



**ANALISIS PENGARUH TINGKAT STRES,
KEPUASAN KERJA DAN KECERDASAN EMOSI
TERHADAP KINERJA TENAGA PENJUALAN
(Studi Kasus di PT Sara Lee)**

KARYA AKHIR

Oleh

WELLY MARLINDA

5510411-150

**UNIVERSITAS MERCU BUANA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
2008**



**ANALISA PENGARUH TINGKAT STRES,
KEPUASAN KERJA DAN KECERDASAN EMOSI
TERHADAP KINERJA TENAGA PENJUALAN**

(Studi Kasus di PT Sara Lee)

KARYA AKHIR

**Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Program
Pascasarjana Program Magister Manajemen**

Oleh

WELLY MARLINDA

5510411-150

**UNIVERSITAS MERCU BUANA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
2008**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh tingkat stres, kepuasan kerja dan kecerdasan emosi terhadap kinerja. Penelitian ini bersifat deskriptif-asosiatif dan menggunakan metode kuantitatif. Data primer diambil dengan teknik purposive sampling yaitu menyebarkan 3 buah kuesioner kepada para sampel yang telah ditentukan kriterianya. Sampel penelitian adalah seluruh tenaga penjualan PT Sara Lee area Jakarta dan Jawa Barat sebanyak 50 orang. Variabel tingkat stres kerja diukur dari gejala-gejala stres yang dirasakan responden seperti gejala fisik, emosional, perilaku, interpersonal dan intelektual. Variabel kepuasan kerja diukur melalui 9 aspek pekerjaan menurut Spector yaitu gaji, promosi, supervisi, tunjangan, penghargaan, lingkungan kerja, rekan kerja, sifat pekerjaan dan komunikasi. Sedangkan variabel kecerdasan emosi diukur dari 5 aspek yaitu kesadaran diri, pengaturan diri, motivasi, empati, ketrampilan sosial seorang individu. Kinerja karyawan diukur dari hasil evaluasi kinerja tahun 2006. Metode analisa data yang dipergunakan adalah analisis statistik deskriptif, analisa statistik regresi tunggal dan ganda, analisa korelasi sederhana dan ganda. Data yang diolah adalah skor rata-rata setiap variabel dan diolah dengan program aplikasi komputer SPSS 12.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial, semua variabel memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja. Variabel tingkat stres berpengaruh sebesar 0.377. Variabel kepuasan kerja sebesar 0,389. Sedangkan variabel kecerdasan emosi memberikan pengaruh sebesar 0.290. Secara umum hasil penelitian mendukung hipotesa dan teori umum yang ada kecuali variabel tingkat stres. Hasil ini perlu dikaji ulang, karena dalam penelitian ilmu sosial, meskipun sudah menggunakan metode penelitian kuantitatif perlu disadari bahwa hasil penelitian ini tidak dapat begitu saja diinterpretasikan dalam kehidupan sehari-hari, tapi peneliti perlu melengkapi metode penelitian dengan metode kualitatif untuk mendapatkan gambaran mendalam tentang hasil penelitian.

Kesimpulan penelitian ini adalah ketiga variabel penelitian memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja tenaga penjualan sebesar 47,7 %. Adapun sisanya, yaitu 52,3 % disebabkan oleh faktor-faktor lain di luar variabel penelitian. Dari ketiga variabel, variabel kepuasan kerja memberikan pengaruh yang lebih signifikan terhadap kinerja tenaga penjualan. Perusahaan dapat membuat prioritas program-program yang berkaitan dengan variabel kepuasan kerja seperti memonitor kepuasan kerja karyawan dengan melakukan survey kepuasan kerja karyawan dalam periode tertentu, menindak lanjuti hasil survey tersebut. Sedangkan untuk variabel tingkat stres dan kecerdasan emosi, perusahaan dapat memberikan program pelatihan tentang pengelolaan stres dan kecerdasan emosi pada karyawan, menyediakan program konseling untuk membantu karyawan mengatasi masalahnya, serta membuat program atau kebijakan-kebijakan lain yang bertujuan meningkatkan kesejahteraan karyawan dan menciptakan iklim kerja yang kondusif.

PENGESAHAN KARYA AKHIR

Judul : Analisis Pengaruh Tingkat Stres, Kepuasan Kerja dan Kcerdasan Emosi terhadap Kinerja Tenaga Penjualan (Studi Kasus di PT Sara Lee) .

Nama : Welly Marlinda

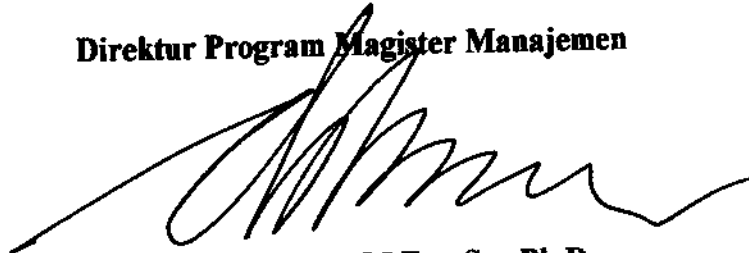
NIM : 5510411-150-150

Program : Pascasarjana Program Magister Manajemen

Tanggal : 24 Februari 2008

Mengesahkan

Direktur Program Magister Manajemen



Ir. Dana Santoso, M.Eng.Sc., Ph.D.

