

**PENGARUH KOMPETENSI, EVALUASI KERJA DAN  
KECERDASAN EMOSIONAL TERHADAP KINERJA  
PEGAWAI DI BADAN PENGELOLA PAJAK  
DAERAH KOTA PALEMBANG**

**SKRIPSI**



**Untuk Memenuhi Sebagian Dari Syarat-syarat  
Guna Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi**

**Diajukan Oleh:  
M. Chalvin Chandra  
NPM.1801110218**

**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS TRIDINANTI  
PALEMBANG**

**2022**

**UNIVERSITAS TRIDINANTI  
FAKULTAS EKONOMI  
PALEMBANG**

**HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI**

Nama : M. Chalvin Chandra  
 Nomor Pokok : 1801110218  
 Jurusan/Program Studi : Manajemen  
 Jenjang Pendidikan : Strata 1 (S1)  
 Mata Kuliah Pokok : Manajemen Sumber Daya Manusia  
 Judul Skripsi : Pengaruh Kompetensi, Evaluasi Kerja Dan  
 Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Pegawai  
 Di Badan Pengelola Pajak Daerah Kota Palembang

Pembimbing Skripsi

Tanggal 20-10-22 Pembimbing I : Syaiful Sahri, SE., M.Si  
 NIDN : 0220085901

Tanggal 20-10-22 Pembimbing II : Yunidar Erlina, SE., M.Si  
 NIDN : 0230066302

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi  
 Tanggal 28-10-22

Ketua Prodi Manajemen  
 Tanggal 28-10-22



Dr. Msy. Mikial, SE, M.Si, Ak. CA, CSRS  
 NIDN: 0205026401

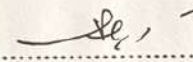
Mariyam Zanariah, SE, M.M  
 NIDN : 0222096301

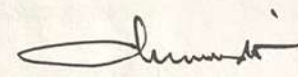
UNIVERSITAS TRIDINANTI  
 FAKULTAS EKONOMI  
PALEMBANG


HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : M. Chalvin Chandra  
 Nomor Pokok : 1801110218  
 Jurusan/Program Studi : Manajemen  
 Jenjang Pendidikan : Strata 1 (S1)  
 Mata Kuliah Pokok : Manajemen Sumber Daya Manusia  
 Judul Skripsi : Pengaruh Kompetensi, Evaluasi Kerja Dan Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Pegawai Di Badan Pengelola Pajak Daerah Kota Palembang

Penguji Skripsi

Tanggal 20-10-22 Ketua Penguji :   
 Syaiful Sahri, SE.,M.Si  
 NIDN : 0220085901

Tanggal 20-10-22 Penguji I :   
 Yunidar Erlina, SE., M.Si  
 NIDN : 0230066302

Tanggal 28-10-22 Penguji II :   
 Mariyam Zanariah, SE, M.M  
 NIDN : 0222096301

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi  
 Tanggal 28-10-22

Ketua Prodi Manajemen  
 Tanggal 28-10-22



Dr. Msy Mikial, SE, M.Si, Ak, CA, CSRS  
 NIDN: 0205026401

Mariyam Zanariah, SE, M.M  
 NIDN : 0222096301

246/PS/DFE/22

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

### **Motto :**

*“Akan selalu ada jalan menuju sebuah kesuksesan bagi siapapun, selama orang tersebut mau berusaha dan bekerja keras untuk memaksimalkan kemampuan yang ia miliki.” –  
(Bambang Pamungkas)*

### ***Kupersembahkan kepada :***

- *Orang tua tersayang*
- *Keluarga besarku*
- *Sahabat-sahabatku*
- *Dosen pembimbingku*
- *Almamaterku*
- *Masa Depan*

## PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : M. Chalvin Chandra  
Npm/Nomor Pokok : 1801110218  
Fakultas : Ekonomi  
Jurusan : Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini telah ditulis dengan sungguh-sungguh dan tidak ada bagian yang merupakan penjiplakan karya orang lain.

Apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan skripsi dengan segala konsekuensinya.

Palembang, September 2022



M. Chalvin Chandra

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami persembahkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat dan karunia-NYA semata sehingga peneliti mampu menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul " Pengaruh Kompetensi, Evaluasi Kerja Dan Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Pegawai Di Badan Pengelola Pajak Daerah Kota Palembang". skripsi ini disusun untuk menyelesaikan Studi Jenjang Strata 1 (S1) Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Tridinanti Palembang.

