

PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL DAN KOMPETENSI TERHADAP KINERJA PEGAWAI MELALUI KOMITMEN ORGANISASI (Studi Pada Pegawai Madya Dua Semarang)

Achmad Sodikin¹, Hendar²

sodikin.ach@gmail.com¹

Universitas Islam Sultan Agung Semarang

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh dari kecerdasan emosional dan kompetensi terhadap kinerja pegawai baik secara langsung maupun tidak langsung melalui komitmen organisasi. Populai yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai yang bekerja di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Madya Dua Semarang yang berjumlah 109 pegawai. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah metode sensus atau sampel jenuh, sehingga keseluruhan jumlah populasi tersebut akan menjadi sampel penelitian. Data yang digunakan adalah data primer, yang diperoleh melalui kuesioner. Analisis data untuk kepentingan pembahasan, akan diolah dan disajikan dengan memanfaatkan statistik deskriptif, sedangkan untuk pengujian hipotesis, analisis data yang digunakan adalah Partial Least Square (PLS). Hasil analisis menunjukkan bahwa kecerdasan emosional dan kompetensi masing-masing berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasi. Hasil analisis berikutnya diperoleh bahwa kecerdasan emosional, kompetensi, dan komitmen organisasi masing-masing berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Hasil uji mediasi menunjukkan bahwa komitmen organisasi dapat memediasi pengaruh kecerdasan emosional dan kompetensi terhadap kinerja pegawai.

Kata Kunci : Kecerdasan Emosional, Kompetensi, Komitmen Organisasi, dan Kinerja Pegawai.

Abstract

This study aims to analyze the influence of emotional intelligence and competence on employee performance both directly and indirectly through organizational commitment. The population used in this study were all employees working at the Tax Service Office (KPP) Madya Dua Semarang totaling 109 employees. The sampling technique used was the census method or saturated sample, so that the entire population would be the research sample. The data used were primary data, obtained through questionnaires. Data analysis for discussion purposes will be processed and presented using descriptive statistics, while for hypothesis testing, the data analysis used was Partial Least Square (PLS). The results of the analysis showed that emotional intelligence and competence each had a positive and significant effect on organizational commitment. The results of the next analysis showed that emotional intelligence, competence, and organizational commitment each had a positive and significant effect on employee performance. The results of the mediation test showed that organizational commitment can mediate the influence of emotional intelligence and competence on employee performance.

Keywords: Emotional Intelligence, Competence, Organizational Commitment, and Employee Performance.

PENDAHULUAN

Era globalisasi dan perkembangan teknologi yang semakin pesat, organisasi baik di sektor publik maupun swasta menghadapi tantangan yang semakin kompleks. Persaingan yang semakin ketat, perubahan regulasi, dan tuntutan masyarakat yang semakin tinggi menuntut organisasi untuk terus meningkatkan kinerja dan efektivitasnya. Salah satu faktor kunci dalam mencapai keunggulan kompetitif dan keberlanjutan organisasi adalah sumber daya manusia yang berkualitas. Pegawai yang memiliki kinerja tinggi menjadi aset berharga bagi organisasi dalam menghadapi

berbagai tantangan dan mencapai tujuan organisasi. Namun, mencapai dan mempertahankan kinerja pegawai yang optimal bukanlah hal yang mudah. Berbagai faktor internal dan eksternal dapat mempengaruhi kinerja pegawai, dan organisasi perlu memahami serta mengelola faktor-faktor tersebut dengan baik (Robbins & Judge, 2018).

Upaya peningkatan kinerja pegawai terutama di sektor publik menjadi fokus utama dalam reformasi birokrasi. Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KemenPAN-RB) telah menetapkan berbagai kebijakan dan program untuk meningkatkan kualitas dan kinerja aparatur sipil negara. Salah satu inisiatif yang dilakukan adalah pengembangan sistem manajemen kinerja yang lebih efektif dan berorientasi pada hasil. Namun, implementasi sistem ini masih menghadapi berbagai kendala, seperti resistensi terhadap perubahan, kurangnya pemahaman tentang sistem baru, dan keterbatasan sumber daya. Akibatnya, peningkatan kinerja pegawai belum optimal dan masih jauh dari harapan masyarakat. Sampai tahun 2023, masih terdapat sekitar 30% pegawai negeri sipil yang kinerjanya berada di bawah standar yang ditetapkan. Hal ini tentu menjadi perhatian serius mengingat peran strategis aparatur sipil negara dalam memberikan pelayanan publik dan menjalankan fungsi pemerintahan. (Badan Kepegawaian Negara, 2023).

Kinerja karyawan sebagai kemampuan karyawan untuk memenuhi target dan tugas-tugas yang diberikan oleh organisasi, diukur melalui berbagai indikator seperti produktivitas, kualitas hasil kerja, dan kontribusi terhadap tujuan organisasi (Zeer et al., 2023). Setiap lembaga, termasuk instansi pemerintahan mengharapkan agar pegawai yang dimilikinya dapat bekerja secara optimal, karena hal tersebut menjadi kunci untuk meningkatkan kinerja dan mencapai tujuan organisasi. Kinerja pegawai menjadi dasar yang sangat penting untuk meraih tujuan instansi. Oleh sebab itu, setiap instansi selalu berusaha agar program kerja yang dijalankan mampu memberikan dampak positif guna mencapai sasaran organisasi, dan salah satu strateginya adalah dengan mengupayakan peningkatan kinerja pegawai yang menjadi bagian integral dari keberhasilan tersebut.

Kinerja dari seorang pegawai yang optimal akan terbentuk jika suatu organisasi dapat memanfaatkan potensi yang dimiliki oleh pegawainya, serta dapat mengetahui berbagai faktor yang mempengaruhinya. Kinerja pegawai sebagai salah satu faktor penentu keberhasilan organisasi akan dipengaruhi oleh berbagai macam faktor-faktor baik internal dari pegawai maupun eksternalnya.