Dosen Pembimbing Utama



Dr. Ir. H. Suharyadi, MS.

Dosen Pembimbing II



Ir. Purwanto, SK, MSi.

PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam tesis ini:

Judul : Analisis Pengaruh Tingkat Stres, Kepuasan Kerja dan Kecerdasan Emosi terhadap Kinerja Tenaga Penjualan

Bentuk Karya Akhir : Tesis

Nama : Welly Marlinda

N I M : 5510411-150

Program : Pascasarjana Program Magister Manajemen

Tanggal : Februari 2008

Merupakan hasil studi pustaka, penelitian lapangan, dan karya saya sendiri dengan bimbingan Komisi Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Direktur Program Magister Manajemen Universitas Mercu Buana.

Karya ilmiah ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data, dan hasil pengolahannya yang digunakan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, Februari 2008

Welly Marlinda

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah Yang Maha Kuasa serta atas rahmat, taufik dan hidayah NYA, penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yaitu penulisan tesis yang merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan program strata dua pada Program Magister Manajemen dengan konsentrasi Manajemen Sumber Daya Manusia Universitas Mercu Buana. Adapun judul yang dipilih dalam penelitian tugas akhir ini adalah "*Analisa Pengaruh Tingkat Stres, Kepuasan Kerja dan Kecerdasan Emosi terhadap Kinerja Tenaga Penjualan*".

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini dapat diselesaikan berkat bantuan dan dorongan dari berbagai pihak, sehingga pada kesempatan ini ijinlah penulis sampaikan penghargaan setinggi-tingginya kepada: Bapak Dr. Ir. H. Suharyadi MS selaku Rektor Universitas Mercu Buana sekaligus Dosen Pembimbing Utama dan Bapak Ir. Purwanto, SK, Msi selaku pembimbing kedua yang telah berkenan meluangkan waktu, pikiran, tenaga, petunjuk dan saran perbaikan selama bimbingan sampai tugas akhir ini selesai penulis susun.

Penulis juga mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada beberapa orang berikut:

1. Direktur & Manajer SDM dan Penjualan PT Sara Lee yang telah memberikan ijin serta dukungan kepada penulis selama melakukan penelitian ini.
2. Rekan-Rekan PT Sara Lee khususnya bagian penjualan di daerah Jakarta dan Jawa Barat yang telah bersedia menjadi bagian dari penelitian dengan mengisi kuesioner yang disebar oleh penulis.

3. Rekan-rekan peserta Program Magister Manajemen Universitas Mercu Buana yang telah sama-sama berjuang menyelesaikan studi ini.
4. Keluarga besar tersayang: mama, papa, adik-adik serta suami tercinta yang telah memberikan semangat, doa dan dorongan untuk segera menyelesaikan tugas akhir ini.

Semoga Allah SWT, memberikan berkah, rahmat kepada kita semua dan semoga segala bantuan dan dorongan yang telah diberikan mendapatkan balasan dari Nya. Amien.

Jakarta, Februari 2008

Penulis

Welly Marlinda

DAFTAR ISI

	HALAMAN
HALAMAN JUDUL	i
ABSTRAK	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN (ORIGINALITY).....	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Perumusan Masalah	9
1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian	10
1.4. Manfaat dan Kegunaan Penelitian	10
1.5. Sistematika Penulisan	11
BAB II DESKRIPSI PERUSAHAAN	
2.1. Sejarah dan Gambaran Umum Perusahaan	13
2.2. Lingkup Bidang Usaha (Produk, Pasar dan Pangsa Pasar)	14
2.3. Proses Bisnis	16
2.4. Sumber Daya Manusia di Departemen Sales	17

BAB III KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESA

3.1. KAJIAN PUSTAKA.....	21
3.1.1. Kinerja Pegawai	21
3.1.1.1. Pengertian Kinerja	21
3.1.1.2. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja	21
3.1.2. Stres Kerja	23
3.1.2.1. Pengertian stres kerja	23
3.1.2.2. Gejala-gejala stres kerja	24
3.1.2.3. Penyebab stres kerja	26
3.1.2.4. Faktor-faktor individual yang mempengaruhi tingkat stres seseorang	29
3.1.2.5. Dampak stres pada kinerja	31
3.1.3. Kepuasan Kerja	33
3.1.3.1. Pengertian kepuasan kerja	33
3.1.3.2. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja	36
3.1.3.3. Dampak kepuasan kerja pada kinerja SDM.....	39
3.1.4. Kecerdasan Emosi	41
3.1.4.1. Pengertian Kecerdasan Emosi.....	41
3.1.4.2. Faktor-faktor yang mempengaruhi kecerdasan emosi	44
3.1.4.3. Kecerdasan emosi dan kinerja SDM	45