Peneliti menyadari penyusunan skripsi ini dapat terlaksana dengan baik berkat dukungan dari banyak pihak. Untuk itu pada kesempatan ini peneliti mengucapkan terimakasih kepada :

1. Ibu Dr. Ir. Hj. Nyimas Manisah,MP selaku Rektor Universitas Tridinanti Palembang
2. Ibu Dr. Msy. Mikial, SE.M.Si.Ak.CA. CSRS selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Tridinanti Palembang
3. Dr. M.Ima Andriyani,SE.,M.Si selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi Universitas Tridinanti Palembang.
4. Ibu Mariyam Zanariah,SE,M.M, Selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Tridinanti Palembang
5. Bapak Syafuil Sahri, SE.,M.Si selaku dosen pembimbing utama telah memberi bimbingan selama masa penelitian.

6. Ibu Yunidar Erlina,SE.,M.Si selaku Dosen Pembimbing Anggota yang telah memberi bimbingan selama masa penelitian.
7. Seluruh staff dan Pegawai Badan Pengelola Pajak Daerah Kota Palembang telah bersedia memberikan data dan kesempatan tempat untuk melakukan penelitian.
8. Kedua orang tua ku tercinta, yang telah memberikan dukungan moril maupun materi serta termotivasi sehingga bisa menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
9. Teman-teman ku, terimakasih atas dukungan, semangat, pengalaman selama kuliah. Semoga tali silaturahmi kita terus terjalin dan semoga kita menjadi orang yang sukses.

Peneliti memyadari bahwa masih banyak kekurangan yang disebabkan oleh kelalaian dan keterbatasan waktu, tenaga juga kemampuan dalam penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu peneliti memohon maaf apabila tetdapat banyak kekurangan dan kesalahan. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua. Aaminnn...

Palembang, September 2022

Peneliti

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	ii
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	iii
<b>BEBAS PLAGIAT</b> .....	iv
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN</b> .....	v
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vi
<b>DAFTAR ISI</b> .....	viii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xi
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xii
<b>DAFTAR GRAFIK</b> .....	xiii
<b>ABSTRAK</b> .....	xiv
<b>RIWAYAT HIDUP</b> .....	xvi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	10
1.3 Tujuan Penelitian .....	10
1.4 Manfaat Penelitian .....	11
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Landasan Teori .....	12
2.1.1 Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) .....	12
2.1.1.1 Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia .....	14
2.1.1.2 Pelaksanaan dan Prosedur Perencanaan SDM .....	17
2.1.1.3 Kendala yang dihadapi Perencanaan SDM .....	18
2.1.2 Pengertian Kinerja .....	20
2.1.2.1 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja .....	21
2.1.2.2 Dimensi Yang Menunjang Kinerja .....	23
2.1.2.3 Indikator Kinerja .....	24
2.1.3 Kompetensi .....	26
2.1.3.1 Faktor-faktor yang mempengaruhi Kompetensi .....	27



2.1.3.2 Dimensi kompetensi.....	30
2.1.3.3 Indikator Kompetensi.....	31
2.1.4 Evaluasi Kerja .....	32
2.1.4.1 Evaluasi Kerja .....	33
2.1.4.2 Sasaran Evaluasi Kerja.....	34
2.1.4.3 Metode Evaluasi Kerja.....	34
2.1.4.4 Dimensi Evaluasi Kerja.....	36
2.1.4.5 Indikator Evaluasi Kerja.....	38
2.1.5 Kecerdasan Emosional .....	39
2.1.5.1 Pengertian Kecerdasan Emosional .....	40
2.1.5.2 Dimensi Kecerdasan Emosional.....	40
2.1.5.3 Indikator Kecerdasan Emosional .....	41
2.1.5.4 Faktor-Faktor yang mempengaruhi Kecerdasan Emosional .....	42
2.2 Penelitian Lain Yang Relevan .....	43
2.3 Kerangka Berfikir .....	44
2.4 Hipotesis .....	45
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Tempat Dan Waktu Penelitian .....	46
3.2 Sumber Dan Teknik Pengumpulan Data.....	46
3.2.1 Sumber Data .....	46
3.2.2 Teknik Pengumpulan Data .....	47
3.3 Populasi dan Sample .....	48
3.3.1 Populasi .....	48
3.3.2 Sample .....	48
3.4 Variabel Penelitian dan Defenisi Operasional .....	49
3.4.1 Variabel Penelitian .....	49
3.4.2 Defenisi Operasional .....	50
3.5 Instrument Penelitian.....	51
3.5.1 Uji Validitas.....	52
3.5.2 Uji Reliabilitas.....	53

