



**PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL DAN STRES KERJA  
TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT. SURYA  
MADISTRINDO AO MALANG  
(Studi kasus pada karyawan PT. Surya Madistrindo AO Malang)**

**SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat  
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen**

Oleh:

**MOCH. JAELAN FANANI**

**NPM. 21601081373**



**UNIVERSITAS ISLAM MALANG  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**2021**

## ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan di PT. Surya Madistrindo *area office* Malang. Jenis penelitian yang digunakan adalah *explanatory research* dengan pendekatan kuantitatif. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kecerdasan emosional dan stress kerja terhadap kinerja karyawan. Variabel bebas yang digunakan adalah kecerdasan emosional dan stress kerja, sedangkan variabel terikatnya adalah kinerja karyawan. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 37 responden yang merupakan karyawan PT. Surya Madistrindo *area office* Malang Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Metode analisis yang digunakan adalah uji instrumen, analisis regresi linier berganda, uji asumsi klasik, uji determinasi, uji f dan uji t menggunakan bantuan perangkat lunak komputer SPSS 16.0 pengolahan data. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh terhadap kinerja karyawan dan stress kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Kecerdasan emosional dan stress kerja secara simultan berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

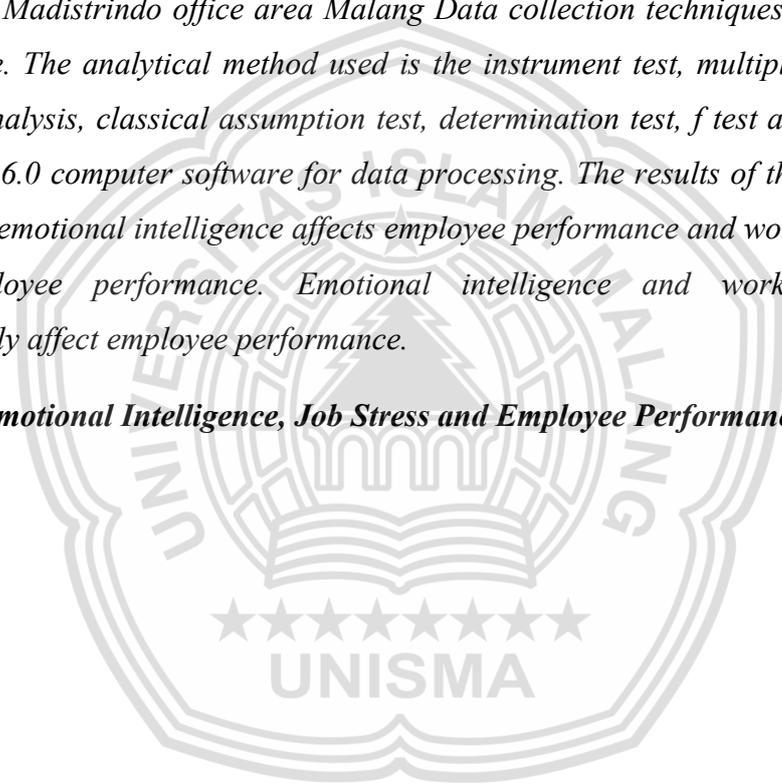
**Kata Kunci: Kecerdasan Emosional, Stres Kerja Dan Kinerja Karyawan.**



### **ABSTRACT**

*This research was conducted at PT. Surya Madistrindo Malang office area. The type of research used is explanatory research with a quantitative approach. The purpose of this study was to determine the effect of emotional intelligence and work stress on employee performance. The independent variables used are emotional intelligence and work stress, while the dependent variable is employee performance. The sample used in this study were 37 respondents who are employees of PT. Surya Madistrindo office area Malang Data collection techniques using a questionnaire. The analytical method used is the instrument test, multiple linear regression analysis, classical assumption test, determination test, f test and t test using SPSS 16.0 computer software for data processing. The results of this study indicate that emotional intelligence affects employee performance and work stress affects employee performance. Emotional intelligence and work stress simultaneously affect employee performance.*

