

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Pada era reformasi sekarang ini, sebagian besar Instansi yang ada percaya bahwa untuk mencapai sebuah keberhasilan, harus mengupayakan kinerja pegawai semaksimal mungkin, karena pada dasarnya kinerja akan sangat berpengaruh terhadap tercapainya tujuan organisasi atau perusahaan. Kinerja diasumsikan sebagai prestasi yang diperoleh seseorang dalam melakukan tugas. Keberhasilan organisasi atau perusahaan tergantung pada kinerja yang dimiliki oleh organisasi bersangkutan. Oleh karena itu, setiap unit kerja dalam suatu organisasi harus dinilai kinerjanya, agar kinerja sumber daya manusia yang terdapat dalam unit-unit dalam suatu organisasi tersebut dapat dinilai secara objektif. Dibalik kinerja yang baik tentu dipengaruhi oleh beberapa hal yang salah satunya adalah kecerdasan emosional yang dimiliki oleh pelaku organisasi. Dengan kecerdasan emosional yang baik, seseorang dapat berbuat tegas mampu membuat keputusan yang baik walaupun dalam keadaan tertekan. Selain itu dengan kecerdasan emosional seseorang juga dapat menunjukkan integrasinya. Orang dengan kecerdasan emosional yang baik mampu berfikir jernih walaupun dalam tekanan, bertindak sesuai etika, berpegang dalam prinsip dan memiliki dorongan berprestasi. Selain itu orang yang memiliki kecerdasan emosional mampu memahami perspektif atau pandangan orang lain dan dapat mengembangkan hubungan yang dapat dipercaya. (Mangkunegara, 2019:67)

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Tapanuli Selatan merupakan instansi pemerintah yang bertanggung jawab dalam pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Sebagai bagian dari pemerintahan daerah, Disdukcapil memiliki peran strategis dalam pengelolaan data kependudukan yang akurat dan terpercaya. Pelayanan yang diberikan meliputi penerbitan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Akta Kelahiran, Akta Kematian, serta berbagai dokumen kependudukan lainnya. Seiring dengan perkembangan teknologi dan tuntutan masyarakat akan pelayanan yang cepat dan transparan, Disdukcapil Kabupaten Tapanuli Selatan terus melakukan inovasi dalam sistem administrasi kependudukan. Digitalisasi data kependudukan menjadi salah satu upaya yang dilakukan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik. (Sutrisno, 2016:172)

Kinerja adalah hasil atau prestasi kerja yang dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, baik secara kuantitatif maupun kualitatif, sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan. Kinerja merupakan hasil dari prestasi kerja atau hasil kerja seorang pegawai berdasarkan kuantitas dan kualitas yang ingin dicapai dalam melaksanakan fungsinya sesuai dengan tanggung jawab. Untuk mengungkapkan fenomena tentang kinerja di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tapanuli Selatan, berdasarkan prasurevei yang dilakukan peneliti menyatakan bahwa pelayanan administrasi kependudukan seperti pembuatan KTP, KK, akta kelahiran, dan dokumen lainnya sering mengalami keterlambatan akibat tingginya volume permohonan dan beberapa

pegawai menunjukkan rendahnya tingkat responsivitas terhadap kebutuhan masyarakat. (Hesti Widayanti, 2022:13)

Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kinerja pegawai di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tapanuli Selatan adalah kecerdasan emosional. Kecerdasan emosional merupakan salah satu faktor penting dalam keberhasilan pelayanan publik, terutama di instansi pemerintahan seperti Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Tapanuli Selatan. Pegawai yang memiliki kecerdasan emosional yang baik cenderung lebih mampu menghadapi tekanan kerja, berinteraksi dengan masyarakat secara profesional, serta menyelesaikan tugas dengan lebih efektif. Ada beberapa pegawai mengalami kesulitan dalam mengendalikan emosi saat menghadapi keluhan atau protes dari masyarakat, yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan. (Daniel Goleman, 2023:45)

Penelitian terdahulu yang menyatakan hubungan atau pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja, diantaranya penelitian terdahulu dari Yudi Siswadi et al, (2021) menyatakan bahwa kecerdasan emosional terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja. Hasil penelitian dari Rizky Fauzan (2023) menyatakan bahwa kecerdasan emosional terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja. Hasil penelitian dari Tulus Wahyu Kuncoro et al. (2019) menyatakan bahwa kecerdasan emosional terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja. Hasil penelitian dari Imran Arif Setiawan et al, (2019) menyatakan bahwa kecerdasan emosional terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja.

Faktor berikutnya yang dapat yang mempengaruhi kinerja pegawai di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tapanuli Selatan adalah pengalaman kerja. Pengalaman kerja adalah kemampuan seseorang untuk menjalankan tugas dan kewajibannya di suatu bidang pekerjaan. Pengalaman kerja juga merupakan modal yang dimiliki karyawan untuk meningkatkan kinerja. Pengalaman kerja yang panjang memberikan keunggulan dalam memahami regulasi dan prosedur administrasi, sehingga mempercepat proses pelayanan. (Daniel Goleman, 2023:45)

Penelitian terdahulu yang menyatakan hubungan atau pengaruh pengalaman kerja terhadap kinerja, diantaranya penelitian terdahulu dari Wances Aus Bili et al, (2018) menunjukkan bahwa pengalaman kerja terhadap kinerja pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Hasil penelitian dari Novia Eka Maisuri et al, (2021) menunjukkan bahwa pengalaman kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Hasil penelitian dari Abdul Majid, et.al (2021) menunjukkan bahwa pengalaman kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai.

Faktor berikutnya yang dapat mempengaruhi kinerja pegawai di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tapanuli Selatan adalah beban kerja. Beban kerja adalah sejumlah proses atau kegiatan yang harus diselesaikan oleh seorang pekerja dalam jangka waktu tertentu. Beban kerja yang cukup tinggi terutama pada saat pendaftaran penduduk dalam jumlah besar, seperti menjelang pemilu atau penerimaan bantuan sosial, dan sistem kerja yang masih memerlukan banyak prosedur manual menambah beban pegawai. (Krisdianto et al., 2023:57)

Penelitian terdahulu yang menyatakan hubungan atau pengaruh beban kerja terhadap kinerja, diantaranya penelitian terdahulu dari Mahdani Ibrahim, et.al (2022) menunjukkan bahwa beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Hasil penelitian dari Rika M. Yusuf, et.al (2019) menunjukkan bahwa beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Hasil penelitian dari Tri Seno Anjanarko, et.al (2022) menunjukkan bahwa beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai.

