

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Sumber daya alam merupakan hal yang sangat penting dan sangat dibutuhkan oleh manusia dalam kehidupan sehari-hari, salah satu sumber daya alam yang tidak pernah lepas adalah air. Air merupakan salah satu sumber daya alam yang sangat dibutuhkan manusia untuk kebutuhan sehari-hari. Tanpa adanya air, terutama air bersih akan berdampak pada kehidupan masyarakat terutama di bidang kesehatan, air bersih sangat berpengaruh terhadap kesehatan karena dipergunakan setiap hari, entah untuk di konsumsi atau untuk keperluan lain-lain. Maka dari itu Pemerintah Daerah terdorong untuk mengolah air kotor menjadi air bersih yang layak dipakai untuk memenuhi syarat kesehatan bagi masyarakat.

Pemerintah Daerah Kabupaten Klungkung kemudian mendirikan Badan Usaha Milih Daerah (BUMD) yang khusus tugasnya mengelola air untuk di distribusikan ke masyarakat atau yang kini kita ketahui bernama Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Klungkung. Perusahaan Daerah Air Minum didirikan dengan tujuan untuk menambah penghasilan daerah, meningkatkan kesejahteraan rakyat, dan memenuhi kebutuhan ketenagakerjaan dalam perusahaan menuju masyarakat adil dan makmur. Dengan didirikannya Perusahaan Daerah Air Minum ini dapat membantu memenuhi kebutuhan air bersih kepada masyarakat, mengolah air bersih menjadi air minum merupakan salah satu hal yang harus terpenuhi karena air yang kotor bisa menyebabkan wabah penyakit. Perusahaan Daerah Air

minum dalam mendistribusikan jasa berhubungan langsung kepada masyarakat, maka dibutuhkan sumber daya manusia yang memiliki kinerja yang baik.

Menurut Mangkunegara (2016:67) kinerja (*job performance*) merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja karyawan secara individu akan mempengaruhi kinerja perusahaan secara keseluruhan. Semakin tinggi kinerja karyawan, maka semakin tinggi pula kinerja dari perusahaan tempat dimana karyawan tersebut bekerja.

Sedarmayanti (2017:286) menyatakan kinerja adalah sesuatu yang secara aktual orang kerjakan dan dapat diobservasi. Selanjutnya dikatakan kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam upaya mencapai tujuan organisasi yang bersangkutan. Kinerja mencakup tindakan dan perilaku yang relevan dengan tujuan organisasi. Kinerja bukan konsekuensi atau hasil tindakan, melainkan tindakan itu sendiri.

Berdasarkan penjelasan diatas kinerja dapat dilihat dari hasil kerja yang dicapai dalam kurun waktu tertentu. Terkait dengan penelitian ini yang dilakukan pada PDAM Tirta Mahottama Kabupaten Klungkung fenomena yang terjadi adalah tidak terpenuhinya target pendapatan pada tahun 2020. Selengkapnya dapat dilihat pada Tabel 1.1.

Tabel 1.1
Target Dan Realisasi Pendapatan
PDAM Tirta Mahottama Kabupaten Klungkung
Tahun 2020

No.	Bulan	Jumlah Karyawan (Orang)	Target Pendapatan (jutaan Rp.)	Realisasi Pendapatan (jutaan Rp.)	Persentase Realisasi (%)
1	Januari	136	2.500	2.278,75	91,15
2	Pebruari	136	2.500	2.115,00	84,60
3	Maret	136	2.500	2.312,15	92,49
4	April	136	2.500	2.223,25	88,93
5	Mei	136	2.500	2.217,50	88,70
6	Juni	136	2.500	2.287,75	91,51
7	Juli	136	2.500	2.311,25	92,45
8	Agustus	136	2.500	2.210,75	88,43
9	September	136	2.500	2.233,75	89,35
10	Oktober	136	2.500	2.139,00	85,56
11	Nopember	136	2.500	2.181,00	87,24
12	Desember	136	2.500	2.256,00	90,24
Jumlah			30.000	26.766,15	89,22

Sumber : PDAM Tirta Mahottama Kabupaten Klungkung

Tabel 1.1 menunjukkan bahwa dari 136 karyawan tahun 2020 ternyata PDAM Tirta Mahottama Kabupaten Klungkung tidak dapat memenuhi target pendapatan yang telah ditentukan di mana hanya dapat dicapai 89,22 persen. Target bulanan juga tidak pernah tercapai di mana pencapaian target tertinggi adalah 92,49 persen pada bulan Maret dan terendah 84,60 persen pada bulan Pebruari. Target yang tidak tercapai ini sangat mungkin disebabkan oleh faktor kecerdasan emosional yang menyebabkan kurangnya kemampuan karyawan dalam mengendalikan emosinya yang berakibat pelayanan yang kurang optimal.

Menurut Goleman (2014:14) Kecerdasan Emosional adalah kecakapan emosional yang meliputi kemampuan untuk mengendalikan diri sendiri dan memiliki daya tahan ketika menghadapi rintangan, mampu mengendalikan impuls dan tidak cepat merasa puas, mampu mengatur suasana hati dan mampu mengelola kecemasan agar tidak mengganggu kemampuan berpikir, mampu berempati serta berharap. Karyawan yang memiliki kecerdasan emosional akan dapat mengendalikan diri sendiri, mengontrol diri sendiri sehingga dapat menyelesaikan tugasnya dengan baik dan membantu kegiatan kinerja perusahaan lebih lancar.

Karyawan PDAM Tirta Mahottama Kabupaten Klungkung dinilai masih belum memberikan pelayanan maksimal. Hal tersebut dapat dilihat dari banyaknya keluhan pelanggan seperti kurang ramahnya pelayanan, kurang empati, minimnya informasi yg didapat mengenai pendistribusian air dan sebagainya yang menyebabkan pelanggan mengeluh. Sumber pendapatan perusahaan adalah masyarakat, maka dari itu masyarakat harus dilayani dengan baik. Hal seperti ini seharusnya tidak terjadi pada PDAM Tirta Mahottama Kabupaten Klungkung mengingat perusahaan ini bergerak dibidang jasa yang memang tugasnya adalah melayani masyarakat. Dengan memperhatikan hal tersebut tentu saja akan meningkatkan kinerja dan menunjang pendapatan perusahaan agar terus meningkat sehingga bisa dianggap optimal.

Sehubungan dengan pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja beberapa penelitian telah dilakukan diantaranya penelitian Hasibuan (2019) menemukan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan

terhadap kinerja auditor. Hasil yang sama juga ditemukan oleh penelitian Witrisanti dan Sukartha (2019) yang menemukan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hasil tersebut berbanding terbalik dengan penelitian yang dilakukan oleh Yani dan Istiqomah (2016) yang menemukan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kinerja karyawan.

Selain kecerdasan emosional, faktor lain yang mungkin berpengaruh terhadap kinerja adalah profesionalisme kerja. Menurut Siagian (2009:163) profesionalisme adalah keandalan dan keahlian dalam pelaksanaan tugas sehingga terlaksana dengan mutu tinggi, waktu yang tepat, cermat, dan prosedur yang mudah dipahami. Jika karyawan kurang memiliki profesionalisme dalam bekerja maka akan menyebabkan karyawan tidak mandiri dalam menyelesaikan tugas yang berakibat pekerjaan tidak selesai dengan tepat waktu.

Fenomena yang terjadi pada PDAM Tirta Mahottama Kabupaten Klungkung sehubungan dengan profesionalisme kerja adalah ditemukannya karyawan yang tidak bisa menyelesaikan tugasnya tepat waktu, bisa dilihat dari laporan-laporan bulanan yang seharusnya diselesaikan akhir bulan malah tertunda. Hal tersebut menandakan karyawan kurang mandiri karena kurangnya pengetahuan dan kecakapan serta kurangnya prosedur yang cermat didalam proses kinerja dan pembagian kerja yang tidak pasti mengakibatkan karyawan kurang profesional.

