



**PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL TERHADAP  
PRESTASI KERJA KARYAWAN PT BANK “X” CABANG  
JEMBER**

The Influence of Emotional Intelligence to the Employees' Work Performance in PT  
Bank “X” Cabang Jember

**SKRIPSI**

Oleh:

Miwisa Ayu Deviani

NIM.090810201054

**UNIVERSITAS JEMBER**

**FAKULTAS EKONOMI**

**2013**



**PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL TERHADAP  
PRESTASI KERJA KARYAWAN PT BANK “X” CABANG  
JEMBER**

**THE INFLUENCE OF EMOTIONAL INTELLIGENCE TO THE EMPLOYEES’  
WORK PERFORMANCE IN PT BANK “X” CABANG JEMBER**

**SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Pada  
Fakultas Ekonomi Universitas Jember**

Oleh:

Miwisa Ayu Deviani

NIM.090810201054

**UNIVERSITAS JEMBER**

**FAKULTAS EKONOMI**

**2013**

KEMENTERIAN PENDIDIKAN NASIONAL  
UNIVERSITAS JEMBER-FAKULTAS EKONOMI

SURAT PERNYATAAN

Nama : Miwisa Ayu Deviani  
Nim : 090810201054  
Jurusan : Manajemen  
Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia  
Judul : Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Prestasi Kerja Karyawan  
PT Bank “X” Cabang Jember

Menyatakan dengan sesungguhnya dan sebenar-benarnya bahwa Skripsi yang saya buat adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali apabila dalam pengutipan substansi disebutkan sumbernya, dan belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya jiplakan orang lain. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, tanpa adanya paksaan dan tekanan dari pihak manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata dikemudian hari pernyataan yang saya buat ini tidak benar.

Jember , 30 Mei 2013

Yang menyatakan,

Miwisa Ayu Deviani

NIM : 090810201054

## TANDA PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Prestasi Kerja  
Karyawan PT Bank “X” Cabang Jember  
Nama Mahasiswa : Miwisa Ayu Deviani  
NIM : 090810201054  
Jurusan : Manajemen  
Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia  
Disetujui Tanggal : 20 Mei 2013

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II

Drs. Agus Priyono, MM

Ema Desia Prajitiasari, SE, MM

NIP. 19601016 198702 1 00 1

NIP. 19791221 200812 2 002

Mengetahui,

Ketua Jurusan Manajemen

Prof. Dr. Hj. Isti Fadah, SE, M.Si

NIP. 19661020 199002 2 001

## **JUDUL SKRIPSI**

**PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL TERHADAP PRESTASI KERJA  
KARYAWAN PT BANK “X” CABANG JEMBER**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

**Nama Mahasiswa : Miwisa Ayu Deviani**

**NIM : 090810201054**

**Jurusan : Manajemen**

Telah dipertahankan di depan panitia penguji pada tanggal:

30 Mei 2013

dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

## **SUSUNAN TIM PENGUJI**

**Ketua : Drs.Sunardi, MM : (.....)**

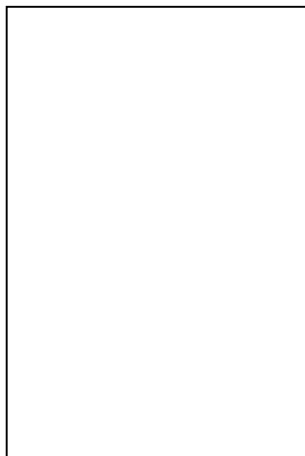
**NIP. 19530403 198501 1 00 7**

**Sekretaris : Ema Desia Prajitiasari, SE, MM : (.....)**

**NIP. 19791221 200812 2 002**

**Anggota : Drs. Agus Priyono, MM : (.....)**

**NIP. 19601016 198702 1 00 1**



Mengetahui  
Dekan Fakultas Ekonomi  
Universitas Jember

**Dr. Moehammad Fathorrazi, M.Si**

**NIP. 19630614 199002 1 001**

Skripsi ini dipersembahkan untuk:

- Ibunda tercinta Frida Dillah Hidayati yang telah memberikan segalanya untukku, doa, semangat, dorongan dan dukungan, kasih sayang yang tulus dan segala yang terbaik buat aku sehingga aku dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
- Ayahanda Tersayang yang telah memberikan segala yang terbaik buat aku, memberikan petuah-petuah yang dapat menjadikan motivasiku selama ini, doa, kasih sayang yang begitu besar, dan segala yang terbaik untukku. Sehingga saya bisa menyelesaikan segala sesuatu ini dengan baik dan lancar.
- Kakakku tercinta Umar Hardi Deviono yang memberikan dukungan dan doanya untukku, semangatnya buat aku dan segala yang terbaik untukku.
- Kekasih tersayang Chrisna Irmawan Suseno yang telah memberikan kasih sayang, dukungan, doa dan bantuannya.
- Dan Almamater tercinta Universitas Jember yang telah berperan penting bagi berjalannya proses kuliah dan skripsiku.

Moto:

Hidup itu, salah atau benar, tanggung jawab kita. Kita adalah pemimpin bagi kehidupan kita sendiri. (Mario Teguh)

Atasan itu memilih bawahan, tapi yang akhirnya memutuskan untuk mengambilnya atasan adalah bawahan. (Mario Teguh)

Everything is difficult for the pessimist, but anything is possible for the optimist.  
(Mario Teguh)

## ABSTRAKSI

**Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Prestasi Kerja Karyawan PT Bank “X” Cabang Jember (Studi Kasus Pada Karyawan PT Bank “X” Cabang Jember);** Miwisa Ayu Deviani; 090810201054; 2013; 128 halaman; Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jember

Faktor ekonomi merupakan faktor yang paling penting dan mendasar dalam mengatasi segala hal persoalan yang timbul di Negara ini. Dengan perekonomian yang baik maka segala bentuk permasalahan dapat diselesaikan sedikit demi sedikit. Seperti halnya dalam dunia perbankan pada saat ini, persaingan yang sangat ketat dan banyaknya pergolakan juga terjadi. Dalam menghadapi persaingan yang semakin lama semakin ketat antar bank, maka pihak bank harus mampu mempersiapkan Sumber Daya Manusia yang berpotensi dan bernilai unggul. Dalam dunia kerja saat ini, tidak hanya kecerdasan intelektual saja yang dibutuhkan tetapi kecerdasan emosional juga dapat berpengaruh untuk menunjang prestasi kerja seseorang. Kecerdasan emosional seseorang dapat ditunjukkan dengan cara seseorang berinteraksi dengan lingkungannya. Sumber daya manusia yang berpotensi akan memberikan keuntungan banyak bagi perusahaan dan dapat membantu berjalannya kegiatan bisnis khususnya dunia perbankan, karena tidak dapat dipungkiri bahwa Sumber Daya Manusia disini adalah penggerak bagi jalannya perekonomian. Pemilihan Sumber Daya Manusia yang tepat dan professional dapat membantu perusahaan bertahan bahkan dapat bersaing dengan perusahaan perbankan lainnya. Agar dapat tercapai hal tersebut maka perlu adanya suatu penerapan yaitu penerapan Kecerdasan Emosional para karyawan agar dapat mencapai tujuan yang diharapkan.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui sejauh mana Kecerdasan Emosional itu dapat berpengaruh pada Prestasi Kerja Karyawan PT Bank “X”. Kecerdasan Emosional disini meliputi *Self Awareness, Self Regulation, Motivation, Empathy, Social Skills*. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis statistik *Multiple Regression Analysis* dengan menggunakan SPSS versi 13.00 *for windows* untuk mengetahui pengaruh variabel kecerdasan emosional secara simultan dan parsial terhadap prestasi kerja karyawan PT Bank X Cabang Jember. Selain itu untuk mengetahui diantara variabel-variabel kecerdasan emosional tersebut manakah yang mempunyai pengaruh dominan. Data yang digunakan pada penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data Primer dalam penelitian ini adalah dari hasil wawancara dan kuesioner dengan 63 responden.