Berdasarkan pada uraian tersebut, maka peneliti melakukan penelitian dengan judul : **Pengaruh Kecerdasan Emosional, Pengalaman Kerja dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Pegawai di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tapanuli Selatan.**

## **1.2. Identifikasi Masalah**

1. Masih ada pegawai kurang dalam pelayanan administrasi kependudukan seperti pembuatan KTP, KK, akta kelahiran, dan dokumen lainnya sering mengalami keterlambatan akibat tingginya volume permohonan.
2. Masih ada pegawai yang menunjukkan rendahnya tingkat responsivitas terhadap kebutuhan masyarakat.
3. Masih ada beberapa pegawai mengalami kesulitan dalam mengendalikan emosi saat menghadapi keluhan atau protes dari masyarakat, yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan.
4. Masih ada pegawai yang tidak menjalankan tugas dan kewajibannya di suatu bidang pekerjaan.

5. Masih ada pegawai yang mengalami beban kerja yang cukup tinggi terutama pada saat pendaftaran penduduk dalam jumlah besar, seperti menjelang pemilu atau penerimaan bantuan sosial, dan sistem kerja yang masih memerlukan banyak prosedur manual menambah beban pegawai.

### **1.3. Batasan Dan Rumusan Masalah**

#### **1.3.1. Batasan Masalah**

Dalam penulisan ini penulis mencoba untuk membatasi permasalahan agar tidak terjadi kesalah pahaman dan pelebaran dalam pembahasan nantinya. Maka penulis membatasinya hanya pada pengaruh kecerdasan emosional dan pengalaman kerja dan beban kerja terhadap kinerja pegawai. Penelitian ini di fokuskan pada pegawai di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tapanuli Selatan.

#### **1.3.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan pada identifikasi masalah, maka sangat perlu merumuskan masalah pada penelitian ini, yang merupakan pokok permasalahan yang harus di jawab. Rumusan masalah pada penelitian ini adalah :

1. Apakah adanya pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja pegawai di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tapanuli Selatan.
2. Apakah adanya pengaruh pengalaman kerja terhadap kinerja pegawai di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tapanuli Selatan.
3. Apakah adanya pengaruh beban kerja terhadap kinerja pegawai di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tapanuli Selatan.

4. Apakah adanya pengaruh kecerdasan emosional, pengalaman kerja dan beban kerja terhadap kinerja pegawai di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tapanuli Selatan.

#### **1.4. Tujuan Penelitian**

Dalam suatu penelitian yang dilakukan, tujuan penelitian merupakan hal-hal yang sangat penting bila diuraikan terlebih dahulu untuk memudahkan penelitian yang akan dilakukan. Adapun tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kecerdasan emosional kinerja pegawai di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tapanuli Selatan.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh pengalaman kerja terhadap kinerja pegawai di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tapanuli Selatan.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh beban kerja terhadap kinerja pegawai di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tapanuli Selatan.
4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kecerdasan emosional, pengalaman kerja dan beban kerja terhadap kinerja pegawai di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tapanuli Selatan.

#### **1.5. Manfaat penelitian**

**Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan dan bermanfaat baik**

**secara teoritis dan praktis bagi berbagai pihak antara lain :**

**1. Manfaat Teoritis**

**Secara teoritis hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan terutama dalam implementasi teoritik peningkatan kinerja pegawai.**

**2. Manfaat Praktis**

**Secara praktis penelitian ini diharapkan bermanfaat dan memberikan kontribusi praktis kepada berbagai pihak antara lain :**

**a. Untuk Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tapanuli Selatan.**

**Peneliti ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan informasi bagi dinas, mengenai faktor-faktor yang dapat meningkatkan kinerja pegawai.**

**b. Untuk Pegawai**

**Peneliti ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan masukan dan informasi bagi pegawai agar selalu berupaya berkomitmen dalam melaksanakan tugas dan kewajibannya dalam bekerja, serta menambah wawasan dan pengetahuan pegawai tentang bagaimana mengoptimalkan kinerja dalam upaya meningkatkan kinerjanya.**

**c. Untuk Peneliti Selanjutnya**

**Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah perbendaharaan dan memperkaya informasi empirik dalam hal-hal yang diteliti, atau dapat dijadikan sebagai referensi untuk penelitian sejenis dimasa yang akan**

**datang.**

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **2.1. Uraian Teoritis**

##### **2.1.1. Kinerja**

###### **2.1.1.1. Pengertian Kinerja**

Kinerja merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan visi dan misi organisasi yang di tempatkan melalui perencanaan strategi suatu organisasi. Kinerja suatu kondisi yang harus diketahui dan dikonfirmasi kepada pihak tertentu untuk mengetahui tingkat pencapaian hasil disuatu instansi. Hasil kerja yang dicapai oleh seorang pegawai haruslah dapat memberikan kontribusi yang penting bagi instansi yang dilihat dari segi kualitas dan kuantitas yang dirasakan oleh instansi dan sangat besar manfaatnya bagi kepentingan instansi dimasa sekarang dan yang akan datang. (Fahmi, 2020:18)

Menurut Sutrisno (2016:172) Kinerja adalah hasil kerja pegawai dilihat dari aspek kualitas, kuantitas, waktu kerja, dan kerja sama untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh organisasi.

Menurut Fahmi (2017:188) Kinerja adalah hasil dari suatu proses yang mengacu dan diukur selama periode waktu tertentu berdasarkan ketentuan atau kesepakatan yang telah ditetapkan

Menurut Afandi (2018:83) Kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu perusahaan sesuai dengan

wewenang dan tanggung jawab.

Menurut Hery (2019:32) kinerja adalah suatu proses bagaimana sebuah pekerjaan berlangsung untuk mencapai hasil kerja. Hasil itu sendiri yang menunjukkan kinerja.

Menurut Mangkunegara (2019:67) kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Berdasarkan pendapat diatas, dapat ditarik kesimpulan bahwa kinerja ialah suatu kemampuan yang dimiliki dalam bidang pekerjaan yang dapat dicapai oleh setiap orang dengan standart kemampuan yang dimilikinya untuk harapan yang lebih baik kedepannya.

