

TESIS

**ANALISIS PENGARUH BEBAN KERJA DAN KECERDASAN
EMOSIONAL TERHADAP KINERJA PERSONEL *AIR
TRAFFIC CONTROLLER* MELALUI KOMITMEN SEBAGAI
VARIABEL INTERVENING PADA PERUM LPPNPI CABANG
MATSC**

Sebagai persyaratan untuk memperoleh gelar Magister

Disusun dan diajukan oleh:

Farahgisa Loranti Puspita

A012201056



Kepada

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2024**

LEMBAR PENGESAHAN TESIS

ANALISIS PENGARUH BEBAN KERJA DAN KECERDASAN EMOSIONAL TERHADAP KINERJA PERSONEL AIR TRAFFIC CONTROLLER MELALUI KOMITMEN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA PERUM LPPNPI CABANG MATSC

Disusun dan diajukan oleh:

**FARAHGISA LORANTI PUSPITA
NIM A012201056**

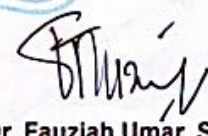
Telah dipertahankan di hadapan Panitia Ujian yang dibentuk dalam rangka Penyelesaian Studi Program Magister Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin pada tanggal 31 Juli 2024 dan dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan

Menyetujui,

Pembimbing Utama

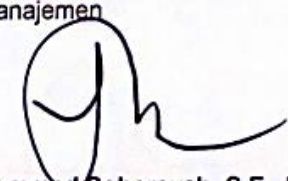
Pembimbing Pendamping



Prof. Dr. H. Abd. Rahman Kadir, SE., M.Si., CIF
NIP 19640205 198810 1 001


Dr. Fauziah Umar, SE., M.Si.
NIP 19610713 198702 2 001

Ketua Program Studi
Magister Manajemen

Dehan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Hasanuddin


Dr. H. Muhammad Sobarsyah, S.E., M.Si.
NIP 196806291994031002


Prof. Dr. H. Abd. Rahman Kadir, S.E., M.Si., CIPM.
NIP 196402051988101001

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Farahgisa Loranti Puspita
Nim : A012201056
Program studi : Magister Manajemen
Jenjang : S2

Menyatakan dengan ini bahwa Tesis dengan **ANALISIS PENGARUH BEBAN KERJA DAN KECERDASAN EMOSIONAL TERHADAP KINERJA PERSONEL AIR TRAFFIC CONTROLLER MELALUI KOMITMEN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA PERUM LPPNPI CABANG MATSC**

Adalah karya saya sendiri dan tidak melanggar hak cipta pihak lain. Apabila di kemudian hari Tesis karya saya ini terbukti bahwa sebagian atau keseluruhannya adalah hasil karya orang lain yang saya pergunakan dengan cara melanggar hak cipta pihak lain, maka saya bersedia menerima sanksi

Makassar, 31 Juli 2024

Yang Menyatakan,



Farahgisa Loranti Puspita

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji dan syukur peneliti ucapkan kehadiran Allah SWT, atas segala berkah, rahmat, dan karunia-Nya yang telah memberikan ilmu pengetahuan, pengalaman, kekuatan, kesabaran, dan kesempatan kepada peneliti sehingga mampu menyelesaikan tesis ini. Akan tetapi sesungguhnya peneliti menyadari bahwa tanpa bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, maka penyusunan tesis ini tidak dapat berjalan dengan baik. Sehubungan dengan itu, maka pada kesempatan ini perkenankanlah peneliti menyampaikan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr Abdul Rahman Kadir, M.Si selaku dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis serta Pembimbing I.
2. Ibu Dr. Fauziah Umar, SE., M.Si selaku pembimbing II.
3. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
4. Keluarga dan teman-teman yang telah mendoakan serta membantu peneliti.

Semoga Allah AWT, memberikan balasan dengan segala kebaikan dunia dan ahirat atas keikhlasan dan dan kebaikan semua pihak yang telah diberikan kepada peneliti. Harapan peneliti semoga tesis ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Peneliti mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak atas perhatian dan pemberian semangat selama proses penyelesaian tesis ini.

Makassar, 31 Juli 2024

Farahgisa Loranti Puspita

ABSTRAK

FARAHGISA LORANTI PUSPITA. **Analisis pengaruh beban kerja dan kecerdasan emosional terhadap kinerja personel *air traffic controller* melalui komitmen sebagai variabel intervening pada Perum LPPNPI cabang MATSC** (dibimbing oleh Abdul Rahman Kadir dan Fauziah Umar).

Setiap bisnis dan perusahaan mempunyai tujuan yang harus dicapai. Untuk mencapai tujuan tersebut, semua komponen organisasi harus bekerja sama secara efektif, dengan sumber daya manusia (SDM) sebagai salah satu instrumen yang digunakan oleh perusahaan. Penelitian ini bertujuan untuk menguji potensi dampak beban kerja dan kecerdasan emosional terhadap kinerja Pengatur Lalu Lintas Udara, dengan komitmen sebagai variabel intervening. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif untuk menguji hubungan kausal antar variabel dan mengevaluasi gagasan tentang interkoneksinya. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada 100 responden dan data yang terkumpul diolah menggunakan program SmartPLS 4. Analisis data menunjukkan bahwa beban kerja dan komitmen kerja ATC di Perum LPPNPI Cabang MATSC memiliki pengaruh terhadap kinerja. Selain itu, kecerdasan emosional juga mempengaruhi kinerja ATC, meskipun pada tingkat yang lebih rendah dibandingkan dengan beban kerja dan komitmen kerja. Menurut data yang dikumpulkan, komitmen merupakan variabel yang paling berpengaruh dalam menentukan kinerja. Koefisien jalur adalah 0,77, dengan nilai p 0,000, dan interval kepercayaan 95% berkisar antara 0,553 hingga 0,928. Nilai f-square cukup tinggi, yaitu 0,735. Variabel ini memberikan dampak signifikan terhadap kinerja.

Kata kunci : beban kerja, kecerdasan emosional, komitmen, *air traffic controller*, kinerja



ABSTRACT

FARAHGISA LORANTI PUSPITA. **Analyzing the impact of workload and emotional intelligence on the performance of air traffic controllers with commitment as an intervening variable at Perum LPPNPI MATSC** (supervised by Abdul Rahman Kadir and Fauziah Umar).

Every business and company has objectives that must be accomplished. In order to attain these goals, it is essential for all components of the organization to collaborate effectively, with human resources (HR) serving as one of the instrumental tools employed by the company. This study seeks to examine the potential impact of workload and emotional intelligence on the performance of Air Traffic Controllers, with commitment serving as an intervening variable. This study employs a quantitative approach to examine the causal link between variables and evaluate the notion of their interconnections. Data was collected by distributing questionnaires to 100 respondents and the collected data was processed using the SmartPLS 4 program. The data analysis indicates that the workload and work commitment of ATC at Perum LPPNPI MATSC Branch have a substantial impact on its performance. Additionally, emotional intelligence also affects ATC performance, although to a lesser extent compared to workload and work commitment. According to the data collected, Commitment is the most influential variable in determining performance. The path coefficient is 0.77, with a p-value of 0.000, and a 95% confidence interval ranging from 0.553 to 0.928. The f-square value is significantly high, measuring 0.735. This variable exerts a significant impact on performance.

Keyword : workload, emotional intelligence, commitment, air traffic controller, performance



DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN TESIS.....	iii
UCAPAN TERIMA KASIH.....	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTACT.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Kegunaan Penelitian.....	10
1.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	11
1.6 Sistematika Penulisan.....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	13
2.1 Manajemen Sumber Daya Manusia.....	13
2.1.1 Fungsi-Fungsi MSDM.....	13
2.1.2 Tujuan MSDM.....	16
2.2 Beban Kerja.....	17
2.2.1 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Beban Kerja.....	18
2.2.2 Indikator Beban Kerja.....	18
2.3 Kecerdasan Emosional.....	19
2.3.1 Hakikat Kecerdasan Emosional.....	20
2.3.2 Komponen Dasar Kecerdasan Emosional.....	21
2.4 Komitmen.....	22
2.4.1 Bentuk Komitmen.....	22
2.4.2 Aspek Komitmen.....	23
2.5 Kinerja Karyawan.....	24