Dan data Sekunder pada penelitian ini adalah sumber sumber dari artikel, internet, jurnal dan bacaan.

Berdasarkan hasil dari perhitungan menggunakan analisis regresi linier berganda, maka dihasilkan model persamaan regresi linier berganda, yaitu:

$$Y = 0,144X_1 + 0,211X_2 + 0,220X_3 + 0,219X_4 + 0,235X_5$$

Dari hasil analisis diatas diketahui bahwa kesadaran diri, pengendalian diri, motivasi diri, empati, dan keterampilan sosial secara serempak memiliki pengaruh signifikan terhadap prestasi kerja karyawan Bank X. Kelima variabel kecerdasan emosional tersebut memiliki determinasi yang tinggi terhadap perubahan prestasi kerja yaitu sebesar 87%. Hal ini mengindikasikan bahwa kecerdasan emosional karyawan Bank X merupakan faktor yang sangat penting dalam meningkatkan prestasi kerja. Dan secara parsial hasil pengujian Self Awareness terhadap prestasi kerja mempunyai pengaruh sebesar 0,144, Self Regulation terhadap prestasi kerja mempunyai pengaruh sebesar 0,211, Motivation terhadap prestasi kerja mempunyai pengaruh sebesar 0,220, Empathy terhadap prestasi kerja mempunyai pengaruh sebesar 0,219, Social Skills terhadap prestasi kerja mempunyai pengaruh sebesar 0,235. Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa Social Skills yang mempunyai pengaruh paling dominan terhadap prestasi kerja.

## ABSTRACT

**The Influence of Emotional Intelligence to the Employees' Work Performance in PT Bank "X" Jember Branch (a case study on the employees of PT Bank "X" Jember Branch);** Miwisa Ayu Deviani; 090810201054; 2013; 128 page; Management , Economic Faculty, Jember University.

Economy is the most important and fundamental factor to solve a variety of problems occurring in this country. The problems can be overcome bit by bit if the economic condition is good and fine. For example, now days the very tense competition and a lot of turbulence have occurred in the world of banking. To face the harder and harder competition among banks, the banks must prepare their potential and excellent human resources. In the job world now days, not only intellectual intelligence is necessary, but also emotional intelligence gives an impact on someone's work performance. Someone's emotional intelligence can be identified from their interaction with their environment. Potential human resources can give lot of advantages for a company and help the running of business, especially in the world of banking because it cannot be denied that human resource is the prime mover to run the economy. Selection on the professional and appropriate human resources can help the company survive, and even one banking company can compete with other bankings. Thus, to get the expected goals above the banks have to apply an application called the application of Emotional Intelligence to the employees.

This research was conducted to know how extent Emotional Intelligence influences the employees' work achievement in PT Bank "X". The Emotional Intelligence involves *Self Awareness, Self Regulation, Motivation, Empathy, Social Skills*. The technique of data analysis used in this research is the technique of statistic analysis *Multiply Regression Analysis using SPSS version 13.00 for windows* to know the influence of the Emotional Intelligence variables simultaneously and partially affected to the employee's work achievement in PT

Bank “X” Jember Branch. Besides that, it is aimed to know which Emotional Intelligence variable has a dominant influence among the existing variables. The data used in this research are primary and secondary data. The primary data are collected from interview and questionnaire to 63 respondents, while the secondary data are taken from sources such as articles, internet sources, journals and books.

Based on the result of calculation using the *Multiply Linier Regression*, it can be formulated by the following equation of the *Multiply Linier Regression* as follows:

$$Y=0,144X_1+0,211X_2+0,220X_3+0,219X_4+0,235X_5$$

On the basis of the data analysis results, it is concluded that *Self Awareness, Self Regulation, Motivation, Empathy, and Social Skills* simultaneously have a significant influence to the employees’ work performance in PT. Bank “X”. The five variables of Emotional Intelligence have a high determination toward the change of work performance, which is amount of 87%. This result indicates that emotional intelligence of the employees in Bank “X” is a very vital factor to improve the employees’ work performance. While partially the result of Self Awareness test to the employee’s work performance has an influence amount of 0,144; the result of Self Regulation test to the employee’s work performance has an influence amount of 0,211; the result of Motivation test to the employee’s work performance has an influence amount of 0,219; and the result of Social Skills test to the employee’s work performance has an influence amount of 0,235. Based on the results above, it can be concluded that Social Skills has the most dominant influence to the employee’s work performance.

