

ANALISIS PENGARUH KOMPETENSI PROFESIONAL, KREDIBILITAS, DAN KECERDASAN EMOSIONAL TERHADAP KINERJA PILOT

Tuty Sri Liestiati
Universitas Pamulang, Banten
srituti99@yahoo.com

Submitted: 27th March 2020/ **Edited:** 19th June 2020/ **Issued:** 01st July 2020
Cited on: Liestiati, T. S. (2020). ANALISIS PENGARUH KOMPETENSI
PROFESIONAL, KREDIBILITAS, DAN KECERDASAN EMOSIONAL
TERHADAP KINERJA PILOT. *SCIENTIFIC JOURNAL OF REFLECTION:*
Economic, Accounting, Management and Business, 3(3), 311-320.
DOI: 10.5281/zenodo.3930707
<https://doi.org/10.5281/zenodo.3930707>

ABSTRACT

The purpose of this study is to determine how much influence professional competence, credibility and emotional intelligent toward pilot performance, either partially or simultaneously. The research design used in the preparation of this research is quantitative, aimed to determine the effect of independent variables on the dependent. The study applied descriptive and deductive of multivariate regression method it's include 91 respondents as the samples. The samples were selected through simple random sampling. The statistical tool were used is SPSS Software as the means to examine the data. Hypothesis testing based on determinate coefficient (R²) of 76,2% can be summed up the effect of the variable independent to variable Y where the influence are positive either partially or simultaneously. The results of this research can be stated that the multiple correlation is significant. Thus the null hypothesis (H₀) that states there are no effect between professional competence, credibility and emotional intelligent toward pilot performance are rejected, while the alternative hypothesis (H_a) are accepted.

Keywords: Professional Competence, Credibility, Emotional Intelligent, Performance

PENDAHULUAN

Era globalisasi menciptakan dunia seakan tidak berbatas, negara yang satu dengan yang lain saling berhubungan untuk mempermudah adanya komunikasi demi terciptanya pertumbuhan dan perkembangan ekonomi dunia (Ekhsan, 2019; Muliawaty, 2019). Bahkan banyak perusahaan-perusahaan tidak lagi diam di satu negara tetapi mereka mulai membuka cabang-cabang mereka di negara lain. Akibat adanya hal tersebut, muncul sebuah tantangan bagi perusahaan penerbangan yang dirasakan

semakin berat, baik penerbangan domestik maupun internasional. Belum lagi bisnis penerbangan dihadapkan dengan kebijakan-kebijakan internasional seperti deregulasi, liberalisasi, privatisasi, *multilateral agreement*, dan strategi aliansi yang telah mendorong munculnya *megacamer* yang berskala global.

Bagi PT. Garuda Indonesia, prospek usaha pada bisnis penerbangan yang dihadapi saat ini dan masa yang akan datang, mempunyai potensi yang besar untuk berkembang. Pasar yang ada di berbagai kawasan masih dapat ditumbuh kembangkan lebih lanjut, diperkirakan pasar Garuda Indonesia tumbuh sebesar kurang-lebih 5.7% pertahun. Hal tersebut sejalan dengan pertumbuhan ekonomi yang pesat baik di dalam negeri maupun di kawasan Asia Pasifik. Namun demikian, tanpa persiapan yang matang serta penerapan strategi korporasi yang terpadu secara menyeluruh, maka PT. Garuda Indonesia bisa jatuh di tengah-tengah maraknya persaingan industri penerbangan. Meski proteksi pemerintah masih mungkin dapat dilakukan untuk melindungi *Airlines* domestik, tetapi dimasa yang akan datang tampaknya hal itu harus dilepaskan. Mengingat adanya desakan "*open Sky*" baik melalui *multilateral agreement* seperti GATT maupun *bilateral agreement* yang semakin kuat, serta pertimbangan ekonomi bahwa sumbangan dunia bisnis penerbangan kurang lebih hanya sebesar 7% dari perekonomian secara keseluruhan.

Pada kategori negara berkembang, industri penerbangan Indonesia masuk dalam kategori tercepat di Asia, bahkan dunia. Sejak tahun 2008 sampai 2014, pertumbuhan jumlah penumpang pesawat terbang mencapai 16%. Seiring pertumbuhan ekonomi dan naiknya jumlah konsumen kelas menengah, pertumbuhan jumlah penumpang pesawat terbang pada tahun 2015 bisa mencapai 20%. Pada tahun 2014 ini diperkirakan pertumbuhan jumlah penumpang mencapai lebih dari 100 juta jiwa dan pada tahun 2021 jumlah penumpang pesawat terbang di Indonesia akan mencapai angka 180 juta jiwa.