#### **2.1.1.2. Fungsi Standar Kinerja**

Menurut Abdullah (2016:66) standar kinerja memiliki fungsi antara lain yaitu :

1. Sebagai tolak ukur (*benchmark*) untuk menentukan keberhasilan dan ketidakberhasilan kinerja ternilai.
2. Memotivasi Pegawai agar bekerja lebih keras untuk mencapai standar. Untuk menjadi standar kinerja yang benar-benar dapat memotivasi Pegawai perlu dikaitkan dengan reward atau imbalan dalam sistem kompensasi.
3. Memberikan arah pelaksanaan pekerjaan yang harus dicapai baik kuantitas maupun kualitas.
4. Memberikan pedoman kepada Pegawai berkenaan dengan proses pelaksanaan pekerjaan guna mencapai standar kinerja yang ditetapkan.

### **2.1.1.3. Tujuan Penilaian Kinerja**

Menurut Mangkunegara (2017:10) tujuan penilaian kinerja adalah sebagai berikut :

1. Meningkatkan saling pengertian antara Pegawai tentang persyaratan kinerja.
2. Mencatat dan mengakui hasil kinerja seorang Pegawai, sehingga mereka termotivasi untuk berbuat yang baik, atau sekurang-kurangnya berprestasi sama dengan prestasi yang terdahulu.
3. Memberikan peluang kepada Pegawai untuk mendiskusikan keinginan dan aspirasinya dan kepedulian terhadap karier atau terhadap pekerjaan yang diembannya sekarang.
4. Mendefinisikan atau merumuskan kembali sasaran masa depan, sehingga Pegawai termotivasi untuk berprestasi sesuai dengan potensinya.
5. Memeriksa rencana pelaksanaan dan pengembangan yang sesuai dengan kebutuhan pelatihan, khusus rencana diklat, dan kemudian menyetujui rencana itu jika tidak ada hal-hal yang perlu diubah.

### **2.1.1.4. Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja**

Kinerja dalam suatu organisasi memiliki standart kerja yang berbeda tergantung dari kebijakan perusahaannya. Faktor yang mempengaruhi kinerja dikembangkan beragam dengan sudut pandang masing-masing. Menurut Prawirosento dalam Sutrisno (2016:9) faktor yang mempengaruhi kinerja adalah sebagai berikut :

### 1. Efektivitas dan Efisiensi

Dalam hubungannya dengan kinerja organisasi, maka ukuran baik buruknya kinerja diukur oleh efektivitas dan efisiensi. Dikatakan efektif bila mencapai tujuan, dikatakan efisien bila hal itu memuaskan sebagai pendorong mencapai tujuan, terlepas dari apakah efektif atau tidak.

### 2. Otoritas dan Tanggung Jawab

Dalam organisasi yang baik wewenang dan tanggung jawab telah didelegasikan dengan baik, tanpa adanya tumpang-tindih tugas. Masing-masing pegawai yang ada dalam organisasi mengetahui apa yang menjadi haknya dan tanggung jawab dalam rangka mencapai tujuan organisasi. Kejelasan wewenang dan tanggung jawab setiap orang dalam suatu organisasi akan mendukung kinerja pegawai tersebut.

### 3. Displin Secara umum

Displin menunjukkan suatu kondisi atau sikap hormat pada diri pegawai terhadap peraturan dan ketetapan perusahaan. Displin meliputi ketaatan dan hormat terhadap perjanjian yang dibuat antara perusahaan dan pegawai.

### 4. Inisiatif

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

#### **2.1.1.5. Indikator Kinerja**

Indikator dari kinerja yang digunakan untuk penelitian ini berpedoman pada pendapat dari Mangkunegara (2019:77), yaitu :

1. Kuantitas kerja

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

2. Kualitas kerja

Suatu hasil yang dapat diukur secara efektifitas dan efisiensi suatu pekerjaan yang dilakukan oleh sumber daya manusia atau sumber daya lainnya dalam pencapaian tujuan atau sasaran instansi dengan baik dan berdaya guna.

3. Kerja sama

Suatu usaha bersama antara individu atau kelompok sosial untuk mencapai tujuan bersama.

4. Pengetahuan tentang pekerjaan

Individu Pegawai yang memiliki tingkat pendidikan dan keterampilan khusus dan dapat menggunakannya untuk kepentingan dan kemajuan instansi.

5. Kemandirian kerja

Mampu mengorganisir sendiri pekerjaannya dengan baik sesuai target yang diharapkan tanpa harus diberikan pengarahan secara mendetil oleh atasan.

## **2.1.2. Kecerdasan Emosional**

### **2.1.2.1. Pengertian Kecerdasan Emosional**

Kecerdasan emosional merupakan salah satu kecerdasan yang perlu dikembangkan sejak usia dini dan diartikan sebagai suatu hal yang dimiliki seseorang untuk memahami serta menggali diri sendiri serta kemampuan ataupun keterampilan untuk mengontrol emosi yang dimiliki baik terhadap diri sendiri

maupun dalam berinteraksi dengan orang lain. Salah satu kecerdasan yang dijadikan ukuran seseorang mencapai keberhasilan dalam hidupnya. Seseorang dengan kecerdasan emosional yang baik akan mampu mengekspresikan emosi, memahami, menggunakannya serta mengelola emosi. Kecerdasan emosional dibutuhkan dalam kehidupan seseorang, karena seseorang butuh untuk mengenali emosi diri dan emosi orang lain. Pengelolaan emosi diri yang baik akan berimbas pada diri sendiri dan orang sekitar. (Ary Ginanjar Agustian dalam Nurjaya, 2019:10)

Menurut Labbaf dalam Wirawan (2017:13) juga menyatakan kecerdasan emosional merupakan kemampuan untuk memahami emosi dirinya sendiri dan emosi orang lain untuk membedakannya dan menggunakan informasi untuk mengarahkan pemikiran dan tindakan seseorang.

Menurut Ary Ginanjar Agustian dalam Nurjaya (2015:110) memaparkan bahwa kecerdasan Emosional adalah sebuah kemampuan untuk mendengarkan bisikan emosi, dan menjadikannya sebagai sumber informasi maha penting untuk memahami diri sendiri dan orang lain untuk mencapai tujuan.