Kajian mengenai kinerja pegawai pada penelitian ini akan dilakukan pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Madya Dua Semarang. KPP Madya Dua Semarang berupaya untuk meningkatkan kinerja pegawai. Hal ini dilakukan untuk dapat menciptakan prestasi kerja yang sesuai dengan harapan pimpinan. KPP Madya Dua Semarang berharap dengan adanya kinerja pegawai yang optimal, akan mudah mencapai target dalam setiap periode kerja. Upaya peningkatan kinerja pegawai dalam Kantor Pelayanan Pajak Madya Dua Semarang masih menemui berbagai macam permasalahan. Permasalahan kinerja pegawai dalam KPP Madya Dua Semarang sebagai isu yang kompleks dan berdampak langsung pada efektivitas dan efisiensi layanan, sehingga akan menghambat pencapaian target kinerja pegawai, yang dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1 Capaian Kinerja Kantor Pelayanan Pajak Madya Dua Semarang Tahun 2023

No	Sasaran Strategis/ Indikator Kinerja Utama	Target	Realisasi	Indeks Capaian	Target Kantor
1	Penerimaan Negara dari Sektor Pajak yang Optimal	100,00%	103,81%	105,23	120%
2	Kepatuhan tahun berjalan yang tinggi	100,00%	105,21%	105,21	

No	Sasaran Strategis/ Indikator Kinerja Utama	Target	Realisasi	Indeks Capaian	Target Kantor
3	Kepatuhan tahun sebelumnya yang tinggi	100,00%	115,51%	115,51	
4	Edukasi dan pelayanan yang efektif	100,00%	86,20%	117,00	
5	Pengawasan pembayaran masa yang efektif	90,00%	105,62%	117,35	
6	Pengawasan kepatuhan material yang efektif	100,00%	184,24%	111,20	
7	Penegakan Hukum yang efektif	65%	101,92%	120,00	
8	SDM yang kompeten	85,00%	100,00%	117,65	
9	Organisasi yang berkinerja tinggi	90%	97,83%	110,65	
10	Pengelolaan keuangan yang optimal	95,50%	94,66%	99,12	
Nilai Kinerja Organisasi				110,02	

Sumber : KPP Madya Dua Semarang, 2023.

Tabel 1 menunjukkan bahwa capaian kinerja Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Madya Dua Semarang yang mencerminkan kontribusi secara kolektif dari semua pegawai KPP Madya Dua Semarang mengingat kolaborasi pegawai KPP Madya Dua Semarang memberikan kontribusi penting terhadap pencapaian target dan tujuan organisasi, menciptakan keseimbangan harmonis dalam pencapaian kinerja organisasi optimal. Hal ini terkait target dan realisasi dari berbagai sasaran strategis masih dianggap belum mencapai target yang diharapkan pimpinan. Apabila dilihat dari angka indeks capaian kinerja, hanya indikator pengelolaan keuangan yang optimal yang masih mendapat nilai capaian dibawah angka 100 yaitu 99,12, sedangkan untuk sembilan Indikator Kinerja Utama (IKU) sudah mendapat indeks capaian kerja lebih dari 100.

Nilai indeks capaian yang tinggi menunjukkan jika kinerja pegawai sudah memberikan kinerja yang optimal. Akan tetapi, yang menjadi permasalahan adalah jika dalam KPP Madya Dua Semarang, target kerja yang diberikan oleh pimpinan bukan hanya 100%, melainkan harus bisa mencapai angka 120% sebagaimana dimaksudkan dalam ND-37/PJ/2012 tentang Penyampaian Sasaran Strategis (SS), Indikator Kinerja Utama (IKU), dan Manual IKU serta Penyusunan Kontrak Kinerja Kemenkeu-Two sampai dengan Kemenkeu-Five Unit Vertikal di Lingkungan Direktorat Jenderal Pajak Tahun 2022. Nilai tersebut diberikan selain karena penilaian ditingkat atas merupakan akumulasi penilaian ditingkat bawah tapi juga pimpinan berharap jika pegawai di KPP Madya Dua Semarang dapat mencapai visi dan misi dari organisasi, bahkan lebih mudah untuk mencapai tujuan organisasi yang sudah ditetapkan. Sehingga nilai indeks yang berada di bawah 120 harus ditingkatkan melalui peningkatan kinerja pegawai KPP Madya Dua Semarang di tahun-tahun berikutnya.

KPP Madya Dua Semarang akan menghadapi tekanan untuk menciptakan kinerja pegawai yang optimal guna meningkatkan dan mengembangkan organisasi menjadi lebih baik. Hal ini bertujuan agar setiap organisasi dapat menjalankan kegiatan kerjanya dengan lebih efektif dan efisien, sehingga mampu mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Organisasi dituntut untuk merespons perubahan yang terjadi dengan cepat dan tepat, agar dapat meningkatkan kinerja pegawai. Terdapat faktor-faktor yang mempengaruhinya antara lain kecerdasan emosional dan kompetensi (Sugiono & Ulfa, 2021).

Kecerdasan emosional adalah kemampuan individu untuk memantau emosinya sendiri dan orang lain, membedakan antara dampak negatif dan positif dari emosi serta memandu pikiran dan tindakan seseorang dengan menggunakan informasi emosional yang telah dikumpulkan (Santos et al., 2018). Kecerdasan emosional yang tinggi akan

memberikan dampak yang positif terhadap kinerja yang akan dihasilkan oleh seorang pegawai (Edward & Purba, 2020). Penelitian yang dilakukan oleh Sugiono & Ulfa (2021) menyebutkan bahwa kecerdasan emosional yang semakin tinggi dari seseorang memberikan pengaruh terhadap peningkatan kinerja pegawai. Hal ini diperkuat dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Alwali & Alwali (2022); Liao et al., (2022); dan Zhang (2024) yang mengungkapkan bahwa kecerdasan emosional pegawai akan memberikan pengaruh terhadap kinerja pegawai. Hasil berbeda ditunjukkan oleh penelitian Sembiring et al., (2021) dan Pancasasti et al., (2022) yang menyatakan bahwa kecerdasan emosional pegawai tidak berpengaruh pada kinerja yang dihasilkan oleh pegawai.