Sehubungan dengan pengaruh profesionalisme kerja terhadap kinerja penelitian yang dilakukan oleh Aisyah, dkk (2017) menemukan bahwa

profesionalisme kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Demikian pula dengan penelitian Watercamp, dkk (2017) yang menemukan bahwa profesionalisme berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Tetapi penelitian dari Tanjung, dkk (2020) menemukan hasil penelitian yang berbeda yaitu profesionalisme secara parsial tidak ada pengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai.

Faktor lain yang diprediksi berpengaruh terhadap kinerja adalah Komitmen. Menurut pendapat Robbins (2002:140), komitmen pada organisasi merupakan suatu keadaan dimana seorang karyawan memihak pada organisasi dan tujuan-tujuannya, serta berniat memelihara keanggotaan dalam organisasi itu. Dengan memiliki komitmen yang tinggi pada suatu perusahaan maka akan meningkatkan kinerja perusahaan tersebut. Dengan memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan mencerminkan karyawan memiliki komitmen serta bersungguh-sungguh dalam bekerja dan mempertahankan dirinya untuk tetap bekerja diperusahaan.

Karyawan PDAM Tirta Mahottama Kabupaten Klungkung sudah memiliki jam kerja yang pasti, tetapi masih saja ditemukan karyawan yang datang terlambat dari jam kerja yang sudah ditentukan serta pulang mendahului. Karyawan masih lebih mengutamakan kepentingan pribadi dibandingkan kepentingan perusahaan, hal itu menandakan komitmen didalam individu masing-masing karyawan masing kurang baik.

Kurniawan dan Mulyadin (2020), yang meneliti pengaruh komitmen terhadap kinerja pegawai menemukan bahwa komitmen tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Sedangkan Adri (2017)

menemukan hasil yang berbeda bahwa komitmen berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja. Hasil tersebut didukung oleh penelitian Siswadi, dkk (2020) yang menemukan bahwa komitmen berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.

Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Mahottama Kabupaten Klungkung merupakan perusahaan yang bergerak dibidang pengelolaan air bersih yang ada dalam naungan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) serta dimonitoring oleh Pemerintah Daerah. PDAM Tirta Mahottama Kabupaten Klungkung dalam memberikan pelayanan serta mendistribusikan air berhubungan langsung kepada masyarakat yang menggunakan jasa perusahaan, maka dari itu karyawan dituntut agar bisa menunjukkan hasil kerja yang baik agar perusahaan memiliki citra yang baik juga. Untuk mewujudkan hal tersebut tentunya harus ada kolaborasi atau keterikatan antara masyarakat pengguna jasa, Perusahaan Daerah Air Minum serta Pemerintah Daerah agar terciptanya tujuan bersama.

Berdasarkan fenomena bisnis dan kesenjangan hasil penelitian yang ada maka penting untuk mengkaji bagaimana pengaruh antara Kecerdasan Emosional, Profesionalisme Kerja dan Komitmen terhadap Kinerja Karyawan pada PDAM Tirta Mahottama Kabupaten Klungkung.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah dan fenomena yang telah digambarkan secara singkat yang berdasarkan teori-teori, maka perumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Apakah kecerdasan emosional berpengaruh terhadap kinerja karyawan PDAM Tirta Mahottama Kabupaten Klungkung?
- b. Apakah profesionalisme kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan PDAM Tirta Mahottama Kabupaten Klungkung?
- c. Apakah komitmen berpengaruh terhadap kinerja karyawan PDAM Tirta Mahottama Kabupaten Klungkung?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut maka tujuan penelitian yang akan dilakukan adalah sebagai berikut :

- a. Untuk menguji dan menjelaskan pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan PDAM Tirta Mahottama Kabupaten Klungkung;
- b. Untuk menguji dan menjelaskan pengaruh profesionalisme kerja terhadap kinerja karyawan PDAM Tirta Mahottama Kabupaten Klungkung;
- c. Untuk menguji dan menjelaskan pengaruh komitmen terhadap kinerja karyawan PDAM Tirta Mahottama Kabupaten Klungkung.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat baik manfaat teoritis maupun manfaat praktis.

- a. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan referensi dan pengembangan keilmuan Manajemen Sumber Daya Manusia tentang

kecerdasan emosional, profesionalisme kerja, komitmen dan kinerja karyawan.

b. Manfaat Praktis

Manfaat praktis bagi perusahaan adalah sebagai bahan referensi dalam kebijakan berkaitan dengan pengaruh kecerdasan emosional, profesionalisme kerja, komitmen dan kinerja karyawan pada Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Mahottama Kabupaten Klungkung.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 *Goal Setting Theory*

Goal setting theory yang dikembangkan Locke sejak 1968 telah mulai menarik minat dalam berbagai masalah dan isu organisasi. Menurut *goal setting theory*, individu memiliki beberapa tujuan, memilih tujuan, dan mereka termotivasi untuk mencapai tujuan-tujuan tersebut (Srimindarti dalam Fernandes, 2020).

Menurut Arsanti dalam Fernandes (2020) Teori ini mengamsumsikan bahwa faktor utama yang mempengaruhi pilihan yang dibuat individu adalah tujuan yang mereka miliki. *Goal setting theory* telah menunjukkan adanya pengaruh signifikan dalam perumusan tujuan. Kekhususan dan kesulitan merupakan atribut dari penetapan tujuan. Umumnya, semakin sulit dan spesifik tujuan yang ditetapkan, semakin tinggi prestasi yang akan dihasilkan.

Salah satu karakteristik dari *goal setting* adalah tingkat kesulitan tujuan. Tingkat kesulitan tujuan yang berbeda akan memberikan motivasi yang berbeda bagi individu untuk mencapai kinerja tertentu. Tingkat kesulitan tujuan yang rendah akan membuat individu memandang bahwa tujuan sebagai pencapaian rutin yang mudah dicapai, sehingga akan menurunkan motivasi individu untuk berkreativitas dan mengembangkan kemampuannya. Sedangkan pada tingkat kesulitan tujuan yang lebih tinggi tetapi mungkin untuk dicapai, individu akan termotivasi untuk berfikir cara

mencapai tujuan tersebut. Proses ini akan menjadi sarana berkembangnya kreatifitas dan kemampuan individu untuk mencapai tujuan tersebut (Ginting dan Ariana dalam Fernandes, 2020).

Goal setting theory atau teori penetapan tujuan adalah proses kognitif membangun tujuan dan merupakan determinan perilaku. Prinsip dasar *goal setting theory* adalah *goals* dan *intentions*, yang keduanya merupakan penganggung jawab untuk *human behavior*. Dalam studi mengenai *goal setting*, goal menunjukkan pencapaian standar khusus dari suatu keahlian terhadap tugas dalam batasan waktu tertentu. *Harder goal* akan dapat tercapai apabila ada usaha dan perhatian yang lebih besar dan membutuhkan lebih banyak *knowledge* dan *skill* dari pada *easy goal*.

Mengacu pada *Locke's model*, *goal setting theory* atau teori penetapan tujuan mempunyai 4 (empat) mekanisme dalam memotivasi individu untuk mencapai kinerja. Pertama, penetapan tujuan dapat mengarahkan perhatian individu untuk lebih fokus pada pencapaian tujuan tersebut. Kedua, tujuan dapat membantu mengatur usaha yang diberikan oleh individu untuk mencapai tujuan. Ketiga, adanya tujuan dapat meningkatkan ketekunan individu dalam mencapai tujuan tersebut. Keempat, tujuan membantu individu untuk menetapkan strategi dan melakukan tindakan sesuai yang direncanakan. Dengan demikian, dengan adanya penetapan tujuan dapat meningkatkan kinerja individu yang pada akhirnya akan meningkatkan kinerja perusahaan.