2.5.1 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja	25
2.5.2 Indikator Kinerja.....	25
2.6 Penelitian Terdahulu	26
2.7 Kerangka Penelitian.....	28
2.7.1 Pengaruh Beban Kerja (X1) Terhadap Kinerja (Y)	28
2.7.2 Pengaruh Kecerdasan Emosional (X2) Terhadap Kinerja (Y) ...	29
2.7.3 Pengaruh Komitmen (M) Terhadap Kinerja (Y)	30
2.7.4 Pengaruh Beban Kerja (X1) Terhadap Komitmen (M).....	30
2.7.5 Pengaruh Kecerdasan Emosional (X2) Terhadap Komitmen (M)	31
2.7.6 Pengaruh Beban Kerja (X1) Terhadap Kinerja (Y) melalui Komitmen (M).....	31
2.7.7 Pengaruh Kecerdasan Emosional (X2) Terhadap Kinerja (Y) melalui Komitmen Kerja (M).....	32
2.8 Hipotesis Penelitian	33
BAB III METODE PENELITIAN.....	35
3.1 Rancangan Penelitian.....	35
3.2 Waktu dan Lokasi Penelitian	35
3.2.1 Waktu Penelitian	35
3.2.2 Tempat Penelitian	35
3.3 Populasi dan Sampel	36
3.3.1 Populasi	36
3.3.2 Sampel.....	36
3.4 Jenis dan Sumber Data.....	36
3.4.1 Sumber Data Primer.....	36
3.4.2 Sumber Data Sekunder.....	36
3.5 Metode Pengumpulan Data.....	37
3.6 Uji Instrumen Penelitian	37
3.6.1 Uji Validitas	37
3.6.2 Uji Reabilitas	37
3.7 Metode Analisis Data	38
3.7.1 Analisis Statistik Deskriptif.....	38
3.7.2 Analisis Jalur Atau Path Analysis	38

3.8 Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	39
3.8.1 Variabel Independen	39
3.8.2 Variabel Intervening.....	40
3.8.3 Dependen.....	40
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....	42
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	42
4.2 Hasil Penelitian	43
4.2.1 Karakteristik Responden	43
4.2.2 Analisis Deskriptif.....	43
BAB V PENUTUP	75
A. Kesimpulan.....	75
B. Keterbatasan Penelitian.....	76
C. Saran.....	77
DAFTAR PUSTAKA.....	80
LAMPIRAN	83

DAFTAR TABEL

Nomor urut	Halaman
1. Tabel 1.1 Data <i>Breakdown of Separation</i> (BOS) dan <i>Breakdown of Coordination</i> (BOC).....	2
2. Tabel 1.2 Persentase Kehadiran Personil Air Traffic Controller Tahun 2019 - 2023.....	5
3. Tabel 1.3 Data Intervensi Frekuensi Radio MATSC.....	7
4. Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	26
5. Tabel 3.1 Definisi Operasional Penelitian	40
6. Tabel 4.1 Demografi Responden.....	44
7. Tabel 4.2 Deskripsi Variabel	48
8. Tabel 4.3 Deskripsi Variabel Frekuensi dan Persentase	48
9. Tabel 4.4 Outer Loading, Cronbachs' Alpha, Composite Reliability dan Average Variance Extracted	52
10. Tabel 4.5 Fornell dan Lacker	57
11. Tabel 4.6 HTMT.....	58
12. Tabel 4.7 Inner VIF	59
13. Tabel 4.8 Pengujian Hipotesis Direct Effect	60
14. Tabel 4.9 Pengujian Hipotesis Indirect Effect.....	62
15. Tabel 4.10 R-Square.....	63
16. Tabel 4.11 SRMR.....	63
17. Tabel 4.12 Uji Lineritas	64

DAFTAR GAMBAR

Nomor urut	Halaman
1. Gambar 2.1 Kerangka Penelitian.....	33

DAFTAR LAMPIRAN

Nomor urut	Halaman
1. Lampiran 1 Lembar Kuesioner.....	83

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Semua organisasi dan perusahaan memiliki tujuan yang harus dicapai. Semua komponen perusahaan harus bekerja sama untuk mencapai tujuan tersebut, dan sumber daya manusia (SDM) adalah salah satu alat yang digunakan oleh perusahaan untuk mencapai tujuan tersebut. SDM dianggap sangat penting untuk keberhasilan bisnis. Namun, Robbins (2015) menyatakan bahwa perusahaan harus memperhatikan kualitas dan mempekerjakan karyawan yang dapat mencapai kinerja yang baik untuk mencapai tujuan perusahaan. Rivai (2013) menjelaskan bahwa kinerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang selama periode tertentu di dalam melakukan aktifitasnya, dan beban kerja, kecerdasan emosional serta komitmen kerja adalah beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kualitas kerja SDM atau seorang karyawan.

Breakdown Of Separation (BOS) dan Breakdown Of Coordination (BOC) adalah kejadian dalam proses pemanduan lalu lintas udara yang menyebabkan separasi (jarak) yang kurang dari standar adalah indikator kualitas pelayanan pemanduan lalu lintas udara, menurut keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Udara Nomor: SKEP/284/X/1999 tentang standar kinerja operasional bandar udara yang terkait dengan tingkat pelayanan (level of service).

Dalam pelayanan navigasi penerbangan, adanya kejadian BOS maupun BOC merupakan salah satu indikator menurunnya kualitas pelayanan yang diberikan oleh personel navigasi penerbangan. Hal ini seharusnya menjadi tugas bagi perusahaan untuk menindaklanjuti penurunan

kinerja para *air traffic controller* di MATSC. Berikut kasus terjadinya BOS dan BOC di wilayah Makassar Air Traffic Service Centre (MATSC).

Tabel 1.1
Data *Breakdown of Separation* (BOS) dan *Breakdown of Coordination* (BOC)

No	Tahun	Jumlah Traffic (Pergerakan pesawat di wilayah MATSC)	Indikator Pelayanan	
			Jumlah BOS	Jumlah BOC
1	2019	129.785	10 Kali	60 Kali
2	2020	83.933	3 Kali	24 Kali
3	2021	70.248	3 Kali	3 Kali
4	2022	71.450	1 Kali	13 Kali
5	2023	85.857	2 Kali	20 Kali

*) *Sumber: Keselamatan Keamanan dan Standarisasi AirNav Makassar*

BOS dan BOC masih terjadi di MATSC, seperti yang ditunjukkan dalam Tabel 1.1, yang menunjukkan bahwa kinerja pengendali lalu lintas udara masih belum optimal. Hal ini harus menjadi acuan bagi perusahaan untuk melakukan perbaikan dan peningkatan kinerja pegawai untuk mencapai kinerja yang optimal sambil mempertahankan keselamatan penerbangan sebagai prioritas utama.

Perusahaan dapat mempertimbangkan aspek lain seperti memberi karyawan tugas yang cukup untuk mencetak pekerja yang memiliki kinerja baik. Karena porsi kerja yang sesuai dengan kemampuan karyawan dapat mempengaruhi kualitas kerja yang dihasilkan. Ini sejalan dengan pendapat Schultz dan Schultz (dalam Hasby, 2017), yang menyatakan bahwa beban kerja terdiri dari pekerjaan yang terlalu banyak dalam jangka waktu tertentu atau pekerjaan yang terlalu sulit bagi karyawan. Ada perbedaan antara kemampuan atau kapasitas seorang pekerja dan tuntutan pekerjaan yang harus dipenuhi (Tarwaka, 2015).

Jika seorang karyawan merasa terbebani dengan pelimpahan tugas yang tidak sesuai dengan kemampuannya baik yang kurang atau melebihi kapasitasnya dianggap bisa mempengaruhi kinerjanya. Hal ini senada dengan simpulan Paramitadewi (2017) yang menyatakan bahwa semakin rendah beban kerja karyawan maka semakin tinggi kinerja yang dihasilkan. Hal serupa juga diungkapkan oleh Dwianti *et al.*, (2019) jika beban kerja yang dihadapi karyawan semakin berat maka kinerja karyawan akan menjadi kurang baik, sebaliknya jika beban kerja yang dihadapi karyawan rendah maka kinerja karyawan akan menjadi baik, tidak terkecuali Perusahaan Umum Lembaga Penyelenggara Pelayanan Navigasi Penerbangan Indonesia (Perum LPPNPI).

Selain berfungsi sebagai penggerak dinamika organisasi atau perusahaan, faktor sumber daya manusia adalah aset yang paling penting untuk memberikan keuntungan. Semua orang ingin berprestasi dalam segala hal, terutama dalam bidang pekerjaan. Namun, saat ini, kesuksesan dalam bidang pekerjaan juga memerlukan kemampuan mengelola emosi, yang menentukan bagaimana seseorang berinteraksi dengan orang lain.

Sekitar dua puluh persen faktor yang menentukan kesuksesan dalam hidup dipengaruhi oleh kecerdasan intelektual (IQ), menurut penelitian Goleman dalam Wibowo (2011:9). Kekuatan lain, seperti kecerdasan emosional, bertanggung jawab atas delapan puluh persen lainnya. Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa elemen perilaku manusia sangat penting di lingkungan kerja. Keberhasilan suatu perusahaan dalam menjalankan usahanya sangat dipengaruhi oleh perspektif perilaku karyawan terhadap pekerjaan mereka (Setyaningrum dkk, 2016). Menurut penelitian yang dilakukan Hadriansyah (2020) Kecerdasan emosional memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja. Rizal (2016) juga menyampaikan dalam

penelitiannya bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif terhadap kinerja ATC di Perum LPPNPI AirNav Indonesia. Hal ini juga sejalan dengan penelitian Yuliana (2013) yang menyatakan bahwa Kecerdasan emosional mempunyai pengaruh langsung terhadap kinerja petugas ATC.

