

**PENGARUH KECERDASAN EMOSI DAN KONFLIK DITEMPAT
KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT ERAFONE
MEGASTORE PALEMBANG**

SKRIPSI

Oleh :

Andika Mardiyanti

151510120



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BINA DARMA
PALEMBANG
2019**

**PENGARUH KECERDASAN EMOSI DAN KONFLIK DITEMPAT
KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT ERAFONE
MEGASTORE PALEMBANG**

Oleh :

Andika Mardiyanti

151510120

**Skripsi ini Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi Dan Bisnis**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BINA DARMA
PALEMBANG
2019**

HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING

**Pengaruh Kecerdasan Emosi Dan Konflik Ditempat Kerja Terhadap Kinerja
Karyawan PT Erafone Megastore Palembang.**

Oleh :

Andika Mardiyanti

151510120

**Telah Diterima Sebagai Salah Satu Syarat Untuk
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Pada Program Studi Manajemen**

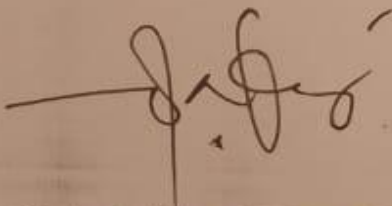
Palembang, September 2019

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Bina Darma

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Pembimbing



(Sabeli Aliya. SEL., M.M)

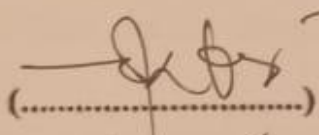
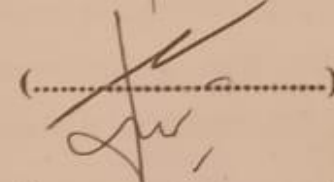



(Dr. Muji Gunarto, S.Si., M.Si)

HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI

Skripsi ini berjudul “Pengaruh Kecerdasan Emosi Dan Konflik Di Tempat Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Erafone Megastore Palembang”, sudah dipresentasikan di depan komisi penguji pada hari kamis 4 September 2019 dan dinyatakan lulus dan memenuhi syarat untuk diterima.

KOMISI PENGUJI

- | | | |
|--------------------------------|---------|--|
| 1. Sabeli Aliya. SEL, M.M | Ketua | (..... ) |
| 2. Dr. Lin Yan Syah, SE., M.Si | Anggota | (..... ) |
| 3. Trisninawati, SE., M.M | Anggota | (..... ) |

Palembang, September 2019

Ketua Program Studi Manajemen

Universitas Bina Darma



Dr. Dina Mellita, S.E., M.Ec

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Andika Mardianti

NIM : 151510120

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar sarjana di Universitas Bina Darma atau di perguruan tinggi lain;
2. Skripsi ini murni gagasan, rumusan, dan penelitian Saya sendiri dengan arahan tim pembimbing;
3. Di dalam Skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dikutip dengan mencantumkan nama pengarang dan memasukkan ke dalam daftar rujukan;
4. Saya bersedia Skripsi yang saya hasilkan dicek keasliannya menggunakan plagiarism checker serta diunggah ke internet, sehingga dapat diakses public secara daring;
5. Surat pernyataan ini saya tulis dengan sungguh-sungguh dan apabila terbukti melakukan penyimpangan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini, Saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini Saya buat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palembang, September 2019