**Keywords:** *Emotional Intelligence, Job Stress and Employee Performance.*



## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Pada perkembangan globalisasi ini banyak perusahaan yang dituntut untuk dapat memaksimalkan kinerja karyawan. Hal ini berarti bahwa perusahaan harus mampu menganalisis faktor - faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Dalam mengatasi hal tersebut sumber daya manusia (SDM) adalah paling utama yang harus diperhatikan perkembangannya karena dengan adanya SDM yang baik dan profesional akan sangat membantu dalam memaksimalkan kinerja dalam suatu perusahaan. Dengan adanya SDM yang baik maka kinerja yang dihasilkan akan mempengaruhi kemajuan perusahaan tersebut begitu juga sebaliknya jika kinerja suatu perusahaan tidak baik maka akan menghambat kemajuan perusahaan. Kinerja merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Anwar Prabu Mangkunegara, 2002).

Terdapat beberapa Instrumen didalam sebuah perusahaan untuk mendorong tercapainya tujuan dari perusahaan tersebut. Beberapa instrumen yang dimaksud antara lain bahan baku, tenaga kerja, teknologi, dan modal. Diantara beberapa instrumen tersebut diatas terdapat salah satu yang paling penting yaitu tenaga kerja atau bisa disebut sumber daya manusia (SDM), dimana SDM ini merupakan pendorong berkembangnya suatu perusahaan atau

organisasi. sumber daya manusia (SDM) merupakan faktor utama atau aset yang paling penting yang berperan didalam memberikan suatu keuntungan disamping sebagai motor dinamika organisasi atau perusahaan. Setiap manusia ingin berprestasi dalam segala hal, terutama dalam bidang pekerjaan, saat ini keberhasilan dan kesuksesan dalam kerja bukan semata-mata hanya didukung dari kemampuan intelektual saja, akan tetapi juga didukung oleh kemampuan mengelola emosi.

Usaha untuk meningkatkan kinerja karyawan, diantaranya adalah dengan memperhatikan stres kerja. Stres dapat terjadi pada setiap individu/manusia dan pada setiap waktu, karena stres merupakan bagian dari kehidupan manusia yang tidak dapat dihindarkan. Manusia akan cenderung mengalami stres apabila ia kurang mampu menyesuaikan antara keinginan dengan kenyataan yang ada, baik kenyataan yang ada di dalam maupun di luar dirinya.

Kecerdasan emosi merupakan wacana yang baru dalam bidang ilmu psikologi setelah bertahun-tahun masyarakat sangat meyakini bahwa faktor penentu keberhasilan hidup seseorang adalah IQ. Berdasarkan penelitian dalam bidang psikologi bahwa kemampuan yang dimiliki oleh seseorang tidak hanya diukur berdasar pada kecerdasan logis dan linguistik saja namun terdapat kecerdasan-kecerdasan lain yang mampu membuka pemikiran banyak orang mengenai faktor keberhasilan dalam hidup salah satunya adalah kecerdasan emosional.

Kecerdasan emosional yang baik akan membuat seseorang mampu membuat keputusan yang tegas dan tepat walaupun dalam keadaan tertekan.

Kecerdasan emosional juga membuat seseorang dapat menunjukkan integritasnya. Orang dengan kecerdasan emosional yang baik mampu berfikir jernih walaupun dalam tekanan, bertindak sesuai etika, berpegang pada prinsip dan memiliki dorongan berprestasi. Kecerdasan emosional berarti menggunakan emosi secara efektif untuk mencapai tujuan dengan tepat, membangun hubungan kerja yang produktif dan meraih keberhasilan di tempat kerja.

Seiring dengan pesatnya perkembangan bisnis di era globalisasi, persaingan antar perusahaan di bidang industri semakin tajam dan ketat. Dalam menghadapi persaingan tersebut, perusahaan dituntut untuk mampu mengelola sumber daya manusia sebaik mungkin yaitu memperhatikan input dan output sumber daya manusia. Untuk mengetahui seberapa baik output yang mampu dihasilkan oleh sumber daya manusia di dalam perusahaan, maka diperlukan adanya kinerja yang baik untuk mengoptimalkan produktivitas kerja.

