

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Masih rendahnya kualitas sumber daya manusia merupakan salah satu masalah yang sering dihadapi. Sumber daya manusia yang begitu besar apabila dapat digunakan secara efektif dan efisien akan sangat bermanfaat untuk membantu laju pembangunan nasional. Menurut Ardana dkk. (2012 : 3) sumber daya manusia adalah harta atau aset yang paling berharga dan paling penting dimiliki oleh satu organisasi atau perusahaan, karena keberhasilan organisasi sangat ditentukan oleh unsur manusia.

Manajemen sumber daya manusia adalah salah satu ilmu manajemen yang mempelajari hubungan antara manusia sebagai asset dan sumber daya perusahaan serta bagaimana mengelolanya agar benar-benar dapat menjalankan tugas dan wewenangnya dengan baik. Menurut Hasibuan (2014:9) manajemen sumber daya manusia adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan organisasi, pegawai dan masyarakat.

Sumber daya manusia yang berkualitas dan profesional sangat diperlukan pada sebuah organisasi untuk mencapai tujuan. Kualitas sumber daya manusia dapat diukur dari kinerja pegawai, karena sumber daya manusia yang berkualitas dan profesional cenderung memiliki kualitas kinerja yang baik. Kasmir (2017:182) menyatakan kinerja adalah hasil kerja dan perilaku pegawai yang telah

dicapai dalam menyelesaikan tugas-tugas dan tanggung jawab yang diberikan dalam suatu periode tertentu. Kinerja pegawai dipengaruhi oleh beberapa faktor baik yang berhubungan dengan tenaga kerja itu sendiri maupun yang berhubungan dengan lingkungan perusahaan atau organisasi. Tanpa adanya kinerja yang tinggi, mengakibatkan hasil pekerjaan yang diselesaikan menjadi kurang baik yang dapat mengganggu proses pencapaian tujuan organisasi.

Salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai yaitu kompetensi. Menurut Sutrisno (2016:203), menyatakan bahwa kompetensi adalah suatu karakteristik dasar dari seseorang yang memungkinkannya memberikan kinerja unggul dalam pekerjaan, peran, atau situasi tertentu. Menurut Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan pada pasal 1 ayat 10, kompetensi kerja adalah kemampuan kerja setiap individu yang mencakup aspek pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang sesuai dengan standar yang ditetapkan. Hal ini dapat menunjukkan betapa pentingnya kompetensi bagi sumber daya manusia di dalam suatu organisasi ataupun perusahaan. Semakin tinggi kompetensi maka kinerja pegawai akan semakin meningkat.

Selain kompetensi, faktor yang juga mempengaruhi pencapaian kinerja pegawai adalah faktor kecerdasan emosional. (Salovey dan Mayer, 2013:77) menyatakan semakin baik kecerdasan emosional seseorang maka semakin baik pula kinerja kedepannya. Hal ini menunjukkan bahwa kecerdasan emosional seorang pegawai sangat dibutuhkan dalam menciptakan kinerja individu yang tinggi. Robbin dan timothy (2015:305) menyatakan bahwa kecerdasan emosional adalah kapasitas individu untuk mengerjakan berbagai tugas dalam suatu pekerjaan, dari pendapat tersebut dapat dikatakan bahwa dengan adanya

kecerdasan emosional yang dimiliki oleh pegawai akan memudahkan dalam penyelesaian setiap pekerjaan secara efektif dan efisien tanpa kesulitan sehingga dapat menghasilkan suatu pekerjaan atau kinerja yang baik.

Selain kompetensi dan kecerdasan emosional, budaya organisasi juga salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kinerja pegawai. Berdasarkan penelitian Fauziah, *et al* (2016: 45) meneliti bahwa kinerja pegawai akan membaik seiring dengan internalisasi budaya organisasi. Hal ini membuktikan bahwa kinerja sumber daya manusia sangat ditentukan oleh kondisi lingkungan internal maupun eksternal organisasi, termasuk budaya organisasi. Menurut Robbind dan Judge (2017) budaya organisasi merupakan serangkaian kegiatan yang diterapkan oleh anggota organisasi secara bersama yang menjadi pembeda antara suatu organisasi dengan organisasi lainnya. Nilai-nilai yang dianut bersama akan membuat pegawai merasa nyaman bekerja dan memiliki komitmen untuk berusaha lebih keras dalam meningkatkan kinerja pegawai.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan salah satu Organisasi Perangkat Daerah (OPD) di Kota Denpasar. Sebagai pelayan masyarakat, pegawai yang bekerja di lingkungan Organisasi Perangkat Daerah (OPD) harus memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat karena memiliki indikator kinerja salah satunya ditentukan oleh seberapa puas masyarakat mendapat pelayanan dari pegawai. Disisi lain banyaknya masyarakat yang membutuhkan layanan yang cepat membuat pegawai harus bertindak cepat.

Berdasarkan data yang diterima peneliti menemukan bahwa kinerja pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Denpasar belum maksimal.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Denpasar jika dilihat dari hasil survei kepuasan masyarakat menunjukkan bahwa kinerja pegawai masih belum maksimal. Berikut hasil survei kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Denpasar tahun 2020 pada tabel 1.1 berikut ini:

Tabel 1.1
Nilai Rata-Rata Per-Unsur
Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2020

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata Per Unsur
1.	Kesesuaian persyaratan pelayanan	3,59
2.	Kemudahan prosedur pelayanan	3,53
3.	Ketepatan waktu pelayanan	3,49
4.	Kewajaran biaya pelayanan	3,99
5.	Kesesuaian produk pelayanan	3,64
6.	Kompetensi/kemampuan petugas	3,60
7.	Perilaku/sikap petugas	3,62
8.	Respon terhadap pengaduan/keluhan	3,57
9.	Kualitas sarana dan prasarana	3,62

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Denpasar (2020)