Orang dengan kecerdasan emosional yang baik memiliki dorongan untuk berprestasi, berpegang pada prinsip, bertindak sesuai etika, dan mampu membuat keputusan yang tegas dan tepat dalam situasi sulit. Menggunakan emosi secara efektif untuk mencapai tujuan, membangun hubungan kerja yang produktif, dan mencapai keberhasilan di tempat kerja dikenal sebagai kecerdasan emosional.

Menurut Goleman (2005:513), kecenderungan emosional terdiri dari lima bagian, yang secara parsial memengaruhi seberapa baik seorang pekerja bekerja. Lima komponen tersebut adalah kesadaran diri, pengaturan diri, motivasi, empati, dan keterampilan sosial. Kesadaran diri adalah perasaan mengenali diri sendiri, pengaturan diri adalah kemampuan untuk mengelola emosi, dan motivasi adalah kemampuan untuk mendorong semangat kerja yang tinggi.

Selain beban kerja dan kecerdasan emosional, komitmen kerja seseorang terhadap perusahaan, terutama keselamatan penerbangan, juga memengaruhi pencapaian tujuan organisasi atau perusahaan. Ada bukti bahwa beberapa karyawan ATC tidak memiliki tingkat komitmen yang tinggi. Fakta bahwa beberapa karyawan tiba terlambat di tempat kerja dapat menunjukkan hal ini. Ini pasti akan menghambat aktivitas perusahaan untuk mencapai tujuan, dan ini ditambah dengan peristiwa BOS dan BOC yang berlangsung dari 2019 hingga 2022. Berikut data presentasi absensi personel ATC di Perum LPPNPI Cabang MATSC.

Tabel 1.2
PERSENTASE KEHADIRAN PERSONIL AIR TRAFFIC CONTROLLER TAHUN 2019 - 2023

NO	TAHUN	MASUK		KELUAR	
		SESUAI	TIDAK SESUAI	SESUAI	TIDAK SESUAI
1	2019	97%	3%	95%	5%
2	2020	95%	5%	90%	10%
3	2021	93%	7%	87%	13%
4	2022	91%	9%	85%	15%
5	2023	90%	10%	89%	11%

*) Sumber Personalia dan Umum MATSC

Menurut Griffin (dalam Citrawati, 2021) komitmen merupakan sikap yang mencerminkan seberapa jauh seorang individu dalam mengenal dan terikat pada organisasinya. Individu yang berkomitmen tinggi biasanya akan menilai dirinya sebagai anggota sejati dari organisasi tersebut dengan mengabaikan sumber-sumber yang dapat menyebabkan kekesalan minor pada organisasi dan akan menjadi anggota jangka panjang dari organisasi. Pegawai yang memiliki komitmen tinggi pada organisasi dapat menunjukkan kebiasaan-kebiasaan positif untuk mencurahkan lebih banyak upaya dalam bekerja dan berencana tinggal lebih lama di dalam organisasi tersebut. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Tarjo (2020), Alamsyah dan Andri (2016), Syawal (2018) serta Buchori dan Djaelani (2017) yang menyatakan bahwa komitmen organisasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, sedangkan Marsoit et al., (2017) menyatakan bahwa komitmen organisasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Ada beberapa penelitian yang menjadi Research Gap pada tulisan ini, seperti yang dikemukakan oleh Budiman., et al (2013) menyimpulkan hasil pembahasan dan analisis yang dilakukan bahwa beban kerja mental operator APP dan ACC termasuk dalam skala tinggi yang dapat dilihat dari banyaknya operator yang berada pada kategori overload. Pekerjaan ATC membutuhkan aktivitas mental (dimensi Mental Demand) yang tinggi seperti berpikir,

memutuskan, menghitung, mengingat, dan melihat atau memantau dalam melakukan pekerjaannya. Dalam tulisan tersebut juga ditambahkan solusi untuk mengurangi beban kerja yang dirasa overload bagi sebagian besar operator yakni dengan adanya pengaturan shift kerja, mempercanggih peralatan kerja seperti radar, dan perbaikan kebiasaan bekerja pada individual operator ATC. Kemudian Setiaji (2017) melakukan penelitian tentang pengaruh beban kerja dan iklim kerja terhadap stres kerja ATC. Hasil penelitian yang ia simpulkan bahwa beban kerja berpengaruh positif secara signifikan terhadap tingkat stres ATC dengan tingkat beban kerja rata-rata ATC berada pada tingkat sangat berat yakni 91.71%. Husin et al. (2021) menyatakan bahwa variabel beban kerja secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Sugiarti et al. (2021) menemukan bahwa beban kerja berdampak langsung pada kinerja karyawan di UKPBJ Sekretariat Daerah Kota Mojokerto. Kireina et al. (2022) dalam analisis masalah mereka, mereka menemukan bahwa ada beban kerja yang sangat tinggi, yang berdampak pada kinerja ATC. Kireina et al. menegaskan bahwa ada hubungan yang kuat antara beban kerja dan kinerja ATC APP di MATSC, dan beban kerja memiliki kontribusi yang signifikan terhadap kinerja ATC.

Pengaturan lalu lintas udara merupakan tugas yang memerlukan ketelitian tinggi dari seorang operator Air Traffic Control (ATC). Dalam mengatur lalu lintas pesawat yang akan take off, landing, dan pesawat overflying, operator ATC harus memantau situasi udara dengan cermat. Kegiatan ini termasuk dalam pekerjaan yang membutuhkan kerja mental. Hal ini dikarenakan kepadatan lalu lintas udara yang berbeda-beda setiap waktu dapat mempengaruhi tingkat ketelitian operator dalam melakukan pemantauan. Selain itu, faktor penunjang seperti alat pemanduan lalu lintas

penerbangan juga memiliki peran penting yang apabila mengalami hambatan atau gangguan dapat mengganggu pemanduan dan kerja ATC. Salah satu alat penting yang digunakan ATC adalah radio untuk berkomunikasi dengan pilot. Namun, sampai saat ini masih selalu terjadi gangguan dalam radio seperti pada tabel berikut.

Tabel 1.3
DATA INTERVENSI FREKUENSI RADIO MATSC

No	Tahun	Bulan	Interference	
			Ada	Tidak
1	2021	Januari	○	
		Februari	○	
		Maret	○	
		April	○	
		Mei	○	
		Juni	○	
		Juli	○	
		Agustus	○	
		September	○	
		Oktober	○	
		November	○	
		Desember	○	
2	2022	Januari	○	
		Februari	○	
		Maret	○	
		April	○	
		Mei	○	
		Juni	○	
		Juli	○	
		Agustus	○	
		September	○	
		Oktober	○	
		November	○	
		Desember	○	
3	2023	Januari	○	
		Februari	○	
		Maret	○	
		April	○	
		Mei	○	
		Juni	○	

		Juli	○	
		Agustus	○	
		September	○	
		Oktober	○	
		November	○	
		Desember	○	

*) Sumber : logbook dinas Air Traffic Controller

Dalam lingkungan kerja yang kompleks seperti ATC, faktor-faktor seperti beban kerja dan kecerdasan emosional dapat memengaruhi kinerja personel. Namun, belum banyak penelitian yang secara komprehensif menggali pengaruh kedua faktor ini terhadap kinerja operator ATC. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengisi celah pengetahuan ini.

Dengan memahami faktor-faktor yang memengaruhi kinerja personel ATC, kita dapat membantu manajemen lalu lintas udara dalam mengoptimalkan kinerja dan keselamatan operasional. Penelitian ini akan difokuskan pada personel ATC di Perum LPPNPI Cabang MATSC, dengan variabel yang meliputi beban kerja, kecerdasan emosioanal, komitmen, dan kinerja. Metode analisis yang digunakan adalah regresi untuk menguji hubungan antara variabel-variabel tersebut.

