

**PENGARUH KOMITMEN ORGANISASI DAN KONFLIK PERAN TERHADAP  
KINERJA PEGAWAI DENGAN KECERDASAN EMOSIONAL SEBAGAI  
VARIABEL MODERASI  
(Studi pada Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kulon  
Progo dan Kabupaten Sleman)**

**Elvira Cakram**

Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta  
Jl. Brawijaya, Geblagan, Tamantirto, Kasihan, Bantul, Yogyakarta 55183  
Telp: (0274) 387656 fax: (0274) 387646  
Email: bhp@umy.ac.id

***ABSTRACT***

*This study aims to analyze the influence of organizational commitment and role conflict on employees' performance with emotional intelligence as moderation variable. The subject in this study was civil servants who work at Department of Population and Civil Registration. In this study, sample of 36 respondents were selected using purposive sampling. Analysis tool used in this study is the Moderated Regression Analysis (MRA).*

*Based on the analysis that have been conducted, it is found that organizational commitment has a positive and significant influence on employees' performance as shown in the simple linear regression test with significant value of 0,000 which is lower than a probability of 0,05 and the coefficient of determination value of 0,311. Role conflict has a negative and significant influence on employees' performance as shown in the simple linear regression test with significant value of 0,034 which is lower than a probability of 0,05 and the coefficient of determination value of 0,100. Emotional intelligence moderates organizational commitment to employees' performance as indicated in the moderated regression analysis test with the significant value of 0,028 which is lower than the probability of 0,05 and the coefficient of determination of 0,411 which is higher than the coefficient of determination of the influence of organizational commitment on employees' performance, it indicates that the emotional intelligence strengthens the influence of organizational commitment on employees' performance. Emotional intelligence moderates role conflict to employees' performance as indicated in the moderated regression analysis test with the significant value of 0,006 which is lower than the probability of 0,05 and the coefficient of determination of 0,342 which is higher than the coefficient of determination of the influence of role conflict on employees' performance, it indicates that the emotional intelligence undermines the influence of role conflict on employees' performance.*

*Keywords: Organizational Commitment, Role Conflict, Emotional Intelligence, Employee Performance*

## PENDAHULUAN

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan unsur pelaksana tugas Pemerintah Daerah di bidang kependudukan dan pencatatan sipil. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dipimpin oleh kepala yang berkedudukan dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah. Atas dasar peraturan daerah nomor 3 tahun 2008 tentang pembentukan organisasi dan tata kerja dinas daerah dan peraturan bupati nomor 64 tahun 2008 tentang uraian tugas pada unsur organisasi terendah kependudukan dan catatan sipil. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai fungsi penyelenggaraan urusan pemerintah daerah dan tugas pembantuan di bidang kependudukan dan catatan sipil (Pemerintah Kabupaten Kulon Progo, 2012).

Pegawai yang bekerja di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil harus mengerti tugas dan fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan berkomitmen tinggi dalam mengerjakan tugasnya agar dapat mencapai hasil kerja yang maksimal. Untuk menyelenggarakan fungsi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai tugas yaitu menyelenggarakan kegiatan bidang kependudukan, menyelenggarakan kegiatan di bidang data dan teknologi informasi, menyelenggarakan kegiatan di bidang pencatatan sipil dan melaksanakan kegiatan ketatausahaan (Pemerintah Kabupaten Kulon Progo, 2012). Sesuai dengan fungsi dan tugas maka tujuan yang ingin dicapai adalah terwujudnya sistem kerja yang profesional dengan didukung oleh sarana prasarana dan SDM yang berkualitas, terpenuhinya kepuasan masyarakat dalam memperoleh pelayanan, pelayanan yang cepat dan tepat, tersedianya data kependudukan secara akurat, masyarakat memiliki dokumen kependudukan secara lengkap, dan data

kependudukan dapat digunakan sebagai acuan pembangunan.

Pegawai yang bekerja pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil harus melaksanakan setiap tugas, fungsi, tujuan dan sasaran tersebut serta menanamkan visi dan misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam hati mereka saat bekerja. Visi tersebut adalah terdepan dalam mewujudkan tertib administrasi kependudukan, pemenuhan hak-hak sipil, dan penyediaan informasi kependudukan yang akurat dan mutakhir sedangkan misinya adalah mewujudkan pelayanan prima administrasi kependudukan dan pencatatan sipil, mewujudkan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIK) dalam pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil serta menyediakan data dan informasi kependudukan yang akurat dan mutakhir (Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Kulon Progo, 2016).

Pemerintah Kabupaten Kulon Progo dan Kabupaten Sleman melalui kecamatan, desa dan kelurahan menjadi wadah yang penting dalam mendata, mengelola dan mengevaluasi data-data kependudukan baik kelahiran, kematian, perkawinan, perceraian, mutasi dan perubahan data-data penduduk lainnya. Pencatatan sipil adalah kegiatan pelayanan dan pembinaan pemerintah menyangkut kedudukan hukum seseorang pada saat yang dapat dipergunakan sebagai bukti yang otentik bagi pihak yang bersangkutan maupun pihak ketiga. Hal inilah yang mendasari betapa pentingnya administrasi kependudukan disamping sebagai bentuk penyelenggaraan pemerintah di daerah. Pentingnya peranan dalam pelayanan administrasi kependudukan, dalam hal ini adalah pelayanan penerbitan akta kelahiran merupakan awal dari pembangunan disiplin dan ketertiban bagi identifikasi diri masing-masing orang sebagai warga negara yang baik (Harningsih, 2012).

Adanya tugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang cukup berat ini, maka diperlukan sumber daya manusia

yang mempunyai produktivitas yang tinggi. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kulon Progo dan Kabupaten Sleman dituntut untuk memberikan perhatian besar pada upaya-upaya peningkatan sumber daya manusianya. Untuk mewujudkan sumber daya manusia yang berkualitas tidak akan terlepas dari keberhasilan pengelolaan manajemen organisasi untuk menciptakan kondisi kerja yang nyaman.

Permasalahan-permasalahan Sumber Daya Manusia di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kulon Progo dan Kabupaten Sleman antara lain, masih terdapat karyawan yang bekerja belum secara optimal sehingga belum mampu memenuhi tujuan organisasi dalam melayani masyarakat, hal ini akibat komitmen karyawan dalam bekerja masih kurang, masih ada pegawai yang tidak puas dengan pekerjaannya, namun pegawai tersebut tetap bertahan dengan pekerjaannya dan tidak memilih untuk bekerja di organisasi lain, menandakan komitmen karyawan masih dipertanyakan karena tidak cocoknya tindakan saat ekspektasi tidak sesuai dengan kenyataan, interaksi antar individu atau sesama karyawan belum terjalin layaknya keluarga, lingkungan kerja yang kurang nyaman, dan suasana kerja yang kurang kondusif. Hal-hal tersebut yang akan mengakibatkan pertentangan antara tugas-tugas yang harus dikerjakan dengan tanggung jawab yang dipercayakan kepada karyawan. Tugas-tugas yang harus karyawan kerjakan menurut persepsinya bukan merupakan tanggungjawabnya, tuntutan-tuntutan yang bertentangan dengan atasan, rekan kerja, bawahan atau orang lain yang dinilai penting bagi dirinya dan pertentangan dengan nilai-nilai dan keyakinan pribadinya sewaktu melakukan tugas tersebut. Karyawan yang mengalami konflik peran yang tinggi akan memiliki kinerja yang rendah dan ketegangan atau stres kerja yang tinggi.

