

LOYALITAS PEGAWAI DITINJAU DARI KECERDASAN EMOSIONAL, KOMITMEN, *SELF EFFICACY*, DAN KOMPETENSI (STUDI KASUS PADA KPPBC TMP B SURAKARTA)

Yesi Yeshinta¹, Sri Hartono², Istiatin³
Universitas Islam Batik Surakarta^{1,2,3}

Email korespondensi: yeshinta@gmail.com¹

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the influence emotional intelligence, commitment, self efficacy, and competence towards employee loyalty at KPPBC TMP B Surakarta. This research is a quantitative research. The study population consisted of 101 employees at KPPBC TMP B Surakarta, but only 65 samples were taken. The data was collected by using a questionnaire. In this study, the data was analyzed using the classic assumption test, multiple linear regression analysis, t test, F test, and the coefficient of determination test. The results showed the F test (simultaneous) showed emotional intelligence, commitment, self efficacy, and competency simultaneously had a significant effect on employee loyalty. The results of the t test (partial) showed emotional intelligence had a negative and significant effect on employee loyalty in KPPBC TMP B Surakarta. Meanwhile commitment, self efficacy, and competence have positive effect on employee loyalty in KPPBC TMP B Surakarta individually (partially).

Keywords: Employee Loyalty, Emotional Intelligence, Commitment, Self Efficacy, Competence

A. PENDAHULUAN

Suatu instansi akan mengalami hambatan untuk mencapai tujuan tanpa dukungan dari pegawai. Salah satu usaha yang dilakukan dengan cara mengoptimalkan pegawai, serta mempertahankan untuk mewujudkan visi misi yang menjadi tujuan perusahaan. Loyalitas muncul karena kesadaran dari pegawai dan instansi merupakan pihak yang saling membutuhkan. Menurut Heryati (2016) loyalitas merupakan kesetiaan terhadap perusahaan, sehingga tidak mengharapkan imbalan apapun. Tingginya loyalitas pegawai akan memudahkan perusahaan dalam mencapai tujuan. Terdapat faktor yang menunjang loyalitas pegawai terhadap instansi, salah satunya kecerdasan emosional, komitmen, *self efficacy*, dan kompetensi. Menurut Krisna dan Marpaung (2012) kecerdasan emosional memberi kontribusi kesuksesan seseorang. Hal ini menunjukkan bahwa seseorang yang cerdas secara emosional akan mampu mengenali emosi dirinya sendiri. Pegawai yang mempunyai kecerdasan emosional baik akan bisa berfikir secara jernih, walaupun dalam keadaan sulit (Setyaningrum, Utami dan Ruhana, 2016).

Dalam suatu perusahaan komitmen dipandang sangat penting, karena komitmen menjadikan individu lebih mementingkan perusahaan daripada kepentingan pribadi. Apabila

pegawai mempunyai komitmen tinggi, maka loyalitas akan meningkat (Hardianty, 2014). Kepercayaan diri (*self efficacy*) berperan penting dalam meningkatkan loyalitas. Seorang pegawai yang mempunyai kepercayaan diri akan menyelesaikan pekerjaannya dengan lebih giat dan tekun. Kepercayaan diri yang tinggi akan mampu untuk mengatasi hambatan-hambatan dalam menyelesaikan pekerjaan (Rozi et al, 2018). Kompetensi sangat penting dalam meningkatkan loyalitas pegawai. Menurut Djumali, Istiatin, dan Ngatman (2018) menyatakan kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pegawai. Kompetensi seorang pegawai berkaitan dengan keterampilan, pengetahuan, dan sikap.

Kantor Bea Cukai Surakarta yang berada di Colomadu merupakan instansi di bawah naungan Kementerian Keuangan Republik Indonesia. Kantor Bea Cukai mempunyai visi dan misi yang dapat membuat pelayanannya terhadap konsumen dibidang ekspor dan impor merasa puas dengan pelayanan yang cepat, tepat, ramah, dan ditangani dengan profesional. Sebagai instansi dibawah naungan kementerian keuangan yang melayani pengawasan dan pelayanan terhadap pengguna jasa, pegawai kantor bea cukai harus memberikan sebuah pelayanan yang tepat.

Untuk meningkatkan pelayanan yang tepat terhadap pengguna jasa dibutuhkan pegawai yang loyal. Loyalitas antar pegawai yang tinggi akan menunjang pelayanan agar semakin optimal. Beberapa faktor yang menunjang loyalitas antara lain pegawai bisa mengendalikan emosinya ataupun emosi orang lain, pegawai mempunyai kepercayaan diri yang tinggi untuk memudahkan dalam melakukan pelayanan, atau konsultasi pengguna jasa, dan didukung dengan kemampuan dari setiap pegawai.