Berpedoman pada permasalahan diatas, penulis merasa perlu melakukan penelitian tentang kinerja karyawan dan faktor yang mempengaruhinya melalui judul **“Analisis Pengaruh Beban Kerja dan Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Personel Air Traffic Controller Melalui Komitmen Sebagai Variabel Intervening pada Perum LPPNPI Cabang MATSC”**.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah hasil dari uraian latar belakang tersebut, maka penulis dapat merumuskan permasalahan yang

ingin diteliti dalam penelitian ini berdasarkan judul yang telah ditetapkan, yakni;

1. Apakah beban kerja berpengaruh terhadap kinerja personel *ATC* pada Perum LPPNPI Cabang MATSC?
2. Apakah kecerdasan emosional berpengaruh terhadap kinerja personel *ATC* pada Perum LPPNPI Cabang MATSC?
3. Apakah komitmen berpengaruh terhadap kinerja personel *ATC* pada Perum LPPNPI Cabang MATSC?
4. Apakah beban kerja berpengaruh terhadap komitmen kerja personel *ATC* pada Perum LPPNPI Cabang MATSC?
5. Apakah kecerdasan emosional berpengaruh terhadap komitmen kerja personel *ATC* pada Perum LPPNPI Cabang MATSC?
6. Apakah beban kerja berpengaruh terhadap kinerja personel *ATC* melalui komitmen pada Perum LPPNPI Cabang MATSC?
7. Apakah kecerdasan emosional berpengaruh terhadap kinerja personel *ATC* melalui komitmen pada Perum LPPNPI Cabang MATSC?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dalam penelitian ini berdasarkan pada rumusan masalah yang ada yakni untuk mengetahui hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen, berikut penjabarannya.

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh beban kerja terhadap kinerja personel *ATC* pada Perum LPPNPI Cabang MATSC
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja personel *ATC* pada Perum LPPNPI Cabang MATSC
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh komitmen terhadap kinerja personel *ATC* pada Perum LPPNPI Cabang MATSC

4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh beban kerja terhadap komitmen kerja personel *ATC* pada Perum LPPNPI Cabang MATSC
5. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kecerdasan emosional terhadap komitmen kerja personel *ATC* pada Perum LPPNPI Cabang MATSC
6. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh beban kerja terhadap kinerja personel *ATC* dengan melalui komitmen pada Perum LPPNPI Cabang MATSC
7. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja personel *ATC* dengan melalui komitmen pada Perum LPPNPI Cabang MATSC

1.4 Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan bisa memberikan manfaat dan dapat dipergunakan oleh pihak-pihak terkait.

1. Perum LPPNPI Cabang MATSC

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu rujukan bagi pihak Perum LPPNPI Cabang MATSC berkaitan dengan beban kerja, kecerdasan emosional, komitmen serta kinerja karyawan *ATC*.

2. Teori

Dalam menguji teori faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja *ATC* khususnya faktor-faktor seperti beban kerja, kecerdasan mental, dan komitmen kerja penelitian ini diharapkan dapat dimanfaatkan sebagai referensi.

3. Peneliti

Penelitian ini diharapkan menjadi rujukan bagi peneliti berikutnya khususnya yang meneliti terkait permasalahan yang sama.

1.5 Ruang Lingkup Penelitian

Agar fokus pada permasalahan yang ingin diteliti, maka batasan masalah dalam penelitian ini berupa;

1. Objek penelitian adalah Perum LPPNPI Cabang MATSC
2. Subjek penelitian adalah Karyawan/ Pemandu lalu lintas udara (ATC)

Penelitian ini akan membahas tentang Pengaruh Beban Kerja dan Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja *Air Traffic Controller* pada Perum LPPNPI Cabang MATSC dengan Komitmen Kerja sebagai variable intervening.

1.6 Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Pada Bab ini, penulis menguraikan latar belakang permasalahan secara singkat, perumusan masalah, tujuan dari penilitan, manfaat penelitian, dan sistematika penyusunan tesis.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bagian ini penulis akan menjabarkan berbagai studi pustaka tentang teori-teori yang berkaitan dengan permasalahan seperti beban kerja dan kecerdasan emosional beserta indikatornya.

BAB III METODE PENELITIAN

Dalam Bab ini, penulis menjelaskan tentang jenis penelitian beserta rancangannya yang terdiri dari waktu dan lokasi, populasi dan sampel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan dan analisi data, serta defeni operasional variabel dan hipotesisnya yang dilengkapi dengan kerangka berpikir.

BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Secara keseluruhan dari proses hingga hasil penelitian akan tersajikan pada Bab ini berupa informasi dan gambaran perusahaan yang dijadikan sebagi

tempat penelitian, penyebaran kusioner, identitas responden, tabulasi hasil jawaban responden, hasil pengelolaan data, penguji asumsi, pengujian hipotesis dan pembahasan penelitian.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Setelah seluruh proses penelitian dilakukan dan mendapatkan hasil, dalam Bab ini peneliti akan menyimpulkan berdasarkan data yang dianalisa kemudian memberi saran dan solusi kepada pihak-pihak terkait.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Manajemen Sumber Daya Manusia

Organisasi mengumpulkan berbagai sumber daya sebagai "input", yang kemudian diproses untuk menghasilkan produk barang atau jasa. Sumber daya ini termasuk uang atau modal, teknologi yang membantu proses produksi, metode atau strategi yang digurunakan untuk beroperasi, dan manusia. Salah satu elemen sumber daya yang paling penting adalah manusia, atau sumber daya manusia (SDM). Untuk merencanakan, mengelola, dan mengendalikan SDM, diperlukan alat manajemen yang disebut manajemen sumber daya manusia (MSDM) (Priyono, 2010).

Mengelola sumber daya manusia (SDM) berfokus pada bagaimana mengelola sumber daya manusia dalam konteks interaksi antara organisasi pekerja yang seringkali memiliki kepentingan yang berbeda. Stoner (dalam Priyono, 2010) menyatakan bahwa MSDM meliputi penggunaan sumber daya manusia secara produktif untuk mencapai tujuan organisasi dan memenuhi kebutuhan pribadi pekerja. Stoner juga menyatakan bahwa karena upaya untuk mengintegrasikan kepentingan pekerja dan organisasi, MSDM lebih dari sekadar koordinasi sumber daya manusia organisasi. MSDM memainkan peran penting dalam keberhasilan organisasi. Oleh karena itu, kegagalan MSDM dapat menjadi penghalang utama untuk kepuasan karyawan dan keberhasilan perusahaan.

2.1.1 Fungsi-Fungsi MSDM

Didalam bukunya, Priyono (2010) menjelaskan bahwa ada 5 fungsi utama MSDM, diantaranya:

1. Perencanaan untuk kebutuhan SDM

Fungsi perencanaan kebutuhan SDM setidaknya meliputi 2 kegiatan utama, yaitu:

- a) Perencanaan dan peramalan permintaan tenaga kerja organisasi baik dalam jangka pendek maupun jangka panjang.
 - b) Analisis jabatan dalam organisasi untuk menentukan tugas, tujuan, keahlian, pengetahuan dan kemampuan yang dibutuhkan.
- Kedua fungsi tersebut sangat esensial dalam melaksanakan kegiatan MSDM secara efektif.

2. Staffing sesuai dengan kebutuhan organisasi

Setelah kebutuhan SDM ditentukan, langkah selanjutnya adalah mengisi formasi yang tersedia. Dalam tahapan pengisian staf ini terdapat dua kegiatan yang diperlukan, yaitu:

- a) Penarikan (rekrutmen) calon atau pelamar pekerjaan
- b) Pemilihan (seleksi) para calon atau pelamar yang dinilai paling memenuhi syarat.

Umumnya rekrutmen dan seleksi diadakan dengan memusatkan perhatian pada ketersediaan calon tenaga kerja baik yang ada di luar organisasi (eksternal) maupun dari dalam organisasi (internal).

3. Penilaian kinerja

Kegiatan ini dilakukan setelah calon atau pelamar dipekerjakan dalam kegiatan organisasi. Organisasi menentukan bagaimana sebaiknya bekerja dan kemudian memberi penghargaan atas kinerja yang dicapainya. Sebaliknya organisasi juga harus menganalisis jika terjadi kinerja negatif dimana pekerja tidak dapat mencapai standar kinerja

yang ditetapkan. Dalam penilaian kinerja ini dilakukan dua kegiatan utama, yaitu:

- a) Penilaian dan pengevaluasian perilaku pekerja.
- b) Analisis dan pemberian motivasi perilaku pekerja.

Kegiatan penilaian kinerja ini dinilai sangat sulit baik bagi penilai maupun yang dinilai. Kegiatan ini rawan dengan munculnya konflik.

4. Perbaikan kualitas pekerja dan lingkungan kerja

Saat ini pusat perhatian MSDM mengarah pada 3 kegiatan strategis, yaitu:

- a) Menentukan, merancang dan mengimplementasikan program pelatihan dan pengembangan SDM guna meningkatkan kemampuan dan kinerja karyawan;
- b) Memperbaiki kualitas lingkungan kerja, khususnya melalui kualitas kehidupan kerja dan program-program perbaikan produktifitas;
- c) Memperbaiki kondisi fisik kerja guna memaksimalkan kesehatan dan keselamatan pekerja.

Salah satu outcome yang dapat diperoleh dari ketiga kegiatan strategis tersebut adalah peningkatan atau perbaikan kualitas fisik dan non-fisik lingkungan kerja.