Rata-rata nilai suatu unsur pelayanan menunjukkan penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Denpasar didalam penilaian rata-rata nilai per unsur memakai nilai internal Survei Kepuasan Masyarakat sesuai dengan standar pelayanan yaitu 3,5324 - 4,00. Dari Tabel 1.1 diatas dapat dilihat bahwa unsur yang memiliki nilai rata-rata tertinggi adalah Kewajaran Biaya Pelayanan dengan nilai rata-rata sebesar 3,99,

hal ini disebabkan untuk pengurusan dokumen administrasi kependudukan tidak dipungut biaya alias gratis. Sedangkan yang menjadi nilai paling rendah untuk nilai internal SKM adalah Ketepatan waktu pelayanan sebesar 3,49. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa belum semua melampaui standar pelayanan yaitu diatas 3,5324 per unsur, hal tersebut menunjukkan bahwa kinerja pegawai belum maksimal sehingga perlu mendapat perhatian. Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan maka yang perlu di prioritaskan adalah unsur yang memiliki nilai yang paling rendah, yaitu ketepatan waktu pelayanan. Maka perlu meningkatkan kinerja pegawai agar tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan dokumen administrasi kependudukan dapat lebih baik.

Berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara dengan beberapa pegawai ditemukan permasalahan yaitu rendahnya keahlian pegawai dimana masih ada pegawai yang belum menguasai pekerjaannya, rendahnya kompetensi pegawai ini menimbulkan kesulitan dalam menjalankan pekerjaannya sehingga memperlambat proses penyelesaian dokumen. Dapat dilihat juga masih kurangnya kemampuan pegawai dalam mengontrol diri saat berhadapan dengan masyarakat. Setiap pegawai perlu kecerdasan emosional untuk menerima, menilai, mengelola serta mengontrol emosi dirinya agar tidak memaksakan kehendak sendiri dan orang lain disekitarnya. Walaupun terkadang pegawai kurang mampu mengontrol emosinya saat melayani masyarakat yang kurang sabar atau cenderung cepat emosi disanalah emosi pegawai ikut timbul akibat saking kesalnya menghadapi masyarakat yang seperti itu, disinilah dapat diindikasikan kemampuan pegawai dalam mengontrol emosinya masih kurang sehingga akan mengurangi konsentrasi pegawai dalam melaksanakan pekerjaannya yang berakibat menurunnya kinerja

pegawai. Selain itu permasalahan lain juga ditemukan pada budaya organisasinya, dimana masih adanya pegawai yang pulang sebelum jam kantor serta tidak berada di meja kerja pada waktu jam kerja sehingga akan menyebabkan terbuangnya waktu kerja secara sia-sia yang mengakibatkan kinerja pegawai menjadi rendah.

Penelitian mengenai hubungan antara kompetensi, kecerdasan emosional dan budaya organisasi terhadap kinerja pegawai telah banyak dilakukan dan menunjukkan hasil yang berbeda-beda. Adapun hasil penelitian yang berkaitan dengan pengaruh kompetensi terhadap kinerja pegawai yang dilakukan oleh Nuraini dan Lestari (2020) kompetensi berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja pegawai pada Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kota Lubuklinggau. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Prabawa dan Mulyanto (2020) menunjukkan bahwa kompetensi berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada Badan Keuangan Daerah Kabupaten Sukoharjo.

Selanjutnya hasil penelitian yang berkaitan dengan pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja pegawai yang dilakukan oleh Manalu (2020) kecerdasan emosional berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja pegawai Kantor Kesyahbandaran Utama Belawan. Berbeda dengan hasil penelitian Yani dan Istiqomah (2016) menyatakan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. JNE Service Center Utara 1.

Hal yang sama juga terjadi pada hasil penelitian yang berkaitan dengan budaya organisasi terhadap kinerja pegawai yang dilakukan oleh Dira dkk. (2020) Budaya Organisasi berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai pada Dinas

Pertanian dan Ketahanan Pangan Kabupaten Ciamis. Berbeda dengan hasil penelitian Lina (2014) menyatakan budaya organisasi berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kinerja pegawai biro di Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Medan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah kompetensi berpengaruh terhadap kinerja pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Denpasar?
2. Apakah kecerdasan emosional berpengaruh terhadap kinerja pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Denpasar?
3. Apakah budaya organisasi berpengaruh terhadap kinerja pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Denpasar?

UNMAS DENPASAR

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka yang menjadi tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kompetensi terhadap kinerja pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Denpasar.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Denpasar.

3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Denpasar.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan mampu mengembangkan pengetahuan dan menambah referensi bidang manajemen sumber daya manusia mengenai hubungan kompetensi, kecerdasan emosional dan budaya organisasi terhadap kinerja pegawai khususnya pada obyek instansi pemerintah.

1.4.2 Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Denpasar untuk pengambilan keputusan khususnya tentang kompetensi, kecerdasan emosional dan budaya organisasi sehingga dapat mendorong kinerja pegawai. Dengan meningkatnya kinerja pegawai, diharapkan pelayanan terhadap masyarakat dapat ditingkatkan sehingga tujuan perusahaan dapat tercapai secara optimal.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 *Goal-Setting Theory*

Penelitian ini menggunakan *Goal-Setting Theory* yang dikemukakan oleh Locke (1968) sebagai teori utama (*grand theory*). *Goal-Setting Theory* merupakan salah satu bentuk teori motivasi. *Goal-Setting Theory* menekankan pada pentingnya hubungan antara tujuan yang ditetapkan dan kinerja yang dihasilkan. Konsep dasarnya yaitu seseorang yang mampu memahami tujuan yang diharapkan oleh organisasi, maka pemahaman tersebut akan mempengaruhi perilaku kerjanya.

