah seperti batukarang”

“Jadilah insan Ulil Albab”

ABSTRAK

Di era teknologi dan digital saat ini, permasalahan utama yang dapat memberikan pengaruh terhadap sektor kehidupan ialah aspek Sumber Daya Manusia. Tanpa keahlian atau kompetensi yang dimiliki seorang pegawai maka tujuan organisasi tidak akan tercapai, dengan kemajuan teknologi informasi maka kegiatan yang dilakukan oleh manusia bisa terselesaikan secara efisien serta efektif dalam memperoleh hasil yang optimal. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja layanan para pegawai dengan mengkaitkan beberapa variabel diantaranya kompetensi digital, *work life balance*, stres kerja, dan kecerdasan emosional. Penelitian ini menggunakan alat analisis PLS (Partial Least Square) dan jumlah sampel sebanyak 190 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi digital tidak berpengaruh terhadap kinerja layanan, namun berpengaruh positif terhadap *work life balance* dan stres kerja. Kemudian kecerdasan emosional tidak memoderasi hubungan kompetensi digital dan *work life balance* terhadap kinerja layanan, tetapi memoderasi hubungan stres kerja terhadap kinerja layanan. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui kinerja layanan pegawai dengan objek penelitian karyawan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pare dan Kediri.

Kata Kunci: Kompetensi Digital, *Work Life Balance*, Kecerdasan Emosional, Kinerja Layanan

ABSTRACT

In the current technological and digital era, the main problem that can impact the life sector is the aspect of Human Resources with the expertise and competence of an employee, organizational goals will be achieved, with advances in information technology, activities carried out by humans can be completed efficiently and effectively to obtain optimal results. This study aims to determine employees' service performance by linking several variables including digital competence, work-life balance, work stress, and emotional intelligence. This study uses the PLS (Partial Least Square) analysis tool and the number of samples is 190 respondents. The study results show that digital competence has no effect on service performance but positively impacts work-life balance and stress. Then emotional intelligence does not moderate the relationship between digital competence and work life balance on service performance but moderates the relationship between work stress and service performance. This research was conducted to determine the performance of employee services with the object of analysis being the employees of the KPP Pare dan Kediri.

Keywords: Digital Competence, Work Life Balance. Work Stress, Emotional Intelligent, Service Performance.

KATA PENGANTAR

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

Alhamdulillah rabbil 'alamin, segala puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT atas rahmat dan karunia serta nikmat yang telah dilimpahkan-Nya, sehingga penulis diberi kemudahan dalam mengerjakan skripsi ini. Shalawat serta salam kepada Nabi besar junjungan kita semua Nabi Muhammad SAW yang telah menuntun kita dari jaman kegelapan hingga saat ini dengan pedoman Al-Qur'andan Hadist.

Penelitian ini berjudul **“PENGARUH KOMPETENSI DIGITAL, *WORK LIFE BALANCE* DAN STRES KERJA TERHADAP KINERJA LAYANAN DENGAN PEMODERASI KECERDASAN EMOSIONAL PADA KARYAWAN KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA PARE DAN KEDIRI”** dibuat oleh penulis dengan tujuan untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan Pendidikan Program Magister Manajemen Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia. Keberhasilan dalam membuat dan menyusun tesis ini tidak terlepas dari dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, dengan penuh rasa syukur, tulus dan ikhlas penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Kedua orangtua penulis, Ayah dan Ibu, Bapak R. Soleh Abdurahman dan Ibu Juriati. Terimakasih atas segala doa dan kasih sayang, dukungan, serta motivasi yang telah diberikan kepada penulis hingga dewasa ini. Terimakasih atas segala pembelajaran formal maupun nonformal yang telah diberikan selama ini. Semoga penulis dapat menjadi anak yang dapat

dibanggakan oleh Ayah dan Ibu. Serta, semoga Ayah dan Ibu selalu diberi kesehatan dan lindungan oleh Allah SWT.

2. R. Magistrevil Derizky dan R. Alem Janitra Abdurahman selaku kakak penulis. Terimakasih atas keberadaannya sejak di dalam kandungan hingga dewasa ini, terimakasih atas segala perdebatan konyol dan pertengkaran semasa kecil. Terimakasih karena selalu ada.
3. Berlian Antya Fedora selaku adik kesayangan penulis. Terimakasih atas kemanjaannya dan sifat yang selalu merepotkannya.
4. Bapak Prof., Dr. Muafi SE., M.Si. Selaku dosen pembimbing tesis penulis. Terimakasih selalu mengarahkan, memberikan ilmu serta motivasi selama penulis mengerjakan tesis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak Fathul Wahid, S.T., M.Sc, Ph.D. selaku Rektor Universitas Islam Indonesia, beserta seluruh jajaran pimpinan Universitas Islam Indonesia
6. Bapak Dr. Johan Arifin, S.E., M.Si., Ph.D., CFrA, CertIPSAS selaku Dekan Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia.
7. Galuh Ajeng Anindya dan Ashilla Sita Fadhila selaku sahabat penulis saat sekolah menengah pertama. Terimakasih atas kebobrokan dan keceriaan serta tawa yang telah diberikan hingga saat ini. Semoga selalu diberi kemudahan oleh Allah SWT dalam menjalankan segala urusan.
8. Keluarga Karate, terimakasih telah menjadi teman penulis berkembang dalam kehidupan bersosialisasi.
9. Salma Ramadhani Putri atas segala keceriaan dan cerita yang telah diberikan kepada penulis sejak pertama kali kenal dari S1 yang selalu bisa membantu

dalam kondisi apapun.

10. Putri Salsabila, teman baru ku di S2 yang sekarang jadi partner juga di kantor Moslemepic, yang suka membantu memberikan solusi selama kuliah dan pertesisan ini.
11. Kepada orang orang terdekat disekitar yang tidak bisa disebutkan satu persatu namanya, yang selalu mensupport dalam mengerjakan tesis.
12. Kepada responden yang sudah bersedia meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner penelitian ini, karenanya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan segala kemudahannya.

Terimakasih atas seluruh pihak yang namanya tidak dapat penulis sebutkan satu persatu. Semoga semua kebaikan dibalas oleh Allah SWT. Penulis menyadari dalam menyusun skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna, maka dari itu penulis sangat menerima saran dan kritikan yang membangun untuk kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Yogyakarta, 17 Februari 2023

Penulis



R. Anggiwidya Garini

DAFTAR ISI

COVER	i
PERNYATAAN BEBAS <i>PLAGIARISME</i>	ii
HALAMAN PENGESAHAN TESIS	iii
HALAMAN PENGESAHAN UJIAN	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
HALAMAN MOTO	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	10
1.4 Tujuan Penelitian.....	10
1.5 Manfaat Penelitian.....	11
BAB II.....	13
KAJIAN PUSTAKA.....	13
2.1 Landasan Teori.....	13
2.1.1 Kompetensi Digital	13
2.1.1.1 Pengertian Kompetensi Digital.....	13
2.1.1.2 Faktor Faktor yang Mempengaruhi Kompetensi Digital	13
2.1.1.4 Komponen Utama Kompetensi Digital	15
2.1.2 <i>Work Life Balance</i>	16
2.1.2.1 Pengertian <i>Work Life Balance</i>	16
2.1.2.2 Faktor yang Mempengaruhi <i>Work Life Balance</i>	17
2.1.2.3 Dimensi <i>Work Life Balance</i>	17
2.1.2.4 Komponen Komponen <i>Work Life Balance</i>	18

2.1.3 Stres Kerja	19
2.1.3.1 Pengertian Stres Kerja.....	19
2.1.3.2 Faktor Faktor yang Mempengaruhi Stres Kerja	20
2.1.3.3 Dimensi Stres Kerja	21
2.1.4 Kinerja Layanan	23
2.1.4.1 Pengertian Kinerja Layanan	23
2.1.4.2 Faktor Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Pelayanan	23
2.1.4.3 Dimensi Kinerja Pelayanan	25
2.1.4.4 Pengukuran Kinerja Layanan	26
2.15 Kecerdasan Emosional.....	27
2.1.5.1 Pengertian Kecerdasan Emosional.....	27
2.1.5.2 Faktor Faktor yang Mempengaruhi Kecerdasan Emosional	28
2.1.5.3 Dimensi Kecerdasan Emosional	28
2.1.5.4 Komponen Kecerdasan Emosional	29
2.2 PenelitianTerdahulu	31
2.2.1 Pengaruh kompetensi digital terhadap kinerja layanan	31
2.2.2 Pengaruh <i>Work Life Balance</i> terhadap Kinerja Layanan	36
2.2.3 Pengaruh Stres Kerja terhadap Kinerja Layanan	41
2.2.4 Pengaruh Kompetensi Digital terhadap Kinerja Layanan dengan pemoderasi Kecerdasan Emosional	47
2.2.5 Pengaruh Work Life Balance terhadap Kinerja Layanan dengan pemoderasi Kecerdasan Emosional.....	52
2.2.6 Pengaruh Stres Kerja terhadap Kinerja Layanan dengan pemoderasi Kecerdasan Emosional	57
2.2 Hubungan Antar Variabel.....	62
2.3.1 Pengaruh Kompetensi Digital terhadap Kinerja Layanan.....	62
2.3.2 Pengaruh Work Life Balance terhadap Kinerja Layanan	64
2.3.3 Pengaruh Stres Kerja terhadap Kinerja Layanan.....	65
2.3.4 Pengaruh Kompetensi Digital terhadap Kinerja Layanan dengan pemoderasi Kecerdasan Emosional.....	66
2.3.5 Pengaruh <i>Work Life Balance</i> terhadap Kinerja Layanan dengan pemoderasi Kecerdasan Emosional.....	67
2.3.6 Pengaruh Stres Kerja terhadap Kinerja Layanan dengan pemoderasi Kecerdasan Emosional	68

2.3 Kerangka Pikir	70
BAB III.....	71
METODOLOGI PENELITIAN	71
3.1 Pendekatan Penelitian.....	71
3.2 Lokasi Penelitian.....	71
3.3 Populasi dan Sampel	72
3.4 Variabel Penelitian	72
3.4.1 Variabel Independen.....	73
3.4.2 Variabel Dependen	73
3.4.3 Variabel Moderasi	73
3.5 Definisi Operasional Variabel	74
3.5.1 Kompetensi Digital.....	74
3.5.2 <i>Work Life Balance</i>	75
3.5.3 Stres Kerja	76
3.5.4 Kinerja Layanan	77
3.5.5 Kecerdasan Emosional.....	78
3.6 Jenis Data dan Teknik Pengumpulan Data	80
3.6.1 Jenis Data	80
3.6.2 Teknik Pengumpulan Data	81
3.7 Uji Instrumen Penelitian.....	81
3.7.1 Analisis Deskriptif.....	81
3.7.2 Analisis Structural Equation Model (SEM)	82
3.7.3 Partial Least Square (PLS)	82
3.7.4 Evaluasi Model Struktural (Inner Model)	83
3.7.5 Evaluasi Model Pengukuran (Outer Model)	84
3.7.6 Analisis Regresi Moderating (Moderating Regression Analysis)	85
BAB IV	86
ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	86
4.1 Tingkat Pengembalian Kuesioner	86
4.2 Analisis Deskriptif	87
4.2.1 Usia	Error! Bookmark not defined.

4.2.2 Jenis Kelamin	Error! Bookmark not defined.
4.2.3 Pendidikan	Error! Bookmark not defined.
4.2.4 Lama Bekerja.....	Error! Bookmark not defined.
4.2.5 Jabatan.....	Error! Bookmark not defined.
4.2.6 Status.....	Error! Bookmark not defined.
4.3 Deskriptif Jawaban Responden.....	89
4.3.1 Analisis Deskriptif Variabel Kompetensi Digital.....	90
4.3.2 Analisis Deskriptif Variabel <i>Work Life Balance</i>	91
4.3.3 Analisis Deskriptif Variabel Stres Kerja.....	92
4.3.4 Analisis Deskriptif Variabel Kinerja Layanan	93
4.3.5 Analisis Deskriptif Variabel Kecerdasan Emosional.....	94
4.4 Hasil Uji Kuantitatif	95
4.4.1 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	95
4.4.2 Hasil <i>Inner Model</i> atau struktur model	103
4.5 Pembahasan Hasil Penelitian	106
4.5.1 Pengaruh Kompetensi Digital terhadap Kinerja Layanan.....	106
4.5.2 Pengaruh <i>Work Life Balance</i> terhadap Kinerja Layanan	109
4.5.3 Pengaruh Stres Kerja terhadap Kinerja Layanan.....	111
4.5.4 Pengaruh Kompetensi Digital terhadap Kinerja Layanan dengan pemoderasi Kecerdasan Emosional.....	114
4.5.5 Pengaruh <i>Work Life Balance</i> terhadap Kinerja Layanan dengan pemoderasi Kecerdasan Emosional.....	116
4.5.6 Pengaruh Stres Kerja terhadap Kinerja Layanan dengan pemoderasi Kecerdasan Emosional	118
BAB V.....	121
KESIMPULAN DAN SARAN	121
5.1 Kesimpulan	121
5.2 Manfaat dan Implikasi Penelitian.....	122
5.3 Keterbatasan Penelitian dan Rekomendasi Penelitian Selanjutnya.....	123
5.3 Saran	123
DAFTAR PUSTAKA	125

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sumber Daya Manusia (SDM) hingga kapanpun akan senantiasa menjadi pendukung utama pada setiap organisasi apapun bentuknya, sebab SDM dalam suatu organisasi akan menjadi faktor yang menentukan sehat atau tidaknya organisasi tersebut serta berperan sebagai perencanaan salah satu faktor penggerak dari jalannya organisasi (Soemarsono, 2018). Tanpa keahlian atau kompetensi yang dimiliki seorang pegawai maka tujuan tersebut tidak akan tercapai, karena seorang pegawai juga menentukan sistem dan kebijakan yang telah ditetapkan agar terwujudnya tujuan dari organisasi (Hamid, 2020).

Di era teknologi dan digital saat ini, permasalahan utama yang dapat memberikan pengaruh terhadap sektor kehidupan ialah aspek Sumber Daya Manusia, perihal ini diakibatkan pertumbuhan teknologi semakin signifikan yang mewajibkan para karyawan untuk dapat berkembang mengenai kemampuan memahami perangkat digital untuk bertahan serta dapat berkompetisi dalam hal pekerjaan (Danuri, 2019). Pembangunan SDM yang terencana serta berkepanjangan menjadi kebutuhan yang mutlak terutama untuk masa depan organisasi, dalam kondisi lingkungan tersebut, suatu organisasi dituntut untuk dapat meningkatkan metode baru agar mampu memberikan pelayanan supaya bisa bekerja secara efektif dan dapat

meningkatkan potensinya untuk berkontribusi dengan optimal pada organisasi (Noni *et al.*, 2017).

Teknologi di era globalisasi ini mengalami pertumbuhan yang sangat cepat, perihal tersebut ditandai dengan perlengkapan teknologi yang semakin canggih serta jangkauan yang lebih luas. Dengan kemajuan teknologi informasi maka kegiatan yang dilakukan oleh manusia bisa terselesaikan secara efisien serta efektif dan memperoleh hasil yang optimal (Indrayani, 2012).

Teknologi informasi merupakan serangkaian perlengkapan yang berfungsi sebagai alat untuk memproses informasi atau data, perlengkapan bantu, perlengkapan manipulasi dan perlengkapan pengelolaan informasi (Retna, 2020). Setiap individu atau pegawai harus dituntut untuk belajar dan memiliki pengetahuan (*knowledge*) sebagai aspek yang sangat menentukan tindakan seseorang. Dengan pengetahuan yang dimiliki tiap individu tentunya akan mempengaruhi kinerja layanan suatu organisasi. Oleh karena itu, dibutuhkan teknik yang sanggup mengintegrasikan pengetahuan selaku upaya peningkatan kinerja layanan. Kemajuan digital merupakan akses yang strategis dalam informasi yang dapat menunjang kesuksesan dan mencerdaskan karyawannya sebagai bentuk untuk meningkatkan kualitas sumber daya (Sugiat, 2020). Upaya untuk mengatur suatu organisasi dalam menyampaikan informasi agar lebih mudah diterima oleh karyawan lainnya merupakan peran dari sebuah teknologi. Kompetensi digital adalah faktor wajib yang dimiliki oleh setiap pegawai untuk memberikan layanan di Era

Industri 5.0 dengan keefektifan dan keefisienan dalam mendapatkan informasi. (Mungkasa, 2020)

Kompetensi digital merupakan kemampuan untuk mengeksplorasi dalam menghadapi situasi teknologi baru untuk memeriksa, memilih, mengevaluasi data dan informasi untuk memanfaatkan kemampuan teknologi guna menangani masalah (Muizu & Budiarti, 2017). Aspek-aspek yang tercakup dalam kompetensi digital lebih luas dan lebih lengkap jika dibandingkan dengan keterampilan digital, yaitu menggabungkan perspektif khusus yang berkaitan dengan manajemen *hardware* dan *software* (Vidya, 2022). Konsep tersebut bergantung pada sekelompok pilar dasar seperti informasi, komunikasi, keamanan, pembuatan konten, dan pemecahan masalah (Jarad & Shaalan, 2020). Bahkan pada tingkat yang paling mendasar, anggota atau karyawan harus memiliki kompetensi digital di era digital saat ini. Menurut Gushevinalti (2021), kompetensi digital dibagi menjadi beberapa kategori oleh The European Commision's : 1) Data literasi dan informasi, 2) Kerjasama dan komunikasi, 3) Kreasi pembuatan konten digital, 4) Keamanan, dan 5) Kemampuan memecahkan masalah. Dengan memiliki kompetensi digital akan memaksimalkan persaingan digital untuk meningkatkan kualitas layanan dan kinerja sumber daya manusia. Variabel maksimalisasi kompetensi digital dapat berdampak signifikan terhadap peningkatan kinerja sumber daya manusia.

Kinerja seseorang dipengaruhi oleh sikap dan perilaku karyawan yang nantinya menentukan hasil pekerjaan setiap individu. Selain sikap dan

perilaku, dalam suatu organisasi setiap karyawan harus memiliki *Work Life Balance* yang artinya karyawan berhasil menyeimbangkan pekerjaan dengan kegiatan di luar pekerjaan seperti, keluarga, kegiatan masyarakat, sukarela, rekreasi, dan waktu luang yang cukup (Annamaria *et al.*, 2018). Dengan demikian, meningkatkan *Work Life Balance* juga membantu mengurangi absensi dan pergantian karyawan. Hal tersebut berdampak pada loyalitas dan produktivitas karyawan yang akan meningkat dikarenakan karyawan dapat menjaga *work life balance* yang sehat dan perasaan yang nyaman dalam bekerja (Kartika, 2020). Hal ini akan mendorong karyawan untuk memanfaatkan waktunya sebaik mungkin dalam bekerja dan memberikan layanan kepada pelanggan dengan baik. Konsep yang mendukung *Work Life Balance* (W Wolor *et al.*, 2020). Karyawan harus memiliki dua konsep tersebut, karyawan yang sukses dianggap tidak mengalami kebahagiaan atau ketidakpuasan yang seharusnya (Bataineh, 2019).

Tanpa memandang jenis kelamin, masalah *work life balance* dapat memengaruhi baik laki-laki maupun perempuan karena konflik dapat menimbulkan ketegangan yang berdampak pada kesehatan mental dan fisik, serta kelelahan, kecemasan dan stres (Hikmah dan Lukito, 2021). Stres adalah suatu kondisi dimana seseorang individu menghadapi tekanan karena kondisi yang memengaruhinya, keadaan tersebut dapat diperoleh dari dalam diri individu atau iklim di luar individu (Habibullah dan Apriyani, 2009). Keadaan psikologis dan biologis karyawan dapat dipengaruhi secara negatif oleh stres. Namun, stres di tempat kerja tidak hanya berdampak pada

kinerja, tetapi juga memiliki dampak negatif jangka pendek pada suasana hati karyawan, kurangnya motivasi, dan frustrasi, menyebabkan mereka bekerja kurang efektif dan memengaruhi kinerja mereka (Hikmah & Lukito, 2021).

Penelitian yang akan diteliti sejalan dengan objek penelitian Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama, dimana mempunyai 9 jam kerja per hari. Pada pergantian periode akan terjadi pergantian tempat kerja (mutasi) pada karyawan laki-laki atau perempuan tanpa memandang usia dan dapat terjadi pada karyawan yang baru bekerja ataupun sudah lama bekerja, ini juga tidak memperhitungkan seberapa baik kinerjanya (Salsabila, 2021). Tingkat kepuasan dalam bekerja serta *work life balance* pada karyawan dapat terganggu sebagai akibat dari perpindahan tersebut. Ketika karyawan dipindahkan ke tempat kerja, mungkin akan terpisah dari keluarga mereka, dimana akan memiliki lebih sedikit waktu dan lebih banyak tanggung jawab untuk keluarga. Karyawan akan mengalami stres akibat beban kerja semacam ini karena akan menimbulkan masalah bagi karyawan ketika tidak memiliki kompetensi yang diharapkan manajemen. Konflik antara pekerjaan dan keluarga dapat menyebabkan hasil negatif, seperti kepuasan kerja yang lebih rendah dan kinerja pekerjaan serta akan mengalami stres yang lebih tinggi, dan masalah psikologis (Sowon, 2013).

Setiap individu dalam bekerja harus menghadapi banyak tekanan karena meningkatnya penekanan pada profesionalisme. Selain tekanan yang berasal dari lingkungan kerja, keluarga dan sosial juga dapat menimbulkan

kecemasan yang akan membuat seseorang mengalami stres ditempat kerja. Pegawai pajak merupakan pekerjaan yang diharuskan untuk bekerja dengan giat, gesit, dan ulet atas pekerjaan yang dilakukan, pekerjaan inilah dengan mudah terkena gejala stres. Menurut penelitian dari Komara (2020), dengan adanya tekanan justru akan meningkatkan motivasi karyawan dalam bekerja. Namun hal tersebut terdapat perbedaan pendapat yang dilihat dari hasil penelitian Lastya (2021), yang dimana dengan adanya tekanan akan justru mempengaruhi kinerja karyawan yang akan menurun. Adanya perbedaan teori tersebut menyebabkan hasil penelitian yang berbeda beda.

Kantor Pelayanan Pajak (KPP) merupakan instansi yang bekerja dibawah bimbingan Direktorat Jendral Pajak (DJP), bertugas memberikan layanan terkait perpajakan kepada masyarakat. KPP berinteraksi dengan para wajib pajak (WP), maka dari itu KPP bertugas untuk memberikan pembinaan, layanan, dan pengendalian sebaik-baiknya agar dapat menjalankan wajib pajak dengan sebaiknya. (Habibullah dan Apriyani, 2009). Pendapatan Negara Indonesia masih sangat tergantung pada pajak sampai saat ini karena penyongkong pendapatan negara terbesar masih didominasi dari pajak. DJP telah mengambil beberapa langkah untuk meningkatkan kinerja layanannya, dengan lebih memperhatikan kecerdasan emosional karyawan dan mengatasi faktor lain yang memengaruhi kemampuan seseorang untuk melakukan tanggung jawab.

Masalah penurunan kinerja layanan sudah menjadi perbincangan yang tidak pernah ada habisnya untuk didiskusikan. Tujuan organisasi dalam

pengukuran kinerja adalah dengan mengevaluasi kinerja layanan sebagai seseorang yang mengaplikasikan standar kinerja para karyawan sesuai dengan bidang yang dikerjakan, untuk dapat mencapai hasil yang berkesinambungan organisasi harus mengevaluasi kinerja dengan baik dan benar (Riadi, 2020).

Untuk menghubungkan kinerja layanan dengan variabel kompetensi digital, *work life balance*, dan stres kerja maka diperlukan kecerdasan emosional sebagai variabel pemoderasi. Menurut Habibullah dan Apriyani, (2009) melalui penelitiannya mengatakan bahwa kecerdasan emosional menyumbang 80% dari faktor penentu keberhasilan seseorang, sedangkan IQ (*Intelligence Quotient*) sebesar 20%. Seseorang akan menyadari bahwa menjadi lebih maju membutuhkan keterampilan tambahan selain keunggulan intelektual. Hal ini senada dengan pernyataan Patton (2020) bahwa orang yang memiliki kecerdasan emosional akan mampu mengatasi permasalahan dan menumbuhkan rasa tanggung jawab, produktivitas, dan optimis ketika menghadapi dan menyelesaikan masalah penting di tempat kerja, Namun hal tersebut terdapat perbedaan pendapat yang dilihat dari hasil penelitian Faisal (2022), dengan tuntutan pekerjaan yang tinggi akan terjadi komunikasi yang kurang baik sesama karyawan, beban kerja yang *overload* dikerjakan dalam satu waktu dan munculnya masalah pribadi pada karyawan seperti masalah pada rumah tangga dan anak sakit sehingga hal tersebut akan berimbas pada kinerja karyawan dan akan menurunkan kecerdasan emosional karyawan dalam bekerja.

Berdasarkan beberapa penelitian sebelumnya terkait dengan *work life balance* dan stres kerja dimana sudah banyak dilakukan dengan obyek penelitian pada bidang pendidikan baik di perguruan tinggi atau bahkan di lingkungan sekolah, karyawan pada bidang manufaktur maupun jasa, dan penelitian tersebut ada yang dilakukan baik didalam negeri ataupun diluar negeri, tidak banyak juga penelitian yang melakukan terkait dengan kompetensi digital. Maka peneliti tertarik untuk meneliti lebih lanjut terkait variabel tersebut, peneliti akan melakukan penelitian tersebut pada obyek penelitian karyawan Kantor Pajak Pratama Pare dan Kediri.

Adapun perbedaan *gap* dengan penelitian sebelumnya terletak pada variabel kompetensi digital dan *work life balance*, dimana di era digital saat ini sudah banyak perusahaan yang mengembangkan operasionalnya menggunakan digital untuk menciptakan lingkungan kerja yang efektif dan efisien serta menuntut karyawan untuk bisa mengikuti perkembangan tersebut agar tidak mudah tersaingi oleh karyawan lainnya, dan *work life balance* pada tempat kerja menekankan pada aspek yang berkaitan dengan lingkungan dan sosial yang masih sangat jarang untuk diteliti, serta dengan adanya tambahan variabel kecerdasan emosional yang akan dilakukan oleh karyawan KPP Pare dan Kediri

Dengan dilakukannya penelitian ini, peneliti berharap dapat memberikan wawasan ilmu dan pengetahuan lebih lengkap dan dapat mengisi *gap* atas penelitian sebelumnya yang belum banyak diteliti tentang

kompetensi digital, *work life balance*, stres kerja dan kecerdasan emosional dalam satu *framework*.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah disampaikan, guna untuk mengembangkan dari penelitian sebelumnya. Permasalahan dari penelitian ini mengeksplor bagaimana hubungan antara Kompetensi Digital, *Work Life Balance*, Stres Kerja pada Kinerja Layanan dengan adanya kecerdasan emosional sebagai variabel moderasi, dengan banyaknya tuntutan pada untuk bisa berkembang dan beradaptasi dengan perubahan yang terjadi. Hal ini yang mendasari penelitian untuk lebih dalam mengenai kinerja layanan, maka rumusan masalah dalam penelitian adalah.

1. Kompetensi Digital yang wajib dikuasai dan dipelajari oleh setiap karyawan pajak.
2. Tuntutan pekerjaan yang membuat para karyawan untuk menyeimbangkan kehidupan pekerjaan dan diluar pekerjaan.
3. Tekanan pekerjaan yang memengaruhi keadaan karyawan sehingga mengalami stres kerja.
4. Kinerja layanan yang harus selalu diperbaiki kualitas nya setiap saat
5. Kecerdasan emosional yang diperlukan untuk membuat karyawan dapat bekerja dengan baik dan efektif sesuai dengan pekerjaannya

1.3 Pertanyaan Penelitian

Berikut latar belakang yang akan disampaikan, maka pertanyaan penelitian dalam penelitian ini adalah

1. Apakah kompetensi digital berpengaruh terhadap kinerja layanan pada Kantor Pajak Pratama Pare dan Kediri?
2. Apakah *work life balance* berpengaruh terhadap kinerja layanan pada Kantor Pajak Pratama Pare dan Kediri?
3. Apakah stres kerja berpengaruh terhadap kinerja layanan pada Kantor Pajak Pratama Pare dan Kediri?
4. Apakah kecerdasan emosional memoderasi pengaruh antara kompetensi digital terhadap kinerja layanan pada Kantor Pajak Pratama Pare dan Kediri?
5. Apakah kecerdasan emosional memoderasi pengaruh *work life balance* terhadap kinerja layanan pada Kantor Pajak Pratama Pare dan Kediri?
6. Apakah kecerdasan emosional memoderasi pengaruh stres Kerja terhadap kinerja layanan pada Kantor Pajak Pratama Pare dan Kediri?

1.4 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan latar belakang dan rumusan masalah yang sudah disampaikan pada tulisan diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Menguji dan menganalisis kompetensi digital terhadap kinerja layanan pada Kantor Pajak Pratama Pare dan Kediri

2. Menguji dan menganalisis *work life balance* terhadap kinerja layanan pada Kantor Pajak Pratama Pare dan Kediri
3. Menguji dan menganalisis stres kerja terhadap kinerja layanan pada Kantor Pajak Pratama Pare dan Kediri.
4. Menguji dan menganalisis kecerdasan emosional yang memoderasi pengaruh kompetensi digital terhadap kinerja layanan pada Kantor Pajak Pratama Pare dan Kediri.
5. Menguji dan menganalisis kecerdasan emosional yang memoderasi *work life balance* terhadap kinerja layanan pada Kantor Pajak Pratama Pare dan Kediri.
6. Menguji dan menganalisis kecerdasan emosional yang memoderasi stres kerja terhadap kinerja layanan pada Kantor Pajak Pratama Pare dan Kediri.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Teoritik

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan teori dan menambah informasi ilmiah yang dapat dijadikan sebagai bahan perbandingan dan tambahan sumber referensi untuk penelitian selanjutnya mengenai kinerja layanan di industry perpajakan.

2. Praktis

Dengan lebih memperhatikan perkembangan kecerdasan emosional maka pegawai pajak akan lebih mampu melaksanakan tugasnya. Ini akan memungkinkan untuk bekerja sebaik mungkin dan memberi karyawan pemahaman yang baik tentang karakteristik individu mereka sendiri, terutama kompetensi digital, *work life balance*, dan stres kerja. Maka dari itu, karyawan dituntut untuk bisa menghadapi situasi yang mendesak baik itu dari atasan ataupun dari lingkungan masyarakat dimana banyaknya kasus penipuan yang menimbulkan kerugian, baik secara keuangan dan moral untuk dievaluasi.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Kompetensi Digital

2.1.1.1 Pengertian Kompetensi Digital

Kompetensi digital adalah kompetensi yang memengaruhi tingkat kepercayaan dan kekritisannya seseorang dalam bekerja, belajar, mengembangkan diri, dan berpartisipasi dalam masyarakat mengenai teknologi, produk, dan layanan digital, menurut European Commission (Muizu & Budiarti, 2017). Seperti yang didefinisikan oleh Mayes dan Follower (2020), kompetensi digital merupakan sebuah keterampilan, beserta perilaku dan konsep, penggunaan digital berfokus pada penerapan dari digital. Salah satu variabel terpenting dalam suatu proses pelayanan adalah memaksimalkan kompetensi digital dalam rangka meningkatkan mencapai kualitas layanan dan kinerja sumber daya manusia menjadi lebih baik serta berdampak signifikan terhadap peningkatan kinerja sumber daya manusia.