Kompetensi merupakan kemampuan individu untuk melaksanakan suatu pekerjaan dengan benar dan memiliki keunggulan yang didasarkan pada hal-hal yang menyangkut pengetahuan (knowledge), keahlian (skill), dan sikap (attitude) (Edison et al., 2018). Penelitian Swanson et al., (2020) menjelaskan bahwa adanya kompetensi yang semakin tinggi dimiliki oleh pegawai dapat memberikan kontribusi terhadap peningkatan kinerja yang dihasilkan oleh pegawai. Penelitian Sugiono & Ulfa (2021); Vjih et al., (2022) menjelaskan bahwa kompetensi yang dimiliki pegawai memiliki pengaruh signifikan dalam meningkatkan kinerja pegawai. Hal ini diperkuat dengan hasil penelitian Hasan et al., (2023); Nelly et al., (2024) yang menyatakan kompetensi berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai. Hasil berbeda ditunjukkan oleh Suantara et al., (2020); dan Ginoga et al., (2022) yang menjelaskan bahwa tingkat kompetensi yang dimiliki oleh pegawai tidak berpengaruh terhadap peningkatan kinerja yang dihasilkan.

Beberapa penelitian mengenai pengaruh kecerdasan emosional dan kompetensi terhadap kinerja pegawai juga telah dilakukan oleh peneliti-peneliti sebelumnya. Berdasarkan beberapa penelitian tersebut menunjukkan adanya inkonsistensi hasil yang dilihat dari adanya perbedaan hasil penelitian atau research gap, yang dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 2 Research Gap

Pengaruh Variabel	Peneliti	Hasil Temuan
Pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja pegawai	Edward & Purba (2020), Sugiono & Ulfa (2021), Alwali & Alwali (2022), Liao et al., (2022); dan Zhang (2024)	Kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai
	Sembiring et al., (2021) dan Pancasasti et al., (2022)	Kecerdasan emosional berpengaruh positif tidak signifikan terhadap kinerja pegawai
Pengaruh kompetensi terhadap kinerja pegawai	Swanson et al., (2020), Sugiono & Ulfa (2021), Vjih et al., (2022), Hasan et al., (2023), dan Nelly et al., (2024)	Kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai
	Suantara et al., (2020) dan Ginoga et al., (2022)	Kompetensi berpengaruh positif tidak signifikan terhadap kinerja pegawai

Tabel 2 menunjukkan variasi hasil penelitian terkait pengaruh kecerdasan emosional dan kompetensi terhadap kinerja pegawai. Secara umum, sebagian besar penelitian menemukan bahwa kecerdasan emosional dan kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Namun, terdapat juga penelitian yang menunjukkan bahwa pengaruh tersebut, meskipun positif, tidak signifikan. Perbedaan ini mengisyaratkan adanya variabel lain yang mungkin berperan dalam memperkuat atau memediasi hubungan tersebut, salah satunya adalah komitmen organisasi. Dengan

demikian, meskipun pegawai memiliki kecerdasan emosional dan kompetensi yang tinggi, kinerja mereka mungkin hanya akan meningkat secara signifikan jika disertai dengan tingkat komitmen organisasi yang kuat. Komitmen organisasi dapat bertindak sebagai variabel intervening yang memperkuat hubungan antara kecerdasan emosional dan kompetensi dengan kinerja pegawai.

Komitmen organisasi merupakan kesediaan untuk mengerahkan upaya demi kepentingan organisasi dan keinginan untuk mempertahankan keanggotaan dalam suatu organisasi (Saadeh & Suifan, 2020). Komitmen organisasi berperan penting sebagai mediasi karena dapat memperkuat dampak kecerdasan emosional dan kompetensi terhadap kinerja pegawai. Pegawai yang memiliki komitmen tinggi terhadap organisasi, cenderung termotivasi untuk mengaplikasikan kecerdasan emosional dan kompetensi mereka secara optimal dalam pekerjaan. Komitmen ini mendorong pegawai untuk berusaha lebih keras dalam mencapai tujuan organisasi, sehingga kecerdasan emosional dan kompetensi mereka berkontribusi secara lebih signifikan terhadap peningkatan kinerja. Komitmen organisasi yang kuat, potensi kecerdasan emosional dan kompetensi pegawai bisa memungkinkan terealisasi dalam kinerja yang optimal. Komitmen yang tinggi dapat membawa dampak positif terhadap kinerja, karena pegawai yang merasa terikat cenderung lebih termotivasi untuk berkinerja optimal.

Hal ini diperkuat dengan hasil penelitian Edward & Purba (2020); Sugiono & Ulfa (2021); dan Zhang (2024) yang menyatakan jika komitmen organisasi dapat memediasi atau memperkuat pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja pegawai. Hasil penelitian Sugiono & Ulfa (2021); Vjih et al., (2022); dan Hasan et al., (2023) yang mengemukakan bahwa komitmen organisasi dapat memediasi atau memperkuat pengaruh kompetensi terhadap kinerja pegawai..

KAJIAN PUSTAKA

Kecerdasan Emosional

Kecerdasan emosional merujuk pada kemampuan seseorang untuk mengelola emosi, baik yang ada pada dirinya sendiri maupun pada orang lain, serta memanfaatkan kemampuan ini untuk memandu tindakan dan pemikiran. Kemampuan ini sangat penting untuk meraih kesuksesan dalam berbagai tugas pekerjaan dan berkontribusi pada peningkatan kinerja yang lebih efektif. Keterampilan ini juga berperan dalam menentukan kualitas hasil kerja, yang pada akhirnya berdampak pada kinerja keseluruhan di tempat kerja. Kecerdasan emosional mencakup kemampuan untuk mengenali perasaan pribadi dan orang lain, memotivasi diri, serta mengelola emosi dalam diri sendiri dan dalam interaksi dengan orang lain (Goleman, 2018).

Kecerdasan emosional juga didefinisikan sebagai kecerdasan tentang kesadaran diri dan mengelola perasaan dan emosi, peka dan mempengaruhi orang lain, memotivasi dan menyeimbangkan motivasi dan pemantauan diri untuk mencapai intuisi, ketelitian dan perilaku etis (Tyng et al., 2017). Kecerdasan emosional adalah kemampuan individu untuk memantau emosinya sendiri dan orang lain, membedakan antara dampak negatif dan positif dari emosi serta memandu pikiran dan tindakan seseorang dengan menggunakan informasi emosional yang dikumpulkan (Santos et al., 2018). Kecerdasan emosional sebagai kemampuan untuk memotivasi diri sendiri dan bertahan menghadapi frustrasi, mengendalikan dorongan hati dan tidak melebih-lebihkan kesenangan, mengatur suasana hati dan juga untuk menjaga agar beban stres tidak akan melumpuhkan kemampuan berpikir, berempati, dan berdoa (Robbins & Judge, 2018).