Berdasarkan latar belakang diatas, adanya loyalitas pegawai dapat dipengaruhi oleh kecerdasan emosional, *self efficacy*, kepercayaan diri dan kompetensi. Hal tersebut yang mendasari adanya penelitian ini dengan judul Loyalitas Pegawai Ditinjau Dari Kecerdasan Emosional, Komitmen, Self Efficacy, dan Kompetensi (Studi Kasus Pada KPPBC TMP B Surakarta).

B. TELAAH PUSTAKA

Loyalitas Pegawai

Menurut Hasibuan (2011) loyalitas digunakan dalam penilaian pegawai yang mencakup tentang kesetiaan pekerjaan terhadap pekerjaan, jabatan, dan perusahaan. Kesetiaan yang dimaksud mencerminkan kemauan pegawai untuk menjaga nama baik perusahaan di luar maupun dalam perusahaan. Loyalitas pegawai tidak terbentuk begitu saja dalam suatu

perusahaan, tetapi ada aspek-aspek didalamnya yang mewujudkan loyalitas kerja pegawai. Menurut Heryati (2016) aspek-aspek loyalitas tersebut antara lain taat pada peraturan yaitu mentaati dan melaksanakan setiap kebijakan yang diterapkan dalam perusahaan untuk mengatur dan mengelola tugas dengan baik; tanggung jawab pada perusahaan yaitu kesanggupan pegawai untuk melaksanakan tugas sebaik-baiknya dan bisa menerima setiap resiko dalam melaksanakan tugasnya akan memberikan pengertian tentang keberanian dan kesadaran bertanggungjawab; kemauan untuk bekerja sama yaitu bekerja sama dengan baik dalam suatu perusahaan akan memungkinkan perusahaan dapat mencapai tujuan; rasa memiliki yaitu adanya rasa memiliki terhadap perusahaan akan membuat pegawai memiliki sikap untuk ikut menjaga dan bertanggung jawab sehingga pada akhirnya akan menimbulkan loyalitas demi tercapainya tujuan perusahaan; hubungan antar pribadi yaitu pegawai yang mempunyai loyalitas kerja tinggi mereka akan mempunyai sikap fleksibel ke arah hubungan antara pribadi; kesukaan terhadap pekerjaan yaitu perusahaan harus dapat menghadapi kenyataan bahwa karyawannya tiap hari datang untuk bekerjasama sebagai manusia seutuhnya dalam hal melakukan pekerjaan yang akan dilakukan dengan senang hati.

Kecerdasan Emosional

Kecerdasan emosional ialah pegawai yang mempunyai penguasaan dalam mengendalikan diri dan dapat memberi motivasi dirinya sendiri. Kecerdasan emosional mempunyai peranan penting dalam melaksanakan pekerjaan dan menjadi ciri orang yang memiliki kinerja tinggi atau manusia yang berkualitas (Goleman, 2015). Kecerdasan emosi dapat diukur dari beberapa aspek-aspek. Nurhasanah dan Sumardi (2018) mengemukakan ada tiga aspek dalam kecerdasan emosi, yaitu kecakapan pribadi berarti kemampuan mengelola diri sendiri; kecakapan sosial berarti kemampuan menangani suatu hubungan; dan keterampilan sosial berarti kemampuan menggugah tanggapan yang dikehendaki orang lain.

Komitmen

Komitmen organisasional bisa tumbuh disebabkan karena memiliki ikatan emosional terhadap perusahaan yang meliputi dukungan moral dan menerima nilai yang ada di perusahaan serta tekad dari dalam diri untuk mengabdikan pada perusahaan. Menurut Rais, Adolfini, dan Dotulung (2016) menyatakan bahwa komitmen organisasi adalah sikap yang mencerminkan sejauh mana seorang individu mengenal dan terikat pada organisasinya. Karyawan-karyawan yang merasa lebih berkomitmen pada organisasi memiliki kebiasaan-kebiasaan yang bisa diandalkan, berencana untuk tinggal lebih lama di dalam organisasi, dan mencurahkan lebih banyak upaya dalam bekerja. Komitmen pegawai pada organisasi tidak terjadi begitu saja,

tetapi melalui proses yang cukup panjang dan bertahap. Wibowo (2015) menyatakan tiga faktor yang mempengaruhi komitmen seorang pegawai yaitu keadilan dan dukungan, nilai bersama, menunjukkan identitas pegawai pada perusahaan dan mengidentifikasi pencapaian pegawai. Kepercayaan, pemahaman organisasional, dan pelibatan pegawai, dengan melibatkan pegawai akan meningkatkan komitmen.

