



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 4 Nomor 3 Tahun 2024 Page 11821-11833

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

## Optimasi Kualitas Kerja Melalui Kecerdasan Emosional : Sebuah Pendekatan pada Pengaruh Uraian Pekerjaan Studi pada Bagian Seksi Pengawasan KPP Pratama Jambi Pelayangan

Chandra Wijaya. W<sup>1✉</sup>, Zulfina Adriani<sup>2</sup>, Sigit Indrawijaya<sup>3</sup>

Magister Manajemen, Universitas Jambi

Email: [Chandrawijayaw87@gmail.com](mailto:Chandrawijayaw87@gmail.com)<sup>1✉</sup>

### Abstrak

Penelitian ini dilakukan pada Bagian Seksi Pengawasan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jambi Pelayangan untuk mengetahui pengaruh uraian pekerjaan terhadap kualitas kerja melalui kecerdasan emosional. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan jumlah responden sebanyak 33 pegawai. Kemudian data diolah dengan menggunakan aplikasi Partial Least Square (PLS). Proses pengujian dilakukan dalam tiga tahapan, yaitu outer model, inner model dan pengujian hipotesis. Berdasarkan hasil pengujian diperoleh hasil yaitu 1)terdapat pengaruh positif dan signifikan antara uraian pekerjaan terhadap kualitas kerja dengan nilai signifikan sebesar 0,010, 2)terdapat pengaruh positif dan signifikan antara uraian pekerjaan terhadap kecerdasan emosional dengan nilai signifikan sebesar 0,000, 3)terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kecerdasan emosional terhadap kualitas kerja dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 dan 4)terdapat pengaruh uraian pekerjaan terhadap kualitas kerja melalui kecerdasan emosional dengan nilai signifikan sebesar 0,000 serta seluruh hipotesis diterima. Dapat disimpulkan bahwa uraian pekerjaan yang jelas mampu membantu pegawai dalam mengelola kecerdasan emosionalnya sehingga pegawai dapat meningkatkan kualitas kerjanya.

Kata Kunci: *Uraian Pekerjaan, Kualitas Kerja, Kecerdasan Emosional*

## Abstract

This research was conducted at the Supervision Section of the Jambi Pelayangan Primary Tax Service Office to determine the effect of job descriptions on work quality through emotional intelligence. This research is a quantitative study with 33 employees as respondents. Then the data is processed using the Partial Least Square (PLS) application. The testing process is carried out in three stages, namely outer model, inner model and hypothesis testing. Based on the test results obtained, namely 1) there is a positive and significant influence between job descriptions on work quality with a significant value of 0.010, 2) there is a positive and significant influence between job descriptions on emotional intelligence with a significant value of 0.000, 3) there is a positive and significant influence between emotional intelligence on work quality with a significance value of 0.000 and 4) there is an influence of job descriptions on work quality through emotional intelligence with a significant value of 0.000 and all hypotheses are accepted. It can be concluded that clear job descriptions are able to assist employees in managing their emotional intelligence so that employees can improve their work quality. Keyword: *Job Description, Work Quality, Emotional Intelligence.*