## PRAKATA

Puji syukur Alhamdulillah penulis panjatkan atas kehadiran ALLAH SWT, karena atas segala rahmat, hidayah dan karuniaNya yang telah diberikan kepada penulis sehingga mampu menyelesaikan Skripsi yang berjudul “Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Prestasi Kerja Karyawan PT Bank “X” Cabang Jember.” Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan program studi Strata Satu (S1) pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

Penulis sangat menyadari bahwa dalam penulisan ini masih banyak kekurangan yang disebabkan karena keterbatasan daripada kemampuan penulis, tetapi berkat pertolongan ALLAH SWT serta dorongan semangat dari semua pihak, akhirnya penulisan skripsi ini mampu terselesaikan. Dalam penyusunan Skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, oleh karena itu penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

- a. Dr. Moehammad Fathorrazi, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Jember
- b. Prof. Dr. Hj. Isti Fadah, SE M.Si selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
- c. Drs. Agus Priyono, MM, selaku Dosen Pembimbing I yang telah banyak memberikan dorongan semangat, bimbingan, pengarahan, saran serta telah meluangkan waktu sehingga Skripsi ini mampu terselesaikan.
- d. Ema Desia Prajitiasari, SE,MM, selaku Dosen Pembimbing II yang telah banyak memberikan dorongan semangat, bimbingan, pengarahan, saran serta telah meluangkan waktu sehingga Skripsi ini mampu terselesaikan.
- e. Seluruh Dosen dan Karyawan Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
- f. Kedua Orang tuaku Ayah Syamsudi dan Ibu Frida Dillah Hidayati yang telah memberikan segalanya untukku, memberikan kasih sayang, motivasi dan doanya selama ini.
- g. Kakakku Umar Hardi Deviono yang telah memberikan dorongan dan kasih sayangnya untukku.
- h. Kekasihku Chrisna Irmawan Suseno yang telah memberikan dukungan, doa dan kasih sayangnya padaku.
- i. Seluruh teman-teman Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jember angkatan 2009 khususnya My Besties Linda, Tami, Ulak, Tika, Alvi.
- j. Teman-temanku Meri, Ifa, Indah atas segala dukungan dan bantuannya.
- k. Seluruh Pimpinan dan Karyawan PT Bank “X” Cabang Jember, terimakasih telah memberikan bantuan informasi dan doa kepadaku.

1. Semua pihak yang telah banyak membantu memberikan bantuan dan dorongan semangat yang tidak dapat disebut satu persatu sehingga Skripsi ini dapat terselesaikan.

Semoga Allah SWT selalu memberikan rahmat kepada semua pihak yang telah membantu dengan ikhlas sehingga Skripsi ini dapat terselesaikan. Penulis sadar akan keterbatasan dan kurang sempurnanya penulisan Skripsi ini, oleh karena itu segala saran dan kritik yang bersifat membangun akan sangat penulis harapkan. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan memberikan tambahan bagi yang membacanya.

Jember, 15 Mei 2013

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>v</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRAKSI.....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>ix</b>
<b>PRAKATA.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xvii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xviii</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Permasalahan.....	4
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	4
1.4 Tujuan Penelitian .....	4
1.5 Manfaat Penelitian .....	5
<b>BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>6</b>
2.1 Kajian Teoritis.....	6
2.1.1 Intelligensi, Emosi dan Kecerdasan Emosional .....	6
2.1.1.a Intelligensi.....	6
2.1.1.b Emosi .....	8

