

**PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL, *TEAMWORK*,
BUDAYA ORGANISASI DAN EMPATI TERHADAP KINERJA
KARYAWAN
(Studi pada Karyawan Satuan Kerja Penyelamatan Kartu Kredit
di PT Bank Central Asia, TBK di Jakarta Pusat)**

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

Jakarta



Nama : Dina Septiana

NIM : 43117120172

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2020**

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Nama : Dina Septiana
Nim : 43117120172
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 saksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 2^o Desember 2020



Dina Septiana
NIM : 43117120172

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

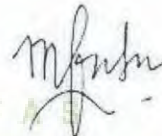
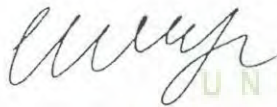
Nama : Dina Septiana
Nim : 43117120172
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Kecerdasan Emosional, *Teamwork*, Budaya Organisasi dan Empati Terhadap Kinerja Karyawan (Studi pada karyawan Satuan Kerja Penyelamatan Kartu Kredit di PT. Bank Central Asia, Tbk. di Jakarta Pusat)

Tanggal Lulus Ujian : 26 November 2020

Disahkan Oleh

Pembimbing

Ketua Penguji



Dr. Catur Widayati, SE., M.M

Dr. Mafizatul Nurhayati, SE,MM

Tanggal : 20 Desember 2020

Tanggal : 20 Desember 2020

Ketua Dekan

Ketua Program Studi
S1 Manajemen



Dr. Harnoviansah, Ak., M.Si., CA., CIPSAS.

Dr. Daru Asih, M.Si.

Tanggal : 20 Desember 2020

Tanggal: 20 Desember 2020

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kecerdasan emosional, *teamwork*, budaya organisasi dan empati terhadap kinerja karyawan di Satuan Kerja Penyelamatan Kartu Kredit (SKPK). Populasi dalam penelitian ini berjumlah 35 karyawan. Sampel yang digunakan adalah sebanyak 35 responden. Metode penarikan sampel menggunakan sampel jenuh. Metode pengumpulan data menggunakan metode survey, dengan instrumen penelitian adalah kuesioner. Metode analisis data menggunakan *Partial Least Square* (PLS). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kecerdasan emosional berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan. *Teamwork* berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan. Budaya organisasi berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan. Empati berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan.

Kata Kunci : Kecerdasan emosional, *teamwork*, budaya organisasi dan empati terhadap kinerja karyawan



ABSTRACT

The research aims to analyze the influence of emotional intelligence, teamwork, organizational culture and empathy on employee performance in Satuan Kerja Penyelamatan Kredit (SKPK). Population in this research is 35 people. The sample used is 35 respondents. The sampling method uses tital sampling. The instruments is questionnaire. The data analysis method using Partial Least Square (PLS). The results of this study indicate that emotional intelligence has a positive and significant effect on job satisfaction. Teamwork has a positive an significant effect on job satisfaction. Organizational culture has a positive an significant effect on job satisfaction. Empathy has a positive an significant effect on job satisfaction.

Keyword : Emotional intelligence, teamwork, organizational culture and empathy on employee performance



KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Tuhan yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada peneliti, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Kecerdasan Kecerdasaan Emosional, *Teamwork*, Budaya Organisasi dan Empati Terhadap Kinerja Karyawan (Studi kasus pada Satuan Kerja Penyelamatan Kartu Kredit PT Bank Central Asia, Tbk, di Jakarta Pusat)“**.

Peneliti 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 dari berbagai pihak, khususnya Ibu Dr. Catur Widayati, SE., M.M. selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat yang telah diberikan kepada peneliti. Oleh karena itu, pada kesempatan kali ini peneliti hanturkan terima kasih atas kekuatan Tuhan Yang Maha Esa yang telah mencurahkan anugerahnya dan ingin berterima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Ngadino Surip, Ms selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Bapak Dr. Harnovinsah, AK., M.Si., CA., CIPSAS., CMA, CSRS selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana
3. Ibu Dr. Daru Asih.,M.Si selaku Ketua Program Studi S1 Manajemn, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana.