## PENDAHULUAN

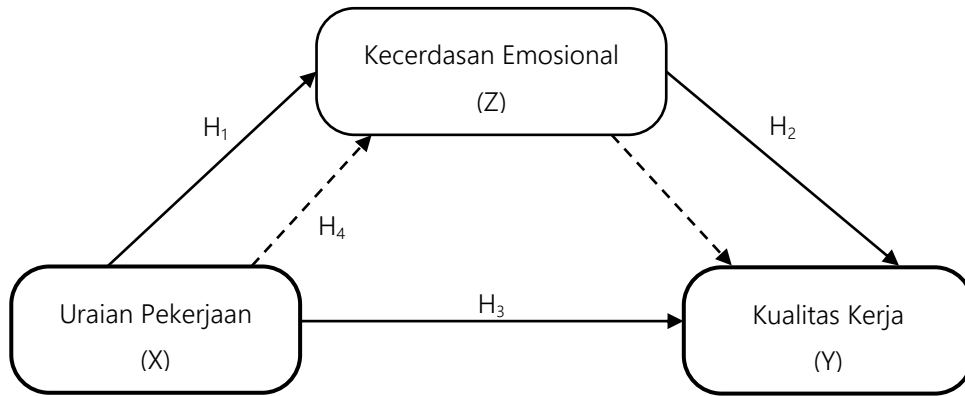
Kualitas kerja merupakan aspek penting dalam mencapai kinerja yang baik dan kepuasan kerja (Panigrahi & Al-Nashash, 2019). Hal ini dilakukan dengan harapan agar organisasi dapat terus berkembang dan memberikan manfaat yang maksimal bagi anggota organisasi. Kualitas kerja berkaitan dengan kemampuan seorang karyawan untuk bekerja secara teliti dan efisien menjalankan uraian pekerjaannya dengan penuh tanggung jawab. Untuk meningkatkan kualitas kerja pegawai, organisasi perlu membuat uraian pekerjaan yang jelas. Uraian pekerjaan merupakan panduan yang menjelaskan tugas, kewajiban, fungsi dan tanggung jawab suatu pekerjaan (Beáta Sz. G. Pató, 2017). Uraian pekerjaan menjelaskan siapa yang mengerjakan suatu pekerjaan tertentu, bagaimana pekerjaan tersebut harus dikerjakan, berapa lama suatu pekerjaan dikerjakan serta tujuan pekerjaan yang berhubungan dengan misi dan tujuan organisasi (Wayne Mondy & Martocchio, 2016). Uraian pekerjaan yang baik tidak hanya berfokus pada keterampilan teknis, tetapi juga memperhatikan kecerdasan emosional sebagai bagian yang tidak bisa diabaikan (Gandung & Suwanto, 2022). Karyawan yang memiliki kemampuan memahami, mengelola serta dapat berkomunikasi secara efektif dengan emosinya sendiri maupun orang lain, akan cenderung mampu beradaptasi dengan lingkungan kerja.

Berdasarkan penelitian awal (pra-research) terkait uraian pekerjaan, kualitas kerja dan kecerdasan emosional yang terjadi pada bagian Seksi Pengawasan KPP Pratama Jambi Pelayangan, maka didapatkan fakta-fakta sebagai berikut : 1) Banyak pekerjaan tambahan yang tidak tercantum dalam uraian pekerjaan yang menyebabkan peningkatan beban kerja

dan tanggung jawab, yang memerlukan manajemen waktu yang lebih efisien untuk menyelesaikan tugas utama, 2) Pegawai dituntut memiliki kecerdasan emosional untuk membantu mengendalikan stres yang mungkin timbul dari pekerjaan yang cukup rumit serta memerlukan waktu yang sangat singkat, 3) Banyaknya pekerjaan tambahan yang tidak tertulis dalam uraian pekerjaan yang mengakibatkan bertambahnya beban kerja dengan tingkat stres yang tinggi, seorang pegawai di kantor pajak dituntut untuk memberikan kualitas kerja yang baik.

Banyak penelitian telah dilaksanakan guna mengidentifikasi faktor-faktor yang berdampak pada kualitas kerja para karyawan. Peneliti menyoroti beberapa penelitian utama yang dijadikan acuan seperti ungkapan dari Marija Davcheva (2020) yang mengungkapkan faktor-faktor yang membuat kualitas kerja karyawan meningkat yaitu status karyawan dan tingkat pendidikan. Berbeda dengan penelitian Marija Davcheva, Jonathan Horowitz (2016) mengungkapkan bahwa organisasi harus memperhatikan strategi untuk mengelola karyawan agar meningkatkan kualitas kerjanya dengan baik, penelitian Jonathan Horowitz mengungkapkan bahwa terdapat beberapa faktor lain yang juga berperan dalam meningkatkan kualitas kerja, antara lain kompensasi kerja, keamanan kerja, dan kondisi kerja. Kemudian, menurut Felix R. FitzRoy dan Michael A. Nolan (2022) mengungkapkan kualitas kerja dapat dipengaruhi oleh partisipasi karyawan.

Berdasarkan perumusan masalah yang telah diuraikan sebelumnya, tujuan dari penelitian ini yaitu 1) Menganalisis pengaruh uraian pekerjaan terhadap kualitas kerja pada bagian seksi pengawasan di KPP Pratama Jambi Pelayangan, 2) Menganalisis pengaruh uraian pekerjaan terhadap kecerdasan emosional pada bagian seksi pengawasan di KPP Pratama Jambi Pelayangan, 3) Menganalisis pengaruh kecerdasan emosional terhadap kualitas kerja pada bagian seksi pengawasan di KPP Pratama Jambi Pelayangan, 4) Menganalisis pengaruh uraian pekerjaan terhadap kualitas kerja pada bagian seksi pengawasan di KPP Pratama Jambi Pelayangan, melalui kecerdasan emosional. Kerangka pemikiran dalam penelitian ini tergambar pada gambar 1 berikut:



Gambar 1. Kerangka Pemikiran

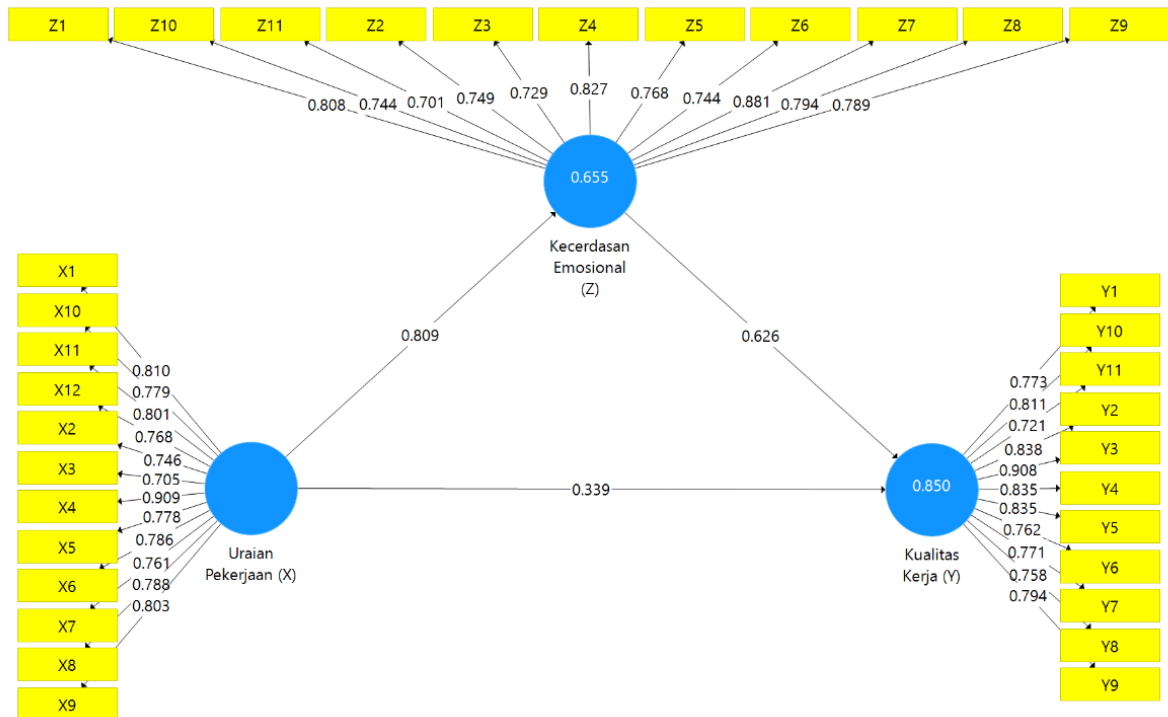
## METODE PENELITIAN

Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif asosiatif yaitu penelitian yang menggambarkan adanya korelasi antar dua variabel atau lebih (Sugiyono dan Setiawami, 2022). Penelitian ini bertujuan guna menggambarkan sejauh apa pengaruh dari variabel yang akan diinvestigasi yaitu uraian pekerjaan, kualitas kerja dan kecerdasan emosional. Populasi dari penelitian ini yaitu seluruh Aparatur Sipil Negara di KPP Pratama Jambi Pelayangan khususnya bagian seksi pengawasan sebanyak 33 orang pegawai. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini dianalisa dengan memakai cara *Nonprobability Sampling* dengan sampling jenuh di mana seluruh populasi diambil sebagai sampel. Dalam penelitian ini, data dikumpulkan melalui penggunaan metode skala atau kuesioner. Ada tiga macam skala atau kuesioner yang akan digunakan, yaitu skala kualitas kerja, skala kecerdasan emosional dan skala uraian pekerjaan. Setelah mendapatkan data kuesioner dari responden, proses selanjutnya dalam penelitian yaitu menganalisa data untuk menguji data yang telah didapatkan dari kuesioner. Proses analisis data melibatkan beberapa tahapan, antara lain pengelompokan data, tabulasi data, serta penyajian data untuk setiap variabel yang sedang diteliti. Dalam melakukan analisis data, peneliti menggunakan metode kualitatif dan kuantitatif, serta melibatkan beberapa teknik seperti uji kualitas data, persamaan *Partial Least Square* (PLS), koefisien determinasi, uji parsial, dan uji simultan. Penelitian ini memakai data kuantitatif yang bertujuan dalam mengevaluasi secara langsung pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen melalui variabel mediasi dengan menggunakan Structural Equation Model (SEM) sebagai alat analisisnya dibantu aplikasi SmartPLS 3.0.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil

Dalam penelitian ini variabel uraian pekerjaan (x) memiliki 4 dimensi dengan masing-



masing dimensi memiliki 3 indikator yaitu wewenang (mengambil keputusan, mendelegasikan tugas, mengelola sumber daya), tanggung jawab (hasil kerja, komitmen dan loyalitas, kejujuran dan integritas), kondisi kerja (lokasi kerja, jam kerja, kondisi fisik tempat kerja) dan standar hasil (mengevaluasi kinerja, meningkatkan kinerja, memotivasi pegawai). Sementara itu, variabel kualitas kerja (y) memiliki 4 dimensi dengan masing-masing dimensi memiliki 2-3 indikator yaitu ketepatan (kehadiran, penyelesaian pekerjaan, manajemen waktu), ketelitian (minimnya kesalahan, perhatian terhadap detail, akurasi), keterampilan (mampu menggunakan teknologi, mampu berkomunikasi, mampu beradaptasi) dan produktivitas (konsistensi, kepuasan stakeholder). Disisi lain, variabel kecerdasan emosional (z) memiliki 4 dimensi dengan masing-masing dimensi memiliki 2-3 indikator yaitu kesadaran diri (kesadaran emosi, penilaian diri, percaya diri), kesadaran sosial (empati, kesadaran organisasi, orientasi pelayanan), manajemen diri (pengendalian diri, orientasi pada prestasi, pandangan positif) dan manajemen hubungan (manajemen konflik, kerja sama tim).

Hasil evaluasi model pengukuran (*outer model*)

Hasil evaluasi model pengukuran (*outer model*) dengan menggunakan aplikasi SmartPLS terlihat model seperti berikut:

Gambar 2. Model Pengujian Indikator *Outer Loading*

Berdasarkan gambar 2, terlihat bahwa seluruh indikator memiliki nilai diatas 0,7. Hal ini menunjukkan bahwa seluruh indikator yang digunakan valid dan mampu merefleksikan dari masing-masing variabel yang digunakan dalam penelitian ini.

Berikut ini adalah hasil olahan data dengan menggunakan aplikasi SmartPLS:

Tabel 1. *Outer Loading*

	Kecerdasan Emosional (Z)	Kualitas Kerja (Y)	Uraian Pekerjaan (X)
X1			0.810
X10			0.779
X11			0.801
X12			0.768
X2			0.746
X3			0.705
X4			0.909
X5			0.778
X6			0.786
X7			0.761
X8			0.788
X9			0.803
Y1		0.773	
Y10		0.811	
Y11		0.721	
Y2		0.838	
Y3		0.908	
Y4		0.835	
Y5		0.835	
Y6		0.762	
Y7		0.771	
Y8		0.758	
Y9		0.794	
Z1	0.808		
Z10	0.744		
Z11	0.701		
Z2	0.749		
Z3	0.729		
Z4	0.827		
Z5	0.768		
Z6	0.744		
Z7	0.881		
Z8	0.794		

Z9	0.789		
----	-------	--	--

Sumber: Output PLS, 2024

Berdasarkan Tabel 1, terlihat bahwa seluruh indikator telah memiliki nilai outer loading di atas 0,7. Hal ini menunjukkan bahwa indikator yang digunakan valid dan mampu merefleksikan dari masing-masing variabel yang digunakan dalam penelitian ini.

Penilaian selanjutnya adalah penilaian *Convergent Validity* menggunakan *Average Variance Extracted (AVE)* dan *Composite Reliability*. Untuk validitas konvergen, indikator dari setiap variabel laten harus memiliki korelasi yang tinggi dengan variabel laten tersebut. Aturan praktis dari validitas konvergen dilihat dari *Average Variance Extracted (AVE) > 0,5* dan *Composite Reliability > 0,7*. Berikut adalah hasil uji validitas konvergen yang dilakukan:

Tabel 2. *Composite Reliability* dan *AVE*

	Composite Reliability	Average Variance Extracted (AVE)
Kecerdasan Emosional (Z)	0.944	0.604
Kualitas Kerja (Y)	0.952	0.643
Uraian Pekerjaan (X)	0.951	0.620

Sumber: Output PLS, 2024

Berdasarkan Tabel 2, terlihat bahwa nilai *Composite Reliability* seluruh variabel memiliki nilai > 0,7 dan nilai *Average Variance Extracted (AVE) > 0,5*. Dapat disimpulkan bahwa masing-masing variabel telah reliabel dan valid.