Menurut Mashar, et.al (2022:91) menjabarkan bahwa kecerdasan emosional memiliki korelasi yang kuat terhadap kesiapan, oleh karena itu kesiapan diri perlu ditingkatkan dengan mengembangkan kecerdasan emosional yang sama pentingnya dengan kecerdasan intelektual.

Menurut Rivers, et.al (2019:74) kecerdasan emosional merupakan kemampuan untuk memandang dan mengekspresikan emosi, memahami dan menggunakannya serta untuk mengelola emosi sehingga dapat membimbing

pertumbuhan pribadi.

Menurut Goleman (2015:75) mendefinisikan kecerdasan emosional sebagai kemampuan untuk memotivasi diri sendiri, dan bertahan menghadapi frustrasi, mengendalikan dorongan hati, dan tidak melebih-lebihkan kesenangan, mengatur suasana hati, dan menjaga agar beban stres tidak melumpuhkan kemampuan berpikir, berempati dan berdoa.

Berdasarkan beberapa pendapat diatas, dapat ditarik kesimpulan bahwa kecerdasan emosional ialah kemampuan emosi seseorang yang dapat di kendalikan disaat dapat tekanan dalam pekerjaannya yang membuat setiap orang dapat emosi ketika banyaknya beban pekerjaan yang tanggung.

#### **2.1.2.2. Faktor Yang Mempengaruhi Kecerdasan Emosional**

Menurut Goleman (2019:21) faktor yang mempengaruhi kecerdasan emosional meliputi :

##### **1. Faktor yang bersifat bawaan genetic**

Faktor yang bersifat bawaan genetic misalnya temperamen. Ada 4 temperamen, yaitu penakut, pemberani, periang, pemurung. Anak yang penakut dan pemurung mempunyai sirkuit emosi yang lebih mudah dibangkitkan dibandingkan dengan sirkuit emosi yang dimiliki anak pemberani dan periang. Temperamen atau pola emosi bawaan lainnya dapat dirubah sampai tingkat tertentu melalui pengalaman, terutama pengalaman pada masa kanak-kanak.

##### **2. Faktor yang berasal dari lingkungan**

Kehidupan keluarga merupakan sekolah pertama kita untuk mempelajari emosi, dalam lingkungan yang akrab ini kita belajar bagaimana merasakan perasaan

kita sendiri dan bagaimana orang lain menanggapi perasaan kita.

### **2.1.2.3. Peran Kecerdasan Emosional dalam Dunia Pekerjaan**

*Emotional intelligence* penting untuk dimiliki setiap karyawan agar visi misi perusahaan dapat tercapai dengan baik. Peran kecerdasan emosional dalam dunia pekerjaan adalah sebagai berikut :

#### 1. Membentuk Tim Yang Kolaboratif

Kolaborasi mendukung produktivitas di tempat kerja. Ini lebih mudah dilakukan jika anggota tim saling berempati, saling percaya, dan memahami emosi satu sama lain. Anggota tim yang cerdas emosional akan terbuka dan jujur dalam hubungan interpersonal.

#### 2. Karyawan Yang Inovatif

Dinamika kerja yang berubah dengan cepat menuntut siapa saja untuk mampu beradaptasi dan menghadapi perubahan tak terduga. Karyawan yang cerdas secara emosional memungkinkan mereka memiliki fleksibilitas yang tinggi dan mampu beradaptasi dengan baik. Ketika menghadapi perubahan, mereka akan bersikap proaktif daripada reaktif. Karyawan yang cerdas emosional berani mengambil risiko, tidak takut melakukan kesalahan, dan mampu mengenali solusi kreatif (inovatif).

#### 3. Tidak Rentan Terkena Stres

*American Psychological Association* menjelaskan bahwa 65% pekerja mengaku pekerjaan adalah sumber stres utama mereka. Hal ini disebabkan karena beban kerja yang berat, jam kerja yang panjang, serta lingkungan kerja yang tidak sehat. Kecerdasan emosional membantu seseorang untuk bisa mengatur keadaan

jiwa dan menghadapi tekanan kerja. Setiap perusahaan pasti ingin karyawannya untuk bisa memberikan kinerja yang baik, memiliki motivasi diri yang tinggi, empati, dan inisiatif.

#### 4. Komunikasi Dan Interaksi Yang Semakin Efektif

Kecerdasan emosional memungkinkan seseorang untuk mengontrol dan mengekspresikan emosi mereka dengan baik, serta memahami dan menanggapi emosi orang lain.

#### 5. Pengambilan Keputusan Yang Lebih Baik

Seseorang dengan kecerdasan emosi yang baik akan cenderung membuat keputusan yang rasional dan obyektif. Pasalnya, mereka akan berpikir dengan lebih hati-hati dan baru mengambil keputusan di saat kondisi emosi sudah stabil.

### **2.1.2.4. Indikator kecerdasan emosional**

Menurut Goleman (2015:17) mengungkapkan lima indikator kecerdasan emosional yang dapat menjadi pedoman bagi individu untuk mencapai kesuksesan, yaitu :

#### 1. Kesadaran diri

Merupakan kesadaran terhadap perasaan sendiri dan kemampuan untuk mengenali dan mengelola perasaan itu.

#### 2. Elastisitas emosional

Merupakan kemampuan untuk berkinerja secara baik dan konsisten di berbagai situasi dan tekanan.

#### 3. Motivasi

Merupakan dorongan dan energi yang ada pada diri untuk mencapai hasil,

menyeimbangkan tujuan jangka pendek dan jangka panjang dan mengupayakan cita-cita diri walaupun menghadapi aneka tantangan dan penolakan.

#### 4. Sensitivitas Antar Pribadi

Merupakan kemampuan untuk merasakan kebutuhan dan perasaan orang lain dan untuk menggunakan kemampuan itu secara afektif dalam berinteraksi dengan pegawai dan dalam mengambil keputusan yang mempengaruhi pegawai.

#### 5. Tanggung jawab dan integritas

Merupakan kemampuan untuk menunjukkan komitmen terhadap suatu tindakan saat menghadapi tantangan, dan untuk bertindak secara konsisten dan sesuai dengan persyaratan etika yang di pahami.

