

**PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL TERHADAP
STRES KERJA, *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR*
(OCB) DAN KINERJA KARYAWAN**

**(Studi Kasus Pada PT ISS Universitas Mercu Buana dan Universitas
Tarumanagara)**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi
Manajemen Universitas Mercu Buana Jakarta**



Nama : Priwangingtyas Dian Pangesti

NIM : 43113010170

**Program Studi Manajemen
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA**

2017

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Priwangingtyas Dian Pangesti

NIM : 43113010170

Program Studi : S1 Manajemen

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

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 03 Januari 2017
UNIVERSITAS
MERCU BUANA



Priwangingtyas Dian Pangesti

NIM : 43113010170

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Priwaningtyas Dian Pangesti
NIM : 43113010170
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Stres Kerja,
Organizational Citizenship Behavior (OCB) dan Kinerja
Karyawan pada PT ISS Universitas Mercu Buana dan
Universitas Tarumanagara
Tanggal Lulus Ujian :

Disahkan Oleh :

Pembimbing,

Catur Widayati, SE.,MM

Tanggal : 20/1/2017

Ketua Penguji,

Mochamad Soelton, S.Psi, MM

Tanggal : 20/1/2017

Dekan,

Dr. Harnovinsah, Ak., M.Si., CA

Tanggal : 20/1/2017

Ketua Program Studi

S1 Manajemen,

Dudi Permana, ST., MM.Ph.D

Tanggal : 20/1-2017

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, karena berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Stres Kerja, *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dan Kinerja Karyawan pada PT ISS Universitas Mercu Buana dan Universitas Tarumanagara”. Skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Selama proses penelitian dan penyusunan skripsi ini penulis mendapat bimbingan, saran, bantuan, dan dukungan dari berbagai pihak sehingga skripsi ini dapat diselesaikan tepat pada waktunya. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Ir. Arisetyanto Nugroho, MM, selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Ibu Prof. Dr. Wiwik Utami, Ak, MS, CA. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Bapak Dudi Permana, ST., MM.Ph.D, selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
4. Ibu Catur Widayati, SE., MM, selaku dosen pembimbing skripsi saya yang sangat sabar dan selalu memberikan semangat, kritik dan saran maupun arahan selama bimbingan yang sangat berguna dalam penyusunan skripsi ini.

5. Kedua orang tua tercinta Almarhum Bapak Supriyadi dan Ibu Warinah yang selalu memberikan doa, motivasi serta inspirasi yang tak ternilai harganya serta semua dukungan baik moril maupun materil sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
6. Sahabat saya Dewi, Dian, Maria, Friko, Ana, Oriza, Fifi, Evrida, Arum dan Roy yang selalu memberikan semangat dalam mengerjakan skripsi ini.
7. Saudara-saudara tercinta yang telah banyak memberi dorongan, semangat, dan bantuan secara moril demi lancarnya penyusunan skripsi ini.
8. Seluruh Staf Dosen dan Karyawan Fakultas Ekonomi Manajemen dan Bisnis Universitas Mercu Buana Jakarta.
9. Terima kasih pada semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah membantu dan memberikan dukungan serta doanya dalam penyelesaian skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman, oleh karena itu kritik dan saran sangat diharapkan. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya. Akhir kata dengan segala ketulusan dan kerendahan diri, penulis mohon maaf apabila ada kesalahan dan kelemahan dalam skripsi ini.

Jakarta, 03 Januari 2017

Priwangingtyas Dian Pangesti

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
ABSTRACT	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	7
D. Kontribusi Penelitian	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	
A. Manajemen Sumber Daya Manusia	9
1. Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia	9
2. Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia	10

B. Kecerdasan Emosional	11
1. Pengertian Kecerdasan Emosional	11
2. Unsur-unsur Utama Kecerdasan Emosional	12
3. Dimensi dan Indikator Kecerdasan Emosional	15
C. Stres Kerja	16
1. Pengertian Stres Kerja	16
2. Faktor-faktor Penyebab Terjadinya Stres Kerja	17
3. Dimensi dan Indikator Stres Kerja	17
D. <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB)	18
1. Pengertian <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB)	18
2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB)	18
3. Dimensi dan Indikator <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB)	19
E. Kinerja Karyawan	22
1. Pengertian Kinerja Karyawan	22
2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan	23
3. Faktor-faktor yang Dipengaruhi Kinerja	26
4. Dimensi dan Indikator Kinerja Karyawan	27
F. Penelitian Terdahulu.....	28
G. Rerangka Pemikiran dan Pengembangan Hipotesis.....	32

