

PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL, PROFESIONALISME KERJA DAN KOMITMEN TERHADAP KINERJA KARYAWAN PDAM TIRTA MAHOTTAMA KABUPATEN KLUNGKUNG

I Ketut Rahmatika¹⁾, Anak Agung Putu Agung²⁾, Ni Putu Nita Anggraini³⁾

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mahasaraswati Denpasar

Email: rahmet_99@yahoo.com

ABSTRAK

The purpose of this study was to examine and obtain empirical evidence of the effect of emotional intelligence, work professionalism and commitment on employee performance. The population in this study were all employees of PDAM Tirta Mahottama, Klungkung Regency, amounting to 136 people. The sample in this study was 58 respondents determined by the Slovin formula. The sample selection used in this study is by means of probability, the probability technique used is proportionate stratified random sampling. The data analysis technique used is multiple linear regression. The results showed that emotional intelligence, work professionalism and commitment had a positive and significant effect on employee performance.

Keyword : emotional intelligence, work professionalism, commitment, employee performance

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

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 Milik 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.

Sedarmayanti(2017:286) menyatakan kinerja adalah sesuatu yang secara aktual orang kerjakan dan dapat diobservasi. Kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab.

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	Nopemper	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 prodesur 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.

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.

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.

2.1.2 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.

2.1.3 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.

2.1.4 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.

2.1.5 Kinerja

Menurut Moehariono (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

melalu perencanaan strategis suatu organisasi.

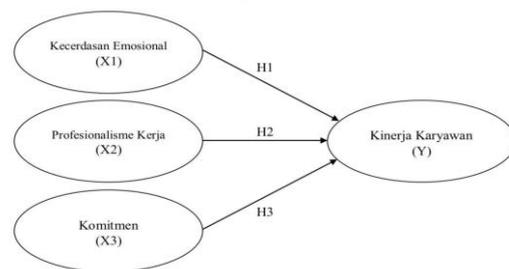
Tika dalam Hasibuan (2019:6) mendefinisikan kinerja sebagai hasil-hasil fungsi pekerjaan seseorang yang dipengaruhi oleh berbagai faktor untuk mencapai tujuan organisasi dalam periode waktu tertentu. Menurut pendekatan perilaku dalam manajemen, kinerja adalah kuantitas atau kualitas sesuatu yang dihasilkan atau jasa yang diberikan oleh seseorang yang melakukan pekerjaan (Luthans dalam Hasibuan, 2019:6).

III.KERANGKA BERPIKIR DAN HIPOTESIS

3.1 Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir adalah suatu model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting (Supriyanto dan Machfudz, 2010:169). Kerangka pemikiran teoritis yang disajikan menjelaskan mengenai keterkaitan antara Kecerdasan Emosional, Profesionalisme Kerja dan Komitmen terhadap Kinerja Karyawan. Dapat digambarkan kerangka berpikir berikut ini.

Gambar 3.1
Kerangka Berpikir



Sumber : Hasil Pemikiran Peneliti

3.2 Hipotesis Penelitian

H1 : Kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

H2 : Profesionalisme kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

H3 : Komitmen berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

IV. METODE PENELITIAN

4.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Mahottama Kabupaten Klungkung yang beralamat di Jalan I Gusti Ngurah Rai, Semarang.

4.2 Objek Penelitian

Adapun yang menjadi obyek penelitian adalah Kecerdasan Emosional, Profesionalisme Kerja, Komitmen dan pengaruhnya terhadap Kinerja Karyawan PDAM Tirta Mahottama Kabupaten Klungkung.

4.3 Definisi Operasional Variabel

1) Kecerdasan Emosional (X1)

Kecerdasan Emosional adalah kemampuan karyawan dalam mengelola dan mengendalikan perasaan diri sendiri dan orang lain, agar dapat memberikan pelayanan dan memahami kebutuhan serta keinginan pelanggan. Indikator kecerdasan emosional pada penelitian ini diadaptasi dari Goleman (2012:513), yaitu:

- Pengenalan Diri (*Self Awareness*)
- Pengendalian Diri (*Self Regulation*)
- Motivasi (*Motivation*)
- Empati (*Emphaty*)
- Keterampilan Sosial (*Social Skills*)

2) Profesionalisme Kerja (X2)

Profesionalisme Kerja merupakan kemampuan, keandalan, atau keahlian yang dimiliki oleh karyawan dalam melaksanakan tugas atau pekerjaan dengan dilatar belakangi oleh keterampilan serta pengetahuan sehingga tugas terlaksana dengan baik. Indikator profesionalisme kerja pada penelitian ini direplikasi dari Morrow dan Goetz dalam Adri (2017:20), yaitu:

- Pengabdian pada profesi (*dedication*)
- Kewajiban Sosial (*social obligation*)
- Kemandirian (*autonomy demands*)
- Keyakinan terhadap peraturan profesi (*belief in self-regulation*)

- Hubungan dengan sesama profesi (*profesional community affiliation*)

3) Komitmen (X3)

Komitmen merupakan rasa memiliki yang tinggi seorang karyawan dan memiliki rasa tanggung jawab serta keyakinan bahwa akan tetap mempertahankan dirinya pada perusahaan. Adapun indikator komitmen pada penelitian ini yang diadaptasi dari Allen dan Mayer dalam Hasibuan (2019:26), yaitu:

- Komitmen Afektif (*affective commitment*)
- Komitmen Berkelanjutan (*continuance commitment*)
- Komitmen Normatif (*normative commitment*)

4) Kinerja (Y)

Kinerja merupakan hasil kerja dari karyawan yang dapat mengukur baik tidaknya kualitas dan kuantitas dari karyawan itu sendiri. Maka dari itu dibutuhkan sebuah pengukuran atau penilaian kinerja pada suatu perusahaan. Indikator kinerja karyawan pada penelitian ini direplikasi dari Fernandes (2020), yaitu:

- Kualitas
- Kuantitas
- Ketepatan Waktu
- Keandalan Karyawan

4.4 Metode Penelitian

1) Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan PDAM Tirta Mahottama Kabupaten Klungkung yang berjumlah 136 orang.

Sampel dalam penelitian ini adalah 58 responden yang ditentukan dengan rumus Slovin. Pemilihan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan cara probabilitas, teknik probabilitas yang digunakan adalah *proportional stratifield random sampling*.

2) Teknik Analisis Data

Model analisis yang digunakan untuk menyelesaikan permasalahan penelitian ini adalah regresi linier berganda. Analisis ini digunakan untuk mengetahui ketergantungan suatu variabel terikat dengan satu atau lebih variabel bebas. Analisis ini juga dapat menduga besar dan arah hubungan antar satu variabel terikat dengan satu atau lebih variabel bebas. Dalam analisis, penelitian akan dibantu dengan program komputer yaitu SPSS.

V. HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

5.1 Hasil Uji Asumsi Klasik

A. Uji Normalitas

Tabel 5.11
Hasil Uji Normalitas

		Unstandardized Residual
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
N		58
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.56124533
Most Extreme Differences	Absolute	.089
	Positive	.062
	Negative	-.089
Test Statistic		.089
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

Dari Tabel 5.11 dapat dilihat bahwa nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* adalah 0,200. Nilai tersebut lebih besar dari 0,05 yang berarti dapat dikatakan bahwa variabel tersebut adalah berdistribusi normal.

B. Uji Multikolinearitas

Tabel 5.12
Hasil Uji Multikolinearitas

Variabel Bebas	Tolerance	Nilai VIF
Kecerdasan Emosional	0,205	4,889
Profesionalisme Kerja	0,167	6,002
Komitmen	0,251	3,979

Pada Tabel 5.12 menunjukkan nilai *Tolerance* lebih besar dari 0,10 serta nilai VIF lebih kecil dari 10. Maka dapat disimpulkan bahwa dalam model regresi tidak terjadi multikolinearitas.

C. Uji Heteroskedastisitas

Tabel 5.13
Hasil Pengujian Gejala Heteroskedastisitas

Variabel	B	t-hitung	Sig.
Konstan	1,969	3,562	0,001
Kecerdasan Emosional	-0,018	-0,274	0,785
Profesionalisme Kerja	0,003	0,046	0,963
Komitmen	-0,037	-0,436	0,664

Dari Tabel 5.13 dapat diketahui bahwa nilai signifikansi antara variabel independen dengan nilai absolut residualnya (ABS_RES) lebih besar dari 0,05. Hal ini berarti tidak terjadi gejala Heteroskedastisitas pada model regresi.