Hasil evaluasi model struktural (*inner model*)

Hasil evaluasi model struktural (*inner model*) dengan menggunakan aplikasi SmartPLS terlihat model seperti berikut:

Tabel 3. *Determinant Koefisien*

	<i>R Square</i>	<i>Adjusted R Square</i>
Kecerdasan Emosional (Z)	0.655	0.644
Kualitas Kerja (Y)	0.850	0.840

Sumber: Output PLS, 2024

Dari hasil uji determinant koefisien pada tabel 3, ditemukan bahwa nilai Adjusted R-Square dari variabel kecerdasan emosional adalah 0,644. Hal ini menunjukkan bahwa kemampuan variabel uraian pekerjaan memiliki pengaruh sebesar 0,644 terhadap variabel kecerdasan emosional termasuk dalam kategori kuat. Berdasarkan Rule of Thumb, jika nilai Adjusted R-Square berada dalam rentang 0 - 0,3, maka termasuk dalam kategori lemah. Jika nilai berada dalam rentang 0,31 - 0,50, maka termasuk dalam kategori moderat. Jika nilai berada dalam rentang 0,51-0,90, maka termasuk dalam kategori kuat. Kemudian jika nilai >0,90 maka termasuk dalam kategori sangat kuat (Ghozali & Hengky, 2015). Selain itu, nilai Adjusted R-Square dari variabel kualitas kerja adalah 0,840, yang menunjukkan bahwa

kemampuan variabel uraian pekerjaan memiliki pengaruh kuat terhadap variabel kualitas kerja melalui variabel kecerdasan emosional.

Hasil pengujian hipotesis

Pengujian hipotesis untuk menentukan pengaruh langsung dan tidak langsung antara variabel satu dengan variabel lainnya. Hal ini dapat dilakukan dengan menggunakan metode *bootstrapping*, di mana kita menghitung koefisien jalur dari setiap hipotesis dan melihat nilai T-statistiknya. Dengan demikian, kita dapat mengetahui sejauh mana pengaruh variabel satu terhadap variabel lainnya berdasarkan hipotesis yang telah ditentukan sebelumnya.

Analisis pengaruh langsung dilakukan untuk menguji hipotesis dengan melihat nilai T-Statistik pada hasil pengujian *direct effect*, guna menentukan pengaruh suatu variabel yang mempengaruhi variabel yang dipengaruhi, seperti yang terlihat pada tabel 4 sebagai berikut :

Tabel 4. *Direct Effect*

	Original Sampel (O)	Sampel Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistik (  O/STDEV  )	P Values
Kecerdasan Emosional (Z) -> Kualitas Kerja (Y)	0.626	0.643	0.121	5.179	0.000
Uraian Pekerjaan (X) -> Kecerdasan Emosional (Z)	0.809	0.827	0.054	14.854	0.000
Uraian Pekerjaan (X) -> Kualitas Kerja (Y)	0.339	0.323	0.130	2.598	0.010

Sumber: Output PLS, 2024

Berdasarkan tabel 4, hasil penilaian direct effect menunjukkan hasil pengujian hipotesis melalui T-Statistik dan P values dengan penjelasan sebagai berikut :

1. Pengaruh uraian pekerjaan terhadap kecerdasan emosional  
Nilai T-Statistik sebesar 14,854 yang lebih besar dari statistik  $t > 1,96$ . Selain itu, nilai P Values sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05 sehingga hipotesis  $H_1$  diterima. Hal ini menunjukkan bahwa uraian pekerjaan berpengaruh signifikan terhadap kecerdasan emosional.
2. Pengaruh kecerdasan emosional terhadap kualitas kerja  
Nilai T-Statistik sebesar 5,179 yang lebih besar dari statistik  $t > 1,96$ . Selain itu, nilai P Values sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05 sehingga hipotesis  $H_2$  diterima. Hal ini menunjukkan bahwa kecerdasan emosional secara signifikan memengaruhi kualitas kerja.
3. Pengaruh uraian pekerjaan terhadap kualitas kerja  
Nilai T-Statistik sebesar 2.598 yang lebih besar dari statistik  $t > 1,96$ . Selain itu, nilai P Values sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05 sehingga hipotesis  $H_3$  diterima. Hasil ini menjelaskan bahwa uraian pekerjaan berpengaruh signifikan terhadap kualitas kerja.