Teori ini menekankan bahwa seorang individu berkomitmen pada tujuan. Jika seorang individu memiliki komitmen untuk mencapai tujuannya, maka komitmen tersebut akan mempengaruhi tindakannya dan mempengaruhi konsekuensi kerjanya. Capaian atas sasaran (tujuan) yang ditetapkan dapat dipandang sebagai tujuan/tingkat kinerja yang ingin dicapai oleh individu. Secara keseluruhan, niat dalam hubungannya dengan tujuan-tujuan yang ditetapkan, merupakan motivasi yang kuat dalam mewujudkan kerjanya. Individu harus mempunyai keterampilan, mempunyai tujuan dan menerima umpan balik untuk menilai kerjanya. Capaian atas sasaran (tujuan) mempunyai pengaruh terhadap perilaku pegawai dan kinerja dalam organisasi (Locke dan Latham dalam Lunenburg, 2011). Dengan menggunakan pendekatan *goal-setting theory*, keberhasilan pegawai meningkatkan kerjanya merupakan tujuan utama dan ingin dicapai dalam penelitian ini. Sedangkan variabel kompetensi, kecerdasan emosional dan budaya organisasi merupakan faktor penentu. Semakin tinggi

faktor penentu tersebut maka semakin tinggi pula kemungkinan pencapaian tujuannya.

2.1.2 Kompetensi

1) Pengertian Kompetensi

Keberadaan manusia dalam organisasi memiliki posisi yang sangat vital. Keberhasilan organisasi sangat ditentukan oleh kualitas orang-orang yang bekerja di dalamnya. Perubahan lingkungan yang begitu cepat menuntut kemampuan mereka dalam menangkap fenomena perubahan tersebut, menganalisis dampaknya terhadap organisasi dan menyiapkan langkah-langkah guna menghadapi kondisi tersebut.

Sedarmayanti (2017 : 11) mengatakan bahwa kompetensi lebih dekat pada kemampuan atau kapabilitas yang diterapkan atau menghasilkan karyawan atau pimpinan yang menunjukkan kinerja yang tinggi disebut mempunyai kompetensi. Menurut Tagala (2018) kompetensi adalah suatu karakteristik yang mendasari pembawaan seorang individu yang dihubungkan dengan kriteria yang difrensikan terhadap kinerja yang unggul atau efektif dalam sebuah pekerjaan atau situasi. Yuliana dalam Tyson (Priansa, 2016) menyatakan bahwa istilah kompetensi telah digunakan untuk menggambarkan atribut yang diperlukan dalam menghasilkan kinerja yang efektif.

Boyatzis (dalam Priansa, 2016) mendefinisikan kompetensi sebagai kapasitas yang ada pada seseorang yang bisa membuat orang tersebut mampu memenuhi apa yang disyaratkan oleh pekerjaan dalam suatu organisasi sehingga organisasi tersebut mampu mencapai hasil yang diharapkan. Martin (dalam Priansa, 2017) menyatakan bahwa kompetensi mengacu pada fungsi atau kegiatan yang dilakukan

oleh manager seperti pengembangan organisasi. Kompetensi merupakan kualitas individu yang dibawa pegawai dalam pekerjaan, seperti kreatifitas dan keterampilan menghasilkan jaringan. Wibowo (2014:271) menyatakan bahwa 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.

Berdasarkan pendapat diatas dapat dikatakan bahwa kompetensi merupakan sebuah keterampilan atau pengetahuan yang dimiliki seorang pegawai yang dapat meningkatkan kinerjanya sehingga kompetensi menjadi begitu penting untuk mencapai tujuan organisasi.

2) Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kompetensi

Menurut Michael Zwi dalam Wibowo (2012) faktor yang dapat mempengaruhi kompetensi adalah:

a) Keyakinan dan nilai-nilai

Perilaku seseorang sangat dipengaruhi oleh keyakinannya terhadap dirinya sendiri dan orang lain. Bila orang percaya akan kemampuannya dalam melakukan sesuatu, maka hal tersebut akan bisa dikerjakan dengan lebih mudah.

b) Keterampilan

Keterampilan seseorang dalam mengerjakan sesuatu akan meningkatkan rasa percaya diri, dan akan menunjukkan bahwa orang tersebut mempunyai kompetensi dalam bidangnya.

c) Pengalaman

Pengalaman akan sangat membantu dalam melakukan suatu pekerjaan, karena pengalaman mengajarkan sesuatu dengan nyata dan akan sangat mudah untuk mengingatnya. Seseorang ahli dalam suatu bidang tertentu disebabkan karena dampak banyak belajar dari pengalaman, dan keahlian seseorang menunjukkan suatu kompetensi yang dimiliki oleh orang tersebut.

d) Karakteristik kepribadian

Kepribadian bukanlah sesuatu yang tidak dapat dirubah, kepribadian seseorang akan mempengaruhi cara-cara orang tersebut dalam menyelesaikan permasalahan dalam hidup ini, dan hal ini akan membuat orang tersebut lebih kompeten. Seseorang akan berespons serta beradaptasi dengan lingkungan dan kekuatan sekitarnya, yang akan menambah kompetensi seseorang.

e) Motivasi

Motivasi adalah dorongan yang membuat seseorang mampu untuk melakukan sesuatu. Daya dorong yang lebih bersifat psikologis membuat bertambahnya kekuatan fisik, sehingga akan mempermudah dalam aktivitas kerja, yang menambah tingkat kompetensi seseorang. Dorongan atau motivasi yang diberikan atasan kepada bawahan juga berpengaruh baik terhadap kinerja staf.

f) Isu Emosional

Kondisi emosional seseorang akan berpengaruh dalam setiap penampilannya, termasuk dalam penampilan kerjanya. Rasa percaya diri membuat orang akan dapat melakukan suatu pekerjaan dengan lebih baik, begitu juga sebaliknya, gangguan emosional seperti rasa takut dan malu juga bisa menurunkan

performance/penampilan kerja seseorang, sehingga kompetensinya akan menurun.