Self Efficacy

Dalam penelitiannya, Irwansyah (2013) menyatakan *self efficacy* adalah pertimbangan seseorang terhadap kemampuannya mengorganisasikan dan melaksanakan tindakan-tindakan yang diperlukan untuk mencapai prestasi tertentu. Indikator *self efficacy* mengacu pada tiga dimensi *self efficacy* yaitu dimensi *level*, dimensi *strength*, dan dimensi *generality*. Shoimah Siti (2019) merumuskan beberapa indikator *self efficacy* yaitu :

- a. Pegawai dapat menyelesaikan tugas tertentu.
- b. Memiliki keyakinan dapat memotivasi diri untuk melakukan tindakan yang diperlukan dalam menyelesaikan tugas.
- c. Percaya bahwa dirinya mampu berusaha dengan keras, gigih dan tekun.
- d. Pegawai mampu menghadapi hambatan dan kesulitan.
- e. Dapat menyelesaikan tugas yang memiliki range yang luas ataupun sempit (spesifik).

Kompetensi

Menurut Sedarmayanti (2014) karakteristik sumber daya manusia adalah sebagai berikut: pengetahuan (*knowledge*) mencakup pengetahuan mengenai ilmu pengetahuan lainnya yang terkait pengetahuan mengenai kegiatan bisnis dan organisasi; keterampilan (*skill*) mencakup keterampilan teknis dan fungsional, keterampilan intelektual, keterampilan berorganisasi, keterampilan, personal keterampilan komunikasi dan intrapersonal; sikap (*attitude*) memiliki komitmen untuk kepentingan publik dan sensitifitas terhadap tanggungjawab sosial, pengembangan diri dan belajar terus menerus, dapat diandalkan, bertanggungjawab, tepat waktu dan saling menghargai, menaati hukuman dan peraturan yang berlaku.

Hubungan antara kecerdasan emosional dengan loyalitas pegawai

Krisna dan Marpaung (2011) meneliti pengaruh kecerdasan emosional pemimpin terhadap kinerja dan loyalitas karyawan di PT Riau Andalan Pulp & Paper Bisnis Unit Riau Fiber. Hasil penelitian menunjukkan kecerdasan emosional pemimpin berpengaruh terhadap loyalitas. Hal ini menunjukkan seorang pemimpin yang memiliki kecerdasan emosional yang baik dapat meningkatkan loyalitas anak buahnya. Dengan adanya kecerdasan emosional yang

dimiliki seorang pemimpin, karyawan akan merasa pekerjaannya telah diatur dan dipikirkan oleh pemimpin mereka.

Hubungan antara komitmen organisasional dengan loyalitas pegawai

Hardianty (2014) meneliti pengaruh karakteristik pribadi dan komitmen organisasi terhadap loyalitas pegawai negeri sipil dinas perindustrian perdagangan dan pengelolaan pasar Kabupaten Indragiri Hulu. Hasil penelitian menunjukkan komitmen merupakan kompetensi individu dalam mengikat dirinya terhadap nilai dan tujuan organisasi. Keterikatan ini akan mendorong individu untuk selalu menyesuaikan dirinya dengan tujuan dan kepentingan organisasi. Keterikatan ini akan menjadikan individu memiliki loyalitas yang kuat terhadap organisasi, menjadikan anggota organisasi tetap ingin tinggal atau bekerja di dalam organisasi.

Hubungan antara *self efficacy* dengan loyalitas pegawai

Dalam penelitian yang dilakukan Rozi et al (2018) melakukan penelitian dengan judul *The Effect of Self Efficacy on Loyalty with Job Satisfaction As a Mediating Variable Study at Universitas Negeri Padang*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *self efficacy* tidak mempunyai pengaruh terhadap loyalitas pegawai. Dalam penelitian tersebut *self efficacy* lebih berpengaruh terhadap kepuasan kerja daripada loyalitas pegawai.

Hubungan antara kompetensi dengan loyalitas pegawai

Djumali, Istiatin dan Ngatman (2018) meneliti pengaruh kompetensi, komunikasi, dan kepemimpinan terhadap loyalitas karyawan pada CV Andalas Komputer Surakarta. Hasil penelitian menunjukkan kompetensi mempunyai pengaruh positif terhadap loyalitas karyawan. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan loyalitas karyawan dipengaruhi variabel kompetensi atau keahlian karyawan. Kompetensi karyawan semakin tinggi, maka loyalitas karyawan semakin tinggi. Sebaliknya kompetensi karyawan semakin rendah, maka loyalitas karyawan semakin rendah.