Analisis pengaruh tidak langsung untuk menguji pengaruh tidak langsung dari variabel yang berperan sebagai mediasi terhadap hipotesis yang sedang diuji. Metode yang digunakan adalah penilaian *indirect effect*, yang hasilnya terlihat pada tabel 5 sebagai berikut :

Tabel 5. *Indirect Effect*

	Original Sampel (O)	Sampel Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistik ( O/STDEV )	P Value
Uraian Pekerjaan (X) -> Kecerdasan Emosional (Z) -> Kualitas Kerja (Y)	0.50	0.53	0.10	4.72	0.000

Sumber: Output PLS, 2024

Berdasarkan tabel 5, pengaruh uraian pekerjaan terhadap kualitas kerja melalui kecerdasan emosional terlihat dari hasil pengujian T-Statistik sebesar 4,727 nilai ini lebih besar dari statistik  $t > 1,96$ . Selanjutnya nilai P Values menunjukkan nilai sebesar 0,000 nilai ini lebih kecil dari 0,05 sehingga hipotesis  $H_4$  diterima. Hasil ini menjelaskan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara uraian pekerjaan dan kualitas kerja melalui kecerdasan emosional. Ketika uraian pekerjaan diberikan dengan jelas, seorang pegawai akan mampu menjalankan tugasnya dengan tanggung jawab penuh dan mengelola kecerdasan emosionalnya dengan baik, sehingga dapat meningkatkan kualitas kerjanya.

#### Pembahasan

##### Pengaruh uraian pekerjaan terhadap kecerdasan emosional

Berdasarkan hasil pengujian yang dilakukan, terungkap bahwa uraian pekerjaan memiliki pengaruh terhadap kecerdasan emosional sehingga hipotesis  $H_1$  diterima. Temuan ini menunjukkan bahwa uraian pekerjaan yang baik dapat meningkatkan tingkat kesadaran diri dan membantu pegawai di bagian seksi pengawasan KPP Pratama Jambi Pelayanan dalam mengelola emosi mereka dengan lebih efektif. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Hong-li Zhang et al (2023) yang menyatakan bahwa apabila terdapat tugas tambahan yang tidak tercantum dalam uraian pekerjaan dapat menyebabkan peningkatan beban kerja (Maharani & Budianto, 2019) dan tingkat stres dalam bekerja (Lukito & Alriani, 2018).

##### Pengaruh kecerdasan emosional terhadap kualitas kerja

Berdasarkan hasil pengujian yang dilakukan, terungkap bahwa uraian pekerjaan memiliki pengaruh terhadap kualitas kerja sehingga hipotesis  $H_2$  diterima. Temuan ini menunjukkan bahwa pegawai yang bekerja di bagian seksi pengawasan KPP Pratama Jambi Pelayanan, dengan memiliki kecerdasan emosional yang baik, mampu mengelola stres dengan lebih baik dan meningkatkan kinerjanya secara maksimal. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Aditya Yuda Pratama dan Titin Suhaeni (2018)

yang menyatakan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Dengan memiliki kecerdasan emosional yang baik, dapat membantu seorang pegawai dalam memanfaatkan emosi positifnya dan mengurangi dampak negatif dari emosi negatif (Mulyasari, 2019). Hal ini akan membantu pegawai dalam menjadi mood kerja yang baik dan positif sehingga dapat meningkatkan kualitas kerjanya (Pradhan & Jena, 2018).

Pengaruh uraian pekerjaan terhadap kualitas kerja

Berdasarkan hasil pengujian yang dilakukan, terungkap bahwa uraian pekerjaan memiliki pengaruh terhadap kualitas kerja sehingga hipotesis H<sub>3</sub> diterima. Hal ini menunjukkan bahwa uraian pekerjaan yang jelas merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kualitas kerja pegawai. Dengan uraian pekerjaan yang baik, pegawai dapat bekerja dengan lebih efektif, efisien, dan termotivasi, sehingga menghasilkan kinerja yang optimal dan pelayanan yang berkualitas kepada wajib pajak. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Carliner (2015), dimana dengan memiliki pemahaman yang jelas akan uraian pekerjaan, dapat membantu pegawai memahami level dari tanggung jawab dan kewajiban yang diberikan. Hal ini dapat membantu pegawai untuk memfokuskan diri pada tugas yang penting dan meningkatkan efisiensi kerja (Putri & Gaol, 2021). Selain itu, uraian pekerjaan yang jelas dapat membantu pegawai memahami harapan dan tujuan dari organisasi, sehingga dapat membantu mereka mempertahankan motivasi dan komitmen terhadap pekerjaan (Gebrehiwot, 2022).