Masalah-masalah di atas menimbulkan konflik peran tersendiri di

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kulon Progo dan Kabupaten Sleman. Permasalahan lainnya yaitu kurangnya waktu dan sumber daya untuk menyelesaikan pekerjaan. Konflik peran berhubungan dengan adanya dua rangkaian tuntutan yang bertentangan. Konflik peran merupakan suatu gejala stres yang dialami oleh anggota organisasi yang bisa menimbulkan rasa tidak nyaman dalam bekerja dan secara potensial bisa menurunkan motivasi kerja, dan pada akhirnya akan berdampak pada kinerja karyawan. Stres karena konflik peran dan ketidakpastian dalam konteks pekerjaan akan menyebabkan ketidakpuasan kerja yang pada akhirnya akan meningkatkan ketegangan, mengurangi komitmen organisasi dan meningkatkan kecenderungan kinerja yang menurun (Harningsih, 2012).

Menurut Robbins (2008) dalam (Ismail dkk, 2017) komitmen organisasi adalah sampai tingkat mana seorang karyawan memihak pada suatu organisasi tertentu dan tujuan-tujuannya serta berniat memelihara keanggotaan organisasi tersebut. Komitmen organisasi cenderung didefinisikan sebagai suatu perpaduan antara sikap dan perilaku. Komitmen diartikan sebagai sikap karyawan untuk tetap berada dalam organisasi dan terlibat dalam upaya mencapai misi, nilai-nilai dan tujuan perusahaan.

Berdasarkan pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa dengan komitmen dari karyawan perusahaan akan dengan mudah mencapai tujuan organisasi karena karyawan memiliki rasa loyalitas dan tanggung jawab tersendiri terhadap perusahaan tempatnya bekerja, sehingga perusahaan sangat memperhatikan karyawannya. Maka dari itu perusahaan harus menjaga dan berusaha meningkatkan komitmen karyawan-karyawannya agar kinerja mereka meningkat dan tujuan organisasi tercapai dengan hasil yang memuaskan. Tingkat komitmen baik komitmen organisasi terhadap karyawan maupun sebaliknya sangat diperlukan,

karena melalui komitmen-komitmen tersebut akan tercipta iklim kerja yang profesional, kualitas kehidupan kerja yang baik, terhindar dari pertentangan dan menghasilkan kinerja yang memuaskan.

Sejalan dengan logika di atas yang menyatakan komitmen organisasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan terdapat beberapa penelitian yang mendukung logika tersebut, yaitu:

Berdasarkan penelitian terdahulu telah ditemukan bahwa komitmen organisasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Seperti penelitian yang dilakukan Ismail dkk. (2017) di Kantor Akuntan Publik di Padang, Pekanbaru dan Batam dengan subyek 60 auditor dengan judul Pengaruh *Role Stressor*, *Self-Efficacy*, Sensitivitas Etika Profesi dan Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Auditor dengan *Emotional Quotient* sebagai Variabel *Moderating*. Penelitian ini menggunakan alat analisis regresi berganda, hasil dari penelitian ini membuktikan bahwa komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja auditor.

Penelitian selanjutnya yang mendukung komitmen organisasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan yaitu berjudul Pengaruh Rotasi Kerja, Stres, Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Pada Ace Hardware Semarang). Penelitian ini dilakukan oleh Saryanto dan Amboningtyas (2017) di ACE Hardware Semarang dengan subjek 71 karyawan. Penelitian ini menggunakan alat analisis regresi linier berganda, hasil dari penelitian ini membuktikan bahwa komitmen organisasi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.

Penelitian berikutnya yaitu dari Novelia dkk. (2016) dengan judul Pengaruh Komitmen Dan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Terhadap Kinerja (Studi Pada Tenaga Keperawatan Rumah Sakit Umum Daerah dr. Soegiri Lamongan). Penelitian ini menggunakan 58 tenaga keperawatan Rumah Sakit Umum Daerah

dr. Soegiri Lamongan sebagai subyek. Penelitian ini menggunakan alat analisis regresi linier berganda, hasil dari penelitian ini membuktikan bahwa komitmen organisasi berpengaruh positif terhadap kinerja tenaga keperawatan.

Diantara penelitian yang mendukung komitmen organisasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan ada penelitian yang memiliki hasil yang berbeda dengan judul Dampak Komitmen Organisasi, *Self Efficacy* terhadap Konflik Peran dan Kinerja Karyawati PT. HM Sampoerna Tbk. di Surabaya yang disusun oleh (Handayani, 2008). Penelitian ini menggunakan 150 karyawan sebagai subjek. Penelitian ini menggunakan alat analisis SEM (*Structural Equation Modeling*), hasil dari penelitian ini membuktikan bahwa komitmen organisasi berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Penelitian di atas bertentangan dengan penelitian lain yang menunjukkan terdapat pengaruh positif dan signifikan antara komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan. Maka penelitian komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan masih layak untuk diteliti lebih lanjut.

Komitmen karyawan bukan satu-satunya yang menjadi permasalahan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kulon Progo dan Kabupaten Sleman, permasalahan lainnya yaitu konflik peran. Konflik peran menjadi salah satu pendorong meningkat dan menurunnya kinerja karyawan. Menurut Zaenal Fanani (2009) dalam (Patria dkk, 2016) konflik peran adalah suatu konflik yang timbul karena mekanisme pengendalian birokratis organisasi tidak sesuai dengan norma, aturan, etika dan kemandirian profesional. Kondisi tersebut biasanya terjadi karena adanya dua perintah yang berbeda yang diterima secara bersamaan dan pelaksanaan satu perintah saja akan mengakibatkan terabainya perintah yang lain. Konflik peran akan mengganggu konsentrasi karyawan untuk melaksanakan dengan baik

tanggungjawabnya dan menyelesaikan pekerjaannya. Konflik peran akan memunculkan ketidaknyamanan dalam lingkungan kerja yang akan menurunkan kinerja karyawan.

Berdasarkan logika di atas terdapat beberapa penelitian terdahulu yang mendukung penelitian tentang konflik peran berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Seperti penelitian yang dilakukan Rifki dkk. (2016) yang berjudul Pengaruh Konflik Peran dan Ambiguitas Peran terhadap Kinerja Auditor dengan Kecerdasan Emosional sebagai Variabel Moderasi. Subjek penelitian ini adalah 95 auditor yang bekerja di Kantor Akuntan Publik yang berada di Pekanbaru, Padang dan Batam. Dengan menggunakan alat analisis regresi berganda menunjukkan bahwa konflik peran berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja auditor.

Penelitian selanjutnya berjudul Pengaruh *Role Stressor*, *Self-Efficacy*, Sensitivitas Etika Profesi Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Auditor Dengan *Emotional Quotient* Sebagai Variabel *Moderating* oleh Sawiratul dkk. (2017) di Kantor Akuntan Publik di Padang, Pekanbaru dan Batam dengan subyek 60 auditor. Penelitian ini menggunakan alat analisis regresi berganda, hasil dari penelitian ini membuktikan bahwa konflik peran berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja auditor.

Penelitian selanjutnya berjudul Pengaruh Konflik Peran Dan Ambiguitas Peran Terhadap Kinerja Pegawai Melalui Mediasi Stres Kerja Pada Dinas Kesehatan Kota Denpasar Bali oleh Yasa (2017) dengan 82 karyawan sebagai subjek penelitian. Penelitian ini menggunakan alat analisis *partial least square*, hasil dari penelitian ini membuktikan bahwa konflik peran berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Diantara penelitian yang mendukung konflik peran berpengaruh terhadap kinerja karyawan ada penelitian yang memiliki hasil yang berbeda dengan

judul *Role Conflict And Stress Effect On The Performance Of Employees Working In Public Works Department* yang disusun oleh (Saranani, 2015). Penelitian ini menggunakan 110 karyawan sebagai subjek. Penelitian ini menggunakan alat analisis regresi berganda, hasil dari penelitian ini membuktikan bahwa konflik peran berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kinerja karyawan.