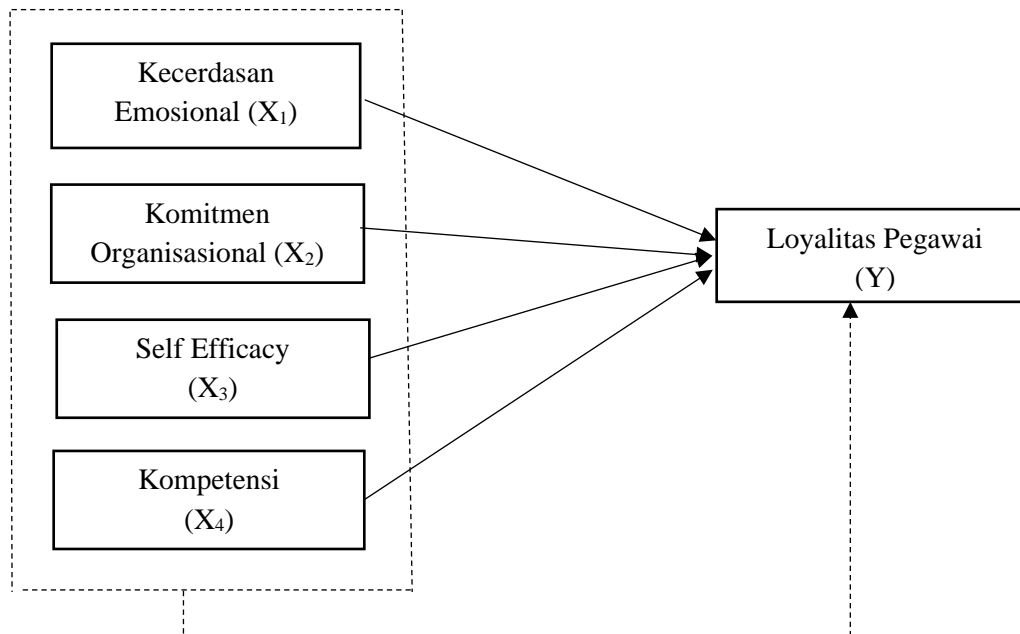
Berdasarkan tinjauan literatur dan kerangka pemikiran (Gambar 1), maka hipotesis dalam penelitian ini adalah:

- H₁ : Kecerdasan emosional, komitmen organisasional, *self efficacy*, dan kompetensi berpengaruh secara simultan dan signifikan terhadap loyalitas pegawai KPPBC TMP B Surakarta
- H₂ : Kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pegawai KPPBC TMP B Surakarta

H₃ : Komitmen organisasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pegawai KPPBC TMP B Surakarta

H₄ : *Self efficacy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pegawai KPPBC TMP B Surakarta

H₅ : Kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pegawai KPPBC TMP B Surakarta



Gambar 1. Kerangka Pemikiran

C. METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan pada pegawai di KPPBC TMP B Surakarta. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif, yakni penelitian yang menganalisis data-data kuantitatif atau statistik dengan tujuan menguji hipotesis yang telah ditetapkan kemudian menginterpretasikan hasil untuk memperoleh kesimpulan. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai Kantor Bea Cukai yang berjumlah 101 orang, yang terdiri dari kepala kantor, subbagian umum, seksi P2, seksi perbendaharaan, seksi pelayanan kepubeanan dan cukai, seksi penyuluhan dan layanan informasi, seksi kepatuhan internal, dan seksi dukungan teknis dan distribusi dokumen. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 65 responden.

Dalam penelitian ini, teknik sampling yang digunakan adalah *probability sampling* dengan teknik yang diambil yaitu *simple random sampling*. Pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi tersebut.

Cara tersebut dapat dilakukan apabila anggota populasi dianggap homogen. Alasan pemilihan sampel dengan menggunakan teknik *simple random sampling* karena anggota populasi bersifat homogen, yakni seluruh pegawai di kantor Bea Cukai Surakarta dan seluruh anggota populasi mempunyai kesempatan yang sama untuk menjadi objek sampel.

