

**PENGARUH STRES KERJA DAN KECERDASAN  
EMOSIONAL TERHADAP KINERJA KARYAWAN MIKRO  
KREDIT SALES**

**PADA PT. BANK MANDIRI (PERSERO) TBK**

**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**

**2016**

## SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Poppy Famela

NIM : 43113120405

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 di kenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan penjiplakan (plagiat).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, Maret 2016



( Poppy Famela )

NIM : 43113120405

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Poppy Famela  
NIM : 43113120405  
Program Studi : S1 Manajemen  
Judul Skripsi : “Pengaruh Stres Kerja dan Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Karyawan Mikro Kredit Sales pada PT. Bank Mandiri (persero) tbk.”  
Tanggal Lulus Ujian : 03 Maret 2016

Disahkan Oleh :

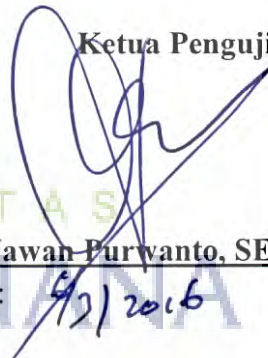
Pembimbing



( Mafizatun Nurhayati, SE., MM )

Tanggal : 6 - 3 - 2016

Ketua Penguji



( Drs. Wawan Purwanto, SE., MM )

Tanggal : 6/3/2016

Dekan,



( Prof. Dr. Wiwik Utami, Ak., MS., CA )

Tanggal : 8-3-2016

Ketua Program Studi  
Manajemen S1,



( Dr. Rina Astini, SE., MM )

Tanggal : 6/3/2016

## KATA PENGANTAR

Dengan penuh kerendahan hati serta memanjatkan puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini tepat pada waktunya.

Penelitian dengan judul **“PENGARUH STRES KERJA DAN KECERDASAN EMOSIONAL TERHADAP KINERJA KARYAWAN MIKRO KREDIT SALES PADA PT. BANK MANDIRI (PERSERO) TBK.”**. Skripsi ini merupakan syarat bagi penulis dalam menyelesaikan studi guna meraih gelar sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penulis menyadari sebagai manusia biasa dalam penelitian ini masih banyak kekurangan, karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman yang penulis miliki. Namun, penulis tetap berharap semoga skripsi ini dapat lebih baik dan bisa menjadi masukan yang berguna untuk penulis kedepannya.

Mulai dari penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak khususnya Ibu Mafizatul Nurhayati 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. Maka pada kesempatan ini dengan penuh hormat, penulis mengucapkan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada:

1. Bapak Dr. Ir. Arisetyanto Nugroho, MM. Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Ibu Mafizatun Nurhayati SE, MM selaku dosen pembimbing penulis. Terima kasih atas waktu dan bimbingan yang ibu telah berikan bagi penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
3. Seluruh Karyawan khususnya Mikro Kredit Sales Area Jakarta Daan Mogot
4. Prof. Dr. Wiwik Utami, MS AK, CA, Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
5. Dr. Rina Astini, SE, MM. Ketua Program Studi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
6. Kedua orang tuaku Ibunda Sri Hapiyanti dan Ayahanda Sutisna yang telah merawat, membesarkan dan mendidik saya dengan tulus, ikhlas, penuh kasih sayang, serta orang-orang tersayang Ade Mustari dan adik-adikku Gea Fanny, Keanu Reeve Agashi, Sidney Safa Albani beserta seluruh keluarga yang dengan penuh cinta kasih telah memberikan doa dan dorongan terhadap penulis.
7. 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
8. Sahabat-sahabat yang terus mendukung penulis dalam menyusun penelitian ini, Dian Anggraeni, Siti Fatimah, Sri Maryati, Hurul Inn yang telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi

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

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 ini 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.

Tangerang, 03 Maret 2016

Penulis

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA  
( Poppy Famela )

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	ii
<b>ABSTRAK</b> .....	v
<b>DAFTAR ISI</b> .....	vii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	x
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	ix
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	7
C. Pembatasan Masalah .....	8
D. Tujuan dan Kontribusi Penelitian .....	8
1. Tujuan Penelitian .....	8
2. Kontribusi Penelitian .....	8
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS</b>	
A. Manajemen Sumber Daya Manusia .....	10
1. Pengertian Sumber Daya Manusia .....	10
2. Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia .....	10
B. Stres Kerja .....	12
1. Pengertian Stres Kerja .....	12
2. Indikator Stres .....	15
3. Dampak Stres Kerja .....	17
4. Strategi Manajemen Stres Kerja .....	18
C. Kecerdasan Emosional .....	23
1. Pengertian Kecerdasan Emosional .....	23
2. Indikator Kecerdasan Emosional .....	25
D. Kinerja Karyawan .....	26
1. Pengertian Kinerja Karyawan .....	26

2. Indikator Kinerja Karyawan .....	27
3. Faktor yang Mempengaruhi Pencapaian Kinerja .....	28
E. Penelitian Terdahulu .....	30
F. Rerangka Konseptual Dan Pengembangan Hipotesis .....	31
1. Pengaruh Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan .....	31
2. Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Karyawan .....	35
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Waktu Dan Tempat Penelitian .....	35
B. Desain Penelitian .....	36
C. Definisi Dan Operasionalisasi Variabel .....	36
1. Definisi Variabel .....	36
2. Operasionalisasi Variabel .....	38
D. Populasi dan Sampel Penelitian .....	39
E. Jenis Data .....	40
F. Metode Pengumpulan Data .....	40
G. Metode Analisis Data .....	40
1. Analisis Deskriptif .....	40
2. Uji Instrument .....	42
3. Analisis Regresi Linear Berganda .....	44
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	49
A. Objek Penelitian .....	49
B. Analisis Deskriptif Karakteristik Responden .....	49
C. Deskripsi Karakteristik Jawaban Kuesioner .....	54
D. Uji Instrument .....	57
1. Uji Validitas .....	57
2. Uji Reliabilitas .....	60
E. Analisis Regresi Linear Berganda .....	61
1. Uji Asumsi Klasik .....	61
2. Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	68
3. Uji F (Uji Ketepatan Model) .....	69



4. Pengertian Regresi Linear Berganda .....	70
5. Uji Hipotesis (Uji t) .....	70
F. Pembahasan dan Hipotesis .....	73
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN</b> .....	<b>76</b>
A. Simpulan .....	76
B. Saran .....	77

## DAFTAR PUSTAKA



## DAFTAR GAMBAR

Nomor	Nama Gambar	Halaman
2.1	Model Rerangka Konseptual Penelitian.....	33
4.1	Grafik Scatterplot .....	67