Penelitian di atas bertentangan dengan penelitian lain yang menunjukkan terdapat pengaruh negatif dan signifikan antara konflik peran terhadap kinerja karyawan. Maka penelitian konflik peran terhadap kinerja karyawan masih layak untuk diteliti lebih lanjut.

Kinerja apabila dikaitkan dengan *performance* sebagai kata benda (*noun*), maka pengertian *performance* atau kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu perusahaan sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam upaya pencapaian tujuan perusahaan secara ilegal, tidak melanggar hukum dan tidak bertentangan dengan moral dan etika. Menurut Mangkunegara (2005) dalam (Saryanto & Amboningtyas, 2017) mendefinisikan kinerja sebagai “perbandingan hasil yang dicapai dengan peran serta tenaga per satuan waktu”.

Hasil penilaian kinerja dapat dilihat kinerja perusahaan yang dicerminkan oleh kinerja karyawan atau dengan kata lain, kinerja merupakan hasil kerja yang konkret yang dapat diamati dan diukur. Kinerja menjadi salah satu faktor yang menentukan keberhasilan suatu perusahaan. Karyawan yang sudah lama berada dalam perusahaan tentu sudah memiliki kemampuan yang baik dalam menjalankan pekerjaannya. Tetapi, kinerja karyawan juga dapat dipengaruhi oleh rasa komitmen yang dimiliki karyawan. Seorang karyawan yang bekerja pada suatu perusahaan akan bekerja sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan, sehingga ketika karyawan tersebut memiliki rasa komitmen terhadap perusahaan tempatnya bekerja, maka

karyawan tersebut akan bekerja semaksimal mungkin sesuai dengan tugas dan wewenangnya di perusahaan.

Dari pemaparan komitmen organisasi, konflik peran dan kinerja karyawan di atas, ada hasil penelitian terdahulu yang menunjukkan hubungan tidak searah atau pengaruh negatif antar variabel, ada juga hasil penelitian terdahulu yang menunjukkan hubungan searah atau pengaruh positif. Maka peneliti ingin menambahkan kecerdasan emosional sebagai variabel moderasi untuk membuktikan apakah campur tangan kecerdasan emosional bisa memperkuat atau melemahkan hubungan antar variabel-variabel tersebut.

Menurut Goleman (2009) dalam (Patria dkk, 2016) mengatakan bahwa bukan hanya satu jenis kecerdasan yang monolitik yang penting untuk meraih sukses dalam kehidupan, melainkan ada spektrum kecerdasan yang lebar dengan tujuh variasi utama yaitu linguistik, matematika atau logika, spasial, kinestetik, musik, interpersonal dan intrapersonal. Kecerdasan emosional sangat dipengaruhi oleh lingkungan, tidak bersifat menetap, dapat berubah-ubah setiap saat. Kecerdasan ini dinamakan oleh Gardner sebagai kecerdasan pribadi yang oleh Goleman (2003) disebut sebagai kecerdasan emosional. Kecerdasan emosional adalah bagaimana seseorang mengerti dan bertindak pada dirinya, lingkungannya dan orang-orang disekitarnya. Aspek kecerdasan emosional sangat penting dalam memoderasi antara komitmen, tekanan atau konflik peran terhadap kinerja.

Dalam kaitannya, kecerdasan emosional pada karyawan yang bekerja sebagai salah satu faktor penting untuk mengambil keputusan dan melakukan tindakan yang tepat saat situasi kritis dan mendesak, berguna dalam penyesuaian diri dan membina hubungan yang baik dengan orang lain, serta dapat menekan perilaku yang akan merugikan diri sendiri maupun orang lain atau organisasi.

Berdasarkan pernyataan-pernyataan di atas, maka peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul: **“Pengaruh Komitmen Organisasi dan Konflik Peran terhadap Kinerja Pegawai dengan Kecerdasan Emosional sebagai Variabel Moderasi (Studi pada Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kulon Progo dan Kabupaten Sleman)“**. Penelitian ini merupakan penelitian modifikasi dari penelitian terdahulu yang berjudul Pengaruh Konflik Peran dan Ambiguitas Peran terhadap Kinerja Auditor dengan Kecerdasan Emosional sebagai Variabel Moderasi oleh (Rifki dkk., 2016). Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini terletak pada variabel ambiguitas peran, peneliti mengganti variabel ambiguitas peran menjadi komitmen organisasi untuk disesuaikan dengan fenomena yang ada pada objek penelitian.

## **TINJAUAN TEORITIS DAN HIPOTESIS**

### **Komitmen Organisasi**

Menurut Edison dkk. (2016) komitmen karyawan adalah suatu bentuk dimana pegawai atau karyawan memiliki keterlibatan, menerima kondisi lingkungan yang ada, serta berusaha untuk berprestasi dan mengabdikan. Menurut Allen & Meyer (1990) mengemukakan terdapat tiga komponen dalam komitmen karyawan, yaitu:

- 1) *Affective commitment* mengacu pada keterkaitan perasaan emosional dari karyawan mengidentifikasi dan keterlibatannya dalam organisasi. Karyawan dengan komitmen afektif yang kuat melanjutkan pekerjaan dengan organisasi karena mereka ingin melakukannya.
- 2) *Continuance commitment* mengacu pada perhitungan biaya apabila keluar dari organisasi. Karyawan yang tetap berhubungan dan berada dalam organisasi

didasarkan pada komitmen kontinyu karena harus melakukannya.

3) *Normative commitment* mengacu pada perasaan karyawan yang berkewajiban untuk melanjutkan pekerjaan. Karyawan dengan komitmen normatif yang tinggi merasa bahwa mereka harus tetap tinggal dalam organisasi tersebut. Menurut Sopiah (2008) mengemukakan dampak komitmen organisasional yaitu karyawan yang lebih menunjukkan komitmennya akan lebih dipercaya oleh manajer dan karyawan yang rendah tingkat komitmennya akan diabaikan, karyawan yang menunjukkan tingkat komitmen yang tinggi akan mudah untuk dipromosikan ke jabatan yang lebih tinggi, karyawan dengan tingkat komitmen rendah akan berdampak pada intensitas untuk bertahan, tingginya absensi, kelambanan dalam bekerja akan meningkat, kurangnya loyalitas, tidak nyaman dalam lingkungan kerja, terjadi kerusakan dan reputasi organisasi akan menurun serta menurunkan laba perusahaan dan kehilangan kepercayaan klien.

### **Konflik Peran**

Menurut Mangkunegara (2013) mendefinisikan konflik sebagai suatu pertentangan yang terjadi antara apa yang diharapkan oleh seseorang terhadap dirinya, orang lain, organisasi dengan kenyataan apa yang diharapkannya. Menurut Rizzo *et. al.* (1970) dalam (Yasa, 2017) mendefinisikan konflik peran dikaitkan dengan dimensi-dimensi kesesuaian ketidaksesuaian atau kecocokan-ketidakcocokan terhadap persyaratan suatu peran. Menurut Wexley & Yukl (1992) akibat-akibat dari konflik ialah terganggunya komunikasi, keterjalinan (*cohesiveness*) dan kerjasama. Menurut Rivai (2004) mengemukakan bahwa konflik dapat dikategorikan menjadi tiga kelompok yaitu:

1) Berdasarkan pelakunya, konflik bisa bersifat internal dan eksternal bagi individu yang mengalaminya.

2) Berdasarkan penyebabnya, konflik disebabkan karena timbulnya perbedaan pendapat, penilaian dan norma. 3) Berdasarkan akibatnya, konflik dapat bersifat baik atau buruk.