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Responden dalam penelitian ini dibagi dalam beberapa kelompok diantaranya berdasarkan usia, dan berdasarkan pendidikan terakhir. Tabel responden menurut usia dan pendidikan terakhir disajikan dalam tabel 1 dan 2 berikut ini:

Tabel 1. Responden menurut Usia

No	Usia	Frekuensi	Persentase (%)
1	20 – 30 tahun	32	49%
2	31 – 40 tahun	18	28%
3	41 – 50 tahun	9	14%
4	< 50 tahun	6	9%
Jumlah		65	100%

Sumber : Data primer (2020)

Hasil ini menunjukkan bahwa KPPBC TMP B Surakarta selalu merekrut lulusan muda yang masih memiliki semangat kerja yang tinggi dan kreatif. Selain itu, rata-rata pegawai yang berusia 20-30 tahun merupakan usia produktif dalam bekerja sehingga diharapkan mampu menunjukkan hasil kerja yang lebih baik.

Tabel 2. Responden menurut pendidikan terakhir

No	Pendidikan terakhir	Frekuensi	Persentase (%)
1	D1	26	40%
2	D3	14	22%
3	S1	17	26%
4	S2	8	12%
Jumlah		65	100%

Sumber: Data primer (2020)

Hasil ini menunjukkan bahwa mayoritas pegawai yang bekerja di KPPBC TMP B Surakarta pendidikan terakhirnya adalah D1 karena KPPBC TMP B Surakarta selalu merekrut lulusan muda yang masih memiliki semangat kerja yang tinggi dan kreatif.

1. Uji Instrumen Penelitian

Uji Validitas

Validitas menurut Sugiyono (2017) menunjukkan derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek dengan data yang dikumpulkan oleh peneliti. Uji validitas dilakukan dengan menggunakan rumus korelasi bivariat. Dengan kriteria pengujian apabila nilai r_{hitung} yang diperoleh dari hasil perhitungan lebih besar dari r_{tabel} berarti item pertanyaan tersebut dinyatakan valid dan sebaliknya, jika r_{hitung} lebih kecil daripada r_{tabel} artinya item pertanyaan tersebut tidak valid. Dari hasil penelitian yang dilakukan uji validitas seluruh item pertanyaan variabel kecerdasan emosional, komitmen, *self efficacy*, dan kompetensi $r_{hitung} > r_{tabel}$ (0,444), hal ini berarti seluruh item pertanyaan dinyatakan valid.

Uji Reliabilitas

Menurut Arikunto (2013) reliabilitas adalah ketetapan suatu tes dapat diteskan pada objek yang sama untuk mengetahui ketetapan ini pada dasarnya melihat kesejajaran hasil. Suatu kuesioner dikatakan reliabel jika jawaban terhadap pertanyaan tetap konsisten atau stabil. Dalam penelitian ini untuk pengujian reliabilitas digunakan rumus *alpha* dengan tingkat signifikansi $\alpha = 0,60$. Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa variabel loyalitas pegawai, kecerdasan emosional, komitmen, *self efficacy*, dan kompetensi *cronbach's Alpha* $< 0,60$ yang artinya semua variabel dinyatakan reliabel.

2. Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Dalam menguji normalitas dapat menggunakan *kolmogorov-smirnov test*. Nilai *Asymp.Sig (2-tailed)* $< 0,05$ maka distribusi data dapat dikatakan terkena problem normalitas. Berdasarkan hasil perhitungan signifikansi sebesar $0,200 > 0,05$. Artinya residualnya berdistribusi normal.

Uji Multikolinearitas

Untuk mengetahui ada atau tidaknya multikoleniaritas pada variabel dapat diketahui dari nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) dan nilai *tolerance* masing-masing dari variabel bebasnya. Jika nilai VIF < 10 dan nilai *tolerance* $> 0,10$ maka dinyatakan tidak terjadi indikasi multikoleniaritas antar variabel bebasnya

Berdasarkan dari analisis diketahui bahwa dari keempat variabel menghasilkan poin *Tolerance* $> 0,10$ dengan nilai VIF < 10 , maka dari itu bisa disimpulkan tidak terjadi multikoleniaritas antar variabel bebas satu dengan yang lain. Hal ini berarti model regresi ini lolos uji multikoleniaritas.

Uji Heteroskedastisitas

Untuk menguji ada tidaknya heteroskedastisitas digunakan uji Gletser yaitu dengan meregresikan nilai absolut residual terhadap variabel independen yang digunakan dalam suatu model regresi. Jika variabel independen signifikan ($\text{sig} < 0,05$) mempengaruhi absolut residual, ini berarti dalam data terdapat heteroskedastisitas dan jika signifikan ($\text{sig} > 0,05$) berarti dalam data tidak terdapat heteroskedastisitas. Diketahui bahwa setiap nilai masing-masing variabel, $P \text{ value} > 0,05$; variabel kecerdasan emosional $0,745 > 0,05$; variabel komitmen $0,399 > 0,05$; variabel *self efficacy* $0,671 > 0,05$; dan variabel kompetensi $0,437 > 0,05$. Berdasarkan perhitungan di atas semua variabel tidak timbul heteroskedastisitas.

