

**“PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL, STRES KERJA
DAN DISIPLIN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN
PADA PT. PINK SERVICES INDONESIA”**

SKRIPSI

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



NAMA : ROSIANA SAFITRI

NIM : 43113010082

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

2017

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Rosiana Safitri

NIM : 43113010082

Program Studi : S1 Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri apabila saya mengutip dari 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.

MERCU BUANA

Jakarta, 29 Desember 2016



Rosiana Safitri

NIM: 43113010082

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Rosiana Safitri
Nim : 43113010082
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Kecerdasan Emosional, Stres Kerja dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Pink Services Indonesia.
Tanggal Lulus Ujian : 09 Maret 2017

Disahkan oleh:

Pembimbing,

Ketua Penguji

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Dr. Anik Herminingsih, M.Si

Tanggal: 14/3/17

Ryani Dhyan Parashakti, SE., MM

Tanggal: 13-03-2017.

Dekan,
Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi
S1 Manajemen,

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

Tanggal: 14/3/17

Dudi Permana, MM., Ph.D

Tanggal: 14/3 2017

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT karena dengan rahmat, karunia, serta taufik dan hidayah-Nya lah saya dapat menyelesaikan tugas skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kecerdasan Emosional, Stres Kerja dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Pink Services Indonesia ”**. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

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, petunjuk, dan saran dari semua pihak, khususnya Ibu Dr. Anik Hermingsih, M.Si selaku dosen pembimbing dalam menyusun proposal skripsi ini, yang telah banyak memberi arahan dan meluangkan waktunya untuk membimbing, semangat, pengetahuan dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat yang telah diberikan kepada penulis. Oleh karena itu penulis dengan segala kerendahan hati ingin mengucapkan banyak terimakasih pada pihak-pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini khususnya kepada:

1. Bapak Dr. Ir. Arisetyanto Nugroho, MM. Selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Bapak Dr. Harnovinsah, Ak., M.Si., CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

3. Bapak Dudi Permana, MM., Ph.D selaku Ketua Program Studi Manajemen S1 Universitas Mercu Buana.
4. Kedua orang tua tercinta, Muhamad Rosidun dan Khadijah yang telah mendidik serta memberi kasih sayang dan doa yang tiada henti.
5. Bapak Rendra Wicaksono selaku Manager Operational PT. Pink Services Indonesia atas izin bagi penulis melakukan penelitian.
6. Ibu Maryani selaku Karyawan yang membantu Manager Operational untuk semua bantuannya kepada penulis.
7. Adik tercinta, Resti Dwi. A. yang telah memberikan motivasi dan doa untuk penulis.
8. Sahabat-sahabat penulis Nurul liana, Lia Safitri, Nita Hestiana, Aspiyah dan Yulia Ulandari untuk segala keceriaan, kebersamaan, nasehat, motivasi, dan bantuannya.
9. Seluruh dosen dan sstaf Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah memberikan segenap ilmunya.
10. Teman-teman satu bimbingan yang tidak bisa disebutkan satu persatu, atas dukungan, kerjasama, perhatiannya, dukungan moril, dorongan semangatnya selama pembuatan proposal skripsi.
11. Rekan-rekan kuliah, atas saran, perhatian dan bantuannya selama pembuatan proposal skripsi ini.
12. Teman-teman FEB Mercu Buana angkatan 2013.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki

penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak.

Semoga skripsi yang berjudul “Pengaruh Kecerdasan Emosional, Stres Kerja dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Pink Services Indonesia” 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.



Jakarta, Januari 2017

Penyusun

UNIVERSITAS
MERCU BUANA Rosiana Safitri

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN	
DAN HIPOTESIS	8
A. Kajian Pustaka	8
1. Manajemen Sumber Daya Manusia	8
a. Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia	8
b. Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia	9
c. Fungsi-Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia	10
2. Kinerja Karyawan	12

a. Definisi Kinerja	12
b. Hakikat Penilaian Kinerja	13
c. Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja	14
d. Dimensi Kinerja Karyawan.....	15
3. Kecerdasan Emosional	15
a. Definisi Kecerdasan Emosional	15
b. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kecerdasan Emosional.....	16
c. Aspek-Aspek Kecerdasan Emosional	17
d. Indikator Kecerdasan Emosional	17
4. Stres Kerja	19
a. Definisi Stres Kerja	19
b. Penyebab dari Stres Kerja	20
c. Pengukuran Stres Kerja.....	20
5. Disiplin Kerja	22
a. Definisi Disiplin Kerja	22
b. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Disiplin Kerja.....	22
c. Dimensi Disiplin Kerja	25
6. Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan	26
7. Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan	26
8. Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan	27
B. Penelitian Terdahulu	27
C. Rerangka Pemikiran	30
D. Hipotesis Penelitian.....	30

BAB III METODOLOGI PENELITIAN	32
A. Lokasi Penelitian.....	32
B. Desain Penelitian	32
C. Definisi Operasional Variabel	32
D. Skala Pengukuran	36
E. Populasi dan Sampel	37
a. Populasi	37
b. Sample	37
F. Teknik Pengumpulan Data	38
G. Metode Analisis Data	39
1. Statistik Deskriptif.....	39
2. Uji Kualitas Data.....	39
a. Uji Validitas	39
b. Uji Reliabilitas	41
3. Uji Asumsi Klasik	41
a. Uji Normalitas	41
b. Uji Multikolinearitas	42
c. Uji Heterokedastisitas	43
4. Analisa Regresi Linear Berganda.....	44
5. Uji Hipotesis	44
a. Koefisien Determinasi (R ²).....	44
b. Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F)	45
c. Uji Signifikan Parameter Individual (Uji Statistik T)	46