### **2.1.3. Pengalaman Kerja**

#### **2.1.3.1. Pengertian Pengalaman Kerja**

Istilah "*length of service*" atau pengalaman kerja adalah lamanya seorang karyawan mengabdikan pada perusahaan tertentu pekerjaan yang optimal bergantung pada kemampuan, kecakapan dan ketrampilan. Pengalaman kerja merupakan suatu proses dalam membentuk pengetahuan atau keterampilan pada suatu pekerjaan dan karyawan terlibat langsung dalam pelaksanaan tugas pekerjaan. Ukuran mengenai lama waktu atau masa kerja yang ditempuh karyawan dalam memahami tugas pekerjaan serta dilaksanakan dengan baik. Pengalaman kerja dibutuhkan dalam upaya peningkatan efektivitas sumber daya manusia di dalam

organisasi, yang dimaksudkan untuk mencapai hasil kerja yang efektif dan peningkatan produktivitas kerja karyawan. (Rahmawati (2019:17)

Menurut Wirawan (2019:80) pengalaman kerja merupakan jumlah waktu karyawan bekerja di tempat kerja mulai saat diterima di tempat kerja hingga saat ini.

Menurut Yahya (2023:19) adalah ukuran mengenai lama waktu atau masa kerja yang telah ditempuh seseorang dalam memahami tugas pekerjaan dan melaksanakannya secara baik.

Menurut Rahmawati (2016:61) pengalaman kerja ialah semakin lama karyawan bekerja pada suatu perusahaan, akan berbanding lurus dengan semakin banyak pengalaman yang dimiliki oleh karyawan tersebut.

Menurut Situmeang (2017:16) pengalaman kerja merupakan modal penting bagi karyawan itu sendiri yang di dapat dari suatu proses pembentukan dalam menjalankan pekerjaan berdasarkan tanggung jawabnya.

Menurut Foster (2018:12) pengalaman kerja ialah berapa lama seseorang mempelajari tanggung jawab pekerjaan mereka dan seberapa baik mereka melakukannya selama jam kerja mereka.

Dari beberapa pengertian di atas maka dapat disimpulkan bahwa pengalaman kerja adalah lama kerja atau masa kerja seorang karyawan dalam memahami tugas dan kewajiban dalam bekerja.

### **2.1.3.2. Tujuan dan Manfaat Pengalaman Kerja**

Pengalaman kerja memiliki tujuan dan manfaat yang memberikan nilai tambah bagi seorang Pegawai baik dalam penilaian manajemen maupun

memberikan manfaat pada kemampuan menyelesaikan tugas atau pekerjaan seorang pegawai.

Menurut Yuli Saptiani (2017:19) manfaat pengalaman kerja ada berbagai macam manfaat seseorang dalam memperoleh pengalaman kerja. Berikut manfaat pengalaman kerja sebagai berikut :

1. Mendapatkan kepercayaan dari orang lain dalam melaksanakan tugasnya.
2. Kewibawaan akan semakin meningkat sehingga dapat memotivasi orang lain untuk bekerja sesuai dengan keinginannya.
3. Dalam melaksanakan pekerjaan akan berjalan lancar karena seorang Pegawai telalu mempunyai pengetahuan, keterampilan, dan sikap.
4. Adanya pengalaman kerja yang semakin baik, maka seorang Pegawai akan memperoleh penghasilan yang lebih baik.

Berdasarkan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa pengalaman kerja memiliki manfaat untuk menambah nilai kepercayaan seseorang kepada Pegawai, jika dikaitkan dengan pekerjaan, karyawan tersebut dapat diberi kepercayaan dalam menyelesaikan tugasnya dengan baik.

### **2.1.3.3. Faktor Pengalaman Kerja**

Menurut Handoko (2018:17) ada beberapa faktor-faktor yang dapat mempengaruhi pengalaman kerja sebagai berikut :

1. Latar belakang pribadi, mengenai individu tentang pendidikan, pengalaman, latihan, atau pekerjaan seseorang, hal ini bisa menunjukkan apa yang telah dilakukan seseorang di masa lalu.
2. Bakat dan Minat, berkaitan tentang jumlah minat dan kapasitas atau

kemampuan yang dimiliki seseorang.

3. Sikap dan Kebutuhan, mengenai wewenang dan tanggung jawab seseorang, sikap ini menunjukkan perilaku dalam menjalankan sebuah tugas.
4. Kemampuan Analisis, mempelajari kemampuan penilaian dan penganalisaan seseorang terhadap suatu pekerjaan.
5. Keterampilan dan Kemampuan Teknik, kemampuan seseorang dalam melakukan aspek pelaksanaan dan teknik pekerjaan yang dilakukan.

#### **2.1.3.4. Indikator Pengalaman Kerja**

Berikut indikator pengalaman kerja menurut Foster (2018:12) ada beberapa Indikator untuk menentukan pengalaman kerja yaitu :

- 1) Lama waktu atau masa kerja

Mengenai tentang lama waktu kerjanya yang telah dilalui seorang Pegawai agar Pegawai tersebut bisa melakukan suatu pekerjaan dan memahami pekerjaan tersebut.

- 2) Tingkat pengetahuan dan Keterampilan yang dimiliki

Pengetahuan yang dimiliki Pegawai yang berkaitan dengan pekerjaan dan instansi.

- 3) Penguasaan Terhadap Pekerjaan dan Peralatan

Suatu tingkat kemampuan Pegawai dalam menjalankan tugas-tugas yang diberikan. Kemampuan ini tentang penguasaan dalam aspek teknik peralatan dan teknik pekerjaannya.

## **2.1.4. Beban Kerja**

### **2.1.4.1. Pengertian Beban Kerja**

Beban kerja adalah jumlah kegiatan atau proses yang harus diselesaikan oleh seseorang dalam jangka waktu tertentu. Beban kerja dapat berupa beban kerja fisik maupun psikologis. Suatu tugas yang harus dijalankan secara sistematis oleh organisasi dalam periode waktu yang ditentukan untuk mengetahui tentang efisiensi dan efektifitas kerja dari sebuah unit organisasi. Perbandingan antara total waktu baku yang untuk menyelesaikan pekerjaan dengan total waktu standard yang ditentukan. Beban kerja dapat diukur dengan membandingkan standard waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan pekerjaan dengan waktu yang tersedia. Jika beban kerja melebihi kemampuan pekerja, maka dapat menyebabkan kelelahan, sebaliknya jika terlalu rendah dapat menyebabkan rasa bosan dan kurang produktif. Oleh karena itu, perlu dilakukan evaluasi kinerja sebuah unit organisasi. (Riani dan Putra, 2020:56)

Menurut Candra Wijaya (2017:12-13) mengemukakan beban kerja dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor yang sangat kompleks, baik faktor internal maupun eksternal.