3. Uji Hipotesis

Uji hipotesis dilakukan untuk mengetahui berpengaruh atau tidaknya variabel independen terhadap variabel dependen. Hipotesis dinyatakan diterima jika nilai $\alpha < 0,05$.

Tabel 3. Hasil Uji Hipotesis
Uji Regresi Linier Berganda, Uji t, Uji F, Adjusted R Square

Model	Unstandardized	t	Sig	F	sig	Adjusted R Square
Constant	3,713	1,728	0,089	25,437	0,000	0,604
Kecerdasan emosional	-0,243	-3,215	0,002			
Komitmen	0,495	6,061	0,000			
<i>Self efficacy</i>	0,204	3,147	0,003			
Kompetensi	0,321	4,110	0,000			

Sumber: Sata diolah peneliti (2019)

Pengaruh kecerdasan emosional, komitmen, *self efficacy*, dan kompetensi terhadap loyalitas pegawai pada KPPBC TMP B Surakarta

Kecerdasan emosional yang baik akan meningkatkan integritasnya, pegawai yang mampu mengendalikan emosinya dan mampu memotivasi dirinya akan terus mempunyai semangat dalam bekerja dan meningkatkan loyalitasnya. Pegawai juga harus mempunyai komitmen yang tinggi, karena menjadikan individu lebih mementingkan organisasi daripada kepentingan pribadi. *Self efficacy* harus dimiliki oleh setiap pegawai, karena setiap pegawai harus yakin akan kemampuan yang dimiliki. Kompetensi sangat penting bagi pegawai, karena setiap pegawai harus mempunyai pengetahuan, attitude, dan keterampilan dalam menyelesaikan pekerjaan. Jadi, variabel kecerdasan emosional, komitmen, *self efficacy*, dan kompetensi saling berkaitan dalam meningkatkan loyalitas tiap pegawai KPPBC TMP B Surakarta.

Pengaruh kecerdasan emosional terhadap loyalitas pegawai pada KPPBC TMP B Surakarta

Kecerdasan emosional berpengaruh negatif tetapi signifikan terhadap loyalitas pegawai. Artinya semakin meningkat kecerdasan emosional maka semakin menurun loyalitas para pegawai, sebaliknya semakin menurun kecerdasan emosional maka dapat menyebabkan loyalitas pegawai meningkat. Hasil penelitian ini tidak mendukung penelitian yang dilakukan oleh Krisna dan Marpaung (2011) bahwa kecerdasan emosional mempunyai pengaruh terhadap loyalitas pegawai. Pegawai harus mampu untuk mengatur emosi, mengendalikan emosi, maupun mengenali emosi orang lain. Hal tersebut terjadi karena seseorang yang cerdas secara emosional akan mampu mengenali emosi diri dan memotivasi dirinya. Pegawai dengan kecerdasan emosional yang baik mampu berfikir jernih dan tidak mengedepankan emosi semata. Berdasarkan penelitian ini, pegawai di KPPBC TMP B Surakarta mempunyai kecerdasan emosional yang rendah. Pegawai belum mampu mengenali faktor yang menyebabkan emosi orang lain dan belum dapat mengekspresikan emosinya dengan tepat. Hal ini mungkin disebabkan karena kurangnya program konseling dan sosialisasi sesama pegawai.

Pengaruh komitmen terhadap loyalitas pegawai pada KPPBC TMP B Surakarta

Penelitian ini menunjukkan bahwa komitmen mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pegawai. Maka hipotesis ketiga yang menyatakan komitmen berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pegawai pada KPPBC TMP B Surakarta, diterima dan terbukti kebenarannya. Artinya semakin tinggi komitmen maka semakin meningkat pula loyalitas para pegawai, sebaliknya semakin rendah tingkat komitmen maka dapat menyebabkan loyalitas pegawai menurun. Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Hardianty (2014) bahwa komitmen mempunyai pengaruh terhadap loyalitas pegawai. Apabila pegawai telah memiliki komitmen tinggi maka pegawai tersebut akan lebih mementingkan perusahaan daripada kepentingan pribadi. Komitmen pegawai merupakan kemampuan pegawai dalam mengikat dirinya terhadap nilai dan tujuan perusahaan. Keterikatan ini akan mendorong pegawai untuk selalu menyesuaikan dirinya dengan tujuan dan kepentingan perusahaan. Keterikatan ini akan menjadikan pegawai memiliki loyalitas yang kuat terhadap perusahaan, menjadikan pegawai tetap ingin tinggal atau bekerja di dalam perusahaan. Pegawai KPPBC TMP B Surakarta mempunyai komitmen yang tinggi. Memiliki kesungguhan dan keterikatan dalam bekerja di kantor. Keterikatan pegawai akan menjadi loyalitas semakin kuat.