3) Indikator Kompetensi

Edison, dkk (2017:143) menjelaskan bahwa untuk memenuhi unsur kompetensi, seorang pegawai harus memenuhi unsur, yaitu:

- a) Pengetahuan (*knowledge*), yaitu memiliki pengetahuan yang didapatkan dari belajar secara formal atau dari pelatihan-pelatihan atau kursus-kursus yang terkait dengan bidang pekerjaan yang ditempatinya.
- b) Keahlian (*Skill*)
Memiliki keahlian terhadap bidang pekerjaan yang ditanganinya dan mampu mengatasinya secara detail. Meski demikian, selain ahli ia juga harus memiliki kemampuan (*ability*) memecahkan masalah dan menyelesaikan dengan cepat dan efisien.
- c) Sikap (*Attitude*)
Menjunjung tinggi etika organisasi dan memiliki sikap positif (ramah dan sopan) dalam bertindak. Sikap ini tidak bisa dipisahkan dari tugas seseorang dalam melaksanakan pekerjaan dengan benar, ini merupakan elemen penting bagi usaha jasa atau pelayanan, bahkan memiliki pengaruh terhadap citra organisasi.

2.1.3 Kecerdasan Emosional

1) Pengertian Kecerdasan Emosional

Patton (2017:36), mengemukakan bahwa kecerdasan emosional adalah kemampuan menggunakan emosi secara efektif untuk mencapai tujuan,

membangun hubungan produktif dan meraih keberhasilan. Kecerdasan emosional berarti kemampuan dalam mengatur emosi dengan baik ketika berhubungan dengan orang lain dan dapat membaca situasi, berinteraksi dengan lancar, menggunakan keterampilan-keterampilan lain untuk bermusyawarah dan menyelesaikan perselisihan yang ada.

Robbin dan timothy (2015:305) menyatakan bahwa kecerdasan emosional adalah kapasitas individu untuk mengerjakan berbagai tugas dalam suatu pekerjaan, dari pendapat tersebut dapat dikatakan bahwa dengan adanya kecerdasan emosional yang dimiliki oleh pegawai akan memudahkan dalam penyelesaian setiap pekerjaan secara efektif dan efisien tanpa kesulitan sehingga dapat menghasilkan suatu pekerjaan atau kinerja yang baik.

Menurut Goleman (2015) mengemukakan bahwa kecerdasan emosional merupakan pengendalian diri, semangat dan kemampuan untuk memotivasi diri dalam mengontrol emosi diri sendiri terhadap orang lain sehingga dapat memberikan kesan yang positif.

Dari beberapa pendapat para ahli dapat disimpulkan bahwa kecerdasan emosional adalah kemampuan seseorang dalam mengendalikan diri dengan baik ketika berhubungan dengan orang lain, semangat, dan bertahan menghadapi masalah yang bisa saja terjadi dikarenakan hal apapun baik dalam lingkungan kerja maupun diluar lingkungan kerja.

2) Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kecerdasan Emosional

Menurut Goleman (2015:267) terdapat dua faktor yang mempengaruhi kecerdasan emosional, yaitu:

a) Lingkungan Keluarga

Kehidupan keluarga merupakan sekolah pertama dalam mempelajari emosi, kecerdasan emosional dapat diajarkan pada saat masih bayi melalui ekspresi. Peristiwa emosional yang terjadi pada masa kanak-kanak akan melekat dan menetap secara permanen hingga dewasa. Kehidupan emosional yang dipupuk dalam keluarga sangat berguna bagi setiap individu kelak kemudian hari.

b) Lingkungan Sosial

Hal ini yang terkait adalah lingkungan masyarakat dan pendidikan. Kecerdasan emosional ini berkembang sejalan dengan perkembangan fisik dan mental. Pembelajaran ini biasanya ditujukan dalam suatu aktivitas seseorang diluar dirinya dengan emosi yang menyertai keadaan orang lain.

3) Indikator Kecerdasan Emosional

Menurut Goleman (2018:513) ada lima indikator yang mempengaruhi kecerdasan emosional yaitu:

a) Kesadaran diri

Kesadaran diri adalah kemampuan untuk mengetahui sesuatu yang dirasakan, dan menggunakannya untuk memandu pengambilan keputusan diri sendiri, memiliki tolak ukur yang realitas atas kemampuan diri dan kepercayaan diri yang kuat.

b) Pengaturan diri

Pengaturan diri adalah kemampuan seseorang untuk menangani emosinya sedemikian rupa sehingga akan berdampak positif kepada pelaksanaan

tugas, peka terhadap kata hati dan sanggup menunda kenikmatan sebelum mencapai sesuatu sasaran serta mampu pulih dari tekanan emosi.

c) Motivasi

Motivasi adalah hasrat seseorang yang paling dalam untuk menggerakkan dan menuntun diri menuju sasaran, membantu mengambil inisiatif dan bertindak sangat efektif, serta untuk bertahan menghadapi kegagalan dan frustrasi.

d) Empati

Empati merupakan kemampuan merasakan apa yang dirasakan oleh orang lain, mampu memahami perspektif orang lain, menumbuhkan hubungan saling percaya dan menyelaraskan diri dengan bermacam-macam orang.

e) Keterampilan Sosial

Keterampilan sosial merupakan kemampuan seseorang untuk menangani emosi dengan baik ketika berhubungan dengan orang lain dan mampu membaca situasi dan jaringan sosial dengan cermat, berinteraksi dengan lancar menggunakan keterampilan-keterampilan ini untuk mempengaruhi dan memimpin, bermusyawarah dan menyelesaikan perselisihan yang ada, dan untuk bekerja sama dalam tim.

2.1.4 Budaya Organisasi

1) Pengertian Budaya Organisasi

Menurut Robbins dan Judge (2017) budaya organisasi merupakan serangkaian kegiatan yang diterapkan oleh anggota organisasi secara bersama yang menjadi pembeda antara suatu organisasi dengan organisasi lainnya. Dimana budaya organisasi akan mempengaruhi cara seseorang dalam

bertindak dan berfikir sehingga menjadi landasan penilaian baik dan buruknya tindakan karyawan.

Ivancevich, *et al.* (dalam Joushan, 2015:02) budaya organisasi adalah sistem nilai, keyakinan, norma yang meresap yang ada di organisasi. Budaya organisasi dapat mendorong atau melemahkan keefektifan organisasi.

Sedangkan dikutip dalam jurnal Amanda, dkk (2017) budaya organisasi dapat didefinisikan sebagai perangkat sistem nilai-nilai (*Values*), keyakinan-keyakinan, norma-norma yang telah berlaku, disepakati dan diikuti oleh para anggota suatu organisasi sebagai pedoman perilaku dan pemecahan masalah-masalah dalam organisasi.