Tidak heran, maskapai tanah air berlomba-lomba mengembangkan pasar penerbangan domestik dengan membeli pesawat *propeller* berkapasitas di bawah 100 tempat duduk selain membeli pesawat berbadan besar dalam ajang *Singapore Airshow*. Tercatat sedikitnya ada tiga maskapai Tanah Air yang beli dan pesan pesawat jenis kecil ini dalam ajang *Singapore Airshow*. Ketiganya yakni Lion Air, Garuda Indonesia dan Merpati Nusantara Airlines. Setelah Lion Air dan Garuda Indonesia beli pesawat kecil jenis *propeller*, maskapai Merpati Nusantara Airlines juga turut memesan pesawat ARJ

dari China sebanyak 40 unit melalui *Singapore Airshow*. "Merpati pesan 40 unit pesawat ARJ asal China, mereka bekerjasama dengan PT DI untuk pemesanan ini," kata Dirjen Perhubungan Udara Kementerian Perhubungan Herry Bakti S. Gumay disela-sela penandatanganan kontrak pembelian 27 pesawat ATR oleh Lion Air di *Singapore Airshow*, akhir pekan (Kompas.com/12 Februari 2012/diakses pada Desember 05 2014). Herry menambahkan Merpati bersama-sama dengan PT DI baru melakukan *memorandum of understanding* (MoU) dengan pihak ARJ yang disaksikan Menteri Negara Badan Usaha Milik Negara Dahlan Iskan.

Tidak dapat dipungkiri, kondisi kompetitif industri maskapai penerbangan yang semakin tinggi antar perusahaan memicu setiap perusahaan berkeinginan memperluas pasar. Harapan dari adanya perluasan pasar secara langsung meningkatnya kebutuhan akan sumber daya manusia yang handal, mengingat Indonesia masih kekurangan pilot, setidaknya membutuhkan 1.800 orang pilot hingga 2019 mendatang. Sumber daya manusia yang dimaksudkan adalah pilot-pilot yang mampu menjawab tantangan persaingan dan membawa perusahaan ke puncak kesuksesan.

Keberadaan sumber daya manusia di dalam suatu perusahaan memegang peranan sangat penting. Tenaga kerja memiliki potensi yang besar untuk menjalankan aktivitas perusahaan. Potensi setiap sumber daya manusia yang ada dalam perusahaan harus dapat dimanfaatkan dengan sebaik-baiknya sehingga mampu memberikan *output* optimal (Muliawaty, 2019).

Menjadi tugas besar bagi perusahaan maskapai penerbangan, sekarang ini dituntut menciptakan kinerja karyawan yang tinggi untuk pengembangan perusahaan. Perlu dilakukan dengan sigap dan keseriusan dalam menangani SDM yang berkualitas, bukan hanya sekedar keuntungan, namun perlu mengalokasikan anggaran yang besar dalam investasi SDM (Latief, dkk., 2019).

Investasi sumber daya manusia hanya mungkin terjadi jika secara individual sumber daya tersebut memiliki kualifikasi kemampuan yang relevan dengan kebutuhan organisasi yang bersangkutan dan memiliki keinginan untuk mengembangkan diri secara kreatif (Muliawaty, 2019; Latief, dkk., 2019). Investasi sumber daya manusia ini merupakan hal paling penting yang dapat dilakukan oleh suatu organisasi yang memiliki tujuan akhir yaitu agar organisasi dapat memiliki tenaga kerja yang jumlah dan mutu kerja, disiplin kerja, loyalitas, dedikasi, efisiensi, efektivitas kerja, dan produktivitas

kerjanya dapat memenuhi kebutuhan suatu organisasi untuk masa kini dan masa yang akan datang (Labola, 2019).