Pengaruh *self efficacy* terhadap loyalitas pegawai pada KPPBC TMP B Surakarta

Penelitian ini menunjukkan bahwa *self efficacy* mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pegawai. Maka hipotesis keempat yang menyatakan *self efficacy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pegawai pada KPPBC TMP B Surakarta, diterima dan terbukti kebenarannya. Artinya semakin tinggi *self efficacy* maka semakin meningkat pula loyalitas para pegawai, sebaliknya semakin rendah *self efficacy* maka dapat menyebabkan loyalitas pegawai menurun. Hasil penelitian ini tidak mendukung penelitian yang dilakukan oleh Rozi *et all* (2018) bahwa *self efficacy* tidak mempunyai pengaruh terhadap loyalitas pegawai. Dalam penelitian tersebut *self efficacy* lebih berpengaruh terhadap kepuasan kerja daripada loyalitas pegawai. *Self efficacy* merupakan keyakinan setiap individu akan kemampuan yang dimiliki dalam menyelesaikan tugas yang diperlukan untuk mencapai tujuan. Setiap pegawai pada suatu perusahaan sebaiknya selalu mempunyai keinginan untuk berusaha dengan lebih giat dan tekun untuk menghasilkan kinerja yang berkualitas. Pegawai pada KPPBC TMP B Surakarta memiliki keyakinan yang kuat terhadap potensi diri dalam menyelesaikan setiap tugas yang diperintahkan. Maka dari itu *self efficacy* berpengaruh terhadap loyalitas pegawai. Jika setiap pegawai memiliki keyakinan yang kuat terhadap dirinya, secara tidak langsung loyalitas akan meningkat.

Pengaruh kompetensi terhadap loyalitas pegawai pada KPPBC TMP B Surakarta

Penelitian ini menunjukkan bahwa kompetensi mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pegawai. Maka hipotesis kelima yang menyatakan kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pegawai pada KPPBC TMP B Surakarta, diterima dan terbukti kebenarannya. Artinya semakin tinggi kompetensi maka semakin meningkat pula loyalitas para pegawai, sebaliknya semakin rendah tingkat kompetensi maka dapat menyebabkan loyalitas pegawai menurun. Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Djumali, Istiatin, Ngatman (2018) bahwa kompetensi mempunyai pengaruh terhadap loyalitas pegawai. Kompetensi merupakan salah satu faktor yang meningkatkan loyalitas pegawai. Kompetensi merupakan kemampuan seseorang melaksanakan pekerjaan yang dibebankan pada pegawai. Kompetensi berdasarkan keterampilan dan pengetahuan serta didukung sikap kerja yang baik harus dimiliki oleh setiap pegawai. Pegawai diberikan kesempatan menunjukkan kompetensinya, maka pegawai merasa puas terhadap penerimaan perusahaan dan loyal kepada perusahaan. Kompetensi pegawai semakin tinggi, maka loyalitas pegawai semakin tinggi. Sebaliknya pegawai semakin rendah, maka loyalitas pegawai semakin rendah.

E. KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang dilakukan maka terdapat beberapa hal yang dapat disimpulkan Kecerdasan emosional berpengaruh negatif tetapi signifikan terhadap loyalitas pegawai, artinya semakin meningkat kecerdasan emosional maka semakin menurun loyalitas para pegawai, sebaliknya semakin menurun kecerdasan emosional maka dapat menyebabkan loyalitas pegawai meningkat. Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa komitmen berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pegawai pada KPPBC TMP B Surakarta, artinya semakin tinggi komitmen maka semakin meningkat pula loyalitas para pegawai, sebaliknya semakin rendah tingkat komitmen maka dapat menyebabkan loyalitas pegawai menurun.