4. Seluruh Karyawan Satuan Kerja Penyelamatan Kartu Kredit (SKPK), yang telah bersedia menjadi responden pada penelitian ini
5. Seluruh dosen dan staf Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah memberikan segenap ilmunya.
6. Kedua orang tua tercinta yang selalu memberikan dukungan moril maupun material, dorongan serta inspirasi yang tak ternilai.

Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki peneliti. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi peneliti dan pembaca pada umumnya. Akhir kata dengan segala ketulusan dan kerendahan diri, peneliti mohon maaf apabila ada kesalahan dan kelemahan dalam skripsi ini.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 20 Desember 2020

Dina Septiana

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah Penelitian	11
C. Tujuan Penelitian.....	12
D. Kontribusi Penelitian	13
1. Kontribusi Teoritis	13
2. Kontribusi Penelitian	13
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS.....	14
A. Kajian Pustaka.....	14
1. Manajemen Sumber Daya Manusia.....	14
a. Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia.....	14
b. Fungsi – Fungsi Manajerial dan Operasional Manajemen Sumber Daya Manusia.....	15
2. Kinerja Karyawan	17
a. Pengertian Kinerja Karyawan	17
b. Faktor - Faktor yang mempengaruhi Kinerja Karyawan	18
c. Dimensi dan Indikator Kinerja	20
3. Kecerdasaan Emosional	22
a. Pengertian Kecerdasaan Emosional.....	22

b. Unsur – Unsur Kecerdasaan Emosioanal.....	23
c. Dimensi dan Indikator Kecerdasaan Emosional.....	25
4. <i>Teamwork</i>	26
a. Pengertian <i>Teamwork</i>	26
b. Jenis – Jenis Kerjasama Tim (<i>Teamwork</i>)	28
c. Tahap Perkembangan <i>Teamwork</i>	30
d. Dimensi dan Indikator <i>Teamwork</i>	31
5. Budaya Organisasi	35
a. Pengertian Budaya Organisasi	35
b. Fungsi Budaya Organisasi	37
c. Faktor - Faktor yang mempengaruhi Budaya Organisasi	38
d. Peranan Budaya Organisasi	39
e. Unsur – Unsur Budaya Organisasi	39
f. Dimensi dan Indikator Budaya Organisasi	40
6. Empati	45
a. Pengertian Empati	45
b. Indikator Empati	46
B. PenelitianTerdahulu	48
C. Kerangka Konseptual dan Pengembangan Hipotesis.....	53
1. Pengaruh Kecerdasaan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan	53
2. Pengaruh <i>Teamwork</i> Terhadap Kinerja Karyawan.....	54
3. Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan	55
4. Pengaruh Empati Terhadap Kinerja Karyawan	56
5. Kerangka Pemikiran	57
D. Hipotesis	58
BAB III METODE PENELITIAN.....	60
A. Waktu dan Tempat Penelitian	60
B. Desain Penilitian	60
C. Definisi dan Operasional Variabel	61
1. Definisi Variabel.....	61
a. Variabel Dependen (Terikat)	61

b. Variabel Independen (Bebas)	62
D. Operasional Variabel.....	63
E. Skala Pengukuran Variabel	67
F. Populasi dan Sampel Penelitian	67
1. Populasi Penelitian	67
2. Sampel Penelitian	68
G. Metode Pengumpulan Data	68
1. Cara Pengumpulan Data	68
2. Teknik Pengumpulan Data	69
3. Instrumen Pengumpulan Data	69
H. Metode Analisis Data	69
1. Analisa Statistik Deskriptif	69
a. Deskripsi Responden	69
b. Deskripsi Variabel	69
2. Uji Instrumen	70
a. Uji Validitas	71
b. Uji Realibilitas	71
3. Analisis <i>Partial Least Square</i> (PLS)	72
1. Pengertian <i>Partial Least Square</i> (PLS)	72
a. Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	73
1. <i>Convergent Validity</i>	73
2. <i>Discriminant Validity</i>	73
3. Uji Realibilitas	74
b. Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	75
1. Nilai <i>R- Square</i>	75
2. <i>Goodness Of Fit Model</i>	75
3. Uji Hipotesis	76
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	77
A. Gambaran Umum Objek Perusahaan	77
B. Analisis Deskriptif	78
1. Karakteristik Responden	78