Kecerdasan emosional (Emotional Intelligence) dapat didefinisikan sebagai kemampuan untuk mengidentifikasi, mengekspresikan, memahami, mengelola, dan

menggunakan emosi (Kotsou et al., 2019). Kecerdasan emosional merupakan pembentukan emosi yang mencakup keterampilan pengendalian dan kesiapan diri menghadapi segala ketidakpastian untuk mencapai tujuan membangun hubungan yang produktif dan mencapai kesuksesan (Pohan et al., 2020). Kecerdasan emosional adalah kemampuan seseorang untuk mengendalikan emosi dirinya, membedakan suatu emosi dengan lainnya, dan menggunakan informasi tersebut untuk menuntun proses berfikir dan berperilaku seseorang (Andriana et al., 2022).

Berdasarkan berbagai definisi yang telah disebutkan, dapat disimpulkan bahwa kecerdasan emosional adalah kemampuan seseorang untuk mengenali, mengelola, dan menggunakan emosi, baik pada diri sendiri maupun orang lain, sebagai panduan untuk berpikir dan bertindak, dan melibatkan pengendalian diri, empati, motivasi, serta kemampuan untuk menjaga keseimbangan emosional dalam menghadapi situasi yang penuh tantangan.

Kecerdasan emosional menurut Goleman (2018) terbagi dalam lima komponen, diantaranya adalah (1) Kesadaran diri, yaitu kemampuan seseorang mengenali perasaan dirinya sendiri dan dapat mengenali kekuatan dan kelemahan sendiri; (2) Pengaturan diri, yaitu kemampuan seseorang agar dapat mengelola emosi personal. (3) Motivasi, sebagai dorongan yang memobilisasi seseorang agar dapat mewujudkan tujuan yang ingin dicapai seperti kinerja yang maksimal. (4) Empati, sebagai kemampuan untuk memahami serta untuk mengetahui perasaan yang dimiliki orang lain agar dapat menyesuaikan diri dengan baik dan juga mampu meningkatkan hubungan saling percaya dengan banyak pihak; dan (5) Keterampilan sosial, yaitu kemampuan untuk mengatur emosi lebih baik saat berkorelasi dengan pihak lain, dengan cermat mampu membaca kondisi, serta berkomunikasi dengan lebih lancar.

Indikator yang digunakan untuk mengukur variabel kecerdasan emosional pada penelitian ini diambil dari beberapa teori dari Mayer et al., Bar-On, dan Goleman (2018), diantaranya adalah:

1. Kemampuan mengelola emosi sendiri, sejauh mana seseorang mampu mengendalikan reaksi emosional dan menyesuaikannya dengan situasi.
2. Penggunaan emosi dalam pengambilan keputusan, berkaitan dengan suatu kemampuan individu untuk menggunakan informasi emosional dalam proses pengambilan keputusan.
3. Kemampuan mengelola konflik emosional, mengenai bagaimana seseorang mengelola konflik emosional dengan cara yang produktif dan sehat.
4. Empati, sejauh mana seseorang mampu merasakan dan memahami perasaan orang lain, menjalin hubungan yang baik dengan orang lain.
5. Motivasi emosional, berkaitan dengan kemampuan untuk menggunakan emosi sebagai sumber motivasi, energi, dan ketekunan dalam mencapai tujuan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini adalah jenis *explanatory research*, yaitu jenis penelitian yang bertujuan untuk menjelaskan hubungan sebab-akibat antara variabel-variabel dalam suatu fenomena. Penelitian ini berusaha untuk mengidentifikasi mengapa dan bagaimana suatu fenomena terjadi. Tujuan utama dari *explanatory research* adalah untuk menguji hipotesis yang telah diajukan sebelumnya dan memberikan pemahaman yang lebih dalam mengenai mekanisme yang mendasari hubungan antara variabel-variabel yang diamati (Sekaran & Bougie, 2020).

Penelitian ini juga memiliki sifat hubungan kausal, yaitu hubungan yang bersifat sebab akibat. Hal ini karena dalam penelitian terdapat beberapa variabel, yaitu variabel

independen, dan variabel dependen. Dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan empat variabel yaitu variabel independen yang terdiri dari kecerdasan emosional (X1) dan kompetensi (X2), variabel intervening komitmen organisasi (Z), dan variabel dependen kinerja pegawai (Y).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pembahasan mengenai pengaruh kecerdasan emosional dan kompetensi terhadap komitmen organisasi, serta pengaruh kecerdasan emosional, kompetensi, dan komitmen organisasi terhadap kinerja pegawai pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Madya Dua Semarang adalah sebagai berikut:

1. Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Komitmen Organisasi pada KPP Madya Dua Semarang

Hasil analisis menunjukkan jika hipotesis satu diterima, yang berarti bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasi. Hal ini terlihat dari original sample yang bernilai positif, nilai t-statistik yang lebih besar dari t tabel, dan nilai signifikansi yang kurang dari nilai alpanya. Artinya, dengan kemampuan untuk mengelola emosi secara efektif, berempati terhadap rekan kerja, memotivasi diri sendiri, serta membangun hubungan yang harmonis dalam mendukung tujuan bersama, akan dapat meningkatkan komitmen organisasi pegawai KPP Madya Dua Semarang.

Hasil tersebut mengindikasikan bahwa kemampuan individu dalam mengelola emosi secara efektif, berempati, memotivasi diri, dan membangun hubungan yang harmonis memiliki peran penting dalam meningkatkan loyalitas serta keterlibatan pegawai terhadap organisasi. Pada konteks pegawai KPP Madya Dua Semarang, kecerdasan emosional menjadi modal utama dalam menciptakan lingkungan kerja yang kondusif, di mana pegawai mampu menjaga stabilitas emosi dalam menghadapi tekanan kerja, memahami kebutuhan rekan kerja, dan secara proaktif mendukung pencapaian tujuan organisasi. Hal ini menunjukkan bahwa ketika pegawai memiliki kecerdasan emosional yang tinggi, mereka cenderung memiliki rasa tanggung jawab dan kesetiaan yang lebih besar terhadap organisasi, sehingga memperkuat komitmen mereka dalam berkontribusi untuk kesuksesan bersama.