PT. Surya Madristindo merupakan salah satu anak perusahaan utama PT. Gudang Garam Tbk yang menjalankan fungsi penjualan, distribusi dan aktivitas field marketing untuk seluruh produk PT Gudang Garam Tbk. Dalam melakukan pekerjaan di bidang marketing tentu bukan hal yang mudah karena karyawan dituntut untuk memiliki inisiatif yang tinggi, inovasi, kreatifitas, kesabaran, tanggung jawab, komitmen yang kuat, berjiwa optimis, mampu memecahkan masalah, menghadapi tuntutan target pasar, bisa menyesuaikan diri dan memiliki kepekaan terhadap sekitar khususnya pada lingkungan

pangsa pasar. Semua hal tersebut sangat diperlukan untuk demi tercapainya tujuan perusahaan.

PT. Surya Madristindo Area Office Malang melingkupi kegiatan distribusi dan pemasaran produk rokok Gudang Garam yang beralamatkan di Jl. Martadinata No.76-78, Kotalama, Kec. Kedungkandang, Kota Malang. Dalam menjalankan operasi Sales Marketing di Perusahaan Rokok sebesar Gudang Garam memiliki banyak sekali tantangan dan tuntutan dalam pencapaian target pasar. Maka untuk mencapai kinerja yang baik, perusahaan harus memiliki parameter yang digunakan untuk mengukur kinerja. Parameter tersebut dituangkan melalui kompetensi dasar dan penilaian kinerja.

*Key Performance Indicators* (KPI) merupakan sistem penilaian kinerja yang diterapkan di PT. Surya Madristindo. Key Performance Indicators diartikan sebagai ukuran atau indikator yang akan memberikan informasi sejauh mana karyawan telah berhasil mewujudkan sasaran strategis yang jelas, spesifik dan terukur (measurable). Key Performance Indicators adalah ukuran 6 berskala dan kuantitatif yang digunakan untuk mengevaluasi kinerja organisasi dalam tujuan mencapai target organisasi (Banerjee dan Buoti, 2012). KPI juga digunakan untuk menentukan objektif yang terukur, melihat tren, dan mendukung pengambilan keputusan.

**Tabel 1.1**  
**Daftar Absensi Karyawan Tahun 2021**

Bulan (2021)	Keterangan		
	Jumlah Karyawan	Tanpa Keterangan	Terlambat
Januari	150	6	7
Februari	150	4	7
Maret	150	3	2
April	150	1	-
Mei	150	8	9
Juni	150	7	5
Juli	150	10	8
Agustus	150	5	12
Jumlah		44	50

Sumber : PT. Surya Madistrindo area office Malang, 2021

Dari data tabel diatas dapat diketahui bahwa kinerja karyawan pada PT. Surya Madistrindo area office Malang untuk 8 bulan terakhir belum menunjukkan adanya peningkatan yang signifikan, dapat dilihat bahwa karyawan belum terbiasa datang tepat waktu dan diduga kurangnya rangsangan terhadap karyawan akan pedulinya pekerjaan tersebut sehingga kinerja karyawan rendah dalam perusahaan. Berdasarkan kondisi tersebut perusahaan pada dasarnya kurang mampu untuk mengatisipasi atau mengendalikan para karyawan yang sering tidak mematuhi aturan dan memiliki berbagai alasan, terutama karywan yang belum kompeten dibidangnya. Fenomena yang terjadi dalam perusahaan ini yaitu masih adanya beberapa karyawan yang datang terlambat khususnya karyawan baru. Karyawan PT. Surya Madistrindo Area Office Malang yang datang terlambat mengakibatkan tidak optimalnya jam kerja perusahaan. Selain itu masih ada karyawan yang pulang lebih awal dari

jam yang telah ditentukan perusahaan. Ketidaksiplinan seperti ini bisa membuat perusahaan mengalami kerugian baik dalam jumlah kecil maupun jumlah besar.