### **Kecerdasan Emosional**

Menurut Cooper (1998) kecerdasan emosional adalah kemampuan merasakan, memahami, dan secara efektif menerapkan daya dan kepekaan emosi sebagai sumber energi, informasi, koneksi, dan pengaruh yang manusiawi. Menurut Wong (2004) kecerdasan emosional secara konseptual berbeda dari kepribadian. Menurut Goleman (2003) menjelaskan bahwa kecerdasan emosional terbagi ke dalam lima wilayah utama, yaitu :

1) Kesadaran Diri (*Self Awareness*). *Self Awareness* adalah kemampuan untuk mengetahui apa yang dirasakan dalam dirinya dan menggunakannya untuk memandu pengambilan keputusan diri sendiri, memiliki tolok ukur yang realistis atas kemampuan diri sendiri dan kepercayaan diri yang kuat.

2) Pengaturan Diri (*Self Management*). *Self Management* adalah kemampuan seseorang dalam mengendalikan dan menangani emosinya sendiri sedemikian rupa sehingga berdampak positif pada pelaksanaan tugas, memiliki kepekaan pada kata hati, serta sanggup menunda kenikmatan sebelum tercapainya suatu sasaran dan mampu pulih kembali dari tekanan emosi.

3) Motivasi (*Self Motivation*). *Self Motivation* merupakan hasrat yang paling dalam untuk menggerakkan dan menuntun diri menuju sasaran, membantu pengambilan inisiatif serta bertindak sangat efektif, dan mampu untuk bertahan dan bangkit dari kegagalan dan frustrasi.

4) Empati (*Empathy/Social awareness*). *Empathy* merupakan kemampuan merasakan apa yang dirasakan orang lain, mampu memahami perspektif orang lain dan menumbuhkan hubungan saling percaya, serta mampu menyelaraskan diri dengan berbagai tipe hubungan.

5) Keterampilan Sosial (*Relationship Management*). *Relationship Management* adalah kemampuan untuk menangani emosi dengan baik ketika berhubungan sosial dengan orang lain, mampu membaca situasi dan jaringan sosial secara cermat, berinteraksi dengan lancar, menggunakan keterampilan ini untuk mempengaruhi, memimpin, bermusyawarah, menyelesaikan perselisihan, serta bekerja sama dalam tim.

### Kineja Pegawai

Menurut Wilson (2012) dalam (Lufitasari, 2014) mengemukakan kinerja karyawan (*performance*) adalah hasil pekerjaan yang dicapai seseorang berdasarkan persyaratan-persyaratan pekerjaan. Menurut Bernardin dan Russel (1936) dalam (Taryaman, 2016) memberi definisi kinerja karyawan tergantung pada kemampuan, usaha kerja dan kesempatan kerja yang dapat dinilai dari output. Menurut Timpe (1993) dalam (Taryaman, 2016) mengemukakan definisi kinerja (prestasi kerja) sebagai tingkat kinerja individu yaitu hasil yang diinginkan dari perilaku individu. Elding (2015) mengungkapkan kinerja bisa juga diukur dengan indikator seperti berikut:

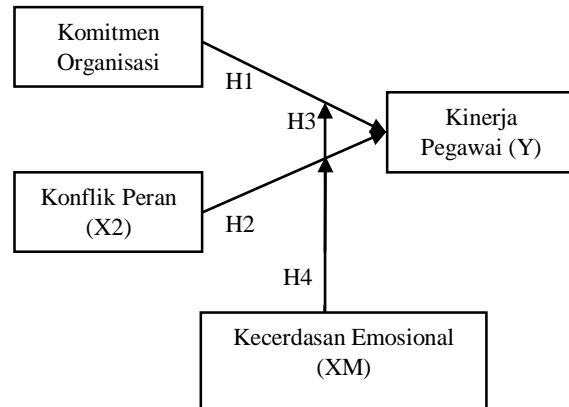
- 1) Terkadang saya bekerja lebih keras dari yang seharusnya karena saya senang melakukan pekerjaan saya.
- 2) Saya merasa tidak senang saat pekerjaan saya tidak sesuai dengan standar saya.
- 3) Saya sering mencoba memikirkan cara melakukan pekerjaan saya dengan lebih efektif.
- 4) Saya merasa bangga dan puasa saat saya melakukan pekerjaan dengan baik.

### Model Penelitian

Dalam penelitian ini terdapat 2 variabel independen yaitu komitmen organisasi dan konflik peran serta kecerdasan emosional sebagai variabel moderasi dan kinerja pegawai sebagai

variabel dependen. Model penelitian dapat digambarkan sebagai berikut:

Gambar 1  
Model Penelitian



Hipotesis penelitian ini adalah:

H1: Komitmen Organisasi mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan

H2: Konflik Peran mempunyai pengaruh negatif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan

H3: Kecerdasan Emosional memoderasi pengaruh Komitmen Organisasi dan Kinerja Karyawan

H4: Kecerdasan Emosional memoderasi pengaruh Konflik Peran dan Kinerja Karyawan

### Metodologi Penelitian

#### Populasi dan Sampel

Populasi pada penelitian ini yaitu seluruh pegawai negeri sipil yang bekerja di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kulon Progo dan Kabupaten Sleman. Sampel pada penelitian ini adalah 36 pegawai negeri sipil yang bekerja di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kulon Progo dan Kabupaten Sleman.

#### Teknis Sampling

Teknik sampling pada penelitian ini menggunakan *purposive sampling* yang dilakukan dengan mengambil sampel dari populasi berdasarkan suatu kriteria tertentu.



Untuk pengambilan sampel, peneliti menggunakan syarat atau kriteria tertentu yaitu pegawai negeri sipil atau pegawai tetap di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kulon Progo dan Kabupaten Sleman.

### Metode Pengumpulan Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Metode pengambilan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik kuesioner yang diperoleh dengan mengajukan daftar pertanyaan kepada pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kulon Progo dan Kabupaten Sleman.

### Analisis Data

Alat analisis data yang digunakan adalah MRA (Moderated Regression Analytic, yang dioperasikan melalui program SPSS Versi 16.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### Uji Validitas

Penelitian ini terdiri dari 50 pernyataan untuk 4 variabel dengan jumlah responden sebanyak 36 responden. Hasil pengujian validitas, didapatkan hasil bahwa dari 50 butir pernyataan yang diuji validitasnya, ada 40 butir dinyatakan valid dan 10 butir dinyatakan tidak valid. Instrumen dikatakan valid apabila nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 (5%) (Ghozali, 2018).

### Uji Reliabilitas

Penelitian ini terdiri dari empat variabel dengan jumlah responden sebanyak 36 responden. Hasil yang diperoleh dari uji reliabilitas data dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1  
Uji Reliabilitas

Variabel	Nilai Cronbach Alpha	Keterangan
Komitmen Organisasi	0,778	Reliabel
Konflik Peran	0,762	Reliabel
Kecerdasan Emosional	0,897	Reliabel
Kinerja Pegawai	0,726	Reliabel

Pada hasil pengujian reliabilitas, didapatkan hasil bahwa dari empat variabel yang diuji reliabilitasnya, keseluruhannya dinyatakan reliabel. Suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai Cronbach Alpha > 0,70 (Nunnally, 1994) dalam (Ghozali, 2018).