5. Pencapaian efektifitas hubungan kerja

Setelah tenaga kerja yang dibutuhkan dapat terisi, organisasi kemudian mempekerjakannya, memberi gaji dan memberi kondisi yang akan membuatnya merasa tertarik dan nyaman bekerja. Untuk itu organisasi juga harus membuat standar bagaimana hubungan kerja yang efektif dapat diwujudkan. Dalam hal ini terdapat tiga kegiatan utama, yaitu:

- a) Mengakui dan menaruh rasa hormat (respek) terhadap hak-hak pekerja;
- b) Melakukan tawar-menawar (bargaining) dan menetapkan prosedur bagaimana keluhan pekerja disampaikan
- c) Melakukan penelitian tentang kegiatan-kegiatan MSDM.

Persoalan yang harus diatasi dalam ketiga kegiatan utama tersebut sifatnya sangat kritis. Jika organisasi tidak berhati-hati dalam menangani setiap persoalan hak-hak pekerja maka yang muncul kemudian adalah aksi-aksi protes seperti banyak terjadi di banyak perusahaan di Indonesia.

2.1.2 Tujuan MSDM

Tujuan MSDM secara tepat sangatlah sulit untuk dirumuskan karena sifatnya bervariasi dan tergantung pada pentahapan perkembangan yang terjadi pada masing-masing organisasi. Dalam Piyono, 2010, Cushway menjabarkan ada 7 tujuan MSDM meliputi:

1. Memberi pertimbangan rasional dalam membuat kebijakan SDM untuk memastikan bahwa organisasi memiliki pekerja yang bermotivasi dan berkinerja tinggi, memiliki pekerja yang selalu siap mengatasi perubahan dan memenuhi kewajiban pekerjaan secara legal.
2. Mengimplementasikan dan menjaga semua kebijakan dan prosedur SDM yang memungkinkan organisasi mampu mencapai tujuannya.
3. Membantu dalam pengembangan arah keseluruhan organisasi dan strategi, khususnya yang berkaitan dengan implikasi SDM.
4. Memberi dukungan dan kondisi yang akan membantu manajer lini mencapai tujuannya.

5. Menangani berbagai krisis dan situasi sulit dalam hubungan antar pekerja untuk meyakinkan bahwa mereka tidak menghambat organisasi dalam mencapai tujuannya.
6. Menyediakan media komunikasi antara pekerja dan manajemen organisasi.
7. Bertindak sebagai pemelihara standar organisasional dan nilai dalam manajemen SDM.

2.2 Beban Kerja

Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan adalah beban kerja. Dalam hal ini, perusahaan harus dapat menyediakan pekerjaan yang sesuai dengan kemampuan karyawan mereka. Kualitas kerja karyawan akan dipengaruhi secara tidak langsung jika beban kerja lebih rendah atau lebih tinggi dari kemampuan mereka. Ini juga akan menghambat kemajuan perusahaan dalam mencapai targetnya. Paramitadewi (2017) juga menemukan hal serupa, menunjukkan bahwa beban kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Pengaruh ini berarti bahwa lebih sedikit beban kerja, lebih baik kinerja karyawan.

Menurut Schultz dan Schultz (dalam Hasby, 2017), beban kerja terdiri dari melakukan pekerjaan yang terlalu sulit atau terlalu banyak pekerjaan pada waktu yang tersedia. Menurut Schultz dan Schultz, ada perbedaan antara kemampuan atau kapasitas seorang pekerja dan tuntutan pekerjaan yang harus dipenuhi (Tarwaka, 2015). Menurut Simamora (2004), analisis beban kerja adalah proses menentukan jumlah pekerja dan kompetensi mereka yang diperlukan untuk mencapai tujuan organisasi.

Perlu untuk diketahui bahwa beban kerja merupakan sekumpulan kegiatan yang harus di selesaikan oleh suatu unit organisasi atau pemegang jabatan dalam jangka waktu tertentu (Dhania, 2010). Senada dengan itu,

Koesmowidjojo (2017) menyatakan bahwa beban kerja adalah tugas atau tanggung jawab yang diberikan kepada seluruh sumber daya manusia yang ada untuk dapat diselesaikan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan. Maka secara sederhana dapat disimpulkan bahwa beban kerja adalah pelimpahan pekerjaan kepada karyawan yang harus diselesaikan dalam kurun waktu tertentu.

2.2.1 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Beban Kerja

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi beban kerja seorang karyawan, seperti yang dijabarkan oleh Manuaba (dalam Fajriani & Septiani, 2015) yakni:

1. Faktor eksternal merupakan beban yang berasal dari luar diri, seperti:
 - a. Tugas-tugas yang dilakukan bersifat fisik seperti tata ruang, tempat kerja, sarana dan prasarana kerja, dan kondisi kerja. Adapun yang bersifat mental seperti kompleksitas pekerjaan, tingkat kesulitan pekerjaan, pelatihan dan Pendidikan yang diperoleh serta tanggung jawab pekerjaan.
 - b. Organisasi kerja seperti masa waktu kerja, waktu istirahat, kerja bergilir, dan pelimpahan tugas dan wewenang.
 - c. Lingkungan kerja merupakan lingkungan kerja fisik, lingkungan kimiawi, lingkungan kerja biologis dan lingkungan kerja psikologis.
2. Faktor internal

Faktor ini merupakan Faktor yang berasal dari dalam diri pegawai akibat dari reaksi beban kerja eksternal. Faktor internal meliputi Faktor somatis (Jenis kelamin, umur, ukuran tubuh, status gizi, kondisi kesehatan), faktor psikis (motivasi, persepsi, kepercayaan, keinginan dan kepuasan).

2.2.2 Indikator Beban Kerja

Indikator merupakan pedoman pengukuran beban kerja yang tujuannya untuk mendapatkan informasi tentang variabel yang terkait. Adapun indikator-indikator tersebut menurut Putra (2012), diantaranya:

1. Target yang Harus Dicapai

Pandangan individu mengenai besarnya target kerja yang diberikan untuk menyelesaikan pekerjaannya, misalnya untuk menggiling, melinting, mengepak dan mengangkut. Pandangan mengenai hasil kerja yang harus diselesaikan dalam jangka waktu tertentu.

2. Kondisi Pekerjaan

Mencakup tentang bagaimana pandangan yang dimiliki oleh individu mengenai kondisi pekerjaannya, misalnya mengambil keputusan dengan cepat pada saat pengerjaan barang, serta mengatasi kejadian yang tak terduga seperti melakukan pekerjaan ekstra diluar waktu yang telah ditentukan.

3. Standar Pekerjaan

Kesan yang dimiliki oleh individu mengenai pekerjaannya, misalnya perasaan yang timbul mengenai beban kerja yang harus diselesaikan dalam jangka waktu tertentu.

2.3 Kecerdasan Emosional

Kecerdasan adalah kemampuan seseorang untuk menyelesaikan dan mengambil keputusan terbaik dalam suatu situasi dengan melihat dari kondisi kebenaran ideal berdasarkan pembelajaran dari pengalaman dan penyesuaian dengan lingkungannya. Menurut Gardner dalam Rose (2002:58), kecerdasan adalah kemampuan untuk memecahkan masalah atau membuat suatu produk yang bermanfaat dalam beberapa budaya atau lebih. Sementara itu, Super dan Cites dalam Dalyono (2009:183) mengatakan kecerdasan adalah kemampuan untuk menyesuaikan diri dengan

lingkungannya atau belajar dari pengalaman. Ini menunjukkan bahwa manusia hidup dan berinteraksi dalam lingkungan kompleks mereka.

Emosi adalah suatu perasaan yang mendorong seseorang untuk merespon atas rangsangan internal dan eksternal sehingga seseorang dapat dengan cepat merasakan perubahan sistem di fisologis dan psikologisnya. Emosi, menurut Crow dalam Hartati (2004:90), adalah kondisi diri yang tidak stabil di mana seseorang berusaha untuk menyesuaikan diri dengan lingkungannya untuk menjaga kesejahteraan dan keselamatan mereka sendiri.

Kecerdasan emosional yang baik memungkinkan orang untuk bertindak secara moral, berpegang pada prinsip, dan berprestasi; selain itu, mereka memiliki kemampuan untuk membuat keputusan yang tepat dan tegas dalam situasi yang tertekan. Kecerdasan emosional diperlukan untuk berhasil di tempat kerja, membangun hubungan kerja yang produktif, dan mencapai tujuan dengan tepat.

Kecenderungan emosional terdiri dari lima bagian, menurut Goleman (2005:513), yang masing-masing berdampak secara parsial pada tingkat kinerja karyawan. Lima komponen tersebut adalah kesadaran diri, pengaturan diri, motivasi, empati, dan keterampilan sosial. Kesadaran diri adalah perasaan mengenali diri sendiri, pengaturan diri adalah kemampuan untuk mengelola emosi, dan motivasi adalah kemampuan untuk meningkatkan semangat kerja.