Salah satu penyebab ketidak disiplin yang terjadi Karena kurangnya pengawasan serta kesadaran karyawan terhadap pekerjaannya, hal ini secara tidak langsung dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Di lihat dari beberapa fenomena yang terjadi di PT. Surya Madistrindo Area Office Malang diatas secara tidak langsung karyawan memiliki tingkat kecerdasan emosional yang cukup rendah, hal tersebut terbukti dari kurangnya rasa kesadaran sebagian karyawan kepada perusahaan untuk datang secara tepat waktu dan pulang sesuai dengan jam kerja yang di tetapkan oleh perusahaan, serta masih adanya pelanggaran aturan yang dilakukan oleh para pekerja.

Berdasarkan permasalahan yang dihadapi PT. Surya Madistrindo Area Office Malang dalam menunjang tingginya kecerdasan emosional dan stress kerja ini merupakan tugas dari seorang manajer untuk mengetahui tingkat kinerja karyawan yang mana setiap individu memiliki tingkat stress kerja dan kecerdsan emosional yang berbeda.

Berdasarkan latar belakang diatas tentang komponen kecerdasan emosional peneliti tertarik untuk meneliti dengan judul penelitian **“Pengaruh Komponen Kecerdasan Emosional Dan Stress Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Surya Madistrindo AO Malang.**

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang telah diuraikan diatas, maka dapat ditarik rumusan permasalahan dalam penelitian ini yaitu:

- a. Bagaimana pengaruh kecerdasan emosional dan stres kerja secara simultan terhadap kinerja karyawan PT. Surya Madistrindo AO Malang.
- b. Bagaimana pengaruh kecerdasan emosional terhadap Kinerja karyawan PT. Surya Madistrindo AO Malang.
- c. Bagaimana pengaruh stress kerja terhadap Kinerja karyawan PT. Surya Madistrindo AO Malang.

## 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diketahui maka dapat disimpulkan bahwa tujuan utama dalam penelitian ini yaitu:

- a. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kecerdasan emosional dan stress kerja terhadap Kinerja karyawan PT. Surya Madistrindo AO Malang.
- b. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kecerdasan emosional terhadap Kinerja karyawan PT. Surya Madistrindo AO Malang.
- c. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh stress kerja terhadap Kinerja karyawan PT. Surya Madistrindo AO Malang.

## 1.4 Manfaat Penelitian

- a. Manfaat Teoritis
  - 1) Bagi Penulis

Didalam penelitian ini, peneliti ingin menambah hasil penelitian yang belum diketahui peneliti sebelumnya dijadikan acuan sebagai pedoman dalam mengembangkan SDM.

2) Bagi Peneliti Selanjutnya

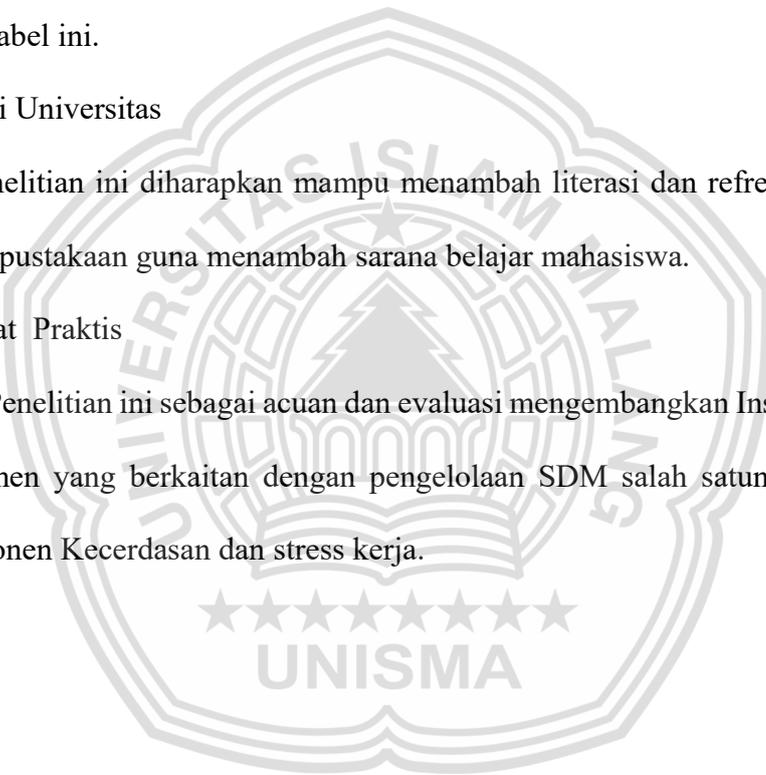
penelitian diharapkan dapat membantu peneliti selanjutnya sebagai referensi untuk melakukan penelitian yang berkaitan dengan variabel ini.