Yang Membuat Pernyataan,



Andika Mardianti
NIM151510120

ABSTRAK

Rumusan masalah penelitian ini adalah adakah pengaruh kecerdasan emosi dan konflik ditempat kerja terhadap kinerja karyawan PT Erafone Megastore Palembang. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kecerdasan emosi dan konflik ditempat kerja terhadap kinerja karyawan PT Erafone Megastore Palembang. Jenis penelitian ini adalah penelitian asosiatif. Lokasi penelitian dilakukan di PT Erafone Megastore Palembang . Terdapat 2 variabel independen yaitu kecerdasan emosi (X_1) dengan indikator menghandel hubungan kerja, mengelola hubungan kerja, dan keterampilan interpersonal, konflik ditempat kerja (X_2) dengan indikator perbedaan tujuan, perasaan sensitif, dan perasaan dirugikan, dan satu variabel dependent yaitu kinerja (Y) dengan *indikator personal factors, leadership factor, team factor*. Metode analisis yang digunakan adalah kualitatif yang dikuantitatifkan. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda. Hasil persamaan regresi diperoleh $Y = 25,842 + (-0,168) + 0,458$ Hasil pengujian secara serentak menunjukkan ada pengaruh kecerdasan emosi dan konflik ditempat kerja terhadap kinerja dibuktikan oleh nilai $F_{hitung} (4,177) > F_{tabel} (3,25)$. Hasil uji secara individual menunjukkan tidak ada pengaruh kecerdasan emosi terhadap kinerja karyawan PT Erafone Megastore Palembang ditunjukkan oleh nilai $t_{hitung} (1,638) < t_{tabel} (1,685)$, Hasil uji secara individual ada pengaruh konflik ditempat kerja terhadap kinerja karyawan PT Erafone Megastore Palembang ditunjukkan nilai $t_{hitung} (2,806) > t_{tabel} (1,685)$. Nilai R^2 (Rsquare) sebesar (18,4%), hal ini menunjukkan bahwa persentase pengaruh kecerdasan emosi dan konflik ditempat kerja mampu menjelaskan sebesar 18,4% sisanya sebesar 81,6 % dipengaruhi variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

Kata kunci : kecerdasan emosi, konflik ditempatkerja, kinerja

ABSTRACT

The formulation of the problem of this research is whether there is an influence of emotional intelligence and conflict in the workplace on the performance of employees of PT Erafone Megastore Palembang. The purpose of this study was to determine the effect of emotional intelligence and conflict in the workplace on the performance of employees of PT Erafone Megastore Palembang. This type of research is associative research. The location of the study was conducted at PT Erafone Megastore Palembang. There are 2 independent variables namely emotional intelligence (X1) with indicators of dealing with work relationships, managing work relationships, and interpersonal skills, conflict in the workplace (X2) with indicators of differences in objectives, feelings of sensitivity, and feelings of being disadvantaged, and one dependent variable is performance (Y) with indicators of personal factors, leadership factors, team factors. The analytical method used is qualitative quantitative. The data analysis technique used is multiple linear regression analysis. Regression equation results obtained $Y = 25,842 + (-0.168) + 0.458$ The results of simultaneous testing indicate there is an influence of emotional intelligence and conflict in the workplace on performance as evidenced by the value of $F_{count} (4.177) > F_{table} (3.25)$. Individual test results showed there was no influence of emotional intelligence on the performance of employees of PT Erafone Megastore Palembang indicated by the value of $t_{count} (1.638) < t_{table} (1.685)$, individual test results there was the effect of conflict in the workplace on the performance of employees of PT Erafone Megastore Palembang indicated the value of $t_{hitung} (2,806) > t_{table} (1,685)$. R^2 (Rsquare) value (18.4%), this shows that the percentage of the influence of emotional intelligence and conflict in the workplace is able to explain the remaining 18.4% of 81.6% influenced by other variables not included in this study.

Keywords: emotional intelligence, conflict at work, performance

Motto Dan Persembahan

Motto :

“ Boleh jadi kamu membenci sesuatu, padahal ia amat baik bagi kamu. Dan boleh jadi kamu mencintai sesuatu, padahal ia amat buruk bagi kamu. Allah maha mengetahui sedangkan kamu tidak mengetahui “

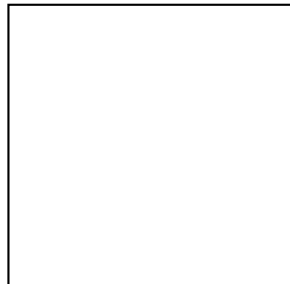
(Al-Baqarah :216)

Terucap Syukur Kupersembahkan kepada

Allah, Skripsi ini Kupersembahkan Kepada :