5.2 Analisis Regresi Linier Berganda

Tabel 5.14
Rekapitulasi Hasil Analisis

	B	Beta	T	Sig.
Konstanta	0,196		0,187	0,852
Kecerdasan Emosional	0,276	0,296	2,168	0,035
Profesionalisme Kerja	0,244	0,309	2,039	0,046
Komitmen	0,436	0,334	2,707	0,009
R	0,891			
Adjusted R Square	0,782			
F	69,285			
Sig. F	0,000			

Berdasarkan nilai-nilai pada Tabel 5.14, maka persamaan regresi linier berganda akan menjadi :

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

$$Y = 0,196 + 0,276 X_1 + 0,244 X_2 + 0,436 X_3$$

5.3 Uji Kelayakan Model

1) Analisis Korelasi Berganda

Berdasarkan hasil analisis pada Tabel 5.14 didapat hasil koefisien korelasi berganda (R) adalah 0,891. Berdasarkan pedoman untuk memberikan interpretasi koefisien korelasi menurut Sugiyono (2015) bahwa koefisien korelasi berganda sebesar 0,891 berada antara 0,800 – 1,000 yang berarti korelasi adalah sangat kuat.

2) Koefisien Determinasi

Berdasarkan hasil analisis pada Tabel 5.14 diperoleh nilai koefisien determinasi (*Adjusted R Square*) adalah 0,782. Ini berarti besarnya kontribusi antara Kecerdasan Emosional, Profesionalisme Kerja dan Komitmen terhadap Kinerja Karyawan adalah sebesar 78,2%

sedangkan sisanya 21,8% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

3) Uji F

Berdasarkan hasil analisis pada Tabel 5.14, diperoleh nilai F hitung 69,285 dan signifikansi F adalah $0,000 < 0,05$. Ini menunjukkan bahwa Kecerdasan Emosional, Profesionalisme Kerja dan Komitmen secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan, itu menunjukkan semua variabel independen yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh nyata secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Hal ini berarti bahwa model layak digunakan.

4) Uji t

Uji t digunakan untuk menguji pengaruh Kecerdasan Emosional, Profesionalisme Kerja dan Komitmen secara parsial terhadap Kinerja Karyawan adalah signifikan atau hanya diperoleh secara kebetulan. Berdasarkan hasil analisis pada Tabel 5.14 dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

a) Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Karyawan. Berdasarkan hasil analisis diperoleh nilai t-hitung untuk Kecerdasan Emosional adalah 2,168, diperoleh juga nilai koefisien beta 0,296, dan signifikansi sebesar $0,035 < 0,05$. Ini menunjukkan bahwa Kecerdasan Emosional berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan. Hal tersebut berarti bahwa variabel Kecerdasan Emosional secara parsial mempunyai pengaruh nyata terhadap Kinerja Karyawan.

b) Pengaruh Profesionalisme Kerja terhadap Kinerja Karyawan. Berdasarkan hasil analisis diperoleh nilai t-hitung untuk Profesionalisme Kerja adalah 2,039, diperoleh juga nilai koefisien beta 0,309, dan signifikansi sebesar $0,046 < 0,05$. Ini menunjukkan bahwa Profesionalisme Kerja berpengaruh signifikan terhadap

Kinerja Karyawan. Hal tersebut berarti bahwa variabel Profesionalisme Kerja secara parsial mempunyai pengaruh nyata terhadap Kinerja Karyawan.

c) Pengaruh Komitmen terhadap Kinerja Karyawan. Berdasarkan hasil analisis diperoleh nilai t-hitung untuk Komitmen adalah 2,707, diperoleh juga nilai koefisien beta 0,334, dan signifikansi sebesar $0,009 < 0,05$. Ini menunjukkan bahwa Komitmen berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan. Hal tersebut berarti bahwa variabel Komitmen secara parsial mempunyai pengaruh nyata terhadap Kinerja Karyawan.

5.4 Pembahasan

1) Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan

Kecerdasan Emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan Pada PDAM Tirta Mahottama Kabupaten Klungkung. Hal tersebut ditunjukkan dari nilai koefisien regresi yang bernilai positif untuk variabel Kecerdasan Emosional yaitu 0,276 serta nilai signifikansi uji t adalah $0,035 < 0,05$. Orang dengan kecerdasan emosional tinggi dapat melakukan pekerjaan secara lebih efektif. Kecerdasan emosional lebih banyak memberi dampak pada pekerjaan, pentingnya kecerdasan emosional di tempat kerja dapat mempengaruhi karyawan dalam membuat keputusan dan menyelesaikan masalah dengan lebih baik, memiliki sikap tenang ketika berada di bawah tekanan, mampu menyelesaikan konflik, memiliki empati yang lebih besar, mau mendengar, merefleksikan, dan menanggapi kritik yang membangun.