Komitmen harus ada dalam *goal setting*. Komitmen terhadap goal nampak secara langsung dan tidak langsung berpengaruh pada

performance. Bila *person's goal* tinggi, maka *high commitment* akan membawa pada *higher performance* dibandingkan ketika *low commitment*. Tetapi, bila *goals* rendah, *high commitment* membatasi *performance*. Ginting dan Ariani dalam Fernandes (2020) menyatakan bahwa *goal commitment* berdampak pada proses *goal setting* yang akan berkurang bila ada *goal conflict*. *Goal commitment* bergubungan positif dengan *goal directed behavior*, dan *goal directed behavior* berhubungan positif dengan *performance*.

2.1.2 Kecerdasan Emosional

1) Pengertian Kecerdasan Emosional

Dalam kamus besar Bahasa Indonesia edisi ketiga, kecerdasan emosional adalah kecerdasan yang berkenaan dengan hati dan kepedulian antar sesama manusia, makhluk lain dan alam sekitar (Pusat Bahasa Depdiknas, 2009:209). Menurut John Meyer dari Universitas New Hampshire dan Peter Salovey dari Universitas Yale dalam Goleman (2012), kecerdasan emosional adalah kemampuan untuk mengenali perasaan, meraih dan membangkitkan perasaan untuk membantu pikiran, memahami perasaan dan maknanya serta mengendalikan perasaan secara mendalam sehingga membantu perkembangan emosi dan intelektual.

Pandangan baru yang berkembang mengatakan bahwa ada kecerdasan lain diluar kecerdasan intelektual (IQ) seperti bakat, ketajaman sosial, kematangan emosi, hubungan sosial dan lain-lain yang harus dikembangkan juga, keserdasan yang dimaksud adalah

kecerdasan emosional (EQ) (Melandy dan Aziza, 2013). Kecerdasan intelektual meliputi membaca, menulis dan berhitung merupakan keterampilan kata dan angka yang menjadi fokus di pendidikan formal dan sesungguhnya mengarahkan seseorang untuk mencapai sukses di bidang akademis. Tetapi kecerdasan emosional lebih mengarah ke interaksi sosial yang juga penting untuk dilatih.

Berikut ini adalah beberapa pendapat tentang kecerdasan emosional menurut para ahli, yaitu :

- a) Cooper dan Sawaf dalam Mu'tadin (2012:1) kecerdasan emosional adalah kemampuan merasakan, memahami, dan secara efektif menerapkan daya dan kepekaan emosi sebagai sumber energi, informasi, koneksi, dan pengaruh yang manusiawi.
- b) Goleman (2012:512), kecerdasan emosional adalah kemampuan seseorang mengatur kehidupan emosinya dengan intelegensi (*to manage our emotional life with intelligence*), menjaga keselarasan emosi dan pengungkapnya (*the appropriateness of emotion and its expression*) melalui ketrampilan kesadaran diri, pengendalian diri, motivasi diri, empati dan ketrampilan sosial.
- c) Salovey dan Mayer (2002) dalam Rissy dan Aziza (2013) mendefinisikan kecerdasan emosional sebagai kemampuan untuk mengenali perasaan, meraih dan membangkitkan perasaan untuk membantu pikiran, memahami perasaan dan maknanya, dan mengendalikan perasaan secara mendalam sehingga dapat membantu perkembangan emosi dan intelektual.

d) Howes dan Herald (1999) dalam Mu'tadin (2012:1) mendefinisikan kecerdasan emosional sebagai komponen yang membuat seseorang menjadi pintar menggunakan emosinya. Lebih lanjut dijelaskan, bahwa emosi manusia berada di wilayah dari perasaan lubuk hati, naluri yang tersembunyi dan sensasi emosi yang apabila diakui dan dihormati kecerdasan emosional akan menyediakan pemahaman yang lebih mendalam dan lebih utuh tentang diri sendiri dan orang lain.

Dari berbagai definisi diatas dapat disimpulkan bahwa kecerdasan emosional adalah kemampuan seseorang dalam mengendalikan emosinya, semakin baik kecerdasan emosional seseorang maka akan semakin bagus ketajaman sosial, interaksi sosial, hubungan sosial, bakat, dan kematangan emosinya sehingga akan berpengaruh terhadap kinerja jika individu tersebut bekerja dalam suatu perusahaan.

2) Indikator Kecerdasan Emosional

Goleman (2012:513) membagi kecerdasan emosional menjadi lima bagian yaitu tiga komponen berupa kompetensi emosional (pengenalan diri, pengendalian diri, dan motivasi) dan dua komponen berupa kompetensi sosial (empati dan keterampilan sosial). Lima komponen kecerdasan emosional tersebut adalah sebagai berikut :

1. Pengenalan Diri (*Self Awareness*)

Pengenalan diri adalah kemampuan seseorang untuk mengetahui perasaan dalam dirinya dan digunakan untuk membuat keputusan

bagi diri sendiri, memiliki tolak ukur yang realistis atas kemampuan diri dan memiliki kepercayaan diri yang kuat. Unsur-unsur kesadaran diri, yaitu:

- a) Kesadaran emosi (*emosional awareness*), yaitu mengenali emosi sendiri dan efeknya.
- b) Penilaian diri secara teliti (*accurate self awareness*), yaitu mengetahui kekuatan dan batas-batas diri sendiri.
- c) Percaya diri (*self confidence*), yaitu keyakinan tentang harga diri dan kemampuan sendiri.

2. Pengendalian Diri (*Self Regulation*)

Pengendalian diri adalah kemampuan menangani emosi diri sehingga berdampak positif pada pelaksanaan tugas, peka kata hati, sanggup menunda kenikmatan sebelum tercapainya suatu sasaran, dan mampu segera pulih dari tekanan emosi. Unsur-unsur pengendalian diri, yaitu:

- a) Kendali diri (*self-control*), yaitu mengelola emosi dan desakan hati yang merusak.
- b) Sifat dapat dipercaya (*trustworthiness*), yaitu memelihara norma kejujuran dan integritas.
- c) Kehati-hatian (*conscientiousness*), yaitu bertanggung jawab atas kinerja pribadi.
- d) Adaptabilitas (*adaptability*), yaitu keluwesan dalam menghadapi perubahan.

- e) Inovasi (*innovation*), yaitu mudah menerima dan terbuka terhadap gagasan, pendekatan, dan informasi-informasi baru.

3. Motivasi (*Motivation*)

Motivasi adalah kemampuan menggunakan hasrat agar setiap saat dapat membangkitkan semangat dan tenaga untuk mencapai keadaan yang lebih baik, serta mampu mengambil inisiatif dan bertindak secara efektif. Unsur-unsur motivasi, yaitu:

- a. Dorongan prestasi (*achievement drive*), yaitu dorongan untuk menjadi lebih baik atau memenuhi standar keberhasilan.
- b. Komitmen (*commitment*), yaitu menyesuaikan diri dengan sasaran kelompok atau lembaga.
- c. Inisiatif (*initiative*), yaitu untuk memanfaatkan kesempatan.
- d. Optimisme (*optimisme*), yaitu kegigihan dalam memperjuangkan alasan kendati ada halangan dan kegagalan.

4. Empati (*Emphaty*)

Empati adalah kemampuan merasakan apa yang dirasakan orang lain. Mampu memahami perspektif orang lain dan menimbulkan hubungan saling percaya, serta mampu menyelaraskan diri dengan berbagai tipe individu. Unsur-unsur empati, yaitu:

- a) Memahami orang lain (*understanding others*), yaitu mengindra perasaan dan perspektif orang lain dan menunjukkan minat aktif terhadap kepentingan orang mereka.