### Uji Normalitas

Uji normalitas ini menggunakan uji kolmogorov smirnov. Hasil uji normalitas data dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 2  
Uji Normalitas

	Asymp. Sig. (2-tailed)	Keterangan
Residual H1	0,050	Berdistribusi normal
Residual H2	0,126	Berdistribusi normal
Residual H3	0,260	Berdistribusi normal
Residual H4	0,366	Berdistribusi normal

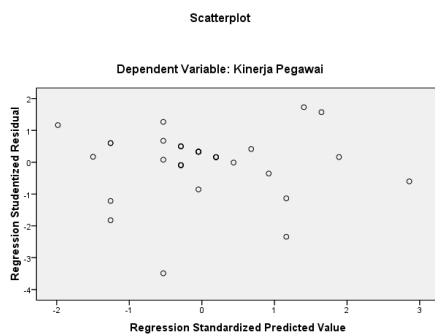
Berdasarkan hasil pengujian di atas, semua residual hipotesis dinyatakan

berdistribusi normal karena nilai asymp. sig. (2-tailed)nya lebih dari 0,05

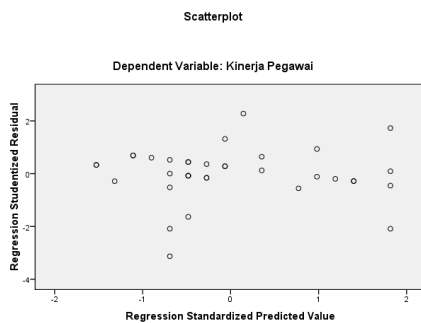
### Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dalam penelitian ini, dapat dilihat dari grafik scatterplot berikut :

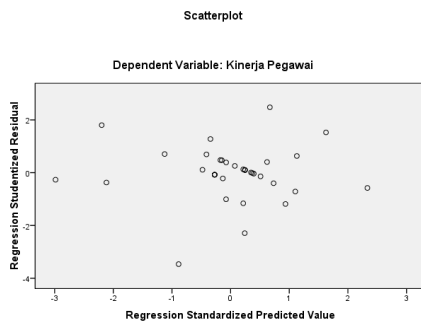
Gambar 2  
Scatterplot Hipotesis 1



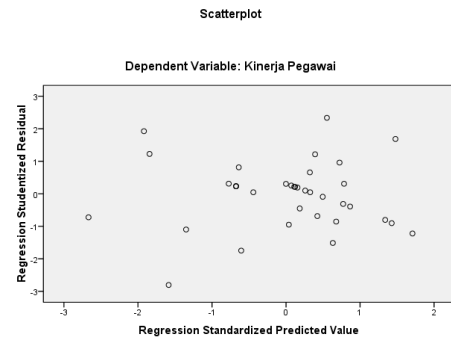
Gambar 3  
Scatterplot Hipotesis 2



Gambar 4  
Scatterplot Hipotesis 3



Gambar 5  
Scatterplot Hipotesis 4



Berdasarkan gambar di atas dapat diketahui grafik tidak membentuk pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

### Uji Multikolinearitas

Model regresi dikatakan bebas multikolinearitas jika nilai *tolerance* > 0,1 dan nilai *Variance Inflation Factor (VIF)* < 10. Berikut adalah output hasil uji multikolonieritas dengan menggunakan SPSS 16 :

Tabel 3  
Uji Multikolinearitas

Variabel	Tolerance	VIF
Komitmen Organisasi	0,888	1,126
Kecerdasan Emosional	0,888	1,126
Variabel Dependen = Kinerja Pegawai		

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui nilai *tolerance* sebesar 0,888 > 0,1 dan nilai VIF sebesar 1,126 < 10 sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi bebas multikolinearitas.

Tabel 4  
Uji Multikolinearitas

Variabel	Tolerance	VIF
Konflik Peran	0,972	1,029
Kecerdasan Emosional	0,972	1,029
Variabel Dependen = Kinerja Pegawai		

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui nilai *tolerance* sebesar  $0,972 > 0,1$  dan nilai VIF sebesar  $1,029 < 10$  sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi bebas multikolinearitas.

## PENGUJIAN HIPOTESIS

### Uji Regresi Linear

Uji regresi linear untuk menentukan pengaruh sebuah [variabel](#) bebas (*independen*) terhadap variabel terikat (*dependen*). Berikut adalah output hasil uji regresi linear dengan menggunakan SPSS 16 :

Tabel 5  
Uji Regresi Linear Hipotesis 1

Variabel	Standardized Coefficient	Sig.
	Beta	
Komitmen Organisasi	0,575	0,000
Dependen = Kinerja Pegawai		

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui hasil pengujian pengaruh komitmen organisasi terhadap kinerja pegawai menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,000 yang artinya nilai signifikansi tersebut lebih kecil dari 0,05 dengan koefisien regresi positif dilihat dari nilai koefisien terstandarisasi sebesar 0,575. Hal ini berarti komitmen organisasi memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kinerja pegawai atau H1 diterima.

Dari hasil uji regresi linear didapatkan uji koefisien determinasi (*Adj R<sup>2</sup>*). Uji koefisien determinasi pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen dengan melihat nilai *Adjusted R<sup>2</sup>*. Berikut adalah hasil output koefisien determinasi dengan menggunakan SPSS 16:

Tabel 6  
Uji Koefisien Determinasi Hipotesis 1

Variabel	Adj R <sup>2</sup>
Komitmen Organisasi	0,311
Dependen = Kinerja Pegawai	

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa nilai koefisien determinasi sebesar 0,311 atau 31,1%. Hal tersebut berarti komitmen organisasi memiliki pengaruh terhadap kinerja pegawai sebesar 31,1% dan sisanya 68,9% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diuji dalam penelitian ini.

Selanjutnya untuk pengujian hipotesis kedua, bisa diketahui dengan tabel berikut:

Tabel 7  
Uji Regresi Linear Hipotesis 2

Variabel	Standardized Coefficient	Sig.
	Beta	
Konflik Peran	-0,354	0,034
Dependen = Kinerja Pegawai		

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui hasil pengujian pengaruh konflik peran terhadap kinerja pegawai menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,034 yang artinya nilai signifikansi tersebut lebih kecil dari 0,05 dengan koefisien regresi negatif dilihat dari nilai koefisien terstandarisasi sebesar -0,354. Hal ini berarti konflik peran memiliki

pengaruh negatif yang signifikan terhadap kinerja pegawai atau H2 diterima.

Dari hasil uji regresi linear didapatkan uji koefisien determinasi (*Adj R<sup>2</sup>*). Uji koefisien determinasi pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen dengan melihat nilai *Adjusted R<sup>2</sup>*. Berikut adalah hasil output koefisien determinasi dengan menggunakan SPSS 16:

Tabel 8  
Uji Koefisien Determinasi  
Hipotesis 2

Variabel	Adj R <sup>2</sup>
Konflik Peran	0,100
Dependen = Kinerja Pegawai	

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa nilai koefisien determinasi sebesar 0,100 atau 10%. Hal tersebut berarti konflik peran memiliki pengaruh terhadap kinerja pegawai sebesar 10% dan sisanya 90% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diuji dalam penelitian ini.

### Uji Interaksi atau MRA

Uji interaksi yaitu pendekatan analitik yang mempertahankan integritas sampel dan memberikan dasar untuk mengontrol pengaruh variabel moderasi. Pada uji interaksi ini akan dilakukan perkalian dua variabel independen untuk membuktikan hipotesis ketiga dan hipotesis keempat. Berikut adalah hasil output uji interaksi menggunakan SPSS 16 :

Tabel 9  
Uji Interaksi Hipotesis 3

Variabel	Sig.
Komitmen Organisasi (X1)	0,000

Komitmen Organisasi (X1)	0,013
Kecerdasan Emosional (Z)	0,019
X1*Z	0,028
Dependen: Kinerja Pegawai	

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui pengaruh interaksi X1\*Z terhadap kinerja pegawai memperoleh nilai signifikansi 0,028 lebih kecil dari 0,05 maka hipotesis yang menyatakan bahwa kecerdasan emosional memoderasi pengaruh komitmen organisasi terhadap kinerja pegawai terbukti atau H3 diterima.