BAB III METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Tempat Penelitian.....	38
B. Desain Penelitian.....	38
C. Definisi dan Operasional Variabel	39
1. Definisi Variabel	40
2. Operasionalisasi Variabel	42
D. Skala Pengukuran.....	47
E. Populasi dan Sampel Penelitian	48
1. Populasi Penelitian	48
2. Sampel dan Metode Pengambilan Sampel.....	48
F. Teknik Pengumpulan Data	49
G. Metode Analisis Data.....	50
1. Evaluasi <i>Measurement (outer)</i> Model	51
a. <i>Convergent Validity</i>	51
b. <i>Discriminant Validity</i>	52
c. <i>Composite Reliability</i>	52
2. Pengujian Model Struktural atau Uji Hipotesis (Inner Model).....	52
a. Nilai R-square.....	53
b. <i>Goodness of Fit Model</i>	53
c. Hasil Pengujian Hipotesis (Estimasi Koefisien Jalur)	53

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Perusahaan.....	54
----------------------------------	----

B. Analisis Deskriptif.....	54
1. Karakteristik Responden.....	54
2. Deskriptif Jawaban Responden.....	58
C. Hasil Uji Kualitas Data.....	63
1. Evaluasi <i>Measurement (outer)</i> Model.....	63
a. Hasil Pengujian <i>Convergent Validity</i>	63
b. Hasil Pengujian <i>Discriminant Validity</i>	69
c. Hasil Pengujian <i>Composite Reliability</i> dan <i>Cronbach's Alpha</i> ...	72
2. Pengujian Model Struktural atau Uji Hipotesis (<i>Inner Model</i>).....	73
a. Hasil Pengujian Nilai R-square.....	73
b. Hasil Pengujian <i>Goodness of Fit Model</i>	74
c. Hasil Pengujian Hipotesis (Estimasi Koefisien Jalur).....	75
D. Pembahasan Hasil Penelitian.....	77
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan.....	82
B. Saran.....	84
 DAFTAR PUSTAKA.....	86
 LAMPIRAN.....	89

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel Kecerdasan Emosional	42
Tabel 3.2 Operasionalisasi Variabel Stres Kerja	44
Tabel 3.3 Operasionalisasi Variabel <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB)	45
Tabel 3.4 Operasionalisasi Variabel Kinerja Karyawan	47
Tabel 3.5 Skala Likert	48
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	55
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	56
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja	56
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Status	57
Tabel 4.5 Uji Deskriptif Jawaban Kuesioner Berdasarkan Variabel Kecerdasan Emosional	58
Tabel 4.6 Uji Deskriptif Jawaban Kuesioner Berdasarkan Variabel Stres Kerja	60
Tabel 4.7 Uji Deskriptif Jawaban Kuesioner Berdasarkan <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB)	61
Tabel 4.8 Uji Deskriptif Jawaban Kuesioner Berdasarkan Variabel Kinerja Karyawan	62

Tabel 4.9 Hasil pengujian <i>Convergent Validity</i>	64
Tabel 4.10 Hasil pengujian <i>Convergent Validity</i> (modifikasi).....	67
Tabel 4.11 Hasil Pengujian <i>Discriminant Validity (Cross loadings)</i>	69
Tabel 4.12 Hasil Pengujian AVE.....	71
Tabel 4.13 Hasil Pengujian <i>Discriminant Validity(Fornell Lacker Criterium)</i> ..	71
Tabel 4.14 Hasil Pengujian <i>Composite Reliability</i>	72
Tabel 4.15 Hasil Pengujian <i>Cronbach's Alpha</i>	72
Tabel 4.16 Nilai R ² Variabel Endogen	73
Tabel 4.17 Hasil Pengujian Hipotesis	75



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Rerangka Konseptual Penelitian.....	37
Gambar 4.1 Hasil Algoritma PLS.....	66
Gambar 4.2 Hasil Algoritma PLS (modifikasi).....	68
Gambar 4.3 Hasil Uji Bootstrapping	76



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner.....	89
Lampiran 2	Hasil Kuesioner.....	95
Lampiran 3	Hasil Output PLS.....	104
Lampiran 4	Struktur Organisasi PT ISS Indonesia pada Universitas Mercu Buana dan Universitas Tarumanagara bagian <i>facility service</i>	121

