



PENGARUH EXPERIENCE TERHADAP BRAND LOYALTY M-PAYMENT SHOPEE PAY MELALUI MEDIASI EXPECTATION

Elin Helinda¹, Enas²

^{1,2} Program Pascasarjana Universitas Galuh
email: helindaelin1809@gmail.com¹ enas.email@gmail.com²

Article History :

Received 20 Januari 2023
Received in revised form
17 Mei 2023
Accepted 18 Mei 2023
Available offline 20 Mei 2023
Available online 20 Mei 2023

Language Transcript :
Indonesia (ID)

Key Words : Emotional Intelligence
Leadership, Team Collaboration,
Staff Performance

Abstract – The phenomena discovered in this study suggest that the Banjar occupation officer's performance is still subpar. This is influenced by leadership's subpar emotional intelligence and underwhelming teamwork. The aim is to understand how teamwork affects staff performance, how the emotional intelligence of leadership affects team collaboration, and how these three factors interact to affect staff performance. This study employed a descriptive verification method as its methodology. a finding that demonstrates that respondents' responses to emotional intelligence are generally positive. Additionally, the respondents' response to the officer's inconsistent performance received a respectable response. Data analysis revealed that leadership's emotional intelligence has a small but positive influence on worker performance. According to this, the performance of the staff won't necessarily improve if the leadership's emotional intelligence rises. Staff performance is significantly and positively impacted by team collaboration. This implies that as staff performance improves, team cooperation will as well. Employee performance is significantly and favorably affected by emotional intelligence in leadership and teamwork. To put it another way, if teamwork and emotional intelligence in leadership improve, employee performance will also rise.

1. PENDAHULUAN

Di era pembangunan saat ini, kontribusi semua pihak dituntut untuk melakukan pembangunan yang semakin sulit. Instansi pemerintah di Tingkat Pusat dan Daerah semakin menyadari perlunya melaksanakan tugas pemerintahan dan pembangunan secara cepat, efisien dan efektif. Selain itu adanya regulasi yang tidak menentu membuat kinerja organisasi mau tidak mau harus mengikuti peraturan yang berlaku.

Salah satu kecamatan di Kota Banjar adalah Kecamatan Banjar. Sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya, Kecamatan Banjar merupakan instansi pemerintah yang bertugas

mengkoordinasikan penyelenggaraan pemerintahan, pelayanan umum dan pemberdayaan masyarakat di desa atau kelurahan. Sebagai instansi pemerintahan, maka kantor kecamatan haruslah di dukung oleh pegawai yang memiliki kinerja yang baik.