Self efficacy berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pegawai pada KPPBC TMP B Surakarta, artinya semakin tinggi *self efficacy* maka semakin meningkat pula loyalitas para pegawai, sebaliknya semakin rendah *self efficacy* maka dapat menyebabkan loyalitas pegawai menurun. Hasil lain yang ditunjukkan dalam penelitian ini adalah kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pegawai pada KPPBC TMP B Surakarta, artinya semakin tinggi kompetensi maka semakin meningkat pula loyalitas para pegawai, sebaliknya semakin rendah tingkat kompetensi maka dapat menyebabkan loyalitas pegawai menurun.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian, maka saran yang dapat diberikan sebagai berikut:

1. Kecerdasan emosional pegawai di KPPBC TMP B Surakarta rendah, perlu disikapi dengan adanya program seperti layanan konseling. Program tersebut merupakan suatu proses pemberian bantuan yang dilakukan melalui wawancara konseling oleh seorang ahli yang disebut konselor kepada pegawai yang sedang mengalami suatu masalah.
2. Komitmen memiliki pengaruh yang dominan dalam mempengaruhi loyalitas pegawai pada KPPBC TMP B Surakarta. Oleh karena itu, penting bagi pimpinan dan manajemen mengajarkan pada setiap pegawai untuk lebih mengenal kantor dan mengajarkan untuk senantiasa berkomitmen kepada kantor, sehingga pegawai dapat mempertahankan komitmennya terhadap kantor.
3. Perusahaan mengadakan program dan simulasi keterampilan, pelatihan, dan pengetahuan secara teratur kepada para pegawai agar setiap pegawai mampu menunjukkan kualitas dan kapasitas bekerja yang sudah menjadi tanggung jawabnya sehingga akan meningkatkan mutu kerja dan meningkatkan loyalitas dalam berkerja.

4. Diharapkan penelitian selanjutnya untuk mengembangkan penelitian ini dengan menggunakan variabel bebas lainnya selain kecerdasan emosional, komitmen, *self efficacy*, dan kompetensi yang dapat mempengaruhi loyalitas pegawai.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. 2013. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Goleman, Daniel. 2015. *Emotional Intelligence : Kecerdasan emosional mengapa EI lebih penting daripada IQ*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Hardianty Indah. 2014. Pengaruh Karakteristik Pribadi dan Komitmen Organisasi Terhadap Loyalitas Pegawai Negeri Sipil Dinas Perindustrian Perdagangan dan Pengelolaan Pasar Kabupaten Indragiri Hulu. *JOM Fekon*, 1.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan, Remaja Rosdakarya*. Jakarta
- Heryati Agustina. 2016. Pengaruh Kompensasi dan Beban Kerja terhadap Loyalitas Karyawan di Departemen Operasi PT. Pupuk Sriwidjaja Palembang, 1(2). ISSN : 2540-816X.
- Irwansyah Budi. 2013. Self Efficacy Mahasiswa Prodi PMA Dalam Pembelajaran Kalkulus. *Jurnal Logaritma*, 1(2).
- Krisna dan Marpaung. 2012. Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja dan Loyalitas Karyawan di PT Riau Andalan Pulp and Paper Bisnis Unit Riau Fiber. *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 10(3).
- Djumali, Istiatin, dan Ngatman. 2018. Pengaruh Kompetensi, Komunikasi, dan Kepemimpinan terhadap Loyalitas Karyawan pada CV Andalas Komputer Surakarta. *Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan*, 18(3), 421 – 428.
- Nurhasanah Siti dan Sumardi Rebin. 2018. Pengaruh Kecerdasan Emosional, Kompetensi, dan Kompensasi Financial terhadap kinerja karyawan PT Arganet Multicitra Siberkom (DETIKCOM). *Jurnal Ilmu Manajemen*, 14(2).
- Rais, R., Adolfina., Dotulong, L. 2016. Komitmen Organisasi, Kepuasan Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Di PT. PLN (PERSERO) Wilayah Suluttenggo. *Jurnal Berkalah Ilmiah Efisiensi*, 16(1).
- Rozi *et all*. 2018. The Effect of Self Efficacy on Loyalty with Job Satisfaction As a Mediating Variable study at Univeristas Negeri Padang. *Advance in Economic, Business and Management Research*, 64.
- Sedarmayanti. 2014. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Jakarta : Mandar Maju.
- Setyaningrum Rani, Utami Nayati Hamidah, dan Ratna Ika. 2016. Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Studi pada karyawan PT. Jasa Raharja Cabang Jawa Timur. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 36(1).

- Shoimah Siti. 2019. Pengaruh Self Efficacy, Lingkungan Keluarga, dan Pendidikan Kewirausahaan Terhadap Minat Berwirausaha Mahasiswa Fakultas Ekonomi Unisda Lamongan. *Jurnal of Management and Accounting*, 2(2).
- Sugiyono. 2017. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. BANDUNG: Alfabeta.
- Wibowo. 2015. *Manajemen Kinerja. Edisi keempat*, Rajawali Pers, Jakarta.