- b) Mengembangkan orang lain (*developing other*), yaitu merasakan kebutuhan perkembangan orang lain dan berusaha menumbuhkan kemampuan orang lain.
 - c) Orintasi pelayanan (*service orientation*), yaitu mengantisipasi, mengenali, dan berusaha memenuhi kebutuhan pelanggan.
 - d) Memanfaatkan keragaman (*leveraging diversity*), yaitu menumbuhkan peluang melalui pergaulan dengan bermacam-macam orang.
 - e) Kesadaran politis (*political awareness*), yaitu mampu membaca arus-arus emisi sebuah kelompok dan hubungannya dengan perasaan.
5. Keterampilan Sosial (*Social Skills*)
- Keterampilan sosial adalah kemampuan menangani emosi dengan baik ketika berhubungan dengan orang lain, bisa mempengaruhi, memimpin, bermusyawarah, menyelesaikan perselisihan, dan bekerjasama dalam tim. Unsur-unsur keterampilan sosial, yaitu:
- a) Pengaruh (*influence*), yaitu memiliki taktik untuk melakukan persuasi.
 - b) Komunikasi (*communication*), yaitu mengirim pesan yang jelas dan meyakinkan.
 - c) Manajemen konflik (*conflict management*), yaitu negosiasi dan pemecahan silang pendapat.
 - d) Kepemimpinan (*leadership*), yaitu membangkitkan inspirasi dan memandu kelompok dan orang lain.

- e) Katalisator perubahan (*change catalyst*), yaitu memulai dan mengelola perusahaan.
- f) Membangun hubungan (*building bond*), yaitu menumbuhkan hubungan yang bermanfaat.
- g) Kolaborasi dan kooperasi (*collaboration and cooperation*), yaitu kerjasama dengan orang lain demi tujuan bersama.
- h) Kemampuan team (*team capabilities*), yaitu menciptakan sinergi kelompok dalam memperjuangkan tujuan bersama.

2.1.3 Profesionalisme Kerja

1) Pengertian Profesionalisme Kerja

Pengelompokan dan pembagian tugas dalam bekerja melalui unit-unit kerja pada organisasi/perusahaan didasarkan kepada spesialisasi yang seharusnya ditunjang serta didukung oleh tenaga profesional yang handal dan berkemampuan memadai. Hal ini tentunya dengan adanya perencanaan awal serta kemauan pihak yang berkompeten untuk mengadakan profesionalisme karyawan (Watercamp, dkk. 2017:2809).

Menurut Siagian (2009:163) menyatakan profesionalisme adalah keandalan dan keahlian dalam pelaksanaan tugas sehingga terlaksana dengan mutu tinggi, waktu yang tepat, cermat, dan dengan prosedur yang mudah dipahami dan diikuti oleh pelanggan. Sedangkan menurut Wibowo dalam Hasibuan (2019:28) profesionalisme adalah suatu kemampuan atau keahlian untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas keterampilan dan

pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut.

Menurut Sutarjo (2008:58) profesionalisme merupakan sebuah keahlian yang dimiliki oleh seseorang terkait dengan ilmu dan keterampilan yang dimiliki. Seorang individu yang memegang jabatan atau kedudukan tertentu dituntut memiliki profesionalisme yang tinggi agar dalam pelaksanaan pekerjaannya dapat berjalan dengan efektif. Seorang individu yang mengenali dengan baik keahlian dan keterampilan yang dimiliki akan lebih mudah menjalankan tugas dan pekerjaan dengan lebih baik dibandingkan individu yang kurang mampu mengenali keahliannya. Sedangkan menurut Wibowo (2014:271) profesionalisme adalah suatu kemampuan atau keahlian untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang di landasi atas keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut.

Berdasarkan pendapat dari para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa profesionalisme kerja merupakan kemampuan, keandalan, atau keahlian yang dimiliki oleh pekerja dalam melaksanakan tugas atau pekerjaan dengan dilatar belakangi oleh keterampilan serta pengetahuan sehingga tugas terlaksana dengan baik.

2) Karakteristik Profesionalisme Kerja

Greenwood dalam Hasibuan (2019:29) menyatakan bahwa profesi dibedakan dari non profesi karena memiliki unsur yang esensial sebagai berikut :

1. Suatu dasar teori sistematis
2. Kewenangan (*authority*) yang diakui oleh klien
3. Sanksi dan pengakuan atas kewenangan ini
4. Kode etik yang mengatur hubungan-hubungan dari orang-orang profesional dengan klien dan teman sejawat.
5. Kebudayaan profesi yang terdiri atas nilai-nilai, norma-norma dan lambang-lambang.

Sanusi *et al.* dalam Hasibuan (2019:30) mengutarakan ciri-ciri utama suatu profesi itu sebagai berikut.

1. Jabatan yang memiliki fungsi dan signifikansi sosial yang penting (*crucial*)
2. Menurut keterampilan/keahlian tertentu
3. Didasarkan pada disiplin ilmu yang jelas, sistematis, yang bukan hanya sekedar pendapat khalayak umum
4. Memerlukan pendidikan tingkat perguruan tinggi dengan waktu yang cukup lama
5. Proses pendidikannya merupakan aplikasi dan sosialisasi nilai-nilai profesional itu sendiri
6. Memiliki ikatan profesi yang memberikan pengawasan kepada anggotanya supaya dalam melayani masyarakat selalu berpegang pada kode etik profesinya
7. Tiap anggotanya memiliki kebebasan dalam memberikan *judgement* terhadap permasalahan profesi yang dihadapinya

8. Anggotanya memiliki kebebasan bersifat otonom dan terbebas dari campur tangan orang luar
9. Mempunyai wibawa yang tinggi dan imbalan yang tinggi dalam masyarakat
10. Jabatan ini memiliki pretise yang tinggi dalam masyarakat dan karenanya memperoleh imbalan yang tinggi pula

3) Syarat-syarat Suatu Profesi

Richey dalam Hasibuan (2019:32) menyebutkan bahwa suatu profesi mempersyaratkan para anggotanya :

1. Memiliki komitmen untuk menjunjung tinggi martabat kemanusiaan lebih daripada kepentingan dirinya sendiri
2. Menjalani suatu persiapan profesional dalam jangka waktu tertentu guna mempelajari dan memperoleh pengetahuan khusus tentang konsep dan prinsip dari profesi itu, sehingga statusnya ditingkatkan
3. Selalu menambah pengetahuan jabatan agar terus bertumbuh dalam jabatan
4. Memiliki kode etik jabatan
5. Memiliki daya maupun keaktifan intelektual untuk mampu menjawab masalah-masalah yang dihadapi dalam setiap perubahan
6. Ingin selalu belajar lebih dalam mengenai suatu bidang keahlian
7. Jabatannya dipandang sebagai suatu karier hidup (*a life career*)
8. Menjadi anggota dari suatu organisasi, misalnya kelompok kepala sekolah atau pemilik sekolah, atau guru bidang studi tertentu.

Sedangkan Ali dalam Hasibuan (2019:32) mengemukakan bahwa profesi ini memerlukan persyaratan khusus, antara lain :

1. Menuntut adanya keterampilan yang berdasarkan konsep teori ilmu pengetahuan yang mendalam
2. Menekankan pada suatu keahlian dalam bidang tertentu sesuai dengan bidang profesinya
3. Menuntut adanya tingkat pendidikan yang memadai
4. Adanya kepekaan terhadap dampak kemasyarakatan dari pekerjaan yang dilakukannya
5. Memungkinkan pengembangan sejalan dengan dinamika kehidupan.

4) Indikator Profesionalisme Kerja

Menurut Morrow dan Goetz dalam Adri (2017:20) profesionalisme dapat diukur melalui lima dimensi, antara lain :

1. Pengabdian pada profesi (*dedication*), dicerminkan dari dedikasi profesionalisme dengan menggunakan pengetahuan dan kecakapan yang dimiliki. Keteguhan untuk tetap melaksanakan pekerjaan meskipun imbalan ekstrinsik kurang. Sikap ini adalah ekspresi dari pengorbanan diri yang total terhadap pekerjaan. Pekerjaan didefinisikan sebagai tujuan, bukan hanya alat untuk mencapai tujuan.
2. Kewajiban Sosial (*social obligation*), adalah pandangan tentang pentingnya peranan profesi dan manfaat yang diperoleh baik masyarakat maupun profesional karena adanya pekerjaan tersebut.