3) Bagi Universitas

penelitian ini diharapkan mampu menambah literasi dan refrensi pada perpustakaan guna menambah sarana belajar mahasiswa.

b. Manfaat Praktis

Penelitian ini sebagai acuan dan evaluasi mengembangkan Instrumen-Instrumen yang berkaitan dengan pengelolaan SDM salah satunya yaitu Komponen Kecerdasan dan stress kerja.



## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Simpulan

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis kecerdasan emosional dan stres kerja terhadap kinerja karyawan. Berdasarkan hasil pembahasan, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Berdasarkan pengujian pada uji F dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh secara simultan antara kecerdasan emosional dan stres kerja terhadap kinerja karyawan PT. Surya Madistrindo *area office* Malang.
- b. Berdasarkan pengujian pada uji t dapat disimpulkan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT. Surya Madistrindo *area office* Malang.
- c. Berdasarkan pengujian pada uji t dapat disimpulkan bahwa stres kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT. Surya Madistrindo *area office* Malang.

#### 5.2 Keterbatasan

- a. Penelitian ini hanya menggunakan variabel kecerdasan emosional, stres kerja dan kinerja karyawan.
- b. Jumlah responden yang didapat hanya 37 responden.

#### 5.3 Saran

Beberapa keterbatasan dapat mempengaruhi hasil penelitian dapat dijadikan bahan evaluasi untuk penelitian selanjutnya. Beberapa saran dari hasil penelitian ini antara lain adalah:

a. Bagi perusahaan

Untuk meningkatkan kinerja karyawan hendaknya perlu mengaplikasikan mengenai kecerdasan emosional dan stres kerja karyawan yang nanti perusahaan dapat memaksimalkan sumber daya manusia dengan baik yang membuat perusahaan dapat terus berkembang dan maju.

b. Bagi penelitian selanjutnya

- 1) Diharapkan dapat menambah variabel jam kerja.
- 2) Diharapkan dapat memperluas objek penelitian dan menambah jumlah responden dalam penelitian.



## DAFTAR PUSTAKA

- Anoraga, Panji. 2001. *Psikologi Kerja*. Jakarta: PT. Rineka Cipta
- Algifari. 2013. *Analisis Regresi Teori, Kasus, dan Solusi*. Yogyakarta : BPFE Yogyakarta
- Arikunto, Suharsimi. 2012. *Prosedur Penelitian*. Jakarta: PT. Rineka Cipta
- Diputra, A A Diama Putra. Dan Surya, Ida Bagus K. 2019. *Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dimediasi Oleh Kepuasan Kerja Karyawan Pt. Destination Asia Bali*. E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana Bali. Vol, 8. No, 2.
- Fitriastuti, Triana. *Pengaruh Kecerdasan Emosional, Komitmen Organisasional, Dan Organisasional Citizenship Behavior, Terhadap Kinerja Karyawan*. Jurnal Dinamika Manajemen. Vol, 4. No, 2. 2013, pp: 103-144.
- Furtwangler, Dale. 2002. *Penilaian Kinerja*, Yogyakarta: Andi.
- Gaffar, Hulaihah. 2012. *Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Bank Mandiri (PERSERO) Tbk Kantor Wilayah X Makasar*. Skripsi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Hasanuddin Makasar.
- Goleman, Daniel. Richard Boyatziz Dan Annie Mekee. 2004. *Kepemimpinan Berdasarkan Kecerdasan Emosi*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.
- Goleman, Daniel. 2005. *Kecerdasan Emosional: Mengapa EI Lebih Penting Daripada IQ*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.
- Goleman, Daniel. 2006. *Kecerdasan Emosional: Mengapa EI Lebih Penting Daripada IQ*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 20*. UNDIP Semarang.
- Ghozali, Imam. 2012. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 20*. UNDIP Semarang.
- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 20*. UNDIP Semarang.