2.1.1.2 Faktor Faktor yang Mempengaruhi Kompetensi Digital

Menurut Irvansyah (2019), menyatakan bahwa terdapat beberapa faktor yang dapat memengaruhi kompetensi digital, yaitu :

- 1) keaktifan penggunaan media online,
- 2) prestasi akademik,

- 3) peran orangtua atau keluarga
- 4) intensitas membaca dan
- 5) kemampuan literasi digital.

2.1.1.3. Dimensi Kompetensi Digital

Menurut Yusup dan Fikri (2021), memiliki 3 dimensi dari kompetensi digital, yaitu :

- a). Kompetensi Digital Generik (Generic Digital Competence) Kompetensi ini menunjukkan pengetahuan dan keterampilan umum yang harus dimiliki, seperti kemampuan mengoperasikan komputer, mengarsipkan file, dan lain-lain.
- b). Kompetensi Didaktik Digital (Digital Didactic Competence) Dimensi kompetensi ini merefleksikan kecakapan digital. Dalam dimensi ini karyawan dituntut berkreasi dan memodifikasi proses/ perangkat kerja yang disesuaikan dengan jobdesk yang dipegangnya.
- c). Kompetensi Digital Berorientasi Profesional (Professional-oriented Digital Competence) Kompetensi ini menggambarkan karakteristik digital yang diperluas dari karyawan. Kompetensi ini berfokus tentang apa yang dibutuhkan karyawan (Elstad & Christophersen, 2017). Dimensi ini dimulai dari perencanaan, pelaksanaan, sampai evaluasi kerja dengan perangkat yang tepat. Lebih jauh, peran karyawan dituntut lebih cakap dalam berkomunikasi secara digital dengan pihak-pihak yang terkait selama proses pekerjaan dilaksanakan.

2.1.1.4 Komponen Utama Kompetensi Digital

Menurut Rosalina *et al.*, (2021) Kompetensi Digital terdiri dari 4 komponen utama, yaitu :

1) Kemampuan Dasar Kompetensi Digital

Terdiri dari keterampilan kompetensi dasar digital yang meliputi kemampuan menggunakan perangkat keras dan perangkat lunak computer, serta kemampuan membaca, menulis, memahami symbol bahasa, dan melakukan perhitungan numerik.

2) Latar belakang Pengetahuan informasi

Mencakup pengetahuan yang diperlukan tentang cara menghasilkan sumber informasi dan cara membuat dan mengkomunikasikan informasi digital dan non-digital.

3) Kemampuan utama kompetensi digital

Mencakup kebutuhan untuk memahami format informasi digital dan non digital, kemampuan untuk membuat dan mengkomunikasikan informasi digital, keterampilan dalam evaluasi informasi, kompilasi pengetahuan, literasi informasi, dan literasi media.

4) Sikap dan perspektif pengguna informasi

Khususnya keterampilan belajar mandiri, pengumpulan informasi dan hak cipta.

Menurut sudut pandang tersebut, seseorang berkompeten secara digital jika mereka dapat secara mandiri menggunakan teknologi informasi, memahami

cara menggunakan perangkat keras dan lunak computer, serta memahami dan mengkomunikasikan informasi dari berbagai digital.

2.1.2 Work Life Balance

2.1.2.1 Pengertian Work Life Balance

Menurut Greenhaus *et al.*, (2003 : 10), *work life balance* merupakan kehidupan seseorang secara seimbang dan berkesinambungan dengan pekerjaan yang dimiliki dan memiliki tanggung jawab diantara kedua kegiatan tersebut, untuk menyeimbangkan keduanya dibutuhkan penyesuaian, karena banyaknya karyawan mengalami kesulitan dalam memenejemen waktu dengan baik dalam kehidupan kerjanya. Maka dari itu pentingnya keseimbangan agar menciptakan kelancaran dan kesuksesan seorang karyawan.

Berdasarkan penelitian Carlos *et al.*, (2017:10) menjelaskan *work life balance* merupakan peran penting untuk memenuhi harapan yang dapat dinegosiasikan berdasarkan peran peran yang berhubungan dengan pekerjaan dan keluarga. Adanya kenyamanan dalam menjalankan kehidupan, karyawan dapat mengatur kegiatan yang dilakukan dan peran kehidupan yang dijalani agar mengurangi permasalahan yang terjadi, seperti karyawan yang bekerja setiap hari dan menyediakan waktunya untuk keluarga pada akhir pekan secara bersamaan terdapat kepentingan umum pada keduanya, dengan begitu karyawan dapat mengatur waktunya dengan baik.

2.1.2.2 Faktor yang Mempengaruhi *Work Life Balance*

Terdapat faktor yang memengaruhi *work life balance* berdasarkan penelitian Ciptaning (2019):

- a. Berdasarkan kepribadian. Mempunyai hubungan antara individu yang didapatkan ketika masih kecil dengan *work life balance* (*Tipe attachment*). Seseorang dengan tipe *secure attachment* memiliki *positive spillover* yang berbeda dengan *insecure attachment*
- b. Berdasarkan Keluarga. Tidak adanya konflik antara pekerjaan dan kehidupan pribadi merupakan salah satu aspek penting, seperti konflik peran dan ambiguitas peran pada keluarga yang dapat memberikan pengaruh *work life balance* pada seseorang.
- c. Berdasarkan Pekerjaan. Konflik yang terjadi pada pekerjaan dan kehidupan pribadi adalah pola kerja, beban kerja, serta waktu dalam bekerja.
- d. Perilaku. Perilaku individu sebagai pengaruh *work life balance* seseorang dimana terdapat pengetahuan, perasaan dan sikap dalam bertindak.

2.1.2.3 Dimensi *Work Life Balance*

Sedangkan berdasarkan penelitian Brigitta *et al.*, (2020) menyatakan *work life balance* mempunyai 4 dimensi:

- a. WIPL (*Work Interference With Personal Life*), mengukur bagaimana tingkatan pekerjaan dapat mengganggu kehidupan seseorang, seperti kesulitan dalam membagi waktu antara pekerjaan dan kehidupan pribadinya.

- b. *PLIW (Personal Life Interference With Work)*, mengukur bagaimana kehidupan seseorang mengganggu pekerjaannya, seperti seseorang yang mempunyai masalah pada kehidupannya yang dapat mengganggu kinerjanya.
- c. *PLEW (Personal Life Enhancement Of Work)*, mengukur bagaimana kehidupan seseorang bisa meningkatkan kualitas diri dalam bekerja, seperti seseorang yang merasa bahagia karena kehidupannya yang menyenangkan.
- d. *WEPL (Work Enhancement Of Personal Life)*, mengukur bagaimana memperbaiki kualitas kehidupan seseorang, seperti keterampilan saat bekerja, dan memanfaatkannya untuk kehidupan pribadi.

2.1.2.4 Komponen Komponen *Work Life Balance*

Ada 4 komponen penting yang menjadi alat ukur dalam *work life balance* menurut Fisher (2017 : 12), yaitu :

- a. Waktu, membandingkan waktu yang digunakan untuk bekerja dan aktivitas lainnya.
- b. Perilaku, merupakan cara untuk mencapai tujuan yang akan dicapai, sesuai dengan keyakinan seseorang untuk mencapai apa yang diinginkan.
- c. Ketegangan, seperti banyaknya pikiran, khawatir, kesulitan mempertahankan atensi serta kehilangan aktivitas seseorang.
- d. Energi, tenaga yang terbatas pada seseorang untuk mencapai tujuan yang diinginkan.

2.1.3 Stres Kerja

2.1.3.1 Pengertian Stres Kerja

Menurut Robbins (2017) stres kerja karyawan adalah kondisi yang muncul dari interaksi antara manusia dan pekerjaan serta dikarakteristikan oleh perubahan manusia yang memaksa mereka untuk menyimpang dari fungsi normal mereka. Secara umum stres sering diartikan sebagai kondisi tegang yang tidak menyenangkan, karena seseorang secara subjektif merasa ada sesuatu yang membebaninya.

Menurut Natalya *et al.*, (2018) stres kerja terbagi dalam dua jenis stres, yaitu eustres dan distres. Eustres, yaitu hasil dari respon terhadap stres yang bersifat sehat, positif, dan konstruktif (bersifat membangun). Ketika tubuh mampu menggunakan stres yang dialami untuk membantu melewati sebuah hambatan dan meningkatkan performa, stres tersebut bersifat positif, sehat, dan menantang. Di sisi lain, distres, yaitu hasil dari respon terhadap stres yang bersifat tidak sehat, negatif, dan destruktif (bersifat merusak). Ketika seseorang mengalami distres, orang tersebut akan cenderung bereaksi secara berlebihan, bingung, dan tidak dapat berperforma secara maksimal.

Respon dari emosi yang dihasilkan oleh stres kerja, merupakan kekhawatiran, kecemasan dan kegelisahan. Ketegangan dalam bekerja yang dialami oleh seorang karyawan bisa menyebabkan gangguan dalam bekerja dan kurangnya konsentrasi, terdapat tiga faktor yang dapat mempengaruhi ketegangan, yaitu masalah organisasi pada lingkungan kerja, faktor individu dan hal lain yang berhubungan dengan masyarakat. Lingkungan fisik yang terlalu memberikan

tekanan, serta hubungan yang tidak akrab, dan kurangnya kemauan dalam bekerja merupakan penyebab dari stres kerja pada lingkungan kerja. Dengan kata lain stres kerja tidak disebabkan oleh masalah internal, tetapi berdasarkan stimulus dari reaksi subyektif seseorang.

Setiap hari akan ada seseorang yang mengalami stres kerja, tergantung bagaimana mereka menghadapinya dan lebih rentan terjadi pada pekerjaan yang menanggung beban yang berat, karyawan yang berprestasi berpotensi mengalami stres karena memiliki tujuan dari apa yang mereka kerjakan.

2.1.3.2 Faktor Faktor yang Mempengaruhi Stres Kerja

Menurut Afina (2020) menyatakan bahwa terdapat beberapa faktor yang memengaruhi stres kerja yaitu:

a. **Stressor Ekstraorganisasi**

Stressor ekstraorganisasi adalah faktor penyebab stres yang berasal dari luar perusahaan yaitu mencakup:

- 1) Perubahan sosial
- 2) Kesulitan menguasai globalisasi
- 3) Dukungan keluarga

b. **Stressor Organisasi**

Stressor organisasi yaitu penyebab stres yang berasal dari organisasi itu sendiri, yaitu mencakup:

- 1) Kebijakan atau peraturan pimpinan yang terlalu otoriter terhadap karyawan

- 2) Ketidakjelasan tugas, dalam hal ini karyawan dibingungkan dengan tugas yang diberikan perusahaan kepada para karyawan

c. Stressor Kelompok

Stressor kelompok dapat di kategorikan menjadi dua, yaitu:

- 1) Rekan kerja yang tidak menyenangkan.
- 2) Kurangnya kebersamaan dengan rekan kerja.

d. Stressor Individu

Faktor stres yang mempengaruhi seorang individu adalah beban kerja, terbatasnya waktu kerja dan peran ganda.

2.1.3.3 Dimensi Stres Kerja

Menurut Sameton (2022), ada tiga dimensi stres kerja, yaitu:

1. Gejala Fisiologis

Gejala fisiologis merupakan gejala awal yang sering terjadi, terutama pada penelitian medis dan ilmu kesehatan. Perubahan pada metabolisme tubuh, terjadinya peningkatan tekanan darah, detak jantung dan pernafasan yang tidak beraturan merupakan dampak dari stres yang akan dialami oleh seseorang.

2. Gejala Psikologis

Stres dapat menyebabkan ketidakpuasan, hal itu berdampak dari segi psikologis seseorang, efek dari psikologis yang paling sederhana dan cukup jelas untuk kita perhatikan. Namun bisa saja muncul keadaan psikologis lainnya, misalnya ketegangan, kecemasan, mudah marah, kebosanan dan suka menunda

nunda pekerjaan. Menunjukkan bahwa ketika seseorang mendapatkan tuntutan pekerjaan yang banyak dan saling bertentangan dimana terdapat ketidjelasan tugas yang diberikan, wewenang dan tanggung jawab, maka ketidakpuasan dalam pekerjaan tersebut akan meningkatkan stres pada karyawan yang akan memengaruhi pekerjaan mereka.

3. Gejala Perilaku

Gejala stres dapat berkaitan dengan perilaku seseorang yang berkaitan dengan tingkat keproduktifan, absensi, dan tingkat masuk dan keluarnya karyawan, serta dapat dilihat dari kebiasaan pola makan, dan kebiasaan sehari-hari seseorang.

2.1.3.4 Pengukuran Stres Kerja

Komponen dari pengukuran stres dijabarkan dari beberapa penelitian. Oktaviana (2020) menyebutkan tuntutan fisik dan tuntutan tugas merupakan faktor intrinsik dalam pekerjaan. Tuntutan fisik, seperti halnya suara yang terlalu keras dan lembur dari pekerjaan. Menurut Akgunduz (2015), suara yang terlalu keras dapat menimbulkan gangguan sementara terhadap pendengaran seseorang. Hurrell dan McLaney (2014) mengungkapkan gejala akibat adanya kepercayaan yang rendah sesama kerabat kerja, dan minat dalam menyelesaikan suatu permasalahan dalam organisasi dapat membuat hubungan kerja yang tidak baik. Kurangnya rasa percaya yang berhubungan dengan peran yang tinggi mengarah

kepada komunikasi antar seseorang yang tidak sesuai dengan ketidakpuasan kerja, menurunnya kondisi kesehatan dan perasaan diancam oleh lingkungan kerja.

2.1.4 Kinerja Layanan

2.1.4.1 Pengertian Kinerja Layanan

Menurut Wyckof (2004:59) menjelaskan tingkat keunggulan yang diharapkan dari pengendalian untuk memenuhi keinginan konsumen merupakan dari kualitas pelayanan. Dengan begitu pelayanan yang akan didapatkan akan sesuai dengan apa yang diinginkan, maka kualitas akan lebih memuaskan.

Menurut Zeithaml *et al.*, (2000) karyawan dapat memengaruhi kualitas layanan, jika dapat berperilaku berdasarkan aturan perusahaan maka dapat memaksimalkan layanan yang akan mereka berikan. Apabila karyawan tidak berperilaku sesuai aturan perusahaan maka dapat memperburuk kualitas layanan.

2.1.4.2 Faktor Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Pelayanan

Menurut The Lang Gie (2020) mengatakan faktor yang memengaruhi kinerja layanan terhadap konsumen, ciri cirinya:

a. Motivasi kerja

Karyawan akan memberikan performa kerja yang baik dalam melayani apabila memiliki motivasi kerja

b. Sistem kerja dan sistem pelayanan

Agar dapat memudahkan dalam memberikan pelayanan maka diperlukan sebuah sistem kerja dan pelayanan yang konsisten, dinamis dan fleksibel.

c. Suasana kerja di perusahaan

Dalam memberikan pelayanan yang baik diperlukan lingkungan kerja yang nyaman.

d. Kemampuan kerja karyawan

Apabila karyawan dapat memberikan kualitas yang baik jika dapat dikerjakan dengan maksimal sesuai dengan kemampuan seseorang dalam bekerja.

e. Lingkungan fisik tempat kerja

Lingkungan fisik seperti udara, temperature, fasilitas kerja, kenyamanan area kerja yang nyaman dalam bekerja serta dapat memberikan layanan yang berkualitas terhadap pelanggan.

f. Perlengkapan dan fasilitas

Perlengkapan dan fasilitas yang memadai dapat mendukung dalam memberikan layanan kepada pelanggan.

g. Prosedur kerja di perusahaan

Prosedur kerja merupakan rangkaian cara bekerja yang sudah disesuaikan agar seorang karyawan dapat melaksanakan tugas dengan menggunakan metode kerja yang jelas, terencana dan mudah dipahami. Prosedur kerja yang tidak membebani karyawannya akan mendukung dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pelanggan.

2.1.4.3 Dimensi Kinerja Pelayanan

Ada sepuluh dimensi kualitas pelayanan menurut Zeithaml *et al.*, (2021) yaitu:

a. Tangibilitas

Tangibilitas merupakan penampakan fasilitas fisik, peralatan, personel dan materi komunikasi.

b. Reliabilitas

Reliabilitas merupakan kemampuan untuk menampilkan pelayanan yang akurat dan dapat diandalkan yang telah dijanjikan perusahaan.

c. Responsivitas

Responsivitas merupakan keinginan membantu dan menyediakan pelayanan yang cepat untuk pelanggan

d. Kompetensi

Kompetensi merupakan pengetahuan tentang produk dan ketrampilan yang diperlukan untuk membantu dalam melayani.

e. Kesopanan

Kesopanan merupakan cara menghormati pelanggan, bersikap ramah kepada pelanggan, dan berinteraksi kepada pelanggan.

f. Kredibilitas

Kredibilitas merupakan kejujuran dan kemampuan pada karyawan untuk membuat pelanggan lebih percaya kepada mereka.

g. Keamanan

Keamanan merupakan kemampuan karyawan dalam membuat pelanggan merasa aman dari bahaya dan risiko.

h. Akses

Akses merupakan kedekatan dan kemudahan dalam melakukan interaksi kepada pelanggan.

i. Komunikasi

Para karyawan memberikan informasi kepada para pelanggan menggunakan bahasa yang mudah dipahami dan dimengerti oleh pelanggan, serta mendengarkan keluhan dan kebutuhannya, dengan begitu dapat menyampaikan informasi yang tepat kepada pelanggan.

j. Memahami pelanggan

Memahami keinginan pelanggan seperti memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan.

2.1.4.4 Pengukuran Kinerja Layanan

Menurut Salsabila (2021) menjabarkan model SERVQUAL (Service Quality), yaitu pendekatan kualitas pelayanan yang dikembangkan dengan dua faktor, yaitu persepsi dari pelanggan yang menerima dan layanan yang mereka harapkan. Jika sesuai dengan ekspektasi pelanggan, maka dinyatakan kualitas bermutu tinggi, dan apabila diluar dari ekspektasi pelanggan maka sebaliknya.

2.15 Kecerdasan Emosional

2.1.5.1 Pengertian Kecerdasan Emosional

Menurut Marylin *et al.*, (2019), Kecerdasan Emosional ditetapkan sebagai kemampuan secara adaptif mengakui emosi, memanifestasikan emosi, mengatur emosi, dan mengatasi emosi. Kecerdasan Emosional memainkan peran penting dalam keberhasilan setiap usaha dari seseorang. Studi membuktikan bahwa kontribusi Kecerdasan Emosional adalah sekitar 80% sedangkan kecerdasan intelektual adalah hanya sekitar 20%. Para ilmuwan telah memvalidasi bahwa seorang karyawan dengan lebih banyak kecerdasan emosional dapat dengan mudah beradaptasi dengan yang baru lingkungan dan akan bermanfaat bagi organisasi mereka (Almari, & Ishak, 2019). Diketahui bahwa pemimpin strategis organisasi akan muncul dengan karakter kunci kecerdasan emosional ini. Kecerdasan Emosional juga diidentifikasi sebagai salah satu keterampilan penting pada tahun 2020 untuk berhasil.

Himpunan dari kecerdasan sosial yang melibatkan kemampuan pada orang lain, dan menggunakan informasi dengan mempertimbangkan pikiran dan tindakan disebut kecerdasan emosional atau EQ, (Salovey dan Mayer, 2017). Menurut Goleman, kemampuan seseorang dalam kecerdasan emosional dapat mengatur emosi kehidupannya dengan inteligensi, menjaga hubungan emosi antar lingkungan melalui keterampilan yang dimiliki, dapat mengendalikan diri sendiri, memotivasi dan memiliki empati keterampilan sosial.

2.1.5.2 Faktor Faktor yang Mempengaruhi Kecerdasan Emosional

Apek aspek yang dapat berpengaruh terhadap kecerdasan emosional seseorang menurut widya (2021):

1. Lingkungan Keluarga. Lingkungan keluarga merupakan tempat dimana kita belajar dan mengendalikan emosi yang nantinya akan berguna untuk masa depan dan berinteraksi dengan orang banyak diluar sana, seperti disiplin dari hal hal kecil serta bertanggung jawab terhadap apa yang dikerjakan, dan bersikap empati terhadap sesama.
2. Lingkungan diluar keluarga, seperti lingkungan sekitar dimana kita dapat mengembangkan diri dengan berinteraksi dengan baik dan dapat memahami karakteristik seseorang, bersikap tegas untuk tidak mudah terpengaruh, dan tidak merugikan orang lain, serta dapat lebih peduli dengan orang orang disekitar.

2.1.5.3 Dimensi Kecerdasan Emosional

Goleman (2015) membagi kecerdasan emosional dalam 5 dimensi utama:

1. Memahami emosi yang dimiliki.
2. Mengontrol emosi.
3. Menyemangati diri sendiri.
4. Memahami situasi hati seseorang.
5. Menjalin hubungan yang baik.

2.1.5.4 Komponen Kecerdasan Emosional

Goleman (2015) mengatakan terdapat lima komponen yang mencakup kecerdasan emosional dari model Salovey dan Meyer, yaitu:

1. Kesadaran diri untuk mengetahui kondisi seseorang, ketertarikan, seperti kesadaran pada emosinya, penilaian diri yang dimiliki dan percaya diri.
2. Mengelola diri dari tekanan yang impuls, seperti mengendalikan diri, dapat dipercaya, waspada dan memiliki inovasi.
3. Motivasi, yaitu mengatur emosi yang memudahkan mengalihkan suasana, seperti dukungan prestasi, berkomitmen, dan inisiatif.
4. Empati merupakan kesadaran terhadap perasaan, kebutuhan, dan kepentingan orang lain, orientasi pelayanan, mengembangkan orang lain, seperti: memahami orang lain, orientasi pelayanan, mengembangkan orang lain, mengatasi keragaman dan kesadaran politis.
5. Keterampilan sosial, seperti pintar dalam menghadapi tanggapan orang lain, seperti komunikasi, memimpin, manajemen konflik, dan berkolaborasi dalam kemampuan tim.

Rangkuman teori penelitian terdahulu disajikan dalam tabel berikut.

Tabel 2 1 Rangkuman Teori Penelitian Terdahulu

Variabel	Penulis	Materi
Kompetensi Digital	Retna & Samsara (2020)	Institusional, Sektor tenaga kerja, Penyedia layanan, Kecerdasan buatan.
	Zhao <i>et al.</i> , (2021)	Informasi dan komunikasi teknologi, Digitalisasi, Krisis e-learning.
	Thanh (2022)	Organisasi sejarah, Kemampuan motivasi peluang, Motivasi dan gagasan organisasi, Keterikatan.
	Steinlechner <i>et al.</i> , (2021)	Pengetahuan, Kompetensi, Skill
	Jarad & Abbas (2020)	Komunikasi teknologi, Literasi digital, Konten digital
Work Life Balance	Greenhaus <i>et al.</i> , (2003)	Pertukaran sosial, Keseimbangan waktu, keseimbangan keterlibatan, keseimbangan kepuasan.
	Praya <i>et al.</i> , (2019)	Efisiensi pasar tenaga kerja, Penyatuan organisasi, Kepuasan kerja.
	Afni & Amar (2019)	Perilaku organisasi kewarganegaraan, Pengembangan karir.
	Madan & Raja (2019)	Usia, Jenis Kelamin, Pengalaman
	Babatunde <i>et al.</i> , (2020)	Fleksibilitas kerja, pengalaman, kinerja
Stres Kerja	Ajayi (2018)	Interaksional stimulus respon, Kesesuaian orang lingkungan, Kelebihan peran, Transaksional.
	Lastya <i>et al.</i> , (2021)	Kualitas hasil, Kemampuan bekerja sama, Kegiatan, Ketepatan waktu, Kehadiran.
	Novika (2020)	Tuntutan pekerjaan, Kinerja Kontekstual, Kinerja tugas, Lingkungan social.
	Ajayi (2022)	Konflik peran, kepuasan kerja, upah moneter
	Nonik <i>et al.</i> , (2019)	Motivasi, Lingkungan kerja, Motivasi, Kualitas
Kinerja Layanan	Sri (2019)	Triming, Kompetensi, Beban kerja.
	Indrastuti <i>et al.</i> , (2020)	Komitmen, Kerja team, Kualitas pelayanan.
	Yusuf <i>et al.</i> , (2021)	Pengetahuan karyawan, Kemampuan hasil kerja, Kepelatihan.
	Nurul (2021)	Training, Kualitas pelayanan,
	Buulolo <i>et al.</i> , (2021)	Kualitas, Pengetahuan, Kreatifitas
Kecerdasan Emosional	Chabra & Mohanty (2013)	Sosial kecerdasan, Elemen intelektual.
	Syarif & apriatna (2018)	Perilaku melayani dan kinerja, Sensasi emosional, kepribadian dewasa, memahami diri sendiri.
	Mohanty (2018)	Kemampuan kognitif, Sosial intelijen, interpersonal dan intrapersonal.
	Noermijati <i>et al.</i> , (2018)	Emosi diri, Mengelola emosi, Motivasi, Keterikatan.
	Rexhepi dan Berisha (2017)	Keterampilan intrapersonal, Keterampilan antarpribadi, Kemampuan beradaptasi, Manajemen stress, Suasana hati.

2.2 Penelitian Terdahulu

Penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya atau survei literatur sangat penting sebagai dasar informasi untuk penelitian. Berikut beberapa penelitian terdahulu yang memiliki keterkaitan dengan penelitian ini.

2.2.1 Pengaruh kompetensi digital terhadap kinerja layanan

1. Pham Thanh Huu (2022)

Dalam penelitian yang berjudul “*Impact of employee digital competence on the relationship between digital autonomy and innovative work behavior: a systematic review*” yang dilakukan oleh Pham Thanh Huu (2022). Penelitian ini mempunyai tujuan untuk memberikan gambaran terkini tentang penelitian kompetensi digital yang berfokus pada dampak karyawan antara hubungan otonomi digital dan perilaku kerja inovatif dari 2015 hingga akhir 2022 di bidang model digital. Menurut pernyataan metodologi Preferred Reporting Items for Systematic Review and Meta-Analyses (PRISMA), 34 artikel dipilih dari 1430 artikel yang disaring dengan menerapkan kriteria inklusi dan eksklusi. Tujuh jenis metode penelitian dikategorikan dari artikel yang dipilih. Saat meninjau studi ini, 18 artikel diperiksa di bawah topik hubungan dan 12 artikel dilaporkan tentang topik dampak di bawah tugas yang berbeda. Dapat disimpulkan bahwa seorang yang memiliki komitmen tinggi cenderung kurang dalam hal kreatifitas, oleh karena itu dampak dari kompetensi digital dan karyawan perlu melakukan evaluasi dan mempertimbangkan hal yang dibutuhkan sebagai umpan balik yang signifikan untuk generasi yang akan datang.

Terdapat kesamaan pada penelitian terdahulu yang terletak pada variabel independen dan dependen yang diteliti. Namun, adanya ketidaksamaan penelitian pada teori dan subjek yang diteliti.

2. Jarad dan Shaalan (2022)

Dalam penelitian yang berjudul “*Assesment of digital competence of employees and teaching staff at the technical college of management – Kufa*” yang dilakukan oleh Jarad dan Shaalan (2022). Penelitian ini bertujuan untuk menilai kompetensi digital karyawan dan staf pengajar Sekolah Tinggi Teknik Manajemen – Kufah. Penelitian dilakukan pada sampel acak karyawan dan staf pengajar di Sekolah Tinggi Teknik Manajemen Kufah yang melibatkan 40 individu di tingkat administrasi yang berbeda untuk mengukur tingkat ketersediaan kompetensi digital. Penelitian ini menggunakan kuesioner sebagai dan penggunaan program SPSS. Hasilnya menyimpulkan bahwa terdapat tingkat kompetensi digital yang cukup baik yang tercermin dari kurangnya menciptakan lingkungan yang merangsang bagi karyawan untuk menggunakan kompetensi digital, dan hal ini berdampak negatif terhadap peningkatan dan pengembangan kerja. Selain itu beberapa perbedaan berdasarkan kelompok umur juga diidentifikasi di antara responden yang menunjukkan bahwa tingkat kompetensi digital dapat dipengaruhi oleh usia.

Terdapat kesamaan pada penelitian terdahulu yang terletak pada variabel independen dan dependen yang diteliti. Namun, adanya ketidaksamaan penelitian pada teori dan subjek yang diteliti.

3. Steinlechner *et al.*, (2021)

Pada penelitian yang berjudul “*A maturity model to assess digital employee competencies in industrial enterprises*” yang dilakukan oleh Steinlechner *et al.*, (2021). Penelitian ini mempunyai tujuan untuk mendukung perencanaan kompetensi digital dalam praktik, mengembangkan model kompetensi digital (DigiCoM), yang terdiri dari 49 atribut dalam empat dimensi untuk mengukur kematangan pada tingkat individu karyawan. Model tersebut mempertimbangkan kompetensi digital yang diperlukan untuk kegiatan penciptaan nilai langsung serta kompetensi di bidang pendukung. Menguji model dalam beberapa kasus penggunaan, di mana dua kasus penggunaan di UKM disajikan secara rinci. Evaluasi hasil menunjukkan bahwa pendekatan yang diusulkan membuat kompetensi digital terlihat dan terukur dan membangun dasar untuk derivasi pengembangan kompetensi.

Terdapat kesamaan pada penelitian terdahulu yang terletak pada variabel independen dan dependen yang diteliti. Namun, adanya ketidaksamaan penelitian pada teori dan subjek yang diteliti.

4. Baharrudin *et al.*, (2021)

Dalam penelitian yang berjudul “Pengaruh kompetensi digital dan keterikatan SDM terhadap kinerja DISPERMADES provinsi Jawa Tengah” yang dilakukan oleh Baharrudin *et al.*, (2021). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari kompetensi digital dan keterkaitan SDM terhadap peningkatan kinerja layanan. Penelitian dilakukan menggunakan metode kuantitatif, dengan pengumpulan data menggunakan kuisioner (survei). Jumlah

responden 87 orang. Pengolahan data menggunakan SPSS versi 23. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kompetensi digital tidak berpengaruh signifikan, Dan keterikatan SDM berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja SDM pada era work from home pada Dispermades Provinsi Jawa tengah.

Terdapat kesamaan pada penelitian terdahulu yang terletak pada variabel independen dan dependen yang diteliti. Namun, adanya ketidaksamaan penelitian pada teori dan subjek yang diteliti.

5. Milu (2020)

Dalam penelitian yang berjudul “Pengaruh kompetensi digital (e-skills) terhadap kinerja pustakawan di UPT perpustakaan Universitas Hasanuddin” yang dilakukan oleh Milu (2020). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari kompetensi digital (e-skills) terhadap kinerja pustakawan di UPT perpustakaan. Penelitian menggunakan sumber data primer dan sekunder, dengan pengumpulan data menggunakan kuisioner (survei). Jumlah responden 48 orang diambil seluruh pustakawan yang masih aktif bekerja di UPT perpustakaan, dengan pengambilan sampel secara total (total sampling). Analisis deskriptif menjelaskan frekuensi dari masing-masing variabel serta uji statistik regresi linear sederhana untuk membuktikan pengaruh antara kompetensi digital (e-Skills), terhadap kinerja pustakawan (Y) di UPT Perpustakaan Universitas Hasanuddin.