3.6 Teknik Analisis Data.....	53
3.6.1 Analisis Regresi Linier Berganda.....	54
3.6.2 Uji Normalitas Data.....	55
3.7 Uji Asumsi Klasik.....	56
3.8 Uji Hipotesis .....	57
3.8.1.1 Uji F (Uji Hipotesis Secara Simultan .....	57
3.8.1.2 Uji t (Uji Hipotesis secara Parsial) .....	59
3.8.1.3 Uji Koefisien Determinasi ( <i>Adjusted R<sup>2</sup></i> ).....	61
<b>BAB IV METODE PENELITIAN</b>	
4.1 Hasil Penelitian .....	62
4.1.1 Sejarah Singkat Badan Pengelola Pajak Daerah Kota Palembang..	62
4.1.2 Visi Dan Misi .....	62
4.1.3 Struktur Organisasi dan Uraian Tugas .....	63
4.2 Pembahasan dan interpretasi .....	76
4.2.1 Deskripsi Profil Responden.....	76
4.2.2 Jumlah Responden Berdasarkan Umur .....	76
4.2.3 Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	77
4.3 Hasil Uji Instrumen Penelitian .....	77
4.3.1 Uji Validitas .....	77
4.3.2 Uji Reliabilitas.....	81
4.4 Hasil Uji Asumsi Klasik .....	82
4.5 Teknik Analisis Data.....	84
4.5.1 Teknik Regresi Linear Sederhana.....	84
4.5.2 Teknik Regresi Linear Berganda .....	88
4.5.3 Koefisien Korelasi .....	89
4.5.4 Koefisien Determinasi .....	90
4.6 Uji Hipotesis Penelitian .....	91
4.6.1 Uji Simultan ( Uji F ) .....	91
4.6.2 Uji Parsial ( Uji t ).....	92

**BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1 Kesimpulan .....	95
5.2 Saran.....	96

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1.1 Target dan Realisasi Penerimaan Daerah Kota Palembang Tahun 2018-2021 .....	6
2.1. Penelitian Terdahulu Yang Relevan.....	43
3.1 Jadwal Penelitian.....	46
3.2 Definisi Operasional.....	50
3.3 Skala Likert .....	52
3.4 Interval Koefisien.....	55
4.1 Hasil Uji Validitas Kompetensi (X <sub>1</sub> ).....	78
4.2 Hasil Uji Validitas Evaluasi Kerja (X <sub>2</sub> ).....	79
4.3 Hasil Uji Validitas Kecerdasan Emosional (X <sub>3</sub> ) .....	79
4.4 Hasil Uji Validitas Kinerja Pegawai (Y).....	80
4.5 Hasil Uji Reliabilitas .....	81
4.6 Hasil Uji Normalitas .....	82
4.7 Hasil Uji Multikolinieritas .....	83
4.8 Hasil Uji Regresi Sederhana Kompetensi (X <sub>1</sub> ) Terhadap Kinerja (Y).....	85
4.9 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana Evaluasi Kerja (X <sub>2</sub> ) terhadap Kinerja (Y) .....	86
4.10 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana Kecerdasan Emosional (X <sub>3</sub> ) terhadap Kinerja (Y) .....	87
4. 11 Hasil Uji Regresi Linier Berganda .....	88
4.12 Hasil Uji Koefesien Korelasi .....	89
4.13 Hasil Uji Koefesien Determinasi .....	90
4.14 Hasil Uji F .....	91
4.15 Hasil Uji t .....	92

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1 Kerangka Berpikir .....	45
4.1 Struktur Organisasi Badan Pengelola Pajak Daerah Kota Palembang.....	64
4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	84

## DAFTAR GRAFIK

Grafik	Halaman
4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur .....	76
4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	64

## ABSTRAK

**M. Chalvin Chandra, Pengaruh Kompetensi, Evaluasi Kerja Dan Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Pegawai Di Badan Pengelola Pajak Daerah Kota Palembang (Dibawah bimbingan Bapak Syaiful Sahri, SE.,M.Si dan Ibu Yunidar Erlina,SE.,M.Si)**

Badan Pengelola Pajak Daerah Kota Palembang adalah instansi pemerintah yang bertanggungjawab dalam perolehan pajak dan retribusi. Pajak dan retribusi daerah merupakan salah satu sumber pembiayaan dalam memenuhi anggaran belanja daerah, sehingga perlu untuk selalu ditingkatkan. Pajak dan retribusi perlu untuk ditingkatkan karena PAD Kota Palembang belum sepenuhnya mampu secara mandiri membiayai anggaran belanjanya. yang bertanggungjawab sebagai pemungut pajak untuk sumber Pendapatan Asli Daerah (PAD) Kota Palembang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kompetensi Evaluasi Kerja Dan Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Pegawai Di Badan Pengelola Pajak Daerah Kota Palembang .

Hasil penelitian ini adalah sebagai berikut : dilihat dari persamaan regresi linier berganda  $Y = 5,645 + 0,354 X_1 + 0,338 X_2 + 0,136 X_3$  hal ini menunjukkan bahwa Kompetensi, Evaluasi Kerja Dan Kecerdasan Emosional dapat meningkatkan Kinerja Pegawai Di Badan Pengelola Pajak Daerah Kota Palembang.