- Bapak dan Ibu ku Tercinta
 - ❖ Suyanto
 - ❖ Sulastri
- Adik (Jepri Fitriyanto) dan Ayukku
(Sriyanti) yang selalu meberikan semangat kepadaku
- Pembimbingku Bpk Sabeli Aliya SEI., M.M
- Sahabat-sahabat Seperjuanganku
- Almamaterku

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



DATA PRIBADI

Nama : **Andika Mardiyanti**
Jenis kelamin : **Perempuan**
Tempat, Tanggal Lahir : **Palembang, 22 juli 1996**
Agama : **Islam**
Alamat : **Andikamardiyanti@gmail.com**
No Telepon : **089629061044**
Alamat Email : **jl Sri Kencana RT 005 RW 003 Kelurahan Desa
Sri Kencana Kecamatan Madang Suku II**

LATAR BELAKANG PENDIDIKAN

Pendidikan Formal:

Sekolah dasar (2002-2008) : **SD Negeri 1 Madang Suku II**
SMP (2008-2011) : **SMP Negeri 1 Madang Suku II**
SMA (2011-2014) : **SMA Negeri 1 Madang Suku II**
Perguruan Tinggi (2015-2019) : **Universitas Bina Darma Palembang**

KATA PENGANTAR

Segala Segala puji penulis panjatkan ke-hadirat Allah SWT, yang senantiasa memberikan rahmat dan memberikan petunjuk, sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal ini dengan baik. Proposal ini disusun sebagai tugas akhir belajar dan syarat guna memperoleh derajat sarjana S-1 pada program Sarjana Ekonomi pada jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bina Darma Palembang yang berjudul : “Pengaruh Kecerdasan Emosi Dan Konflik Ditempat Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT Erafone Megastore Palembang“.

Berkenaan dengan penulisan penelitian ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada kedua orang tua (Bapak Suyanto & Ibu Sulastri) yang selama ini memberikan perhatian, dukungan dan motivasi atas karir dan pendidikanku. Selain itu penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih atas bantuan dan dukungan dari banyak pihak yang telah memungkinkan selesainya penyusunan maupun penyajian skripsi ini, kepada :

1. Dr. Sunda Ariana, M.Pd.,M.M. selaku Rektor Universitas Bina Darma Palembang.
2. Dr. Muji Gunarto,S.Si.,M.Si Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Bina Darma .
3. Dr. Dina Mellita, SE.,M.Ec Selaku Ketua Program Studi Manajemen Falkutas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Bina Darma.
4. Bapak Sabeli Aliya, SEI.,M.M selaku pembimbing yang telah banyak membantu dan mengarahkan penulis dan menyelesaikan penulisan ini.
5. Bapak / Ibu Dosen Faklutas Ekonomi Dan Bisnis Program Studi Manajemen Universitas Bina Darma Palembang yang telah memberikan ilmu pengetahuan dalam perkuliahan kepada penulis
6. Karyawan PT Erafone Megastore Palembang berikut seluruh responden yang bersedia meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner.
7. Terimakasih kepada Feri Wiratama yang telah meluangkan waktunya selama proses pembuatan skripsi ini berjalan baik dikala suka maupun duka.
8. Semua pihak yang telah banyak membantu dan mendukung dalam menyelesaikan proposal ini yang tidak bisa disebut satu-persatu.

Semoga Allah SWT membalas budi baik semuanya. Penulis berharap skripsi ini dapat dikembangkan lagi sebagai dasar oleh para peneliti ke depan. Disadari oleh penulis bahwa penyusunan maupun penyajian skripsi ini kurang sempurna. Oleh sebab itu, penulis mohon maaf atas semua kekurangan dalam skripsi ini dan menerima dengan senang hati segala bentuk kritik maupun saran yang membangun. Penulis berharap skripsi ini dapat dikembangkan lagi sebagai dasar oleh para peneliti ke depan.