Terdapat kesamaan pada penelitian terdahulu yang terletak pada variabel independen dan dependen yang diteliti. Namun, adanya ketidaksamaan penelitian pada teori dan subjek yang diteliti.

No	Identitas Jurnal	Variabel dan Metode Analisis	Hasil
1.	<p>PHAM THANH HUU (2022)</p> <p>Impact of Employee Digital Competence on the Relationship between Digital Autonomy and Innovative Work Behavior: A Systematic</p>	<p>Systematic Literature Review (SLR)</p> <p>Independen : Kompetensi Digital (Zduran , 2019)</p> <p>Dependen : Kinerja Layanan (Grosheva dan Bondarchuk, 2019)</p>	<p>Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif yang signifikan dari kompetensi digital terhadap kinerja layanan, dapat disimpulkan karyawan yang memiliki komitmen yang tinggi cenderung akan mengalami kekurangan pada bidang kreatifitas untuk mengikuti perkembangan yang ada, oleh karena itu perlu adanya evaluasi dan perkembangan yang signifikan untuk generasi yang akan datang.</p>
2.	<p>International Journal of Innovation, Creativity and Change. www.ijicc.net</p> <p>Jarad dan Shaalan (2022)</p> <p>Assesment of Digital Competence of Employees and Teaching Staff at the Technical College of Management – Kufa</p>	<p>SPSS (Statistical Product and Service Solution)</p> <p>Independen : Kompetensi Digital (Ilomäki et al ,2016)</p> <p>Dependen : Kinerja Layanan (Liisa et al ,2016)</p>	<p>Hasil penelitian menyimpulkan bahwa terdapat tingkat kompetensi digital yang cukup baik yang tercermin dari kurangnya menciptakan lingkungan yang merangsang bagi karyawan untuk menggunakan kompetensi digital, dan hal ini berdampak positif terhadap kompetensi digital dan kinerja layanan.</p>
3.	<p>Journal of Wahid Hasyim University</p> <p>Steinlechner <i>et al.</i>, (2021)</p> <p>A maturity model to assess digital employee competencies in industrial enterprises</p>	<p>SPSS (Statistical Product and Service Solution)</p> <p>Independen : Kompetensi Digital (Muizu & Budiarti, 2017)</p> <p>Dependen : Kinerja Layanan (Hadipapo, 2015)</p>	<p>Kompetensi digital ditemukan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap pemberian layanan. Penelitian tersebut mempertimbangkan kompetensi digital yang diperlukan untuk kegiatan penciptaan nilai langsung serta kompetensi di bidang pendukung untuk membangun dasar untuk derivasi pengembangan kompetensi.</p>
4.	<p>Journal of Hasanudin University</p> <p>Baharrudin <i>et al.</i>, (2021)</p> <p>Pengaruh kompetensi digital dan keterikatan SDM terhadap kinerja DISPERMADES provinsi Jawa Tengah</p>	<p>SPSS (Statistical Product and Service Solution)</p> <p>Independen : Kompetensi Digital (Ruky, 2013)</p> <p>Dependen : Kinerja Layanan (Sinambela et al ,2012)</p>	<p>kompetensi adalah suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kompetensi digital tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja pegawai di DispermaDes Provinsi Jawa Tengah.</p>
5.	<p>Journal of Hasanudin University</p> <p>Milu (2020)</p> <p>Pengaruh kompetensi digital (e-skills) terhadap kinerja pustakawan di UPT perpustakaan Universitas Hasanuddin</p>	<p>SPSS (Statistical Product and Service Solution)</p> <p>Independen : Kompetensi Digital (Ruky, 2013)</p> <p>Dependen : Kinerja Layanan (Sinambela et al ,2012)</p>	<p>Menerima hipotesis bahwa terdapat hubungan pengaruh positif yang signifikan antara variabel kompetensi digital(e-Skills),terhadap variabel kinerja pustakawan. Hasil analisis menunjukkan bahwa semakin tinggi kompetensi digital(e-Skills) dari pustakawan, maka semakin meningkat pula kinerja pustakawan di UPT Perpustakaan Unhas</p>

2.2.2 Pengaruh *Work Life Balance* terhadap Kinerja Layanan

1. Babatunde *et al.*, (2020)

Pada penelitian yang berjudul “*Work life balance and the performance of academic staff at the selected tertiary institutions in kwara state, Nigeria*” yang dilakukan oleh Babatunde *et al.*, (2020). Penelitian ini bertujuan untuk memastikan keseimbangan kerja dan kehidupan karyawan yang efektif menjadi relevan karena kebutuhan manusia berkembang dalam lingkungan yang dinamis di mana mereka beroperasi. Oleh karena itu kami bertujuan untuk memeriksa dampak spesifik dari fleksibilitas kerja dan lingkungan pada kinerja staf akademik dengan fokus pada perguruan tinggi terpilih di Negara Bagian Kwara. Kami mengambil 246 salinan kuesioner dari staf akademik tiga lembaga BUMN terpilih. Dengan demikian, data yang dikumpulkan dianalisis menggunakan SPSS versi 25. Penelitian ini menemukan bahwa dengan peningkatan gaya kerja yang fleksibel tidak merambah ke dalam kehidupan pribadi, karyawan bereaksi secara positif dan juga ketika lingkungan menjadi kondusif, karyawan cenderung untuk meningkatkan budaya kerja mereka sehingga mempengaruhi kinerja mereka. Pengamatan praktis ini juga masuk bersama-sama dengan posisi teori tumpahan yang paling sesuai dengan faktor pembeda antara rumah dan bekerja. Dengan demikian, hasil penelitian baru merekomendasikan membuat jadwal untuk membuat batasan yang jelas antara ruang kerja dan ruang pribadi untuk mencapai kinerja yang efektif.

Terdapat kesamaan pada penelitian terdahulu yang terletak pada variabel independen dan dependen yang diteliti. Namun, adanya ketidaksamaan penelitian pada teori dan subjek yang diteliti.

2. Wiradendi *et al.*, (2020)

Pada penelitian yang berjudul “*The importance of work life balance on employee performance millennial generation in Indonesia*” yang dilakukan oleh Wiradendi *et al.*, (2020). Penelitian ini memiliki tujuan untuk melihat berbagai teori mengenai pengaruh *work life balance* terhadap kinerja layanan. Tujuan akhir dari makalah ini adalah untuk mengumpulkan berbagai teori untuk digunakan dalam mengembangkan strategi keseimbangan kehidupan kerja untuk meningkatkan kesejahteraan organisasi dan pekerja individu. Penelitian ini menggunakan kualitatif metode dalam tinjauan sistematis.

Terdapat kesamaan pada penelitian terdahulu yang terletak pada variabel independen dan dependen yang diteliti. Namun, adanya ketidaksamaan penelitian pada teori dan subjek yang diteliti.

3. Ciptaning & Rochiyati (2020)

Pada penelitian yang berjudul “Pengaruh Work Life Balance terhadap kinerja karyawan dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening” yang dilakukan oleh Ciptaning & Rochiyati (2020). Penelitian ini bertujuan untuk menentukan pengaruh keseimbangan kehidupan kerja pada pemberian layanan. Organisasi harus menghasilkan kebijakan dan program keseimbangan kehidupan kerja yang efektif dan efisien dan menumbuhkan

budaya organisasi yang mendukung penggunaan kebijakan yang tersedia. Ini akan membantu mengurangi kehidupan konflik bagi karyawan. Organisasi harus mengambil inisiatif untuk meningkatkan kompetensi kecerdasan emosional karyawan mereka karena memainkan peran penting dalam jenis pekerjaan yang dihasilkan karyawan, dan hubungannya dalam organisasi dan meningkatkan kinerja individu dan organisasi.

Terdapat kesamaan pada penelitian terdahulu yang terletak pada variabel independen dan dependen yang diteliti. Namun, adanya ketidaksamaan penelitian pada teori dan subjek yang diteliti.

4. Shylaja & Prajad (2017)

Pada penelitian yang berjudul “*Emotional intelligence and work life balance*” yang dilakukan oleh Shylaja & Prajad (2017). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bahwa *work life balance* merupakan faktor penting dalam diri kinerja karyawan dan salah satu penyebab pergantian karyawan. Selain itu, perubahan demografis yang terjadi di dunia kerja juga perlu diperhatikan organisasi sebagai kualitas diri mereka.

Terdapat kesamaan pada penelitian terdahulu yang terletak pada variabel independen dan dependen yang diteliti. Namun, adanya ketidaksamaan penelitian pada teori dan subjek yang diteliti.

5. Chepchumba (2017)

Pada penelitian yang berjudul “*Effect of work life balance on service delivery in selected county referral hospital in Kenya*” yang dilakukan oleh Chepchumba (2017). Penelitian ini bertujuan untuk menentukan pengaruh

keseimbangan kehidupan kerja pada pemberian layanan. Deskriptif desain penelitian diadopsi. Penelitian ini menargetkan populasi sebanyak 431 karyawan dengan sampel penyampaian layanan adalah proses siklus yang berkelanjutan untuk mengembangkan dan memberikan layanan yang berfokus pada pengguna. Sarjana lain telah mengemukakan definisi lain dan menurut Carrillat *et al.*,(2007), penyampaian layanan adalah akses fisik atau keterjangkauan layanan yang memenuhi standar dasar, menyatakan bahwa *work life balance* tidak berpengaruh signifikan terhadap pelayanan

pengiriman. Data dianalisis menggunakan keduanya statistik deskriptif dan inferensial dan model regresi berganda digunakan untuk menguji hipotesis. Temuan penelitian menunjukkan bahwa keseimbangan kehidupan kerja berpengaruh signifikan dan positif terhadap pemberian layanan ($\beta_3 = 0,402$, $p < 0.05$). Studi menyimpulkan bahwa keseimbangan kehidupan kerja meningkatkan layanan pengiriman.

Terdapat kesamaan pada penelitian terdahulu yang terletak pada variabel independen dan dependen yang diteliti. Namun, adanya ketidaksamaan penelitian pada teori dan subjek yang diteliti.

No	Identitas Jurnal	Variabel dan Teori	Hasil
1.	Journal of Southwest Jiaotong University Babatunde <i>et al.</i> , (2020) <i>Work life balance and the performance of academic staff at the selected tertiary institutions in kwara state, Nigeria</i>	SPSS (Statistical Product and Service Solution) Independen : <i>Work Life Balance</i> (GOUDSWAARD, 201) Dependen : Kinerja Layanan (BARAL, 2010)	<i>Work life balance</i> melalui variabelnya (fleksibilitas kerja dan lingkungan kerja) berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, dengan peningkatan gaya kerja yang fleksibel tidak merambah ke dalam kehidupan pribadi, karyawan bereaksi dengan cara yang positif dan juga ketika lingkungan menjadi kondusif, karyawan cenderung meningkatkan budaya kerja
2.	Journal of Critical Reviews Wiradendi <i>et al.</i> , (2020) <i>The importance of work life balance on employee performance millennial generation in Indonesia</i>	Metode Kualitatif Independen : <i>Work Life Balance</i> (Bataineh, 2019) Dependen : Kinerja Layanan (Pyöriä, Ojala, Saari, & Järvinen, 2017)	Temuan menunjukkan bahwa <i>work life balance</i> berpengaruh terhadap kinerja karyawan generasi milenial. Penelitian ini adalah untuk mencapai perusahaan dan karyawan yang tinggi kinerja, perusahaan harus memberikan kebijakan <i>work life balance</i> bagi karyawannya agar karyawan dapat termotivasi dan berkomitmen untuk bekerja secara optimal di perusahaan
3.	Prosiding 2nd Business and Economics Conference In Utilizing of ModernTechnology Ciptaning&Rochiyati (2020) <i>Pengaruh Work Life Balance terhadap kinerja karyawan dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening</i>	SPSS (Statistical Product and Service Solution) Independen : <i>Work Life Balance</i> (Hudson, 2005) Dependen : Kinerja Layanan (Wibowo, 2016)	<i>Work life balance</i> ditemukan memiliki pengaruh negatif signifikan terhadap kinerja layanan. Organisasi harus menghasilkan kebijakan dan program keseimbangan kehidupan kerja yang efektif dan efisien dan menumbuhkan budaya organisasi yang mendukung penggunaan kebijakan yang tersedia. Ini akan membantu mengurangi pekerjaan kehidupan konflik bagi karyawan.
4.	IOSR Journal of Business and Management (IOSR-JBM) Shylaja & Prajad (2017) <i>Emotional intelligence and work life balance</i>	SPSS (Statistical Product and Service Solution) Independen : <i>Work Life Balance</i> (Jivan, 2022) Dependen : Kinerja Layanan (George, 2000)	<i>Work life balance</i> ditemukan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap pemberian layanan. Globalisasi dan kecepatan informasi dan teknologi bukannya membuat hidup menjadi mudah justru menciptakan masalah kelebihan informasi dan dengan demikian tekanan di tempat kerja dan dalam keseimbangan kehidupan kerja.
5.	International Journal of Economics, Commerce, and Management Chepchumba (2017) <i>Effect of work life balance on service delivery in selected county referral hospital in Kenya</i>	SPSS (Statistical Product and Service Solution) Independen : <i>Work Life Balance</i> (Baron et al., 2002) Dependen : Kinerja Pelayanan (Varatharaj & Vasantha, 2012)	Temuan menunjukkan bahwa <i>work life balance</i> berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan, kualitas kehidupan kerja karyawan tidak akan memicu penyampaian layanan yang berkualitas.

2.2.3 Pengaruh Stres Kerja terhadap Kinerja Layanan

1. Ajayi (2020)

Pada penelitian yang berjudul “*Critical study of the effects of job stress on Nigerian Bank workers: a case of access bank, Lagos Nigeria*” yang dilakukan oleh Ajayi (2020). Penelitian ini bertujuan untuk menguji dampak stres terkait pekerjaan terhadap kinerja karyawan dan kepuasan kerja. Sampel 150 karyawan dari industri Bank Nigeria Nigeria yang digunakan untuk survei ini. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengeksplorasi masalah terkait stres bankir dan memeriksa hubungan antara stres dan kinerja serta dampak stres pada kinerja karyawan. Hasilnya menunjukkan bahwa semua faktor stres ini menyebabkan stres hebat pada bankir Nigeria dan berdampak negatif terhadap kinerja mereka. Penelitian serupa di sektor perbankan Pakistan dilakukan oleh Usman Basher dan Muhammad Ismail yang menunjukkan bahwa stres kerja secara signifikan menurunkan kinerja seseorang. Stres kerja dianggap meningkat dan telah menjadi tantangan bagi pemberi kerja dan karena tingkat stres yang tinggi menghasilkan produktivitas yang rendah, peningkatan ketidakhadiran dan pengumpulan masalah karyawan lainnya seperti alkoholisme, penyalahgunaan narkoba, hipertensi dan sejumlah masalah kardiovaskular (Meneze 2005). Faktor kepribadian menunjukkan kecenderungan terhadap stres, kecemasan, dan hasil kesehatan kerja lainnya di berbagai bidang kedokteran, dan faktor-faktor ini mungkin berkontribusi terhadap perasaan ketidakpuasan kerja dan stres.

Terdapat kesamaan pada penelitian terdahulu yang terletak pada variabel independen dan dependen yang diteliti. Namun, adanya ketidaksamaan penelitian pada teori dan subjek yang diteliti.

2. Lastya *et al.*, (2021)

Pada penelitian yang berjudul “*The relationship between job stress and employee performance in manufacturing industry in Indonesia*” yang dilakukan oleh Lastya *et al.*, (2021). Penelitian ini bertujuan untuk menguji hubungan antara stres kerja dan kinerja pekerja, khususnya dalam industri manufaktur di Indonesia. Data sampel dikumpulkan dari sembilan puluh tiga pekerja di tingkat staf di berbagai perusahaan di sektor manufaktur. Hubungan antara faktor penentu dan produktivitas karyawan dievaluasi oleh menggunakan analisis regresi multivariat. Pada koefisien korelasi 0,972, kami menemukan hubungan yang kuat secara statistik antara lingkungan kerja dan stres pada pekerja pertunjukan. Kondisi kinerja yang rendah dikaitkan dengan jam kerja yang tidak standar dan rendahnya kualitas hubungan antara rekan kerja dan atasan mereka. Akhirnya, penelitian merekomendasikan peningkatan manajemen stres pekerja oleh perusahaan yang melibatkan adopsi jam kerja yang fleksibel dan komunikasi yang lebih baik antar pihak melalui forum diskusi dan pertemuan. Oleh karena itu, karyawan akan lebih termotivasi untuk meningkatkan produktivitas kerja.

Terdapat kesamaan pada penelitian terdahulu yang terletak pada variabel independen dan dependen yang diteliti. Namun, adanya ketidaksamaan penelitian pada teori dan subjek yang diteliti.

3. Buulolo *et al.*, (2021)

Pada penelitian yang berjudul “Pengaruh stres kerja terhadap kinerja pegawai pada kantor camat aramo kabupaten Nias Selatan” yang dilakukan oleh Buulolo *et al.*, (2021). Penelitian ini mempunyai ruang lingkup yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh stres kerja terhadap kinerja pegawai pada Kantor Camat Aramo Kabupaten Nias Selatan. Jenis penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dan bersifat asosiatif dengan analisis yang diteliti adalah pegawai tersebut. Penelitian ini mempunyai populasi dengan jumlah 31 responden. Kuesioner uji validitas dan realibilitasnya sebelum melakukan data penelitian. Alat uji yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan asumsi klasik, metode analisis yang digunakan adalah analisis regresi sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa stress kerja berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai. Untuk meningkatkan kinerja pegawai pada Kantor Camat Aramo Kabupaten Nias Selatan pemimpin hendaknya lebih aktif berpartisipasi aktif dalam setiap kegiatan serta memberikan motivasi kepada pegawai agar dapat bekerja dengan baik.

Terdapat kesamaan pada penelitian terdahulu yang terletak pada variabel independen dan dependen yang diteliti. Namun, adanya ketidaksamaan penelitian pada teori dan subjek yang diteliti.

4. Grasiawaty & Sukma (2020)

Pada penelitian yang berjudul “*The role of work stress on individual work performances: study in civil servants*” yang dilakukan oleh Grasiawaty & Sukma (2020) . Penelitian ini bertujuan untuk melihat peran stres kerja dari

tiga jenis pekerjaan individu kinerja (kinerja tugas, kinerja kontekstual, dan pekerjaan kontraproduktif perilaku). Penelitian sebelumnya menunjukkan jenis kinerja yang berbeda terkait dengan tekanan kerja yang berbeda. Penelitian dilakukan terhadap 83 PNS dalam satu unit kerja di Jakarta. Data dianalisis dengan menggunakan program Lavaan in R. Hasilnya menunjukkan bahwa 'kontrol' dan 'rekan pendukung secara signifikan dipengaruhi tugas dan kontekstual pertunjukan. Sedangkan untuk perilaku kerja kontraproduktif, 'peran' dan 'perubahan' memiliki pengaruh positif dampak dari perilaku tersebut. Hasil penelitian ini juga mengungkapkan bahwa tuntutan, perubahan dan dukungan manajerial tidak berpengaruh signifikan terhadap ketiga jenis kinerja tersebut. Ketika seseorang memiliki kendali atas dirinya atau pekerjaannya, dia akan kurang stres. Ketika karyawan tidak mudah stres, respon fisiologis juga akan menjadi lebih baik. Respon fisiologis yang sangat baik diketahui dapat meningkatkan kepercayaan diri seseorang dalam menyelesaikan tugasnya (Brooks *et al.*, 2019)

Terdapat kesamaan pada penelitian terdahulu yang terletak pada variabel independen dan dependen yang diteliti. Namun, adanya ketidaksamaan penelitian pada teori dan subjek yang diteliti.

5. Erawati *et al.*, (2019)

Pada penelitian yang berjudul “The effect of stress and working environment on employee performance through motivation mediation: a case study on international restaurant in Badung Bali” yang dilakukan oleh Erawati *et al.*, (2019). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh

stres dan lingkungan kerja terhadap karyawan kinerja melalui mediasi motivasi di restoran internasional di Badung, Bali. Responden penelitian ini adalah buruh di restoran internasional di Badung, Bali. Sampel dari penelitian ini berjumlah 80 orang dengan penentuan jumlah sampel yang representatif. Penelitian ini menggunakan analisis partial least square (PLS) dengan bantuan program software PLS. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa 1) stres memberikan pengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap karyawan motivasi, 2) stres berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, 3) pekerjaan lingkungan berpengaruh positif dan signifikan terhadap motivasi, 4) lingkungan kerja memberikan berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kinerja karyawan, 5) motivasi memberikan pengaruh positif dan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, 6) motivasi bukan mediasi antara stres dan kinerja karyawan, 7) motivasi merupakan mediasi yang sempurna antara lingkungan kerja dan kinerja karyawan. Implikasi dari penelitian ini adalah restoran internasional di Badung, Bali harus lebih memperhatikan kinerja karyawannya dengan memperhatikan beban kerja sehingga karyawan tidak mengalami tingkat stres yang berlebihan. Dan juga membayar lebih memperhatikan lingkungan kerja khususnya lingkungan kerja non fisik yang masih di bawah rata-rata total, seperti: penggunaan teknologi.

Terdapat kesamaan pada penelitian terdahulu yang terletak pada variabel independen dan dependen yang diteliti. Namun, adanya ketidaksamaan penelitian pada teori dan subjek yang diteliti.

No	Identitas Jurnal	Variabel dan Teori	Hasil
1.	Graduate Projects, Final year project topics and materials Ajayi (2020) Critical study of the effects of job stress on Nigerian Bank workers: a case of access bank, Lagos Nigeria	SPSS (Statistical Product and Service Solution Independen : Stres Kerja (Irene, 2005) Dependen : Kinerja Pelayanan (Kazmi <i>et al.</i> , 2008)	Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengeksplorasi masalah terkait stres bankir dan memeriksanya hubungan antara stres dan kinerja dan dampak stres pada kinerja karyawan. Hasilnya menunjukkan bahwa semua faktor stres ini menyebabkan stres hebat pada bankir Nigeria dan berdampak negatif terhadap kinerja mereka.
2.	JARES (Journal of Academic Research and Sciences) Lastya <i>et al.</i> , (2021) The relationship between job stress and employee performance in manufacturing industry in Indonesia	SPSS (Statistical Product and Service Solution Independen : Stres Kerja (Shimazu and Kosugi, 2003) Dependen : Kinerja Pelayanan (Koopmans <i>et al.</i> , 2011)	Adanya statistik yang signifikan hubungan antara Stres Kerja dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan untuk perusahaan manufaktur di Indonesia, mengidentifikasi bahwa jam kerja yang tidak standar dan panjang berkontribusi besar terhadap Stres Kerja. Kondisi tenggat waktu yang ketat juga menyebabkan kondisi kerja yang tidak memuaskan.
3.	Jurnal Ilmiah Mahasiswa Nias Selatan Buuololo <i>et al.</i> , (2021) Pengaruh stres kerja terhadap kinerja pegawai pada kantor camat aramo kabupaten Nias Selatan	SPSS (Statistical Product and Service Solution Independen : Stres Kerja (Ayuningtyas, 2016) Dependen : Kinerja Pelayanan (Bintoro dan Daryanto, 2017)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa stress kerja berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai. Untuk meningkatkan kinerja pegawai pada Kantor Camat Aramo Kabupaten Nias Selatan pemimpin hendaknya lebih aktif berpartisipasi aktif dalam setiap kegiatan serta memberikan motivasi kepada pegawai agar dapat bekerja dengan baik.
4.	Jurnal Manajemen dan Pemasaran Jasa Grasiaswaty & Sukma (2020) The role of work stress on individual work performances: study in civil servants	SPSS (Statistical Product and Service Solution Independen : Stres Kerja (Ahmad <i>et al.</i> , 2018) Dependen : Kinerja Pelayanan (Yunita & Saputra, 2019)	Perubahan dan dukungan manajerial tidak berpengaruh signifikan terhadap ketiga jenis kinerja tersebut. Ketika seseorang memiliki kendali atas dirinya atau pekerjaannya, dia akan kurang stres. Ketika karyawan tidak mudah stres, respon fisiologis juga akan menjadi lebih baik. Respon fisiologis yang sangat baik diketahui dapat meningkatkan kepercayaan diri seseorang dalam menyelesaikan tugasnya
5..	Jurnal Ekonomi dan Bisnis Jagaditha Volume 6, Nomor 1, 2019, pp. 22-30 EISSN 2579-8162 ISSN 2355-4150 Erawati <i>et al.</i> , (2019) The Effect of Stress and Working Environment on Employee Performance through Motivation Mediation: A Case Study on International Restaurant in Badung Bali	analisis partial least square (PLS) dengan bantuan program software PLS Independen : Stres Kerja (Poniasih, 2015) Dependen : Kinerja Pelayanan (Jeffrey & Dantes, 2017)	stres berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Itu berarti bahwa semakin tinggi tingkat stres semakin rendah kinerja yang ditunjukkan oleh karyawan tersebut.

2.2.4 Pengaruh Kompetensi Digital terhadap Kinerja Layanan dengan pemoderasi Kecerdasan Emosional

1. Nursehah dan Chaerudin (2022)

Pada penelitian yang berjudul “*The Effect Of Competence And Emotional Intelligence On The Performance Of Pawon Nusantara Coffee Employees On The Island Of Java*” yang dilakukan oleh Nursehah dan Chaerudin (2022). Penelitian ini memiliki tujuan untuk melihat dan membedah dampak keterampilan dan kapasitas untuk menghargai orang-orang pada tingkat yang mendalam tentang eksekusi pekerja di Kopi Pawon Nusantara di Pulau Jawa. Strategi logis yang digunakan yaitu prosedur skala rentang investigasi dan jalur analisis dengan bantuan Metode Succesive Stretch (MSI), program PC Microsoft Succeed 2016 dan aplikasi SPSS rendition 21. Koefisien korelasi diantara variabel lingkungan kerja dan beban kerja diperoleh skor 0,753 yang berarti memiliki tingkat korelasi yang kuat, positif dan signifikan.

Terdapat kesamaan pada penelitian terdahulu yang terletak pada variabel independen dan dependen yang diteliti. Namun, adanya ketidaksamaan penelitian pada teori dan subjek yang diteliti.

2. Yeke (2022)

Pada penelitian yang berjudul “*Digital intelligence as a partner of emotional intelligence in business administration*” yang dilakukan oleh Yeke (2022). Penelitian ini memiliki tujuan untuk membahas tentang kecerdasan digital tentang literatur administrasi bisnis dan mengajukan diskusi tentang apakah perusahaan membutuhkan kecerdasan digital secara bersamaan dengan kecerdasan emosional

dalam persaingan dan apakah dua fenomena harus dipertimbangkan bersama-sama.

Terdapat kesamaan pada penelitian terdahulu yang terletak pada variabel independen dan dependen yang diteliti. Namun, adanya ketidaksamaan penelitian pada teori dan subjek yang diteliti.

3. Hadi *et al.*, (2022)

Pada penelitian yang berjudul “*The effect of competence, emotional intelligence, and work environment on employee performance*” yang dilakukan oleh Hadi *et al.*, (2022). Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh dari kompetensi, kecerdasan emosional, lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan PT. Angkasa Pura IV Makassar dan menganalisis variabel-variabel yang paling berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT. Angkasa Pura Makassar IV, pendataan dilakukan dengan data primer dan sekunder dengan metode pengambilan sampel menggunakan teknik slovin, yaitu 68 responden dari populasi 211 karyawan. Hasil dari penelitian pada variabel kompetensi, kecerdasan emosional dan pekerjaan lingkungan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap karyawan pertunjukan. Variabel kompetensi secara parsial bertanda negatif tetapi tidak signifikan berpengaruh terhadap kinerja karyawan, variabel kecerdasan emosional secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan selama bekerja variabel lingkungan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Terdapat kesamaan pada penelitian terdahulu yang terletak pada variabel independen dan dependen yang diteliti. Namun, adanya ketidaksamaan penelitian pada teori dan subjek yang diteliti.

4. David dan Victoria (2019)

Pada penelitian yang berjudul “*Relationship between digital emotional intelligence and performance of real estate digital marketing in Nigeria*” yang dilakukan oleh David dan Victoria (2019). Penelitian ini memiliki tujuan untuk hubungan antara kecerdasan emosional digital dan kinerja real estate pemasaran digital di antara agen perumahan di Nigeria. Kuesioner terstruktur diberikan secara acak pada 195 agen real estate di Lagos Metropolis dimana 181 (93%) merupakan respon valid yang digunakan untuk analisis data baik deskriptif maupun inferensial statistik diadopsi. Studi menyimpulkan bahwa adopsi Digital Emotional Kecerdasan oleh agen real estat akan meningkatkan kinerja pemasaran digital real estat di Nigeria.

Terdapat kesamaan pada penelitian terdahulu yang terletak pada variabel independen dan dependen yang diteliti. Namun, adanya ketidaksamaan penelitian pada teori dan subjek yang diteliti.

5. Sugiarto dan Lely (2017)

Pada penelitian yang berjudul “Kecerdasan emosional sebagai pemoderasi pengaruh kompetensi dan independensi auditor terhadap kinerja auditor” yang dilakukan oleh Sugiarto dan Lely (2017). Penelitian ini memiliki tujuan untuk menguji pengaruh kecerdasan emosional sebagai pemoderasi pengaruh

kompetensi dan independensi auditor pada kinerja auditor pada Kantor Akuntan Publik di Provinsi Bali. Penelitian ini dilakukan pada Kantor Akuntan Publik di Provinsi Bali yang terdaftar dalam Institut Akuntan Publik Indonesia (IAPI) tahun 2016. Metode pengumpulan data menggunakan metode survey dengan teknik kuesioner, sedangkan metode penentuan sampel yaitu metode non probability sampling dengan teknik purposive sampling. Teknik analisis yang digunakan adalah regresi berganda dan Moderated Regression Analysis. Hasil penelitian menunjukkan kompetensi dan independensi auditor berpengaruh positif pada kinerja auditor. Kecerdasan emosional berhasil memperkuat pengaruh independensi auditor pada kinerja auditor namun gagal memperkuat pengaruh kompetensi auditor pada kinerja auditor.

Terdapat kesamaan pada penelitian terdahulu yang terletak pada variabel independen dan dependen yang diteliti. Namun, adanya ketidaksamaan penelitian pada teori dan subjek yang diteliti.