Hasil uji hipotesis secara simultan menunjukkan bahwa variabel Kompetensi, Evaluasi Kerja Dan Kecerdasan Emosional secara bersama-sama mempengaruhi Kinerja Pegawai Di Badan Pengelola Pajak Daerah Kota Palembang. Hal ini menunjukkan dengan nilai sig F (0,000) < 0,05. Hasil uji parsial juga menunjukkan bahwa variabel Kompetensi mempengaruhi Kinerja Pegawai ditunjukkan dengan nilai sig t (0,003) < a (0,05), variabel Evaluasi Kerja mempengaruhi Kinerja Pegawai ditunjukkan dengan nilai sig t (0,049) < a (0,05). variabel Kecerdasan Emosional mempengaruhi Kinerja Pegawai ditunjukkan dengan nilai sig t (0,001) < a (0,05).

Badan Pengelola Pajak Daerah Kota Palembang harus lebih memperhatikan Kompetensi, Evaluasi Kerja Dan Kecerdasan Emosional dan sebaiknya melakukan Kinerja Pegawai secara rutin yaitu satu bulan sekali guna mengevaluasi dan menghindari adanya faktor – faktor yang dapat menghambat proses Kinerja Pegawai.

***Kata kunci : Pengaruh Kompetensi, Evaluasi Kerja Kecerdasan Emosional dan Kinerja Pegawai***

## ABSTRACT

**M. Chalvin Chandra, Effect of Competence, Job Evaluation and Emotional Intelligence on Employee Performance at the Regional Tax Management Agency of Palembang City (Under the guidance of Mr. Syaiful Sahri, SE., M.Si and Mrs. Yunidar Erlina, SE., M.Si)**

The Palembang City Regional Tax Management Agency is a government agency responsible for collecting taxes and levies. Regional taxes and levies are one source of financing in meeting regional budgets, so they need to always be improved. Taxes and levies need to be increased because the PAD of Palembang City is not yet fully capable of independently financing its budget. who is responsible as a tax collector for the source of Regional Original Income (PAD) of Palembang City. This study aims to determine the effect of work evaluation competence and emotional intelligence on employee performance at the Palembang City Regional Tax Management Agency.

The results of this study are as follows: seen from the multiple linear regression equation  $Y = 5.645 + 0.354 X_1 + 0.338 X_2 + 0.136 X_3$  this indicates that Competence, Job Evaluation and Emotional Intelligence can improve Employee Performance at the Regional Tax Management Agency of Palembang City.

The results of simultaneous hypothesis testing show that the variables of Competence, Job Evaluation and Emotional Intelligence together affect the performance of employees at the Palembang City Regional Tax Management Agency. This shows the value of sig F (0.000) < 0.05. The results of the partial test also show that the competency variable affects employee performance is indicated by the value of sig t (0.003) < a (0.05), the variable work evaluation affects employee performance is indicated by the value of sig t (0.049) < a (0.05). Emotional Intelligence variable affects employee performance indicated by the value of sig t (0.001) < a (0.05).

The Regional Tax Management Agency of Palembang City should pay more attention to Competence, Job Evaluation and Emotional Intelligence and should carry out employee performance regularly, which is once a month in order to evaluate and avoid any factors that can hinder the process of employee performance.

***Keywords: Effect of Competence, Emotional Intelligence Job Evaluation and Employee Performance***



## **RIWAYAT HIDUP**

M Chalvin Chandra di lahirkan di kota Palembang pada tanggal 30 maret 1998, merupakan anak ke dua dari empat bersaudara, dari pasangan bapak Afrizal dan Ibu risnawati.

Sekolah Dasar diselesaikan pada tahun 2010 di sd n 5 Palembang , smp di selesaikan pada tahun 2013 di smp n 18 Palembang dan selanjutnya menyelesaikan SMA pada tahun 2016 di sma n 10 Palembang. Pada tahun 2018 , saya memasuki fakultas ekonomi program studi manajemen di Universitas Tridinanti Palembang

Palembang, September 2022

M Chalvin Chandra

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Dalam era globalisasi persaingan kerja yang semakin ketat membuat para pegawai semakin giat dalam melakukan pekerjaan, dengan begitu para pegawai mampu untuk mendapatkan sebuah apresiasi dalam menunjang sebuah karir. Keberhasilan dalam organisasi atau perusahaan tidak tergantung oleh teknologi melainkan sumber daya manusia yang sangat berperan aktif yang dimiliki oleh perusahaan. Sehingga suatu perusahaan membutuhkan banyak sekali pendukung sumber daya manusia yang potensial baik dalam segi pemimpin maupun pegawai dapat memberikan sebuah kontribusi yang positif dan melakukan tugas dengan baik untuk mencapai tujuan organisasi atau perusahaan.