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa budaya organisasi merupakan pedoman atau sistem pengendali dalam membentuk sikap dan perilaku dari para anggota didalam suatu organisasi yang memiliki sifat unik dan sebagai pembeda dari organisasi lainnya dan digunakan sebagai pemecah masalah yang terjadi didalam organisasi.

2) Karakteristik Budaya Organisasi

Menurut Robbins (2012:132) menyatakan bahwa terdapat 10 karakteristik budaya organisasi, diantaranya:

a) Inisiatif Individual

Inisiatif individual adalah tingkat tanggung jawab, kebebasan dan inisiatif yang dimiliki setiap anggota organisasi dalam mengemukakan pendapat.

b) Toleransi terhadap tindakan beresiko

Suatu budaya organisasi dapat dikatakan baik apabila dapat memberikan toleransi kepada anggota/para pegawai agar dapat bertindak agresif dan

inovatif untuk memajukan organisasi serta berani mengambil resiko terhadap apa yang dilakukannya.

c) Pengarahan

Tingkat sejauh mana suatu organisasi dapat menciptakan dengan jelas sasaran dan harapan yang diinginkan. Sasaran dan harapan tersebut tercantum dalam visi, misi, dan tujuan organisasi.

d) Integrasi

Tingkat sejauh mana organisasi dapat mendorong unit-unit organisasi untuk bekerja dengan cara yang terkoordinasi.

e) Dukungan manajemen

Tingkat sejauh mana para manajer dapat memberikan komunikasi atau arahan, bantuan serta dukungan yang jelas terhadap bawahan.

f) Kontrol

Alat kontrol yang dapat dipakai yaitu peraturan-peraturan atau norma-norma yang berlaku di dalam suatu organisasi yang bertujuan untuk mengawasi dan mengendalikan perilaku pegawai.

g) Identitas

Tingkat sejauh mana para anggota suatu organisasi dapat mengidentifikasi dirinya sebagai suatu kesatuan dalam organisasi dan bukan sebagai kelompok kerja tertentu atau keahlian profesional tertentu.

h) Sistem imbalan

Tingkat sejauh mana alokasi imbalan (kenaikan gaji, promosi dan sebagainya) pada suatu organisasi yang didasarkan atas prestasi kerja

pegawai, bukan didasarkan atas senioritas, sikap pilih kasih, dan sebagainya.

i) Toleransi terhadap konflik

Tingkat sejauh mana para pegawai di dorong untuk mengemukakan konflik dan kritik secara terbuka. Perbedaan pendapat merupakan sesuatu yang sering terjadi dalam suatu organisasi. Namun, perbedaan pendapat dan kritik tersebut bisa digunakan untuk melakukan perbaikan atau perubahan strategi untuk mencapai tujuan organisasi.

j) Pola komunikasi

Tingkat sejauh mana komunikasi dibatasi oleh hirarki kewenangan yang formal. Kadang-kadang hierarki kewenangan dapat menghambat terjadinya pola komunikasi antara atasan dan bawahan atau antar pegawai itu sendiri.

Mengacu pada penjelasan di atas maka dapat disimpulkan karakteristik budaya organisasi merupakan nilai-nilai, norma-norma, kebiasaan, ritual, mitos yang diyakini oleh seluruh anggota organisasi yang dapat berfungsi sebagai acuan anggota organisasi dalam berperilaku, berfikir dan bertindak untuk mencapai tujuan organisasi.

3) Fungsi Budaya Organisasi

Menurut Robbins (2012:99), budaya organisasi memiliki beberapa fungsi yaitu:

- a) Menetapkan tapal batas, artinya budaya organisasi menciptakan perbedaan yang jelas antara satu organisasi dengan organisasi lainnya.
- b) Memberikan pengertian identitas terhadap anggota organisasi.

- c) Memudahkan munculnya komitmen terhadap sesuatu yang lebih besar dibandingkan dengan minat anggota organisasi secara perorangan.
- d) Menunjukkan stabilitas sistem sosial.
- e) Memberikan pengertian dan mekanisme pengendalian yang dapat dijadikan pedoman untuk membentuk sikap serta perilaku para anggota organisasi.
- f) Membantu para anggota organisasi mengatasi ketidakpastian, karena budaya organisasi berperan untuk membentuk pola pikir dan perilaku anggota organisasi.

Memperhatikan uraian dari fungsi budaya organisasi di atas, maka budaya dalam suatu organisasi sangat penting. Oleh karena itu budaya senantiasa dipelihara dan dikembangkan karena disadari budaya merupakan alat dalam setiap melaksanakan kegiatan-kegiatan organisasi serta menjadi stimulasi untuk meningkatkan kinerja organisasi.

4) Indikator Budaya Organisasi

Edison (2016:131) menyatakan bahwa terdapat beberapa indikator dari budaya organisasi yaitu:

- a) Kesadaran diri

Anggota organisasi dengan kesadarannya bekerja untuk mendapatkan kepuasan dari pekerjaan mereka, mengembangkan diri, menaati aturan, serta menawarkan produk-produk berkualitas dan layanan tinggi.

b) Keagresifan

Anggota organisasi menetapkan tujuan yang menantang tapi realistis. Mereka menetapkan rencana kerja dan strategi untuk mencapai tujuan tersebut serta mengerjakannya dengan antusias.