3. Kemandirian (*autonomy demands*), dimaksudkan sebagai suatu pandangan seseorang yang profesional harus mampu membuat keputusan sendiri tanpa tekanan dari pihak lain (pemerintah, klien, dan bukan anggota profesi). Setiap ada campur tangan dari luar dianggap sebagai hambatan kemandirian secara profesional.
4. Keyakinan terhadap peraturan profesi (*belief in self-regulation*), adalah suatu keyakinan bahwa yang paling berwenang menilai pekerjaan profesional adalah rekan sesama profesi, bukan orang luar yang tidak mempunyai kompetensi dalam bidang ilmu dan pekerjaan mereka.
5. Hubungan dengan sesama profesi (*professional community affiliation*), adalah menggunakan ikatan profesi sebagai acuan, termasuk didalamnya organisasi formal dan kelompok kolega informal sebagai ide utama dalam pekerjaan. Melalui ikatan profesi ini peran profesional membangun kesadaran profesional.

2.1.4 Komitmen

1) Pengertian Komitmen

Rivai dalam Kurniawan dan Mulyadin (2020:125) mengatakan komitmen kerja pegawai adalah suatu keadaan dimana seorang pegawai memihak pada organisasi tertentu dan tujuan-tujuannya serta berniat memelihara keanggotaannya dalam organisasi itu. Komitmen kerja adalah kekuatan yang mengikat individu untuk melakukan suatu aksi menuju satu atau beberapa tujuan organisasi (Kusumaputri dalam Kurniawan dan Mulyadin, 2020:125). Sedangkan menurut Robbins

(2015:94) komitmen organisasi merupakan tingkat dimana individu dapat mengaitkan dirinya untuk mencapai tujuan serta sasaran suatu organisasi serta sejauh mana individu tersebut dapat mempertahankan dirinya untuk berkontribusi dalam suatu organisasi.

Komitmen organisasional atau loyalitas pekerja adalah tingkatan dimana pekerja mengidentifikasi dengan organisasi dan ingin melanjutkan secara aktif berpartisipasi didalamnya (Newstrom, 2011:223). Sedangkan Gibson *et al.* (2012:182) memberikan pengertian komitmen organisasional sebagai perasaan identifikasi, loyalitas, dan pelibatan dinyatakan oleh pekerja terhadap organisasi atau unit dalam organisasi.

Menurut Kuncoro (2003:27) bahwa komitmen sering didefinisikan sebagai berikut :

- a. Keinginan yang kuat untuk tetap menjadi anggota organisasi tertentu.
- b. Kemauan untuk melakukan usaha yang lebih besar untuk kepentingan organisasi.
- c. Keyakinan yang pasti dan penerimaan terhadap nilai-nilai dan tujuan organisasi.

Dari beberapa pengertian dari para ahli diatas dapat disimpulkan komitmen merupakan rasa memiliki yang tinggi seorang individu atau karyawan terhadap suatu organisasi dan memiliki rasa tanggung jawab serta keyakinan bahwa akan tetap mempertahankan dirinya dalam organisasi tersebut.

2) Faktor-faktor yang Mempengaruhi Komitmen

McShane dan Von Glinow (2010:113) memandang komitmen organisasional sebagai loyalitas organisasional. Cara untuk membangun komitmen organisasional adalah melalui :

1. *Justice and support* (keadilan dan dukungan). *Affective commitment* lebih tinggi pada organisasi yang memenuhi kewajibannya pada pekerja dan tinggal dengan nilai-nilai humanitarian seperti kejujuran, kehormatan, kemauan memaafkan dan integritas moral. Organisasi yang mendukung kesejahteraan pekerja cenderung menuai tingkat loyalitas lebih tinggi.
2. *Shared values* (nilai bersama). *Affective commitment* menunjukkan identitas orang pada organisasi, dan identifikasi mencapai tingkat tertinggi ketika pekerja yakin nilai-nilai mereka sesuai dengan nilai-nilai dominan organisasi. Pengalaman pekerja lebih nyaman dan dapat diduga ketika mereka sepakat dengan nilai-nilai mendasari keputusan korporasi.
3. *Trust* (kepercayaan). Kepercayaan menunjukkan harapan positif satu orang terhadap orang lain dalam situasi yang melibatkan risiko. Kepercayaan berarti menempatkan nasib pada orang lain atau kelompok. Untuk menerima kepercayaan, maka kita juga harus menunjukkan kepercayaan. Pekerja memperkenalkan dengan dan merasa berkewajiban bekerja untuk organisasi hanya apabila mereka memercayai pemimpin mereka.

4. *Organizational comprehension* (pemahaman organisasional).

Pemahaman organisasional menunjukkan seberapa baik pekerja memahami organisasi, termasuk arah strategis, dinamika sosial, dan tata ruang fisik. Kepedulian ini merupakan prasyarat penting bagi *affective commitment* karena adalah sulit untuk mengidentifikasi dengan sesuatu yang tidak kita ketahui dengan baik.

5. *Employee involvement* (pelibatan pekerja). Pelibatan pekerja

meningkatkan *affective commitment* dengan memperkuat identitas sosial pekerja dengan organisasi. Pekerja merasa bahwa mereka menjadi bagian dari organisasi apabila mereka berpartisipasi dalam keputusan yang mengarahkan masa depan organisasi. Pelibatan pekerja juga membangun loyalitas karena memberikan kekuasaan ini menunjukkan kepercayaan organisasi pada pekerja.

Pekerja yang memiliki komitmen organisasional biasanya akan mempunyai catatan kehadiran baik, menunjukkan keinginan kesetiaan pada kebijakan organisasi, dan mempunyai *turnover rate* lebih rendah. Komitmen dapat menurun atau meningkat karena faktor-faktor sebagai berikut (Newstrom, 2011:224) :

1. *Inhibiting factors*, (faktor penghambat): menyalahkan secara berlebihan, mengucapkan terima kasih tidak tulus, kegagalan meneruskan, ketidakkonsistenan dan ketidaksesuaian, meningkatnya ego dan gangguan.
2. *Stimulating factors*, (faktor perangsang): kejelasan aturan dan kebijakan, investasi pada pekerja berupa pelatihan, penghargaan dan

apresiasi atas usaha, partisipasi dan otonomi pekerja, membuat pekerja merasa dihargai, pengingat atas investasi pekerja, mengusahakan dukungan bagi pekerja, membuat peluang bagi pekerja untuk menyatakan kepedulian pada orang lain.

3) Manfaat Komitmen

Karyawan yang berkualitas serta profesional harus memiliki komitmen terhadap perusahaannya. Karyawan berjanji pada dirinya sendiri untuk bisa memajukan perusahaan agar tercapai sebuah tujuan bersama dengan kinerja yang sebaik mungkin dalam kondisi persaingan global dewasa ini, karena komitmen juga merupakan keterikatan individu pada suatu perusahaan. Menurut pendapat Robbins (2002:140) komitmen pada organisasi merupakan suatu keadaan dimana seorang karyawan memihak pada organisasi dan tujuannya, serta berniat memelihara keanggotaan dalam organisasi. Dengan memiliki komitmen yang tinggi pada suatu organisasi maka akan meningkatkan kinerja yang baik pula pada sebuah organisasi atau perusahaan tersebut.

4) Indikator Komitmen

Komitmen organisasi sebagai sebuah keadaan psikologis yang mengkarakteristikan hubungan pegawai dengan organisasi atau implikasinya yang mempengaruhi apakah pegawai akan tetap bertahan dalam organisasi atau tidak. Allen dan Mayer dalam Hasibuan (2019:26), menyatakan bahwa terdapat tiga macam indikator komitmen organisasional yaitu :

1. Komitmen Afektif

Komitmen afektif (*affective commitment*), merupakan keterikatan emosional terhadap organisasi dan kepercayaan terhadap nilai-nilai organisasi.

- a. Keinginan berkarir di organisasi
- b. Rasa percaya terhadap organisasi
- c. Pengabdian terhadap organisasi

2. Komitmen Berkelanjutan

Komitmen berkelanjutan (*continuance commitment*) yang tinggi akan bertahan di organisasi, bukan karena alasan emosional, tetapi karena adanya kesadaran dalam individu tersebut akan kerugian yang akan dialami jika meninggalkan organisasi.