Keberhasilan dalam sebuah organisasi ditentukan oleh sumber daya manusia atau pegawai yang dimiliki, oleh sebab itu perlu adanya manajemen sumber daya manusia untuk mengoptimalkan pendayagunaan sumber daya manusia yang tepat untuk mengelola sumber daya manusia dengan baik.

Menurut Widodo (2015:2), Menjelaskan bahwa manajemen SDM adalah suatu proses yang mencakup evaluasi terhadap kebutuhan sumber daya manusia, pengelolaan sumber daya manusia akan meningkatkan potensi kualitas sumber daya manusia karna kualitas sumber daya manusia merupakan kekuatan bagi organisasi yaitu dapat meningkatkan kinerja pegawai dan meningkatkan potensi sumber daya manusia dengan baik dan sesuai target perusahaan. Sumber daya

manusia yang berkualitas tinggi dapat berdampak kepada kinerja karyawan di suatu perusahaan.

Menurut Barnawi dan Arifin (2014:13) kinerja merupakan tingkatan kesuksesan individu atau organisasi dalam melakukan suatu tugas sesuai dengan tanggung jawab berdasarkan standar kinerja yang ditetapkan untuk mencapai tujuan organisasi. Masalah kinerja selalu menjadi perhatian, karena sangat berhubungan dengan manajemen dalam suatu lembaga dan organisasi, dikarenakan kinerja menjadi tolak ukur bagi organisasi atau kelompok untuk mengukur keberhasilan program yang telah direncanakan. Faktor utama yang mempengaruhi kinerja yaitu kemauan dan kemampuan. Seseorang yang memiliki kemampuan dan kemauan dalam menjalankan tugas dan kewajibannya akan memiliki kinerja yang baik, atau sebaliknya seseorang yang tidak memiliki kemampuan dan kemauan dalam menjalankan tugas dan kewajibannya tentu kinerjanya kurang bagus.

Menurut Kusjainah dan Listyorini (2015:6), Berpendapat bahwa kinerja karyawan dipengaruhi oleh faktor individual, faktor organisasi, dan faktor psikologi. Faktor individual ialah karakteristik atau jati diri yang sudah ada pada diri manusia, seperti kemampuan, tingkat pendidikan, dan komitmen. Faktor organisasi merupakan faktor yang melekat pada organisasi seperti budaya yang dimiliki suatu organisasi, gaya kepemimpinan, dan lingkungan pengorganisasian. Dan faktor psikologis ialah faktor yang bersifat psikologis, seperti kemampuan untuk mengendalikan diri sendiri, memotivasi, dan disiplin dalam bekerja.

Salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai adalah kompetensi. Kompetensi Secara etimologi, kompetensi diartikan sebagai indikator perilaku keahlian atau keunggulan seorang pemimpin atau staf yang mempunyai keterampilan, pengetahuan, dan perilaku yang baik. Perubahan dunia berpengaruh terhadap organisasi dan sekaligus terhadap kompetensi karyawan

Menurut (Lasmaya, 2016:5), Mengatakan Karyawan semakin dipandang sebagai aset yang sangat penting dari suatu instansi. Semakin banyak tantangan bisnis yang dihadapi instansi maka kedudukan karyawan menjadi semakin sangat strategis. Keunggulan kompetitif suatu organisasi sangat bergantung pada mutu sumberdaya manusia karyawan. Artinya ketika organisasi akan menghadapi proses perubahan atau terlibat dalam menciptakan perubahan maka karyawan diposisikan sebagai pemain utama organisasi. Fenomena terkait kompetensi karyawan dimana karyawan masih merasakan kurangnya perhatian dari manajemen dengan pemberian beasiswa dan diklat (pendidikan dan Evaluasi Kerja) terkait dengan kompetensi karyawan baik formal maupun non formal (Kotler dan Keller, 2017:60). Dapat diketahui bahwa dengan adanya Evaluasi Kerja dapat mengakibatkan peningkatan kinerja organisasi, yang mana dapat meningkatkan kompetensi karyawan baik dalam hal kecakapan, kemampuan dan pengetahuannya. Sedangkan Kompetensi menurut Ilham dan Ariyanto (2015) motif, sifat, konsep diri, pengetahuan, keterampilan. Adanya faktor lain yang menjadi pengaruh kinerja pegawai yaitu disiplin kerja. Selain lingkungan kerja dan kompetensi. Fenomena terkait kompetensi karyawan dimana karyawan masih merasakan kurangnya perhatian dari manajemen dengan pemberian

beasiswa dan diklat (pendidikan dan Evaluasi Kerja) terkait dengan kompetensi karyawan baik formal maupun non formal (Kotler dan Keller, 2017:63). Dapat diketahui bahwa dengan adanya Evaluasi Kerja dapat mengakibatkan peningkatan kinerja organisasi, yang mana dapat meningkatkan kompetensi karyawan baik dalam hal kecakapan, kemampuan dan pengetahuannya.