2.3.1 Hakikat Kecerdasan Emosional

Dua produk dari kecerdasan emosional adalah dua keterampilan utama: keterampilan kesadaran diri dan keterampilan manajemen diri, yang termasuk dalam kompetensi personal, dan keterampilan kesadaran sosial dan keterampilan manajemen hubungan sosial, yang termasuk

dalam kompetensi sosial. Kompetensi personal lebih berfokus pada diri sendiri sebagai seorang individu, sedangkan kompetensi sosial lebih berfokus pada hubungan dengan orang.

Menurut Patton (2001:3), kecerdasan emosional adalah kemampuan untuk menggunakan emosi secara efektif untuk mencapai tujuan, membangun hubungan yang baik, dan mencapai kesuksesan di tempat kerja. Sementara Agustian (2006:42), kecerdasan emosional adalah kemampuan untuk merasakan kejujuran dalam hati, yang menjadi dasar untuk mampu memberikan rasa aman, pedoman, kekuatan, dan kebijaksanaan.

2.3.2 Komponen Dasar Kecerdasan Emosional

Menurut Goleman (2005:513), kecerdasan emosional dibagi menjadi lima dasar: kesadaran diri, pengaturan diri, motivasi, empati, dan ketrampilan sosial.

- 1) Kesadaran diri: Kemampuan seseorang untuk memahami perasaan mereka sendiri, serta kekuatan dan kelemahan mereka sendiri.
- 2) Pengaturan diri: Kemampuan untuk mengendalikan emosi mereka sendiri. Tetap memiliki hubungan yang baik dengan orang lain bergantung pada seberapa baik Anda mengatur emosi Anda.
- 3) Motivasi: Motivasi adalah dorongan untuk melakukan sesuatu motivasi karyawan untuk mencapai tujuan mereka dan mencapai tingkat kinerja terbaik mereka.
- 4) Empati: Kemampuan untuk memahami dan memahami perasaan orang lain membantu Anda menyesuaikan diri dengan orang lain.
- 5) Keterampilan Sosial: Keterampilan sosial adalah kemampuan untuk membangun hubungan yang harmonis dengan orang lain, yaitu

dengan menanggapi lawan bicara dengan baik dan mempertahankan perilaku dan ucapan Anda saat berinteraksi dengan orang lain.

2.4 Komitmen

Bentuk komitmen karyawan sangat mempengaruhi pencapaian tujuan perusahaan atau organisasi. Robbin dan Judge (2017) menjelaskan bahwa komitmen organisasi adalah kekuatan yang ditunjukkan oleh keterlibatan orang dalam bagian organisasi. Ini ditunjukkan oleh penerimaan nilai dan tujuan organisasi, keinginan untuk berusaha demi organisasi, dan keinginan untuk mempertahankan anggota.

Tergantung pada komitmen organisasi yang dimilikinya, setiap pekerja memiliki dasar dan perilaku yang berbeda. Karyawan yang memiliki komitmen tinggi akan melakukan segala upaya dan memiliki keinginan yang kuat untuk mencapai tujuan organisasi, sedangkan karyawan yang memiliki komitmen rendah akan melakukan segala upaya yang mereka bisa untuk mencapai tujuan dalam situasi terpaksa. Output karyawan yang memiliki komitmen organisasi yang tinggi akan terlihat. Ini ditunjukkan oleh keinginan kuat karyawan untuk berpartisipasi dalam aktivitas organisasi. Keterlibatan karyawan dalam kegiatan organisasi menunjukkan seberapa berdedikasi mereka untuk membantu organisasi mencapai tujuannya.

2.4.1 Bentuk Komitmen

Ada tiga bentuk komitmen organisasi yang dikemukakan oleh Robbin dan Judge (2017), diantaranya:

1. Komitmen afektif (*affective commitment*), perasaan emosional untuk organisasi dan keyakinan dalam nilai-nilainya. Hal ini bisa berupa perasaan suka pada suatu organisasi yang memunculkan kemauan untuk tetap tinggal dan menjalin hubungan sosial serta menghargai peraturan yang ada.

2. Komitmen berkelanjutan (continuance commitmen). Nilai ekonomi yang dirasa dari bertahan dalam suatu organisasi bila dibandingkan dengan meninggalkan organisasi tersebut. Seperti mengarah pada kehendak untuk tetap tinggal pada sebuah organisasi karena terdapat perhitungan tentang kerugian yang akan dihadapi jika meninggalkan organisasi.
3. Komitmen normative (normative commitmen). Kewajiban untuk bertahan dalam organisasi untuk alasan-alasan moral atau etis. Dimana para pegawai diwajibkan untuk tetap berada di organisasi dikarenakan jika berpindah dari organisasi yang satu ke organisasi lain tampaknya tidak bijaksana terhadap organisasi ini.

2.4.2 Aspek Komitmen

Aspek utama dalam sebuah komitmen karyawan terhadap organisasi menurut Kuntjoro (2002) adalah:

1. Identifikasi

Identifikasi mewujud dalam bentuk kepercayaan karyawan terhadap organisasi. Dapat dilakukan dengan memodifikasi tujuan organisasi, sehingga mencakup beberapa tujuan pribadi para karyawan atau dengan kata lain organisasi memasukkan pula kebutuhan dan keinginan karyawan dalam tujuan organisasinya.

2. Keterlibatan

Keterlibatan atau partisipasi dalam aktivitas-aktivitas kerja penting untuk diperhatikan karena adanya keterlibatan karyawan menyebabkan mereka akan mau dan senang bekerja sama baik dengan pimpinan maupun dengan rekan kerja.

3. Loyalitas

Loyalitas karyawan terhadap organisasi memiliki makna kesediaan seseorang untuk melanggengkan hubungannya dengan organisasi, kalau perlu dengan mengorbankan kepentingan pribadinya tanpa mengharapkan apapun. Kesediaan karyawan untuk mempertahankan diri bekerja dalam organisasi adalah hal penting dalam menunjang komitmen karyawan terhadap organisasi dimana mereka bekerja.

2.5 Kinerja Karyawan

Kualitas kerja karyawan, juga dikenal sebagai kinerja karyawan, adalah ukuran seberapa berhasil perusahaan mencapai tujuan atau targetnya. Meskipun demikian, kinerja karyawan dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti beban kerja dan kecerdasan emosional. Oleh karena itu, penting bagi perusahaan untuk memperhatikan faktor-faktor yang dapat berdampak negatif pada kinerja karyawan karena pada akhirnya akan berdampak negatif pada kualitas organisasi. Farisi et al. (2020) menyatakan bahwa kinerja sangat mempengaruhi kualitas suatu perusahaan, karena kinerja ditentukan oleh tingkat keberhasilan suatu perusahaan dari tahun ke tahun, yang dihasilkan oleh sumber daya manusia perusahaan yang bekerja sesuai dengan standar kerja yang telah ditetapkan.

Setiap pekerja memiliki kewajiban untuk menyelesaikan tugas mereka. Meskipun demikian, tanggung jawab moral karyawan adalah melakukan pekerjaan dengan baik atau dengan cara terbaik untuk mewujudkan cita-cita perusahaan. Menurut Priansa (2017), hasil kerja dapat berupa kuantitas atau kualitas yang sesuai dengan tanggung jawab perusahaan. Dengan kata lain, kinerja adalah seberapa baik seseorang melakukan tugas atau pekerjaannya. Jika tujuan dicapai sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, kinerja dianggap baik dan memuaskan (Farisi et al., 2020). Kinerja adalah pekerjaan berkualitas tinggi.

2.5.1 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja

Ada dua hal menurut Timpe (dalam Mangkunegara, 2010) yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan, diantaranya:

1. Faktor internal

Faktor ini merupakan sifat yang dimiliki seseorang. Seperti dengan kemampuan yang tinggi dan disiplin yang baik seorang karyawan bisa menghasilkan kinerja yang baik. Hal sebaliknya juga demikian, jika kemampuan rendah dan disiplin kerjanya buruk maka kinerjanya pun buruk.

2. Faktor eksternal

Faktor ini merupakan penyebab kinerja yang muncul dari luar diri seseorang seperti lingkungan dan iklim kerja, pimpinan dan rekan kerja, fasilitas kerja dan lain-lain.

2.5.2 Indikator Kinerja

Untuk mengukur kinerja seorang karyawan, ada delapan indikator yang disebutkan oleh Wirawan (2009), diantaranya:

1. Kuantitas kerja berkaitan dengan sejumlah hasil tugas hariannya.
2. Kualitas kerja yaitu kemampuan karyawan dalam menyelesaikan tugas ditinjau.
3. Efisiensi yaitu penyelesaian kerja karyawan secara cepat dan tepat.
4. Disiplin kerja merupakan kesediaan karyawan dalam mematuhi peraturan perusahaan yang berkaitan dengan ketepatan waktu masuk/pulang kerja dan jumlah kehadiran.
5. Ketelitian dimana karyawan dalam melaksanakan pekerjaan sesuai dengan apa yang diperintahkan oleh atasan.