No	Identitas Jurnal	Variabel dan Teori	Hasil
1.	<p>PRIMANOMICS: JOURNAL OF ECONOMICS AND BUSINESS.</p> <p>Nursehah dan Chaerudin (2022)</p> <p>The Effect Of Competence And Emotional Intelligence On The Performance Of Pawon Nusantara Coffee Employees On The Island Of Java</p>	<p>SPSS (Statistical Product and Service Solution)</p> <p>Independen : Kompetensi Digital (Edison et al., 2022)</p> <p>Dependen : Kinerja Layanan (Subaryanti, 2017)</p> <p>Moderasi : Kecerdasan Emosional (Maretta et al., 2022)</p>	<p>Koefisien korelasi diantara variabel lingkungan kerja dan stres kerja diperoleh skor 0,753 yang berarti memiliki tingkat korelasi yang kuat, positif dan signifikan, antara Kompetensi dan Kecerdasan emosional.</p>
2.	<p>Asia Pacific Management Review</p> <p>Yeke (2022)</p> <p>Digital intelligence as a partner of emotional intelligence in business administration</p>	<p>SPSS (Statistical Product and Service Solution)</p> <p>Independen : Kompetensi Digital (Stalmachova, et al., 2022)</p> <p>Dependen : Kinerja Layanan (Oluwatofunmi & Amietsenwu, 2019)</p> <p>Moderasi : Kecerdasan Emosional (Chollet, 2019)</p>	<p>kecerdasan emosional dan kecerdasan digital dalam kehidupan bisnis tidak dapat dipisahkan satu sama lain dan harus dikoordinasikan satu sama lain.</p>
3.	<p>International Journal Of Artificial Intelligence Research</p> <p>Hadi <i>et al.</i>, (2022)</p> <p>The effect of competence, emotional intelligence, and work environment on employee performance</p>	<p>SPSS (Statistical Product and Service Solution)</p> <p>Independen : Kompetensi Digital (Alniacik, 2012)</p> <p>Dependen : Kinerja Layanan (Lin dan Liu, 2021)</p> <p>Moderasi : Kecerdasan Emosional (Podgorodnichenko, 2020)</p>	<p>kompetensi, kecerdasan emosional dan pekerjaan lingkungan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap karyawan pertunjukan. Variabel kompetensi secara parsial bertanda negatif tetapi tidak signifikan berpengaruh terhadap kinerja karyawan, variabel kecerdasan emosional secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan selama bekerja variabel lingkungan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.</p>
4.	<p>Research Gate</p> <p>David dan Victoria (2019)</p> <p>Relationship between digital emotional intelligence and performance of real estate digital marketing in Nigeria</p>	<p>SPSS (Statistical Product and Service Solution)</p> <p>Independen : Kompetensi Digital (Kramer, 2014)</p> <p>Dependen : Kinerja Layanan (Achar, 2016)</p> <p>Moderasi : Kecerdasan Emosional (Avery, 2017)</p>	<p>Ada korelasi positif, besar, dan signifikan secara statistik antara kecerdasan emosional digital dan kinerja</p>
5.	<p>E- Jurnal Akuntansi Universitas Udayana</p> <p>Sugiarto dan Lely (2017)</p> <p>Kecerdasan emosional sebagai pemoderasi pengaruh kompetensi dan independensi auditor terhadap kinerja auditor</p>	<p>Regresi berganda dan MRA</p> <p>Independen : Kompetensi Digital (Edison et al., 2022)</p> <p>Dependen : Kinerja Layanan (Subaryanti, 2017)</p> <p>Moderasi : Kecerdasan Emosional (Maretta <i>et al.</i>, 2022)</p>	<p>kompetensi dan independensi auditor berpengaruh positif pada kinerja auditor. Kecerdasan emosional berhasil memperkuat pengaruh independensi auditor pada kinerja auditor namun gagal memperkuat pengaruh kompetensi auditor pada kinerja auditor</p>

2.2.5 Pengaruh Work Life Balance terhadap Kinerja Layanan dengan pemoderasi Kecerdasan Emosional

1. Dynaeira (2022)

Pada penelitian yang berjudul “*The effect of emotional intelligence with work life balance and burnout on job satisfaction*” yang dilakukan oleh Dynaeira (2022). Penelitian ini memiliki tujuan untuk Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kecerdasan Emosional dengan *Work Life Balance* dan Stres Kerja pada Kepuasan Kerja. Metode yang digunakan adalah metode kuantitatif. Pengambilan sampel teknik yang digunakan purposive sampling yang mengacu pada tabel Isaac dan Michael sehingga diperoleh 248 responden. Objek penelitian dalam penelitian ini adalah guru di SMK Negeri di DKI Jakarta. Data dikumpulkan melalui kuesioner menggunakan skala Likert 4 poin yang dimodifikasi. Hasilnya menunjukkan bahwa emosional kecerdasan berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja, dengan nilai t-statistik $> 1,96$, yaitu 8.795. *Work-life balance* berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja, dengan nilai t statistik $> 1,96$ yaitu 3,533. Burnout memiliki efek negatif pada kepuasan kerja, dengan nilai t-statistik $> 1,96$ yaitu 4,610. Kecerdasan emosional memiliki sisi positif berpengaruh terhadap *work life balance*, dengan nilai t-statistik $> 1,96$ yaitu 7,263. Emosional intelligence berpengaruh negatif terhadap Burnout, dengan nilai t-statistik $< 1,96$ yaitu 7358. Keseimbangan hidup-kerja memediasi pengaruh kecerdasan emosional pada pekerjaan kepuasan, dengan nilai t-statistik $> 1,96$, yaitu 4.021. Kelelahan memediasi efeknya kecerdasan emosional terhadap

kepuasan kerja, dengan nilai t-statistik $> 1,96$ yaitu 2.859. Terdapat pengaruh sebesar 54,7% antara variabel dependen yaitu kecerdasan emosional (X), work-life balance (Z1) dan Burnout (Z2) pada tanggungan variabel berupa Kepuasan Kerja (Y).

Terdapat kesamaan pada penelitian terdahulu yang terletak pada variabel independen dan dependen yang diteliti. Namun, adanya ketidaksamaan penelitian pada teori dan subjek yang diteliti.

2. Novri dan Mega (2021)

Pada penelitian yang berjudul “*Burnout, emotional intelligence, dan work life balance* pada karyawan perusahaan tekstil di Sumatera Barat” yang dilakukan oleh Novri dan Mega (2021). Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kecerdasan emosional pada kelelahan karyawan di manufaktur perusahaan tekstil di Sumatera Barat melalui *work life balance* sebagai mediator. Penelitian ini termasuk dalam jenis penelitian deskriptif kausatif. Itu populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan manufaktur perusahaan tekstil di Barat Sumatera . Teknik pengambilan sampel dalam hal ini, menggunakan teknik purposive sampling yang berjumlah 182 orang. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis SEM menggunakan PLS3 pintar. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) kecerdasan emosional berpengaruh negatif dan signifikan terhadap stres kerja karyawan manufaktur tekstil perusahaan di Sumatera Barat. (2) Positif dan kecerdasan emosional yang signifikan pada keseimbangan kehidupan kerja manufaktur tekstil perusahaan di Sumatera Barat. (3) Negatif dan keseimbangan kehidupan kerja yang signifikan pada kelelahan karyawan manufaktur tekstil

perusahaan di Sumatera Barat. (4) Emosional kecerdasan harus signifikan terhadap kelelahan karyawan manufaktur tekstil.

Terdapat kesamaan pada penelitian terdahulu yang terletak pada variabel independen dan dependen yang diteliti. Namun, adanya ketidaksamaan penelitian pada teori dan subjek yang diteliti.

3. Ratri *et al.*, (2022)

Pada penelitian yang berjudul “Pengaruh *emotional intelligence* terhadap *work life balance* pada karyawan perusahaan X kota Bandung” yang dilakukan oleh Ratri *et al.*, (2022). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh *emotional intelligence* terhadap *work life balance* pada karyawan Perusahaan X Kota Bandung. Subjek penelitian ini berjumlah 75 karyawan marketing. Alat ukur dari masing-masing variabel yang digunakan sudah sesuai dengan kultur Indonesia. Alat ukur *emotional intelligence* menggunakan EII (Emotional Intelligence Inventory) berdasarkan teori Goleman dan alat ukur *work life balance* berdasarkan teori Fisher. Metode yang digunakan dalam penelitian ini ialah metode kausalitas dengan pendekatan kuantitatif. Hasil penelitian ditemukan 93.3% karyawan marketing mempunyai *emotional intelligence* tinggi dan sebesar 89.3% karyawan marketing mempunyai *work life balance* tinggi. Analisis data menggunakan uji regresi linier sederhana. Hasil pengolahan data menunjukkan nilai R Square sebesar 0.551, yang memiliki arti bahwa *emotional intelligence* berpengaruh sebesar 55.1% terhadap *work life balance*. Didapatkan nilai signifikansi sebesar $.000 < .05$. Sehingga, dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh *emotional*

intelligence terhadap *work life balance* pada karyawan marketing Perusahaan X Kota Bandung.

Terdapat kesamaan pada penelitian terdahulu yang terletak pada variabel independen dan dependen yang diteliti. Namun, adanya ketidaksamaan penelitian pada teori dan subjek yang diteliti.

4. Madan dan Raja (2019)

Pada penelitian yang berjudul “*Emotional intelligence and work life balance of employess*” yang dilakukan oleh Madan dan Raja (2019). Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi hubungan antara kecerdasan emosional, variabel sosio demografi dan pengaruhnya terhadap *work life balance*. Konsepnya diperiksa melalui penyebaran karyawan ritel perhiasan Thangamayil Jewellery Limited di seluruh negara bagian Tamilnadu, dengan bantuan alat statistik seperti korelasi Pearson dan F-Test untuk mengidentifikasi signifikansi. Penelitian ini menunjukkan bahwa intervensi yang ditujukan untuk meningkatkan *work life balance* karyawan, jika meningkatkan tingkat kecerdasan emosional dengan kondisi sosio demografi yang dipilih juga.

Terdapat kesamaan pada penelitian terdahulu yang terletak pada variabel independen dan dependen yang diteliti. Namun, adanya ketidaksamaan penelitian pada teori dan subjek yang diteliti.

5. Jeya *et al.*, (2019)

Pada penelitian yang berjudul “*The impact of emotional intelligence on work life balance among pharmacy professionals in Malaysia*” yang dilakukan oleh Jeya *et al.*, (2019). Penelitian ini bertujuan untuk mengisi kesenjangan dalam

pengetahuan dan dengan demikian menunjukkan bagaimana kompetensi Kecerdasan Emosional (EI) profesional farmasi berdampak pada kemampuan mereka untuk mencapai Kehidupan Kerja Seimbang (WLB). Fokus penelitian ini adalah pada profesional farmasi bekerja di berbagai sektor di Malaysia.

Terdapat kesamaan pada penelitian terdahulu yang terletak pada variabel independen dan dependen yang diteliti. Namun, adanya ketidaksamaan penelitian pada teori dan subjek yang diteliti.

No	Identitas Jurnal	Variabel dan Teori	Hasil
1.	Journal of business & behavioural entrepreneurship Dynaeira (2022) The effect of emotional intelligence with work life balance and burnout on job satisfaction	smart-PLS 3 Independen : Work Life Balance (Ardiansyah & Surjanti, 2020) Dependen : Kinerja Layanan (ratama <i>et al.</i> , 2022) Moderasi : Kecerdasan Emosional (Farhan & Alfin, 2019)	Kecerdasan emosional memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap work life balance, kecerdasan emosional mempunyai pengaruh negative dan signifikan terhadap stress kerja, kecerdasan emosional dapat memoderasi work life balance terhadap kinerja layanan,
2.	Journal of Economics and Business Novri dan Mega (2021) <i>Burnout, emotional intelligence, dan work life balance</i> pada karyawan perusahaan tekstil di Sumatera Barat	smart-PLS 3 Independen : Work Life Balance (Dundas, (2008) Dependen : Kinerja Layanan (Khanifar <i>et al.</i> , 2012) Moderasi : Kecerdasan Emosional (Goleman, (2005)	kecerdasan emosional berpengaruh negatif dan signifikan terhadap stres kerja karyawan manufaktur tekstil perusahaan di Sumatera Barat. (2) Positif dan kecerdasan emosional yang signifikan pada keseimbangan kehidupan kerja manufaktur tekstil perusahaan di Sumatera Barat.
3.	Bandung conference series: psychology Ratri <i>et al.</i> , (2022) Pengaruh emotional intelligence terhadap work life balance pada karyawan perusahaan X kota Bandung	smart-PLS 3 Independen : Work Life Balance (Kumarasamy, 2016) Dependen : Kinerja Layanan (foanto,2020) Moderasi : Kecerdasan Emosional (Felix, 2019)	terdapat pengaruh emotional intelligence terhadap work life balance pada karyawan marketing Perusahaan X Kota Bandung
4.	International Journal of Arts, Science and Humanities Madan dan Raja (2019)	smart-PLS 3 Independen : Work Life Balance (Caroline Glynn, 2002)	Penelitian ini menunjukkan bahwa intervensi yang ditujukan untuk meningkatkan Work-life Balance karyawan, jika meningkatkan tingkat kecerdasan

	Emotional intelligence and work life balance of employess	Dependen : Kinerja Layanan (Siti Fatimah, 2013) Moderasi : Kecerdasan Emosional (Nguyen, Taylor and Bradley, 2003)	emosional dengan kondisi sosio demografi yang dipilih juga.
5.	International Journal of Management and Human Science (IJMHS), Jeya <i>et al.</i> , (2019) The Impact of Emotional Intelligence on Work Life Balance among Pharmacy Professionals in Malaysia	smart-PLS 3 Independen : Work Life Balance (Delecta, 2011) Dependen : Kinerja Layanan (Abou-Shouk & Khalifa, 2017) Moderasi : Kecerdasan Emosional (Ameen, Almari, & Isaac, 2019)	emotional intelligence mampu meningkatkan kepuasan kerja dan kinerja. Sedangkan, work-life balance mampu meningkatkan kepuasan kerja. Namun, belum mampu meningkatkan kinerja. Kepuasan kerja mampu meningkatkan kinerja.

2.2.6 Pengaruh Stres Kerja terhadap Kinerja Layanan dengan pemoderasi

Kecerdasan Emosional

1. Setiawan & Rhian (2022)

Pada penelitian yang berjudul “*The effect of work stress and emotional intelligence with motivational mediation variables on employee performance in the transportation industry in Jakarta*” yang dilakukan oleh Setiawan & Rhian (2022). Penelitian ini memiliki tujuan untuk menguji pengaruh stres kerja kinerja seorang karyawan di industri transportasi di Jakarta. Penelitian dilakukan terhadap 350 responden di wilayah Indonesia dengan metode analisis SEM. Hasil keseluruhan menunjukkan bahwa stres kerja, kecerdasan emosional, motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap karyawan kinerja. Saran untuk penelitian selanjutnya dapat menggunakan variabel yang lebih luas sehingga dapat lebih memahami mendalam faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja pegawai. Kontribusi penelitian ini diharapkan memberikan rekomendasi kepada

perusahaan untuk mengadakan dan melaksanakan pelatihan dan penyegaran motivasi pada secara berkelanjutan.

Terdapat kesamaan pada penelitian terdahulu yang terletak pada variabel independen dan dependen yang diteliti. Namun, adanya ketidaksamaan penelitian pada teori dan subjek yang diteliti.

2. Faisal (2022)

Pada penelitian yang berjudul “Peran kecerdasan emosional dalam memoderasi pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan” yang dilakukan oleh Faisal (2022). Penelitian ini memiliki tujuan untuk menguji dan menganalisis peran kecerdasan emosional dalam memoderasi pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan (studi pada Asri Medical Center Yogyakarta). Obyek dalam penelitian ini adalah Asri Medical Center Yogyakarta, sedangkan subyeknya adalah seluruh karyawan pada Asri Medical Center Yogyakarta. Pengambilan sampel dilakukan dengan metode sampel jenuh. Analisis data dilakukan dengan menggunakan analisis MRA (Moderating Regression Analysis) dan regresi linier sederhana. Sebelum dilakukan analisis data terlebih dahulu dilakukan uji kualitas instrumen meliputi uji validitas dan uji reliabilitas. Hasil analisis yang dilakukan menunjukkan bahwa stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada Asri Medical Center Yogyakarta. Kecerdasan emosional memoderasi pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan pada Asri Medical Center Yogyakarta.

Terdapat kesamaan pada penelitian terdahulu yang terletak pada variabel independen dan dependen yang diteliti. Namun, adanya ketidaksamaan penelitian pada teori dan subjek yang diteliti.

3. Hatta dan Nurul (2020)

Pada penelitian yang berjudul “*The role of emotional intelligence in work stress and work performance*” yang dilakukan oleh Hatta dan Nurul (2020). Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengidentifikasi peran dari kecerdasan emosional sebagai moderator hubungan antara stres kerja dan prestasi kerja di antara guru sekolah menengah yang bertugas di bawah sistem pendidikan badan swasta. Responden penelitian ini dipilih dengan menggunakan metode target sampling. Data kemudian dianalisis menggunakan Statistical Package untuk perangkat lunak Ilmu Sosial (SPSS) versi 25. Sebagian besar guru melaporkan tingkat stres kerja sedang, disertai dengan prestasi kerja yang tinggi dan juga tingkat kecerdasan emosional yang tinggi melalui Analisis korelasi Pearson dan regresi hierarkis, elemen kecerdasan emosional berhasil menjadi moderator yang signifikan dalam hubungan antara stres kerja dan kinerja layanan antara responden dalam penelitian ini. Temuan ini menandakan pentingnya emosional unsur kecerdasan dalam mempengaruhi persepsi tekanan kerja dan prestasi kerja dikalangan pendidik. Kecerdasan emosional merupakan aset yang sangat penting yang perlu diperhatikan dan diperhatikan dipantau sejak pemilihan pekerjaan. Para peneliti juga telah menyarankan beberapa inisiatif yang dapat dilakukan dilakukan untuk meningkatkan tingkat kecerdasan emosional guru.

Terdapat kesamaan pada penelitian terdahulu yang terletak pada variabel independen dan dependen yang diteliti. Namun, adanya ketidaksamaan penelitian pada teori dan subjek yang diteliti.

4. Chin Liang *et al.*, (2017)

Pada penelitian yang berjudul “*A study on job stress, emotional intelligence, and extrinsic motivation on job performance of teachers in government primary schools in malaysia*” yang dilakukan oleh Chin Liang *et al.*, (2017). Penelitian ini memiliki tujuan untuk menyelidiki pengaruh stres kerja, kecerdasan emosional dan motivasi ekstrinsik terhadap kinerja pekerjaan di antara para guru di sekolah dasar negeri di Malaysia. Selain itu, penelitian ini memberikan informasi mengenai variabel mana yang paling efektif untuk dicapai kinerja guru yang lebih baik di sekolah dasar negeri. Metode pengumpulan data primer dalam penelitian ini adalah melalui distribusi kuesioner kepada responden. 384 kuesioner dikumpulkan dari guru sekolah dasar yang berasal dari berbagai daerah di Malaysia.

Terdapat kesamaan pada penelitian terdahulu yang terletak pada variabel independen dan dependen yang diteliti. Namun, adanya ketidaksamaan penelitian pada teori dan subjek yang diteliti.

5. Rafiee *et al.*, (2013)

Pada penelitian yang berjudul “*Investigating the effect of job stress and emotional intelligence on job performance*” yang dilakukan oleh Rafiee *et al.*, (2013). Penelitian ini bertujuan untuk menentukan faktor-faktor yang efektif, yang mempengaruhi efisiensi dan efektivitas dalam rangka untuk meningkatkan kinerja

organisasi dan mereka telah mencoba untuk mengidentifikasi faktor-faktor, yang membuat stres kerja. Dalam penelitian ini, pengaruh stres kerja terhadap pekerjaan kinerja melalui kecerdasan emosional, organisasi dan moral. Studi ini adalah deskriptif-analitik, menggunakan metode survei untuk mengumpulkan data dan dianalisis menggunakan pemodelan persamaan struktural. Populasi ini penelitian ini mencakup semua personel Organisasi Registrasi di kota Arak. Hasil menyarankan bahwa stres kerja mempengaruhi kinerja pekerjaan melalui organisasi kecerdasan dan kecerdasan moral, tetapi stres kerja tidak berpengaruh pada pekerjaan kinerja melalui kecerdasan emosional. Mengenai hipotesis penelitian, hasil dan temuan setelah menganalisis data yang diperoleh menunjukkan bahwa stres kerja mempengaruhi kecerdasan emosional, organisasi dan moral, tetapi stres kerja tidak mempengaruhi kinerja pekerjaan.

Terdapat kesamaan pada penelitian terdahulu yang terletak pada variabel independen dan dependen yang diteliti. Namun, adanya ketidaksamaan penelitian pada teori dan subjek yang diteliti.

No	Identitas Jurnal	Variabel dan Teori	Hasil
1.	American International Journal of Business Management Setiawan dan Rhian (2022) The effect of work stress and emotional intelligence with motivational mediation variables on employee performance in the transportation industry in Jakarta	SEM Independen : Stres kerja (Naseem,2018) Kinerja Layanan (Fariselli et al., 2008) Dependen : Kecerdasan Emosional (Al-hamdan et al., 2016)	stres kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja, penelitian ini membuktikan bahwa motivasi dapat meningkatkan kinerja karyawan.
2.	Repository UMY Faisal (2022) Peran kecerdasan emosional dalam memoderasi pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan	MRA Independen : Stres kerja (Kanji & Chopra, 2009) Kinerja Layanan (Hidayati, 2008) Dependen : Kecerdasan Emosional (Frengky sanjaya, 2012)	Hasil analisis yang dilakukan menunjukkan bahwa stress kerja berpengaruh negative dan signifikan terhadap kinerja karyawanpada Asri Medical Center Yogyakarta
3.	International journal of academic research in business and social sciences	SPSS (Statistical Product and Service Solution Independen : Stres kerja	Hasil penelitian ini menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap tiga variabel penelitian

	Hatta dan Nurul (2020) The role of emotional intelligence in work stress and work performance	(Smith,2002) Kinerja Layanan (Kosmo,2018) Dependen : Kecerdasan Emosional (Sipon, 2007)	
4.	Faculty of business and finance department of business Chin Liang <i>et al.</i> , (2017) A study on job stress, emotional intelligence, and extrinsic motivation on job performance of teachers in government primary schools in malaysia	SPSS (Statistical Product and Service Solution) Independen : Stres kerja (Park,2017) Kinerja Layanan (choy,2016) Dependen : Kecerdasan Emosional (Mayer, 2009)	stres kerja, kecerdasan emosional dan motivasi ekstrinsik memiliki hubungan yang signifikan dengan prestasi kerja guru sekolah dasar. Semua hipotesis didukung dalam penelitian ini.
5.	Management Science Letters Rafiee <i>et al.</i> , (2013) Investigating the effect of job stress and emotional intelligence on job performance	SPSS (Statistical Product and Service Solution) Independen : Work Stres (Knight <i>et al.</i> , (2007)) Kinerja Layanan (e (Byington & Felps, 2010)) Dependen : Kecerdasan Emosional (Mayer and Salovey (1995)	Hasil pengujian hipotesis menunjukkan pengaruh stres kerja terhadap emosional Intelijen dan mempengaruhi stres kerja terhadap kecerdasan moral.

2.2 Hubungan Antar Variabel

2.3.1 Pengaruh Kompetensi Digital terhadap Kinerja Layanan

Penelitian yang dilakukan oleh PHAM THANH HUU (2022) dalam hubungan kompetensi digital dan kinerja pada sektor Teknologi Informasi dan Komunikasi dapat disimpulkan bahwa karyawan yang mempunyai komitmen tinggi cenderung akan kurang dalam hal kreatifitas, dan semakin lama karyawan tersebut berada pada posisinya semakin akan lebih menguasai hal tersebut dari waktu ke waktu, maka dari itu perlunya pertimbangan yang dibutuhkan untuk generasi yang akan datang. Kompetensi digital adalah keterampilan yang sangat diminati didunia kerja karena terus berkembang dari waktu ke waktu, maka dari itu pentingnya kompetensi digital dari tingkatan bawah hingga tingkatan atas, kompetensi digital telah menjadi konsep yang dibutuhkan dalam masyarakat, mengingat semakin pentingnya teknologi dalam kehidupan sehari hari (Jarad &

Shaan, 2022). Evaluasi hasil menunjukkan bahwa pendekatan kompetensi digital terlihat dan terukur membangun dasar untuk derivasi pengembangan kompetensi, menurut penelitian *steinlechner et al.*, (2021). Pemanfaatan aplikasi digital sebagai media pembantu dalam menyelesaikan pekerjaan juga harus dibarengi dengan kompetensi digital itu sendiri. Dalam penelitian *baharuddin et al.*, (2021), ada tiga indikator kompetensi digital, (a) Intensitas pemanfaatan, (b) Frekuensi pemanfaatan, (c) Jumlah aplikasi atau perangkat lunak yang digunakan. Pegawai dapat dikatakan kompeten dalam menggunakan digital apabila memenuhi kriteria tersebut. Namun, temuan masih ada sebagian kecil memiliki kompetensi digital rendah yang perlu ditingkatkan keterampilannya hingga setara dengan tingkat kesulitan pekerjaan yang harus dilakukan. Karyawan yang tidak memiliki kompetensi digital cenderung menghindari tugas-tugas yang memanfaatkan aplikasi teknologi digital, sehingga sistem pelayanan akan terganggu. Kompetensi digital rendah akan berakibat pada penurunan kinerja karyawan dan ikut menurunkan kualitas layanan (Milu, 2020).

Ketika karyawan merasakan kompetensi digital yang cukup baik pada karyawan tercermin dari kurangnya menciptakan lingkungan yang merangsang bagi karyawan untuk menggunakan kompetensi digital dengan baik.

Berdasarkan hubungan antara kedua variabel Kompetensi Digital terhadap Kinerja Layanan, maka dapat disimpulkan dalam hipotesis, yaitu:

H1: Terdapat pengaruh positif yang signifikan dari Kompetensi Digital terhadap Kinerja Layanan.

2.3.2 Pengaruh Work Life Balance terhadap Kinerja Layanan

Penelitian yang dilakukan oleh Babatunde *et al.*, (2020) fleksibilitas kerja dapat mempengaruhi bagaimana karyawan bersikap pada pekerjaan sehingga mempengaruhi kinerja mereka, ketika ada fleksibilitas jam kerja untuk karyawan, sering kali mempengaruhi kinerja keseluruhan dari organisasi, dan lingkungan dari karyawan dapat memiliki efek penting bagi kinerja dan berpengaruh terhadap tingkat kinerja karyawan. Semakin banyak organisasi memberikan kebijakan yang komprehensif untuk mengakomodasi *work life balance* yang akan berdampak pada kinerja layanan. Hal lain yang menjadi penting dari *work life balance* adalah membangun rasa kepemilikan untuk memunculkan komitmen dalam bekerja, dengan *work life balance* yang leboh tinggi karyawan akan berkontribusi pada perusahaan (Wiradendi *et al.*, 2020). Menurut Ciptaning&Rochiyati (2020), bahwa *work life balance* merupakan faktor penting dalam kinerja karyawan dan menjadi salah satu penyebab pergantian karyawan, karena memiliki dampak pada karyawan di organisasi tersebut. Pengaturan kerja yang fleksibel akan meningkatkan layanan pada karyawan sehingga dapat berkontribusi pada kinerja karyawan, ketika seorang karyawan memiliki jadwal kerja yang fleksibel diluar jam kerja akan memotivasi karyawan untuk dapat memberikan pelayanan yang baik. Untuk meningkatkan kinerja pegawai karyawan pemimpin hendaknya lebih aktif berpartisipasi aktif dalam setiap kegiatan serta memberikan motivasi kepada pegawai agar dapat bekerja dengan baik. (Bulolo *et al.*,)

Berdasarkan hubungan antara kedua variabel *Work Life Balance* terhadap Kinerja Layanan, maka dapat disimpulkan dalam hipotesis, yaitu:

H2: Terdapat pengaruh positif yang signifikan dari *Work Life Balance* terhadap Kinerja Layanan.

2.3.3 Pengaruh Stres Kerja terhadap Kinerja Layanan

Sebuah organisasi dapat mengubah stres kerja dengan melakukan perubahan pada beban kerja yang dirasakan oleh karyawan, peran atau tugas yang tidak jelas, merubah rasa ketakutan dan paparan insiden yang membuat karyawan merasa trauma di tempat kerja dan ketidakstabilan ekonomi (Ajayi,2020). Organisasi dapat mengubah kebijakan untuk memberikan lebih banyak kendali atas pekerjaan yang mereka lakukan dengan cara mengembangkan sistem pendukung, visi dan misi bersama dan menyelesaikan permasalahan dalam pengambilan keputusan.(Lastya *et al.*, 2021). Menurut Buulolo *et al.*, (2021) apabila karyawan mendapati jam kerja yang tidak sesuai dengan berkontribusi besar terhadap kinerja karyawan akan menimbulkan stres kerja, dan apabila seorang karyawan mendapatkan tenggang waktu yg terlalu mepet akan menyebabkan hasil kerja yang tidak memuaskan. Menurut penelitian Grasiawaty & Sukma (2020), stres kerja pada dimensi hubungan dan peran stres kerja memiliki pengaruh yang signifikan dalam mempengaruhi perilaku kerja kontraproduktif. Namun penelitian tersebut bertentangan dengan penelitian erawati *et al.*, (2019). Dimana bahwa stres kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja layanan, yang artinya semakin tinggi tingkat stres maka semakin rendah kinerja yang ditunjukkan oleh karyawan,

dan dimana semakin tinggi tingkat stres seseorang akan menurunkan kinerjanya yang dimiliki.

Berdasarkan hubungan antara kedua variabel Stres Kerja terhadap Kinerja Layanan, maka dapat disimpulkan dalam hipotesis, yaitu:

H3: Stres Kerja tidak berpengaruh terhadap Kinerja Layanan.

2.3.4 Pengaruh Kompetensi Digital terhadap Kinerja Layanan dengan pemoderasi Kecerdasan Emosional

Penelitian yang dilakukan Nursehah & Chaerudin (2022). Kompetensi digital dan kecerdasan emosional berpengaruh positif terhadap kinerja layanan, hal ini bisa dikatakan bahwa semakin tinggi kapabilitas dan kapasitas untuk memahami seseorang secara lebih dalam akan meningkat dan semakin tinggi mempengaruhi keputusannya. Bukti penting yang dapat mengungkapkan kecerdasan digital dapat diperoleh dari data yang telah dilakukan, maka dari itu lebih dibutuhkan banyak waktu dan penyesuaian secara teoritis.(Yeke, 2022). Kompetensi digital termasuk dalam indikator pengetahuan kognitif dan efektif yang dimiliki oleh seseorang, dengan memiliki keterampilan tersebut standar tingkah laku yang telah ditentukan akan menyatu dengan diri sendiri, maka dapat disimpulkan kompetensi digital yang tinggi maka kinerja yang akan dihasilkan akan tinggi, begitupun sebaliknya. (Hadi *et al.*, 2022). Menurut penelitian David dan Victoria (2019) bahwa kecerdasan emosional pada kompetensi digital dengan tingkat tinggi akan mempunyai tingkat empati yang cukup baik, keterampilan sosial dan motivasi yang tinggi. Kecerdasan emosional pula dapat mengendalikan perasaan emosi seseorang sehingga dapat berpikir secara jernih dalam mengerjakan

pekerjaan sehingga mampu memperkuat kecerdasan emosional terhadap kinerja mereka. (Sugiarto & Lely, 2017).

