

**PENGARUH KECERDASAN EMOSI DAN LATAR BELAKANG
PENDIDIKAN TERHADAP KINERJA KARYAWAN
CALL CENTER DI PT XYZ**

SKRIPSI

Nama : Sondang Asima

NIM : 43108110194



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2013**

**PENGARUH KECERDASAN EMOSI DAN LATAR BELAKANG
PENDIDIKAN TERHADAP KINERJA KARYAWAN
CALL CENTER DI PT XYZ**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar

SARJANA EKONOMI

Program Studi Manajemen-Strata 1

Nama : Sondang Asima

NIM : 43108110194



**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2013**

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : **Sondang Asima**

NIM : **43108110194**

Program Studi : **Manajemen**

Menyatakan bahwa Skripsi ini murni hasil karya sendiri. Apabila saya mengutip karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi apabila terbukti melanggar melakukan tindakan penjiplakan (plagiat).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 23 November 2013



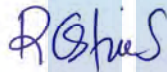
Sondang Asima

43108110194

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : **Sondang Asima**
NIM : **43108110194**
Program Studi : **Manajemen-Strata 1**
Judul Skripsi : **Pengaruh Kecerdasan Emosi dan Latar Belakang Pendidikan Terhadap Kinerja Karyawan Call Center di PT. XYZ**

Disahkan oleh :



(Dr. Rina Astini, SE., MM)

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Dekan

Ketua Program Studi Manajemen-S1



(Dr. Wiwik Utami., AK., Msi)



(Dr. Rina Astini, SE., MM)

LEMBAR PENGESAHAN DEWAN PENGUJI

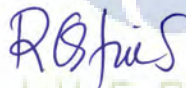
Skripsi
Pengaruh Kecerdasan Emosi dan Latar Belakang Pendidikan
Terhadap Kinerja Karyawan Call Center di PT. XYZ

Dipersiapkan dan Disusun oleh :

Sondang Asima
43108110194

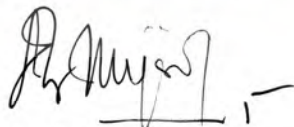
Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada
Tanggal, 28 November 2013

Susunan Dewan Penguji
Ketua Penguji/Pembimbing Skripsi




(Dr. Rina Astini, SE., MM)

Anggota Dewan Penguji



(Luna Haningsih, SE, ME)

Anggota Dewan Penguji



(RM. Rasvid, SE, MM)

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus atas segala pertolongan-Nya, akhirnya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi guna memenuhi salah satu persyaratan untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi Program Studi Manajemen-Strata 1..

Penulis menyadari bahwa tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak, sulit kiranya bagi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, pada kesempatan yang baik ini, penulis ingin menyampaikan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada :

1. Bapak Dr. Ir. Arisetyanto Nugroho, MM selaku Rektor Universitas Mercubuana.
2. Ibu Dr. Wiwik Utami, Ak., Msi, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercubuana.
3. Ibu Dr. Rina Astini, SE., MM, selaku Kepala Program Studi Manajemen S1 sekaligus Dosen Pembimbing yang bersedia meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan arahan dalam penulisan skripsi ini.
4. Teman-teman PKK Mercu Buana atas keceriaan dan dukungan selama perkuliahan.
5. Pihak “PT. XYZ ” yang banyak memberikan data-data yang penulis perlukan dalam menyusun skripsi ini.
6. Rekan – rekan seperjuangan yang telah turut mendukung baik secara moril dengan doa – doa dan perhatiannya maupun secara non moril.

7. Semua pihak yang tidak mungkin disebutkan satu-persatu yang telah membantu menyelesaikan skripsi ini.
8. Suamiku tercinta Jackson Antonius Siagian, terimakasih atas dukungan dan doanya.
9. Keluarga yang telah mendorong penulis dalam upaya untuk menyelesaikan skripsi ini.

Akhirnya penulis menyadari dan merasa bahwa skripsi ini belum sempurna, karena itu penulis pun terbuka terhadap kritik dan saran yang membangun. Meskipun demikian penulis berharap bahwa skripsi ini dapat pula berguna bagi pihak-pihak lain yang memerlukannya.