6. Kepemimpinan yaitu kemampuan karyawan untuk meyakinkan orang lain sehingga dapat dikerahkan secara maksimal untuk melaksanakan tugas.
7. Kejujuran yaitu ketulusan hati seorang karyawan dalam melaksanakan tugas dan kemampuan untuk tidak menyalahgunakan wewenang yang diberikan kepadanya.
8. Kreativitas adalah kemampuan untuk mengajukan ide-ide/ usulan-usulan baru yang konstruktif demi kelancaran pekerjaan, mengurangi biaya, memperbaiki hasil kerja dan menambah produktivitas.

2.6 Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No	Tahun	Peneliti	Judul	Hasil
1	2012	Christien Adriani Karambut	Analisis Pengaruh Kecerdasan Emosional, Stres Kerja dan Kepuasan Kerja terhadap Komitmen Organisasional (Studi pada Perawat Unit Rawat Inap RS. Panti Waluya Malang)	Hasil studi menunjukkan bahwa kecerdasan emosional dan kepuasan kerja berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap komitmen organisasional, sedangkan stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap komitmen organisasional. Selain itu kecerdasan emosional dan stres kerja berpengaruh secara tidak langsung terhadap komitmen organisasional melalui kepuasan kerja.
2	2015	Cahyo Tri Wibowo	Analisis pengaruh kecerdasan emosional (eq) dan kecerdasan spiritual (sq) pada kinerja karyawan	Based on the discussion of the results of this study be concluded that emotional intelligence and spiritual intelligence affect the performance of the employees of PT. Bank Negara Indonesia, (Persero), Tbk Daerah Khusus Ibukota Jakarta and Surakarta operation.
3	2016	Rani Setyaningrum, Hamidah Nayati Utami, Ika Ruhana	Pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja	Based on the research is that the variables of self-awareness , selfregulation , motivation , empathy and social skills have a significant effect partially or simultaneously to variable employee performance. The results also showed that the dominant variables that have an impact on employee performance is variable self-awareness.

4	2016	Muazzan Alamsyah & Seno Andri	Pengaruh pengembangan karir dan komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan pada pt. Indah logistik cargo pekanbaru	The study concluded that the impact of career development and a commitment to employee performance in PT. Logistics Cargo Indah Pekanbaru. With evidence of regression calculation results show that thitung career development of (5.766) > t table (2.002) and Sig. (0,000) < 0.05. What this means is that the variable career development have significant influence on employee performance. Then evidenced by the value of the t variable of organizational commitment (4.017) > t table (2.002) and Sig. (0,000) < 0.05. What this means is that the variable organizational commitment significantly influence employee performance.
5	2018	Syawal. M	Pengaruh Motivasi, Kepuasan Kerja, dan Komitmen Organisasional Terhadap Kinerja Karyawan Pada CV. Mega Jasa	Berdasarkan analisis data diperoleh nilai $p = 0,032$ ($p < 0,05$), diketahui bahwa kepuasan kerja mempengaruhi kinerja. Pada variabel komitmen organisasional diketahui nilai $p = 0,033$ ($p < 0,05$), yaitu komitmen organisasional berpengaruh pada kinerja karyawan. Disimpulkan bahwa kepuasan kerja dan komitmen organisasional mempengaruhi kinerja, sedangkan motivasi tidak mempengaruhi kinerja karyawan.
6	2019	Hamidah Nayati Utami, Tri Wulida Afrianty, Rahma Wulan Sari	Beban kerja dan pengaruhnya terhadap komitmen organisasional dengan stres kerja sebagai variabel intervening	The results of hypothesis testing showed that workload has a positive and significant effect on organizational commitment, Workload has a positive and significant effect on Job Stress, Job Stress has a positive and significant effect on organizational commitment, and job stress mediates the relationship between workload and organizational commitment.
7	2019	Sutrisno	Pengaruh keterlibatan kerja dan komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan pada pt. Telkom akses medan	Berdasarkan hasil penelitian dapat diperoleh bahwa variabel Keterlibatan Kerja (X1) dan Komitmen Organisasi (X2), berpengaruh terhadap variabel Kinerja Karyawan (Y) pada PT. Telkom Akses Medan, dengan hasil uji t diperoleh hasil untuk variabel Keterlibatan Kerja diperoleh nilai thitung > ttabel (2,861 > 1,665) dengan tingkat signifikansi $0,006 < 0,05$ dan untuk variabel Komitmen Organisasi diperoleh thitung > ttabel (2,489 > 1,665) dengan tingkat

				signifikan $0,015 < 0,05$ dapat disimpulkan bahwa faktor (Keterlibatan Kerja dan Komitmen Organisasi) secara parsial berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Telkom Akses Medan dan uji F diperoleh nilai Fhitung $> F_{tabel}$ ($8,763 > 3,12$), dengan hipotesis ditolak dan diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel Keterlibatan Kerja (X1) dan variabel Komitmen Organisasi (X2) secara simultan berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan (Y).
8	2020	Agus Marimin dan Harun Santoso	Analisis Pengaruh Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasi, dan Keterlibatan Kerja Pada Kinerja Karyawan Bank Muamalat Surakarta	The results showed that there was a significant influence between job satisfaction factors (X1) on the employee performance of Bank Muamalat Surakarta, there was a significant influence between organizational commitment factors (X2) on the employee performance of Bank Muamalat Surakarta, there was a significant influence between job involvement factors (X3) on the performance of employees of Bank Muamalat Surakarta.
9	2021	Silvia Sari Sitompul, Feronika Simamora	The effect of workload, work experience, and compensation on employee performance pt. Tannery sejahtera mandiri pekanbaru	The results showed that the workload result has no effects and not significant to on the employee performance, work experience has no positive effect on employee performance, and compensation has a positive significant effect on employee performance PT.Tannery Sejahtera Mandiri Pekanbaru.
10	2022	Veri Muldani, Ahmad Faisal	Pengaruh beban kerja, kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan studi baitul maal hidayatullah	The results found that workload affects organizational commitment, job satisfaction affects organizational commitment, workload affects employee performance, job satisfaction affects employee performance, organizational commitment affects employee performance.

2.7 Kerangka Penelitian

2.7.1 Pengaruh Beban Kerja (X1) Terhadap Kinerja (Y)

Menurut Risambessy et al. (2011), beban kerja adalah jumlah usaha yang dilakukan oleh seseorang untuk menyelesaikan pekerjaan atau serangkaian pekerjaan tertentu dalam jangka waktu yang ditentukan

dalam lingkungan yang umum. Sebagian besar operator berada dalam kategori kelebihan beban, menurut penelitian (Budiman, 2013). Souisa et al. (2022) menyelidiki bagaimana beban kerja dan tingkat pekerjaan yang diberikan kepada seseorang memiliki dampak yang nyata dan menguntungkan pada kecenderungan mereka untuk meninggalkan pekerjaan mereka. Dalam penelitian mereka, Husin et al. (2021) menemukan bahwa variabel beban kerja memberikan dampak yang sebagian menguntungkan dan signifikan secara statistik pada kinerja karyawan.

2.7.2 Pengaruh Kecerdasan Emosional (X2) Terhadap Kinerja (Y)

Kemampuan seseorang untuk mengelola emosi mereka, mempertahankan pola pikir positif, dan menemukan cara keluar dari situasi sulit yang mungkin muncul dari berbagai sumber, baik di dalam maupun di luar tempat kerja, yang dapat menghambat kesuksesan di masa depan disebut kecerdasan emosional (Goleman, 2009). Kecerdasan emosional yang tinggi didefinisikan sebagai pemanfaatan emosi yang terampil untuk mencapai tujuan, membina hubungan profesional yang konstruktif, dan mencapai kesuksesan di lingkungan kerja. Individu yang memiliki kecerdasan emosional yang tinggi menunjukkan motivasi yang kuat untuk mencapai tujuan, mematuhi nilai-nilai moral, dan berperilaku etis. Mereka juga menunjukkan kemampuan untuk membuat pilihan yang tegas dan tepat ketika menghadapi keadaan yang menantang. Sebuah penelitian (Setyaningrum et al., 2016) menemukan bahwa keterampilan sosial, motivasi, kesadaran diri, pengaturan diri, empati, dan variabel motivasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan, baik secara parsial maupun langsung.

2.7.3 Pengaruh Komitmen Kerja (M) Terhadap Kinerja (Y)

Pengabdian seseorang terhadap perusahaan, khususnya keselamatan penerbangan, memengaruhi pencapaian tujuan organisasi atau perusahaan selain beban kerja dan kecerdasan emosional. Griffin (dalam Meyer, 2023) mengatakan bahwa komitmen adalah perasaan seseorang yang menunjukkan seberapa peduli dan pengetahuan mereka tentang perusahaan. Jenis pengabdian karyawan sangat memengaruhi pencapaian tujuan organisasi atau perusahaan. Menurut Robbins et al. (2019), komitmen organisasi dapat didefinisikan sebagai tingkat keterlibatan aktif dan dedikasi seseorang dalam berbagai aspek organisasi. Ini ditunjukkan dengan merangkul prinsip dan tujuan organisasi, keinginan untuk maju, dan komitmen untuk mempertahankan anggota. Karyawan yang memiliki komitmen yang kuat terhadap perusahaan menunjukkan perilaku yang baik, seperti meningkatkan hasil kerja mereka dan berkomitmen untuk bertahan dalam jangka panjang dengan perusahaan. Penelitian seperti Endah (2020), Andri & Alamsyah (2016), Syawal (2018), dan Agusria et al. (2022) telah menunjukkan bahwa komitmen pekerja terhadap organisasi sangat memengaruhi kinerja mereka.