Di sisi lain, apabila tingkat kecerdasan emosional karyawan rendah, maka karyawan tersebut akan memiliki sikap tidak bertanggung jawab, memiliki gaya berkomunikasi pasif atau agresif, menolak untuk bekerja secara tim, terlalu kritis atau tidak mau menerima pendapat dari orang lain sehingga akan berpengaruh pada

kinerjanya. Hal ini mendukung penelitian sebelumnya oleh Mulyasari (2019) yang menyatakan bahwa Kecerdasan Emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Pegawai pada Badan Keluarga Berencana dan Pemberdayaan Perempuan (BKBPP) Kabupaten Garut. Serta mendukung penelitian Hasibuan (2019) yang menemukan bahwa faktor kecerdasan emosional sangat berpengaruh terhadap peningkatan kinerja auditor.

2) Pengaruh Profesionalisme Kerja Terhadap Kinerja Karyawan

Profesionalisme Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan Pada PDAM Tirta Mahottama Kabupaten Klungkung. Hal tersebut ditunjukkan dari nilai koefisien regresi yang bernilai positif untuk variabel Profesionalisme Kerja yaitu 0,244 serta nilai signifikansi uji t adalah $0,046 < 0,05$. Memperhatikan profesionalitas dalam bekerja akan menentukan kesuksesan karir. Karena itu sikap profesional penting dimiliki setiap karyawan yang menjalankan pekerjaannya sesuai dengan keahlian atau kemampuan yang dimiliki. Seorang karyawan yang memiliki sikap profesional dapat memposisikan dirinya agar mampu memahami tugas dan tanggung jawab, hubungan dan relasi, serta fokus dan konsisten terhadap urusan pekerjaannya. Sikap profesional adalah menjadi hal penting di dunia kerja karena akan berdampak positif bagi perusahaan. Dengan profesionalitas akan menunjukkan bahwa karyawan mempunyai keterampilan dan pengetahuan khusus. Di dalam dunia kerja, setiap karyawan harus mampu meningkatkan kualitas dirinya dan berpegang teguh untuk melakukan pengembangan keterampilan dan pengetahuan. Sehingga jika seorang karyawan mampu melakukan hal tersebut, maka karyawan akan memiliki kemampuan yang bagus untuk meningkatkan kinerjanya. Hal ini mendukung penelitian sebelumnya oleh

Watercamp, dkk. (2017) yang menyatakan bahwa Profesionalisme Kerja berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) Cabang Manado. Serta mendukung penelitian Yani dan Istiqomah (2016) yang menemukan bahwa profesionalisme berpengaruh positif signifikan dalam mengintervensi kecerdasan intelektual terhadap kinerja karyawan.

3) Pengaruh Komitmen Terhadap Kinerja Karyawan

Komitmen berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan Pada PDAM Tirta Mahottama Kabupaten Klungkung. Hal tersebut ditunjukkan dari nilai koefisien regresi yang bernilai positif untuk variabel Komitmen yaitu 0,436 serta nilai signifikansi uji t adalah $0,009 < 0,05$. Komitmen juga merupakan variabel yang paling dominan berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan Hal itu di tunjukkan dari nilai koefisien beta variabel komitmen lebih besar dari variabel lainnya yaitu sebesar 0,334. Komitmen sangat mempengaruhi kinerja karyawan. Setiap orang yang bekerja di suatu perusahaan atau organisasi, harus mempunyai komitmen dalam bekerja karena apabila suatu perusahaan karyawannya tidak mempunyai suatu komitmen dalam bekerja, maka tujuan dari perusahaan atau organisasi tersebut tidak akan tercapai. Namun terkadang suatu perusahaan atau organisasi kurang memperhatikan komitmen yang ada terhadap karyawannya, sehingga berdampak pada penurunan kinerja terhadap karyawan ataupun loyalitas karyawan menjadi berkurang. Komitmen pada setiap karyawan sangat penting karena dengan suatu komitmen seorang karyawan dapat menjadi lebih bertanggung jawab terhadap pekerjaannya dibanding dengan karyawan yang tidak mempunyai komitmen. Karyawan yang memiliki suatu komitmen cenderung akan bekerja secara optimal

sehingga dapat mencurahkan perhatian, pikiran, tenaga dan waktunya untuk pekerjaannya, sehingga apa yang sudah dikerjakannya sesuai dengan yang diharapkan oleh perusahaan. Hal ini mendukung penelitian sebelumnya oleh Tanjung, dkk (2020), yang menyatakan bahwa Komitmen memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Terhadap Kinerja Pegawai di Dinas Sosial Kabupaten Labuhanbatu Utara. Serta mendukung penelitian Prabayanthi dan Widhiyani (2018) yang menemukan komitmen organisasi berpengaruh positif pada kinerja auditor.