LANDASAN TEORI

Spencer dan Spencer dalam Palan (2007:6), mengemukakan bahwa kompetensi “merujuk kepada karakteristik yang mendasari perilaku yang menggambarkan motif, karakteristik pribadi (ciri khas), konsep diri, nilai-nilai, pengetahuan atau keahlian yang dibawa seseorang yang berkinerja unggul (*superior performer*) di tempat kerja”. Paparan Spencer dan Spencer memberikan gambaran bahwa kompetensi menjadi hal yang mendasar dalam setiap pelaksanaan pekerjaan, karena dengan kompetensilah suatu pekerjaan dapat dijalankan dan diselesaikan dengan baik. Mengingat seorang karyawan dengan kompetensinya, ia akan menunjukkan semangat kerja yang tinggi (perilaku motif). Artinya setiap pekerjaan dipersepsikan baik dan sikap karyawan tersebut dominan terhadap perilaku motivasi dalam bekerja seperti semangat, riang, menganggap mudah, senang dan hasrat ingin menyelesaikan pekerjaan dengan baik sebagai imbalannya keberadaannya diakui oleh organisasi (aktualisasi diri) (Rumimpunu, 2015).

Selanjutnya kompetensi membentuk pribadi yang matang. Artinya karyawan dengan tingkat kompetensi tertentu akan terlihat berbeda dan memiliki ciri tersendiri (gaya kerja). Dimana ciri tersebut mengarah pada tingkat kemampuan yang lebih dibandingkan dengan karyawan lain. Tidak sekedar mampu dalam melaksanakan pekerjaan tapi ia mampu melebihi apa yang diharapkan oleh perusahaan, bahkan perilaku ini cenderung memberikan masukan-masukan bagi kemajuan perusahaan. Mengingat perilaku khas ini selalu ditopang dengan keinginan untuk terus meningkatkan kemampuan (*up date*) (Ardiansyah & Sulistiyowati, 2018).

Sedangkan kredibilitas, bagian dari pada fungsi manajemen perencanaan (*Palnning*), dalam hal ini yang dimaksud adalah adanya kepercayaan akan kemampuan dan keahlian pegawai yang diharapkan dapat secara jangka panjang mencapai tujuan organisasi. Goldsmith dengan tegas memaparkan bahwa kredibilitas tidak terlepas dari apa yang telah diupayakan secara sadar oleh seseorang dengan segenap pengetahuan, keahlian dan sikap kerja yang menjunjung nilai-nilai. Artinya seseorang yang kredibel tidak lagi berbicara soal bisa tau dapatnya ia bekerja, lebih dari pada itu, kredibilitas mengarah pada dua sisi. Sisi pertama bagaimana ia dapat bekerja baik dengan segenap

kemampuan dan keahian yang dalam praktiknya ia lakukan secara total, sehingga orang lain mempersepsikannya ia sebagai pekerja yang unggul. Kedua kredibilitas dibentuk karena adanya perilaku kerja yang melekat pada organisasi, artinya ia tidak hanya dapat menyelesaikan pekerjaan dengan baik akan tetapi ia juga mampu bersikap baik, ramah, santun, mentaati peraturan, jujur, disiplin dan lain sebagainya. Sehingga terbangun sebuah citra positif dibenak orang lain.

Lebih lanjut kecerdasan emosional masuk pada fungsi manajemen pelaksanaan (implementasi dan *actuating*). Agar suatu pekerjaan dapat dijalankan dengan optimal, maka dibutuhkan orang-orang yang tidak hanya cerdas dalam menjalankan pekerjaan tapi ia mampu menyelesaikan permasalahan-permasalahan kerja secara bijak, tenang dan mampu mengendalikan diri, dengan demikian setiap pekerjaan akan dengan cermat, teliti dan berorientasi pada hasil yang memuaskan (Ardiansyah & Sulistiyowati, 2018; Mulyasari, 2019).

Kesemua tersebut di atas, dalam rangka bagaimana perusahaan memiliki pegawai-pegawai yang berkinerja unggul, yang kemudian diharapkan mampu meningkatkan daya saing perusahaan, sehingga perusahaan dapat bersaing ditengah-tengah persaingan global.

Berdasarkan penjelasan di atas maka menjadi jelas, bahwa eksistensi perusahaan tergantung pada sumber daya manusia yang ada, semakin perusahaan cerdas dalam merekrut dan memilih, mampu mengembangkan kompetensi pegawai dan melahirkan kredibilitas kerja yang mumpuni, maka akan berdampak terwujudnya sasaran, tujuan, misi dan visi perusahaan (kesejahteraan).