c) Kepribadian

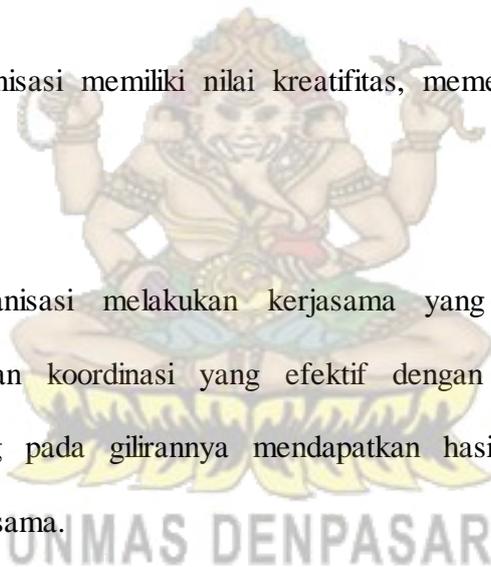
Anggota bersikap saling menghormati, ramah, terbuka, dan peka terhadap kepuasan kelompok serta sangat memperhatikan aspek-aspek kepuasan pelanggan, baik pelanggan internal maupun eksternal.

d) Performa

Anggota organisasi memiliki nilai kreatifitas, memenuhi kualitas, mutu dan efisien.

e) Orientasi tim

Anggota organisasi melakukan kerjasama yang baik serta melakukan komunikasi dan koordinasi yang efektif dengan keterlibatan aktif para anggota, yang pada gilirannya mendapatkan hasil kepuasan tinggi serta komitmen bersama.



2.1.5 Kinerja Pegawai

1) Pengertian kinerja

Menurut Kasmir (2017:182): “Kinerja adalah hasil kerja dan perilaku pegawai yang telah dicapai dalam menyelesaikan tugas-tugas dan tanggung jawab yang diberikan dalam suatu periode tertentu”.

Kinerja pegawai yang dinyatakan Mangkunegara (2012:55) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan

kepadanya. Kinerja pegawai merupakan suatu hal yang penting dalam suatu organisasi untuk dapat mencapai tujuannya. Kinerja dapat diartikan sebagai hasil pencapaian dari tujuan yang telah direncanakan.

Menurut Luthans dalam Bintoro dan Daryanto (2017:106): “Kinerja adalah sesuatu yang dihasilkan atau jasa yang diberikan oleh seseorang yang melakukan pekerjaan. Menurut Mulyadi (2016:63): “Kinerja adalah hasil kerja yang dicapai oleh pekerja secara kualitas dan kuantitas yang sesuai dengan tugas dan tanggung jawab mereka”.

Berdasarkan pengertian kinerja dari beberapa pendapat para ahli diatas, maka dapat disimpulkan bahwa kinerja merupakan hasil kerja yang bersifat individual, karena setiap pegawai mempunyai tingkat kemampuan yang berbeda-beda dalam mengerjakan tugasnya, kinerja pegawai merupakan hal yang penting dalam meningkatkan produktivitas pegawai tersebut untuk mencapai tujuan organisasi.

2) Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai

Menurut Sutrisno (2013), faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai adalah sebagai berikut:

1) Efektivitas dan Efisiensi

Dalam hubungannya dengan kinerja pegawai, maka ukuran baik buruknya kinerja diukur oleh efektivitas dan efisiensi. Kinerja pegawai dikatakan efektif bila dapat mencapai tujuan, dikatakan efisien bila hal itu memuaskan dan menjadi pendorong mencapai tujuan, terlepas efektif atau tidak.

2) Otoritas dan Tanggung jawab

Dalam organisasi yang baik wewenang dan tanggung jawab telah didelegasikan dengan teratur, tanpa adanya tumpang tindih tugas.

3) Disiplin

Disiplin menunjukkan suatu kondisi atau sikap hormat yang ada pada diri pegawai terhadap peraturan yang ada pada sebuah organisasi.

4) Inisiatif

Inisiatif yang dimiliki seseorang yang berkaitan dengan daya pikir, kreativitas dalam bentuk ide untuk merencanakan sesuatu yang berkaitan dengan tujuan organisasi.

3) **Indikator Kinerja Pegawai**

Menurut Kasmir (2016:208-210) indikator untuk mengukur kinerja pegawai, yaitu:

a) Kualitas (mutu)

Kualitas kerja diukur dari persepsi pegawai terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan pegawai. Kualitas kerja dicapai berdasarkan syarat-syarat kesesuaian dan kesiapan yang tinggi sehingga dapat melahirkan penghargaan dan kemajuan serta perkembangan bagi organisasi melalui peningkatan pengetahuan dan ketrampilan.

b) Kuantitas (jumlah)

Diukur berdasarkan jumlah suatu pekerjaan yang dihasilkan oleh seorang pegawai dinyatakan dalam istilah seperti jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan.

c) Ketepatan waktu

Diukur berdasarkan pekerjaan yang dapat diselesaikan atau suatu hasil produksi yang dapat dicapai pada waktu yang ditetapkan yang dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain.

d) Kerjasama antar karyawan

Kinerja sering kali dikaitkan dengan kerjasama antar karyawan dan antar pimpinan. Hubungan ini sering kali juga dikatakan sebagai hubungan antar perseorangan. Dalam hubungan ini diukur apakah seorang karyawan mampu untuk mengembangkan perasaan saling menghargai, niat baik dan kerjasama antara karyawan yang satu dengan karyawan yang lain.

e) Pengawasan

Dengan melakukan pengawasan karyawan akan merasa lebih bertanggungjawab atas pekerjaannya dan jika terjadi penyimpangan akan memudahkan untuk melakukan koreksi dan melakukan perbaikan secepatnya.

2.1.6 Teori Hubungan antar Variabel

1) Hubungan Kompetensi dengan Kinerja Pegawai

Menurut Sutrisno (2016:203), menyatakan bahwa kompetensi adalah suatu karakteristik dasar dari seseorang yang memungkinkannya memberikan kinerja unggul dalam pekerjaan, peran, atau situasi tertentu. Menurut Tagala (2018) kompetensi adalah suatu karakteristik yang mendasari pembawaan seorang individu yang dihubungkan dengan kriteria yang direfrensikan terhadap kinerja yang unggul atau efektif dalam sebuah pekerjaan atau situasi.

Kedua pernyataan tersebut mengidentifikasi betapa pentingnya kompetensi bagi sumber daya manusia di dalam suatu organisasi dalam meningkatkan kinerja pegawai.