Tabel 1. Kinerja Pegawai Berdasarkan Laporan SKP

No.	Responden	2019		2020		2021	
		Target	Realisasi	Target	Realisasi	Target	Realisasi
1.	Responden 1	111,62	90,00	111,62	93,00	111,62	93,00
2.	Responden 2	100,80	90,00	100,80	93,00	100,80	93,00
3.	Responden 3	84,00	90,00	84,00	92,00	84,00	92,00
4.	Responden 4	100,80	90,00	100,80	91,00	100,80	93,00
5.	Responden 5	100,80	87,56	100,80	91,56	100,80	91,56
6.	Responden 6	100,80	80,13	100,80	88,13	100,80	88,13
7.	Responden 7	100,80	80,93	100,80	85,93	100,80	90,93
8.	Responden 8	100,00	90,00	100,00	92,00	100,00	92,00
9.	Responden 9	100,00	90,00	100,00	93,00	100,00	93,00
10.	Responden 10	100,00	90,00	100,00	92,00	100,00	92,00
11.	Responden 11	100,00	89,00	100,00	90,00	100,00	92,00
12.	Responden 12	100,00	89,00	100,00	90,00	100,00	92,00
13.	Responden 13	100,00	83,00	100,00	90,00	100,00	93,00
14.	Responden 14	100,80	90,00	100,80	91,00	100,80	93,00
15.	Responden 15	100,80	87,56	100,80	91,56	100,80	91,56
16.	Responden 16	100,80	80,13	100,80	88,13	100,80	88,13
17.	Responden 17	100,80	80,93	100,80	85,93	100,80	90,93
18.	Responden 18	100,00	90,00	100,00	92,00	100,00	92,00
19.	Responden 19	100,00	90,00	100,00	93,00	100,00	93,00
20.	Responden 20	111,62	90,00	111,62	93,00	111,62	93,00
21.	Responden 21	100,80	90,00	100,80	93,00	100,80	93,00
22.	Responden 22	84,00	90,00	84,00	92,00	84,00	92,00
23.	Responden 23	100,80	90,00	100,80	91,00	100,80	93,00
24.	Responden 24	100,80	87,56	100,80	91,56	100,80	91,56
25.	Responden 25	100,80	80,13	100,80	88,13	100,80	88,13
26.	Responden 26	100,80	80,93	100,80	85,93	100,80	90,93
27.	Responden 27	100,00	90,00	100,00	92,00	100,00	92,00
28.	Responden 28	100,80	80,93	100,80	85,93	100,80	90,93
29.	Responden 29	100,00	90,00	100,00	92,00	100,00	92,00
30.	Responden 30	100,00	90,00	100,00	93,00	100,00	93,00
31.	Responden 31	100,00	90,00	100,00	92,00	100,00	92,00
32.	Responden 32	100,00	89,00	100,00	90,00	100,00	92,00
33.	Responden 33	100,00	89,00	100,00	90,00	100,00	92,00
34.	Responden 34	100,00	83,00	100,00	90,00	100,00	93,00

Sumber: Bagian kepegawaian Kecamatan Banjar

Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa kinerja pegawai berdasarkan hasil penilaian kinerja diketahui bahwa masih ada pegawai yang mengalami peningkatan, ada juga yang tetap tidak meningkat dan tidak menurun. Hanya penulis melihat tidak ada penurunan hasil SKP mengungkap ada tuntutan yang jelas untuk pegawai negeri untuk tidak menurunkan kinerjanya, melainkan meningkat atau kalau tidak bisa meningkat tetap saja. Namun secara keseluruhan hasil di atas, menunjukkan pencapaian target kinerja pegawai sebagian besar belum tercapai

Permasalahan kinerja pegawai Kantor Kecamatan Banjar disebabkan permasalahan kecerdasan emosional pimpinan dan kerjasama tim. Kecerdasan emosional pimpinan menjadi sangat penting dalam meningkatkan kinerja

2. METODOLOGI

Metode yang Digunakan Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Jika di gambarkan maka desain dalam penelitian ini terdiri dari dua variabel bebas (independen

pegawainya. Sebab pimpinan dengan kecerdasan emosional yang tinggi tentu akan mampu menyelesaikan berbagai permasalahan yang dihadapai di organisasinya. Selain kecerdasan emosional pimpinan, kerjasama tim juga sangat menentukan kinerja pegawai. Sebab sebuah teamwork (kerjasama tim) sangat berperan untuk menjalankan roda organisasi. Teamwork bisa disebut juga dengan kerja sama tim. Teamwork yang akan menjalankan seluruh kegiatan manajemen sehingga teamwork menjadi faktor yang berpengaruh terhadap baik buruknya kinerja organisasi Oleh karena itu, teamwork menjadi elemen penting dalam kesuksesan sebuah organisasi.