VI. PENUTUP

6.1 Simpulan

1) Kecerdasan Emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan pada PDAM Tirta Mahottama Kabupaten Klungkung, ini berarti bahwa semakin baik Kecerdasan Emosional maka Kinerja Karyawan pada PDAM Tirta Mahottama Kabupaten Klungkung juga akan meningkat.

2) Profesionalisme Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan pada PDAM Tirta Mahottama Kabupaten Klungkung, ini berarti semakin baik Profesionalisme Kerja maka Kinerja Karyawan pada PDAM Tirta Mahottama Kabupaten Klungkung juga akan meningkat.

3) Komitmen berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan pada PDAM Tirta Mahottama Kabupaten Klungkung, ini berarti semakin baik Komitmen maka Kinerja Karyawan pada PDAM Tirta Mahottama Kabupaten Klungkung juga akan meningkat. Komitmen juga merupakan variabel yang paling dominan berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan, ini berarti komitmen karyawan merupakan hal yang paling penting mempengaruhi Kinerja Karyawan

pada PDAM Tirta Mahottama Kabupaten Klungkung.

6.2 Keterbatasan Penelitian

1) Pengambilan data dilakukan secara *cross sectional* yaitu hanya diteliti dalam waktu yang terbatas dan hanya untuk membuktikan kondisi yang terjadi waktu penelitian dan perubahan yang mungkin sudah dan akan terjadi tidak dapat diamati.

2) Serta penelitian hanya dilakukan disatu tempat penelitian saja. Sehingga kedepannya dapat dilakukan dari lingkup yang lebih luas lagi atau beberapa tempat penelitian.

6.3 Saran

1) Saran Untuk Perusahaan

a) Kecerdasan emosional di tempat kerja sangat penting pengaruhnya bagi karyawan dalam membuat keputusan dan menyelesaikan masalah dengan lebih baik. Rendahnya kecerdasan emosional pada PDAM Tirta Mahottama Kabupaten Klungkung, karena kurang mampu mengelola emosi. Maka diharapkan kedepannya keryawan mampu untuk mengelola emosi dengan mengatur pekerjaan sesuai jadwal agar tidak menumpuk, menjalin hubungan yang harmonis dengan rekan kerja dan pimpinan, tidak malu untuk bertanya apabila menemukan kesulitan, sehingga akan menciptakan lingkungan kerja yang nyaman.

b) Sikap profesional penting dimiliki setiap karyawan, seorang karyawan yang memiliki sikap profesional dapat memposisikan dirinya agar mampu memahami tugas dan tanggung jawab. Rendahnya profesionalisme kerja pada PDAM Tirta Mahottama Kabupaten Klungkung, karena karyawan kurang memiliki kecakapan, pengetahuan dalam melaksanakan pekerjaannya. Maka kedepannya diharapkan karyawan mampu belajar dari kesalahan untuk meningkatkan profesionalisme serta tidak melibatkan masalah pribadi dengan pekerjaan sehingga karyawan dapat berkonsentrasi

dan fokus untuk meningkatkan kecakapan dalam bekerja.

c) Setiap karyawan di suatu perusahaan harus mempunyai komitmen dalam bekerja, karena apabila tidak mempunyai suatu komitmen dalam bekerja, maka tujuan dari perusahaan atau organisasi tersebut tidak akan tercapai. Rendahnya komitmen karyawan pada PDAM Tirta Mahottama Kabupaten Klungkung, karena karyawan kurang melaksanakan tugas dengan sungguh-sungguh dan sering meninggalkan pekerjaan. Maka diharapkan pimpinan dapat memberikan masukan kepada karyawan untuk memiliki komitmen dalam bekerja, dengan menyampaikan visi dan misi perusahaan, menciptakan suasana harmonis di lingkungan kerja dan memberikan *reward* atas prestasi yang dicapai karyawan sehingga menumbuhkan rasa cinta dan bangga terhadap perusahaan.

2) Saran Untuk Penelitian Selanjutnya

a) Disarankan kedepannya untuk mencari dan membaca referensi lebih banyak lagi sehingga hasil penelitian selanjutnya akan semakin baik serta dapat memperoleh ilmu pengetahuan baru.

b) Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan kajian teoritis untuk menjadi bahan pertimbangan dalam penelitian selanjutnya, baik dari penambahan jumlah sampel yang diambil serta mendalami tentang hal-hal lain yang dapat meningkatkan kinerja karyawan.