Menurut Monika (2018:8) beban kerja adalah proses yang dilakukan seseorang dalam menyelesaikan tugas dari suatu pekerjaan atau suatu kelompok jabatan yang dilakukan dalam keadaan normal dalam suatu jangka waktu tertentu.

Menurut Dhani (2017:56) beban kerja ialah tumpukkan ataupun sejumlah kegiatan yang seharusnya dilakukan oleh suatu organisasi atau pemegang kedudukan dalam jangka waktu.

Menurut Menpan (2020:45) beban kerja ialah sejumlah kegiatan yang harus diselesaikan oleh suatu organisasi atau pemegang suatu kedudukan dalam waktu tertentu. Kemudian pengukuran kerja didalamnya berarti suatu teknik untuk mendapatkan informasi tentang efisiensi dan efektivitas kerja pemegang jabatan yang dilakukan secara sistematis.

Menurut Riani et.al (2017:13) beban kerja ialah semakin banyak pekerjaan yang diberikan semakin terbebani pegawai dan pegawai akan meninggalkan perusahaan. Beban kerja tentu akan menguras fisik maupun fikiran pegawai. Apabila kondisi tersebut berbarengan dengan ketidakmampuan pegawai maka akan semakin besar menimbulkan tekanan sehingga membuat pegawai kurang nyaman. Akibatnya pegawai akan mencari-cari kesempatan berkarier yang menurutnya lebih baik di luar.

Berdasarkan beberapa pendapat diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa beban kerja ialah terlalu banyaknya pekerjaan yang diberikan yang membuat pegawai dapat merasakan tekanan dalam bekerja dan membuat pegawai tidak bersemangat untuk aktif dalam bekerja.

#### **2.1.4.2. Faktor Yang Mempengaruhi Beban Kerja**

Menurut Koesomowidjojo (2017:24) faktor yang mempengaruhi beban kerja yaitu faktor internal dan faktor eksternal :

## 1. Faktor Internal

Merupakan faktor yang berasal dari dalam tubuh akibat dari reaksi beban kerja eksternal seperti jenis kelamin, usia, postur tubuh, status kesehatan, dan motivasi, kepuasan maupun persepsi.

## 2. Faktor Eksternal

Merupakan faktor yang berasal dari luar tubuh pegawai seperti :

### a. Lingkungan Kerja

Lingkungan kerja yang nyaman tentunya akan berpengaruh terhadap kenyamanan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaannya. Akan tetapi apabila lingkungan kerja dalam hal penerangan cahaya yang kurang optimal, suhu ruang yang panas, debu, asap, dan kebisingan tentunya akan membuat ketidaknyamanan bagi pegawai.

### b. Tugas-tugas Fisik

Tugas-tugas fisik yang dimaksud adalah hal-hal yang berhubungan dengan alat-alat dan sarana bantu dalam menyelesaikan tanggung jawab pekerjaan (sarana dan prasarana dalam bekerja).

### c. Organisasi Kerja

Pegawai tentunya membutuhkan jadwal kerja yang teratur dalam menyelesaikan pekerjaannya sehingga lamanya waktu bekerja, shift kerja, istirahat. Perencanaan karier hingga penggajian akan turut memberikan kontribusi terhadap beban kerja yang dirasakan masing-masing pegawai.

### **2.1.4.3. Dampak Beban Kerja**

Beban kerja yang terlalu berlebihan akan mengakibatkan dampak yang tidak baik, yaitu akan menimbulkan kelelahan baik secara fisik maupun mental dan reaksi-reaksi emosional seperti sakit kepala, gangguan pencernaan, dan mudah marah. Sedangkan beban kerja yang terlalu sedikit di mana pekerjaan yang terjadi karena pengurangan gerak akan menimbulkan kebosanan. Menurut Koesomowidjojo (2017:24) Beban kerja juga dapat menimbulkan dampak negatif bagi pegawai, dampak negatif tersebut dapat berupa :

1. Kualitas kerja menurun

Beban kerja yang terlalu berat tidak diimbangi dengan kemampuan tenaga kerja, kelebihan beban kerja akan mengakibatkan menurunnya kualitas kerja akibat dari kelelahan fisik dan turunnya konsentrasi, pengawasan diri, akurasi kerja sehingga kerja tidak sesuai dengan standar.

2. Keluhan pelanggan

Keluhan pelanggan timbul karena hasil kerja yaitu karena pelayanan yang diterima tidak sesuai dengan harapan. Seperti harus menunggu lama, hasil layanan yang tidak memuaskan.

3. Kenaikan tingkat absensi

Beban kerja yang terlalu banyak bisa juga mengakibatkan pegawai terlalu lelah atau sakit. Hal ini berakibat buruk bagi kelancaran kerja organisasi karena tingkat absensi terlalu tinggi, sehingga dapat mempengaruhi kinerja organisasi secara keseluruhan.

#### **2.1.4.4. Pengukuran Beban Kerja**

Menurut Koesomowidjojo (2017:24) Pengukuran Kerja dilakukan untuk memperoleh informasi mengenai tingkat efektivitas dan efisiensi kerja organisasi berdasarkan banyaknya pekerjaan yang harus diselesaikan dalam jangka waktu satu tahun. Tiga kategori tersebut yaitu :

1. Pengukuran subjektif

Yakni pengukuran yang didasarkan kepada penilaian dan pelaporan oleh pekerja terhadap beban kerja yang dirasakan dalam menyelesaikan suatu tugas. Pengukuran jenis ini pada umumnya menggunakan skala penilaian (*rating scale*).