- a. Kecintaan pegawai kepada organisasi
- b. Keinginan bertahan dengan pekerjaannya
- c. Bersedia mengorbankan kepentingan pribadi

3. Komitmen Normatif

Komitmen normatif (*normative commitment*) merupakan suatu kaharusan untuk tetap menjadi anggota organisasi karena alasan moral atau alasan etika.

- a. Kesetiaan terhadap organisasi
- b. Kebahagiaan dalam bekerja
- c. Kebanggaan bekerja pada organisasi

2.1.5 Kinerja

1) Pengertian Kinerja

Menurut Moeheriono (2012:95) menyatakan kinerja merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi, dan misi organisasi yang dituangkan melalui perencanaan strategis suatu organisasi. Tika dalam Hasibuan (2019:6) mendefinisikan kinerja sebagai hasil-hasil fungsi pekerjaan seseorang yang dipengaruhi oleh berbagai faktor untuk mencapai tujuan organisasi dalam periode waktu tertentu. Menurut pendekatan perilaku dalam manajemen, kinerja adalah kuantitas atau kualitas sesuatu yang dihasilkan atau jasa yang diberikan oleh seseorang yang melakukan pekerjaan (Luthans dalam Hasibuan, 2019:6).

Mangkunegara (2007:67) mendefinisikan kinerja sebagai hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kualitas yang dimaksud di sini adalah dilihat dari pengetahuan, keterampilan, kemampuan dan ketelitian dalam pekerjaan, sedangkan kuantitas dilihat dari jumlah atau banyaknya pekerjaan yang harus diselesaikan karyawan.

Adapun definisi Kinerja menurut para ahli adalah sebagai berikut :

- a. Menurut Amstrong dan Baron (1998:15) mengatakan kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan

tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen dan memberikan kontribusi ekonomi.

- b. Menurut Schermerhorn, Hunt dan Osborn (1991:480) kinerja sebagai kualitas dan kuantitas dari pencapaian tugas-tugas, baik yang dilakukan oleh individu, kelompok, maupun organisasi.
- c. Menurut Prawirosentono (1999:481) kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral dan etika.
- d. Menurut Rivai dan Basri (2005:482) kinerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang atau keseluruhan selama periode tertentu dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama.

Dapat di simpulkan bahwa kinerja merupakan hasil kerja dari seorang karyawan dalam suatu perusahaan atau organisasi yang dapat mengukur baik tidaknya kualitas dan kuantitas dari karyawan itu sendiri. Manajemen perusahaan juga harus selalu memantau dan mengontrol kerja dari setiap karyawan sehingga program bisa berjalan dengan kondusif dan tujuan dari perusahaan bisa tercapai dengan

maksimal. Maka dari itu dibutuhkan sebuah pengukuran atau penilaian kinerja.

2) Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan

Kinerja tidak terjadi dengan sendirinya, dengan kata lain terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja. faktor-faktor tersebut, menurut Amstrong (1998:16-17), yaitu :

1. *Personal factors* (faktor individu). Faktor individu berkaitan dengan keahlian, motivasi, komitmen, dan lain-lain.
2. *Leadership factors* (faktor kepemimpinan). Faktor kepemimpinan berkaitan dengan kualitas dukungan-dukungan dan pengarahan yang diberikan oleh pimpinan, manajer, atau ketua kelompok kerja.
3. *Team factors* (faktor kelompok/rekan kerja). Faktor kelompok/rekan kerja berkaitan dengan kualitas dukungan yang di berikan oleh rekan kerja.
4. *System factors* (faktor sistem). Faktor sistem berkaitan dengan sistem metode kerja yang ada dan fasilitas yang disediakan oleh organisasi.
5. *Contextual factors* (faktor situasi). Faktor situasi berkaitan dengan tekanan dan perubahan lingkungan, baik lingkungan internal maupun eksternal.

3) Pengukuran Kinerja Karyawan

Pengertian penilaian kinerja atau *performance appraisal* adalah proses dengan mana kinerja individual diukur dan dievaluasi. Penilaian

kinerja menjawab pertanyaan, seberapa baik pekerja berkinerja selama periode waktu tertentu (Bacal, 2012:85).

Menurut Cascio (2003:336), kriteria sistem pengukuran kinerja adalah sebagai berikut :

1. Relevan (*relevance*). Relevan mempunyai makna, (1) terdapat kaitan yang erat antara standar untuk pekerjaan tertentu dengan tujuan organisasi, dan (2) terdapat keterikatan yang jelas antara elemen-elemen kritis suatu pekerjaan yang telah diidentifikasi melalui analisa jabatan dengan dimensi-dimensi yang akan dinilai dalam form penilaian.
2. Sensitivitas (*sensitivity*). Sensitivitas berarti adanya kemampuan sistem penilaian kinerja dalam membedakan pegawai yang efektif dan pegawai yang tidak efektif.
3. Reliabilitas (*reliability*). Reliabilitas dalam konteks ini berarti konsistensi penilaian. Dengan kata lain sekalipun instrument tersebut digunakan oleh dua orang yang berbeda untuk menilai seorang pegawai, hasil penilaiannya akan cenderung sama.
4. Akseptabilitas (*acceptability*). Akseptabilitas berarti pengukuran kinerja yang dirancang dapat diterima oleh pihak-pihak yang menggunakannya.
5. Praktis (*practically*). Praktis berarti instrumen penilaian yang disepakati mudah dimengerti oleh pihak-pihak yang terkait dalam proses penilaian tersebut.

4) Indikator Kinerja Karyawan

Untuk mengukur kinerja karyawan secara individu terdapat 4 (empat) indikator kinerja yang dikemukakan oleh Mangkunegara (2011:75), yaitu terdiri dari :

1. Kualitas Kerja

Seberapa baik seorang karyawan mengerjakan apa yang seharusnya dikerjakan.

2. Kuantitas Kerja

Seberapa lama seorang pegawai bekerja dalam satu harinya. Kuantitas kerja ini dapat dilihat dari kecepatan kerja setiap masing-masing pegawai.

3. Pelaksanaan Tugas

Seberapa jauh karyawan mampu melakukan pekerjaan dengan akurat atau tidak ada kesalahan.

4. Tanggung Jawab

Kesadaran akan kewajiban melakukan pekerjaan dengan akurat atau tidak ada kesalahan.

Sedangkan indikator kinerja karyawan menurut Fernandes (2020), yaitu terdiri dari :

1. Kualitas

Merupakan tingkat dimana hasil aktivitas yang dikehendaki mendekati sempurna dalam arti menyesuaikan beberapa cara ideal dari penampilan aktivitas, maupun tujuan-tujuan yang diharapkan dari suatu aktivitas.

2. Kuantitas

Merupakan jumlah yang dihasilkan dinyatakan dalam istilah seperti jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan. Kuantitas yang diukur dari jumlah hasil produksi buku yang dihasilkan dalam satu tahun dengan target yang ditetapkan tiap bulannya.

3. Ketepatan Waktu

Merupakan kesadaran karyawan agar selalu datang tepat waktu sesuai dengan jam kerja yang sudah ditentukan oleh perusahaan serta kemampuan dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan target waktu yang sudah ditetapkan perusahaan.

4. Keandalan Karyawan

Keandalan karyawan adalah kemampuan melakukan pekerjaan yang diisyaratkan dengan supervisi minimum. Keandalan karyawan mencakup konsistensi kinerja dan keandalan dalam pelayanan, akurat, benar dan tepat.