Hasil analisis ini sejalan dengan temuan pada analisis deskriptif variabel kecerdasan emosional, di mana nilai rata-rata indeks tanggapan responden yang termasuk dalam kategori tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar pegawai KPP Madya Dua Semarang telah memiliki kemampuan yang baik dalam mengelola emosi, berempati, memotivasi diri, serta mengelola konflik emosional. Pegawai mampu menjaga hubungan yang harmonis dan mendukung tujuan bersama, yang pada gilirannya berkontribusi terhadap peningkatan komitmen organisasi. Dengan tingkat kecerdasan emosional yang tinggi ini, pegawai tidak hanya mampu memahami dan mengelola emosi mereka sendiri, tetapi juga menciptakan iklim kerja yang positif, yang mendorong loyalitas dan keterlibatan yang lebih besar terhadap organisasi. Hasil ini telah mendukung hasil penelitian Edward & Purba (2020); Sugiono & Ulfa (2021); dan Zhang (2024) yang menjelaskan kecerdasan emosional berpengaruh positif terhadap komitmen organisasi.

2. Pengaruh Kompetensi terhadap Komitmen Organisasi pada KPP Madya Dua Semarang

Hasil analisis menunjukkan jika hipotesis dua diterima, yang berarti bahwa kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasi. Hal ini terlihat dari original sample yang bernilai positif, nilai t-statistik yang lebih besar dari t

tabel, dan nilai signifikansi yang kurang dari nilai α -nya. Artinya, dengan kemampuan yang mencakup pengetahuan, keterampilan, sikap, dan pemahaman yang mendukung pencapaian tujuan organisasi secara efektif dan kolaboratif, akan dapat meningkatkan komitmen organisasi pegawai KPP Madya Dua Semarang.

Hasil tersebut menggambarkan pentingnya pengetahuan, keterampilan, sikap, dan pemahaman pegawai dalam mendukung tercapainya tujuan organisasi secara efektif dan kolaboratif. Pada konteks pegawai KPP Madya Dua Semarang, kompetensi yang memadai memungkinkan mereka untuk menjalankan tugas dengan lebih percaya diri, efisien, dan sesuai dengan standar kerja yang diharapkan. Kompetensi yang tinggi juga mendorong pegawai untuk merasa lebih terlibat dan memiliki rasa tanggung jawab yang lebih besar terhadap organisasi, sehingga memperkuat loyalitas mereka. Oleh sebab itu, dengan semakin baik tingkat kompetensi pegawai, semakin tinggi pula komitmen yang mereka miliki terhadap organisasi, yang pada akhirnya mendukung pencapaian tujuan bersama secara optimal.

Hasil ini selaras dengan analisis deskriptif variabel kompetensi, di mana nilai rata-rata indeks yang termasuk dalam kategori tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai KPP Madya Dua Semarang umumnya memiliki tingkat kompetensi yang baik. Tingginya nilai pada indikator tersebut mencerminkan bahwa pegawai tidak hanya memiliki pengetahuan yang memadai, tetapi juga mampu menerapkan keterampilan dan pemahaman mereka secara optimal dalam pekerjaan. Kompetensi ini mendorong kepercayaan diri dalam melaksanakan tugas dan memperkuat keterlibatan emosional pegawai terhadap pencapaian tujuan organisasi. Kompetensi yang tinggi, pegawai merasa lebih siap untuk berkontribusi, yang pada akhirnya meningkatkan loyalitas dan komitmen mereka terhadap organisasi. Hasil ini telah mendukung hasil penelitian Sugiono & Ulfa (2021); Vjih et al., (2022); Hasan et al., (2023) yang menyatakan kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasi.

3. Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Pegawai KPP Madya Dua Semarang

Hasil analisis menunjukkan jika hipotesis tiga diterima, yang berarti bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Hal ini terlihat dari original sample yang bernilai positif, nilai t -statistik yang lebih besar dari t tabel, dan nilai signifikansi yang kurang dari nilai α -nya. Artinya, dengan kemampuan untuk mengatur emosi sendiri, memahami dan merespons emosi orang lain, serta memotivasi diri untuk tetap fokus dan produktif dalam menghadapi tantangan pekerjaan, akan dapat meningkatkan kinerja yang dihasilkan oleh pegawai KPP Madya Dua Semarang.

Hasil ini mengindikasikan bahwa kemampuan emosional yang baik memainkan peran penting dalam mendukung produktivitas dan efektivitas kerja. Pada konteks pegawai KPP Madya Dua Semarang, kemampuan untuk mengelola emosi diri, memahami dan merespons emosi orang lain, serta menjaga motivasi internal membantu mereka tetap fokus dan tenang saat menghadapi tekanan atau tantangan pekerjaan. Hal ini tidak hanya meningkatkan efisiensi kerja, tetapi juga memperkuat kemampuan mereka dalam bekerja secara kolaboratif dan membangun hubungan kerja yang harmonis. Kecerdasan emosional yang baik, pegawai dapat mempertahankan konsistensi kinerja, menghadirkan solusi yang lebih kreatif, dan meningkatkan kualitas hasil kerja secara keseluruhan.

Hasil ini sejalan dengan analisis deskriptif variabel kecerdasan emosional, yang menunjukkan bahwa nilai rata-rata indeks tinggi. Hal ini menggambarkan bahwa pegawai KPP Madya Dua Semarang memiliki kecakapan yang baik dalam mengelola

emosi, baik untuk menjaga stabilitas emosi pribadi maupun dalam menyelesaikan konflik secara konstruktif. Dengan kecerdasan emosional yang tinggi, pegawai mampu mempertahankan produktivitas kerja, seperti yang terlihat pada analisis deskriptif variabel kinerja pegawai, di mana produktivitas kerja mendapatkan indeks tinggi. Keterkaitan ini menunjukkan bahwa kemampuan emosional yang baik mendorong efektivitas pegawai dalam menjalankan tugas, sehingga menghasilkan kinerja yang optimal. Hasil ini telah mendukung hasil penelitian Edward & Purba (2020); Sugiono & Ulfa (2021); Alwali & Alwali (2022); Liao et al., (2022); dan Zhang (2024) yang menyatakan kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai.