Berdasarkan hubungan antara ketiga variabel hubungan Kompetensi Digital dan Kinerja Layanan dengan pemoderasi Kecerdasan Emosional, maka dapat disimpulkan dalam hipotesis, yaitu:

H4: Terdapat pengaruh positif yang signifikan dari Kompetensi Digital terhadap Kinerja Layanan dengan pemoderasi Kecerdasan Emosional

2.3.5 Pengaruh *Work Life Balance* terhadap Kinerja Layanan dengan pemoderasi Kecerdasan Emosional

Penelitian yang dilakukan oleh Setiawan & Rhian (2022), meningkatnya *work life balance* dapat meningkatkan hasil kinerja layanan karyawan, seorang karyawan yang dapat membagi waktu dengan baik antara kehidupan dan pekerjaan akan meningkatkan kinerja layanannya dan lebih produktif dalam meningkatkan kualitas diri. Temuan penelitian ini menguatkan hasil dari penelitian yang telah dilaksanakan oleh Faisal (2022) yang menemukan bahwa *work life balance* memiliki hubungan positif dan signifikan pada kinerja layanan dengan kecerdasan emosional sebagai moderasi. Hal ini menunjukkan bahwa nilai *work life balance* yang lebih besar dikaitkan dengan tingkat kinerja karyawan yang lebih tinggi. Kinerja karyawan dapat meningkat ketika karyawan senang dapat mempunyai kegiatan diluar pekerjaan. Namun penelitian ini bertentangan dengan (Rafsanjani *et al.*, 2019) yang menemukan bahwa *work life balance* tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik penerapan *work life balance*, maka karyawan

akan semakin produktif dan mampu menghadirkan inovasi untuk kinerja yang lebih baik. karenanya, kinerja karyawan akan meningkat. Penelitian yang dilakukan oleh Jeya et al., (2019) menunjukkan kecerdasan emosional tidak dapat disanggah dengan keselarasan kehidupan seseorang dalam bekerja dan dapat ditunjukkan sebagai sebuah elemen untuk dapat memprediksi kehidupan kerja dan sebuah pencapaian yang dilakukan oleh karyawan,

Berdasarkan hubungan antara ketiga variabel hubungan *Work Life Balance* dan Kinerja Layanan dengan pemoderasi Kecerdasan Emosional, maka dapat disimpulkan dalam hipotesis, yaitu:

H5: *Work Life Balance* tidak berpengaruh terhadap Kinerja Layanan dengan pemoderasi Kecerdasan Emosional

2.3.6 Pengaruh Stres Kerja terhadap Kinerja Layanan dengan pemoderasi Kecerdasan Emosional

Penelitian yang dilakukan oleh Setiawan dan Rhian (2022), nilai-nilai yang terkandung dalam stres kerja dapat berdampak terhadap kinerja layanan, karena terbukti mampu memengaruhi kualitas kerja yang akan dicapai oleh karyawan. Faktor faktor dari pembentuk stres kerja pada kinerja layanan dapat ditingkatkan dengan memberikan kontribusi yang signifikan dalam meningkatkan kinerja layanan (Faisal, 2022). Stres kerja merupakan tantangan besar bagi mental dan fisik seseorang pada organisasi, dan mengakibatkan ketidakseimbangan antara permintaan pekerjaan dan kemampuan seorang pekerja, selain itu stres kerja juga berarti bahwa pekerja merasa hasil yang tidak diinginkan terjadi pada organisasi dan menyebabkan seseorang tidak nyaman dan merasa terancam pada lingkungan

kerja mereka. (Hata & Nurul, 2022). Menurut Chin Liang *et al.*, (2017), pada dasarnya stres kerja tidak hanya memiliki sisi negatif saja tetapi juga memiliki beberapa sisi positif, adalah dengan memberikan kesempatan untuk mendapatkan sesuatu yang akan dicapai dengan menghasilkan kinerja yang lebih baik. Di masa saat ini, stres kerja dianggap secara dramatis oleh para peneliti dikarenakan hal tersebut tidak menyatakan bahwa stres kerja secara intrinsik berbahaya, beberapa tingkatan stres kerja mampu memberikan semangat pada karyawan dalam meningkatkan keefektivitas kinerja layanan. (Rafiee *et al.*, 2013).

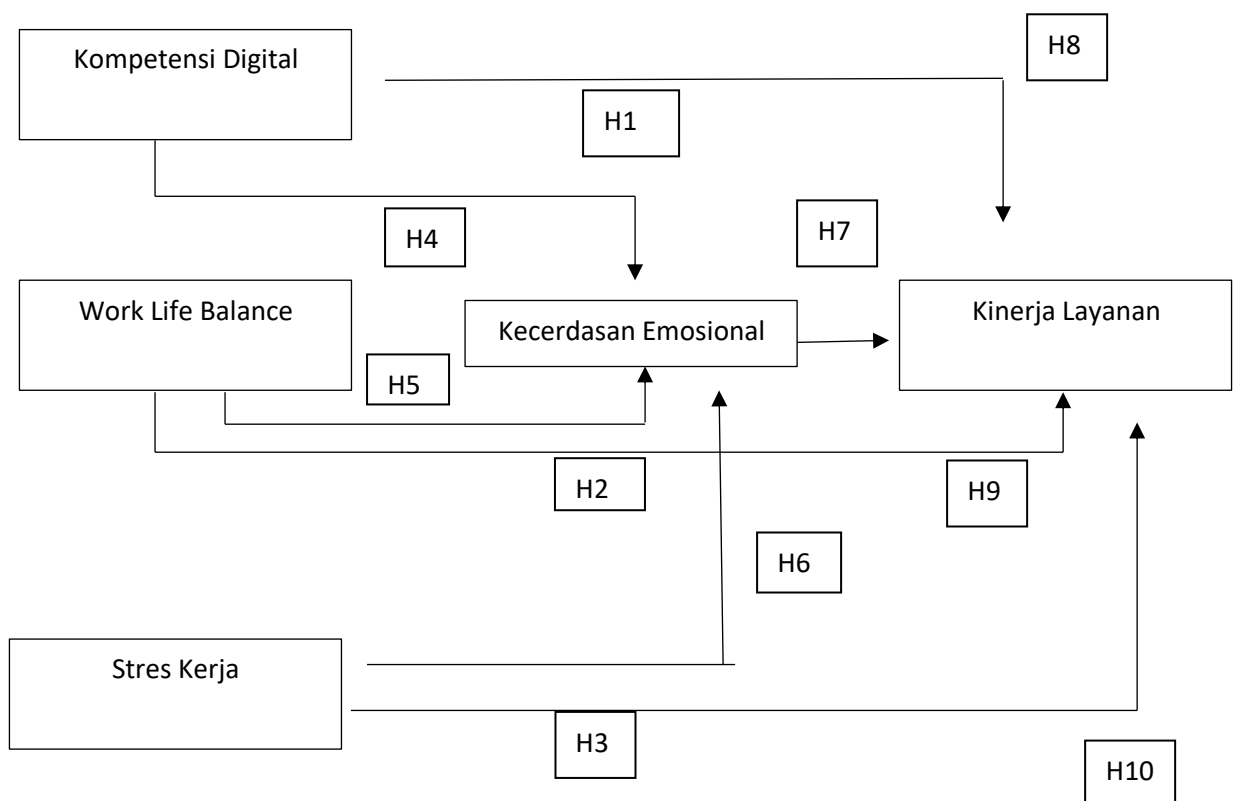
Berdasarkan hubungan antara ketiga variabel hubungan *Work Life Balance* dan Kinerja Layanan dengan pemoderasi Kecerdasan Emosional, maka dapat disimpulkan dalam hipotesis, yaitu:

H6: Stres Kerja berpengaruh positif terhadap Kinerja Layanan dengan pemoderasi Kecerdasan Emosional

2.3 Kerangka Pikir

Berdasarkan pengembangan konsep teoritik dan hipotesis, maka kerangka pikir akan menjelaskan seberapa besar pengaruh Kompetensi Digital, *Work Life Balance* dan Stres Kerja terhadap Kinerja Layanan melalui Kecerdasan Emosional. Adapun kerangka pikir dalam penelitian ini dapat dilihat pada Gambar 2.1:

Gambar 2. 1 Kerangka Pikir Penelitian



BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan metode kuantitatif, dimana merupakan metode untuk menguji teori tertentu antar variabel. Menurut Creswell (2014) penelitian kuantitatif adalah metode untuk menguji teori dengan memeriksa hubungan antar variabel. Variabel variabel ini diukur dengan insturem, sehingga dapat dianalisis menggunakan prosedur statistik. Laporan tertulis memiliki struktur yang terdiri dari pengantar sastra dan juga teori, metode dan hasil juga diskusi. Dalam penelitian ini, kuesioner digunakan untuk mengumpulkan informasi dari karyawan KPP Pratama Pare dan Kediri. Menurut Sekaran & Bougie (2009) kuesioner adalah cara pengumpulan data yang dilakukan dengan menggunakan daftar pertanyaan secara tertulis dan telah dilakukan perumusan sebelumnya yaitu responden memilih jawaban yang sudah ditentukan. Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data kuesioner yang disebar ke seluruh responden.

3.2 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor Pajak Pratama Pare dan Kediri yang beralamat di Jl. Hasanudin No.16, Dandangan, Kec. Kota, Kota Kediri, Jawa Timur 64122 dan Jl. Brawijaya No.6, Pocanan, Kec. Kota, Kota Kediri, Jawa Timur 64123.

3.3 Populasi dan Sampel

Penelitian ini menggunakan populasi karyawan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pare dan Kediri. Berdasarkan struktur organisasi terdapat 190 karyawan, dengan akumulasi 80 karyawan di Kediri dan 110 karyawan di Pare yang memiliki kewajiban dan tugas yang berbeda beda. Penentuan pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian menggunakan metode sensus yang telah dikemukakan oleh Sugiyono (2002), dimana disebutkan “sampling jenuh merupakan teknik dari penentuan sampel apabila populasi digunakan sebagai sampel”

Menurut Hair *et al.*, (2006), bahwa dalam SEM PLS untuk ukuran sampel minimal berkisar antara 100-150 sampel. Dalam penelitian ini, target sampel berjumlah 190 karyawan. Namun, setelah menggunakan metode sensus dalam pengambilan data ditemukan 162 karyawan sebagai sampel.

3.4 Variabel Penelitian

Variabel dari suatu penelitian dapat dikategorikan ke dalam variabel dependen (Y) atau variabel terikat, variabel independen (X) atau variabel bebas, dan variabel moderasi. Variabel dependen dalam penelitian ini ada kinerja layanan. Variabel independen yaitu variabel yang menyebabkan perubahan pada variabel terikat. Variabel independen dalam penelitian ini yaitu pengaruh kompetensi digital (X_1), *work life balance* (X_2), serta stres kerja (X_3) sedangkan variabel moderasi dalam penelitian ini adalah kecerdasan emosional (X_4). Dan variabel dependen dalam penelitian ini adalah kinerja layanan (Y).

3.4.1 Variabel Independen

Variabel independen disebut juga sebagai variabel bebas yaitu variabel yang memengaruhi atau menjadi sebab terjadinya perubahan. Menurut Siregar (2013) variabel independen adalah variabel yang menjadi sebab atau memengaruhi variabel lain (variabel dependen). Juga sering disebut dengan variabel bebas, predictor, stimulus, dan anteseden. Variabel independen dalam penelitian ini terdiri dari 3 hal, yaitu: kompetensi digital, *work life balance* dan stres kerja.

3.4.2 Variabel Dependen

Variabel dependen atau variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau sebagai variabel yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kinerja layanan.

Menurut Zeithaml *et al.*, (2000) kualitas layanan dipengaruhi oleh penyedia layanan, yaitu karyawan. Ketika karyawan berperilaku positif atau sesuai dengan standar perusahaan, maka kualitas pelayanan yang diberikan akan terwujud secara optimal. Karyawan yang berperilaku negatif atau tidak sesuai dengan standar dan keinginan perusahaan dapat menyulitkan terwujudnya kualitas pelayanan yang baik.

3.4.3 Variabel Moderasi

Variabel mediasi merupakan variabel penyela/antara yang terletak di antara variabel independen dan dependen, sehingga variabel independen tidak langsung memengaruhi berubahnya atau timbulnya variabel dependen. Variabel mediasi dalam penelitian ini yaitu kecerdasan emosional.

3.5 Definisi Operasional Variabel

Menurut Nazir (2013) definisi operasional variabel menjelaskan sesuatu definisi yang memberikan sebuah arti, atau menspesifikan kegiatan, ataupun memberikan suatu operasional yang diperlukan untuk mengukur variabel tersebut. Variabel yang digunakan dalam penelitian dapat diklasifikasikan menjadi variabel independen, variabel dependen, dan variabel moderasi. Dimensi (indikator) dapat berupa perilaku, aspek, sifat, atau karakteristik.

3.5.1 Kompetensi Digital

Berdasarkan European Commission (Muizu & Budiarti, 2017), Kompetensi digital adalah kompetensi yang mempengaruhi tingkat percaya diri serta kekritisian seseorang dalam bekerja, belajar, mengembangkan diri serta berpartisipasi dalam masyarakat terkait teknologi, produk, serta pelayanan digital. Selain itu, ada juga penggunaan digital yang fokus pada pengaplikasian kompetensi digital. Maksimalisasi kompetensi digital merupakan salah satu variabel yang penting dalam sebuah proses pelayanan, demi meningkatkan kualitas pelayanan dan kinerja dari sumber daya manusia itu sendiri dan memiliki pengaruh yang kuat dalam peningkatan kinerja sumber daya manusia.

Pengukuran kompetensi digital dalam penelitian ini mengacu pada penelitian Rahmadani (2021) dengan menggunakan 8 item survey. Skala yang digunakan dalam penelitian ini diukur dengan menggunakan skala likert yaitu pada skala mulai dari (1) Sangat Tidak Setuju (STS) sampai (5) Sangat Setuju (SS), yaitu sebagai berikut :

1. Mempunyai pengetahuan yang cukup terhadap bidang pekerjaan
2. Dengan pengetahuan yang dimiliki, dapat menyelesaikan pekerjaan dengan baik
3. Pekerjaan rutin yang selalu menggunakan komputer yang mudah dioperasikan
4. Mampu dengan cepat menyelesaikan pekerjaan karena memiliki kemampuan digital
5. Hasil kerja lebih akurat dan berkualitas tinggi dengan penggunaan digital
6. Mempunyai keterampilan sesuai dengan penempatan pekerjaan dan mampu dalam mengerjakan tugas tersebut.
7. Mempunyai kemampuan dalam mengidentifikasi masalah yang timbul dalam pekerjaan yang ditangani
8. Mempunyai minat yang tinggi terhadap digital untuk pekerjaan yang dilakukan saat ini dan pengembangan karir kedepannya.

3.5.2 Work Life Balance

Menurut Greenhaus *et al.*, (2017 : 10), *work life balance* adalah keseimbangan kerja dan kehidupan dimana seseorang terikat secara seimbang diantara tanggung jawab pekerjaan dan tanggung jawab dalam keluarga atau kehidupan pribadi. Dalam menyeimbangkan kedua hal tersebut dibutuhkan adanya keselarasan, banyak pegawai yang kesulitan dalam mengatur waktu dengan baik dalam bekerja maupun dalam kesehatannya sendiri. Hal ini penting kaitannya dalam area sumber daya manusia dimana keseimbangan ini berperan penting dalam kelancaran dan keberhasilan karyawan.

Pengukuran *work life balance* dalam penelitian ini mengacu pada penelitian Salsabila (2021) dengan menggunakan 7 item survey. Skala yang digunakan dalam penelitian ini diukur dengan menggunakan skala likert yaitu pada skala mulai dari (1) Sangat Tidak Setuju (STS) sampai (5) Sangat Setuju (SS), yaitu sebagai berikut:

1. Waktu untuk bekerja membatasi kehidupan pribadi
2. Bekerja secara seimbang dengan kehidupan pribadi
3. Waktu kerja tersita dengan kehidupan pribadi
4. Aktivitas pada kehidupan pribadi memotivasi untuk menjalankan pekerjaan
5. Suasana pada pekerjaan mendukung aktivitas yang disukai dalam kehidupan pribadi
6. Merasa bahagia dengan kehidupan pribadi dan pekerjaan yang dilakukan
7. Merasa puas dengan kehidupan pribadi dan pekerjaan yang dijalani

3.5.3 Stres Kerja

Menurut Robbins (2017) stres kerja karyawan adalah kondisi yang muncul dari interaksi antara manusia dan pekerjaan serta dikarakteristikan oleh perubahan manusia yang memaksa mereka untuk menyimpang dari fungsi normal mereka. Secara umum stres sering diartikan sebagai kondisi tegang yang tidak menyenangkan, karena seseorang secara subjektif merasa ada sesuatu yang membebani.

Pengukuran stres kerja dalam penelitian ini mengacu pada penelitian Evi Silviani (2017) dengan menggunakan 10 item survey. Skala yang digunakan dalam penelitian ini diukur dengan menggunakan skala likert yaitu pada skala

mulai dari (1) Sangat Tidak Setuju (STS) sampai (5) Sangat Setuju (SS), yaitu sebagai berikut:

1. Kurang mendapatkan dukungan sosial dari rekan kerja.
2. Tertekan dengan banyaknya beban kerja yang harus diselesaikan tepat waktu.
3. Ketidakadilan dalam pembagian pekerjaan.
4. Beban kerja yang berat karena tuntutan pekerjaan yang tinggi.
5. Menimbulkan kebosanan dan kejenuhan dalam bekerja.
6. Menyelesaikan tugas yang banyak walaupun harus lembur sampai malam sekalipun.
7. Terlibat dalam kegiatan yang saling bertentangan dalam pekerjaan.
8. Hambatan komunikasi dengan rekan kerja.
9. Mendapatkan kritikan atau teguran dari rekan kerja atau atasan
10. Pekerjaan yang melebihi batas kemampuan dapat membuat depresi.

3.5.4 Kinerja Layanan

Menurut Wyckof (2004:59) mendefinisikan: Kualitas pelayanan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen. Dengan kata lain, apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan, dan baik tidaknya kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya.

Pengukuran kinerja layanan dalam penelitian ini mengacu pada penelitian (2006) dengan menggunakan 10-item survey. Skala yang digunakan dalam penelitian ini diukur dengan menggunakan skala likert yaitu pada skala mulai dari (1) Sangat Tidak Setuju (STS) sampai (5) Sangat Setuju (SS), yaitu sebagai berikut :

1. Pekerjaan yang dilakukan sesuai dengan pengetahuan dan kemampuan yang dimiliki
2. Saya tidak dapat dipercaya.
3. Mendapatkan dukungan yang memadai untuk melakukan pekerjaan .
4. Pelayanan perusahaan dapat diandalkan.
5. Perusahaan memiliki peralatan dan fasilitas yang memadai.
6. Fasilitas perusahaan sesuai dengan jenis pelayanan yang diberikan.
7. Tidak harus berperilaku sopan.
8. Tidak harus berpakaian rapi dan menarik.
9. Perusahaan menyediakan layanan sesuai dengan yang dijanjikan.
10. Perusahaan dapat diandalkan ketika terjadi masalah.

3.5.5 Kecerdasan Emosional

Menurut Marylin *et al.*, (2019), Kecerdasan Emosional ditetapkan sebagai kemampuan secara adaptif mengakui emosi, memanifestasikan emosi, mengatur emosi, dan mengatasi emosi. Kecerdasan Emosional memainkan peran penting dalam keberhasilan setiap usaha dari seseorang. Studi membuktikan bahwa kontribusi Kecerdasan Emosional adalah sekitar 80% sedangkan kecerdasan intelektual adalah hanya sekitar 20%. Para

ilmuwan telah memvalidasi bahwa seorang karyawan dengan lebih banyak kecerdasan emosional dapat dengan mudah beradaptasi dengan yang baru lingkungan dan akan bermanfaat bagi organisasi mereka (Almari & Ishak, 2019). Diketahui bahwa pemimpin strategis organisasi akan muncul dengan karakter kunci kecerdasan emosional ini. Kecerdasan Emosional juga diidentifikasi sebagai salah satu keterampilan penting pada tahun 2020 untuk berhasil.

Pengukuran kecerdasan emosional dalam penelitian ini mengacu pada penelitian Widya (2020) Dengan menggunakan 8-item survey. Skala yang digunakan dalam penelitian ini diukur dengan menggunakan skala likert yaitu pada skala mulai dari (1) Sangat Tidak Setuju (STS) sampai (5) Sangat Setuju (SS), yaitu sebagai berikut :

1. Mempunyai pemahaman yang baik dengan apa yang dirasakan.
2. Mempunyai pemahaman yang baik dengan apa yang dirasakan orang-orang di lingkungan tempat kerja.
3. Memotivasi diri sendiri.
4. Mengontrol emosi, untuk bisa menangani kesulitan dengan rasional.
5. Menyesuaikan apa yang dirasakan dengan situasi yang sedang terjadi.
6. Mengelola hati untuk tetap tenang jika merasa ingin marah.
7. Mampu mengontrol emosi dengan baik.
8. Berusaha untuk memahami perasaan dan emosi rekan kerja atau orang-orang yang ada di lingkungan sekitar.

3.6 Jenis Data dan Teknik Pengumpulan Data

3.6.1 Jenis Data

1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh dari tangan pertama untuk di analisis berikutnya untuk menemukan solusi atau masalah yang diteliti (Sekaran, 2006). Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuisioner kepada responden yang merupakan karyawan Kantor Pajak Pratama Pare dan Kediri, yang berkaitan dengan identitas responden, serta persepsi responden terhadap variabel yang akan diteliti.

2. Data Sekunder

Data Sekunder adalah data yang dikumpulkan oleh peneliti, data yang diterbitkan dalam jurnal statistic dan yang lain, dan informasi yang tersedia dari sumber publikasi atau non publikasi baik di dalam maupun luar organisasi yang berguna bagi peneliti (Sekaran, 2006). Data sekunder ini biasanya berupa bukti, catatan atau laporan yang sudah disusun dalam arsip yang dipublikasikan maupun. Pengumpulan data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari data-data yang terkait dengan perusahaan dan penelitian terdahulu yang sesuai dengan variabel yang akan diteliti.

3.6.2 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan kuisisioner. Menurut Sekaran & Bougie (2009) kuisisioner adalah pertanyaan tertulis yang sudah dirumuskan sebelumnya dimana responden dapat mencatat jawaban mereka, dalam alternatif yang didefinisikan secara kuat. Responden akan menjawab pertanyaan penelitian yang telah disediakan dengan menggunakan skala Likert. Dalam pengumpulan data penelitian ini dilakukan secara online melalui google form dan dengan metode cross sectional. Menurut Sekaran & Bougie (2009) skala Likert didesain untuk menentukan seberapa besar pengaruh subjek dalam menentukan setuju atau tidak dengan pernyataan yang berupa 5 poin dengan titik panduan atau. Dengan skala Likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Bobot yang digunakan dalam setiap pertanyaan adalah: 1) Sangat Tidak Setuju 2) Tidak Setuju 3) Ragu ragu 4) Setuju 5) Sangat setuju

3.7 Uji Instrumen Penelitian

3.7.1 Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif digunakan untuk menggambarkan atau menganalisis suatu hasil penelitian tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang lebih luas. Uji yang dilakukan dalam penelitian ini berupa tabel-tabel dan angka sehingga agar lebih mudah dipahami oleh pembaca maka dilakukan analisis deskriptif yang mendeskripsikan hasil uji tersebut.

Deskripsi ini menggambarkan tentang data 42 masing-masing variabel secara umum atas data yang diolah, antara lain: minimum, maksimum, mean dan standar deviasi.

3.7.2 Analisis Structural Equation Model (SEM)

Penelitian analisis menggunakan Permodelan Persamaan Struktural / Structural Equation Modeling (SEM) melalui aplikasi software Partial Least Square (PLS). Menurut Ghozali (2008), SEM merupakan gabungan dari dua metode statistik yang terpisah yaitu analisis faktor (factorial analysis) yang dikembangkan dalam psikologi dan psikometri serta model persamaan simultan (simultaneous equation modeling) yang dikembangkan dalam ekonometrika.

3.7.3 Partial Least Square (PLS)

Analisis Partial Least Squares (PLS) adalah teknik statistika multivariat yang melakukan perbandingan antara variabel dependen berganda dan variabel independen berganda. Lebih lanjut, PLS adalah salah satu metode statistika SEM berbasis varian yang didesain untuk menyelesaikan regresi berganda ketika terjadi permasalahan spesifik pada data, seperti ukuran sampel penelitian kecil, adanya data yang hilang (missing value) dan multikolinieritas. PLS terkadang disebut juga soft modeling karena merelaksasi asumsi-asumsi regresi OLS yang ketat, seperti tidak adanya multikolinieritas antarvariabel independen (Jogiyanto, 2011). Pada penggunaannya metode analisis memiliki kelebihan dan kekurangan, termasuk juga Partial Least Squares Path Modeling (PLS).

3.7.4 Evaluasi Model Struktural (Inner Model)

Menurut Ghozali dan Latan (2012) Inner model sering juga disebut innerrelation model yang menggambarkan hubungan antar variabel laten berdasarkan substantive theory. Perancangan model struktural hubungan antar variabel laten didasarkan pada rumusan masalah atau hipotesis penelitian. Pada evaluasi model ini estimasi dapat dilakukan melalui beberapa tahap. Penggunaan R-square untuk konstruk dependen, StoneGeisser Q-Square test untuk predictive relevance dan uji t serta signifikansi dari koefisien parameter jalur struktural. Metode R-square digunakan untuk melihat setiap variabel laten dependen. Intepretasinya sama dengan intepretasi pada regresi. Perubahan nilai R-square dapat digunakan untuk menilai pengaruh variabel laten dependen tertentu terhadap variabel laten dependen lain apakah mempunyai pengaruh yang substantif atau tidak. Disamping itu, QSquare predictive relevance untuk model konstruk. QSquare mengukur seberapa baik nilai observasi dihasilkan oleh model dan juga estimasi parameternya. Nilai Q-Square > 0 menunjukkan model mempunyai nilai predictive relevance sedangkan nilai Q-Square < 0 menunjukkan model kurang memiliki predictive relevance.

Untuk menguji pengaruh variabel bebas secara parsial terhadap variabel terikat digunakan pengujian koefisien regresi secara parsial (uji t), yaitu dengan membandingkan thitung dan t-tabel. Masing-masing hasil perhitungan ini kemudian dibandingkan dengan ttabel yang diperoleh dengan menggunakan taraf signifikansi 0,05. Persamaan regresi akan

dinyatakan berarti atau signifikan jika nilai t signifikan lebih kecil sama dengan 0,05 Kriteria yang digunakan sebagai dasar perbandingan adalah sebagai berikut: Hipotesis ditolak bila $t\text{-hitung} < 1,96$ atau nilai $\text{sig} > 0,05$ Hipotesis diterima bila $t\text{-hitung} > 1,96$ atau nilai $\text{sig} < 0,05$

3.7.5 Evaluasi Model Pengukuran (Outer Model)

Pengujian dengan PLS dimulai dengan pengujian model pengukuran untuk menguji validitas konstruk dan reliabilitas instrumen. Uji validitas dilakukan untuk mengukur kemampuan instrumen penelitian apa yang seharusnya diukur, menurut Hartono & Abdillah (2014). Penjelasan mengenai model pengukuran sebagai berikut : a. Discriminant validity adalah membandingkan nilai square root of average variance extracted (AVE) setiap konstruk dengan korelasi antara konstruk lainnya dalam model. Jika nilai akar AVE setiap konstruk lebih besar daripada nilai korelasi antar konstruk dengan konstruk lainnya dalam model, maka dikatakan memiliki nilai discriminant validity yang baik. Pengukuran ini dapat digunakan untuk mengukur reliabilitas component score variabel laten dan hasilnya lebih konservatif dibandingkan dengan ukuran composite reliability, (Ghozali 2014). b. Composite reliability mengukur nilai sesungguhnya reliabilitas suatu konstruk dan lebih baik dalam mengestimasi konsistensi internal suatu konstruk. Cronbach's alpha mengukur batas bawah nilai reliabilitas suatu konstruk. Rule of thumb nilai alpha atau composite reliability harus lebih besar dari 0,7, meskipun nilai 0,6 masih dapat diterima (Hartono & Abdillah, 2014). c. Convergent validity, dari

model pengukuran dengan model reflektif indikator dinilai berdasarkan korelasi antara item score/component score dengan construct score yang dihitung dengan PLS. Ukuran reflektif dikatakan tinggi jika berkorelasi lebih dari 0,70 dengan konstruk yang ingin diukur. Namun demikian untuk penelitian tahap awal dari pengembangan skala pengukuran nilai loading 0,5 sampai 0,60 dianggap cukup (Hartono dan Abdillah, 2014)

3.7.6 Analisis Regresi Moderating (Moderating Regression Analysis)

Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah analisis regresi moderating (*Moderating Regression Analysis*) yaitu pendekatan analitik yang mempertahankan integritas sampel dan memberikan dasar untuk mengontrol pengaruh variabel moderator. Teknik analisis data ini digunakan untuk melakukan pengujian mengenai persepsi pegawai atas pengaruh kompetensi digital, *work life balance* dan stres kerja dengan kecerdasan emosional sebagai variabel moderasi. Hasil pengujian digunakan untuk membuat kesimpulan dan disusun sesuai dengan masalah dan hipotesis penelitian. Variabel dinyatakan sebagai moderasi apabila nilai t signifikan lebih kecil sama dengan 0,05. Perbandingan dapat digunakan sebagai kriteria jika :

Hipotesis dinyatakan ditolak apabila $t\text{-hitung} < 1,96$ atau nilai $\text{sig} > 0,05$

Hipotesis dinyatakan diterima apabila $t\text{-hitung} > 1,96$ atau nilai $\text{sig} < 0,05$

BAB IV

ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini akan disajikan hasil penelitian tentang pengaruh kompetensi digital, *work life balance*, stres kerja terhadap kinerja layanan dengan pemoderasi kecerdasan emosional pada karyawan KPP Pratama Pare dan Kediri. Data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data primer yang diperoleh dari penyebaran 190 kuesioner kepada karyawan Pare dan Kediri menggunakan google formulir untuk pengisian. Hasil dari jawaban responden akan digunakan sebagai informasi dalam menjawab permasalahan yang telah dikemukakan pada bab sebelumnya dengan banyaknya respon yang masuk sebanyak 162 kuesioner. Hasil akan disajikan melalui analisis deskriptif karakteristik responden dan analisis PLS.

4.1 Tingkat Pengembalian Kuesioner

Objek pada penelitian ini adalah pegawai KPP Pratama Pare dan Kediri, dengan total 190 karyawan, berdasarkan struktur organisasi terdapat 190 karyawan, dengan akumulasi 80 karyawan di Kediri dan 110 karyawan di Pare yang memiliki kewajiban dan tugas yang berbeda beda. Metode yang digunakan untuk pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah non-probability sampling dengan menggunakan metode *purposive sampling*.

Tabel 4.1
Sampel dan Tingkat Pengembalian

Sampel	Jumlah	Tingkat Pengembalian
Kuesioner disebar	190	162/190*100=85.263%
Kuesioner kembali	162	
Kuesioner tidak kembali	28	
Kuesioner diolah	162	

Sumber: Data primer, diolah (2023)

4.2 Analisis Deskriptif

Deskriptif responden dalam penelitian ini mendeskripsikan usia, jenis kelamin, pendidikan, lama bekerja, jabatan dan status.