2) Hubungan Kecerdasan Emosional dengan Kinerja Pegawai

(Salovey dan Mayer, 2013:77) menyatakan semakin baik kecerdasan emosional seseorang maka semakin baik pula kinerja kedepannya. Hasil penelitian Frans Sanjaya (2019) Kecerdasan emosional berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai di Organisasi Perangkat Daerah. Hal ini menunjukkan bahwa kecerdasan emosional seorang pegawai sangat dibutuhkan dalam menciptakan kinerja individu yang tinggi.

3) Hubungan Budaya Organisasi dengan Kinerja Pegawai

Berdasarkan penelitian Fauziah, *et al* (2016: 45) meneliti bahwa kinerja pegawai akan membaik seiring dengan internalisasi budaya organisasi. Menurut Sutrisno (2018:6), budaya organisasi yang benar-benar dikelola sebagai alat manajemen akan berpengaruh dan menjadi pendorong bagi karyawan untuk berperilaku positif, dedikatif, dan produktif. Nilai-nilai budaya itu tidak tampak, tetapi merupakan kekuatan yang mendorong perilaku untuk menghasilkan efektivitas kinerja. Menurut Edison, Dkk (2017:121), budaya organisasi yang baik dan kuat akan memiliki disiplin dan loyalitas tinggi yang sangat menghargai norma-norma dan nilai-nilai serta saling menghormati sesama anggota dan ketaatan terhadap perintah atasan.

2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya

Sebagai bahan acuan dalam penelitian ini, berikut disampaikan ringkasan dari penelitian sebelumnya yang pernah dilakukan oleh berbagai kalangan:

- 1) Penelitian yang dilakukan oleh Nuraini dan Lestari (2020) tentang pengaruh kompetensi, motivasi dan budaya organisasi terhadap kinerja pegawai di Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kota Lubuklinggau. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kompetensi, motivasi dan budaya organisasi terhadap kinerja pegawai di Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kota Lubuklinggau. Dalam penelitian ini jumlah sampel 63 responden. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan penelitian kuantitatif dimana peneliti menggunakan instrumen dalam bentuk kuesioner untuk mengumpulkan data. Analisis data menggunakan uji normalitas, uji linearitas, analisis regresi linear sederhana, uji koefisien korelasi, uji t, uji regresi linear berganda, dan uji F. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan baik secara parsial maupun simultan, antara variabel kompetensi, motivasi dan budaya organisasi terhadap kinerja pegawai pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Lubuklinggau. Persamaan penelitian ini adalah sama-sama meneliti tentang pengaruh kompetensi dan budaya organisasi terhadap kinerja pegawai. Perbedaannya adalah lokasi penelitian dan waktu penelitian dimana penelitian sebelumnya dilakukan di Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Lubuklinggau pada tahun 2020, dan sekarang dilakukan oleh peneliti di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Denpasar pada tahun 2021.
- 2) Isnaini dan Kurniawati (2020) dalam penelitiannya yang berjudul Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Kompetensi, Budaya Organisasi, Disiplin Kerja

Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Pasuruan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh gaya kepemimpinan, kompetensi, budaya organisasi dan disiplin kerja terhadap kinerja pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Pasuruan. Sampel dalam penelitian ini diambil dengan metode sensus berjumlah 47 responden dengan menggunakan teknik analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa gaya kepemimpinan, kompetensi, budaya organisasi dan disiplin kerja berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai. Persamaan penelitian ini adalah sama-sama meneliti tentang pengaruh kompetensi dan budaya organisasi terhadap kinerja pegawai. Perbedaannya adalah lokasi penelitian dan waktu penelitian dimana penelitian sebelumnya dilakukan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Pasuruan pada tahun 2020, dan sekarang dilakukan oleh penulis di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Denpasar pada tahun 2021.

- 3) Ardiansyah dan Sulistiyowati (2018) dalam penelitiannya yang berjudul Pengaruh Kompetensi dan Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Kuningan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kompetensi dan kecerdasan emosional terhadap kinerja pegawai. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan teknik penarikan sampel yang digunakan adalah teknik sampling jenuh dengan jumlah sampel sebanyak 97 pegawai pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Kuningan. Penelitian ini menggunakan kuesioner sebagai teknik penarikan data dan menggunakan

teknik analisis regresi ganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan baik secara parsial maupun simultan antara kompetensi dan kecerdasan emosional terhadap kinerja pegawai. Persamaan penelitian ini adalah sama-sama meneliti tentang pengaruh kompetensi dan kecerdasan emosional terhadap kinerja pegawai. Perbedaannya adalah lokasi penelitian dan tahun penelitian dimana penelitian sebelumnya dilakukan di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Kuningan pada tahun 2018, dan sekarang dilakukan oleh penulis di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Denpasar pada tahun 2021.

- 4) Dira dkk. (2020) dalam penelitiannya yang berjudul Pengaruh Budaya Organisasi dan Teamwork Terhadap Kinerja Pegawai pada Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Kabupaten Ciamis. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh budaya organisasi dan team work terhadap kinerja pegawai pada Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Kabupaten Ciamis. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 60 orang. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kecerdasan intelektual, kecerdasan emosional, kompetensi dan lingkungan kerja berpengaruh positif pada kinerja pegawai. Persamaan penelitian ini adalah sama-sama meneliti tentang pengaruh kecerdasan emosional dan kompetensi terhadap kinerja pegawai. Perbedaannya adalah lokasi penelitian dan waktu penelitian dimana penelitian sebelumnya dilakukan di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Kuningan pada tahun 2020, dan sekarang dilakukan oleh penulis di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Denpasar pada tahun 2021.