Kerjasama tim merupakan kegiatan kelompok kerja sama yang sangat baik dalam kegiatan organisasi untuk mencapai hasil yang diinginkan. Fenomena yang terjadi pada fenomena vertikal dapat diketahui dari kenyataan bahwa para camat lebih banyak bekerja sendiri dan tidak memiliki hubungan kerja dengan pegawainya. Oleh karena itu, hubungan antara camat dan stafnya tidak harmonis, dan camat tidak mampu membangun kapasitas staf untuk bekerja secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan mereka. Selain itu, pemisahan antara camat dan pegawai terlihat di kecamatan Banjar karena camat lebih memilih menjauh dari tim kerja saat bekerja di lapangan dan menjaga jarak dengan pegawai lain. . Kerja tim yang buruk dan tidak efektif di antara karyawan dan banyak masalah yang muncul dari kerja tim yang tidak efektif adalah salah satu penyebab kegagalan kerja tim karena ketidakpercayaan yang kuat, prasangka, dan informasi yang tidak lengkap tentang tugas. Manajer distrik juga tidak memperingatkan bawahan yang melakukan kesalahan di tempat kerja, dan karyawan tidak secara teratur melapor kepada camat setelah pekerjaan selesai.

variable) dan satu variabel terikat (dependen variable). Populasi adalah sekelompok atau kumpulan individu atau subjek studi dengan kriteria tertentu dari karakteristik tertentu. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai di Kota Banjar yang berjumlah 34 pegawai. Teknik pengambilan sampel yang tidak

menawarkan kemungkinan untuk memilih semua elemen atau anggota populasi sebagai sampel. Sampel dalam penelitian ini 34 pegawai di Kota Banjar. Analisis data yang digunakan dalam

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengaruh Kecerdasan Emosional Pimpinan Terhadap Kinerja Pegawai Kecamatan Banjar Diketahui bahwa perolehan tanggapan responden terhadap variabel kecerdasan emosional memperoleh tanggapan yang cukup baik. Begitu juga dengan tanggapan responden terhadap variabel kinerja pegawai memperoleh tanggapan cukup baik. Hasil analisis data diketahui bahwa kecerdasan emosional pimpinan berpengaruh rendah terhadap kinerja pegawai. Hal ini dibuktikan dengan hasil uji signifikansi yang menunjukkan bahwa t hitung lebih kecil daripada t tabel. artinya pengaruh yang terjadi tidak signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa kecerdasan emosional pimpinan berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kinerja pegawai. Dengan demikian maka hipotesis ditolak. Hasil penelitian di atas, bertolak belakang dengan penelitian Hartandi (2020). Dengan hasil semakin kuat kecerdasan emosional pimpinan, maka akan memberikan pengaruh positif terhadap Kinerja Pegawai. Hal ini dapat dikatakan bahwa Kinerja Pegawai sangat dipengaruhi oleh kecerdasan emosional pimpinan. Oleh sebab itu, kecerdasan emosional pimpinan adalah kemampuan pimpinan dalam mengatur emosinya dan melaksanakan pekerjaannya dengan baik. Dan juga bertolak belakang dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Karmandita dan Subudi (2020). Dengan judul penelitian, "pengaruh kompetensi, dan kecerdasan emosional terhadap kinerja Pegawai Si Doi Hotel dan Restaurant di Legian". Hasil analisis data menunjukkan bahwa Berdasarkan hasil analisis diketahui bahwa secara simultan variabel kompetensi dan kecerdasan emosional berpengaruh signifikan terhadap kinerja Pegawai. Secara parsial variabel kompetensi dan kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja Pegawai Si Doi Hotel dan Restaurant Legian. Pengaruh Kerjasama Tim Terhadap Kinerja Pegawai Kecamatan Banjar

penelitian ini adalah regresi linear berganda. Korelasim dan determinasi, serta uji t/f , dengan bantuan program SPSS. 20.0

Perolehan tanggapan responden terhadap variabel kerjasama tim memperoleh tanggapan yang cukup baik. Begitu juga dengan tanggapan responden terhadap variabel kinerja pegawai memperoleh tanggapan cukup baik. Sementara itu berdasarkan hasil analisis data diketahui bahwa kerjasama tim berpengaruh cukup besar terhadap kinerja pegawai. Hal ini dibuktikan dengan hasil uji signifikansi yang menunjukkan bahwa t hitung lebih besar daripada t tabel. artinya pengaruh yang terjadi signifikan.