Variabel	Deskripsi	Frekuensi	Persentase (%)
Usia	20-30 tahun	36	22.2
	31-40 tahun	65	40.1
	41-50 tahun	38	23.5
	51-60 tahun	23	14.2
Jenis Kelamin	Laki-laki	106	65.4
	Perempuan	56	34.6
Pendidikan	Diploma 1 (D-1)	34	21.0
	Diploma 3 (D-3)	31	19.1
	Diploma 4 (D-4)	4	2.5
	Strata 1 (S-1)	76	46.9
	Strata 2 (S-2)	15	9.3
	SMA	2	1.2
Lama Bekerja	<4 tahun	18	11.1
	4-8 tahun	29	17.9
	8-12 tahun	20	12.3
	12-16 tahun	24	14.8
	>16 tahun	71	43.8
Jabatan	Kepala Kantor	1	0.6
	Kepala Seksi/Kasuki/KA KP2KP	18	11.2
	Pemeriksa Pajak	13	8.0
	Penilai Pajak	1	0.6
	Penyuluh Pajak	6	3.7
	Account Representative (AR)	54	33.3
	Pelaksana	69	42.6
Status	Duda/Janda	5	3.1
	Tidak Kawin	133	82.1
	Kawin	24	14.8

Sumber : Data Primer diolah (2023)

Hasil deskriptif karakteristik responden menunjukkan bahwa karyawan KPP Pratama Pare dan Kediri mayoritas laki laki sebesar 65,4% berada di umur 31th-40th sebesar 40,1% dan memiliki masa kerja diatas 16 tahun sebesar 43,8%. Sistem seleksi karyawan pada KPP Pratama Pare dan Kediri dilakukan secara ketat dengan pertimbangan dari kualitas dan integritas seorang pegawai, selain itu berdasarkan standar aturan yang berlaku pada perusahaan sudah sangat jelas dan sederhana serta dapat dipertanggungjawabkan dan disesuaikan dengan apa yang

diinginkan oleh organisasi seperti lebih banyak mempekerjakan laki laki dibanding perempuan (Robbins, 2015).

Laki laki lebih memiliki sifat yang semangat dalam bekerja, mampu bersaing serta memiliki emosional yang lebih mampu untuk dikendalikan dibandingkan dengan perempuan yang lebih bersifat diferensial dan emosional sehingga lebih cenderung menjadi pendengar yang baik dan pemberi semangat terhadap orang orang disekitarnya.

Pada tabel tingkat pendidikan seorang karyawan berdasarkan tabel deskriptif responden menunjukkan bahwa tingkatan pendidikan karyawan KPP Pratama Pare dan Kediri paling banyak adalah lulusan Strata 1 sebanyak 76 karyawan (46,9%) dan berada pada posisi jabatan *Account Representative (AR)* dengan sejumlah pegawai 69 orang (42,6%). Maka dapat disimpulkan karyawan yang memiliki tingkat pendidikan yang tinggi, memiliki kompetensi yang cukup pada bidang yang mereka kerjakan. Pendidikan pada penelitian merupakan sebuah latar belakang dari pendidikan formal seorang pegawai, dimana pendidikan merupakan sasaran dari ilmu, perilaku dan sifat yang diharapkan untuk kedepannya, tingkatan inilah yang akan memberikan pengaruh pada pola pikir seorang karyawan (Notoatmojo, 2007). Luasnya wawasan pendidikan yang dimiliki seorang karyawan bisa dilihat dari tingkatan pendidikan yang dicapai dengan begitu dapat menerapkan pengetahuannya pada tempat kerja sehingga dapat memberikan layanan dengan baik dan meningkatkan kinerjanya.

Dilihat dari status kehidupan seseorang pada karyawan KPP Pratama Pare dan Kediri dengan status lajang yang paling banyak mendominasi dibandingkan

dengan status kawin maupun duda/janda sebesar 82,1%, dapat disimpulkan perusahaan lebih mendominasi karyawan yang tidak menikah dikarenakan merasa tidak ingin seorang karyawan fokusnya terbagikan dengan tanggungan yang sedang mereka hadapi seperti mengajukan cuti atau izin dengan alasan keluarga, disisi lain faktor gaji bagi perusahaan akan merasa tidak cukup untuk memberikan kepada karyawan yang sudah menikah. karyawan yang sudah menikah pun kadang dirasa kurang produktif dan fleksibel dalam bekerja.

4.3 Deskriptif Jawaban Responden

Statistika deskriptif merupakan suatu metode yang berkaitan dengan pengumpulan dan penyajian data dan berfungsi untuk mendeskripsikan obyek yang diteliti dari data sampel atau populasi. Uji deskriptif jawaban responden memiliki tujuan untuk mendiskripsikan tinggi rendahnya jawaban dari responden mengenai variabel penelitian dengan skala 5 yaitu 0,8, yang berasal dari $5 - 1;4/5=0,8$. Berdasarkan hasil perhitungan tersebut, didapatkan kriteria seperti pada tabel 4.7 :

Tabel 4.7
Kriteria Uji Deskriptif

Kriteria	Keterangan
1,00-1,79	Sangat Tidak Baik
1,80-2,59	Tidak Baik
2,6-3,39	Cukup
3,40-4,19	Baik
4,20-5	Sangat Baik

Sumber : Data Primer diolah (2023)

Dapat diketahui kriteria yang menjadi penentu tinggi dan rendahnya jawaban dari responden tentang variabel yang ada dalam penelitian.

4.3.1 Analisis Deskriptif Variabel Kompetensi Digital

Dari hasil jawaban responden yang telah dikumpulkan, dapat dijelaskan distribusi penilaian responden terhadap variabel kompetensi digital yang ditunjukkan pada tabel 4.10.

Tabel 4.10
Hasil Analisis Variabel Kompetensi Digital

No	Indikator	Rata-rata	Keterangan
1.	Mempunyai pengetahuan yang cukup terhadap bidang pekerjaan	4.43	Sangat Baik
2.	Dengan pengetahuan yang dimiliki, dapat menyelesaikan pekerjaan dengan baik	4.52	Sangat Baik
3.	Pekerjaan rutin yang selalu menggunakan komputer yang mudah dioperasikan	4.57	Sangat Baik
4.	Mampu dengan cepat menyelesaikan pekerjaan karena memiliki kemampuan digital	4.39	Sangat Baik
5.	Hasil kerja lebih akurat dan berkualitas tinggi dengan penggunaan digital	4.54	Sangat Baik
6.	Mempunyai keterampilan sesuai dengan penempatan pekerjaan dan mampu dalam mengerjakan tugas tersebut.	4.44	Sangat Baik
7.	Mempunyai kemampuan dalam mengidentifikasi masalah yang timbul dalam pekerjaan yang ditangani	4.38	Sangat Baik
8.	Mempunyai minat yang tinggi terhadap digital untuk pekerjaan yang dilakukan saat ini dan pengembangan karir kedepannya	4.36	Sangat Baik
Rata-rata		4.45	Sangat Baik

Sumber: Data primer, diolah (2023)

Berdasarkan hasil tabel analisis deskriptif pada Tabel 4.10, menunjukkan bahwa rata-rata responden terhadap variabel kompetensi digital adalah 4.45 (sangat baik). Penilaian tertinggi terdapat pada “Pekerjaan rutin yang selalu menggunakan komputer yang mudah dioperasikan” sebesar 4.57 (sangat baik) dan hasil penelitian terendah terdapat pada indikator “Mempunyai minat yang tinggi terhadap digital untuk pekerjaan yang dilakukan saat ini dan pengembangan karir

kedepannya” sebesar 4.36 (sangat baik). Maka dari itu, penilaian tertinggi terjadi ketika karyawan rutin menggunakan computer yang mudah mereka operasikan.

4.3.2 Analisis Deskriptif Variabel *Work Life Balance*

Dari hasil jawaban responden yang telah dikumpulkan, dapat dijelaskan distribusi penilaian responden terhadap variabel *work life balance* yang ditunjukkan pada tabel 4.11.

Tabel 4.11
Hasil Analisis Variabel *Work Life Balance*

No	Indikator	Rata-rata	Keterangan
1.	Waktu untuk bekerja membatasi kehidupan pribadi	2.75	Cukup
2.	Bekerja secara seimbang dengan kehidupan pribadi	3.92	Baik
3.	Waktu kerja tersita dengan kehidupan pribadi	2.10	Tidak Baik
4.	Aktivitas pada kehidupan pribadi memotivasi untuk menjalankan pekerjaan	4.04	Baik
5.	Suasana pada pekerjaan mendukung aktivitas yang disukai dalam kehidupan pribadi	3.90	Baik
6.	Merasa bahagia dengan kehidupan pribadi dan pekerjaan yang dilakukan	4.25	Sangat Baik
7.	Merasa puas dengan kehidupan pribadi dan pekerjaan yang dijalani	4.22	
Rata-rata		3.60	Baik

Sumber : Data Primer diolah (2023)

Menunjukkan bahwa rata-rata responden terhadap variabel *work life balance* adalah 3.60 (baik). Penilaian tertinggi terdapat pada “Merasa bahagia dengan kehidupan pribadi dan pekerjaan yang dilakukan” sebesar 4.25 (sangat baik) dan hasil penelitian terendah terdapat pada indikator “Waktu kerja tersita dengan kehidupan pribadi” sebesar 2.10 (tidak baik). Maka dari itu, penilaian tertinggi

terjadi ketika karyawan merasa bahagia dengan pekerjaan dan kehidupan yang mereka lakukan.

4.3.3 Analisis Deskriptif Variabel Stres Kerja

Hasil responden yang telah dikumpulkan, menjelaskan penilaian responden terhadap variabel *work life balance* yang ditunjukkan pada tabel 4.12.

Tabel 4.12
Hasil Analisis Variabel Stres Kerja

No	Indikator	Rata-rata	Keterangan
1.	Kurang mendapatkan dukungan sosial dari rekan kerja.	1.89	Tidak Baik
2.	Tertekan dengan banyaknya beban kerja yang harus diselesaikan tepat waktu.	2.20	Tidak Baik
3.	Ketidakadilan dalam pembagian pekerjaan.	2.07	Tidak Baik
4.	Beban kerja yang berat karena tuntutan pekerjaan yang tinggi.	2.60	Cukup
5.	Menimbulkan kebosanan dan kejenuhan dalam bekerja.	2.24	Tidak Baik
6.	Menyelesaikan tugas yang banyak walaupun harus lembur sampai malam sekalipun.	3.01	Cukup
7.	Terlibat dalam kegiatan yang saling bertentangan dalam pekerjaan.	2.11	Tidak Baik
8.	Hambatan komunikasi dengan rekan kerja.	1.78	Sangat Tidak Baik
9.	Mendapatkan kritikan atau teguran dari rekan kerja atau atasan	2.38	Tidak Baik
10.	Pekerjaan yang melebihi batas kemampuan dapat membuat depresi.	2.06	Tidak Baik
Rata-rata		2.23	Tidak Baik

Sumber : Data Primer diolah (2023)

Berdasarkan hasil tabel analisis deskriptif pada Tabel 4.10, menunjukkan bahwa rata-rata responden terhadap variabel stres kerja adalah 2.23 (tidak baik). Penilaian tertinggi terdapat pada “Menyelesaikan tugas yang banyak walaupun

harus lembur sampai malam sekalipun.” sebesar 3.01 (cukup) dan hasil penelitian terendah terdapat pada indikator “Hambatan komunikasi dengan rekan kerja.” sebesar 1.78 (sangat tidak baik). Maka dari itu, penilaian tertinggi terjadi ketika karyawan dapat menyelesaikan tugas dengan baik walaupun harus lembur sekalipun.

4.3.4 Analisis Deskriptif Variabel Kinerja Layanan

Dari hasil jawaban responden yang telah dikumpulkan, dapat dijelaskan distribusi penilaian responden terhadap variabel kinerja layanan yang ditunjukkan pada tabel 4.13.

Tabel 4.13
Hasil Analisis Variabel Kinerja Layanan

No.	Indikator	Rata-rata	Keterangan
1.	Pekerjaan yang dilakukan sesuai dengan pengetahuan dan kemampuan yang dimiliki	4.13	Baik
2.	Saya tidak dapat dipercaya.	1.73	Sangat Tidak Baik
3.	Mendapatkan dukungan yang memadai untuk melakukan pekerjaan .	4.27	Sangat Baik
4.	Pelayanan perusahaan dapat diandalkan.	4.44	Sangat Baik
5.	Perusahaan memiliki peralatan dan fasilitas yang memadai.	4.17	Baik
6.	Fasilitas perusahaan sesuai dengan jenis pelayanan yang diberikan.	4.22	Sangat Baik
7.	Tidak harus berperilaku sopan.	1.49	Sangat Tidak Baik
8.	Tidak harus berpakaian rapi dan menarik.	4.20	Sangat Baik
9.	Perusahaan menyediakan layanan sesuai dengan yang dijanjikan.	4.27	Sangat Baik
10	Perusahaan dapat diandalkan ketika terjadi masalah.	4.04	Baik
Rata-rata		3.70	Baik

Sumber : Data Primer diolah (2023)

Berdasarkan hasil tabel analisis deskriptif pada Tabel 4.10, menunjukkan bahwa rata-rata responden terhadap variabel kinerja layanan adalah 3.70 (baik). Penilaian tertinggi terdapat pada “Pelayanan perusahaan dapat diandalkan.” sebesar 4.44

(sangat baik) dan hasil penelitian terendah terdapat pada indikator “Tidak harus berperilaku sopan.” sebesar 1.49 (sangat tidak baik). Maka dari itu, penilaian tertinggi terjadi ketika karyawan merasa pelayanan perusahaan dapat diandalkan oleh karyawannya.

4.3.5 Analisis Deskriptif Variabel Kecerdasan Emosional

Dari hasil jawaban responden yang telah dikumpulkan, dapat dijelaskan distribusi penilaian responden terhadap variabel kecerdasan emosional yang ditunjukkan pada tabel 4.14.

Tabel 4.14
Hasil Analisis Variabel Kecerdasan Emosional

No	Indikator	Rata-rata	Keterangan
1.	Mempunyai pemahaman yang baik dengan apa yang dirasakan.	4.31	Sangat Baik
2.	Mempunyai pemahaman yang baik dengan apa yang dirasakan orang-orang di lingkungan tempat kerja.	4.08	Baik
3.	Memotivasi diri sendiri.	4.35	Sangat Baik
4.	Mengontrol emosi, untuk bisa menangani kesulitan dengan rasional.	4.27	Sangat Baik
5.	Menyesuaikan apa yang dirasakan dengan situasi yang sedang terjadi.	4.23	Sangat Baik
6.	Mengelola hati untuk tetap tenang jika merasa ingin marah.	4.21	Sangat Baik
7.	Mampu mengontrol emosi dengan baik.	4.18	Baik
8.	Berusaha untuk memahami perasaan dan emosi rekan kerja atau orang-orang yang ada di lingkungan sekitar.	4.23	Sangat Baik
Rata-rata		4.23	Sangat Baik

Sumber : Data Primer diolah (2023)

Menunjukkan bahwa rata-rata responden terhadap variabel kecerdasan emosional adalah 4.35 (sangat baik). Penilaian tertinggi terdapat pada “Memotivasi diri sendiri.” sebesar 4.44 (sangat baik) dan hasil penelitian terendah

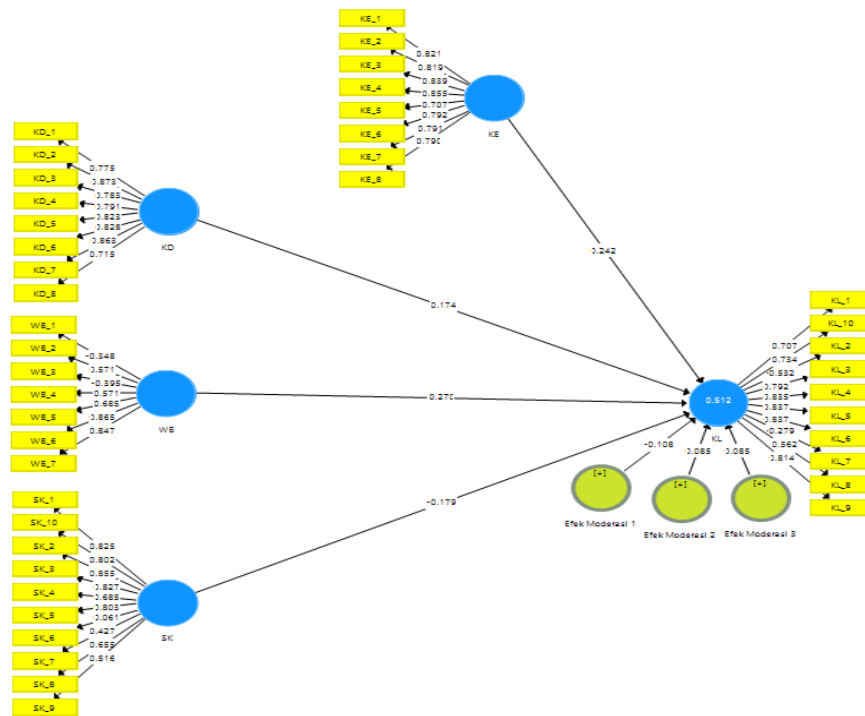
terdapat pada indikator “Memiliki pemahaman yang baik dengan apa yang dirasakan orang-orang di lingkungan tempat kerja” sebesar 4.08 (baik). Maka dari itu, penilaian tertinggi terjadi ketika karyawan dapat memotivasi diri sendiri.

4.4 Hasil Uji Kuantitatif

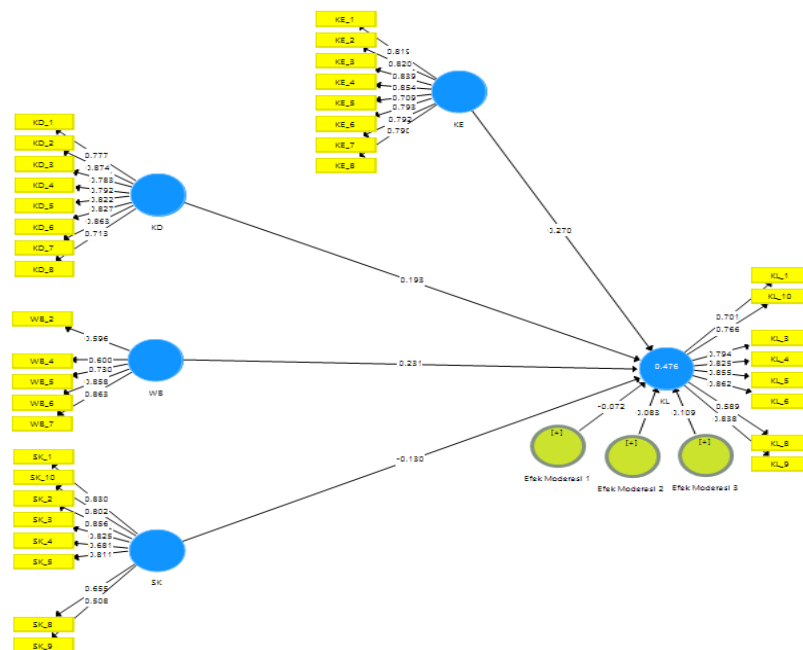
Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah PLS (*Partial Least Square*). Sebelum dilakukan uji hipotesis terlebih dahulu dilakukan uji validitas dan reliabilitas (*outer model*):

4.4.1 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Dalam penelitian ini terdapat tiga kriteria dalam penggunaan Teknik Analisa data dengan SmartPLS 3.0 untuk menilai validitas dan reliabilitas dengan *Outer Model* yaitu *Convergent Validity*, *Average Variance Extracted*, *Discriminant Validity*, *Composite Reliability*, dan *Cronbach Alpha*. Dalam (Ghozali *et al.*, 2015), untuk menilai validitas *convergent* yaitu memiliki nilai loading factor harus lebih dari 0,5 untuk penelitian yang memiliki sifat confirmatory dan nilai loading factor antara 0,5 s/d 0,7, untuk penelitian yang memiliki sifat explanatory masih dapat diterima serta nilai average variance extracted (AVE) harus melebihi 0,5. Berdasarkan hasil analisis algoritma maka didapatkan model penelitian sebelum modifikasi.



Gambar 4.1
Model Penelitian Sebelum Modifikasi



Gambar 4.2
Model Penelitian Sesudah Modifikasi

Hasil analisis yang ada pada gambar diatas tentang *loading factor* menunjukkan bahwa semua hasil *loading factor* lebih dari 0,5, sehingga semua item sudah dikatakan valid atau memenuhi *convergent validity*.

Tabel 4.15 Uji Indikator *Outer Loading*

No.	Indikator	Loading Factor	P Values	Keterangan
1.	KD * KE <- Moderasi KD	1,149	0,000	Valid
2.	KD_1 <- KD	0,777	0,000	Valid
3.	KD_2 <- KD	0,874	0,000	Valid
4.	KD_3 <- KD	0,783	0,000	Valid
5.	KD_4 <- KD	0,792	0,000	Valid
6.	KD_5 <- KD	0,822	0,000	Valid
7.	KD_6 <- KD	0,827	0,000	Valid
8.	KD_7 <- KD	0,863	0,000	Valid
9.	KD_8 <- KD	0,713	0,000	Valid
10.	KE_1 <- KE	0,819	0,000	Valid
11.	KE_2 <- KE	0,820	0,000	Valid
12.	KE_3 <- KE	0,839	0,000	Valid
13.	KE_4 <- KE	0,854	0,000	Valid
14.	KE_5 <- KE	0,709	0,000	Valid
15.	KE_6 <- KE	0,793	0,000	Valid
16.	KE_7 <- KE	0,792	0,000	Valid
17.	KE_8 <- KE	0,790	0,000	Valid
18.	KL_1 <- KL	0,701	0,000	Valid
19.	KL_10 <- KL	0,766	0,000	Valid
20.	KL_3 <- KL	0,794	0,000	Valid
21.	KL_4 <- KL	0,825	0,000	Valid
22.	KL_5 <- KL	0,855	0,000	Valid
23.	KL_6 <- KL	0,862	0,000	Valid
24.	KL_8 <- KL	0,589	0,000	Valid
25.	KL_9 <- KL	0,838	0,000	Valid
26.	SK*KE <- Moderasi Stres Kerja	1,255	0,000	Valid
27.	SK_1 <- SK	0,830	0,000	Valid
28.	SK_10 <- SK	0,802	0,000	Valid
29.	SK_2 <- SK	0,856	0,000	Valid
30.	SK_3 <- SK	0,825	0,000	Valid
31.	SK_4 <- SK	0,681	0,000	Valid
32.	SK_5 <- SK	0,811	0,000	Valid
33.	SK_8 <- SK	0,655	0,000	Valid
34.	SK_9 <- SK	0,508	0,000	Valid
34.	WB*KE <- Moderasi Work Life Balance	1,239	0,000	Valid
35.	WB_2 <- WLB	0,596	0,000	Valid
36.	WB_4 <- WLB	0,600	0,000	Valid
37.	WB_5 <- WLB	0,730	0,000	Valid
38.	WB_6 <- WLB	0,858	0,000	Valid
39.	WB_7 <- WLB	0,863	0,000	Valid

Sumber : Data Primer diolah (2023)

Indikator dinyatakan memiliki validitas yang baik apabila nilai *loading factor* $\geq 0,70$, sedangkan nilai 0,50 sampai 0,60 akan bisa mempertahankan model

dalam pengembangan (Chin, 1998). Selain itu hasil uji signifikansi dengan uji t, menunjukkan nilai $p < 0,05$. Dengan demikian, indikator dinyatakan valid.

1. *Discriminant Validity (Cross Loading)*

Pengujian validitas kedua menggunakan *Discriminant Validity*, dimana untuk mengetahui validitas konstruk dengan cara menilai Akar AVE (*Average Variance Extracted*), untuk membandingkan korelasi antar konstruk dalam model output PLS dapat ditunjukkan pada Tabel 4.16:

Tabel 4.16 *Diskriminan Validity*

	Moderasi KD<-KL	Moderasi WLB<-KL	Moderasi SK<-KL	KD	KE	KL	SK	WLB
Moderasi KD<-KL	1,000*							
Moderasi WLB<-KL	0,563	1,000*						
Moderasi SK<-KL	-0,393	-0,346	1,000*					
KD	-0,221	-0,073	0,067	0,808*				
KE	0,050	-0,081	0,102	0,621	0,803*			
KL	-0,0136	-0,026	0,159	0,561	0,578	0,784*		
SK	0,073	0,108	0,314	-0,356	-0,360	-0,345	0,755*	
WLB	-0,078	0,065	0,106	0,581	0,602	0,589	-0,422	0,739*

Keterangan : * nilai AKAR AVE

Sumber : Data Primer diolah (2023)

Berdasarkan tabel 4.16 diatas dapat disimpulkan bahwa akar AVE pada seluruh Konstruk lebih tinggi daripada korelasi antara variabel tersebut dengan variabel lainnya seperti pada tabel 4.16. Sebagai contoh pada variabel kinerja layanan memiliki koefisien akar AVE sebesar 0,785 nilainya juga diatas 0.5. Nilai Akar AVE ini lebih tinggi dibandingkan dengan koefisien korelasi pada variabel kinerja layanan dengan konstruk yang lain. Dengan demikian, konstruk kinerja layanan dapat dinyatakan valid karena akar AVE > koefisien korelasinya. Demikian juga untuk variabel yang lain dapat dilihat dengan cara yang sama,

sehingga dapat dinyatakan bahwa seluruh variabel ini telah memiliki discriminant validity yang tinggi.

Selain membandingkan Akar AVE dengan koefisien korelasi antar konstruk, diskriminat validity dapat dilihat dari nilai cross loading seperti pada Tabel 4.17.

Tabel 4.17 Hasil *Cross Loading*

	Moderasi KD<-KL	Moderasi WLB<-KL	Moderasi SK<-KL	KD	KE	KL	SK	WLB
KD*KE	1,000	0,563	-0,393	-0,221	0,050	-0,136	0,073	-0,078
KD_1	-0,202	-0,058	0,115	0,777	0,482	0,463	-0,248	0,407
KD_2	-0,219	-0,076	0,059	0,847	0,574	0,485	-0,325	0,497
KD_3	-0,241	-0,080	0,057	0,783	0,409	0,409	-0,248	0,392
KD_4	-0,165	-0,044	0,016	0,792	0,463	0,394	-0,200	0,363
KD_5	-0,223	-0,048	0,045	0,822	0,490	0,496	-0,322	0,491
KD_6	-0,160	-0,100	0,031	0,827	0,547	0,499	-0,376	0,543
KD_7	-0,082	-0,016	0,052	0,863	0,571	0,441	-0,308	0,554
KD_8	-0,131	-0,042	0,054	0,713	0,455	0,417	-0,242	0,482
KE_1	0,017	-0,075	0,039	0,599	0,819	0,555	-0,329	0,537
KE_2	0,064	-0,048	0,083	0,469	0,820	0,460	-0,262	0,478
KE_3	0,040	-0,165	0,112	0,472	0,839	0,452	-0,328	0,542
KE_4	-0,027	-0,157	0,151	0,526	0,854	0,456	-0,355	0,525
KE_5	0,071	-0,037	0,085	0,395	0,709	0,279	-0,204	0,361
KE_6	0,056	-0,044	0,073	0,440	0,793	0,434	-0,257	0,433
KE_7	0,135	-0,000	0,052	0,461	0,792	0,453	-0,307	0,455
KE_8	-0,008	0,003	0,078	0,566	0,790	0,535	-0,248	0,493
KL_1	-0,165	-0,064	0,155	0,466	0,414	0,701	-0,299	0,449
KL_10	-0,053	0,008	0,150	0,343	0,399	0,766	-0,177	0,449
KL_3	-0,167	0,017	0,151	0,484	0,441	0,794	-0,346	0,491
KL_4	-0,085	-0,047	0,113	0,537	0,551	0,825	-0,371	0,550
KL_5	-0,109	-0,011	0,184	0,358	0,400	0,855	-0,240	0,422
KL_6	-0,105	0,001	0,168	0,408	0,438	0,862	-0,283	0,441
KL_8	-0,028	-0,050	0,131	0,468	0,512	0,589	-0,164	0,369
KL_9	-0,129	-0,009	0,155	0,388	0,410	0,838	-0,222	0,467
SK*KE	-0,393	-0,346	1,000	0,067	0,102	0,159	0,314	0,106
SK_1	0,136	0,037	0,271	-0,394	-0,332	-0,375	0,830	-0,422
SK_10	0,097	0,187	0,150	-0,329	-0,366	-0,296	0,802	-0,360
SK_2	0,023	0,059	0,278	-0,225	-0,219	0,228	0,856	-0,311
SK_3	-0,030	0,007	0,238	-0,211	-0,301	-0,247	0,825	-0,315
SK_4	-0,103	-0,019	0,315	-0,163	-0,180	-0,094	0,681	-0,231
SK_5	0,004	0,129	0,217	-0,236	-0,320	-0,289	0,811	-0,435
SK_8	0,148	0,129	0,299	-0,279	-0,182	-0,244	0,655	-0,183
SK_9	0,007	0,057	0,245	-0,186	-0,138	-0,091	0,508	-0,074
WB*KE	0,563	1,000	-0,346	-0,073	-0,081	-0,026	0,108	0,065
WB_2	0,071	0,240	0,011	0,317	0,341	0,250	-0,233	0,596
WB_4	-0,020	0,102	0,100	0,292	0,272	0,359	-0,114	0,600
WB_5	-0,051	0,046	0,123	0,357	0,432	0,475	-0,201	0,730
WB_6	-0,163	-0,50	0,093	0,574	0,534	0,493	-0,492	0,858
WB_7	-0,057	0,018	0,050	0,544	0,581	0,523	-0,443	0,863

Sumber : Data Primer diolah (2023)

Berdasarkan tabel dari hasil *cross loading* pada tabel 4.17 menjelaskan bahwa setiap indikator yang berkorelasi lebih tinggi dari konstruksya masing masing jika dibandingkan dengan yang lainnya, sehingga disebut memiliki validitas diskriminan yang baik.

2. Uji Validitas

Pada pengujian *convergent validity* digunakan nilai *loading factor*. Dibawah ini merupakan nilai *loading factor* dari masing-masing indikator pada variabel penelitian. Berikut nilai outer loading variable-variabel yang dijelaskan pada Tabel 4.18, Tabel 4.19, Tabel 4.20, Tabel 4.21.

Tabel 4.18

Uji Validitas

Variabel	Kode Item	Outer Loading	Keterangan
Kinerja Layanan	KL_1	0.701	Valid
	KL_3	0.794	Valid
	KL_4	0.825	Valid
	KL_5	0.855	Valid
	KL_6	0.862	Valid
	KL_8	0.589	Valid
	KL_9	0.838	Valid
	KL_10	0.766	Valid
Kompetensi Digital	KD_1	0.777	Valid
	KD_2	0.874	Valid
	KD_3	0.783	Valid
	KD_4	0.792	Valid
	KD_5	0.822	Valid
	KD_6	0.827	Valid
	KD_7	0.863	Valid
	KD_8	0.713	Valid
Work Life Balance	WB_2	0.596	Valid
	WB_4	0.600	Valid
	WB_5	0.730	Valid
	WB_6	0.858	Valid
	WB_7	0.863	Valid
Stres Kerja	SK_1	0.830	Valid
	SK_2	0.856	Valid
	SK_3	0.825	Valid
	SK_4	0.681	Valid
	SK_5	0.811	Valid
	SK_8	0.655	Valid
	SK_9	0.508	Valid
	SK_10	0.802	Valid
Kecerdasan Emosional	KE_1	0.819	Valid
	KE_2	0.820	Valid
	KE_3	0.839	Valid
	KE_4	0.854	Valid
	KE_5	0.709	Valid
	KE_6	0.793	Valid
	KE_7	0.792	Valid
	KE_8	0.790	Valid

Sumber : Data Primer yang diolah, (2023)

Hasil pada pengujian pada Tabel 4.18 tentang uji validitas variabel kompetensi digital, *work life balance*, stres kerja, kinerja layanan, dan kecerdasan emosional menunjukkan bahwa semua item variabel memiliki nilai AVE diatas 0,5. Sehingga semua item variabel kompetensi digital, *work life balance*, stres kerja, kinerja layanan, dan kecerdasan emosional dinyatakan valid, yang artinya alat ukur yang digunakan sesuai untuk mengukur data penelitian dan dapat kredibilitasnya dapat dipercaya.