- Hidayati, Reni. Yadi Purwanto, Dan Susatyo Yuwono. 2008 *Kecerdasan Emosi Stress Kerja Dan Kinerja karyawan*. Jurnal Fakultas Psikologi Universitas Muhammadiyah Surakarta. Vol. 2, No.
- Igor, S. 1997. *Pekerjaan Anda Bagaimana Mendapatkannya Bagaimana Mempertahankannya*. Alih Bahasa Monica. Solo: Dabara
- Jacinta, L. 2002. *Stres Kerja*. Di akses Tanggal 02 Mei 2021 Dari [www.e-psikologi.com](http://www.e-psikologi.com)
- Jum'ati, Nurlaila. Dan Himayatul Wuswa. 2013. *Stres Kerja Yang Mempengaruhi Kinerja Individu Pada Dinas Kesehatan Bidang Pencegahan Pemberantasan Penyakit Dan Penyehatan Lingkungan Di Kabupaten Bangkalan*. Jurnal NeO-Bis. Vol, 7. No, 2.
- Luthans, F. 2005. *Organization Behavior*. New York: McGraw-Hill.
- Mangkunegara, Anwar Prabu, Dan Mela Puspitasari, 2015 *Kecerdasan Emosi, Stres Kerja, Dan kinerja Guru SMA*. Jurnal Kependidikan. Vol, 45. No, 2. Hal, 142-155.
- Mangkunegara, Anwar Prabu, 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, Bandung: Remaja Roesdakarya.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Remaja Roesdakarya.
- Malayu, S. P. Hasibuan. 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Natalya, Rachel. William, Dan Wehemia Rumawas, 2018. *Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Kantor Pengelola It Center Manado*. Jurnal Administrasi Bisnis. Vol, 6. No, 2. Hal, 41-49.
- Niurlaila. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia I*. Penerbit Lep Khair.
- Prawitasari, J. E. 1995. *Mengenal Emosi Melalui Komunikasi Nonverbal*, bulletin psikologi, III (1).
- Ridhawti, Athifah. 2016. *Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Sang Hyang Seri (Persero) Cabang Sidrap*. Jurnal Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Alauddin makasar.
- Rivai, Veithzal. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

- Robbins, Stephen P. 2006. *Perilaku Organisasi*, PT Indeks. Jakarta: Kelompok Gramedia.
- Santrock, J. W. 2002. *Life Span Development Jilid 1*. Alih Bahasa Achmad Chusairi Dan Juda Demanik. Jakarta: Erlangga.
- Sani, Ahmad. 2012 *Analisis Pengaruh Burnout dan Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Pegawai PT Bank Mega Syariah Cabang Malang*. Jurnal. Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi UIN Maliki Malang.
- Saputra Agung Dwi, A. 2014. *Pengaruh Stres Dan Kondisi Fisik Lingkungan Kerja Terhadap Prestasi Kerja Karyawan CV Daya Budaya Corporation Yogyakarta*. Skripsi, Fakultas Ekonomi Universitas Yogyakarta.
- Setiawan, R Dodi. 2009. *Kecerdasan Emosional dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Pada Universitas Azzahra*. Jurnal. Universitas Azzahra Jakarta Pusat.
- Segal, Jeanne. 2000. *Melejitkan Kepekaan Emosional: Cara Baru Praktis Untuk Mendayagunakan Potensi Insting Dan Kekuatan potensi Emosi Anda*. Bandung: Khaifa.
- Shapiro, L. E. 1998. *Mengajarkan Emotional Intelligence*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Siangan, Sondang P. 1997. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Sugiono. 2008. *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, Dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiono. 2010. *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, Dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiono. 2011. *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, Dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiono. 2012. *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, Dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiono. 2014. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Supriyanto, Achmad Sani. dan Masyhuri Machfudz. 2010. *Metodologi Riset: Manajemen Sumberdaya Manusia*. Malang: UIN-Maliki Press.