

PENGARUH *EMOTIONAL QUOTIENT* DAN *PERSON ORGANIZATION FIT* TERHADAP PERILAKU KERJA INOVATIF DAN KINERJA KARYAWAN PADA BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL (BPJS) KESEHATAN
(Studi pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan)

SKRIPSI



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2025**

PENGARUH *EMOTIONAL QUOTIENT* DAN *PERSON ORGANIZATION FIT* TERHADAP PERILAKU KERJA INOVATIF DAN KINERJA KARYAWAN PADA BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL (BPJS) KESEHATAN
(Studi pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan)

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



Nama: Nadya Luthfia

NIM: 43122010477

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

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

2025

ii

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nadya Luthfia

NIM 43122023477

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

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 8 Maret 2025



A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Nadya', is written over the stamp.

Nadya Luthfia

43122023477

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Nadya Luthfia
NIM : 43122010477
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Emotional Quotient dan Person Organization Fit terhadap Perilaku Kerja Inovatif dan Kinerja Karyawan pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan (Studi pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan)
Tanggal Sidang : 01 Maret 2025

Disahkan oleh :

Pembimbing



Dr. Mochamad Soelton, S.Psi., MM., CHRMP., Psikolog

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi S1 Manajemen



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



Dudi Permana, Ph.D

LPTA-03254884



Scan QR or [click here](#) to Verification

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *Emotional Quotient* (EQ) dan *Person-Organization Fit* (P-O Fit) terhadap Perilaku Kerja Inovatif dan Kinerja Karyawan pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan. *Emotional Quotient* merupakan kemampuan individu dalam mengenali, memahami, serta mengelola emosi diri sendiri dan orang lain, yang berperan dalam membentuk perilaku kerja inovatif serta meningkatkan kinerja karyawan. Sementara itu, *Person-Organization Fit* mengacu pada keselarasan antara nilai, tujuan, dan budaya individu dengan organisasi, yang berkontribusi terhadap tingkat motivasi, keterlibatan, serta kinerja karyawan. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Sampel dalam penelitian ini adalah 100 responden yang merupakan karyawan BPJS Kesehatan, di mana teknik sampel jenuh digunakan untuk memastikan bahwa seluruh populasi menjadi responden dalam penelitian ini. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan pendekatan Structural Equation Modeling (SEM) dengan alat analisis SmartPLS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Emotional Quotient* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Perilaku Kerja Inovatif, yang berarti semakin tinggi kecerdasan emosional karyawan, semakin besar kemungkinan mereka untuk terlibat dalam perilaku inovatif. *Emotional Quotient* juga terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan, yang menunjukkan bahwa kemampuan karyawan dalam mengelola emosi, beradaptasi, serta bekerja dalam tim berkontribusi terhadap peningkatan kinerja mereka. Selain itu, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa *Person-Organization Fit* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Perilaku Kerja Inovatif, yang mengindikasikan bahwa karyawan yang merasa selaras dengan budaya dan nilai organisasi lebih termotivasi untuk berinovasi dalam pekerjaan mereka. *Person-Organization Fit* juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan, yang menunjukkan bahwa karyawan yang merasa cocok dengan organisasi memiliki tingkat keterikatan kerja yang lebih tinggi dan lebih berkontribusi secara maksimal terhadap pencapaian tujuan organisasi. Selanjutnya, penelitian ini juga menemukan bahwa Perilaku Kerja Inovatif memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan. Karyawan yang aktif dalam menciptakan solusi baru, berpikir kreatif, serta beradaptasi dengan perubahan cenderung menunjukkan kinerja yang lebih tinggi dalam organisasi. Dengan demikian, penelitian ini menegaskan bahwa *Emotional Quotient* dan *Person-Organization Fit* merupakan faktor penting yang berkontribusi terhadap perilaku kerja inovatif serta peningkatan kinerja karyawan. BPJS Kesehatan diharapkan dapat mengembangkan strategi manajemen sumber daya manusia yang berfokus pada peningkatan kecerdasan emosional karyawan serta menciptakan lingkungan kerja yang mendukung keselarasan nilai dan tujuan antara karyawan dan organisasi guna meningkatkan inovasi dan kinerja karyawan secara berkelanjutan.

Kata Kunci: *Emotional Quotient*, *Person Organization Fit*, Perilaku Kerja Inovatif, Kinerja Karyawan