Hasil penelitian di atas, didukung oleh hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Farhan Elang Ibrahim, Tjipto Djuhartono, Nur Sodik. "yang menunjukkan bahwa Terdapat pengaruh positif dan signifikan kerjasama tim terhadap kinerja Pegawai PT. Lion Superindo hal tersebut dapat dibuktikan dari nilai t hitung $7,77 > t$ tabel $2,01$. Hal tersebut menandakan bahwa semakin baik penerapan kerjasama tim yang dilakukan perusahaan maka akan semakin meningkat pula kinerja Pegawai pada PT. Lion Superindo. Implikasi dari hasil penelitian ini adalah bahwa untuk meningkatkan kinerja Pegawai dapat dilakukan dengan perbaikan kerjasama tim yang baik dan efektif, seperti meningkatkan antusiasme dalam bekerja, mengurangi konflik kerja, serta memperbaiki hubungan antar kelompok. Pengaruh Kecerdasan Emosional Pimpinan Dan Kerjasama Tim Terhadap Kinerja Pegawai Kecamatan Banjar Perolehan tanggapan responden terhadap variabel kecerdasan emosional pimpinan dan kerjasama tim memperoleh tanggapan yang cukup baik. Begitu juga dengan tanggapan responden terhadap variabel kinerja pegawai memperoleh tanggapan cukup baik. Sementara itu berdasarkan hasil analisis data diketahui bahwa kecerdasan emosional pimpinan dan kerjasama tim berpengaruh besar terhadap kinerja pegawai. Hal ini dibuktikan dengan hasil uji signifikansi yang menunjukkan bahwa f hitung lebih besar daripada f tabel. artinya pengaruh yang terjadi

signifikan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian terdahulu yang relevan yang telah dilaksanakan oleh Darmanto (2021). Kecerdasan emosional pimpinan, kepercayaan, Kerjasama tim terhadap Komitmen organisasi Pegawai Kesatuan Bisnis Mandiri Industri Kayu Brumbung Perum Perhutani Unit I Jawa Tengah. Hasil penelitian diperoleh kesimpulan bahwa

4. SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat disimpulkan sebagai berikut. Kecerdasan emosional pimpinan berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kinerja pegawai. Artinya bahwa jika kecerdasan emosional pimpinan meningkat belum tentu dapat meningkatkan kinerja pegawai. Kerjasama tim

Hasil penelitian membuktikan bahwa kecerdasan emosional pimpinan dan kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasi, kecerdasan emosional pimpinan berpengaruh positif terhadap kinerja Pegawai, komitmen organisasi berpengaruh positif terhadap kinerja Pegawai. Sedangkan kerjasama tim tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja Pegawai

berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Artinya jika kerjasama tim meningkat maka kinerja pegawai juga akan mengalami peningkatan. Kecerdasan emosional pimpinan dan kerjasama tim berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Artinya jika kecerdasan emosional pimpinan dan kerjasama tim meningkat maka akan diikuti oleh peningkatan kinerja pegawai.