2.1.1.c Kecerdasan Emosional .....	9
2.1.1.d Kecakapan Emosi.....	12
2.1.1.e Dimensi Kecerdasan Emosi.....	13
2.1.1.f Pengukuran Kecerdasan Emosional.....	16
2.1.2 Prestasi Kerja .....	16
2.1.2.a Pengertian Prestasi Kerja.....	19
2.1.2.b Penilaian Prestasi Kerja.....	20
2.1.2.c Faktor-faktor Penilaian Prestasi Kerja .....	21
2.1.2.d Kriteria-kriteria Penilaian Prestasi Kerja .....	22
2.1.2.e Dimensi-dimensi Penilaian Prestasi Kerja .....	24
2.1.2.f Faktor-faktor yang Dapat Menurunkan Prestasi Kerja .....	25
2.1.3 Pengaruh Antara Kecerdasan Emosional dengan Prestasi Kerja .....	26
2.1.3.a Pengaruh Kecerdasan Emosional dengan Prestasi Kerja .....	26
2.1.3.b Pengaruh Self Awareness (Kesadaran Diri) dengan Prestasi Kerja.....	30
2.1.3.c Pengaruh Self Regulation (Mengelola Emosi) dengan Prestasi Kerja.....	31
2.1.3.d Pengaruh Motivation (Motivasi) dengan Prestasi Kerja .....	33
2.1.3.e Pengaruh Empathy (Empati) dengan Prestasi Kerja .....	34
2.1.3.f Pengaruh Social Skills (Keterampilan Sosial) dengan Prestasi Kerja .....	35
2.2 Kajian Teoritis.....	36
2.3 Kerangka Konseptual Penelitian .....	39
2.4 Pengembangan Hipotesis Penelitian .....	39
<b>BAB 3 METODE PENELITIAN.....</b>	<b>41</b>
3.1 Rancangan Penelitian .....	41
3.2 Populasi.....	41
3.3 Jenis dan Sumber Data .....	41
3.4 Identifikasi Operasional Variabel .....	42
3.5 Definisi Operasional Variabel.....	42
3.6 Metode Analisis Data.....	46

3.6.1 Uji Validitas .....	46
3.6.2 Uji Reliabilitas .....	48
3.6.3 Analisis Regresi Linier Berganda .....	49
3.6.4 Uji Asumsi Klasik .....	52
<b>BAB 4 PEMBAHASAN .....</b>	<b>58</b>
4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian .....	58
4.1.1 Sejarah Perusahaan.....	58
4.1.2 Budaya Perusahaan .....	60
4.1.3 Visi dan Misi .....	61
4.1.4 Filosofi Logo .....	62
4.1.5 Struktur Organisasi .....	64
4.1.5 Job Description .....	65
4.2 Hasil Analisis .....	70
4.2.1 Pengujian Reliabilitas dan Validitas .....	70
4.2.2 Analisis Regresi Linier Berganda .....	75
4.2.3 Uji Asumsi Klasik .....	78
4.3 Pembahasan.....	81
4.3.1 Pengaruh Self Awareness (Kesadaran Diri) Terhadap Prestasi Kerja .....	82
4.3.2 Pengaruh Self Regulation (Pengendalian Diri) Terhadap Prestasi Kerja.....	83
4.3.3 Pengaruh Motivation (Motivasi) Terhadap Prestasi Kerja.....	83
4.3.4 Pengaruh Empathy (Empati) Terhadap Prestasi Kerja.....	84
4.3.5 Pengaruh Social Skills (Keterampilan Sosial) Terhadap Prestasi Kerja .....	85
<b>BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>86</b>
5.1 Kesimpulan .....	86
5.2 Saran.....	87
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>89</b>



## DAFTAR TABEL

	Halaman
2.1 Ringkasan Penelitian Terdahulu.....	36
3.1 Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi.....	48
3.2 Pedoman Untuk Memberikan Keputusan Durbin Watson d-test.....	55
4.1 Budaya Perusahaan PT Bank X.....	61
4.1.5 Struktur Organisasi.....	64

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
2.2 Kerangka Konseptual.....	39
3.1 Kerangka Pemecahan Masalah.....	56

## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
1. Kuesioner.....	92
2. Database.....	99
3. Hasil analisis.....	111