METODE PENELITIAN

Beberapa langkah ilmiah dilakukan dalam penelitian ini sebagai upaya akademis sehingga hasil penelitian sesuai harapan:

1. Adapun tempat penelitian dilakukan di Kantor Pusat PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk, Gedung Manajemen – Area Garuda Sentra Operasi, yang beralamat di Jl. M1 - Bandara Soekarno Hatta, Cengkareng.
2. Metode penelitian menggunakan kuantitatif.
3. Populasi yang dimaksud di sini adalah pilot-pilot PT. Garuda Indonesia yang berjumlah 1000 pilot.

4. Metode pengambilan sampel menggunakan *simple random sampling*, sedangkan jumlah sampel dihitung menggunakan rumus Slovin dan diperoleh unit analisis sebanyak 91 responden.
5. Metode pengumpulan data dilakukan secara primer dengan kuesioner sebagai instrumen penelitian dan menggunakan ukuran skala likert.
6. Metode analisis menggunakan regresi linear berganda
7. Indikator penelitian
 - a. Kecerdasan Emosional terdiri dari *self awareness*, *self management*, *motivation*, *empati (social awareness)* dan *relationship Management*.
 - b. Kompetensi Profesional terdiri dari pengetahuan, keterampilan, konsep diri dan nilai-nilai, karakteristik pribadi, dan motif.
 - c. Kredibilitas terdiri dari *expertise* dan *trustworthiness*.
 - d. Kinerja terdiri dari kualitas, kuantitas, pengetahuan atas tugas, kerja sama, tanggung jawab, sikap kerja, inisiatif, keterampilan teknis, kemampuan mengambil keputusan, kepemimpinan, administrasi, dan kreativitas.

HASIL PENELITIAN

Hasil pengujian regresi menunjukkan bahwa adanya pengaruh yang signifikan antara variabel kompetensi profesional terhadap variabel kinerja dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari pada batas nilai signifikansi sebesar 0,05. Hasil analisis di atas memberikan fakta empiris bahwa kompetensi profesional terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja. Hal tersebut sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Kaplan dan Norton dalam Junaidi (2002:14), mereka menjelaskan bahwa pengukuran kinerja akan lebih mudah untuk mengukur kinerja dari unit bisnis saat ini dengan tetap mempertimbangkan kepentingan masa depan, mengukur apa yang telah diinvestasikan dalam pengembangan sumber daya manusia, sistem dan prosedur demi perbaikan kinerja di masa datang, serta memungkinkan untuk menilai *intangible asset* seperti kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan, dan lain-lain.

Berdasarkan penjelasan di atas, nampak erat kaitannya antara kompetensi dengan kinerja karyawan. Sebagaimana yang dikemukakan oleh Rivai (2005:14-15) mendefinisikan kinerja sebagai hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu di dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan

berbagai kemungkinan, seperti standar hasil, target, atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu. Artinya dalam rangka menciptakan kinerja perlu ditopang oleh kemampuan bekerja yang baik (kompetensi), mengingat standar, target, hasil, sasaran dan kriteria, tentu perlu dipahami oleh sebuah kompetensi dan dengannyalah kesemua tersebut dapat dicapai.

Hasil pengujian regresi menunjukkan bahwa adanya pengaruh signifikan variabel kredibilitas terhadap variabel kinerja dilihat dari nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari pada batas nilai signifikansi sebesar 0,05. Hasil analisis di atas, memberikan fakta empiris yang membuktikan bahwa kredibilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja para pilot. Hal ini senada dengan teori yang dikemukakan oleh Goldsmith (2000: 304) yang menjelaskan “kredibilitas sebagai persepsi orang terhadap kejujuran, keahlian dan merupakan intensitas keyakinan dan komunikasi pada waktu tertentu”.

Hal tersebut menisyaratkan bahwa kredibilitas membawa sebuah identitas baik. Baik dalam bekerja dan baik dalam bersikap kerja (profesional), yang tentunya dalam setiap pelaksanaan kerja tidak hanya berbicara soal hasil kerja yang baik, namun bagaimana dampaknya pada lingkungan terkait. Dengan kata lain, Kredibilitas tidak hanya berbicara soal kemampuan atau keahlian bekerja tapi ia juga dilihat dari sisi *attitude*. Apakah ia loyal, apakah ia komitmen, apakah ia jujur, apakah ia berpengetahuan, apakah ini ahli dan lain sebagainya. Tentu jelas, kredibilitas yang tinggi akan berdampak pada lahirnya sikap kerja yang sesuai dengan harapan perusahaan.