Pengaruh uraian pekerjaan terhadap kualitas kerja melalui kecerdasan emosional

Berdasarkan hasil pengujian yang dilakukan, terungkap bahwa uraian pekerjaan melalui kecerdasan emosional memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas kerja sehingga hipotesis H<sub>4</sub> diterima. Hasil ini membuktikan bahwa dengan uraian pekerjaan yang jelas dan kecerdasan emosional yang baik, pegawai bagian seksi pengawasan KPP Pratama Jambi Pelayanan dapat meningkatkan kualitas kerjanya. Uraian pekerjaan yang baik akan membantu individu memahami apa yang diharapkan dari peran mereka dalam bekerja, bagaimana mereka harus menyelesaikan tugas mereka dan kualitas kerja yang diharapkan organisasi. Uraian pekerjaan yang baik juga harus mempertimbangkan aspek-aspek kecerdasan emosional, seperti kesadaran diri, manajemen diri, kesadaran sosial, dan manajemen hubungan. Dengan uraian pekerjaan yang jelas dan terperinci dapat menciptakan lingkungan kerja yang mendorong pengembangan kecerdasan emosional yang baik diharapkan dapat meningkatkan kualitas kerja, baik kualitas kerja individu maupun organisasi. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Samuel Leon Rohr (2016) yang menyatakan bahwa uraian pekerjaan dapat digunakan diseluruh hubungan kerja untuk memberikan keunggulan kompetitif bagi organisasi. Dengan uraian pekerjaan yang jelas dan rinci pegawai

akan memahami dengan baik tugas dan tanggung jawabnya, mereka dapat lebih fokus dalam menyelesaikan pekerjaan (Stone-Johnson, 2015). Dengan mempunyai kecerdasan emosional yang baik pegawai dapat meningkatkan efektivitas ketika menghadapi tekanan dan stres di tempat kerja, serta mampu berinteraksi baik dengan rekan kerja ataupun atasan (Fernández-Abascal & Martín-Díaz, 2015). Dengan demikian, uraian pekerjaan yang baik dapat dijadikan sebagai salah satu metode guna meningkatkan kualitas kerja pegawai melalui pengembangan kecerdasan emosional (Carliner, 2015).

## SIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dan dibahas secara bertahap, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Uraian pekerjaan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kecerdasan emosional. Ini bermakna bahwa  $H_1$  diterima, artinya uraian pekerjaan yang baik dapat meningkatkan kesadaran diri dan membantu pegawai pada bagian seksi pengawasan KPP Pratama Jambi Pelayanan mengelola emosinya dengan lebih baik.
2. Kecerdasan emosional berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kualitas kerja. Ini bermakna bahwa  $H_2$  diterima, artinya dengan memiliki kecerdasan emosional yang baik, pegawai dapat menciptakan suasana kerja yang positif dan produktif, sehingga dapat meningkatkan kualitas kerjanya.
3. Uraian pekerjaan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kualitas kerja. Ini bermakna bahwa  $H_3$  diterima, artinya uraian pekerjaan yang jelas dan rinci membantu pegawai memahami dengan baik tugas dan tanggung jawabnya, mereka dapat lebih fokus dalam menyelesaikan pekerjaan sehingga dapat meningkatkan kualitas kerjanya.
4. Uraian pekerjaan melalui kecerdasan emosional berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kualitas kerja. Ini bermakna bahwa  $H_4$  diterima, artinya uraian pekerjaan yang jelas dan terperinci dalam menciptakan lingkungan kerja yang mendorong pengembangan kecerdasan emosional yang baik diharapkan dapat meningkatkan kualitas kerja, baik kualitas kerja individu maupun organisasi.

## DAFTAR PUSTAKA

- Beáta Sz. G. Pató. (2017). Formal options for job descriptions: theory meets practice. *Journal of Management Development*, 36(8), 1008–1028.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.1108/JMD-01-2016-0019>