1). Karakteristik Responden Jenis Kelamin	79
2). Karakteristik Responden Berdasarkan Usia Saat Ini	80
3). Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	80
4). Karakteristik Responden Berdasarkan Status	81
5). Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja	82
2. Deskriptif Jawaban Responden	83
1). Hasil Deskriptif Kecerdasaan Emosional	83
2). Hasil Deskriptif <i>Teamwork</i>	84
3). Hasil Deskriptif Budaya Organisasi	85
4). Hasil Deskriptif Empati	87
5). Hasil Deskriptif Kinerja Karyawan	89
C. Hasil Uji Kualitas Data	90
1. Evaluasi <i>Measurement (outer)</i> Model	90
a. Hasil Pengujian <i>Convergent Validity</i>	90
b. Hasil Pengujian <i>Discriminant Validity</i>	97
c. Hasil Pengujian <i>Composite Reliability dan Cronbach's Alpha</i>	100
2. Hasil Pengujian Model Struktural/Uji Hipotesis (<i>Inner Model</i>)	101
a. Hasil Pengujian Nilai <i>R-square</i>	101
b. Hasil Pengujian Nilai <i>Goodness Fit Model</i>	101
c. Hasil Pengujian Hipotesis (Estimasi Koefisien Jalur)	102
D. Pembahasan Hasil Penelitian	104
1. Pengaruh Kecerdasaan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan	104
2. Pengaruh <i>Teamwork</i> Terhadap Kinerja Karyawan	105
3. Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan	106
4. Pengaruh Empati Terhadap Kinerja Karyawan	107
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	109
A. Kesimpulan	109
B. Saran.....	110
DAFTAR PUSTAKA.....	113
DAFTAR LAMPIRAN.....	117

DAFTAR TABEL

Gambar	Judul	Halaman
Tabel 1.1	Rekapitulasi Tingkat ketidakhadiran karyawan tahun 2019	4
Tabel 1.2	Data Hasil Pra Survey	5
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	49
Tabel 3.1	Operasional Variabel Kinerja Karyawan	63
Tabel 3.2	Operasional Variabel Kecerdasaan Emosional	64
Tabel 3.3	Operasional Variabel <i>Teamwork</i>	65
Tabel 3.4	Operasional Variabel Budaya Organisasi	65
Tabel 3.5	Operasional Variabel Empati	66
Tabel 3.6	Skala Penilaian Likert	67
Tabel 3.7	Rata – Rata Skor Penilaian Responden	70
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	79
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia Saat Ini	80
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	80
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Status	81
Tabel 4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja	82
Tabel 4.6	Uji Deskriptif Variabel Kecerdasaan Emosional	83
Tabel 4.7	Uji Deskriptif Variabel <i>Teamwork</i>	84
Tabel 4.8	Uji Deskriptif Variabel Budaya Organisasi	85
Tabel 4.9	Uji Deskriptif Variabel Empati	87
Tabel 4.10	Uji Deskriptif Variabel Kinerja Karyawan	89
Tabel 4.11	Hasil Pengujian <i>Convergent Validity</i>	90
Tabel 4.12	Hasil Pengujian <i>Convergent Validity</i> (Modifikasi).....	94
Tabel 4.13	Hasil Pengujian <i>Dicriminant Validity (Cross Loadings)</i>	97
Tabel 4.14	Hasil Pengujian AVE	99
Tabel 4.15	Hasil Pengujian <i>Discriminant Validity (Fornell Lacker Criterium)</i>	99
Tabel 4.16	Hasil Uji <i>Composite Reliability & Cronbach's Alpha</i>	100
Tabel 4.17	Nilai R ² Variabel Endogen	101
Tabel 4.18	Hasil Pengujian Hipotesis	103

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
Gambar 2.1	Kerangka Penelitian.....	58
Gambar 4.1	Hasil Algoritma PLS.....	93
Gambar 4.2	Hasil Algoritma PLS (Modifikasi)	96
Gambar 4.3	Hasil Uji Bootstrapping	104



DAFTAR LAMPIRAN

Judul	Halaman
Kuesioner Penelitian.....	117
Hasil Kuesioner.....	124
Hasil Output PLS	129