4. Pengaruh Kompetensi terhadap Kinerja Pegawai KPP Madya Dua Semarang

Hasil analisis menunjukkan jika hipotesis empat diterima, yang berarti bahwa kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Hal ini terlihat dari original sample yang bernilai positif, nilai t-statistik yang lebih besar dari t tabel, dan nilai signifikansi yang kurang dari nilai alfabanya. Artinya, dengan adanya perpaduan antara pengetahuan, keterampilan teknis, kemampuan analitis, serta sikap proaktif dan adaptif yang mendukung pelaksanaan tugas secara efektif dan efisien, akan dapat meningkatkan kinerja yang dihasilkan oleh pegawai KPP Madya Dua Semarang.

Hasil analisis menunjukkan bahwa kompetensi memiliki peran penting dalam meningkatkan kinerja pegawai di KPP Madya Dua Semarang. Kompetensi yang mencakup pengetahuan mendalam terkait pekerjaan, keterampilan teknis yang mumpuni, kemampuan analitis untuk menyelesaikan masalah, serta sikap proaktif dan adaptif memungkinkan pegawai untuk melaksanakan tugas secara efektif dan efisien. Hal ini mencerminkan bahwa pegawai yang memiliki kompetensi tinggi mampu memenuhi tuntutan pekerjaan dengan hasil yang optimal, baik dalam hal kuantitas maupun kualitas kerja. Hasil ini juga memperkuat teori bahwa kompetensi sebagai salah satu faktor utama dalam mendukung kinerja individu di lingkungan kerja yang dinamis, di mana kemampuan untuk terus belajar dan beradaptasi menjadi keunggulan kompetitif yang signifikan.

Hasil analisis deskriptif pada variabel kompetensi menunjukkan bahwa rata-rata nilai indeks tanggapan responden berada pada kategori tinggi. Temuan ini mengindikasikan pegawai KPP Madya Dua Semarang telah memiliki kompetensi yang baik, baik dari segi pengetahuan teknis maupun kemampuan praktis dalam menjalankan tugas mereka. Dengan kompetensi yang tinggi, pegawai dapat bekerja secara efisien, memberikan hasil yang berkualitas, serta menyelesaikan tugas tepat waktu. Hal ini selaras dengan hasil analisis inferensial yang menunjukkan pengaruh positif dan signifikan kompetensi terhadap kinerja pegawai, sehingga memperkuat bahwa peningkatan kompetensi merupakan strategi penting dalam mendukung produktivitas kerja. Hasil ini telah mendukung hasil penelitian Swanson et al., (2020); Sugiono & Ulfa (2021); Vjih et al., (2022); Hasan et al., (2023); dan Nelly et al., (2024) yang menyatakan kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai.

5. Pengaruh Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Pegawai KPP Madya Dua Semarang

Hasil analisis menunjukkan jika hipotesis lima diterima, yang berarti bahwa komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Hal ini terlihat dari original sample yang bernilai positif, nilai t-statistik yang lebih besar dari t tabel, dan nilai signifikansi yang kurang dari nilai alfabanya. Artinya, dengan kesetiaan dan keterlibatan emosional pegawai terhadap tujuan organisasi, disertai dengan kesediaan memberikan upaya ekstra demi keberhasilan bersama, akan dapat

meningkatkan kinerja yang dihasilkan oleh pegawai KPP Madya Dua Semarang.

Hasil penelitian menunjukkan komitmen organisasi berperan penting dalam meningkatkan kinerja pegawai di KPP Madya Dua Semarang. Pegawai memiliki kesetiaan yang kuat terhadap organisasi, terlibat secara emosional dalam mencapai tujuan bersama, serta menunjukkan kesediaan untuk memberikan upaya ekstra demi keberhasilan organisasi, mereka cenderung bekerja dengan lebih produktif dan efisien. Komitmen organisasi menciptakan rasa tanggung jawab dan keterikatan pada nilai-nilai serta tujuan organisasi, yang pada akhirnya mendorong pegawai untuk memberikan kontribusi terbaik mereka. Hasil ini sejalan dengan teori bahwa komitmen organisasi tidak hanya memperkuat loyalitas pegawai tetapi juga memotivasi mereka untuk terus meningkatkan kualitas dan kuantitas pekerjaan yang dihasilkan.

Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa komitmen organisasi pegawai KPP Madya Dua Semarang berada pada kategori tinggi. Hal ini mengindikasikan bahwa pegawai memiliki kesetiaan yang kuat terhadap organisasi, keyakinan pada nilai-nilai dan tujuan organisasi, serta keterlibatan emosional yang mendukung pencapaian tujuan bersama. Kesediaan pegawai untuk memberikan upaya ekstra demi kesuksesan organisasi juga tercermin dari tingginya nilai pada indikator tersebut. Adanya tingkat komitmen yang tinggi, kinerja pegawai pun meningkat karena mereka terdorong untuk bekerja dengan produktivitas yang lebih baik, menyelesaikan tugas tepat waktu, dan memberikan kontribusi maksimal dalam pencapaian tujuan organisasi. Hal ini mendukung hasil analisis yang menunjukkan bahwa komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Hasil ini telah mendukung hasil penelitian Edward & Purba (2020); Sugiono & Ulfa (2021); Vjih et al., (2022); Hasan et al., (2023); dan Zhang (2024) yang menyatakan bahwa komitmen organisasi berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai.

KESIMPULAN

Hasil penelitian yang telah dibahas pada bab sebelumnya mengungkapkan bahwa untuk meningkatkan kinerja pegawai di KPP Madya Dua Semarang, tidak cukup hanya dengan fokus pada peningkatan kecerdasan emosional dan kompetensi semata, tetapi juga perlu memperhatikan tingkat komitmen organisasi yang dimiliki oleh pegawai. Hal ini menegaskan pentingnya sinergi antara kecerdasan emosional, kompetensi, dan komitmen organisasi, yang dapat memberikan pengaruh yang lebih besar terhadap peningkatan kinerja pegawai di KPP Madya Dua Semarang. Berdasarkan hasil penelitian, beberapa kesimpulan dapat diambil, antara lain:

1. Kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasi. Hasil tersebut menunjukkan bahwa dengan adanya kemampuan untuk mengelola emosi secara efektif, berempati terhadap rekan kerja, memotivasi diri sendiri, serta membangun hubungan yang harmonis dalam mendukung tujuan bersama, akan dapat meningkatkan komitmen organisasi pegawai KPP Madya Dua Semarang.
2. Kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasi. Hasil tersebut menunjukkan dengan adanya kemampuan yang mencakup pengetahuan, keterampilan, sikap, dan pemahaman yang mendukung pencapaian tujuan organisasi secara efektif dan kolaboratif, akan dapat meningkatkan komitmen organisasi pegawai KPP Madya Dua Semarang.
3. Kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Hasil tersebut menunjukkan bahwa dengan adanya kemampuan untuk mengatur emosi sendiri, memahami dan merespons emosi orang lain, serta memotivasi diri

untuk tetap fokus dan produktif dalam menghadapi tantangan pekerjaan, akan dapat meningkatkan kinerja yang dihasilkan oleh pegawai KPP Madya Dua Semarang.

4. Kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Hasil tersebut menunjukkan bahwa dengan adanya perpaduan antara pengetahuan, keterampilan teknis, kemampuan analitis, serta sikap proaktif dan adaptif yang mendukung pelaksanaan tugas secara efektif dan efisien, akan dapat meningkatkan kinerja yang dihasilkan oleh pegawai KPP Madya Dua Semarang.
5. Komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Hasil tersebut menunjukkan bahwa dengan adanya kesetiaan dan keterlibatan emosional pegawai terhadap tujuan organisasi, disertai dengan kesediaan memberikan upaya ekstra demi keberhasilan bersama., akan dapat meningkatkan kinerja yang dihasilkan oleh pegawai KPP Madya Dua Semarang.

DAFTAR PUSTAKA

- Alwali, J., & Alwali, W. (2022). The Relationship Between Emotional Intelligence, Transformational Leadership, and Performance: A Test of the Mediating Role of Job Satisfaction. *Leadership & Organization Development Journal*, 43(6), 928–952. <https://doi.org/10.1108/LODJ-10-2021-0486>
- Andriana, K. R. K., Suryani, N. N., & Salain, P. P. P. (2022). Pengaruh Karakteristik Pekerjaan, Kecerdasan Emosional dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Desa Sanur Kauh. *Jurnal EMAS*, 3(3), 44–60.
- Arikunto, S. (2019). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta.
- Boyatzis, R. E. (2008). Competencies in the 21st century. *Journal of Management Development*, 27(1), 5–12. <https://doi.org/10.1108/02621710810840730>
- Edison, E., Komariyah, I., & Anwar, Y. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Alfabeta.
- Edward, Y. R., & Purba, K. (2020). The Effect Analysis of Emotional Intelligence and Work Environment on Employee Performance with Organizational Commitment as Intervening Variables in PT Berkas Bima Sentana. *Budapest International Research and Critics Institute (BIRCI-Journal)*, 3(3), 1552–1563. <https://doi.org/10.33258/birci.v3i3.1084>
- Ghozali, I. (2021). *Partial Least Squares: Konsep, Teknik dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 3.2.9 Untuk Penelitian Empiris*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ginoga, V., Masyadi, & Mangkona, S. (2022). The Effect of Competence, Emotional Intelligence and Work Environment on Employee Performance. *International Journal of Artificial Intelligence Research*, 6(12), 1–16.
- Goleman, D. (2018). *Kecerdasan Emosional*. PT Gramedia Pustaka Utama.
- Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2014). *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*. Sage Publications, Inc.
- Haryono, S. (2017). *Metode SEM untuk Penelitian Manajemen AMOS Lisrel PLS*. PT. Intermedia Personalia Utama.
- Hasan, I. A., Basalamah, S., Amang, B., & Bijang, J. (2023). The Influence of Leadership, Work Environment, Competence, and Character Development, on Organizational Commitment and Employee Performance in Banking in Sinjai Regency. *International Journal of Professional Business Review*, 8(5), 1–34. <https://doi.org/10.26668/businessreview/2023.v8i5.2176>
- Ibrahim, M., Saputra, J., Adam, M., & Yunus, M. (2022). Organizational Culture, Employee Motivation, Workload and Employee Performance: A Mediating Role of Communication. *WSEAS Transactions on Business and Economics*, 19(6), 54–61. <https://doi.org/10.37394/23207.2022.19.6>
- Indriantoro, N., & Supomo, B. (2018). *Metodologi Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi dan Manajemen*. Andi.
- Kotsou, I., Mikolajczak, M., Heeren, A., & Grégoire, J. (2019). *Improving Emotional Intelligence: A*