Hasil pengujian regresi menunjukkan bahwa adanya pengaruh signifikan variabel kecerdasan emosional terhadap variabel kinerja dilihat dari nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari pada batas nilai signifikansi sebesar 0,05. Temuan ini membuktikan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja. Sebagaimana mana yang dikemukakan oleh penelitian yang dilakukan oleh Mulyasari (2019) dan Akimas & Bachri (2017) memberikan hasil bahwa kecerdasan emosi memiliki pengaruh positif terhadap hasil kerja dan kinerja seseorang.

Lebih lanjut Goleman (2000:13) mengatakan bahwa yang dimaksud dengan kecerdasan emosi di dalam bekerja mencakup kemampuan mengontrol diri, memacu, tetap tekun, serta dapat memotivasi diri sendiri. Kecakapan tersebut mencakup

pengelolaan bentuk emosi baik yang positif maupun negatif. Kecerdasan emosi lebih menekankan pada kemampuan di bidang emosi yaitu kesanggupan menghadapi frustrasi, kemampuan mengendalikan emosi, semangat optimisme dan kemampuan menjalin hubungan dengan orang lain atau empati. Hasil ini menunjukkan bahwa penggunaan emosi yang efektif akan dapat mencapai tujuan dalam membangun hubungan yang produktif dan meraih keberhasilan kerja.

Selain itu, hasil uji koefisien determinasi menunjukkan bahwa variabel kompetensi profesional, kredibilitas dan kecerdasan emosional dapat menjelaskan kinerja pilot sebesar 0,762 atau sebesar 76,2%, yang artinya kemampuan ketiga variabel eksogen (variabel independen) dalam menjelaskan variabel endogen yaitu kinerja pilot (variabel dependen) cukup besar yakni 76,2%.

Penjelasan di atas diperkuat oleh hasil penelitian yang dilakukan oleh Hendra (2018), di mana hasil penelitiannya membuktikan bahwa kompetensi dapat melahirkan motivasi kerja yang baik sehingga berdampak lahirnya kinerja yang unggul. Sedangkan penelitian yang dilakukan Kadir, dkk. (2018), menunjukkan hasil adanya keselarasan antara kredibilitas yang baik dengan kinerja karyawan, bahkan hasil penelitiannya mempertegas, bahwa kredibilitas pada jenis bisnis dan keadaan tertentu dapat menjadi faktor penentu dalam mempertahankan eksistensi bisnis.

KESIMPULAN

Beberapa hal yang didapat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Baik secara parsial maupun simultan kompetensi profesional, kredibilitas dan kecerdasan emosional terhadap kinerja pilot.
2. Hasil uji deskriptif kuesioner pada variabel kompetensi profesional dimensi motif (motivasi) memiliki nilai paling kecil dibandingkan dengan dimensi yang lain. Hal ini memberikan isyarat kiranya pihak manajemen Garuda lebih serius untuk memberikan dorongan dan semangat kerja pilot dengan melakukan penelusuran terhadap faktor-faktor yang menyebabkan naik turunnya motivasi kerja para pilot.
3. Hasil uji deskriptif kuesioner pada variabel kredibilitas dimensi yang paling kecil nilainya adalah dimensi keahlian. Ini memberikan implikasi kiranya pihak manajemen untuk lebih sering mengadakan pelatihan dan pendidikan bagi para pilot mengenai berbagai hal terkait penerbangan atau pesawat.