DAFTAR PUSTAKA

- As' ad, M. (1982). *Kepemimpinan efektif dalam perusahaan: suatu pendekatan psikologik*. Liberty, Yogyakarta.
- Bachtiar. 2018. *Manajemen Sumber Daya Manusia Jilid II*. Jakarta: PT Indeks
- Choiriah. 2020. *Pengaruh Kecerdasan Emosional, Kecerdasan Intelektual, Kecerdasan Spiritual, dan Etika Profesi Terhadap Kinerja Auditor Dalam Kantor Akuntan Publik*. Skripsi : Fakultas Ekonomi Universitas Padang.
- Dewi, 2021. *Pengaruh Kecerdasan Emosional, Kecerdasan Spiritual DAN Perilaku Etis Terhadap Kinerja Auditor Pemerintah*. Vol. 1 No. 2
- Effendi Singarimbun. 2018. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Emery & Fredendall. 2020. *Behavior in Organizations, Fourth Edition*, Allyn and Bacon, USA.
- Ghozali, 2019. *Organisasi, edisi ke tujuh, penterjemah Gina Gania*. Jakarta: Erlangga.
- Goleman. Daniel, 2020. *Kepemimpinan Berdasarkan Kecerdasan Emosi Bandung*, PT. Gramedia Pustaka Utama
- Hamali. 2021 *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Kedua. Yogyakarta : Penerbit Andi Offset
- Hasibuan. 2020. *Evaluasi Kinerja SDM, Bandung*: Penerbit PT. Refika Aditama
- Hasibuan, M. S. P. (2005). *Manajemen, Dasar Pengertian dan Masalah*, Bumi Aksara, Jakarta. Hasibuan, Amir Hasikin.
- Kast, Fremont E. dan James E. Rosenzweig. 2018. *Organisasi dan Manajemen*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Luessier dan Achua. 2019. *Commitment in The Workplace: Theory, Research and Application*. London: SAGE Publications, Inc.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2020. *Perencanaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Refika Aditama
- Muhti. Wibowo, Mochammad Al Musadieg, Gunawan Eko Nurtjahjono 2017. *Pengaruh lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja Pegawai*. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)* | Vol. 16 No. 1 November 2018
- Musanef. 2021 *Manajemen Kepegawaian di Indonesia*, Jakarta : PT Gunung Agung, Narimawati. 2018. *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia
- Nazir. 2021. *Metode Penelitian*. Jakarta : Ghalia Indonesia
- Paisal. 2010. *Prinsip Kerja sama dan Kesantunan Bahasa Perawat dalam Menghadapi Pasien yang Mengalami Gangguan Jiwa di RSJ*. Prof. DR. Soeroyo Magelang." Skripsi. Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- PrawirosentonoSuyadi, 2018. *Manajemen Sumber Daya Manusia: Kebijakan Kinerja*

-
- Pegawai . Edisi 1. Cetakan Kedelapan. Yogyakarta : BPF E.
- Rivai, Basri. 2020. Manajemen Sumber Daya manusia. Jakarta: Bumi Aksara
- Safiansyah. 2018. "Prinsip Kerja Sama dan Prinsip Kesopanan dalam Buku Seri Kartun Humor Benny & Mice Lost In Bali Karya Benny Rachmadi dan Muhammad Misrad." Skripsi. Yogyakarta: Universitas Ahmad Dahlan.
- Sandra. 2019. "Penyimpangan Prinsip Kerja Sama pada Pemakaian Bahasa Percakapan dalam Interaksi Belajar Mengajar Bahasa Indonesia serta Aplikasinya dalam Pengajaran Keterampilan Berbicara Siswa Kelas XI SMK Negeri 1 Seyegan Sleman." Skripsi. Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta
- Sedarmayanti. 2021 Sumber Daya manusia. Jakarta: Bumi Aksara
- Shane & Von Glinow. 2020. Psikologi Suatu Pengantar dalam Perspektif Islam. Jakarta: Prenada Media
- Soedjadi. 2017. Manajemen Tenaga Kerja Indonesia, Jakarta: Bumi Aksara
- Sugiyono. 2018. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Supriyanto dan Troena. 2020. Perilaku Organisasional. Yogyakarta: Andi.
- Afrianti, R., Yenti, R., & Meustika, D. 2018. Uji Aktivitas Analgetik Ekstrak Etanol Daun Pepaya (*Carica papaya L.*) Pada Mencit Putih Jantan yang Diinduksi Asam Asetat 1%. *Jurnal Sains Farmasi &Klinis*, 1(1), 54-60.