Dari hasil uji interaksi didapatkan uji koefisien determinasi (*Adj R<sup>2</sup>*). Uji koefisien determinasi pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen dengan melihat nilai *Adjusted R<sup>2</sup>*. Berikut adalah hasil output koefisien determinasi dengan menggunakan SPSS 16:

Tabel 10  
Uji Koefisien Determinasi Hipotesis 3

Variabel	Adj R <sup>2</sup>
X1*Z, Kecerdasan Emosional, Komitmen Organisasi	0,411
Dependen = Kinerja Pegawai	

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui nilai koefisien determinasi sebesar 0,411 yang berarti kecerdasan emosional memperkuat pengaruh komitmen organisasi terhadap kinerja pegawai karena sebelumnya di regresi pertama nilai koefisien determinasi komitmen organisasi terhadap kinerja organisasi sebesar 0,311.

Selanjutnya untuk pengujian hipotesis keempat, bisa diketahui dengan tabel berikut:

Tabel 11  
Uji Interaksi Hipotesis 4

Variabel	Sig.
Konflik Peran (X2)	0,034
Konflik Peran (X2)	0,004
Kecerdasan Emosional (Z)	0,016
X2*Z	0,006
Dependen: Kinerja Pegawai	

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui pengaruh interaksi X1\*Z terhadap kinerja pegawai memperoleh nilai signifikansi 0,006 lebih kecil dari 0,05 maka hipotesis yang menyatakan bahwa kecerdasan emosional memoderasi pengaruh konflik peran terhadap kinerja pegawai terbukti atau H4 diterima.

Dari hasil uji interaksi didapatkan uji koefisien determinasi (*Adj R<sup>2</sup>*). Uji koefisien determinasi pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen dengan melihat nilai *Adjusted R<sup>2</sup>*. Berikut adalah hasil output koefisien determinasi dengan menggunakan SPSS 16:

Tabel 12  
Uji Koefisien Determinasi Hipotesis 4

Variabel	Adj R <sup>2</sup>
X2*Z, Kecerdasan Emosional, Konflik Peran	0,342
Dependen = Kinerja Pegawai	

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui nilai koefisien determinasi sebesar 0,342 yang berarti kecerdasan emosional memperlemah pengaruh konflik peran terhadap kinerja pegawai karena sebelumnya di regresi pertama nilai koefisien determinasi komitmen organisasi terhadap kinerja organisasi sebesar 0,100.

## PEMBAHASAN

### 1. Pengaruh Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Pegawai

Hasil uji hipotesis 1 memperoleh nilai signifikansi sebesar 0,000 yang artinya nilai signifikansi tersebut lebih kecil dari 0,05 dengan koefisien regresi positif. Hal ini menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan komitmen organisasi terhadap kinerja pegawai atau hipotesis pertama diterima. Hal ini berarti semakin tinggi komitmen organisasi yang dimiliki pegawai maka akan semakin meningkat kinerja pegawai tersebut.

Hal ini menunjukkan bahwa pegawai bersedia melakukan usaha di luar dari yang diharapkan secara normal untuk membantu kesuksesan organisasi, pegawai juga senang membagikan cerita kepada rekan lainnya bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah organisasi yang hebat sebagai tempat kerja, pegawai menerima hampir semua jenis tugas pekerjaan agar tetap dapat bekerja di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, pegawai juga menyadari nilai-nilai yang mereka terapkan sesuai dengan nilai-nilai tempat mereka bekerja, pegawai bangga mengatakan bahwa mereka adalah bagian dari organisasi tersebut, pegawai benar-benar memberi inspirasi terbaik dalam kinerja mereka, pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sangat senang karena memilih instansi tersebut sebagai tempat kerja dan peduli dengan nasib instansi tersebut.

Indikator-indikator komitmen organisasi di atas mempengaruhi secara positif kinerja pegawai. Adanya komitmen organisasi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kulon Progo dan Kabupaten Sleman merupakan hal penting untuk dimiliki oleh setiap pegawai yang bekerja di tempat tersebut, agar tujuan dari instansi tersebut bisa tercapai. Jika pimpinan instansi sangat memperhatikan tingkat komitmen yang ada terhadap pegawainya, maka akan berdampak positif pada peningkatan kinerja. Hal ini signifikan dengan indikator kinerja pegawai yaitu saya bekerja lebih keras dari yang diinginkan karena saya senang melakukan pekerjaan saya.

Hal ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yaitu dari Atmojo (2012), hasil dari penelitian ini membuktikan bahwa komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Penelitian berikutnya yaitu dari (Wahyuni dkk, 2014), hasil dari penelitian ini membuktikan bahwa komitmen organisasi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.

Penelitian ketiga dari Fu & Deshpande (2014), hasil dari penelitian ini adalah komitmen organisasi dikonfirmasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan. Penelitian keempat yaitu dari Tsui dkk, (2013), hasil dari penelitian ini membuktikan bahwa komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Komitmen organisasi yang dikemukakan oleh Edison dkk. (2016) mengatakan bahwa komitmen pegawai adalah adanya rasa keterlibatan pegawai tersebut dalam organisasi mereka bekerja sehingga pegawai menerima kondisi lingkungan yang ada dan berusaha untuk mengabdikan dan berprestasi.

## **2. Pengaruh Konflik Peran terhadap Kinerja Pegawai**

Hasil uji hipotesis 2 memperoleh nilai signifikansi sebesar 0,034 yang artinya nilai signifikansi tersebut lebih kecil dari 0,05 dengan koefisien regresi negatif. Hal ini menunjukkan adanya pengaruh negatif dan signifikan konflik organisasi terhadap kinerja pegawai atau hipotesis kedua diterima. Hal ini berarti semakin rendah konflik peran yang dimiliki pegawai maka akan semakin meningkat kinerja pegawai tersebut.

Konflik berpengaruh terhadap kinerja pegawai, hal ini ditunjukkan pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kulonn Progo dan Kabupaten Sleman yang memiliki cukup waktu untuk menyelesaikan tugasnya, pegawai menerima pekerjaan yang sesuai dengan *job description*, pegawai tidak harus melanggar kebijakan

untuk menyelesaikan tugasnya, dan pegawai mengerjakan tugas yang diterima oleh 1 atau lebih atasan. Hal ini signifikan terhadap kinerja pegawai yang memiliki indikator yaitu merasa bangga dan puas saat melakukan pekerjaan yang baik, dengan adanya konflik peran yang rendah maka kinerja pegawai akan meningkat.

Menurut beberapa penelitian terdahulu konflik peran memberikan efek negatif kepada kinerja pegawai. Hal ini berarti jika konflik peran yang dirasakan seorang pegawai meningkat maka kinerja pegawai tersebut akan menurun. Jika seorang pegawai menerima perintah yang berbeda dari 1 atau lebih atasan tanpa sumber daya yang memadai dan waktu yang tidak cukup untuk menyelesaikan pekerjaan tersebut serta mengerjakan hal yang sesuai yang bisa diterima oleh 1 orang tapi tidak diterima oleh orang lain, maka konflik peran pada pegawai akan meningkatkan sehingga dapat menurunkan kinerja pegawai.

Hal ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yaitu dari Celik (2013), hasil dari penelitian ini membuktikan bahwa konflik peran berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan. Penelitian selanjutnya dari Afifah dkk, (2015), hasil dari penelitian ini membuktikan bahwa konflik peran berpengaruh negatif terhadap kinerja auditor.

Penelitian ketiga yaitu dari Sorongan dkk, (2015), hasil dari penelitian ini membuktikan bahwa konflik peran berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan. Penelitian keempat yaitu dari Nur dkk. (2016), hasil dari penelitian ini membuktikan bahwa konflik peran berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Konflik Peran yang dikemukakan oleh Rivai (2004) menyebutkan bahwa konflik yaitu keadaan batin seseorang yang merasakan gelisah dan juga sedang mengalami pertentangan antara dua situasi atau lebih yang mendorong seseorang tersebut melakukan dua atau lebih kegiatan

yang tidak sesuai dengan nilai-nilainya atau kompetensinya.

