

**PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL TERHADAP
STRES KERJA DAN DAMPAKNYA TERHADAP KINERJA
KARYAWAN**

(Studi Kasus Pada PT ISS Indonesia di Rumah Sakit Puri Indah Jakarta)

SKRIPSI

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



**Program Studi Manajemen
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2017**

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Arum Sari

NIM : 43113010396

Program Studi : Manajemen- Strata 1

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

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 31 Januari 2017



(Arum Sari)

NIM : 43113010396

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Arum Sari
NIM : 43113010396
Program Studi : SI Manajemen
Judul Skripsi : "Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Stres Kerja dan Dampaknya terhadap Kinerja Karyawan pada PT ISS Indonesia di Rumah Sakit Puri Indah Jakarta."

Tanggal Lulus Ujian : 31 Januari 2017



Pembimbing

Agus Arijanto

Ketua Penguji

Roshies

(Agus Arijanto, SE., MM)

Tanggal: 4 - 2 - 2017

VERS

(Dr. Rina Astini, SE., MM)

Tanggal: 6 / 2 / 2017

MERCU BUANA

Dekan

Harnovinsah

(Dr. Harnovinsah, Ak., MSi., CA)

Tanggal: 6 - 2 - 2017

Ketua Program Studi

Manajemen SI,

Dudi Permana

(Dudi Permana, S.T., MM., Ph.D)

Tanggal: 6 / 2 - 2017

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, karena berkat rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini sebagai salah satu syarat dalam memperoleh gelar sarjana pada program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana Jakarta dengan judul yang dipilih penulis adalah **“PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL TERHADAP STRES KERJA DAN DAMPAKNYA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT ISS INDONESIA DI RUMAH SAKIT PURI INDAH JAKARTA”.**

Penulis menyadari sebagai manusia biasa dalam penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak, khususnya Bapak Agus Arijanto, SE., MM, selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat yang telah diberikan kepada penulis. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis haturkan Alhamdulillah atas kekuatan Allah SWT yang telah mencerahkan anugerahnya dan ingin berterima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada:

1. Bapak Agus Arijanto, SE., MM selaku dosen pembimbing yang dengan sabar selalu memberikan semangat serta saran selama bimbingan demi terselesaikannya skripsi ini.

2. Bapak Dr. Ir. Arissetyanto Nugroho, MM selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
3. Bapak Dr. Harnovinsah, Ak., M.Si., CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
4. Bapak Dudi Permana, S.T., MM., Ph.D selaku Ketua Program Studi Manajemen S1 Universitas Mercu Buana.
5. Seluruh dosen dan staf Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan dan berbagai fasilitas bantuan dalam penulisan.
6. Kedua orang tua tercinta Bapak Aging Suhendar dan Ibu Mirnah berserta seluruh keluarga yang selalu memberikan doa, dorongan serta inspirasi yang tak ternilai harganya serta semua dukungan baik moril maupun materil.
7. Sahabat-sahabat tercinta Evrida, Arif, Yuli, Priwaningtyas Dian, Fifi, Oriza, Maria dan Dian serta teman-teman Teater Amoeba 2013 yang selama ini selalu memberikan semangat dalam mengerjakan skripsi ini.
8. Bapak Purnawan selaku supervisor PT ISS Indonesia pada Rumah Sakit Puri Indah Jakarta yang telah membantu memberikan izin penelitian serta berkenan memberikan seluruh informasi yang dibutuhkan peneliti untuk kepentingan dalam penyusunan skripsi ini.

9. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang telah ikhlas memberikan bantuan baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penulisan skripsi ini.



DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
ABSTRAK.....	iii
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Rumusan Masalah Penelitian	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Kontribusi Penelitian.....	5
UNIVERSITAS MERCU BUANA	
BAB II KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	
A. Manajemen Sumber Saya Manusia	7
1. Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia	7
2. Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia	8
B. Kecerdasan Emosional	9
1. Pengertian Kecerdasan Emosional	9
2. Dimensi dan Indikator Kecerdasan Emosional	10
C. Stres Kerja.....	13
1. Pengertian Stres Kerja	13
2. Penyebab Utama Stres Kerja.....	13

3. Dimensi dan Indikator Stres Kerja	17
D. Kinerja	18
1. Pengertian Kinerja	18
2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja	18
3. Dimensi dan Indikator Kinerja.....	24
E. Penelitian Terdahulu	26
F. Rerangka Pemikiran dan Pengembangan Hipotesis	28
1. Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Karyawan.....	28
2. Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Stres Kerja.....	29
3. Pengaruh Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan.....	29

BAB III METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Tempat Penelitian.....	31
1. Waktu Penelitian	31
2. Tempat Penelitian.....	31
B. Desain Penelitian.....	31
C. Definisi dan Operasional Variabel	32
1. Definisi Variabel	32
2. Operasional Variabel	34
D. Skala Pengukuran.....	39
E. Populasi dan Sampel Penelitian	39
1. Populasi.....	39
2. Sampel dan Metode Pengambilan Sampel.....	40
F. Teknik Pengumpulan Data.....	40
G. Metode Analisis Data.....	41
1. Evaluasi <i>Measurement (outer)Model</i>	42
2. Pengujian Model Struktural atau Uji Hipotesis (Inner Model).....	43

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Perusahaan	45
B. Analisis Deskriptif.....	45
1. Karakteristik Responden.....	45
2. Deskriptif Jawaban Responden	49
C. Hasil Uji Kualitas Data.....	53
1. Evaluasi <i>Measurement (outer) Model</i>	53
a. Hasil Pengujian <i>Convergent Validity</i>	53
b. Hasil Pengujian <i>Discriminant Validity</i>	57
c. Hasil Pengujian <i>Composite Reliability</i> dan <i>Cronbach's Alpha</i> ...	60
2. Pengujian Model Struktural atau Uji Hipotesis (<i>Inner Model</i>).....	61
a. Hasil Pengujian Nilsai R-square	61
b. Hasil Pengujian <i>Goodness of Fit Model</i>	62
c. Hasil Pengujian Hipotesis (Estimasi Koefisien Jalur).....	63
D. Pembahasan dan Hasil.....	64

UNIVERSITAS BAB V SIMPULAN DAN SARAN MERCU BUANA

A. Simpulan	67
B. Saran	67
DAFTAR PUSTAKA	69
LAMPIRAN	71

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	26
Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel Kecerdasan Emosional	34
Tabel 3.2 Operasionalisasi Variabel Kinerja.....	37
Tabel 3.3 Operasionalisasi Variabel Stres Kerja	38
Tabel 3.4 Skala Likert.....	39
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	46
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	47
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja.....	47
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Status	48
Tabel 4.5 Uji Deskriptif Jawaban Kuisioner Berdasarkan Variabel Kecerdasan Emosional	49
Tabel 4.6 Uji Deskriptif Jawaban Kuisioner Berdasarkan Variabel Kinerja Karyawan	50
Tabel 4.7 Uji Deskriptif Jawaban Kuisioner Berdasarkan Variabel Stres Kerja	52
Tabel 4.8 Hasil Pengujian <i>Convergent Validity</i>	53
Tabel 4.9 Hasil Pengujian <i>Convergent Validity</i> (Modifikasi)	56
Tabel 4.10 Hasil Pengujian Discriminant Validity (cross loadings)	58
Tabel 4.11 Hasil Pengujian AVE.....	59
Tabel 4.12 Hasil Pengujian Discriminant Validity (Fornell Lacker Criterium).....	60
Tabel 4.13 Hasil Pengujian Composite Reliability.....	60
Tabel 4.14 Hasil Pengujian Cronbach's Alpha	61
Tabel 4.15 Nilai R ² Variabel Endogen	61
Tabel 4.16 Hasil Pengujian Hipotesis	63

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Rerangka Konseptual Penelitian.....	28
Gambar 4.1 Hasil Algoritma PLS.....	55
Gambar 4.2 Hasil Algoritma PLS (modifikasi).....	57
Gambar 4.3 Uji Hasil Bootstrapping	64



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuisisioner	72
Lampiran 2	Hasil Kuisisioner	77
Lampiran 3	Hasil Output PLS	83