DAFTAR PUSTAKA

Adri, A. 2017. Pengaruh Profesionalisme dan Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Pegawai pada Kantor Inspektorat Provinsi Sulawesi Selatan (*Doctoral dissertation*, Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar).

Aisyah, M. F., Utami, W., Sunardi, S., & Sudarsih, S. 2017. Kualitas Sumber Daya Manusia, Profesionalisme Kerja, Dan Komitmen Sebagai Faktor Pendukung Peningkatan Kinerja Karyawan PDAM Kabupaten Jember. *e-Journal Ekonomi Bisnis dan Akuntansi*, 4(1), 131-135.

Fernandes, F. 2020. Pengaruh Budaya Organisasi dan Komitmen Organisasi terhadap Kinerja pada Karyawan PT PLN (Persero) Unit Pelaksana Pengatur Distribusi (UP2D) Bali. *Skripsi*. Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mahasaraswati. Denpasar.

Goleman, Daniel. 2012. *Eco Literate (How Educators Are Cultivating Emotional, Social, and Ecological Intelligence)*. San Fransisco: Jossey-Bass.

Goleman, Daniel. 2014. *Emotional Intelligence : Kecerdasan emosional mengapa EI lebih penting daripada IQ*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

Hasibuan, Barlet. 2019. Pengaruh Kecerdasan Emosional, Intelektual Dan Etika Profesi Terhadap Kinerja Auditor Pada Kantor Akuntan Publik Jakarta Timur. *Goodwill*, 1.1: 59-67.

Kurniawan, I., & Mulyadin, M. 2020. Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia dan Komitmen Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bima. *Journal of Business and Economics Research (JBE)*, 1(2), 124-130.

Mangkunegara, A.A. Anwar Prabu. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.

- Moeheriono. 2012. *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. Edisi revisi. Jakarta: Rajawali Pers
- Mulyasari, Irma. 2019. Pengaruh Kecerdasan Emosional Dan Kompetensi Terhadap Kinerja Pegawai. *Journal Of Management Review*, 2.2: 190-197.
- Prabayanthi, P. A., & Widhiyani, N. L. S. 2018. Pengaruh profesionalisme, budaya organisasi dan komitmen organisasi pada kinerja auditor. *E-Jurnal Akuntansi*, 22(2), 1059-1084.
- Robbins, Stephen P. 2002. *Perilaku Organisasi Versi Bahasa Indonesia*. Edisi VIII. Jakarta Prehallindo.
- Robbins, Stephen P. and Coulter, Mary. 2015. *Management*. New Jersey: Pearson Education, Inc.
- Sedarmayanti. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Refika Aditama.
- Siagian, Sondang P. 2009. *Administrasi Pembangunan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Siswadi, Y., Saepudin, D., & Mulyani, S. R. 2020. Analisis Pengaruh Budaya Organisasi, Komitmen Terhadap Kinerja Karyawan. *Techno-Socio Ekonomika*, 13(2), 113-122.
- Supriyanto, Achmad Sani. dan Masyhuri Machfudz. 2010. *Metodologi Riset: Manajemen Sumberdaya Manusia*. Malang: UIN-Maliki Press
- Tanjung, A. J., Imran, M. A., Dalimunthe, W. S., Lubis, S. H., & Syahputra, U. (2020). Pengaruh Profesionalisme, Karakteristik Pekerjaan dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai di Dinas Sosial Kabupaten Labuhanbatu Utara. *JRAM (Jurnal Riset Akuntansi Multiparadigma)*, 7(2),179-187.
- Waterkamp, C. I., Tawas, H. N., & Mintardjo, C. 2017. Pengaruh Profesionalisme, Komitmen Organisasi Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Bank Rakyat Indonesia (PERSERO) Cabang Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 5(3).
- Witrisanti Bayu, Ni Luh Laras dan Sukartha, I Made. 2019. Pengaruh Kecerdasan Intelektual, Kecerdasan Emosional Dan Kecerdasan Spiritual Pemilik Pada Kinerja UMKM di Kabupaten Gianyar. *E Jurnal Akuntansi*. Vol 26 No 3. 2268-2292.
- Yani, A. S., & Istiqomah, A. 2016. Pengaruh Kecerdasan Intelektual Dan Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Profesionalisme Sebagai Variabel Intervening (Studi Empiris Terhadap PT. JNE Service Center Utara 1). *Media Studi Ekonomi*, 19(2).