### **3. Kecerdasan Emosional memoderasi hubungan Komitmen Organisasi dan Kinerja Pegawai**

Hasil uji hipotesis 3 memperoleh nilai signifikansi sebesar 0,028 lebih kecil dari 0,05 membuktikan bahwa kecerdasan emosional memoderasi pengaruh komitmen organisasi terhadap kinerja pegawai atau hipotesis ketiga diterima. Hasil uji koefisien determinasi memperoleh nilai sebesar 0,411 lebih besar dari nilai koefisien determinasi pengaruh komitmen organisasi terhadap kinerja pegawai sebesar 0,311 menunjukkan bahwa kecerdasan emosional memperkuat pengaruh positif komitmen organisasi terhadap kinerja pegawai.

Hal ini menunjukkan bahwa pegawai menyusun tujuan untuk diri mereka dan melakukan yang terbaik untuk meraihnya, sehingga pegawai bersedia melakukan usaha di luar dari yang diharapkan secara normal untuk membantu kesuksesan organisasi tempat mereka bekerja dan senang melakukan pekerjaannya. Pegawai yang selalu menyemangati dirinya untuk selalu melakukan yang terbaik akan merasa senang dengan pilihannya menjadi pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, pegawai akan mudah beradaptasi dan berempati pada rekan kerja akan memudahkan penyelesaian pekerjaan yang diemban pegawai. Hal ini signifikan terhadap kinerja pegawai yang memiliki indikator yaitu pegawai akan merasa senang jika pekerjaannya sesuai dengan standar mereka, dengan adanya kecerdasan emosional maka akan memperkuat pengaruh positif komitmen organisasi terhadap kinerja pegawai.

Menurut beberapa penelitian terdahulu kecerdasan emosional memoderasi pengaruh komitmen organisasi terhadap kinerja pegawai. Jika kecerdasan emosional memperlemah pengaruh positif komitmen organisasi terhadap kinerja maka

pegawai akan merasa tidak senang karena bekerja di tempat kerjanya dan tidak begitu peduli dengan nasib organisasinya serta hanya akan melakukan usaha untuk menyelesaikan pekerjaan dalam kadar yang normal. Kecerdasan emosional merupakan hal penting untuk dimiliki oleh setiap pegawai yang bekerja di suatu perusahaan atau organisasi, agar pegawai bisa mengatasi kerumitan sosial di tempat pegawai tersebut bekerja yang akan meningkatkan kinerja, memimpin dan memotivasi rekan kerjanya, serta lebih unggul dalam berkarir. Peran kecerdasan emosional pada pegawai yang memiliki tingkat komitmen rendah yaitu akan membantu pegawai untuk mudah beradaptasi dengan lingkungan kerjanya yang menyebabkan pegawai akan senang berada di organisasi tersebut.

Hal ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yaitu dari Ismail dkk, (2017), hasil penelitian ini yaitu *Emotional Quotient* dapat memoderasi pengaruh antara komitmen organisasi dan kinerja auditor. Menurut Cooper (1998) kecerdasan emosional adalah kemampuan merasakan, memahami, dan secara efektif menerapkan daya dan kepekaan emosi sebagai sumber energi, informasi, koneksi, dan pengaruh yang manusiawi.

### **4. Kecerdasan Emosional memoderasi hubungan Konflik Peran dan Kinerja Pegawai**

Hasil uji hipotesis 4 memperoleh nilai signifikansi sebesar 0,006 lebih kecil dari 0,05 membuktikan bahwa kecerdasan emosional memoderasi pengaruh konflik peran terhadap kinerja pegawai atau hipotesis keempat diterima. Hasil uji koefisien determinasi memperoleh nilai sebesar 0,342 lebih besar dari nilai koefisien determinasi pengaruh konflik peran terhadap kinerja pegawai sebesar 0,100 menunjukkan bahwa kecerdasan emosional memperlemah pengaruh negatif konflik peran terhadap kinerja pegawai.

Hal ini menunjukkan bahwa pegawai yang selalu berprasangka baik

terhadap lingkungan kerjanya dan rekan-rekan kerjanya akan rentan mengalami konflik yang akan menurunkan kinerjanya, pegawai dengan pemahaman yang baik dan mampu menyesuaikan apa yang mereka rasakan dengan situasi buruk yang ada akan berhasil keluar dari konflik secara baik tanpa merugikan diri sendiri dan orang lain dan akan kembali cepat tanggap untuk menyelesaikan pekerjaannya dengan baik. Hal ini signifikan terhadap kinerja pegawai yang memiliki indikator yaitu merasa bangga dan puas saat melakukan pekerjaan yang baik dan sesuai dengan standar mereka, dengan adanya kecerdasan emosional maka akan memperlemah pengaruh negatif konflik peran terhadap kinerja pegawai.

Menurut beberapa penelitian terdahulu kecerdasan emosional memoderasi pengaruh konflik peran terhadap kinerja pegawai. Jika kecerdasan emosional memperkuat pengaruh negatif konflik peran terhadap kinerja maka pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kulon Progo dan Kabupaten Sleman akan merasa tidak nyaman dengan rekan kerjanya dan akan berpengaruh ke hal lain seperti hubungan pegawai tersebut dengan rekannya di luar tempat kerja dan orang-orang terdekatnya serta akan menurunkan kinerjanya untuk melayani masyarakat disebabkan sudah tidak baiknya emosi yang dimiliki pegawai sejak awal.

Hal ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yaitu dari Susatmoko & Sasongko (2017), hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *Emotional Quotient* dapat memoderasi pengaruh antara konflik peran dan kinerja auditor. Penelitian selanjutnya dari Patria dkk. (2016) hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *Emotional Quotient* dapat memoderasi pengaruh antara konflik peran dan kinerja auditor.

Penelitian ketiga dari Afifah dkk. (2015), hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *Emotional Quotient* dapat memoderasi pengaruh antara konflik peran

dan kinerja auditor. Penelitian keempat yaitu dari Ismail dkk. (2017), hasil penelitian ini yaitu *Emotional Quotient* dapat memoderasi pengaruh antara konflik peran dan kinerja auditor.

Menurut Goleman (2003) menjelaskan kecerdasan emosi atau *emotional intelligence* merujuk kepada kemampuan mengenali perasaan kita sendiri dan perasaan orang lain, kemampuan memotivasi diri sendiri, dan kemampuan mengelola emosi dengan baik pada diri sendiri dan dalam hubungan dengan orang lain.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis pada bab sebelumnya maka dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai.
2. Konflik peran berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja pegawai.
3. Kecerdasan emosional memoderasi pengaruh komitmen organisasi terhadap kinerja pegawai.
4. Kecerdasan emosional memoderasi pengaruh konflik peran terhadap kinerja pegawai.