4. Hasil uji deskriptif kuesioner pada variabel kecerdasan emosional dimensi yang memiliki nilai paling rendah adalah tingkat kesadaran diri (pengendalian diri). Tentunya hal ini menjadi perhatian serius baik bagi pihak manajemen dan pilot itu sendiri. Kiranya pihak manajemen terus memantau dan memperhatikan apa yang menjadi prioritas bagi pilot sehingga mereka dapat bekerja dengan kendali emosi yang stabil dan bagi pihak pilot kiranya terus melatih diri untuk dapat melatih kestabilan diri sehingga dapat menyelesaikan permasalahan penerbangan dengan aman dan nyaman.
5. Hasil uji deskriptif kuesioner pada variabel kinerja, dimensi sikap kerja memiliki nilai yang paling rendah. Penjelasan hal ini lebih mengarah pada tingginya tingkat egosentris. Hal tersebut terjadi lantaran pilot sebagai pemegang kendali dalam bisnis penerbangan, maka tidak khayal perilaku mereka dalam bekerja selalu memposisikan diri sebagai seseorang yang paling istimewa. Bahkan ada sebagian pilot merasa memiliki kendali atas bisnis penerbangan, yang berasumsi bahwa bisnis penerbangan sangat tergantung pada pilot, jika seluruh pilot mogok kerja maka perusahaan penerbangan tersebut akan gulung tikar.
6. Berdasarkan uji regresi linear berganda diketahui variabel kredibilitas lebih rendah nilai pengaruhnya terhadap kinerja. Ini menjelaskan fakta lapangan bahwa tingkat kepercayaan para pilot belum mencapai pada level profesional oleh karenanya pihak manajemen harus terus mengembangkan para pilot dengan berbagai peningkatan keahlian baik dari segi keilmuan pesawat, penerbangan, keahlian menerbangkan, wawasan alam hingga sampai pada pengetahuan mengendalikan awak pesawat, agar tercapainya penerbangan yang aman dan nyaman, dengan demikian maka akan tercapainya kompetensi profesional pilot.

DAFTAR PUSTAKA

- Akimas, H. N., & Bachri, A. A. (2017). Pengaruh Kecerdasan Intelektual (IQ), Kecerdasan Emosional (EQ), Kecerdasan Spiritual (SQ) Terhadap Kinerja Pegawai Inspektorat Provinsi Kalimantan Selatan. *JWM (Jurnal Wawasan Manajemen)*, 4(3), 259-272.
- Ardiansyah, Y., & Sulistiyowati, L. H. (2018). Pengaruh kompetensi dan kecerdasan emosional terhadap kinerja pegawai. *Jurnal Inspirasi Bisnis dan Manajemen*, 2(1), 91-100.

- Ekhsan, M. (2019). Pengaruh Motivasi dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan. *Optimal: Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan*, 13(1), 1-13.
- Hendra, T. (2018). PENGARUH KOMPETENSI TERHADAP KINERJA PEGAWAI BIRO ADMINISTRASI PEREKONOMIAN DAN SUMBER DAYA ALAM SEKRETARIAT DAERAH PROVINSI RIAU. *Eko dan Bisnis: Riau Economic and Business Review*, 9(3), 224-230.
- Kadir, M., Syarif, M., & Nasrul, N. (2018). PENGARUH KOMPETENSI DAN DISIPLIN KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI. *Jurnal Manajemen, Bisnis dan Organisasi (JUMBO)*, 2(2), 25-32.
- Labola, Y. A. (2019). Konsep Pengembangan Sumber Daya Manusia Berbasis Kompetensi, Bakat dan Ketahanan dalam Organisasi. *JURNAL MANAJEMEN & KEWIRAUSAHAAN*, 7(1), 28-35.
- Latief, A., Nurlina, N., Medagri, E., & Suharyanto, A. (2019). Pengaruh Manajemen Pengetahuan, Keterampilan dan Sikap terhadap Kinerja Karyawan. *JUPIIS: Jurnal Pendidikan Ilmu-ilmu Sosial*, 11(2), 173-182.
- Muliawaty, L. (2019). Peluang dan Tantangan Sumber Daya Manusia Di Era Disrupsi. *Kebijakan: Jurnal Ilmu Administrasi*, 10(1), 1-9.
- Mulyasari, I. (2019). Pengaruh kecerdasan emosional dan kompetensi terhadap kinerja pegawai. *Journal of Management Review*, 2(2), 190-197.
- Mulyasari, I. (2019). Pengaruh kecerdasan emosional dan kompetensi terhadap kinerja pegawai. *Journal of Management Review*, 2(2), 190-197.
- Palan, R. (2007). *Competency Management*, Teknik Mengimplementasikan Manajemen SDM berbasis Kompetensi untuk Meningkatkan Daya Saing Organisasi, Penerjemah: Octa Melia Jalal. Jakarta: PPM.
- Rivai, V. (2005). *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan : dari Teori ke Praktik*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Rumimpunu, R. C. J. (2015). Pengaruh kompetensi dan stres kerja terhadap kinerja pegawai pada Dinas Pendidikan Nasional Provinsi Sulut. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 3(3).