

**PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL, MOTIVASI, DAN
KEPUASAN PEGAWAI TERHADAP KINERJA KARYAWAN
(Studi Pada Karyawan PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk.,
Area Jakarta Sudirman)**

SKRIPSI



**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**
Yuni Rahayu Pratiwi
NIM 43119110303

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2023**

**PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL, MOTIVASI, DAN
KEPUASAN PEGAWAI TERHADAP KINERJA KARYAWAN
(Studi Pada Karyawan PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk.,
Area Jakarta Sudirman)**

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



UNIVERSITAS
MERCU BUANA
Yuni Rahayu Pratiwi
NIM 43119110303

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2023**

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Yuni Rahayu Pratiwi

NIM : 43119110303

Program Studi : SI Manajemen

Menyatakan bahwa proposal skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri.

Apabila saya mengutip karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan proposal skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (Penjiplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 16 Juni 2023



Yuni Rahayu Pratiwi

NIM : 43119110303

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Yuni Rahayu Pratiwi
NIM : 43119110303
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Kecerdasan Emosional, Motivasi, dan Kepuasan Pegawai terhadap Kinerja Karyawan (Studi pada Karyawan PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk., Area Jakarta Sudirman)
Tanggal Sidang : 12 Oktober 2023

Disahkan oleh :

Pembimbing



Dr. Winda Widyanti, SKM., M.M

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi S1 Manajemen



Dr. Nurul Hidayah, M.Si., Ak., CA



Dudi Permana, Ph.D

LPTA 10233157



Please Scan QRCode to Verify

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kecerdasan emosional, motivasi kerja dan kepuasan pegawai terhadap kinerja karyawan studi pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk., Area Jakarta. Populasi pada penelitian ini ditujukan kepada karyawan PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk., Area Jakarta dengan jumlah 83 responden. Sampel yang digunakan adalah sampel jenuh atau Probability Sampling, dan memasukkan seluruh sampel sebanyak 83 karyawan ke dalam penelitian. Metode pengumpulan data menggunakan metode Survei, dengan instrumen penelitian adalah kuesioner. Metode analisis data menggunakan *Partial Least Square*. Penelitian ini membuktikan bahwa kecerdasan emosional tidak berpengaruh signifikan dan positif terhadap kinerja karyawan. Penelitian ini membuktikan bahwa motivasi kerja tidak berpengaruh signifikan dan positif terhadap kinerja karyawan. Penelitian ini membuktikan bahwa kepuasan pegawai berpengaruh signifikan dan positif terhadap kinerja karyawan.

Kata Kunci: kecerdasan emosional, motivasi kerja, kepuasan pegawai, kinerja karyawan.



ABSTRACT

This study aims to determine the effect of emotional intelligence, work motivation and employee satisfaction on the performance of study employees at PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk., Jakarta Area. The population in this study is addressed to employees of PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk., Jakarta Area with a total of 83 respondents. The sample used was a saturated sample or probability sampling, and included a total of 83 employees in the study. The data collection method uses the survey method, with the research instrument being a questionnaire. Methods of data analysis using Partial Least Square. This study proves that emotional intelligence has no significant and positive effect on employee performance. This study proves that work motivation has no significant and positive effect on employee performance. This study proves that employee satisfaction has a significant and positive effect on employee performance.

Keywords: emotional intelligence, work motivation, employee satisfaction, employee performance.



KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami persembahkan kehadiran Allah SWT., karena berkat rahmat dan karunia-Nya penulis mampu menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul “Pengaruh Kecerdasan Emosional, Motivasi, Dan Kepuasan Pegawai Terhadap Kinerja Karyawan Pada Karyawan PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk., Area Jakarta Sudirman” Penyusunan skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu persyaratan kelulusan pada Universitas Mercu Buana Fakultas Ekonomi dan Bisnis Jurusan Manajemen Sumber Daya Manusia.

Penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak, khususnya Ibu Dr. Winda Widyanti, SKM, MM selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan, serta nasihat-nasihat yang sangat bermanfaat yang telah diberikan kepada penulis. Penyusunan ini juga dapat terlaksana dengan baik berkat dukungan dari banyak pihak lainnya. Untuk itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Prof. Dr. Ir. Andi Adriansyah, M.Eng. selaku Rektor Universitas Mercu Buana
2. Dr. Nurul Hidayah, M.Si, Ak selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Dudi Permana, MM, Ph.D selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana
4. Dr. Winda Widyanti SKM, MM. selaku Dosen Pembimbing saya
5. Kedua orang tua saya, dan seluruh teman tidak dapat saya sebutkan satu persatu, yang telah memotivasi saya untuk selalu maju dan selalu

mendoakan saya di setiap langkah saya. Saya ucapkan terimakasih yang tidak terhingga serta selalu memberikan nasihat dan mendoakan demi kesuksesan saya.