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of Emotional Quotient (EQ) and Person-Organization Fit (P-O Fit) on Innovative Work Behavior and Employee Performance at the Social Security Administering Body for Health (BPJS Kesehatan). Emotional Quotient refers to an individual's ability to recognize, understand, and manage their own emotions and those of others, which plays a role in shaping innovative work behavior and enhancing employee performance. Meanwhile, Person-Organization Fit refers to the alignment between an individual's values, goals, and organizational culture, which contributes to motivation levels, engagement, and employee performance. This study employs a quantitative method with a descriptive approach. The sample consists of 100 respondents, who are employees of BPJS Kesehatan, with a saturated sampling technique used to ensure that the entire population is included as respondents in this study. Data was collected through questionnaires and analyzed using the Structural Equation Modeling (SEM) approach with the SmartPLS analysis tool. The results indicate that Emotional Quotient has a positive and significant effect on Innovative Work Behavior, meaning that the higher the employees' emotional intelligence, the greater their likelihood of engaging in innovative behavior. Emotional Quotient is also found to have a positive and significant effect on Employee Performance, demonstrating that employees' ability to manage emotions, adapt, and work in teams contributes to improved performance. Additionally, the study results show that Person-Organization Fit has a positive and significant effect on Innovative Work Behavior, indicating that employees who feel aligned with the organization's culture and values are more motivated to innovate in their work. Person-Organization Fit also positively and significantly influences Employee Performance, showing that employees who feel a strong alignment with the organization tend to have higher work engagement and contribute more effectively toward achieving organizational goals. Furthermore, the study finds that Innovative Work Behavior positively and significantly affects Employee Performance. Employees who actively create new solutions, think creatively, and adapt to changes tend to demonstrate higher performance within the organization. Thus, this study confirms that Emotional Quotient and Person-Organization Fit are crucial factors contributing to innovative work behavior and employee performance improvement. BPJS Kesehatan is encouraged to develop human resource management strategies that focus on enhancing employees' emotional intelligence and creating a work environment that supports alignment between individual values and organizational goals to foster innovation and sustainably improve employee performance.

Keywords: Emotional Quotient, Person Organization Fit, Innovative Work Behavior, Employee's Performance

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Pengaruh *Emotional Quotient* dan *Person Organization Fit* terhadap Perilaku Kerja Inovatif dan Kinerja Karyawan pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan”. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi S1 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 dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak, khususnya Associate. Prof. Dr. Mochamad Soelton Ibrahim, S.Psi., MM, CHRMP, Psikolog selaku dosen pembimbing skripsi yang telah membimbing, memberikan ilmu, memberikan semangat yang tiada hentinya, motivasi, saran, serta waktu luang selama bimbingan, semangat, pengetahuan dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat yang telah diberikan kepada peneliti demi terselesaikannya skripsi penelitian ini.

Peneliti banyak menerima bantuan dari berbagai pihak selama proses penelitian dan penyusunan skripsi ini. Mereka memberi mereka bimbingan, saran, dan dorongan moral dan materil untuk menyelesaikan skripsi ini tepat waktu. Akibatnya, peneliti mengucapkan terima kasih kepada Allah Subhanahu Wa Ta'ala atas anugerah-Nya pada kesempatan ini. Dengan rendah hati, peneliti ingin

mengucapkan terima kasih kepada semua orang yang telah membantu menyusun skripsi ini, khususnya kepada:

1. Prof. Dr. 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. Bapak Dudi Permana, Ph.D selaku ketua Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
4. Dr. Mochamad Soelton Ibrahim, S.Psi., MM, CHRMP, Psikolog, selaku dosen pembimbing yang senantiasa tulus dalam membimbing penulis dalam menyusun penelitian ini.
5. Dosen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang dengan tulus dan dedikasi membagikan pengetahuan mereka kepada kami.
6. Kedua orang tua tercinta yang selalu memberikan doa, dukungan moral, dan dukungan materil, serta memberikan banyak inspirasi yang tiada hentinya kepada penulis, sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini tepat waktu.
7. Seluruh karyawan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) yang telah bersedia menjadi responden pada penelitian ini.

Penulis mengakui keterbatasan pengalaman dan pengetahuan dalam skripsi ini dan meminta masukan serta kritik dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini bermanfaat kepada semua. Terima kasih atas pengertiannya.

Jakarta, 2024

Nadya Luthfia

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMBUNG SKRIPSI.....	i
HALAMAN JUDUL SKRIPSI	ii
SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
ABSTRAK	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Rumusan Masalah Penelitian.....	17
C. Tujuan Penelitian	18
D. Kontribusi Penelitian	18
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS PENELITIAN.....	21
A. Kajian Pustaka	21
1. Manajemen Sumber Daya Manusia	21
2. Pembangunan Keberlanjutan Sumber Daya Manusia.....	22
3. Emotional Quotient (EQ).....	29
a. Pengertian Emotional Quotient (EQ).....	29
b. Dimensi dan Indikator Emotional Quotient (EQ)	30
c. Person Organization Fit.....	31
d. Perilaku Kerja Inovatif.....	33
e. Kinerja Karyawan	36
B. Penelitian Terdahulu	39
C. Hipotesis Penelitian	47
1. Emotional Quotient (EQ) dan Perilaku Kerja Inovatif.....	47
2. Person Organization Fit dan Perilaku Kerja Inovatif.....	47
3. Emotional Quotient dan Kinerja Karyawan.....	48
4. Person Organization Fit dan Kinerja Karyawan	49