3.1.5. Penilaian Kinerja	47
3.1.5.1. Pengertian penilaian kinerja	47
3.1.5.2. Kegunaan penilaian kinerja	48
3.1.5.3. Aspek-aspek yang diukur dalam penilaian kinerja	50
3.1.5.4. Metode Penilaian kinerja	52
3.2. KERANGKA BERPIKIR DAN HIPOTESA	55
BAB IV METODE PENELITIAN	56
4.1. Tempat dan Waktu Penelitian	56
4.2. Jenis Penelitian	57
4.3. Sampel Penelitian	57
4.3.1. Teknik Pengambilan Sampel	57
4.3.2. Jumlah Sampel	58
4.4. Teknik Pengumpulan data	58
4.5. Variabel dan Model penelitian	59
4.6. Instrumen Penelitian	61
4.6.1. Kuesioner Tingkat stres	61
4.6.2. Kuesioner Kepuasan kerja	64
4.6.3. Kuesioner Kecerdasan Emosi	67
4.6.4. Formulir Penilaian kerja karyawan	70
4.7. Uji Coba Instrumen Penelitian	75
4.7.11. Uji validitas kuesioner tingkat stres	76

4.7.2.1. Uji reliabilitas kuesioner tingkat stres	77
4.7.1.2. Uji validitas kuesioner kepuasan kerja	77
4.7.2.2. Uji reliabilitas kuesioner kepuasan kerja	78
4.7.1.3. Uji validitas kuesioner kecerdasan emosi	79
4.7.2.3. Uji reliabilitas kuesioner kecerdasan emosi.....	79
4.8. Metode Pengolahan Data	80
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	81
5.1. Karakteristik sampel	82
5.2. Hasil dan Pembahasan	87
5.3. Keterbatasan penelitian	102
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	105
DAFTAR PUSTAKA	113
LAMPIRAN	117
RIWAYAT HIDUP	155

DAFTAR TABEL DAN GAMBAR

No	JUDUL TABEL & GAMBAR	HAL
1.1.	Kinerja perusahaan produsen makanan & minuman dalam kemasan Tahun 2003.....	1
1.2.	Kinerja Perusahaan produsen kosmetik, toiletries & perawatan rumah tangga tahun 2003.....	2
1.3.	Ringkasan laporan keuangan PT Sara Lee (Dalam jutaan Rupiah) Tahun 2000-2005	2
1.4.	Biaya Pengobatan Kantor Cabang Penjualan Area Jakarta & Jawa Barat Tahun 2004 dan 2005	5
1.5.	Data Turn Over Karyawan Tahun 2000 – 2005.....	8
2.1.	Bagan Proses Bisnis Penjualan Produk Perusahaan.....	16
2.2.	Struktur Organisasi Departemen Sales Tradisional.....	18
2.3.	Struktur Organisasi Departemen Sales Modern.....	19
3.1.	Ringkasan sumber-sumber stres kerja.....	27
3.2.	Model hubungan stres kerja dan kinerja.....	31
3.3.	Skema model stres Selye dan Lazarus.....	33
3.4.	Ringkasan kriteria skor pada formulir penilaian kinerja.....	53
4.1.	Gambar Model Penelitian.....	59
4.2.	Gambar Kerangka Penelitian.....	60
4.3.	Kisi-kisi kuesioner tingkat stres.....	62
4.4.	Kriteria skor kuesioner tingkat stres.....	64
4.5.	Kisi-kisi item dalam kuesioner kepuasan kerja.....	65
4.6.	Kriteria Skor Kuesioner Kepuasan kerja.....	66

4.7.	Kisi-kisi item dalam kuesioner kecerdasan emosi.....	68
4.8.	Kriteria skor kuesioner kecerdasan emosi.....	69
4.9.	Kriteria skor penilaian kinerja.....	70
4.10.	Kriteria skor target penjualan.....	71
4.11.	Kriteria skor target kunjungan outlet.....	71
4.12.	Kriteria skor target kunjungan efektif.....	72
4.13.	Kriteria skor target produk fokus.....	72
4.14.	Kriteria skor kualitas pekerjaan.....	73
4.15.	Kriteria skor kemandirian.....	73
4.16.	Kriteria skor kerjasama.....	74
4.17.	Kriteria skor kualitas pekerjaan.....	74
4.18.	Kriteria skor kualitas pekerjaan.....	75
5.1.	Prosentase Jenis Kelamin Sampel.....	82
5.2.	Prosentase sampel berdasarkan Jabatan.....	83
5.3.	Prosentase sampel berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	84
5.4.	Prosentase berdasarkan Usia.....	85
5.5.	Prosentase berdasarkan Lama bekerja.....	86
5.6.	Hasil pengaruh tingkat stres, kepuasan kerja dan kecerdasan emosi terhadap kinerja tenaga penjualan PT Sara Lee.....	87
5.7.	Prosentase tingkat stres sampel penelitian.....	90
5.8.	Prosentase kepuasan kerja sampel penelitian.....	97
5.9.	Prosentase kecerdasan emosi sampel.....	100