2.7.4 Pengaruh Beban Kerja (X1) Terhadap Komitmen Kerja (M)

Beban kerja didefinisikan oleh Koesomowidjojo & Mastuti (2018) sebagai pembagian tugas dan tanggung jawab kepada seluruh sumber daya manusia yang tersedia dengan tujuan untuk menyelesaikannya dalam jangka waktu tertentu. Beban kerja mengacu pada tugas yang diberikan kepada karyawan untuk diselesaikan dalam jangka waktu tertentu. Analisis beban kerja didefinisikan sebagai prosedur sistematis untuk menghitung jumlah karyawan dan keahlian mereka yang diperlukan untuk

mencapai tujuan perusahaan (Purba et al., 2019). Ada perbedaan antara persyaratan pekerjaan dan bakat atau kemampuan karyawan (Schultz & Schultz, 2016). Dalam penelitian mereka, Umami et al. (2019) dan Arfin et al. (2019) menemukan bahwa hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa ada korelasi positif dan signifikan antara beban kerja dan komitmen organisasi.

2.7.5 Pengaruh Kecerdasan Emosional (X2) Terhadap Komitmen Kerja (M)

Kecerdasan emosional mengacu pada kemampuan individu untuk mengelola emosi mereka sendiri secara efektif, mempertahankan pola pikir positif, dan menavigasi situasi yang menantang yang mungkin berasal dari berbagai sumber, baik di dalam maupun di luar tempat kerja (Goleman, 2009). Mengembangkan kecerdasan emosional sangat penting untuk memastikan hasil yang menguntungkan dalam usaha masa depan seseorang. Kecerdasan emosional mengacu pada kapasitas untuk memanfaatkan dan mengatur emosi secara efektif untuk hasil yang positif (Wibowo, 2017). (Karambut, 2012) telah menemukan bahwa kecerdasan emosional dan kepuasan kerja memberikan dampak yang baik dan substansial pada komitmen organisasi.

2.7.6 Pengaruh Beban Kerja (X2) Terhadap Kinerja (Y) melalui Komitmen Kerja (M)

Beban kerja (Koesomowidjojo & Mastuti, 2018) adalah ketika seluruh sumber daya manusia diberi tugas dan tanggung jawab untuk menyelesaikannya dalam jangka waktu tertentu. Beban kerja adalah tugas yang harus diselesaikan oleh karyawan dalam jangka waktu tertentu. Analisis beban kerja adalah prosedur sistematis yang digunakan untuk menghitung jumlah karyawan dan kemampuan yang diperlukan untuk mencapai tujuan perusahaan (Purba et al., 2019). Menurut Schultz

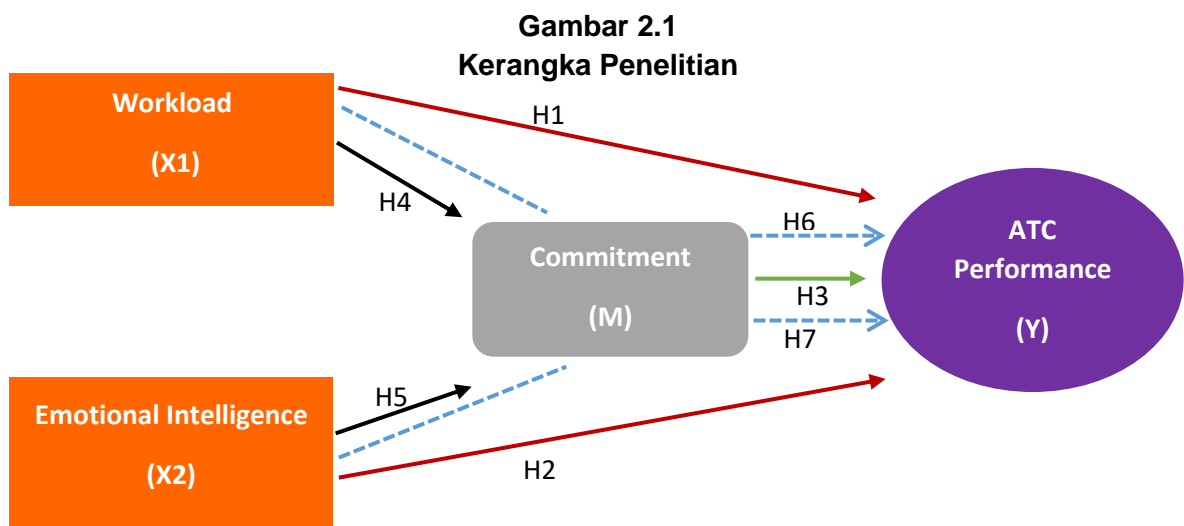
& Schultz (2016), kompetensi atau bakat seorang karyawan berbeda dengan persyaratan pekerjaan. Arifin et al. (2019) menemukan korelasi positif dan signifikan antara beban kerja dan komitmen organisasi. Beban kerja adalah jumlah pekerjaan yang dilakukan oleh seseorang untuk menyelesaikan suatu tugas atau sekelompok tugas dalam jangka waktu tertentu dalam kondisi normal. Risambessy dan rekannya (2011). Pekerjaan ATC membutuhkan berpikir kritis, pengambilan keputusan, komputasi yang kompleks, retensi pengetahuan, dan pengawasan atau pengawasan visual. Budiman (2013) menemukan bahwa operator APP dan ACC mengalami banyak pekerjaan mental. Hal ini dibuktikan dengan fakta bahwa banyak operator yang mengalami overload. Beban kerja, menurut Souisa dkk. (2022), memiliki efek yang signifikan dan menguntungkan pada tingkat pengunduran diri karyawan. Husin dkk. (2021) menemukan bahwa variabel beban kerja mengalami peningkatan sebagian dan berdampak statistik signifikan pada kinerja karyawan.

2.7.7 Pengaruh Kecerdasan Emosional (X2) Terhadap Kinerja (Y) melalui Komitmen Kerja (M)

Kemampuan untuk mengendalikan emosi, tetap bahagia, dan menangani situasi sulit baik di tempat kerja maupun di rumah dikenal sebagai kecerdasan emosional (Goleman, 2009). Kesuksesan di masa depan bergantung pada peningkatan kecerdasan emosional. Kecerdasan emosional adalah kemampuan untuk menggunakan dan mengontrol emosi untuk kebaikan (Wibowo, 2017). Kecerdasan emosional dan kepuasan kerja meningkatkan komitmen organisasi (Karambut, 2012). Kemampuan untuk mengelola emosi, tetap positif, dan menangani situasi sulit—baik di tempat kerja maupun di luar tempat kerja—disebut kecerdasan emosional (Goleman, 2009). Individu dengan kecerdasan

emosional yang tinggi memiliki keinginan untuk mencapai tujuan, berperilaku secara moral, dan membuat keputusan yang kuat dan tepat dalam situasi sulit. Penggunaan keterampilan emosional untuk mencapai tujuan, membangun hubungan profesional yang positif, dan berhasil di tempat kerja dikenal sebagai kecerdasan emosional. Kesadaran diri, pengaturan diri, motivasi, empati, dan keterampilan sosial memengaruhi kinerja karyawan, menurut Setyaningrum et al. (2016).

Untuk memberikan pemahaman yang lebih baik tentang pengaruh masing-masing variabel, kerangka penelitian disusun.



2.8 Hipotesis Penelitian

Hipotesis penelitian merupakan dugaan sementara terkait adanya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.

1. Beban kerja berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja personel ATC di Perum LPPNPI Cabang Makassar
2. Kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja personel ATC di Perum LPPNPI Cabang Makassar
3. Komitmen berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja personel ATC di Perum LPPNPI Cabang Makassar

4. Beban kerja berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap komitmen di Perum LPPNPI Cabang Makassar
5. Kecerdasan emosional berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap komitmen di Perum LPPNPI Cabang Makassar
6. Komitmen kerja memediasi pengaruh tidak langsung beban kerja terhadap kinerja personel ATC melalui komitmen di Perum LPPNPI Cabang Makassar
7. Komitmen kerja memediasi pengaruh tidak langsung kecerdasan emosional terhadap kinerja personel ATC melalui komitmen di Perum LPPNPI Cabang Makassar