- Carliner, S. (2015). The job of a performance consultant: A qualitative content analysis of job descriptions. *European Journal of Training and Development*, 39(6), 458–483. <https://doi.org/10.1108/EJTD-01-2015-0006>
- Davcheva, M., Tomás, I., & Hernández, A. (2020). Job Quality Indicators and Perceived Job Quality: The Moderating Roles of Individual Preferences and Gender. *Revista Psicologia: Organizações & Trabalho*, 20, 1198–1209. <https://doi.org/10.17652/rpot/2020.4.04>
- Fernández-Abascal, E. G., & Martín-Díaz, M. D. (2015). Dimensions of emotional intelligence related to physical and mental health and to health behaviors. *Frontiers in Psychology*, 6(MAR). <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2015.00317>
- Fitzroy, F. R., & Nolan, M. A. (2022). *Employee participation, job quality, and inequality*. 5(1), 1–13. <https://doi.org/10.1108/JPEO-05-2020-0014>
- Gandung, M., & Suwanto, S. (2022). Pengaruh Kecerdasan Emosional Dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Sony Indonesia Di Jakarta Pusat. *Jurnal Ilmiah PERKUSI*, 2(1), 94. <https://doi.org/10.32493/j.perkusi.v2i1.17628>
- Gebrehiwot, B. A. (2022). Job quality in the micro and small enterprise sector in Ethiopia: Evidence from firm-level data. *Cogent Economics and Finance*, 10(1). <https://doi.org/10.1080/23322039.2022.2151703>
- Ghozali, I., & Hengky, L. (2015). *Partial Least Squares: Konsep, Teknik dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 3.0, -2/E*. Badan Penerbit Undip.
- Horowitz, J. (2016). Dimensions of Job Quality, Mechanisms, and Subjective Well-Being in the United States. *Sociological Forum*, 31(2), 419–440. <https://doi.org/10.1111/socf.12251>
- Leon Rohr, S. (2016). Harnessing the power of the job description. In *Human Resource Management International Digest* (Vol. 24, Issue 6). <https://doi.org/10.1108/HRMID-09-2015-0143>
- Lukito, L. H., & Alriani, I. M. (2018). Pengaruh beban kerja, lingkungan kerja, stres kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Sinarmas Distribusi Nusantara Semarang. *Jurnal Ekonomi Manajemen Dan Akuntansi*, 25(45), 24–35.
- Maharani, R., & Budianto, A. (2019). Pengaruh Beban Kerja Terhadap Stres Kerja Dan Kinerja Perawat Rawat Inap Dalam. *Management Review*, 3(2), 327–332. <http://jurnal.unigal.ac.id/index.php/managementreviewdoi:http://dx.doi.org/10.25157/mr.v3i2.2614>
- Mulyasari, I. (2019). Pengaruh Kecerdasan Emosional Dan Kompetensi Terhadap Kinerja Pegawai. *Journal of Management Review*, 2(2), 190. <https://doi.org/10.25157/jmr.v2i2.1786>
- Panigrahi, S. K., & Al-Nashash, H. M. (2019). Quality work ethics and job satisfaction: An empirical analysis. *Quality - Access to Success*, 20(168), 41–47.

<https://doi.org/10.2139/ssrn.3515072>

- Pradhan, S., & Jena, L. K. (2018). Emotional intelligence as a moderator in abusive supervision-intention to quit relationship among Indian healthcare professionals. *Asia-Pacific Journal of Business Administration*, *10*(1), 35–49. <https://doi.org/10.1108/APJBA-09-2017-0089>
- Pratama, A. Y., & Suhaeni, T. (2018). Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Riset Bisnis Dan Investasi*, *3*(2), 51. <https://doi.org/10.35697/jrbi.v3i2.933>
- Putri, N. W., & Gaol, P. L. (2021). Pengaruh Persepsi Job Description Terhadap Kinerja Karyawan Pada Direktorat Jenderal Penguatan Inovasi Kementerian Riset Dan Teknologi/Brin. *Jurnal Sumber Daya Aparatur*, *3*(2), 23–44.
- Stone-Johnson, C. (2015). "That's Not in My Job Description!": Personnel Management in the Accountability Era. *Journal of Cases in Educational Leadership*, *Vol. 18*(4), 294 –308. <https://doi.org/https://doi.org/10.1177/1555458915606767>
- Sugiyono dan Setiawami. (2022). *Metode Penelitian Sumber Daya Manusia (Kuantitatif, Kualitatif dan Studi Kasus)*. Alfabeta, cv.
- Wayne Mondy, R., & Martocchio, J. J. (2016). *Human Resource Management Fourteenth Edition Global Edition* (Pearson Education (ed.); 14th ed.).
- Zhang, H. li, Liu, F., & Lang, H. juan. (2023). The relationship between role ambiguity and anxiety in intensive care unit nurses: The mediating role of emotional intelligence. *Intensive and Critical Care Nursing*, *81*(1), 103597. <https://doi.org/10.1016/j.iccn.2023.103597>