- Systematic Review of Existing Work and Future Challenges. *Emotion Review*, 1(1), 1–15. <https://doi.org/10.1177/1754073917735902>
- Liao, S.-H., Hu, D.-C., & Huang, Y.-C. (2022). Employee Emotional Intelligence, Organizational Citizen Behavior and Job Performance: a Moderated Mediation Model Investigation. *Employee Relations: The International Journal*, 44(5), 1109–1126. <https://doi.org/10.1108/ER-11-2020-0506>
- Lubis, N. A., Absah, Y., & Harahap, R. H. (2023). Analysis of the Influence of Transformational Leadership, Work-Life Balance, and Work Environment on the Employee Performance of the Land Office in Medan City with Work Discipline as a Mediating Variable. *International Journal of Research and Review*, 10(6), 93–111. <https://doi.org/10.52403/ijrr.20230613>
- Luthans, F. (2018). *Organization Behavior*. McGraw Hill International.
- Mahmood, R., Hee, O. C., Yin, O. S., & Hamli, M. S. H. (2018). The Mediating Effects of Employee Competency on the Relationship between Training Functions and Employee Performance. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 8(7), 664–676.
- Mangkunegara, A. A. P. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Remaja Rosdakarya.
- Meyer, J. P., & Allen, N. J. (1991). A Three-Component Conceptualization of Organizational Commitment. *Human Resource Management Review*, 1(1), 61–89. [https://doi.org/10.1016/1053-4822\(91\)90011-Z](https://doi.org/10.1016/1053-4822(91)90011-Z)
- Nahita, P., & Saragih, E. H. (2021). Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Komitmen Organisasional Karyawan pada Organisasi Kantor Hukum. *Journal of Management and Business Review*, 18(2), 294–306. <https://doi.org/10.34149/jmbr.v18i2.296>
- Nelly, N., Prabowo, H., Bandur, A., & Elidjen, E. (2024). The Mediating Role of Competency in the Effect of Transformational Leadership on Lecturer Performance. *International Journal of Educational Management*, 38(2), 333–354. <https://doi.org/10.1108/IJEM-06-2023-0275>
- Pancasasti, R., Putra, A. P., Nuraisah, F., & Khalqiyah, S. (2022). The Influence of Emotional Intelligence, Organizational Culture and Team Work on Employee Performance at The Royale Krakatau Hotel, Cilegon. *International Journal of Human Capital Management*, 6(2), 56–68. <https://doi.org/10.21009/IJHCM.06.02.5>
- Pohan, D. T., Matondang, R., & Absah, Y. (2020). Analysis of the Effect of Emotional Intelligence and Social Intelligence on Employee Performance with Organizational Commitment as Intervening Variable (Case Study on the Supervision and Service Office of Customs and Excises Madya Type Pabean Belawan). *International Journal of Research and Review*, 7(10), 130–139. https://www.ijrrjournal.com/IJRR_Vol.7_Issue.10_Oct2020/IJRR0019.pdf
- Pramono, A. C., & Prahiawan, W. (2022). Effect of Training on Employee Performance with Competence and Commitment as Intervening. *Aptisi Transactions on Management*, 6(2), 142–150.
- Purwanto, A., & Nugroho, G. (2021). Pengaruh Pelatihan dan Pemberdayaan terhadap Kinerja Pegawai Yang Dimediasi Oleh Kompetensi. *Jurnal Tamwil: Jurnal Ekonomi Islam*, VII(1), 1–9.
- Ritonga, S., & Sipahutar, R. (2023). Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Kompensasi terhadap Kinerja Karyawan dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening Pada PT Hilon Medan. *Jurnal Manajemen & Bisnis*, 23(1), 78–91. https://ejournal.ust.ac.id/index.php/JIMB_ekonomi/article/view/2511
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2018). *Perilaku Organisasi*. Salemba Empat.
- Saadeh, I. M., & Suifan, T. S. (2020). Job Stress and Organizational Commitment in Hospitals: The Mediating Role of Perceived Organizational Support. *International Journal of Organizational Analysis*, 28(1), 226–242. <https://doi.org/10.1108/IJOA-11-2018-1597>
- Santos, A., Wang, W., & Lewis, J. (2018). Emotional Intelligence and Career Decision-Making Difficulties: The mediating Role of Career Decision Self-Efficacy. *Journal of Vocational Behavior*, 107(1), 295–309. <https://doi.org/10.1016/j.jvb.2018.05.008>
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2020). *Research Methods For Business: A Skill Building Approach*

(8th.ed). John Wiley & Sons, Ltd.

- Sembiring, S. N. B., Lumbanraja, P., & Siahaan, E. (2021). The Effect of Leadership, Emotional Intelligence and Social Support on Employee Performance through Job Satisfaction at PT Bank XYZ Regional Credit Card Medan. *International Journal of Research and Review*, 8(1), 673–692.
- Shim, H. S., Jo, Y., & Hoover, L. T. (2015). Police Transformational Leadership and Organizational Commitment: Mediating Role of Organizational Culture. *Policing: An International Journal*, 38(4), 754–774. <https://doi.org/10.1108/PIJPSM-05-2015-0066>
- Sigalingging, H., & Pakpahan, M. E. (2021). The Effect of Training and Work Environment on Employee Performance with Motivation as an Intervening Variable at PT. Intraco Agroindustry. *South East Asia Journal of Contemporary Business, Economics and Law*, 24(6), 130–139.
- Sopiah. (2018). *Perilaku Organisasi*. CV. Andi Offset.
- Suantara, I. K., Yasa, P. N. S., & Sitiari, N. W. (2020). The Role of Organizational Commitments Mediates the Effect of Competence on Employee Performance in PT. Bali Tangi Spa Production. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Jagaditha*, 7(1), 53–64. <https://doi.org/10.22225/jj.7.1.1653.53-64>
- Sugiono, E., & Ulfa, A. (2021). The Effect of Competency, Emotional Intelligence, Education and Training on Employee Performance Mediated by Organizational Commitment at PT. Mitra Kualitas Utama Jakarta. *Academy of Strategic Management Journal*, 20(6), 1–8.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Sutiyem, Trismiyanti, D., Linda, M. R., Yonita, R., & Suheri. (2020). The Impact of Job Satisfaction and Employee Engagement on Organizational Commitment. *Dinasti International Journal of Education Management and Social Science*, 2(1), 55–66. <https://doi.org/10.31933/dijemss.v2i1.597>
- Swanson, E., Kim, S., Lee, S.-M., Yang, J.-J., & Lee, Y.-K. (2020). The Effect of Leader Competencies on Knowledge Sharing and Job Performance: Social Capital Theory. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 42(1), 88–96. <https://doi.org/10.1016/j.jhtm.2019.11.004>
- Tyng, C. M., Amin, H. U., Saad, M. N. M., & Malik, A. S. (2017). The Influences of Emotion on Learning and Memory. *Front Psychol*, 8(1), 1–22. <https://doi.org/10.3389%2Ffpsyg.2017.01454>
- Udin. (2023). The Impact of Work-Life Balance on Employee Performance: Mediating Role of Affective Commitment and Job Satisfaction. *International Journal of Sustainable Development and Planning*, 18(11), 3649–3655. <https://doi.org/10.18280/ijssdp.181131>
- Vijh, G., Sharma, R., & Agrawal, S. (2022). Effect of Competency on Employee Performance and the Mediating Role of Commitment: An Empirical Investigation in the IT Industry. *Journal of Information and Optimization Sciences*, 43(7), 1573–1587. <https://doi.org/10.1080/02522667.2022.2128518>
- Zeer, I. Al, Ajouz, M., & Salahat, M. (2023). Conceptual Model of Predicting Employee Performance through the Mediating Role of Employee Engagement and Empowerment. *International Journal of Educational Management*, 37(5), 986–1004. <https://doi.org/10.1108/IJEM-03-2023-0095>
- Zhang, A. (2024). The Influence of Emotional Intelligence, Knowledge Sharing and Organizational Commitment on Employee Performance of Commercial Banks in Guangdong Province, China. *Uniglobal of Journal Social Sciences and Humanities*, 3(2), 166–178. <https://doi.org/10.53797/ujssh.v3i2.16.2024>