6. Pihak-pihak lain yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang telah memberikan sedikit atau banyak andil dan doa kepada saya dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini. Saya ucapkan terima kasih

Saya mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini dapat dijadikan acuan tindak lanjut penelitian selanjutnya dan bermanfaat bagi kita semua terutama bagi ilmu Manajemen Sumber Daya Manusia baik di bidang pendidikan maupun penerapan di tempat kerja. Akhir kata dengan segala ketulusan dan kerendahan diri, penulis mohon maaf apabila ada kesalahan dan kelemahan dalam penulisan skripsi ini.



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 16 Juni 2023



Yuni Rahayu Pratiwi

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Kontribusi Penelitian.....	7
1. Kontribusi Teoritis	7
2. Kontribusi Praktis.....	7
3. Bagi Perusahaan	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS.....	9
A. Kajian Pustaka	9
1. Manajemen Sumber Daya Manusia	9
2. Kinerja Karyawan.....	13
3. Kecerdasan Emosional	15
4. Motivasi.....	16
5. Kepuasan Pegawai.....	18

B.	Pengembangan Hipotesis	21
C.	Kerangka Pemikiran	26
1.	Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Karyawan	26
2.	Pengaruh Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan.....	27
3.	Pengaruh Kepuasan pegawai terhadap Kinerja Karyawan.....	28
BAB III METODE PENELITIAN		30
A.	Waktu dan Tempat Penelitian	30
B.	Desain Penelitian	30
C.	Definisi dan Operasionalisasi Variabel	31
1.	Variabel Terikat (<i>Dependent</i>).....	32
2.	Variabel Bebas (<i>Independent</i>)	32
D.	Pengukuran Variabel	34
E.	Populasi dan Sampel Penelitian	36
1.	Populasi	36
2.	Sampel	36
F.	Metode Pengumpulan Data	37
G.	Metode Analisis Data	38
1.	Analisis Deskriptif.....	38
2.	Evaluasi <i>Measurement (outer)</i>	41
3.	Pengujian Model Struktural atau Uji Hipotesis (<i>Inner Model</i>)	42
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		44
A.	Analisis Deskriptif.....	44
1.	Gambaran Umum Objek Penelitian	44
2.	Deskripsi Responden	46
3.	Deskripsi Variabel	49
B.	Analisis <i>Partial Least Square</i>	54

1. Hasil Pengujian Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	54
2. Hasil Pengujian Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	61
3. Evaluasi Pengujian Hipotesis	63
C. Pembahasan	65
1. Hubungan Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Karyawan	65
2. Hubungan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan	65
3. Hubungan Kepuasan Pegawai terhadap Kinerja Karyawan	66
4. Faktor yang Dominan	67
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	68
A. Simpulan.....	68
B. Saran	69
DAFTAR PUSTAKA	71
LAMPIRAN.....	75



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data KPI.....	3
Tabel 1.2 Hasil Pra-Survey.....	4
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	21
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	33
Tabel 3.2 Instrument Skala Likert	35
Tabel 3.3 Jumlah Sampel Pegawai	37
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	47
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	47
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	48
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja	49
Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Variabel Kecerdasan Emosional	50
Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Variabel Motivasi Kerja.....	51
Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Pegawai	52
Tabel 4.8 Distribusi Frekuensi Variabel Kinerja Karyawan	53
Tabel 4.9 Hasil Uji Prosedur PLS <i>Algorithm</i>	56
Tabel 4.10 Hasil Uji Prosedur PLS <i>Algorithm</i> (Modifikasi).....	58
Tabel 4.11 Hasil Uji <i>Fornell Larcker criterion</i>	59
Tabel 4.12 Hasil uji <i>cross loadings</i>	60
Tabel 4.13 Hasil Uji <i>construct reliability</i>	61
Tabel 4.14 Hasil Koefisien Determinasi (<i>R-Squared</i>)	62
Tabel 4.15 Hasil Pengujian Hipotesis.....	64

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Hipotesis	28
Gambar 4.1 Logo perusahaan.....	44
Gambar 4.3 Hasil Uji Prosedur PLS <i>Algorithm</i>	55
Gambar 4.4 Hasil Uji Prosedur PLS <i>Algorithm</i> (Modifikasi)	57
Gambar 4.5 Hasil Uji <i>Bootstrapping</i>	63



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	75
Lampiran 2 Data Tabulasi Responden <i>Output SmartPLS</i>	80
Lampiran 3 Hasil Uji Prosedur <i>PLS Algorithm</i>	81
Lampiran 4 Hasil Prosedur <i>PLS Algorithm</i>	82
Lampiran 5 Hasil Uji Prosedur <i>PLS Algorithm (Modifikasi)</i>	83
Lampiran 4 Hasil Prosedur <i>PLS Algorithm (Modifikasi)</i>	84
Lampiran 5 Hasil Uji <i>Fornell Larcker Criterion</i>	84
Lampiran 6 Hasil Uji <i>Cross Loadings</i>	85
Lampiran 7 Hasil Uji <i>Construct Reliability</i>	85
Lampiran 8 Hasil Koefisien Determinasi (<i>R-Squared</i>)	86
Lampiran 9 Hasil Pengujian Hipotesis	86
Lampiran 10 Hasil Uji <i>Bootstrapping</i>	87