5. Perilaku Kerja Inovatif dan Kinerja Karyawan.....	49
D. Kerangka Pemikiran	50
BAB III METODE PENELITIAN	51
A. Waktu dan Tempat Penelitian	51
B. Desain Penelitian	51
C. Definisi dan Operasional Variabel	51
1. Definisi Variabel.....	52
a. Variabel Bebas atau Independent (Tidak Terikat)	52
b. Variabel Terikat atau Dependent	53
2. Definisi Operasional Variabel.....	54
D. Skala Pengukuran Variabel.....	57
E. Populasi dan Sample.....	58
1. Populasi.....	58
2. Sampel	58
F. Metode Pengumpulan Data.....	58
G. Metode Analisis Data.....	59
1. Analisis Deskriptif	59
H. Uji Instrumen	60
1. Uji Validitas	60
2. Uji Reliabilitas	60
I. Analisis Partial Least Square (PLS).....	61
1. Pengertian Partial Least Square	61
a. Evaluasi <i>Measurement</i> (Outer Model)	62
b. Pengujian Model Struktural atau Uji Hipotesis (Inner Model)	64
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	66
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	66
1. Profil Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan....	66
2. Visi dan Misi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan....	68
B. Analisis Karakteristik Responden.....	69
1. Deskripsi Responden.....	69
a. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	70
b. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	70
c. Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Lama Bekerja	71
d. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	72
C. Analisis Deskriptif Variabel	73
1. Deskripsi Variabel <i>Emotional Quotient</i> (EQ)	73

2. Deskripsi Variabel Person Organization Fit	74
3. Deskripsi Variabel Perilaku Kerja Inovatif	75
4. Deskripsi Variabel Kinerja Karyawan.....	76
D. Hasil Uji Partial Least Square	77
1. Pengujian Evaluasi Measurement (<i>Outer Model</i>).....	77
a. Uji Validitas Konstruk.....	78
b. Pengujian Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	88
E. Pembahasan	94
1. Pengaruh <i>Emotional Quotient</i> (EQ) dengan Perilaku Kerja Inovatif.	94
2. Pengaruh <i>Emotional Quotient</i> (EQ) dengan Kinerja Karyawan.....	96
3. Pengaruh Person Organization Fit dengan Perilaku Kerja Inovatif...	98
4. Pengaruh Person Organization Fit dengan Kinerja Karyawan.....	99
5. Pengaruh Perilaku Kerja Inovatif dengan Kinerja Karyawan.....	101
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	104
A. Kesimpulan.....	104
1. Emotional Quotient (EQ) terhadap Perilaku Kerja Inovatif	104
2. Emotional Quotient (EQ) terhadap Kinerja Karyawan.....	104
3. Person Organization Fit terhadap Perilaku Kerja Inovatif	104
4. Person Organization Fit terhadap Kinerja Karyawan	105
5. Perilaku Kerja Inovatif terhadap Kinerja Karyawan.....	105
B. Saran.....	106
1. Saran untuk <i>Emotional Quotient</i> (EQ).....	106
2. Saran untuk Person Organization Fit	106
3. Saran untuk Perilaku Kerja Inovatif.....	107
4. Saran untuk Kinerja Karyawan.....	107
5. Saran untuk Peneliti Selanjutnya	108
DAFTAR PUSTAKA	110
LAMPIRAN	114

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
1.1.	Jumlah Data Peserta JKN Menurut Provinsi Tahun 2015-2019	4
1.2.	Jumlah Penanganan Pengaduan Peserta BPJS Kesehatan terhadap Pelayanan BPJS Kesehatan	7
1.3.	Hasil Pra Survey	10
2.1.	Tujuh belas tujuan SDGs yang ditetapkan oleh PBB	23
2.2.	Penelitian Terdahulu	39
3.1.	Definisi Operasional Variabel	54
3.2.	Skala Likert	57
4.1.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	70
4.2.	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	71
4.3.	Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Lama Bekerja	71
4.4.	Karakteristik Respon Berdasarkan Pendidikan	72
4.5.	Deskripsi Variabel <i>Emotional Quotient</i> (EQ)	73
4.6.	Deskripsi Variabel <i>Person Organization Fit</i>	74
4.7.	Deskripsi Variabel Perilaku Kerja Inovatif	75
4.8.	Deskripsi Variabel Kinerja Karyawan	76
4.9.	Deskripsi Variabel Kinerja Karyawan	78
4.10.	Hasil Uji Discriminant Validity	83
4.11.	Hasil Uji AVE	86
4.12.	Hasil Uji Discriminant Validity (Fornell Lacker Criterium)	86
4.13.	Hasil Uji <i>Composite Reliability</i> dan <i>Cronbach's Alpha</i>	88
4.14.	Hasil Nilai R-square	89
4.15.	Hasil nilai <i>predictive-relevance</i>	90
4.16.	Hasil Uji Hipotesis	91

MERCU BUANA

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
2. 1.	Kerangka Pemikiran	50
4. 1.	Hasil Algoritma PLS	81
4. 2.	Hasil Uji Bootstrapping	92



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul	Halaman
1	Kuesioner	114
2	Hasil Kuesioner	119
3	Hasil Output PLS	130
4	Surat Izin Penelitian	139
5	Surat Permohonan Pengisian Kuesioner	140