2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya

Penelitian terdahulu bertujuan untuk mempertegas sumber, mengarah pada artikel yang dipublikasikan. Dalam bagian ini diuraikan hasil-hasil penelitian sebelumnya secara sistematis meliputi nama peneliti, tahun dilakukan penelitian, obyek penelitian, variabel penelitian, teknik analisis data, dan hasil penelitian, adalah sebagai berikut :

- 1) Mulyasari (2019) melakukan penelitian dengan judul Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Kompetensi terhadap Kinerja Pegawai dengan subjek penelitian adalah pegawai penyuluh badan keluarga

berencana dan pemberdayaan perempuan (BKBPP) Kabupaten Garut. Alat pengumpulan data menggunakan teknik observasi dengan objek penelitiannya adalah kecerdasan emosional (X1), dan kompensasi (X2) serta kinerja pegawai (Y). Populasi dalam penelitian ini berjumlah 237 pegawai dengan hasil kecerdasan emosional dan kompensasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Artinya semakin baik kecerdasan emosional dan kompetensi maka semakin meningkat pula kinerja pada BKBPP Kabupaten Garut.

- 2) Hasibuan (2019) melakukan penelitian dengan judul Pengaruh Kecerdasan Emosional, Intelektual dan Etika Profesi terhadap Kinerja Auditor pada Kantor Akuntan Publik Jakarta Timur. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner dengan populasi sebanyak 70 orang dan menggunakan 49 sampel, yang dikumpulkan terhadap auditor junior maupun senior yang tersebar di Kantor Akuntan Publik Jakarta Timur yang terdaftar pada Otoritas Jasa Keuangan. Dengan hasil penelitian menyimpulkan bahwa faktor kecerdasan emosional, kecerdasan intelektual dan etika profesi sangat berpengaruh terhadap peningkatan kinerja auditor.
- 3) Witrisanti dan Sukartha (2019) melakukan penelitian dengan judul Pengaruh Kecerdasan Intelektual, Kecerdasan Emosional dan Kecerdasan Spiritual pemilik pada Kinerja UMKM di Kabupaten Gianyar dengan menggunakan 100 UMKM sebagai sampel dengan 71 pertanyaan, pengambilan sampel menggunakan teknik random sederhana. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh bahwa kecerdasan

intelektual, kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual berpengaruh positif pada kinerja Usaha Mikro Kecil Menengah di Kabupaten Gianyar.

- 4) Yani dan Istiqomah (2016) melakukan penelitian dengan judul Pengaruh Kecerdasan Intelektual dan Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Profesionalisme Sebagai Variabel Intervening (Studi Empiris Terhadap PT. JNE Service Center Utara 1). Populasi dalam penelitian ini adalah berjumlah 220 orang dengan penentuan sampel menggunakan rumus slovin yang didapatkan sampel sebanyak 142 responden. Berdasarkan hasil penelitian menemukan bahwa kecerdasan intelektual berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan, kecerdasan emosional berpengaruh negatif tidak signifikan terhadap kinerja karyawan, profesionalisme berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, kecerdasan intelektual berpengaruh positif signifikan terhadap profesionalisme, kecerdasan emosional berpengaruh positif tidak signifikan terhadap profesionalisme, profesionalisme berpengaruh positif signifikan dalam mengintervensi kecerdasan intelektual terhadap kinerja karyawan, dan profesionalisme berpengaruh negatif tidak signifikan dalam mengintervensi kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan.
- 5) Khairat, dkk (2017) melakukan penelitian dengan judul Pengaruh Kecerdasan Emosional, Kecerdasan Intelektual, Kecerdasan Spiritual dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Auditor. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh auditor independen yang bekerja pada

Kantor Akuntan Publik (KAP) di Kota Pekanbaru, Padang, serta Batam yang berjumlah 15 KAP, teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel yaitu menggunakan metode *purposive sampling*. Berdasarkan hasil penelitian menemukan bahwa kecerdasan emosional tidak berpengaruh terhadap kinerja auditor, kecerdasan intelektual tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja auditor, kecerdasan spiritual berpengaruh signifikan terhadap kinerja auditor, dan komitmen organisasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja auditor.

- 6) Tanjung, dkk (2020) melakukan penelitian dengan judul Pengaruh Profesionalisme, Karakteristik Pekerjaan dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai di Dinas Sosial Kabupaten Labuhanbatu Utara. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah total sampling, yaitu seluruh pegawai di Dinas Sosial Kabupaten Labuhanbatu Utara yang berjumlah 42 orang. Teknik analisis yang digunakan adalah metode analisis deskriptif dan analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian menemukan bahwa profesionalisme, karakteristik pekerjaan dan komitmen organisasi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai, profesionalisme secara parsial tidak ada pengaruh signifikan kinerja pegawai, karakteristik pekerjaan secara parsial tidak ada pengaruh signifikan kinerja pegawai, dan variabel komitmen organisasi secara parsial ada pengaruh signifikan kinerja pegawai di Dinas Sosial Kabupaten Labuhanbatu Utara.

- 7) Aisyah, dkk. (2017) melakukan penelitian dengan judul Kualitas Sumber Daya Manusia, Profesionalisme Kerja, dan Komitmen Sebagai Faktor Pendukung Peningkatan Kinerja Karyawan PDAM Kabupaten Jember. Meneliti variabel Kualitas SDM (X1), Profesionalisme Kerja (X2), dan Komitmen (X3) dan variabel terikat Kinerja Karyawan (Y). Populasi yang ada dalam penelitian ini adalah 150 orang dan diambil 75 responden sebagai sampel dengan metode pengambilan sampel yaitu *simple random sampling* atau teknik pengambilan sampel secara acak sederhana. Penelitian ini menggunakan metode teknik analisis data regresi linier berganda. Dengan hasil penelitian bahwa kualitas SDM, profesionalisme kerja dan komitmen berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PDAM Jember.
- 8) Watercamp, dkk. (2017) melakukan penelitian dengan judul Pengaruh Profesionalisme, Komitmen Organisasi dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) Cabang Manado. Variabel dari penelitian ini menggunakan Profesionalisme (X1), Komitmen Organisasi (X2), dan Kepuasan Kerja (X3) sebagai variabel independen, serta Kinerja Karyawan (Y) sebagai variabel dependen. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan pada BRI Cabang Manado yang berjumlah 107 orang dengan menggunakan sampel 82 orang. Teknik analisis data pada penelitian ini menggunakan teknik analisis jalur (*path analysis*) dengan hasil penelitian profesionalisme berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja, komitmen organisasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan

kerja, profesionalisme berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, komitmen Organisasi tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan, dan kepuasan kerja berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Manado.

- 9) Prabayanthi dan Widhiyani (2018) melakukan penelitian dengan judul Pengaruh Profesionalisme, Budaya Organisasi dan Komitmen Organisasi pada Kinerja Auditor. Obyek penelitian dilakukan di Kantor Akuntan Publik (KAP) di Provinsi Bali yang terdaftar dalam Institut Akuntan Publik Indonesia (IAPI) tahun 2016. Menggunakan variabel Profesionalisme (X1), Budaya Organisasi (X2), dan Komitmen Organisasi sebagai variabel bebas terhadap Kinerja Auditor (Y) sebagai variabel terikat. Populasi dalam penelitian ini sebanyak 60 orang. Metode *nonprobability sampling* dengan *sampling* jenuh dipergunakan dalam penentuan sampel penelitian ini. Teknik analisis data yang digunakan yaitu analisis regresi linier berganda dengan hasil penelitian menunjukan variabel profesionalisme, budaya organisasi, dan komitmen organisasi berpengaruh positif pada kinerja auditor.
- 10) Adri (2017) melakukan penelitian dengan judul Pengaruh Profesionalisme dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Inspektorat Provinsi Sulawesi Selatan. Peneliti menggunakan Profesionalisme (X1) dan Komitmen Organisasi (X3) sebagai variabel Independent serta Kinerja Pegawai (Y) sebagai variabel dependen. Populasi dalam penelitian ini adalah para pegawai

Kantor Inspektorat Provinsi Sulawesi Selatan dengan total sampel 109 orang dengan menggunakan metode sampel *random sampling* dalam pemilihan sampel. Metode analisis data yang digunakan yaitu analisis regresi berganda. Dengan hasil penelitian profesionalisme dan komitmen berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai.