2. Pengukuran kinerja

Yaitu pengukuran yang diperoleh melalui pengamatan terhadap aspek- aspek perilaku/aktivitas yang ditampilkan oleh pekerja. Salah satu jenis dalam pengukuran kinerja adalah pengukuran kinerja adalah pengukuran yang diukur berdasarkan waktu. Pengukuran kinerja dengan menggunakan waktu merupakan suatu metode untuk mengetahui waktu penyelesaian suatu pekerjaan yang dikerjakan oleh pekerja yang memiliki kualifikasi tertentu, di dalam suasana kerja yang telah ditentukan serta dikerjakan dengan suatu tempo kerja tertentu.

3. Pengukuran fisiologis

Yaitu pengukuran yang mengukur tingkat beban kerja dengan mengetahui suatu tugas/pekerjaan tertentu. Pengukuran yang dilakukan biasanya pada refleksi pupil, pergerakan mata, aktivitas otot dan respon-respon tubuh lainnya.

#### **2.1.4.5. Manfaat Pengukuran Beban Kerja**

Menurut Koesomowidjojo (2017:24) Pengukuran beban kerja memberikan beberapa keuntungan bagi organisasi. Memperbaiki desain lingkungan kerja ataupun menghasilkan prosedur kerja lebih efektif. Dijelaskan bahwa dalam melakukan pengukuran beban kerja dapat memberikan beberapa manfaat kepada organisasi, yakni :

1. Penataan/penyempurnaan struktur organisasi.
2. Penilaian prestasi kerja jabatan dan prestasi kerja unit.
3. Bahan penyempurnaan sistem dan prosedur kerja.
4. Sarana peningkatan kinerja kelembagaan.
5. Penyusunan standar beban kerja jabatan/kelembagaan, penyusunan daftar susunan pegawai atau bahan penetapan eselonisasi jabatan structural.
6. Penyusunan rencana kebutuhan pegawai secara riil sesuai dengan beban kerja organisasi.
7. Program mutasi pegawai dari unit yang berlebihan ke unit yang kekurangan.
8. Program promosi pegawai .
9. Reward and punishment terhadap unit atau pejabat.
10. Bahan penetapan kebijakan bagi pemimpin dalam rangka peningkatan pendayagunaan sumber daya manusia.

#### **2.1.4.6. Indikator Beban Kerja**

Dalam mengukur beban kerja Indikator untuk mengukur beban kerja Riani & Putra (2017:8) yaitu :

1. Target yang harus dicapai

Penilaian seorang pegawai terhadap besarnya target kerja yang diberikan untuk menyelesaikan pekerjaannya dan juga penilaian mengenai hasil kerja yang harus diselesaikan pegawai dalam jangka waktu yang telah ditentukan.

2. Kondisi pekerjaan

Mencakup bagaimana pandangan yang dimiliki oleh pegawai mengenai atau memahami kondisi pekerjaannya dengan baik, dengan pemisalan pengambilan keputusan secara cepat pada saat pengerjaan untuk melayani nasabah serta mengatasi kejadian yang tidak diinginkan yang mengharuskan bekerja diluar jam kerja untuk melayani nasabah dan menyelesaikan pekerjaan lainnya.

3. Penggunaan Waktu

Penggunaan waktu yang mendasari bagaimana seorang pegawai memanfaatkan waktu untuk berkerja, waktu kerja yang sesuai dengan SOP dapat meminimalisir beban kerja pegawai.

## **2.2. Penelitian Terdahulu**

Untuk menunjang penelitian ini, penelitian menggunakan penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini :

Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu

No.	Nama	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Wances aus Bili, et.al (2018)	<i>The Influence of Work Experience On Employee Performance At The Laham District Office, Mahakam Ulu Regency</i>	- Pengalaman kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai
2.	Yudi siswadi, et.al (2021)	<i>Effect Of Work Motivation, Emotional Intelligence And Work Discipline On Employee Performance</i>	- Motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai - Kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai - Disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai
3.	Novia Eka Maisuri, et.al (2021)	<i>Effect of work experience and motivation on employee performance at pt. Agro sinergi nusantara (asn) ujung beurasok west aceh</i>	- Pengalaman kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai - Motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai
4.	Mahdani Ibrahim, et.al (2022)	<i>Organizational Culture, Employee Motivation, Workload and Employee Performance: A Mediating Role of Communication</i>	- Budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai - Motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai - Beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai
5	Rika M. Yusuf, et.al (2019)	<i>The influence of employee engagement, workload and job satisfaction on employee performance at CV. Indospice in Manado</i>	- Kepuasan Kerja berpengaruh secara positif dan tidak signifikan terhadap Kinerja Pegawai - Beban Kerja berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kinerja Pegawai
6	Tri Seno Anjanarko, et.al (2022)	<i>The Effect Of Workload And Compensation On Employee Productivity</i>	- Beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai - Kompensasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai

7	Abdul Majid, et.al (2021)	<i>Effect of Work Motivation on Employee Performance With Job Satisfaction as Moderation Variable</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai</li> <li>- Pengalaman Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai sebagai variabel moderasi</li> </ul>
8	Rizky Fauzan (2023)	<i>The Effect of Emotional Intelligence and Financial Compensation on Work Motivation and Employee Performance</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kecerdasan emosional berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kinerja pegawai</li> <li>- Kompensasi keuangan berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kinerja pegawai</li> <li>- Motivasi kerja positif dan tidak signifikan terhadap kinerja pegawai</li> </ul>
9	Tulus Wahyu Kuncoro, et.al (2019)	<i>The Influence Of Emotional Intelligence, Competence, And Motivation On The Performance Of Employees Of The Wonogiri District</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai</li> <li>- Kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai</li> <li>- Motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai</li> </ul>
10	Imran Arif Setiawan, et.al (2019)	<i>The Influence Of Emotional Intelligence, Organizational Commitment, Work Motivation And Organizational Citizenship Behavior On The Performance Of Bpr Tunas Artha Jaya Abadi Majayan Branch Employees</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai</li> <li>- Komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai</li> <li>- Motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai</li> <li>- Perilaku kewarganegaraan organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai</li> </ul>

Sumber : Data Diolah Penulis, 2025.