Faktor selanjutnya yang mempengaruhi kinerja pegawai adalah evaluasi kerja menurut Evaluasi Kerja menurut (Bourdreau dalam Pratama, 2022:5) adalah suatu proses yang dilakukan dalam rangka menilai kinerja pegawai, sedangkan kerja pegawai diartikan sebagai suatu tingkatan dimana karyawan memenuhi atau mencapai persyaratan kerja yang ditentukan. Mendefinisikan evaluasi atau penilaian kinerja adalah suatu proses yang digunakan pimpinan untuk menentukan apakah seorang karyawan melakukan pekerjaannya sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya. Evaluasi kerja yang penulis maksud adalah proses evaluasi kerja atau proses memberikan penilaian yang dilakukan oleh manajemen sebuah organisasi terhadap pegawainya seperti kedisiplinan, tanggung jawab, kepemimpinan, produktivitas yang dilakukan oleh pegawainya . karena dengan adanya evaluasi kerja yang dilakukan oleh manajemen akan memudahkan manajemen untuk mengambil sebuah kebijakan yang akan diterapkan untuk meningkatkan kinerja organisasi yang berpijak dari data yang didapat dari evaluasi kerja di organisasi tersebut

Faktor selanjutnya yang mempengaruhi kinerja pegawai adalah Kecerdasan Emosional merupakan kemampuan individu untuk mengenali perbedaan reaksi emosi yang buruk dan reaksi emosi yang baik terhadap suatu

keadaan dan mampu mengendalikan keadaan tersebut. Kecerdasan emosional terdiri dari kemampuan merasakan dan memahami kepekaan perasaan terhadap emosi yang dapat digunakan untuk membimbing diri menentukan keputusan terbaik. Kecerdasan Emosional dimiliki semua individu yang di dalamnya terdapat kemampuan untuk mengendalikan dorongan hati, memotivasi diri, bertahan dalam menghadapi frustrasi, menghindari stres, berempati dan mempunyai prinsip berusaha.

Menurut Goleman (2016:55), Kecerdasan Emosional mencakup kemampuan yang berbeda beda dari setiap individu, tetapi tetap saling melengkapi dengan kecerdasan akademi yaitu kemampuan murni yang sering diukur dengan IQ. Melihat hal ini, memiliki IQ saja tidak cukup, tetapi juga harus dibarengi dengan kecerdasan emosi yang dimiliki.

Badan Pengelola Pajak Daerah Kota Palembang adalah instansi pemerintah yang bertanggungjawab dalam perolehan pajak dan retribusi. Pajak dan retribusi daerah merupakan salah satu sumber pembiayaan dalam memenuhi anggaran belanja daerah, sehingga perlu untuk selalu ditingkatkan. Pajak dan retribusi perlu untuk ditingkatkan karena PAD Kota Palembang belum sepenuhnya mampu secara mandiri membiayai anggaran belanjanya. yang bertanggungjawab sebagai pemungut pajak untuk sumber Pendapatan Asli Daerah (PAD) Kota Palembang. Sembilan jenis pajak yang dipungut oleh Badan Pengelolaan Pajak Daerah terdiri dari Pajak Hotel, Pajak Restoran, Pajak Hiburan, Pajak Reklame, Pajak Penerangan Jalan Yang Dihasilkan Sendiri (Non PLN), Pajak Penerangan Jalan Sumber Lain (PLN), Pajak Parkir, Pajak Air Tanah, Pajak

Sarang Burung Walet, Pajak Mineral Bukan Logam dan Batuan, Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), dan Bea perolehan Hak atas tanah dan Bangunan (BPHTB).

Kinerja dari Badan Pengelolaan Pajak Daerah Kota Palembang terlihat dari kinerja pegawai dalam pencapaian target atas realisasi penerimaan pajak daerah dari sebelas jenis pajak yang dipungut setiap tahunnya. Badan Pengelolaan Pajak Daerah Kota Palembang terus berupaya meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) agar realisasi penerimaan pajak dapat melebihi target yang telah ditetapkan, akan tetapi pada kenyataannya realisasi penerimaan pajak daerah selalu berfluktuasi selama lima tahun terakhir.