- 11) Marewa (2018) melakukan penelitian dengan judul Pengaruh Profesionalisme dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Auditor Internal dan Reward Sebagai Variabel Intervening. Obyek dalam penelitian ini yaitu pada Kantor Inspektorat Provinsi Sulawesi Selatan. Variabel Profesionalisme (X1) dan Komitmen (X2) sebagai variabel bebas, Kinerja Auditor (Y) sebagai variabel terikat dan Reward sebagai Variabel Intervening. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 40 orang dan langsung menjadi sampel penelitian dengan memakai metode sensus. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis jalur (*Path Analysis*) dengan hasil penelitian profesionalisme berpengaruh positif dan signifikan secara langsung terhadap kinerja auditor, profesionalisme berpengaruh positif dan signifikan terhadap reward, komitmen organisasi berpengaruh secara langsung terhadap kinerja auditor, komitmen berpengaruh positif dan signifikan terhadap reward, dan reward berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja auditor pada Kantor Inspektorat Provinsi Sulawesi Selatan.

- 12) Kurniawan dan Mulyadin (2020) melakukan penelitian dengan judul Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia dan Komitmen Kerja Terhadap Kinerja Pegawai dengan Kantor Kependudukan dan

Pencatatan Sipil Kota Bima sebagai obyek penelitian. Variabel independen yang digunakan adalah Kualitas SDM (X1) dan Komitmen Kerja (X2) serta variabel dependennya adalah Kinerja Pegawai(Y). Populasi yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 69 orang dengan menggunakan sampel sebanyak 58 orang dengan teknik *simple random sampling*. Teknik analisis data dalam penelitian ini analisis regresi linier berganda. Dengan hasil penelitian yaitu kualitas SDM dan komitmen kerja tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bima.

- 13) Siswadi, dkk. (2020) melakukan penelitian dengan judul Pengaruh Budaya Organisasi dan Komitmen Terhadap Kinerja Karyawan. Obyek yang di pakai peneliti yaitu pada Bank BJB Kantor Wilayah I Bandung. Dengan variabel bebas Budaya Organisasi (X1) dan Komitmen (X2) terhadap variabel terikatnya Kinerja Karyawan (X2). Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dan verifikatif, dengan pendekatan *Structural Equation Model* (SEM). Hasil penelitian yang didapat dari peneliti yaitu budaya organisasi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan, komitmen berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan, dan budaya organisasi dan komitmen secara bersamaan memiliki pengaruh positif terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan pemaparan penelitian terdahulu diatas maka dapat disusun tabel mapping penelitian terdahulu yang disajikan pada tabel 2.1 sebagai berikut :

Tabel 2.1
Mapping Penelitian Terdahulu

No	Peneliti, Tahun dan Judul Penelitian	Variabel				Hasil Penelitian
		X1	X2	X3	Y	
1	Mulyasari (2019) Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Kompetensi terhadap Kinerja Pegawai Penyuluh Badan Keluarga Berencana dan Pemberdayaan Perempuan (BKBPP) Kabupaten Garut	√	-	-	√	Hasil penelitian menemukan bahwa kecerdasan emosional dan kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada BKBPP Kabupaten Garut.
2	Hasibuan (2019) Pengaruh Kecerdasan Emosional, Intelektual dan Etika Profesi terhadap Kinerja Auditor pada Kantor Akuntan Publik Jakarta Timur	√	-	-	√	Hasil penelitian menyimpulkan bahwa faktor kecerdasan emosional, intelektual dan etika profesi sangat berpengaruh terhadap kinerja auditor.
3	Witrisanti dan Sukartha (2019) Pengaruh Kecerdasan Intelektual, Kecerdasan Emosional dan Kecerdasan Spiritual pemilik pada Kinerja UMKM di Kabupaten Gianyar	√	-	-	√	Hasil penelitian menemukan bahwa kecerdasan intelektual, kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual berpengaruh positif terhadap kinerja UMKM di Kabupaten Gianyar.
4	Yani dan Istiqomah (2016) Pengaruh Kecerdasan Intelektual dan Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Profesionalisme Sebagai Variabel Intervening (Studi Empiris Terhadap PT. JNE Service Center Utara 1)	√	-	-	√	Berdasarkan hasil penelitian menemukan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh negatif tidak signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. JNE Service Center Utara 1.

5	Khairat, dkk (2017) Pengaruh Kecerdasan Emosional, Kecerdasan Intelektual, Kecerdasan Spiritual dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Auditor	√	-	√	√	Berdasarkan hasil penelitian menemukan bahwa kecerdasan emosional tidak berpengaruh terhadap kinerja auditor, kecerdasan intelektual tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja auditor, kecerdasan spiritual berpengaruh signifikan terhadap kinerja auditor, dan komitmen organisasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja auditor.
6	Tanjung, dkk (2020) Pengaruh Profesionalisme, Karakteristik Pekerjaan dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai di Dinas Sosial Kabupaten Labuhanbatu Utara	-	√	√	√	Hasil penelitian menemukan bahwa profesionalisme, karakteristik pekerjaan dan komitmen organisasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai, profesionalisme secara parsial tidak ada pengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai, karakteristik pekerjaan secara parsial tidak ada pengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai, dan variabel komitmen organisasi secara parsial ada pengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai.
7	Aisyah, dkk (2017) Kualitas Sumber Daya Manusia, Profesionalisme Kerja, dan Komitmen Sebagai Faktor Pendukung Peningkatan Kinerja Karyawan PDAM Kabupaten Jember	-	√	√	√	Hasil penelitian menyatakan bahwa kualitas SDM, profesionalisme kerja dan komitmen berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PDAM Jember.
8	Watercamp, dkk (2017) Pengaruh Profesionalisme, Komitmen Organisasi dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. BANK RAKYAT INDONESIA	-	√	√	√	Hasil penelitian profesionalisme berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja, komitmen organisasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja, profesionalisme berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, komitmen

	(PERSERO) Cabang Manado					organisasi tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan, dan kepuasan kerja berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan.
9	Prabayanthi dan Widhiyani (2018) Pengaruh Profesionalisme, Budaya Organisasi dan Komitmen Organisasi pada Kinerja Auditor	-	√	√	√	Hasil penelitian menunjukkan variabel profesionalisme, budaya organisasi dan komitmen organisasi berpengaruh positif pada kinerja auditor.
10	Adri (2017) Pengaruh Profesionalisme dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Inspektorat Provinsi Sulawesi Selatan	-	√	√	√	Hasil penelitian menemukan bahwa profesionalisme dan komitmen berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai.
11	Marewa (2018) Pengaruh Profesionalisme dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Auditor Internal dan Reward Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Kantor Inspektorat Provinsi Sulawesi Selatan)	-	√	√	√	Hasil penelitian profesionalisme berpengaruh positif dan signifikan secara langsung terhadap kinerja auditor, profesionalisme berpengaruh positif dan signifikan terhadap reward, komitmen organisasi berpengaruh secara langsung terhadap kinerja auditor, komitmen berpengaruh positif dan signifikan terhadap reward, dan reward berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja auditor.
12	Kurniawan dan Mulyadin (2020) Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia dan Komitmen Kerja Terhadap Kinerja Pegawai pada Kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bima	-	-	√	√	Hasil penelitian menyatakan bahwa kualitas SDM dan komitmen kerja tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai.

13	Siswadi, dkk (2020) Pengaruh Budaya Organisasi dan Komitmen Terhadap Kinerja Karyawan	-	-	√	√	Hasil peneltian yang didapat dari peneliti yaitu budaya organisasi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan, komitmen berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan, dan budaya organisasi dan komitmen secara bersamaan memiliki pengaruh positif terhadap kinerja karyawan.
----	--	---	---	---	---	--

Sumber : Penelitian Terdahulu

Keterangan : X1 : Kecerdasan Emosional

X2 : Profesionalisme Kerja

X3 : Komitmen

Y : Kinerja Karyawan