### 2.3. Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual merupakan gambaran tentang hubungan antar variabel yang akan diteliti, yang akan disusun dari berbagai teori yang telah dideteskikan Sugiyono (2012:44). Kerangka Konseptual menggambarkan hubungan dari variabel indenpenden, dalam hal ini adalah kecerdasan emosional ( $X_1$ ), pengalaman kerja ( $X_2$ ), dan beban kerja ( $X_3$ ) terhadap variabel dependen yaitu kinerja (Y) yang dilakukan oleh pegawai.

### **2.3.1. Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Pegawai**

Kecerdasan emosional dituntut digunakan dalam situasi tugas yang membutuhkan tingkat pengetahuan dan keterampilan yang biasanya didasarkan pada pengalaman. Dengan pengelolaan kecerdasan emosional secara lebih baik, akan dapat meminimalisasi hambatan yang akan dihadapi oleh pegawai dalam menyelesaikan pekerjaannya. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kecerdasan emosional sangat berperan penting dalam mengelola tugas-tugas dengan baik sehingga dapat mencapai kinerja yang diharapkan oleh Instansi. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Yudi siswadi et al, (2021), Rizky Fauzan (2023), Tulus Wahyu Kuncoro et al. (2019), dan Imran Arif Setiawan et al, (2019) yang menyatakan bahwa kecerdasan emosional terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja.

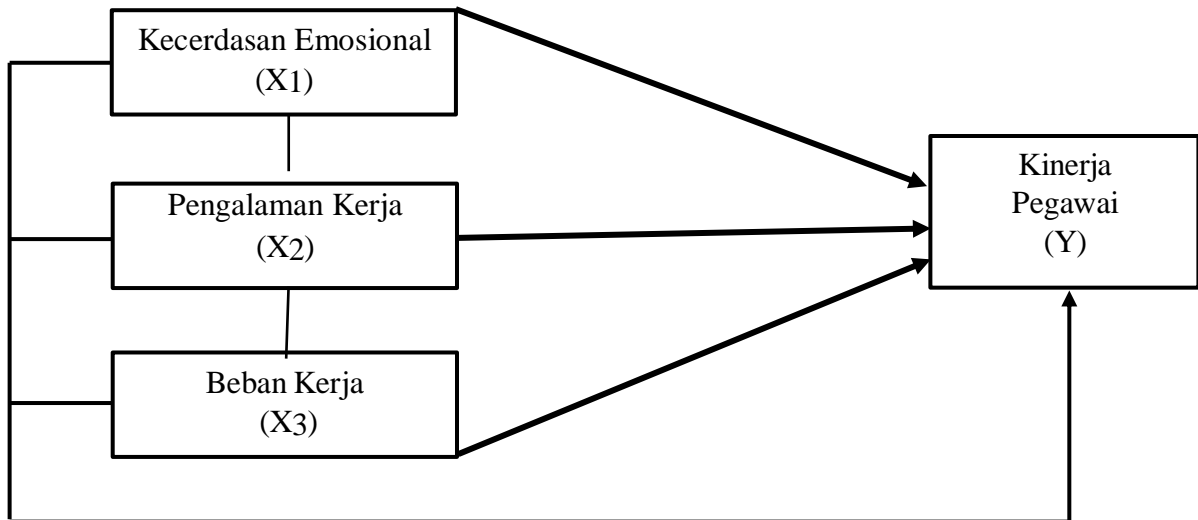
### **2.3.2. Pengaruh Pengalaman Kerja Terhadap Kinerja Pegawai**

Pengalaman sebagai keseluruhan pelajaran yang dibentuk oleh seorang dari peristiwa-peristiwa yang dilalui dalam pelajaran hidupnya. Hasil penelitian ini pengalaman kerja diperlukan untuk meningkatkan efektif sumber daya manusia dalam perusahaan, tujuannya untuk memberikan kepada perusahaan suatu kerja yang

efektif dan bagi tenaga kerja sendiri sebagai sarana peningkatan produktivitas kerja. Semakin lama orang bekerja pada suatu organisasi, semakin pengalaman pula. Tetapi kecakapan akan selalu meningkat dengan meningkatnya pengalaman kerja. Dengan adanya pengalaman kerja akan memberikan dampak bagi kemampuan pegawai dalam menyelesaikan dan mengerjakan suatu tugas dan tanggung jawab yang diberikan dengan mudah karena menurut pengalaman yang mereka punya. Hasil penelitian ini di dukung oleh penelitian Wances Aus Bili et al, (2018), Novia Eka Maisuri et al, (2021), Abdul Majid, et.al (2021) yang menunjukkan bahwa pengalaman kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai.

### **2.3.3. Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Pegawai**

Beban kerja adalah sekumpulan tugas atau kegiatan yang harus dikerjakan dengan aturan waktu yang telah diberikan, dimana tugas atau kegiatan tersebut harus terselesaikan tepat pada waktunya. Beban kerja yang berlebihan dapat menyebabkan stres kerja dan tekanan emosional yang dialami karyawan akibat tuntutan pekerjaan yang besar, kegiatan yang membutuhkan proses mental atau kemampuan yang harus diselesaikan dalam jangka waktu tertentu, baik dalam bentuk fisik maupun psikis. Sesuatu yang muncul yang disebabkan jumlah kegiatan atau tugas yang harus diselesaikan oleh karyawan secara sistematis dengan menggunakan keterampilan yang harus diselesaikan berdasarkan waktu. Hasil penelitian ini di dukung oleh penelitian Mahdani Ibrahim, et.al (2022), Rika M. Yusuf, et.al (2019), Tri Seno Anjanarko, et.al (2022) yang menunjukkan bahwa beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai.



Gambar 2.1. Kerangka Konseptual

#### 2.4. Hipotesis

Menurut Sugiyono (2022:64) hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat. Dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori. Hipotesis dirumuskan atas dasar kerangka pikir yang merupakan jawaban sementara atas masalah yang dirumuskan. Berdasarkan rumusan masalah yang diteliti, maka dapat dirumuskan suatu hipotesis penelitian yaitu :

1. Kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan sipil Kabupaten Tapanuli Selatan.
2. Pengalaman kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan sipil Kabupaten Tapanuli Selatan.
3. Beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai di

Dinas Kependudukan Dan Pencatatan sipil Kabupaten Tapanuli Selatan.

4. Kecerdasan emosional, pengalaman kerja, dan beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan sipil Kabupaten Tapanuli Selatan.