3. Uji Reliabilitas

a) *Composite Reliability*

Composite reliability adalah bagian yang digunakan untuk menguji nilai reliabilitas indikator-indikator pada suatu variabel. Dibawah ini merupakan tabel nilai *composite reliability* dari masing-masing variabel :

Tabel 4.19
Uji Reliabilitas *Composite Reliability*

Variabel	Composite Reliability	Keterangan
Kinerja Layanan	0.926	Reliable
Kompetensi Digital	0.937	Reliable
<i>Work Life Balance</i>	0.854	Reliable
Stres Kerja	0.912	Reliable
Kecerdasan Emosional	0.935	Reliable

Sumber : Data Primer diolah, 2022

Berdasarkan Tabel 4.19, dapat diketahui bahwa nilai *composite reliability* dari semua variabel peneliti ialah > 0.70 , hal ini menunjukkan bahwa masing-masing variabel telah memenuhi *composite reliability*. Dapat disimpulkan secara keseluruhan variabel memiliki level internal consistency reliability yang tinggi.

b) *Cronbach Alpha*

Nilai *Cronbach alpha* digunakan untuk memperkuat hasil dari uji reliabilitas. Dikatakan dapat memenuhi *Cronbach alpha* apabila nilai dari *Cronbach alpha* > 0.7 . Dibawah ini merupakan tabel nilai dari *Cronbach alpha* dari masing-masing variabel:

Tabel 4.20
Uji Reliabilitas *Cronbach Alpha*

Variabel	Cronbach Alpha	Keterangan
Kinerja Layanan	0.908	Reliable
Kompetensi Digital	0.923	Reliable
Work Life Balance	0.787	Reliable
Stres Kerja	0.892	Reliable
Kecerdasan Emosional	0.921	Reliable

Sumber : Data Primer diolah, 2023.

Berdasarkan Tabel 4.20 dapat diketahui bahwa nilai *Cronbach alpha* masing-masing variabel peneliti > 0.7 , sehingga hasil ini menunjukkan bahwa variabel-variabel peneliti telah memenuhi asumsi reliabilitas, dan dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan variabel memiliki level *internal consistency reliability* yang tinggi.

4.4.2 Hasil *Inner Model* atau struktur model

1. Uji *Goodness of fit*

Kemampuan variabel bebas dalam menjelaskan variabel terikat dalam penelitian ini menggunakan nilai *R-Square*, sehingga struktur model dievaluasi dengan menggunakan *R-Square*.

Tabel 4.21
Nilai R-Square

Variabel	R-Square
Kinerja Layanan	0.476

Sumber : Data Primer diolah, 2022

Hasil dari regresi dengan metode PLS diperoleh R (Koefisien Determinasi atau R-Square) sebesar 0.476 yang memiliki arti kemampuan model adopsi *e-commerce* mampu menjelaskan variabel dependen (kinerja layanan) sebesar $0.476 = 47.6\%$ dan sisanya sebesar 52.4% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dapat dideteksi oleh model lain.

2. Hasil Uji Hipotesis

Hasil dari uji hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini ada pada Tabel 4.16.

Tabel 4.22
Path Coefficients Metode PLS

	Original Sample (O)	T Statistics (O/STDEV)	P Values	Keterangan
KD -> KL	0,193	1,936	0,053* ^{ns}	H1 DITOLAK
WB -> KL	0,231	2,418	0,016* ^s	H2 DITERIMA
SK -> KL	-0,130	1,965	0,049* ^s	H3 DITERIMA
MODERASI KD->KL	-0,072	1,006	0,315* ^{ns}	H4 DITOLAK
MODERASI WB ->KL	0,083	1,003	0,316* ^{ns}	H5 DITOLAK
MODERASI SK-> KL	0,109	2,177	0,030* ^s	H6 DITERIMA

Sumber : Data Primer yang diolah, (2023)

*S = sign < 0,05

*Ns = non sign

Tabel di atas menunjukkan hubungan antar konstruk:

1. Hasil analisis menunjukkan bahwa pengaruh kompetensi digital terhadap kinerja layanan dilihat dari nilai *p value* yaitu 0.053 yang nilai tersebut lebih dari 0,05 dan tanda negatif ditunjukkan oleh koefisien regresi dengan nilai 0.193, sehingga hasil dari hipotesis pertama atau kompetensi digital tidak berpengaruh terhadap kinerja layanan. Dengan demikian, “H1 : Kompetensi Digital terhadap kinerja layanan ditolak/tidak berpengaruh”
2. Hasil analisis menunjukkan bahwa pengaruh *work life balance* terhadap kinerja layanan dilihat dari nilai *p value* yaitu 0.016 yang nilai tersebut kurang dari 0,05 dan tanda positif ditunjukkan oleh koefisien regresi dengan nilai 0.231, sehingga hasil dari hipotesis kedua atau *work life balance* berpengaruh terhadap kinerja layanan. Dengan demikian, “H2 : *Work Life Balance* berpengaruh positif terhadap kinerja layanan”.
3. Hasil analisis menunjukkan bahwa pengaruh stres kerja terhadap kinerja layanan dilihat dari nilai *p value* yaitu 0.049 yang nilai tersebut kurang dari 0,05 dan tanda positif ditunjukkan oleh koefisien regresi dengan nilai -0,130, sehingga hasil dari hipotesis ketiga atau stres kerja berpengaruh terhadap kinerja layanan. Dengan demikian, “H3 : Stres Kerja berpengaruh positif terhadap kinerja layanan”.
4. Hasil analisis menunjukkan bahwa pengaruh moderasi Kecerdasan Emosional dan Kompetensi digital terhadap Kinerja Layanan dilihat dari nilai *p value* yaitu 0.315 dan diperoleh nilai koefisien regresi dengan nilai -0.072 yang dapat diartikan bahwa kecerdasan emosional tidak dapat

memoderasi hubungan kompetensi digital terhadap kinerja layanan. Dengan demikian, “H4: Kecerdasan Emosional tidak memoderasi pengaruh Kompetensi Digital terhadap Kinerja Layanan”.

5. Hasil analisis menunjukkan bahwa pengaruh moderasi Kecerdasan Emosional dan *Work Life Balance* terhadap Kinerja Layanan dilihat dari nilai *p value* yaitu 0.316 dan diperoleh nilai koefisien regresi dengan nilai 0.083 yang dapat diartikan bahwa kecerdasan emosional tidak dapat memoderasi hubungan *work life balance* terhadap kinerja layanan. Dengan demikian, “H5: Kecerdasan Emosional tidak memoderasi pengaruh *Work Life Balance* terhadap Kinerja Layanan”.
6. Hasil analisis menunjukkan bahwa pengaruh moderasi Kecerdasan Emosional dan Stres Kerja terhadap Kinerja Layanan dilihat dari nilai *p value* yaitu 0.030 dan diperoleh nilai koefisien regresi dengan nilai 0.109 yang dapat diartikan bahwa kecerdasan emosional dapat memoderasi hubungan stres kerja terhadap kinerja layanan. Dengan demikian, “H6: Kecerdasan Emosional memoderasi pengaruh stres kerja terhadap Kinerja Layanan”.

4.5 Pembahasan Hasil Penelitian

4.5.1 Pengaruh Kompetensi Digital terhadap Kinerja Layanan

Hasil penelitian menggunakan PLS dapat membuktikan kompetensi digital secara langsung ditolak terhadap kinerja layanan karyawan KPP Pratama Pare dan Kediri. Dapat dilihat dari nilai probabilitas kompetensi digital terhadap kinerja

layanan sebesar $0,053 > 0,05$, dimana menunjukkan tidak ada pengaruh secara signifikan.

Saat ini, kemampuan masyarakat dalam memahami informasi di ranah digital sudah semakin berkembang, semua sudah tertuang secara bebas di platform digital seperti internet. Dampak dari kemajuan teknologi tersebut bisa positif maupun negatif. Dampak negatif dari adanya teknologi menimbulkan seseorang bisa semakin individualism dan anti sosial karena merasa bisa menyelesaikan pekerjaannya secara mandiri dan efektif. Setiap karyawan pastinya mempunyai kemampuan berdasarkan pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki, kompetensi yang sesuai dengan apa yang dikerjakan, maka dari itu sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Baharrudin *et al.*, (2021) dimana sebagian besar karyawan mengalami *technological gap* dalam penggunaan aplikasi digital untuk menyelesaikan pekerjaannya, sehingga diperlukan bantuan dari karyawan yang mempunyai kompetensi digital untuk membantu dalam menyelesaikan pekerjaan.

Maka dari itu, para senior atau setiap kepala departemen tetap wajib mengawasi dan memberikan panduan kepada pengguna baru. Sebaliknya, bagi beberapa orang yang berasal dari generasi lama, kebanyakan justru banyak dibantu karyawan muda yang melek akan teknologi informasi dan banyaknya ilmu kompetensi digital yang mereka ketahui. Dalam era digital saat ini, karyawan harus bisa beradaptasi dengan perkembangan digital dan menguasainya, terdapat tiga kompetensi yang harus dimiliki, yaitu kompetensi teknis, manajerial, dan sosial kultural. Masing-masing departemen memiliki penerapan sitem yang berbeda-beda sesuai dengan deskripsi pekerjaan karyawan. Pada kondisi ini, KPP

Pratama Pare dan Kediri tidak terlalu menerapkan sistem yang begitu kompleks dan rumit, sehingga karyawan yang bekerja pasti sudah mendapatkan panduan atau pelatihan terkait sistem yang diterapkan kantor tersebut. Oleh karena itu, setiap karyawan yang bekerja menggunakan sistem tidak lagi mempengaruhi kinerja layanan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kompetensi digital tidak berpengaruh terhadap kinerja layanan pada Kantor Pajak Pratama Pare dan Kediri, dikarenakan pada rentang usia 41-60 tahun .

Berdasarkan perkembangan teknologi yang semakin berkembang dan meningkat, lembaga organisasi sudah meninjau tujuan dan praktik untuk dapat memberikan pengalaman bagi para karyawan (Jarad & Abbas, 2020). Dalam hal ini organisasi membuat sistem untuk dapat memberikan, menampilkan dan menginfokan informasi berbasis teknologi informasi dan multimedia agar tidak ketinggalan dengan perkembangan teknologi informasi yang sudah berkembang. Menurut penelitian Grosheva dan Bondarhuck (2019), meneliti studi untuk mengukur diagnostic digital transformasi ekonomi untuk kompetensi karyawan selama satu tahun terakhir, dimana berfungsi untuk menentukan evaluasi personal digital pada tingkatan kompetensi yang terbagi dalam tiga tahapan. Tahapan pertama, rencana strategis digunakan mengembangkan digitalisasi pada perusahaan, tahapan kedua, digunakan untuk mengatasi profil perusahaan berdasarkan penilaian aktivitas pada perusahaan, dan tahapan ketiga, kompetensi pribadi berkaitan dengan perkembangan strategis dan aktivitas digital saat ini. Revolusi industri 4.0 menciptakan perkembangan teknologi pada setiap industry, dengan memberikan efisiensi pada operasional perusahaan. Sebagai partisipasi

pemerintah membantu dalam praktik pelayanan publik, oleh karena itu semua karyawan wajib memiliki kompetensi digital, dengan memfokuskan peningkatan infrastruktur. (Retna & Samsara, 2020).

Namun penelitian ini bertentangan dengan penelitian Milu (2020), kompetensi digital pada kinerja pustakawan di UPT Perpustakaan Unhas sudah cukup baik sehingga dapat mendukung peningkatan kinerja, ketrampilan digital inilah yang akan memotivasi niat para karyawan pustakawan dalam menerima teknologi informasi dan komunikasi yang nantinya akan memunculkan semangat kerja yang tinggi. Namun masih ada karyawan yang memiliki kompetensi digital yang rendah yang perlu dibantu untuk meningkatkan ketrampilan digital hingga dapat mengatasi kesulitan pekerjaan yang mereka alami agar tidak perlu menghindari tugas tugas yang memerlukan aplikasi teknologi sehingga akan mengganggu kinerja para karyawan.

4.5.2 Pengaruh *Work Life Balance* terhadap Kinerja Layanan

Hasil penelitian menggunakan PLS dapat membuktikan *work life balance* berpengaruh secara positif terhadap kinerja layanan karyawan pada KPP Pratama Pare dan Kediri. Dapat nilai *p value* yaitu 0.049 dan diperoleh nilai koefisien regresi dengan nilai -0.130 yang dapat disimpulkan bahwa hipotesis kedua atau *work life balance* berpengaruh positif terhadap kinerja layanan pada Kantor Pajak Pratama Pare dan Kediri. Dimana dengan adanya peningkatan *work life balance* yang fleksibel tidak merambah ke dalam kehidupan pribadi, karyawan akan merespon dengan cara yang positif dan juga menciptakan lingkungan yang kondusif, karyawan akan meningkatkan budaya kerja sehingga dapat

mempengaruhi kinerja mereka. Keseimbangan kehidupan kerja akan menempatkan seseorang untuk membuat prioritas dan pilihan yang harus terlibat dalam kehidupan pribadi. Semakin banyaknya organisasi memberikan kelonggaran dalam hal *work life balance* kepada karyawan maka akan membuat kinerja mereka semakin membaik. Penelitian ini selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Wiradendi *et al.*, (2020), dimana perusahaan wajib memberikan kebijakan *work life balance* bagi karyawan agar dapat termotivasi dan berkomitmen dalam bekerja yang nantinya akan berdampak pada keseimbangan pekerjaan dan tentunya meningkatkan kinerja layanan dari karyawan. *Work life balance* terdiri dari keseimbangan waktu, keseimbangan keterlibatan waktu dan keseimbangan kepuasan. Karyawan dapat memastikan untuk menyelesaikan pekerjaan yang mereka utamakan dan menjaga keluarga dengan baik untuk menghindari konflik terkait kesibukan yang saling dimiliki. Karyawan Kantor Pajak Pratama Pare dan Kediri memiliki kehidupan yang seimbang antara pekerjaan yang mereka miliki dan kehidupan pribadi masing masing karena tingkat kehidupan mereka tergolong sangat tinggi dan para karyawan tetap merasa bahagia dengan kehidupan dan pekerjaan yang mereka jalani sampai saat ini. Karena itu, karyawan cenderung akan menghargai pekerjaan yang mereka miliki saat ini dan membalasnya dengan perputaran yang lebih sedikit. Ketika karyawan memiliki *work life balance* yang baik cenderung memiliki perilaku yang lebih baik, dikarenakan dapat menciptakan keseimbangan antara kehidupan pribadi dan pekerjaannya, maka hal itu akan membuat kehidupan seseorang akan lebih terkendali dan berkualitas dalam bekerja, hal ini lah sejalan dengan penelitian

Afni dan Amar, 2019. *Work life balance* mempunyai tiga komponen dalam keseimbangan yaitu, waktu, keterlibatan, dan kepuasan, sudah banyaknya karyawan menyadari pentingnya *work life balance* dengan memiliki pekerjaan yang lebih fleksibel dari segi waktu yang mereka kerjakan tanpa mengabaikan kehidupan pribadi mereka diluar kerjaan. Maka dari itu keseimbangan dalam pekerjaan perlu diperhatikan oleh perusahaan dalam membuat kebijakan agar lebih memengaruhi perkembangan karir karyawan (Hudson, 2005). Pernyataan tersebut sesuai dengan penelitian Caroline Straub (2017) dimana *work life balance* berpengaruh positif terhadap perkembangan karir khususnya bagi wanita, semakin seimbang kehidupan pekerjaan dan pribadi akan membuat seseorang nyaman dalam melakukan pekerjaan yang dilakukan sehingga melibatkan hubungan yang baik dengan begitu intensitas hubungan akan membuat peluang karir semakin meningkat bagi karyawan. Menurut Kim *et al.*, (2013) dimana organisasi yang menumbuhkan lingkungan dalam mendukung otonomi kerja dan mendorong untuk mendukung masalah pekerjaan dan keluarga akan bermanfaat bagi peningkatan kepuasan karyawan yang akhirnya akan menurunkan tingkatan stres, konflik pada pekerjaan dan keluarga., semakin tinggi *work life balance* akan meningkatkan performa karyawan. Menurut penelitian

4.5.3 Pengaruh Stres Kerja terhadap Kinerja Layanan

Hasil penelitian menggunakan PLS dapat membuktikan stres kerja berpengaruh secara positif terhadap kinerja layanan karyawan pada KPP Pratama Pare dan Kediri. Dapat nilai *p value* yaitu 0.016 dan diperoleh nilai koefisien regresi dengan nilai 0.231 yang dapat disimpulkan bahwa hipotesis ketiga atau

stres kerja berpengaruh positif terhadap kinerja layanan pada Kantor Pajak Pratama Pare dan Kediri.

Resiko terbesar yang akan menyebabkan seseorang terkena stres kerja adalah kondisi tenggang waktu pekerjaan yang terlalu cepat akan menyebabkan kondisi kerja yang tidak memuaskan bagi seorang karyawan. Menurut penelitian Buulolo *et al.*, (2021) terdapat hubungan yang searah antara stres kerja dengan kinerja layanan, yang artinya ketika seseorang mengalami stres dalam pekerjaannya, maka kinerja karyawan cenderung akan meningkat. Pengaruh dari stres kerja yang signifikan dapat ditentukan dengan faktor berikut : 1) konflik peran, terdiri dari : mengerjakan pekerjaan diluar jam kerja, tidak memberikan kesempatan kepada karyawan untuk menggunakan kemampuan yang mereka miliki, dan posisi yang mereka terima sering tidak sesuai sehingga membuat karyawan merasa kebingungan; 2) beban kerja, yaitu : pekerjaan yang diberikan terlalu melampaui batas yang dimampukan oleh karyawan, tenggang waktu yang terlalu cepat menyebabkan resiko tinggi yang akan didapatkan oleh karyawan, pekerjaan yang terlalu diberikan pada saat yang bersamaan, sehingga membuat karyawan sangat susah untuk mengaturnya dengan baik; 3) mengembangkan karir, terdiri: merasa kecewa ketika karyawan sudah berusaha semaksimal mungkin dalam bekerja untuk mendapatkan promosi jabatan namun tidak dapat mereka dapatkan padahal seorang karyawan tersebut sudah sangat lama bekerja. Tidak adanya umpan balik yang diberikan kepada perusahaan, dan kurang memberikan kajian individu kepada para pegawainya.

Tidak banyak hal dari stres kerja yang dapat mendorong peningkatan kinerja seseorang. Berdasarkan penelitian chin *et al.*, (2017), menyatakan tingkatan stres kerja akan meningkatkan prestasi kerja pada seorang karyawan hal ini disebut sebagai *eustress*, dimana kinerja karyawan akan lebih baik karena adanya tenggang waktu yang diberikan kepada karyawan dan rata-rata stres kerja memberikan pengaruh yang positif terhadap kinerja karyawan untuk lebih baik, namun disisi lain terlalu banyak stres yang dihadapi oleh seorang karyawan akan berdampak buruk pada kinerja karyawan maka dari itu dibutuhkannya motivasi dan memberikan promosi pekerjaan secara positif terhadap karyawan. Stres kerja mampu meningkatkan kapabilitas karyawan sehingga meningkatkan efektivitas kerja karyawan untuk lebih efisien (Natalya *et al.*, 2018). Menurut penelitian Lastya (2021) jam kerja yang tidak sesuai dengan standar dan pekerjaan yang memiliki kontribusi kerja yang tinggi akan menimbulkan stres kerja, tenggang waktu yang terlalu dekat pun akan menyebabkan hasil kerja yang kurang memuaskan maka ketika hal tersebut terjadi perusahaan wajib meninjau jam kerja karyawan ke durasi yang akan meningkatkan keproduktifitasnya. Secara teoritis stres kerja akan memiliki dampak pada kinerja karyawan dan akan berdampak pada ketepatan karyawan dalam penyelesaian pekerjaan mereka, ketelitian dan keseriusan dalam bekerja, sikap dalam bekerja sama dan kehadiran pada saat bekerja. Hasil ini selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Novika dan Sukma (2020), menyarankan seorang karyawan mempunyai kendali atas pekerjaan yang dilakukan agar dapat meningkatkan kinerjanya dan memberikan pengaruh fleksibilitas dengan control stres dan kinerja yang dilakukan, seorang

karyawan yang terikat dengan pekerjaannya akan lebih mengalami tingkatan stress dibandingkan dengan seorang wiraswasta, hasil ini menunjukkan bahwa ketika memiliki kendala atas pribadi dengan pekerjaannya akan kurang stres, ketika karyawan tidak mudah stres respon fisiologi akan merespon dengan baik.

4.5.4 Pengaruh Kompetensi Digital terhadap Kinerja Layanan dengan pemoderasi Kecerdasan Emosional

Hasil penelitian menggunakan PLS dapat membuktikan kompetensi digital secara langsung ditolak terhadap kinerja layanan karyawan dengan dimoderasi oleh variabel kecerdasan emosional pada KPP Pratama Pare dan Kediri. Dapat nilai *p value* yaitu 0.315 dan diperoleh nilai koefisien regresi dengan nilai -0.072 yang dapat disimpulkan bahwa hipotesis keempat atau kecerdasan emosional tidak memoderasi pengaruh kompetensi digital terhadap kinerja layanan pada Kantor Pajak Pratama Pare dan Kediri.

Mengidentifikasi bahwa kecerdasan emosional dan kompetensi digital dalam kehidupan bisnis tidak dapat dipisahkan satu sama lain dan saling berhubungan, dimana seluruh proses kerja sudah menerapkan digital. Adanya kompetensi digital pada Indonesia yang bergerak di industry 4.0 semua sistem berubah dengan lebih cepat dan efisien serta efektif dapat meningkatkan kinerja, dan dengan berpengaruhnya terhadap kecerdasan emosional seorang karyawan akan lebih mudah untuk dapat mengatur emosi menjadi lebih baik. Maka dari itu setiap karyawan pastinya akan selalu berusaha mengasah kemampuan pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki, kompetensi yang sesuai dengan apa

yang dikerjakan agar dapat beradaptasi dengan perkembangan sistem yang pastinya akan selalu diperbaharui oleh perusahaan. (Gallardo-Echenique *et al.*, 2015)

Bagi beberapa karyawan dari generasi lama, justru akan lebih dibantu karyawan muda ketika mengalami kendala dalam memproses suatu data, dengan begitu juga dari generasi lama akan lebih mudah belajar terkait digital dan menyebabkan semua karyawan lebih mudah beradaptasi dalam pembaharuan sistem yang akan terjadi secara terus menerus. Masing-masing departemen memiliki penerapan sistem yang berbeda-beda sesuai dengan deskripsi pekerjaan karyawan, dengan begitu para karyawan dapat mengasah kemampuannya sesuai dengan perkembangan digital yang akan digunakan pada jobdesk yang mereka kerjakan. Pada kondisi ini, KPP Pratama Pare dan Kediri tidak terlalu menerapkan sistem yang begitu kompleks dan rumit, sehingga karyawan yang bekerja pasti sudah mendapatkan panduan atau pelatihan terkait sistem yang diterapkan kantor tersebut. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Nursehah & Chaerudin (2022), bahwa hal nya kompetensi digital bisa dikatakan semakin tinggi kapabilitas dan kapasitas untuk memahami seseorang secara lebih dalam akan meningkat dan semakin tinggi mempengaruhi keputusannya, dengan begitu akan lebih baik seseorang dalam mengontrol emosinya. Kompetensi digital yang semakin berkembang semakin memberikan kebutuhan yang kita perlukan (pengetahuan, keterampilan, dan perilaku) dalam bekerja, kehidupan dan belajar dalam pengetahuan (Ala-Mutka *et al.*, 2008) begitu pula dengan kecerdasan emosional dimana bisa memahami, mengelola, dan mengungkapkan kemampuan emosional dalam kehidupan dengan manajemen agar berhasil maka diperlukan

kesadaran diri untuk memoderasi kecerdasan emosional, kerjasama dalam tim, dan lebih peduli terhadap diri sendiri dan lingkungan sekitar. Apabila kecerdasan emosional dan kompetensi digital seorang karyawan tinggi, maka kemungkinan besar kinerja yang dilakukan akan optimal. (Malik dan Dave, 2022). Menurut Deshmukh (2016), dari hasil analisis terkait kompetensi digital yang berbeda dari kemampuan kecerdasan emosional seperti, kesadaran emosi, motivasi kerja, pengetahuan dan pengelolaan diri sendiri, pengaruh dari kecerdasan emosional inilah yang akan menghasilkan kinerja mereka, maka dari itu adanya hubungan yang positif antara kompetensi digital dan kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan.

4.5.5 Pengaruh *Work Life Balance* terhadap Kinerja Layanan dengan pemoderasi Kecerdasan Emosional

Hasil penelitian menggunakan PLS dapat membuktikan *work life balance* secara langsung ditolak terhadap kinerja layanan karyawan dengan dimoderasi oleh variabel kecerdasan emosional pada KPP Pratama Pare dan Kediri. Dapat dilihat *p value* yaitu 0.316 dan diperoleh nilai koefisien regresi dengan nilai 0.083 dimana menunjukkan tidak ada pengaruh secara signifikan. Dapat disimpulkan bahwa hipotesis kelima atau kecerdasan emosional tidak memoderasi pengaruh *work life balance* terhadap kinerja layanan pada Kantor Pajak Pratama Pare dan Kediri.

Menunjukkan bahwa semakin baik penerapan *work life balance*, maka karyawan akan semakin produktif dan mampu menghadirkan inovasi untuk kinerja yang lebih baik dengan begitu kinerja karyawan akan meningkat. Dapat

disimpulkan juga bahwa laki-laki lebih memiliki kemampuan mengendalikan emosi yang mereka miliki ketika dihadapkan suatu kendala dibandingkan dengan tingkat keemosian seorang wanita, dari kecerdasan emosional yang baik inilah dapat membantu meningkatkan kinerja layanan pada tempat kerja. Kecerdasan emosional ini memainkan peran penting dalam pekerjaan karyawan dan hubungan para karyawan dengan orang lain baik dalam tempat kerja ataupun diluar tempat kerja tersebut. Secara umum dianggap bahwa karyawan dengan kecerdasan emosional yang lebih tinggi akan memiliki kehidupan kerja yang lebih baik, dan mampu mengatasi konsekuensi yang mungkin timbul dari stres sedangkan mereka yang memiliki kecerdasan emosional kurang akan tidak akan mampu mengatasi ketika dihadapkan situasi tersebut.

Seperti yang ada pada penelitian yang dilakukan oleh Setiawan & Rhian (2022), seseorang karyawan yang dapat membagi waktu dengan baik antara kehidupan dan pekerjaan maka akan meningkatkan kualitas dalam dirinya dalam memberikan layanan dan akan lebih produktif dalam meningkatkan kualitas diri. Temuan penelitian ini menguatkan hasil dari penelitian yang telah dilaksanakan oleh Faisal (2022) yang menunjukkan bahwa nilai *work life balance* yang lebih besar dikaitkan dengan tingkat kinerja karyawan yang lebih tinggi. Kinerja karyawan dapat meningkat ketika karyawan senang dapat mempunyai kegiatan diluar pekerjaan. Jadi bisa disimpulkan kecerdasan emosional merupakan salah satu faktor pendorong dalam mencapai keseimbangan kehidupan seorang karyawan, dengan dimilikinya kecerdasan emosional yang lebih baik maka akan menyeimbangkan kehidupan kerja dan diluar pekerjaan karyawan. (Dynaeira *et al.*,

2022). Shylaja & Prasad (2017) yang menyatakan bahwa kecerdasan emosional terhadap work life balance berpengaruh positif dan signifikan, bahwa semakin tinggi

kecerdasan emosional seseorang, maka semakin tinggi kecerdasan emosional suatu individu. semakin besar kesempatan untuk mencapai keseimbangan antara individu kehidupan profesional dan pribadi (Work-Life Balance). Beberapa dekade terakhir jenis pekerjaan memberikan tuntutan yang tinggi baik dalam jam kerja atau tugas yg diberikan, maka dari itu organisasi harus lebih peduli terhadap pentingnya *work life balance* secara konsisten agar produktivitas dan kinerja dapat meningkatkan kualitas hidup seorang karyawan lebih baik, oleh karena itu *work life balance* penting bagi seorang karyawan dalam melaksanakan tanggung jawab pada tuntutan pekerjaan untuk memenuhi tanggung jawabnya, karyawan akan mengalami penurunan produktivitas jika hanya terpaku pada salah satu pekerjaan yang dilakukan. (Ratri & Hadian, 2022).

4.5.6 Pengaruh Stres Kerja terhadap Kinerja Layanan dengan pemoderasi Kecerdasan Emosional

Hasil penelitian menggunakan PLS dapat membuktikan stres kerja berpengaruh positif terhadap kinerja layanan karyawan dengan dimoderasi oleh variabel kecerdasan emosional pada KPP Pratama Pare dan Kediri. Dapat dilihat *p value* yaitu 0.030 dan diperoleh nilai koefisien regresi dengan nilai 0.109 dimana menunjukkan terdapat pengaruh yang positif dan signifikan. Dapat disimpulkan bahwa hipotesis keenam atau kecerdasan emosional dapat memoderasi pengaruh stres kerja terhadap kinerja layanan pada Kantor Pajak Pratama Pare dan Kediri.

Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pare dan Kediri karyawan akan mengalami stres pada saat mereka bekerja karena sering terjadinya komunikasi yang kurang baik antar karyawan dalam memberikan arahan atau perintah terkait hal yang akan dikerjakan, dan karyawan merasakan beban kerja yang pada suatu waktu akan mengalami overload dan mereka tidak mampu untuk memajemen situasi tersebut, selain itu juga stres kerja yang dialami oleh karyawan ketika mereka mendapati masalah diluar dari pekerjaan pribadi mereka, seperti permasalahan pada keluarga masing masing, dan masalah yang ada pada pribadi mereka sendiri, kendala seperti ini lah akan berdampak besar pada kinerja karyawan yang akan menurunkan hasil yang mereka kerjakan. Maka dari itu, diperlukannya kecerdasan emosional dari masing masing karyawan KPP Pratama Pare dan Kediri maka akan dapat mengurangi dampak dari stres kerja yang dialami oleh karyawan, semakin baik seorang karyawan dalam mengelola permasalahan yang terjadi akan lebih dapat berfokus terhadap pekerjaan yang mereka kerjakan dan akan mengurangi tingkat resiko dalam bekerja yang akan dihadapinya, dengan seorang karyawan memiliki tujuan untuk bekerja dan dapat mengtasi permasalahan yang mereka hadapi, maka dapat dengan puas mengerjakan apa yang sedang mereka kerjakan dengan hasil yang maksimal.

Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Setiawan dan Rhian (2022), nilai-nilai yang terkandung dalam stres kerja dapat berdampak nyata terhadap kinerja layanan, karena terbukti mampu memengaruhi kualitas kerja yang akan dicapai oleh karyawan. Stres kerja merupakan tantangan besar bagi mental dan fisik seseorang pada organisasi, dan mengakibatkan ketidakseimbangan antara

permintaan pekerjaan dan kemampuan seorang pekerja, selain itu stres kerja juga berarti bahwa pekerja merasa hasil yang tidak diinginkan terjadi pada organisasi dan menyebabkan seseorang tidak nyaman dan merasa terancam pada lingkungan kerja mereka. (Hata & Nurul, 2022). Seorang individu yang mempunyai kemampuan dalam mengekspresikan emosi yang jelas secara signifikan lebih memberikan kontribusi untuk keberhasilan individu, emosi tidak hanya memengaruhi cara seseorang dalam berpikir tetapi juga bentuk dari penilaian dalam mendapatkan informasi, dengan karyawan yang mempunyai kecerdasan emosional yang lebih tinggi akan lebih mudah menemukan solusi terhadap kendalanya pribadi. (Gong & Yayu, 2019). Dengan sistem pekerjaan yang lebih baik, ketidakpuasan dalam bekerja, kurangnya motivasi, ketidakhadiran dan penurunan produktivitas dapat dicegah. Tujuan inilah yang dicapai melalui stres yang termanajemen dengan baik. Ketika seseorang mengalami stres ditempat kerja akan lebih menurunkan kecerdasan emosional dan menyebabkan seseorang tidak memahami lingkungan pekerjaan tersebut, maka dari itu penting untuk perusahaan berkomitmen mengurangi dampak stres agar mampu meningkatkan kecerdasan emosional karyawan (Ajayi, 2020). Penelitian tersebut tidak sejalan dengan Nonik *et al.*, (2019) menunjukkan bahwa stres kerja secara negatif dan tidak berpengaruh signifikan pada kecerdasan emosional yang artinya semakin tinggi tingkat stres akan menurunkan kecerdasan emosional.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil-hasil penelitian yang telah diuraikan pada bab-bab sebelumnya, peneliti mengambil beberapa kesimpulan, yaitu:

1. Kompetensi digital tidak berpengaruh terhadap kinerja layanan. Hal tersebut menyatakan bahwa kompetensi digital dilandasi oleh keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut, dan semakin berkembangnya digital karyawan diwajibkan untuk bisa beradaptasi dengan perkembangan yang ada.
2. *Work Life Balance* berpengaruh positif terhadap kinerja layanan. Dengan adanya hubungan antara work life balance dengan kinerja layanan karyawan merasakan tingkat work life balance yang sangat tinggi.
3. *Stres Kerja* berpengaruh positif terhadap kinerja layanan. Hal tersebut menyatakan bahwa jam kerja yang tidak standard dan panjang beresiko besar terjadi stres kerja pada karyawan.
4. Kecerdasan Emosional tidak memoderasi hubungan antara kompetensi digital dan kinerja layanan. Hal ini berdasarkan kecerdasan emosional dan kompetensi digital dalam kehidupan bisnis tidak dapat dipisahkan satu sama lain dan saling berhubungan, dimana seluruh proses kerja sudah menerapkan digital.
5. Kecerdasan Emosional tidak memoderasi hubungan antara *work life balance* dan kinerja layanan. Hal ini berdasarkan kecerdasan emosional dan

kompetensi digital dalam kehidupan bisnis tidak dapat dipisahkan satu sama lain dan saling berhubungan, dimana seluruh proses kerja sudah menerapkan digital.

6. Kecerdasan Emosional memoderasi hubungan antara stres kerja dan kinerja layanan. Hal ini berdasarkan stres kerja yang cukup tinggi karena sering terjadinya komunikasi yang kurang baik sesama karyawan, beban kerja yang mungkin pada suatu waktu overload dan permasalahan pribadi karyawan seperti cekcok rumah tangga dan anak sakit sehingga hal tersebut akan berimbas pada kinerja karyawan

5.2 Manfaat dan Implikasi Penelitian

1. Kontribusi Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya literatur mengenai kinerja layanan pada Kantor Pajak Pratama Pare dan Kediri dengan menggunakan variabel kompetensi digital, *work life balance* dan stres kerja.

2. Kontribusi Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi implikasi manajerial kantor pajak. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa kompetensi digital tidak berpengaruh terhadap kinerja layanan, *work life balance* berpengaruh positif terhadap kinerja layanan, stres kerja berpengaruh positif terhadap kinerja layanan, kemudian kecerdasan emosional tidak memoderasi pengaruh kompetensi digital terhadap kinerja layanan, kecerdasan emosional memoderasi pengaruh *work life balance* terhadap kinerja

layanan, kecerdasan emosional memoderasi pengaruh stres kerja terhadap kinerja layanan.

5.3 Keterbatasan Penelitian dan Rekomendasi Penelitian Selanjutnya

1. Penelitian ini menggunakan objek penelitian karyawan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pare dan Kediri sehingga hanya mendapatkan gambaran objek penelitian yaitu Kinerja Layanan. Penelitian selanjutnya diharapkan menggunakan dan membandingkan berbagai jenis variabel lainnya yang dapat mempengaruhi kinerja layanan.
2. Penelitian ini hanya menggunakan Uji Moderasi menggunakan PLS, sehingga tidak dapat melihat kemampuan variabel moderasi dalam memperkuat atau memperlemah hubungan variabel independent dengan dependen.

5.3 Saran

Berdasarkan hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa variabel kompetensi digital, *work life balance*, stres kerja dan kecerdasan emosional menunjukkan rata-rata indikator “setuju” sehingga, saran penulis untuk karyawan KPP Pratama Pare dan Kediri harus mempertahankan nilai-nilai yang terdapat pada masing-masing variabel tersebut seperti pada variabel kompetensi digital harus mempertahankan kinerja layana, hal ini mampu mencerminkan diri seorang karyawan dalam beradaptasi dengan perkembangan digital. Lalu, KPP Pratama Pare dan Kediri juga harus mempertahankan nilai *work life balance* karena mampu memberikan nilai yang sangat baik bagi individu yang menganggap bahwa dirinya dapat

memanajemen waktu dengan baik terkait pekerjaan dan kehidupan pribadi ataupun keluarganya. Kemudian, karyawan harus mempertahankan kecerdasan emosional yang mana nilai tersebut mampu mencerminkan bagaimana seseorang dalam bersikap dan mengelola emosi pada diri sendiri, apabila kecerdasan emosional selaras dengan kompetensi digital yang dimiliki seseorang mampu membuat karyawan dapat berkembang dan beradaptasi dengan pekerjaannya, dan bisa memanajemen waktu dengan baik dalam pekerjaan dan kesibukan diluar pekerjaan hal tersebut mampu meningkatkan kinerja layanan pada karyawan dengan adanya nilai nilai tersebut.

5.3.1 Bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti yang akan datang dapat mengembangkan model penelitian dengan menambahkan variabel-variabel yang direkomendasikan pada penelitian sebelumnya seperti kompensasi, literasi digital, kepuasan kerja, dan variabel lainnya

DAFTAR PUSTAKA

- Abdelaal, H. M., Elnakeeb, M. E., & Lachine, O. A. (2020). The Relationship between Emotional Intelligence and Workplace Stress among Maternity Nurses. *22(1)*, 786-792.
- Adnan Bataineh, K. (2019). Impact of work-life balance, happiness at work, on employee performance. *International Business Research*, *12(2)*, 99-112.
- Ajayi, D. S. (2020). Effect of Stress on Employee Performance and Job Satisfaction: A Case Study of Nigerian Banking Industry. *7(1)*, 40-51
- Ala-Mutka, K., Punie, Y., & Redecker, C. (2008). Digital Competence for Lifelong Learning. Policy Brief.
- Annamaria F., Rumawas W., Asaloei S. (2018). Pengaruh Work Life Balance terhadap Kepuasan Kerja Karyawan pada Hotel Sintesa Peninsula Manado. *Jurnal Administrasi Bisnis*. *7(2)*. 30-38
- Asturi, L. W., Dwirandra, Astika, I. P., & Wirajaya, I. A. (2022). Moderating Emotional Intelligence and Religiosity on the Effect of Burnout on Turnover Intentions of Tax Consultant Employees in Bali. *Linguistics and Culture Review*, *6(1)*, 480-493.
- Bataineh, K. A. (2019). Impact of Work-Life Balance , Happiness at Work , on Employee Performance. *International Business Research*. *12(2)*, 99.
- Buchko, A. A. (2022). Life Work Balance: Emotional Intelligence As a Crucial Component of Achieving Both Personal Life and Work Performance. *Management Research Review*, *36(7)*. 700-719
- Buulolo, F., Dakhi, P., & Zalogo, E. F. (2021). Pengaruh Stres Kerja terhadap Kinerja Pegawai pada Kantor Camat Aramp Kabupaten Nias Selatan. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Nias Selatan*, *4(2)*, 191-202.

- Cahyarini, B. R., & Samsara, L. (2021). The Challenges of Digital Competency Implementation Towards World Class Bureaucracy. *Jurnal Borneo Administrator*, 17(2), 259-274.
- Chandra, V. (2012). Work–life balance: eastern and western perspectives. *The International Journal of Human Resource Management*, 23(5), 1040-1056.
- Chhabra, B., & Mohanty, R. (2013). Effect of emotional intelligence on work stress – a study of Indian managers. *Int. J. Indian Culture and Business Management*, 6(3), 300-313.
- Danuri, M. (2019). Perkembangan dan Transformasi Teknologi Digital. *Infokam Manajemen Informatika*. 2(15). 116-123.
- Deshmukh, G. K. (2016). Mapping Relationship between Employee Performance and Emotional Intelligence: A Study. *Pacific Business Review International*, 8(9), 11-15.
- Egenius, S., Triatmanto, B., & Natsir, M. (2020). The Effect of Job Satisfaction on Employee Performance Through Loyalty at Credit Union (CU) Corporation of East Kutai District, East Kalimantan. *International Journal of Multicultural and Multireligious Understanding*, 7(10), 480-489.
- Erawati, K. N., Sitiari, N. W., & Indiani, N. P. (2019). The Effect of Stress and Working Environment on Employee Performance through Motivation Mediation: A Case Study on International Restaurant in Badung Bali. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Jagaditha*, 6(1), 22-30.
- Gallardo-Echenique, E. E., de Oliveira, J. M., Marqués-Molias, L., Esteve-Mon, F., Wang, Y., Baker, R. J. M. J. o. O. L., & Teaching. (2015). Digital competence in the knowledge society. 11(1).
- Gong, Z., Cen, Y., & Wang, Y. (2019). The Influence of Emotional Intelligence on Job Burnout and Job Performance: Mediatin Effect of Psychological Capital. *Original research frontiers in psychology*, 10(2707), 1-11.

- Grasiaswaty, N., & Handayani, D. S. (2020). The Role of Work Stress on Individual Work Performances: Study in Civil Servants. *Jurnal Manajemen dan Pemasaran Jasa*, 13(1), 111-126.
- Greenhaus, J. H., Collins, K. M., Shaw, J. D. (2003). The relation between work–family balance and quality of life. *Journal of Vocational Behavior*. 6(3) 510- 31.
- Habibullah dan Apriyani, Iin. (2009). Pengaruh Stres Kerja terhadap Kinerja Pegawai Bagian Pelayanan pada Dinas Kependudukan Kota Bandar Lampung.
- Hatta, A. M., & Abdullah, N. (2020). The Role of Emotional Intelligence in Work Stress and Work Performance. *International Journal Of Academic Research in Business and Social Sciences*, 10(10), 274-291.
- Hikmah, M., & Lukito, H. (2021). Peran Worklife Balance dan Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan dengan Organizational Citizenship Behavior sebagai Variabel Mediasi. *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, 8(1), 64-74.
- Hudson. (2005). The Case for Work-Life Balance. 20:20 Series. E-book The Case for Work / Life Balance: Closing the Gap Between Policy and Practice.
- Hussain, O. E., Ragheb, M. A., & Ghanem, A. N. (2021). The Impact of Emotional Intelligence on Work Stress (Applied Study: Al-Ajami Educational Administration). *Open Access Library Journal*, 8(10), 1-16.
- HUU, P. T. (2022). Impact of Employee Digital Competence on The Relationship Between Digital Autonomy and Innovative Work Behavior: A Systematic Review. *Research Square*, 1-30.
- Indrastuti, S., Tanjung, A. R., Agustin, H., Rosmayani, & Hafni, L. (2020). Employee Performance Factors In Service Quality At Regent's/ City's Investment And One Stop Integrated Services (Dpmpstsp) In Riau

- Province. *International Journal Of Scientific & Technology Research*, 9(3), 1832-1837.
- Jarad, G., & Abbas, M. (2020). Assessment of Digital Competence of Employees and Teaching Staff at The Technical College of Management - Kufa. *Research Gate.*, 12(12), 1027-1043.
- Kim, S., Escribano, P. I., & Heras, M. L. (2016). When Satisfaction With Work Family Balance Pays. *Academy of Management Annual Meeting Proceedings*, 9(11), 178-188.
- Kelliher, C., Richardson, J., & Boiarintseva, G. (2019). All of work? All of life? Reconceptualising work-life balance for the 21st century. *Human Resource Management Journal*, 29(2), 97-112
- Madan, C., & Raja, S. (2019). Emotional Intelligence and Work Life Balance of Employees. *International Journal of Arts, Science and Humanities*, 6(3), 37-43.
- Malik, M. S., & Dave, D. S. (2022). Analyzing Influence of Emotional Intelligence on Performance Management of Banks Employees in the State of Chhattisgarh. *Journal of Positive School Psychology*, 6(2), 1527-1534.
- Manivannan, A. S. R. (2019). The Mediating Effect of Work-Life Balance between Motivation and Job Satisfaction and Its Impact on Emotional Intelligence of Mystery Shopping Professionals. *SEISENSE Journal of Management*, 2(4), 14-34
- Maqableh , M. (2016). The Impact of Emotional Intelligence on Job Performance via the Mediating Role of Job Satisfaction. *International Journal of Business and Management*, 11(2), 69-91.
- Massie, R. N., & Areros, W. A. (2018). Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Kantor Pengelola It Center Manado. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 6(2), 41-49.

- Mayuran, L. (2013). Impact of Emotional Intelligence on Stress Management : Study Of Schools With Banks In Jaffna District. *Global Institute for Research & Education*, 2(6), 67-71.
- Mmakwe., Kido, A., Ojiabo, U. (2018). Work-life Balance And Employee Performance in Nigerian Banks, Port Harcourt. *International Journal of Advanced Academic Research*. 4 (1) 107-119.
- Naz, S., Ahmad, S., & Batool, A. (2021). Emotional Intelligence and Work Life Balance: A Study Of Working Women Teachers In Public Sector Universities. *Humanities & Social Sciences Reviews*, 9(2), 141-149.
- Nguyen, P. T., Yandi, A., & Mahaputra, R. (2020). Factors That Influence Employee Performance: Motivation, Leadership. Environment, Culture Organization, Work Achievement, Competence and Compensation. *Dinasti International Journal Of Digital Business Management*, 1(4), 645-662.
- Noermijati, Sunaryo, & Ratri, I. K. (2019). The Influence of Emotional Intelligence on Employee Performance Mediated by Cooperative Conflict Management Style of Integrating and Compromosing. *Journal of Applied Management*, 17(1), 37-47.
- Noni S., Ode W., Tri R. (2017). Penilaian Kinerja Karyawan dengan Menggunakan Metode Behaviorally Anchor Rating Scale dan Management By Objectives. *International Journal Of Business and Management*. 9(1). 18-32
- Nur, A., & Amar, S. (2019). The Effect of Emotional Intelligence and Work Life Balance on Organizational. *Third International Conference On Economics Education, Economics, Business and Management, Accounting and Entrepreneurship*, 97(1), 607-618.
- Prastiwi, L. E., & Adi, A. N. (2018). Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Dengan Kecerdasan Emosional Sebagai Variabel Moderasi (Studi

- Pada Karyawan Galang Harkat Busana Probolinggo). *Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya*, 7(2), 1-16.
- Praya, M. J., Ghosh, A., Isaac, O., Jesuraj, A. V., & Ameen, A. (2019). The Impact of Emotional Intelligence on Work Life Balance Among Pharmacy Professionals In Malaysia. *International Journal of Management and Human Science*, 3(1), 29-34.
- Prentience, C. (2016). Emotional Labour and Its Consequences: The Moderating Effect of Emotional Intelligence. *Emerald Insight*, 9(1), 187-201.
- Raharjo, A. A. (2014). Analisis Pengaruh Fitur Stres Kerja Pada Kepuasan Kerja dengan Kecerdasan Emosional Sebagai Variabel Pemoderasi. *Riset Manajemen dan Akuntansi*, 5(9), 61-79.
- Rahmadani, S., Moeins, A., & Yulasma. (2020). Kinerja Karyawan Ditinjau dari Kepuasan Kerja, Kecerdasan Emosional dan Stres Kerja. *Jurnal Informatika Ekonomi Bisnis*, 2(1), 7-12.
- Rexhepi, G., & Berisha, B. (2017). The Effects of Emotional Intelligence in Employee Performance. *International Journal of Business and Globalisation*, 18(4), 467.
- S, B., W, O., S.A, L., & H.B, B. (2020). Work Life Balance and The Performance of Academic Staff At The Selected Tertiary Institutions in Kwara State, Nigeria. *JOURNAL OF SOUTHWEST JIAOTONG UNIVERSITY*, 55(6), 1-11.
- Sari, D. L., Storyna, H., Sinaga, R. I., & Gunawan, F. E. (2020). The Relationship Between Job Stress and Employee Performance In Manufacturing Industry in Indonesia. (*Journal of Academic Research and Sciences*, 6(2), 26-38.
- Setiawan, S., & Indradewa, R. (2022). The Effect of Work Stress and Emotional Intelligence With Motivational Mediation Variables on Employee Performance in the Transportation Industry in Jakarta. *American International Journal of Business Management*, 5(2), 89-97.

- Shylaja, P., & Prasad, D. J. (2017). Emotional Intelligence and Work Life Balance. *Journal of Business and Management*, 19(5), 18-21.
- Sidik, R. (2019). Effect of Ability, Work Life Balance, Work Satisfaction on Performance of Employees in BMT Permata Jatim. *Aloha International Journal of Multidisciplinary Advancement*, 1(2), 29-34.
- Sinawi, S. A., Piaw, C. Y., & Idris, A. R. (2015). Factors Influencing the Employees' Service Performance in Ministry of Education in Sultanate of Oman. *Science Direct*, 197(7), 23-30.
- Steinlechner, M., Schumacher, A., Fuchs, B., & Reichsthaler, L. (2021). A Maturity Model To Assess Digital Employee Competencies in Industrial Enterprises. *Sciencedirect*, 104(4), 1185-1190.
- Sugiat, M. A. (2020). Pengembangan Sdm Unggul Berbasis Collaborative Strategic Management. *SULTANIST: Jurnal Manajemen Dan Keuangan*, 8(1), 1–9. <https://doi.org/10.37403/sultanist.v8i1.175>
- Syarif, E., & Apriatna, R. (2018). The Effect of Employee Emotional Intelligence on The Behavior of Customer Service and Employee Performance of Bank Muamalat Tasikmalaya Branch. *Jares*, 3(1), 2.
- Tuwei, R. C. (2017). Effect of Work Life Balance on Service Delivery in Selected County Referral Hospitals in Kenya. *International Journal of Economics, Commerce and Management*, 5(9), 451-466.
- W, A., H, G., M, H., & A, S. (2017). The Effect of Emotional Intelligence on Employee's Job Performance: the Moderating Role of Perceived Organizational Support. *Journal of Accounting and Marketing*, 6(3), 243.
- Wambui, M. L., Cherotich, B. C., Emily, T., & Dave, B. (2017). Effects of Work life Balance on Employees' Performance in Institutions of Higher Learning. A Case Study of Kabarak University. *Kabarak Journal of Research & Innovation*, 4(2), 60-69.

- Weerakkody, & Mendis. (2017). The Impact of Work Life Balance on Employee Performance with Reference to Telecommunication Industry in Sri Lanka: A Mediation Model, *12*(1), 72.
- Weerasinghe, & Dilhara. (2018). Effect of Work Stress on Work Life Balance: Moderating Role of Work-Life Support Organizational Culture in Sri Lanka Customs Department. *Journal of the University of Kelaniya*, *32*(1-2), 46-69.
- Wolor, C. W., Kurnianti, D., Zahra, S. F., & Martono, S. (2020). The Importance of Work Life Balance on Employee Performance Milennial Generation in Indonesia. *Journal of Critical Reviews*, *7*(9), 1103-1108.
- Wulandari, S. S. (2019). Employee commitment and service Performance. *Human Systems Management*, *37*(4), 381-386.
- Yozgat, U., Yurtkoru, S., & Bilginoglu, E. (2013). Job stress and job performance among employees in public sector in Istanbul: examining the moderating role of emotional intelligence. *Science Direct*, *75*(2) 518-524.
- Yusuf, R. Z., Sawitri, D., & Farhan, D. (2021). The Effect of Training on Employee Performance Mediated by Service Quality. *Management and Economics Journal*, *5*(2), 143-152.
- Zhao, Y., Gomez, M. C., Llorento, A. M., & Zhao, L. (2021). Digital Competence in Higher Education: Students Perception and Personal Factors. *Mdpi*, *13*(21), 12184.

LAMPIRAN

SURAT PENGANTAR KUESIONER

Kepada Yth, Bapak/Ibu/Saudara/Saudari

Di tempat

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Perkenalkan, saya R.Anggiwidya Garini merupakan mahasiswa Program Pascasarjana Fakultas Bisnis dan Ekonomi Universitas Islam Indonesia Program Studi Magister Manajemen. Saat in saya sedang melakukan penelitian tentang “Pengaruh Kompetensi Digital, Work Life Balance, Stres Kerja terhadap Kinerja Layanan dengan Pemoderasi Kecerdasan Emosional pada Karyawan Kantor Pajak Pratama Pare dan Kediri”.

Berdasarkan kepentingan tersebut, saya memohon kepada Bapak/Ibu/Saudara/Saudari untuk dapat berpartisipasi dalam mengisi dan menjawab seluruh pertanyaan yang ada dalam kuesioner ini. Saya berharap agar Bapak/Ibu/Saudara/Saudari dapat memberikan jawaban yang sebenar-benarnya demi mendukung hasil penelitian ini. Perlu peneliti sampaikan bahwa data identitas individu dan jawaban yang Bapak/Ibu/Saudara/Saudari berikan akan dijaga kerahasiannya dan hanya akan digunakan untuk kepentingan penelitian.

Atas kesediannya saya ucapkan terimakasih atas bantuan yang diberikan dan penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi kita semua.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Hormat Saya,

R.Anggiwidya Garini

PETUNJUK PENGISIAN KUISIONER

Di bawah ini terdapat sejumlah pertanyaan. Baca dan pahami setiap pernyataan dengan teliti, kemudian berikan jawaban anda dengan memberikan tanda checkmark (✓) pada kolom yang telah tersedia dengan satu pilihan jawaban.

Keterangan pilihan jawaban yang tersedia :

Kategori Skala Likert	Skor
Sangat Tidak Setuju (STS)	1
Tidak Setuju (TS)	2
Netral (N)	3
Setuju (S)	4
Sangat Setuju (SS)	5

Identitas Responden :

Berikan tanda checkmark (✓) pada kotak yang tersedia di setiap pilihan jawaban sesuai dengan pilihan Bapak/Ibu/Saudara/Saudari.

1. Nama Lengkap :

2. Usia :

20-30 Tahun

31-40 Tahun

41-50 Tahun

51-60 Tahun

3. Jenis Kelamin :

- Laki laki
- Perempuan

4. Tingkat Pendidikan :

- SMA
- D1
- D3
- D4
- S1
- S2

5. Lama Bekerja :

- <4 tahun
- 4-8 tahun
- 8-12 tahun
- 12-16 tahun
- >16 tahun

6. Jabatan :

- Kepala Kantor
- Kepala Seksi/Kasuki
- Pemeriksa Pajak
- Penilai Pajak
- Penyuluh Pajak

Account Representative

Pelaksana

Kasi/ KA KP2KP

7. Status :

Kawin

Tidak Kawin

Duda/Janda

PERTANYAAN PENELITIAN

Kompetensi Digital : Kompetensi yang memengaruhi tingkat kepercayaan dan kekritisitas seseorang dalam bekerja, belajar, mengembangkan diri, dan berpartisipasi dalam masyarakat mengenai teknologi, produk, dan layanan digital.						
No	Pertanyaan	STS (1)	TS (2)	N (3)	S (4)	SS (5)
1.	Saya mempunyai pengetahuan yang cukup terhadap bidang pekerjaan yang saya kerjakan.					
2.	Dengan pengetahuan yang saya miliki, saya dapat menyelesaikan pekerjaan dengan baik					
3.	Pekerjaan rutin yang selalu menggunakan komputer yang mudah dioperasikan					
4.	Saya mampu dengan cepat menyelesaikan pekerjaan yang saya kerjakan karena memiliki kemampuan digital.					
5.	Hasil kerja lebih akurat dan berkualitas tinggi dengan penggunaan digital.					
6.	Mempunyai keterampilan sesuai dengan penempatan pekerjaan dan mampu dalam mengerjakan tugas tersebut.					
7.	Mempunyai kemampuan dalam mengidentifikasi masalah yang timbul dalam pekerjaan yang ditangani.					
8.	Mempunyai minat yang tinggi terhadap digital untuk pekerjaan yang dilakukan saat ini dan pengembangan karir kedepannya.					

Work Life Balance : Keseimbangan kerja dan kehidupan dimana seseorang terikat secara seimbang diantara tanggung jawab pekerjaan dan tanggung jawab dalam keluarga atau kehidupan pribadi						
No	Pertanyaan	STS (1)	TS (2)	N (3)	S (4)	SS (5)
1.	Waktu untuk bekerja membatasi kehidupan pribadi saya.					
2.	Saya bekerja secara seimbang dengan kehidupan pribadi					
3.	Waktu kerja saya tersita dengan kehidupan pribadi					
4.	Aktivitas pada kehidupan pribadi memotivasi saya untuk menjalankan pekerjaan					
5.	Suasana pada pekerjaan mendukung aktivitas yang disukai dalam kehidupan pribadi					
6.	Merasa bahagia dengan kehidupan pribadi dan pekerjaan yang dilakukan					
7.	Merasa puas dengan kehidupan pribadi dan pekerjaan yang dijalani					

Stres Kerja : Kondisi yang muncul dari interaksi antara manusia dan pekerjaan serta dikarakteristikan oleh perubahan manusia yang memaksa mereka untuk menyimpang dari fungsi normal mereka.						
No	Pertanyaan	STS (1)	TS (2)	N (3)	S (4)	SS (5)
1.	Saya kurang mendapatkan dukungan sosial dari rekan kerja.					
2.	Saya merasa tertekan dengan banyaknya beban kerja yang harus diselesaikan tepat waktu.					
3.	Saya merasa tidak dapat keadilan dalam pembagian pekerjaan.					
4.	Beban kerja yang berat karena tuntutan pekerjaan yang tinggi.					
5.	Saya merasa bosan dan jenuh pada pekerjaan yang saya lakukan.					
6.	Saya rela menyelesaikan tugas yang banyak walaupun harus lembur sampai malam sekalipun.					
7.	Saya terlibat dalam kegiatan yang saling bertentangan pada pekerjaan.					
8.	Saya susah berkomunikasi dengan rekan kerja.					
9.	Saya mendapatkan kritikan atau teguran dari rekan kerja atau atasan.					
10.	Pekerjaan yang saya lakukan melebihi batas kemampuan yang membuat saya depresi.					

Kinerja Layanan : Kualitas pelayanan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen.						
No	Pertanyaan	STS (1)	TS (2)	N (3)	S (4)	SS (5)
1.	Pekerjaan yang saya lakukan sesuai dengan pengetahuan dan kemampuan yang dimiliki					
2.	Saya tidak dapat dipercaya					
3.	Saya mendapatkan dukungan yang memadai untuk melakukan pekerjaan					
4.	Pelayanan perusahaan dapat diandalkan					
5.	Perusahaan memiliki peralatan dan fasilitas yang memadai.					
6.	Fasilitas perusahaan sesuai dengan jenis pelayanan yang diberikan.					
7.	Saya tidak harus berperilaku sopan.					
8.	Saya tidak harus berpakaian rapi dan menarik.					
9.	Perusahaan menyediakan layanan sesuai dengan yang dijanjikan.					
10.	Perusahaan dapat diandalkan ketika terjadi masalah.					

Kecerdasan Emosional : Kemampuan secara adaptif mengakui emosi, memanifestasikan emosi, mengatur emosi, dan mengatasi emosi.						
No	Pertanyaan	STS (1)	TS (2)	N (3)	S (4)	SS (5)
1.	Saya mempunyai pemahaman yang baik dengan apa yang saya rasakan					
2.	Saya mempunyai pemahaman yang baik dengan apa yang dirasakan orang-orang di lingkungan tempat kerja saya.					
3.	Saya bisa memotivasi diri sendiri.					
4.	Saya dapat mengontrol untuk bisa menangani kesulitan dengan rasional.					
5.	Saya menyesuaikan dengan apa yang saya rasakan sesuai dengan situasi yang terjadi.					
6.	Saya dapat mengelola hati untuk tetap tenang jika ingin marah.					
7.	Saya dapat mengontrol emosi dengan baik.					
8.	Saya berusaha memahami perasaan dan emosi rekan kerja saya yang ada di lingkungan sekitar.					

Frequency Table

Usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	20-30 Tahun	36	22.2	22.2	22.2
	31-40 Tahun	65	40.1	40.1	62.3
	41-50 Tahun	38	23.5	23.5	85.8
	51-60 Tahun	23	14.2	14.2	100.0
	Total	162	100.0	100.0	

Jenis_Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki - Laki	106	65.4	65.4	65.4
	Perempuan	56	34.6	34.6	100.0
	Total	162	100.0	100.0	

Pendidikan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	D1	34	21.0	21.0	21.0
	D3	31	19.1	19.1	40.1
	D4	4	2.5	2.5	42.6
	S1	76	46.9	46.9	89.5
	S2	15	9.3	9.3	98.8
	SMA	2	1.2	1.2	100.0
	Total	162	100.0	100.0	

Lama_Bekerja

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	< 4 tahun	18	11.1	11.1	11.1
	>16 tahun	71	43.8	43.8	54.9
	12-16 tahun	24	14.8	14.8	69.8
	4-8 tahun	29	17.9	17.9	87.7
	8-12 tahun	20	12.3	12.3	100.0
	Total	162	100.0	100.0	

Jabatan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Account Representative	23	14.2	14.2	14.2
	Account Representative (AR)	31	19.1	19.1	33.3
	Kepala Kantor	1	.6	.6	34.0
	Kepala Seksi / Kasuki	9	5.6	5.6	39.5
	Kepala Seksi / Kasuki / KA KP2KP	9	5.6	5.6	45.1
	Pelaksana	69	42.6	42.6	87.7
	Pemeriksa Pajak	13	8.0	8.0	95.7
	Penilai Pajak	1	.6	.6	96.3
	Penyuluh Pajak	6	3.7	3.7	100.0
	Total	162	100.0	100.0	

Status

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Duda/Janda	5	3.1	3.1	3.1
	Kawin	133	82.1	82.1	85.2
	Tidak Kawin	24	14.8	14.8	100.0
	Total	162	100.0	100.0	