Jakarta, 28 November 2013

UNIVERSITAS
Sondang Asima
MERCU BUANA
NIM : 43108110194

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	
HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI -----	iii
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING SKRIPSI -----	iv
HALAMAN PENGESAHAN DEWAN PENGUJI -----	v
ABSTRAK -----	vi
KATA PENGANTAR -----	vii
DAFTAR ISI -----	ix
DAFTAR TABEL-----	xii
DAFTAR GAMBAR -----	xiii
LAMPIRAN -----	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah -----	1
1.2. Rumusan Masalah -----	5
1.3. Tujuan Penelitian -----	6
1.4. Kegunaan Penelitian -----	6
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1. Manajemen Sumberdaya Manusia-----	8
2.2. Kecerdasan Emosi-----	17
2.3. Latar Belakang Pendidikan-----	22
2.4. Kinerja Karyawan -----	31
2.5. Penelitian Terdahulu -----	37
2.6. Kerangka Pemikiran -----	39
2.7. Hipotesis Penelitian -----	39

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Gambaran Umum Perusahaan-----	41
3.1.1. Lokasi dan Waktu Penelitian-----	41
3.1.2. Sejarah Perusahaan-----	41
3.2. Desain Penelitian -----	43
3.3. Hipotesis Penelitian -----	43
3.4. Variabel Skala Pengukuran -----	44
3.5. Definisi Operasional Variabel-----	45
3.6. Metode Pengumpulan Data -----	48
3.7. Jenis Data -----	49
3.8. Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel-----	50
3.9. Teknik Analisis Data-----	50
3.9.1. Pengujian Validitas Instrumen -----	50
3.9.2. Uji Asumsi Klasik -----	51
3.9.3. Uji Hipotesis -----	52

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Deskripsi dan Pengolahan Data Hasil Penelitian	54
4.1.1. Pengujian Validitas Instrumen Penelitian.....	54
4.1.2. Pengujian Reliabilitas Instrumen Penelitian.....	58
4.1.3. Pengujian Asumsi Klasik.....	59
4.1.4. Rekapitulasi jawaban responden mengenai Variabel Kecerdasan emosi (X_1).....	62
4.1.5. Rekapitulasi jawaban responden mengenai Variabel Latar Belakang Pendidikan (X_2).....	64
4.1.6. Rekapitulasi jawaban responden mengenai Variabel Kinerja Karyawan (Y).....	66
4.2. Pengujian Hipotesis	68
4.2.1. Koefisien Korelasi Berganda.....	69
4.2.2. Determinasi Berganda	69
4.2.3. Pengujian Hipotesis	70

4.3. Pembahasan Hasil Penelitian	76
4.3.1. Pengaruh Kecerdasan emosi terhadap Kinerja karyawan.....	76
4.3.2. Pengaruh Latar belakang pendidikan terhadap karyawan.....	77
4.3.3. Pengaruh Kecerdasan emosi dan Latar belakang pendidikan Terhadap Kinerja karyawan.....	78

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan	80
5.2. Saran	81

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

LAMPIRAN



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

		Halaman
Tabel 3.1	Variabel Kecerdasan emosi (X_1)-----	46
Tabel 3.2	Indikator dan Kuesioner Variabel Latar Belakang Pendidikan (X_2)-----	47
Tabel 3.3	Indikator dan Kuesioner Variabel Kinerja Karyawan (Y) -----	47
Tabel 4.1	Rekapitulasi Nilai r Untuk Uji Validitas Instrument Penelitian Variabel Kecerdasan Emosi (X_1) -----	55
Tabel 4.2	Rekapitulasi Nilai r Untuk Uji Validitas Instrument Penelitian Variabel Latar belakang pendidikan (X_2) -----	56
Tabel 4.3	Rekapitulasi Nilai r Untuk Uji Validitas Instrument Penelitian Variabel Kinerja Karyawan (Y) -----	57
Tabel 4.4	Koefisien Reliabilitas -----	58
Tabel 4.5	Kolmogorov Smirnov -----	59
Tabel 4.6	Rekapitulasi Nilai Tolerance dan Nilai VIF Untuk Uji Collinearity -----	61
Tabel 4.7	Koefisien Korelasi Berganda -----	69
Tabel 4.8	Pengujian Hipotesis Uji t Variabel Kecerdasan Emosi (X_1)	71
Tabel 4.9	Pengujian Hipotesis Uji t Variabel Latar belakang pendidikan (X_2)-----	73
Tabel 4.10	Pengujian Hipotesis Uji F-----	75

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran -----	39
Gambar 4.1 Scaterrplot -----	60
Gambar 4.2 Kurva Uji t Hipotesis Pertama -----	72
Gambar 4.3 Kurva Uji t Hipotesis Kedua -----	74
Gambar 4.4 Kurva Hipotesis Distribusi F-----	76



DAFTAR LAMPIRAN

1. Data Kuesioner



UNIVERSITAS
MERCU BUANA