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	47
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	47
1. Tempat dan Waktu Penelitian	47
2. Karakteristik Profil Responden	47
a. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	48
b. Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	48
c. Deskripsi Responden Berdasarkan Status Perkawinan	49
d. Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	49
e. Deskripsi Responden Berdasarkan Lama Bekerja	50
B. Hasil Uji Statistik Deskriptif	50
1. Hasil Uji Deskriptif Dimensi Kecerdasan Emosional (X1)	51
2. Hasil Uji Deskriptif Dimensi Stres Kerja (X2)	52
3. Hasil Uji Deskriptif Dimensi Disiplin Kerja (X3)	53
4. Hasil Uji Deskriptif Dimensi Kinerja Karyawan (Y)	54
C. Hasil Uji Kualitas Data	55
1. Hasil Uji Validitas	55
a. Hasil Uji Validitas Kecerdasan Emosional (X ₁)	55
b. Hasil Uji Validitas Stres Kerja (X ₂)	56
c. Hasil Uji Validitas Disiplin Kerja (X ₃)	57
d. Hasil Uji Validitas Kinerja Karyawan (Y)	58
2. Hasil Uji Reliabilitas	58
D. Hasil Uji Asumsi Klasik	59
1. Hasil Uji Normalitas	59

2. Hasil Uji Multikolinearitas	60
3. Hasil Uji Heteroskedastisitas	61
E. Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda	62
F. Hasil Uji Hipotesis.....	63
1. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	63
2. Hasil Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F)	64
3. Hasil Uji Signifikan Parameter Individual (Uji Statistik T)	65
G. Pembahasan Hasil Penelitian.....	67
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	70
A. Kesimpulan.....	70
B. Saran.....	70
DAFTAR PUSTAKA	72
LAMPIRAN	76

DAFTAR TABEL

No. Tabel	Keterangan	
Tabel 1.1	Hasil Prasurvey (Kinerja Karyawan) Variabel Dependen.....	2
Tabel 1.2	Hasil Prasurvey (Kecerdasan Emosional) Variabel Independent ...	4
Tabel 1.3	Hasil Prasurvey (Stres Kerja) Variabel Independent.....	4
Tabel 1.4	Hasil Prasurvey (Disiplin Kerja) Variabel Independent .	5
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu.....	27
Tabel 3.1	Definisi Operasional Variabel Kecerdasan Emosional (X1).....	33
Tabel 3.2	Definisi Operasional Variabel Stres Kerja (X2)	34
Tabel 3.3	Definisi Operasional Variabel Disiplin Kerja (X3).....	35
Tabel 3.4	Definisi Operasional Variabel Kinerja Karyawan (Y)	36
Tabel 3.5	Skala Likert	37
Tabel 4.1	Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	48
Tabel 4.2	Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	48
Tabel 4.3	Deskripsi Responden Berdasarkan Status Perkawinan.....	49
Tabel 4.4	Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	49
Tabel 4.5	Deskripsi Responden Berdasarkan Lama Bekerja	50
Tabel 4.6	Hasil Uji Deskriptif Dimensi Kecerdasan Emosional (X ₁)	51
Tabel 4.7	Hasil Uji Deskriptif Dimensi Stres Kerja (X ₂).....	52
Tabel 4.8	Hasil Uji Deskriptif Dimensi Disiplin Kerja (X ₃).....	53
Tabel 4.9	Hasil Uji Deskriptif Dimensi Kinerja Karyawan (Y).....	54
Tabel 4.10	Hasil Uji Validitas Kecerdasan Emossional (X ₁).....	55
Tabel 4.11	Hasil Uji Validitas Stres Kerja (X ₂)	56

Tabel 4.12	Hasil Uji Validitas Disiplin Kerja (X_3).....	57
Tabel 4.13	Hasil Uji Validitas Kinerja Karyawan (Y).....	58
Tabel 4.14	Hasil Uji Reliabilitas	58
Tabel 4.15	Hasil Uji Multikolinearitas	60
Tabel 4.16	Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	62
Tabel 4.17	Koefisien Determinasi (R^2).....	63
Tabel 4.18	Hasil Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F)	64
Tabel 4.19	Uji Signifikan Parameter Individual (Uji Statistik T)	66



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR GAMBAR

No. Gambar Keterangan

Gambar 2.1	Rerangka Pemikiran.....	30
Gambar 4.1	Grafik normal p-p plot	59
Gambar 4.2	Hasil Uji Heteroskedastisitas	61



DAFTAR LAMPIRAN

No. Lampiran	Keterangan	
Lampiran 1	Permohonan Mengisi Kuesioner Penelitian.....	76
Lampiran 2	Rekapitulasi Karakteristik Profil Responden.....	82
Lampiran 3	Rekapitulasi Data Kuesioner Jawaban Responden	84
Lampiran 4	Karakteristik Profil Responden	92
Lampiran 5	Statistik Deskriptif.....	94
Lampiran 6	Hasil Uji Validitas	96
Lampiran 7	Hasil Uji Reliabilitas	104
Lampiran 8	Hasil Uji Asumsi Klasik	105
Lampiran 9	Hasil Uji Analisis Linear Berganda.....	107
Lampiran 10	Hasil Uji Hipotesis	108
Lampiran 11	Daftar T Tabel	109

UNIVERSITAS
MERCU BUANA