Tabel berikut merupakan tabel persentasi pencapaian target atas realisasi penerimaan pajak daerah untuk 2018 - 2021 yaitu sebagai berikut:

**Tabel 1.1**  
**Target dan Realisasi Penerimaan Daerah Kota Palembang**  
**Tahun 2018-2021**

No	Tahun	Target	Realisasi	Persen (%)
1	2018	748.685.000.000	721.012.771.615	96.30
2	2019	1.314.232.400.000	836.068.008.930	63.62
3	2020	1.190.000.000.000	787.923.892.941	66.21
4	2021	1.283.000.000.000	915.231.732.761	71.34

*Sumber : Badan Pengelola Pajak Daerah Kota Palembang, 2022*

Berdasarkan Tabel 1.1 di atas dapat diketahuidata target dan realisasi penerimaan pajak daerah Kota Palembang Tahun Anggaran 2018– 2021, disini terlihat bahwa pencapaian target Tahun 2018 adalah 96.30 %, Tahun 2019 adalah 63.62 %, tahun 2020 adalah 66.21 % dan tahun 2021 adalah 71.34 %. Maka dari itu terlihat bahwa realisasi penerimaan pajak daerah Kota Palembang selama tiga (3) tahun terakhir sangat jauh sekali dari target yang telah ditetapkan, yaitu pada

Tahun 2019 sebesar 63.62 %, tahun 2020 sebesar 66,21 %. dan Tahun 2021 sebesar 71,43 %. Persentase ini menunjukkan bahwa kinerja pegawai pada Badan Pengelolaan Pajak Daerah Kota Palembang menurun dari tahun-tahun sebelumnya karena kinerja Badan Pengelolaan Pajak Daerah Kota Palembang berbanding lurus dengan tinggi rendahnya pencapaian target yang telah ditetapkan oleh Walikota Palembang, semakin besar pencapaian target atas realisasi semakin baik pula kinerja instansi yaitu kinerja pegawai, sebaliknya semakin kecil pencapaian target atas realisasi maka semakin jelek pula kinerja pegawai. Oleh karena itu indikasi permasalahan dalam kinerja pegawai Badan Pengelolaan Pajak Daerah Kota Palembang terdapat pada kuantitas jumlah pekerjaan yang dihasilkan yaitu besarnya penerimaan pajak daerah dari sebelas pajak yang dipungut kepada Wajib Pajak.

Peran pegawai pada Badan Pengelolaan Pajak Daerah Kota Palembang sebagai salah satu unsur pendukung berjalannya roda Pemerintah Daerah Kota Palembang harus dikelola dengan strategi yang tepat dan disesuaikan dengan nilai-nilai yang berlaku di dalam organisasi yang bersangkutan, kondisi ini merupakan suatu keharusan. Pengelolaan pegawai Badan Pengelolaan Pajak

Daerah Kota Palembang yang tepat atau sesuai dengan kompetensi yang dimiliki juga menjadi keharusan bagi organisasi penyedia pelayanan publik ini. Kinerja pegawai Badan Pengelolaan Pajak Daerah Kota Palembang tidak akan berjalan dengan baik apabila tidak didukung oleh kompetensi pegawai yang memadai. Kenyataan ini menyadarkan semua akan perlunya pemberian perhatian yang khusus pada para pegawai Badan Pengelolaan Pajak Daerah Kota



Palembang, khususnya yang bertugas langsung dalam penyediaan pelayanan publik kepada masyarakat (Wajib Pajak).

Berdasarkan pengamatan sementara, kondisi yang ada tentang kompetensipada Badan Pengelolaan Pajak Daerah Kota Palembang dapat digambarkan sebagai berikut, Latar belakang pendidikan pegawai yang tidak sesuai dengan pekerjaan di Badan Pengelolaan Pajak Daerah Kota Palembang, Kurangnya Evaluasi Kerja dan kursus-kursus tambahan yang diberikan kepada pegawai secara periodic, Kurangnya keahlian (skill) atas bidang pajak tertentu, misalnya dalam bidang Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), Lambatnya pegawai dalam melakukan pekerjaan dan melayani Wajib Pajak dan Kehadiran pegawai yang sangat rendah. Badan Pengelolaan Pajak Daerah Kota Palembang di dalam upayanya menghimpun penerimaan negara melalui pembayaran pajak harus meningkatkan Kompetensi, Evaluasi Kerja Dan Kecerdasan Emosional dalam bekerja, namun terlihat indikasi Kebutuhan akan prestasi bagi pegawai kurang optimal, karena terbatasnya sumber-sumber ilmu bagi pegawai untuk meningkatkan kreativitas dan kemampuan.