Palembang, 5 Spetember 2019

Penulis

Andika Mardianti

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI	iii
SURAT PENYATAAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
MOTO DAN PENGESAHAN	xii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	xiii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	11
1.3 Tujuan Penelitian	11
1.4 Manfaat Penelitian	12
1.4.1 Manfaat Teoritis	12
1.4.2 Manfaat Praktis	12
1.5 Sistematika Penulisan	13

BAB II	KAJIAN PUSTAKA	15
2.1	Landasan Teori	15
2.1.1	Pengertian Kecerdasan Emosi	15
2.1.2	Dimensi Kecerdasan Emosi	17
2.1.3	Aspek- Aspek Kecerdasan Emosi	19
2.1.4	Konflik Ditempat Kerja	21
2.1.5	Pengertian Konflik Ditempat Kerja	21
2.1.6	Proses Konflik	24
2.1.7	Penyebab Konflik	25
2.1.8	Akibat Konflik.....	25
2.1.9	Gaya Manajemen Konflik	26
2.1.10	Metode Penyelesaian Konflik	27
2.1.11	Kinerja.....	27
2.1.12	Pengertian Kinerja	27
2.1.13	Faktor- Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja.....	28
2.1.14	Nilai Utama Kinerja	29
2.1.15	Indikator- Indikator Kinerja.....	29
2.1.16	Tolak Ukur Kinerja	30
2.1.17	Tujuan Penilaian Kinerja	30
2.2	Penelitian Terdahulu	32
2.3	Kerangka Pemikiran.....	33
2.4	Hipotesis	34
BAB III	METODE PENELITIAN	35

3.1 Rancangan Penelitian	3
5.....	
3.2 Lokasi dan Objek penelitian	35
3.3 Operasional Variabel	35
3.4 Populasi dan Sampel	37
3.4.1 Populasi	37
3.4.2 Sampel.....	37
3.5 Sumber Data	38
3.6 Metode Pengumpulan Data	38
3.7 Analisis Data dan Teknik Analisis	38
3.7.1 Analisis Data	38
3.7.2 Teknik Analisis	38
3.7.3 Uji Validitas	40
3.7.4 Uji Reliabilitas.....	40
3.7.5 Uji Asumsi Klasik	40
3.7.6 Regresi Linear Berganda	35
3.7.7 Uji Hipotesis.....	42
3.7.7.1 Uji F	43
3.7.7.2 Uji t.....	44
3.7.8 Uji Koefisien Determinasi	45

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.. Hasil Penelitian	35
4.1 Gambaran Umum PT Erafone Megastore Palembang.....	35

4.2 Visi dan Misi PT Erafone Megastore Palembang	36
4.3. Struktur Organisasi PT Erafone Megastore Palembang	37
4.4 Gambaran Umum Responden	50
4.5 Uji Validitas	55
4.6 Uji Reliabilitas	58
4.7. Uji Asumsi Klasik	59
4.8. Uji Reliabilitas.....	51
4.9 Gambaran Hasil Jawaban Responden.....	64
4.10 Hasil Regresi Linear Berganda	89
4.11 Hasil Uji F	93
4.12 Hasil Uji T.....	95
4.13 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	99
4.14 Perbandingan Hasil Penelitian Terdahulu	119

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan	120
B. Saran-saran	121

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Rekapitulasi Pencapaian Omset PT Erafone Megastore Palembang Juni 2018 s/d April 2019	5
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	32
Tabel III.1	Operasional Variabel, Definisi, Dan Indikator	36
Tabel III.2	Populasi Karyawan Pt Erafone Megastore Palembang	37
Tabel III.3	Hubungan Jawaban Pertanyaan Dengan Skala Likert	39
Tabel IV.1	Distribusi Responden Berdasarkan Usia	50
Tabel IV.2	Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	51
Tabel IV.3	Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan	52
Tabel IV.4	Distribusi Responden Berdasarkan Masa Kerja	52
Tabel IV.5	Distribusi Responden Berdasarkan Jabtan	53
Tabel IV.6	Distribusi Responden Berdasarkan Status.....	54
Tabel IV.7	Hasil Pengujian Validitas Kecerdasan Emosi	56
Tabel IV.8	Hasil Pengujian Validitas Konflik ditempat kerja.....	57
Tabel IV.9	Hasil Pengujian Validitas Kinerja	58
Tabel IV.10	Hasil Uji reliabilitas	59
Tabel IV.11	Hasil Uji Multikolinieritas	60
Tabel IV.12	Hasil Uji Autokorelasi.....	61
Tabel IV.13	Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	62
Tabel IV.14	Distribusi jawaban Responden Variabel Kecerdasan emosi.....	64
Tabel IV.15	Distribusi jawaban Responden Variabel Kecerdasan emosi.....	65
Tabel IV.16	Distribusi jawaban Responden Variabel Kecerdasan emosi	66
Tabel IV.17	Distribusi jawaban Responden Variabel Kecerdasan emosi	67
Tabel IV.18	Distribusi jawaban Responden Variabel Kecerdasan emosi.....	68