- 5) Sari dan Antari (2020) dalam penelitiannya yang berjudul Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Pegawai pada Badan Pemeriksa Keuangan Provinsi Bali. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kecerdasan emosional dan stres kerja terhadap kinerja pegawai pada Badan Pemeriksa Keuangan Provinsi Bali. Sampel pada penelitian ini sebanyak 100 orang dengan menggunakan teknik sampling jenuh. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kecerdasan emosional dan stres kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja pegawai pada Badan Pemeriksa Keuangan Provinsi Bali. Persamaan penelitian ini adalah sama-sama meneliti tentang pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja pegawai. Perbedaannya adalah lokasi penelitian dan waktu penelitian dimana penelitian sebelumnya dilakukan di Badan Pemeriksa Keuangan Provinsi Bali pada tahun 2020, dan sekarang dilakukan oleh penulis di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Denpasar pada tahun 2021.
- 6) Halim (2020) pada penelitiannya yang berjudul Pengaruh Kecerdasan Emosional, Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Supra Matra Abadi Aek Nabara Kabupaten Labuhanbatu. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kecerdasan emosional, kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan pada PT. Supra Matra Abadi Aek Nabara Kabupaten Labuhanbatu. Sampel pada penelitian ini berjumlah 87 orang karyawan. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian

menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan baik secara parsial maupun simultan antara kompetensi dan kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan pada PT. Supra Matra Abadi Aek Nabara Kabupaten Labuhanbatu. Persamaan penelitian ini adalah sama-sama meneliti tentang pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja pegawai. Perbedaannya adalah lokasi penelitian dan waktu penelitian dimana penelitian sebelumnya dilakukan di PT. Supra Matra Abadi Aek Nabara Kabupaten Labuhanbatu pada tahun 2020 dan sekarang dilakukan oleh penulis di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Denpasar pada tahun 2021.

- 7) Penelitian yang dilakukan oleh Prabawa dan Mulyanto (2020) tentang pengaruh kepemimpinan, budaya organisasi, kompensasi, disiplin kerja, kompetensi terhadap kinerja pegawai dengan komitmen organisasi dan motivasi sebagai variabel intervening pada Badan Keuangan Daerah Kabupaten Sukoharjo. Dalam penelitian ini jumlah sampel 60 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja dan budaya organisasi berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kinerja pegawai. Persamaan penelitian ini adalah sama-sama meneliti tentang pengaruh kompetensi dan budaya organisasi terhadap kinerja pegawai. Perbedaannya adalah lokasi penelitian dan waktu penelitian dimana penelitian sebelumnya dilakukan di Badan Keuangan Daerah Kabupaten Sukoharjo pada tahun 2020, dan sekarang dilakukan oleh peneliti di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Denpasar pada tahun 2021.

- 8) Penelitian yang dilakukan oleh Yani dan Istiqomah (2016) tentang pengaruh kecerdasan intelektual dan kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan dengan profesionalisme sebagai variabel intervening pada PT. JNE Service Center Utara 1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh negatif tidak signifikan terhadap kinerja karyawan. Persamaan penelitian ini adalah sama-sama meneliti tentang pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan. Perbedaannya adalah lokasi penelitian dan waktu penelitian dimana penelitian sebelumnya dilakukan di PT. JNE Service Center Utara 1 pada tahun 2016, dan sekarang dilakukan oleh peneliti di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Denpasar pada tahun 2021.
- 9) Penelitian yang dilakukan oleh Lina (2014) tentang pengaruh kepemimpinan dan budaya organisasi terhadap kinerja pegawai serta pengaruh sistem *reward* dalam hubungan antara kepemimpinan dan budaya organisasi dengan kinerja pada pegawai Biro Universitas Muhammadiyah Sumatera. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepemimpinan secara parsial berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja pegawai sedangkan budaya organisasi berpengaruh negatif tidak signifikan terhadap kinerja pegawai. Persamaan penelitian ini adalah sama-sama meneliti tentang pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja pegawai. Perbedaannya adalah lokasi penelitian dan waktu penelitian dimana penelitian sebelumnya dilakukan di Biro Universitas Muhammadiyah Sumatera pada tahun 2014, dan sekarang dilakukan oleh peneliti di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Denpasar pada tahun 2021.

- 10) Penelitian yang dilakukan oleh Yusuf (2016) tentang pengaruh gaya kepemimpinan dan budaya organisasi terhadap kepuasan kerja dan kinerja guru Militer Resimen Induk Komando Daerah Militer VII/Wirabuana di Sulawesi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa budaya organisasi berpengaruh negatif terhadap kinerja. Persamaan penelitian ini adalah sama-sama meneliti tentang pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja karyawan. Perbedaannya adalah lokasi penelitian dan waktu penelitian dimana penelitian sebelumnya dilakukan di Resimen Induk Komando Daerah Militer VII/Wirabuana di Sulawesi pada tahun 2016, dan sekarang dilakukan oleh peneliti di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Denpasar pada tahun 2021.
- 11) Penelitian yang dilakukan oleh Lansart, dkk (2019) tentang pengaruh kecerdasan emosional, dukungan organisasi dan keadilan organisasional terhadap kinerja pegawai di Biro Organisasi Sekretariat Daerah Pemerintah Provinsi Sulawesi Utara. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial kecerdasan emosional berpengaruh negatif signifikan terhadap kinerja pegawai. Persamaan penelitian ini adalah sama-sama meneliti tentang pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja pegawai. Perbedaannya adalah lokasi penelitian dan waktu penelitian dimana penelitian sebelumnya dilakukan di Biro Organisasi Sekretariat Daerah Pemerintah Provinsi Sulawesi Utara pada tahun 2019, dan sekarang dilakukan oleh peneliti di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Denpasar pada tahun 2021.
- 12) Penelitian yang dilakukan oleh Maizar (2017) tentang pengaruh motivasi, kompetensi dan kompensasi terhadap kinerja karyawan pada PT. Perkebunan

Nusantara VI (Persero) Pasaman Barat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial kompetensi berpengaruh negatif tetapi tidak signifikan terhadap kinerja karyawan. Persamaan penelitian ini adalah sama-sama meneliti tentang pengaruh kompetensi terhadap kinerja karyawan. Perbedaannya adalah lokasi penelitian dan waktu penelitian dimana penelitian sebelumnya dilakukan di PT. Perkebunan Nusantara VI (Persero) Pasaman Barat pada tahun 2017, dan sekarang dilakukan oleh peneliti di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Denpasar pada tahun 2021.