## SARAN

Berdasarkan kesimpulan hasil penelitian di atas, berikut ini ada beberapa saran yang disarankan oleh peneliti bagi instansi dan para peneliti mendatang:

1. Bagi Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kulon Progo dan Sleman
  - a. Mengingat komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai, maka pimpinan maupun pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kulon Progo dan Sleman



- agar mempertahankan atau meningkatkan komitmen yang sudah ada dengan menciptakan lingkungan yang menyenangkan, membuat para pegawai merasa dihargai dan merasa memiliki peluang untuk berinovasi, dan dilibatkan dalam pencapaian tujuan organisasi.
- b. Mengingat konflik peran berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja pegawai, maka pimpinan maupun pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kulon Progo dan Sleman harus menjaga kerukunan, meningkatkan kerjasama tim dan layanannya kepada masyarakat agar tidak terjadi konflik antar pribadi maupun kelompok.
2. Bagi peneliti yang akan datang
    - a. Penelitian mendatang disarankan jumlah sampel yang digunakan lebih banyak. Dengan sampel yang relatif lebih banyak maka hasil analisis dari penelitian yang didapatkan akan lebih baik.
    - b. Penelitian mendatang disarankan menggunakan beberapa jenis organisasi sehingga hasilnya lebih baik.
    - c. Penelitian selanjutnya disarankan melakukan penelitian model lain seperti menggunakan variabel mediasi dan menambahkan variabel independen lainnya, atau menggunakan aspek kecerdasan lain seperti kecerdasan intelektual dan kecerdasan spiritual sebagai variabel moderasi.
    - d. Penelitian selanjutnya disarankan tidak hanya menggunakan instrumen kuesioner, namun dapat mengumpulkan informasi lebih lanjut dengan melakukan wawancara secara langsung kepada responden untuk memperoleh penjelasan mengenai fenomena yang sebenarnya terjadi dalam lingkungan perusahaan.
    - e. Penelitian selanjutnya disarankan menggunakan kuesioner kinerja yang

tepat untuk mengukur kinerja pada objek penelitian.

## DAFTAR PUSTAKA

- Afifah, U., Sari, R. N., Anugerah, R., & Sanusi, Z. M. (2015). The Effect of Role Conflict, Self-efficacy, Professional Ethical Sensitivity on Auditor Performance with Emotional Quotient as Moderating Variable. *Procedia Economics and Finance* 31, 206 – 212 .
- Allen, N. J., & Meyer, J. P. (1990). *Journal of Occupational Psychology*.
- Atmojo, M. (2012). The Influence of Transformational Leadership on Job Satisfaction, Organizational Commitment, and Employee Performance. *International Research Journal of Business Studies* vol. 5 no. 02, 113 - 128.
- Celik, K. (2013). The Effect of Role Ambiguity and Role Conflict on Performance of Vice Principals: The Mediating Role of Burnout . *Egitim Arastirmalari-Eurasian Journal of Educational Research*, 51, 195-214.
- Cooper, R. K. (1998). *EXECUTIVE EQ Kecerdasan Emosional dalam Kepemimpinan dan Organisasi*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Kulon Progo. (2016). *VISI - MISI*. Retrieved April 18, 2018, from Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kulon Progo: <http://dukcapil.kulonprogokab.go.id/v2/pages-visi-misi.html>

- Edison, E., Anwar, Y., & Komariyah, I. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Alfabeta.
- Elding, D. J. (2005). Modelling employee motivation and performance. *Doctoral dissertation, University of Birmingham*.
- Fu, W., & Deshpande, S. P. (2014). The Impact of Caring Climate, Job Satisfaction, and Organizational Commitment on Job Performance of Employees in a China's Insurance Company. *Journal of Business Ethics, 124*(2), 339-349.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25 Edisi 9*. Bandung: Badan Penerbit - Undip.
- Goleman, D. (2003). *Kecerdasan Emosi untuk Mencapai Puncak Prestasi*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Handayani, W. (2008). Dampak Komitmen Organisasi, Self Efficacy Terhadap Konflik Peran Dan Kinerja Karyawan PT. HM Sampoerna Tbk. di Surabaya. *Jurnal Riset Ekonomi dan Bisnis Vol.8 No. 2*.
- Harningsih, S. (2012). Pengaruh Kompetensi Karyawan Dan Konflik Peran Terhadap Kinerja Karyawan.
- Ismail, S. A., Anisma, Y., & Rofika. (2017). Pengaruh Role Stessor, Self-Efficacy, Sensitivitas Etika Profesi dan Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Auditor dengan Emotional Quotient sebagai Variabel Moderating. *JOM Fekon Vol.4 No.1*.
- Lufitasari, R. (2014). Pengaruh Motivasi Kerja, Disiplin Kerja Dan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Dinas Pendapatan, Pengelolaan Keuangan Dan Aset Di Yogyakarta. *Doctoral Dissertation, Fakultas Ekonomi*.
- Mangkunegara, A. P. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Novelia, M., Swasto, B., & Ruhana, I. (2016). Pengaruh Komitmen Dan Organizational Citizenship Behavior (Ocb) Terhadap Kinerja (Studi Pada Tenaga Keperawatan Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Soegiri Lamongan) . *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)/Vol. 38 No.2* .
- Nur, I. R., Hidayati, T., & Maria, S. (2016). Pengaruh Konflik Peran, Ambiguitas Peran dan Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan. *JURNAL MANAJEMEN, Volume 8, (1)*.
- Patria, R., DP, E. N., & Rusli. (2016). Pengaruh Konflik Peran dan Ambiguitas Peran Terhadap Kinerja Auditor dengan Kecerdasan Emosional sebagai Variabel Moderasi (Studi Empiris pada KAP di Pekanbaru, Padang dan Batam). *JOM Fekon Vol. 3 No. 1*, 881-895.
- Pemerintah Kabupaten Kulon Progo. (2012). *Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil*. Retrieved April 18, 2018, from Pemerintah Kabupaten Kulon Progo Daerah

- Istimewa Yogyakarta:  
[http://www.kulonprogokab.go.id/v21/Dinas-Kependudukan-dan-Catatan-Sipil\\_165\\_hal](http://www.kulonprogokab.go.id/v21/Dinas-Kependudukan-dan-Catatan-Sipil_165_hal)
- Rivai, V. (2004). *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Rizzo, J. R. (1970). Role Conflict and Ambiguity in Complex Organizations. *Administrative science quarterly*, 150-163.
- Saranani, F. (2015). Role conflict stress effect on the performance of the employees working in public work department. *The international journal of engineering and science*, 1-10.
- Saryanto, & Amboningtyas, D. (2017). Pengaruh Rotasi Kerja, Stres, Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Pada Ace Hardware Semarang).
- Sopiah. (2008). *Perilaku Organisasional*. Yogyakarta: ANDI.
- Sorongan, M. V., Mandey, S., & Lumanauw, B. (2015). Konflik Peran dan Ambiguitas Peran terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) Tbk. Cabang Manado. *Jurnal EMBA Vol.3 No.1*, 514-523.
- Susatmoko, S., & Sasongko, N. (2017). Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Pemahaman Good Governance, Konflik Peran, dan Ketidakjelasan Peran Terhadap Kinerja Auditor dengan Kecerdasan Emosional Sebagai Variabel Pemoderasi (Studi Empiris Pada Kantor Akuntan Publik di Kota Semarang dan Surakarta) . *Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Surakarta*.
- Taryaman, E. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Deepublish.
- Tsui, P.-L., Lin, Y.-S., & Yu, T.-H. (2013). The Influence Of Psychological Contract And Organizational Commitment On Hospitality Employee Performance. *Social Behavior and Personality: an international journal*, 41(3), 443-452.
- Wahyuni, D. U., Christiananta, B., & Eliyana, A. (2014). Influence of Organizational Commitment, Transactional Leadership, and Servant Leadership to the Work Motivation, Work Satisfaction and Work Performance of Teachers at Private Senior High Schools in Surabaya. *Educational Research International, Vol. 3(2)*.
- Wexley, K. N., & Yukl, G. A. (1992). *Perilaku Organisasi dan Psikologi Personal*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Wong, C. L. (2004). The construct and criterion validity of emotional intelligence and its potential utility for management studies. *Journal of applied Psychology*.
- Yasa, I. W. (2017). Pengaruh Konflik Peran Dan Ambiguitas Peran Terhadap Kinerja Pegawai Melalui Mediasi Stres Kerja Pada Dinas Kesehatan Kota Denpasar Bali . *Jurnal Ekonomi & Bisnis, Vol. 4, No 1*.