Tabel IV.19	Disribusi jawaban Responden Variabel Kecerdasan emosi.....	69
Tabel IV.20	Disribusi jawaban Responden Variabel Kecerdasan emosi.....	70
Tabel IV.21	Disribusi jawaban Responden Variabel Kecerdasan emosi.....	71
Tabel IV.22	Disribusi jawaban Responden Variabel Kecerdasan emosi.....	72
Tabel IV.23	Disribusi jawaban Responden Variabel Konflik	73
Tabel IV.24	Disribusi jawaban Responden Variabel Konflik	74
Tabel IV.25	Disribusi jawaban Responden Variabel Konflik	75
Tabel IV.26	Disribusi jawaban Responden Variabel Konflik	76
Tabel IV.27	Disribusi jawaban Responden Variabel Konflik	77
Tabel IV.28	Disribusi jawaban Responden Variabel Konflik	78
Tabel IV.29	Disribusi jawaban Responden Variabel Konflik	79
Tabel IV.30	Disribusi jawaban Responden Variabel Konflik	80
Tabel IV.31	Disribusi jawaban Responden Variabel Konflik	81
Tabel IV.32	Disribusi jawaban Responden Variabel Kinerja.....	82
Tabel IV.33	Disribusi jawaban Responden Variabel Kinerja.....	83
Tabel IV.34	Disribusi jawaban Responden Variabel Kinerja.....	83
Tabel IV.35	Disribusi jawaban Responden Variabel Kinerja.....	84
Tabel IV.36	Disribusi jawaban Responden Variabel Kinerja.....	86
Tabel IV.37	Disribusi jawaban Responden Variabel Kinerja.....	87
Tabel IV.38	Disribusi jawaban Responden Variabel Kinerja.....	88
Tabel IV.39	Disribusi jawaban Responden Variabel Kinerja.....	88
Tabel IV.40	Disribusi jawaban Responden Variabel Kinerja.....	88
Tabel IV.41	Hasil Uji Regresi Linear Berganda	89
Tabel IV.42	Hasil Uji F	93
Tabel IV.43	Hasil Uji t	95

Tabel IV.44	Hasil Uji R.....	99
Tabel IV.45	Skor Kriterium	101
Tabel IV.46	Rating Scale Skor Kriteria	102
Tabel IV.47	Tabulasi Kecerdasan Emosi.....	103
Tabel IV.48	Tabulasi Konflik Ditempat Kerja.....	104
Tabel IV.49	Tabulasi Kinerja	105
Tabel IV.50	Perbandingan Penelitian Terdahulu	106

DAFTAR GAMBAR

		Halaman
Gambar I.1	Gambar Data Karyawan Resgin	8
Gambar II.1	Gambar Kerangka Pemikiran.....	33
Gambar IV.1	Gambar Struktur Organisasi PT Erafone Megastore Palembang	49
Gambar IV.2	Gambar Hasil Uji Heterokseditas.....	63

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuesioner
- Lampiran 2 : SPSS
- Lampiran 3 : Lembar Konsultasi
- Lampiran 4 : Surat Keterangan Lulus Ujian Komprehensif :
- Lampiran 5 : Formulir Pengajuan Judul Skripsi
- Lampiran 6 : Formulir Peserta Seminar Nasional Proposal
- Lampiran 7 : Konfirmasi Surat Balasan
- Lampiran 8 : Surat Pernyataan Pas Photo Berhijab