Penelitian yang dilakukan oleh Wicaksono, (2015:4), Variabel independennya kecerdasan emosi, kompetensi dan lingkungan kerja. Variabel dependennya adalah kinerja karyawan. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kecerdasan emosi berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan, kompetensi berpengaruh signifikan terhadap kinerja, dan lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Penelitian dari Puspitasari (2015:4), Variabel independen kecerdasan emosi dan stres kerja. Variabel dependennya adalah kinerja. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kecerdasan emosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja. Sedangkan stres kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja, kemudian kecerdasan emosi dan stres kerja berpengaruh positif dan signifikan secara bersama-sama terhadap kinerja.

Kemudian Penelitian dari Yuwono,dkk (2010:7), Variabel independennya adalah kecerdasan emosi dan stres kerja, variabel dependennya adalah kinerja karyawan. Hasil dari penelitian ini meliputi ada hubungan yang sangat signifikan antara kecerdasan emosi dan stres kerja dengan kinerja, ada hubungan positif yang sangat signifikan antara kecerdasan emosi dengan kinerja, dan juga ada hubungan negatif yang sangat signifikan antara stres kerja dengan kinerja.

Penelitian dari Mahmud (2013:7), Variable independennya adalah kecerdasan emosi dan stres kerja, variable dependennya adalah kinerja karyawan. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kecerdasan emosi berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan, dan stres kerja berpangruh negativ dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan uraian dan latar belakang tersebut, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kompetensi, Evaluasi Kerja Dan Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Pegawai Di Badan Pengelola Pajak Daerah Kota Palembang”**

## DAFTAR PUSTAKA

- Anwar Prabu Mangkunegara. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Arikunto, S. 2010. *Prosedur Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Badriyah, M. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia, Cetakan 1*. Bandung : Pustaka Setia.
- Hasibuan, M.S.P. 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Handoko T. Hani, 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi kedua. BPFE. Yogyakarta.
- Iqbal Hasan. 2004. *Analisis Data Penelitian Dengan Statistik*. Jakarta :PT. Bumi Aksara.
- Jackson, L, and Mathis, Jhon H. 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Sepuluh. Salemba Empat, Jakarta
- Kasmir. 2016. *Analisis Laporan keuangan* : Jakarta : Rajawali Pers
- Kusuma wira, Ardana komang.2012.*Pengaruh Penempatan dan Kompensasi Terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan*. Bali. FE Universitas Udayana.
- M. Yani. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Mitra Wacana Media
- Martoyo, susilo . 2019. *Manajemen sumber daya manusia*. Yogyakarta : BPFE.
- Mathis, R.L. & J.H. Jackson. 2006. *Human Resource Management: Manajemen Sumber Daya Manusia. Terjemahan Dian Angelia*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mathis Robert L dan John H. Jackson, 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia. Buku 1, Alih Bahasa: Jimmy Sadeli dan Bayu. Prawira Hie* : Jakarta : Salemba Empat.
- Pathoni, Abdurahman. 2018. *Manajemen Sumber Daya manusia* Jakarta: PT.Rineka Citra.

- Rakhmawati, Rusmarinda. 2016. *Pengaruh Indeks Pembangunan Manusia (IPM), Tenaga Kerja dan Pendidikan Terhadap Pertumbuhan Ekonomi di Provinsi Jawa Tengah (Jurnal)*. Surakarta: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Jurusan Ekonomi Pembangunan Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Sedarmayanti. 2011. *Tata Kerja dan Produktivitas Kerja ( suatu tinjauan dari aspek ergonomi atau kaitan antara manusia dengan lingkungan kerjanya )*. Bandung : CV.Mandar Maju
- Setyawati, Dwi Wahyu Marina. 2019. *Analisis Proses Kompetensi Karyawan Pada KSPS BMT Surya Melati Gubug Grobogan*, Skripsi. IAIN Salatiga, 2019.
- Sinambela,Lijan Poltak. .2017.*Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Simamora, H. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. 3 ed. Yogyakarta: STIE YKPN
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Administrasi : dilengkapi dengan metode R & D*, cetakan kedelapan belas. Penerbit Alfabeta : Bandung.
- Suwanto dan Priansa Donni Juni, 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Orang Publik dan Bisnis*. Alfabeta. Bandung.
- Sutrisno, Edy. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Kencana Prenadamedia Group.
- Veithzal Rivai dan Sagala Ella Jauvani. 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan dari Teori ke Praktik*. Jakarta: PT Raja Grafindo.
- Wibowo. 2014. *Manajemen Kerja*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Yuniarsih, Tjutju dan Suwatno. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia, Cetakan Keempat* : Bandung : Alfabeta.
- \_\_\_\_\_. *Pedoman Penulisan Skripsi dan Laporan Akhir (edisi kedua cetakan pertama)*. 2021. Palembang