

**PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL DAN STRES KERJA
TERHADAP KEPUASAN KERJA PEGAWAI KANTOR POS
INDONESIA KOTA MEDAN**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Syarat Mengikuti Sidang Meja Hijau
Di Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sumatera Utara**

DIAJUKAN OLEH :

Nama : Anggi Wahyu Pertiwi
NPM : 71160312014
Program Pendidikan : Strata Satu (S1)
Program Studi : Manajemen
Konsentrasi : MSDM



**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ISLAM SUMATERA UTARA
MEDAN
2020**

LEMBAR ERSETUJUAN SKRIPSI

JUDUL : PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL DAN STRES KERJA TERHADAP
KEPUASAN KERJA PEGAWAI KANTOR POS INDONESIA KOTA MEDAN

DIAJUKAN OLEH :

NAMA : ANGGI WAHYU PERTIWI
NPM : 71160312014
PROGRAM PENDIDIKAN : STRATA SATU (S1)
PROGRAM STUDI : MANAJEMEN
KONSENTRASI : MSDM

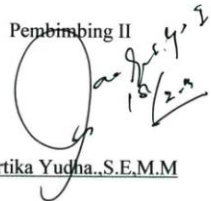
DISETUJUI OLEH :

Pembimbing I



Dr.H.M.Nur Ridha Tarigan..S.E.M.M..

Pembimbing II



Tri Kartika Yudha..S.E.M.M

Ketua Prodi Studi



Dr. Eddy Suprayitno.S.E.M.M

TANGGAL SIDANG SKRIPSI :

FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ISLAM SUMATERA UTARA

MEDAN

2020

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Allah SWT atas limpahan rahmat dan karunia-Nya hingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini, sebagai salah satu syarat untuk menempuh ujian tingkat sarjana ekonomi pada Universitas Islam Sumatera Utara. penulis menyampaikan penghargaan dan terima kasih sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr. Yanhar Jamaluddin., M.AP selaku Rektor Universitas Islam Sumatera Utara.
2. Ibu Dr Hj Safrida, SE, M.Si sebagai Dekan, Beserta Pembantu Dekan II, Dan Pembantu Dekan III Di Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sumatera Utara Medan,
3. Bapak Dr. Eddi Suprayitno, S.E., M.M. sebagai Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi UISU
4. Bapak Dr. Nur Muhammad Ridha Tarigan,. S.E, M.M selaku dosen pembimbing I yang telah membantu saya dalam menyusun skripsi ini.
5. Bapak Tri Kartika Yudha, S.E, M.M selaku dosen pembimbing II yang telah membantu penulis dalam menyusun skripsi ini.
6. Seluruh Dosen Pengajar di Universitas Islam Sumatera Utara yang telah membantu membimbing saya.
7. Saya mengucapkan ribuan terimakasih kepada yang ter-istimewah Ayah saya Mamio Endra dan Ibu saya Suarmi dalam memberikan semangat, doa serta dukungan kepada saya sekali lagi saya mengucapkan terima kasih kepada Ayah Ibu saya terima kasih untuk segalanya.

8. Saya mengucapkan terimakasih kepada Azwar Dalimunthe dan juga adik saya HERNI Kurniawani karena telah memberi dukungan kepada saya dalam mengerjakan skripsi ini.
9. Untuk teman-teman saya (Aisyah, Isti, Widia, Wika) terima kasih telah menjadi teman berantem, curhat, hangout saya semasa kuliah saya senang dapat bertemu dengan kalian yang mengisi hari-hari saya dikampus dengan candaan kalian semoga kita semua sukses aamiin.
10. Dan semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu yang memberikan bantuan kepada saya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

Saya menyadari bahwa dalam penyajian skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan, untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari pembaca demi perbaikan-perbaikan dimasa yang akan datang.

Medan, Februari 2020

Penulis

Anggi Wahyu Pertiwi
NPM
71160312042

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	
ABSTRACT	
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	4
1.3 Batasan dan Rumusan Masalah	5
1.3.1 BatasanMasalah.....	5
1.3.2 RumusanMasalah	5
1.4 Tujuan Penelitian	5
1.5 ManfaatPenelitian	6
1.5.1 Bagi Kantor Pos	6
1.5.2 BagiPeneliti	6
1.5.3 BagiPenelitiSelanjutnya.....	6
BAB II LANDASAN TEORITIS	7
2.1 UraianTeoritis	7
2.1.1. Kecerdasan Emosional	7
a. Pengertian Kecerdasan Emosional.....	7
b. Indikator Kecerdasan Emosional	8
c. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kecerdasan Emosional	10
2.1.2. Stres Kerja	11
a. Pengertian Stres Kerja.....	11
b. Faktor Penyebab Stres Kerja.....	12
c. Penyebab Stres Kerja	12
d. Jenis-Jenis Stres Kerja	14
e. DampakStresKerja	14

	f. Indikator-IndikatorStresKerja	15
	g. PendekatanStresKerja	15
	h. Cara MengatasiStresKerja	17
	2.1.3. Kepuasan Kerja	18
	a. Pengertian Kepuasan Kerja.....	18
	b. Variabel-Variabel Kepuasan Kerja	19
	c. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja .	20
	d. Teori-TeoriTentangKepuasanKerja	21
	e. Indikator-IndikatorKepuasanKerja	23
	f. PengukuranKepuasanKerja.....	24
	2.2. Penelitian Terdahulu	26
	2.3. Kerangka Konseptual.....	28
	2.4. Hipotesis	30
BAB III	METODE PENELITIAN.....	31
	3.1. Lokasi Objek dan Waktu Penelitian	31
	3.1.1. Lokasi Penelitian	31
	3.1.2. Objek Penelitian.....	31
	3.1.3. Waktu Penelitian.....	31
	3.2. Definisi Operasional Variabel	32
	3.3. Populasi dan Sampel	34
	3.2.1. Populasi.....	34
	3.2.2. Sampel	34
	3.4. Teknik Pengumpulan Data.....	35
	3.5. Teknik Analisis Data	36
	a. UjiValiditas	36
	b. UjiReliabilitas	36
	c. Uji Asumsi Klasik.....	37
	d. Regresi Linier Berganda	38
	e. Uji Hipotesis	32
BAB IV	GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	40
	4.1. Sejarah PT. Pos Indonesia (Persero).....	40
	4.2. Visi dan Misi PT. Pos Indonesia (Persero)	41
	4.3. Gambar Perusahaan PT. Pos Indonesia Medan (Persero).....	42
	4.4. Struktur Organisasi PT. Pos Indonesia Medan (Persero)	42
	4.5. Tugas dan Wewenang	45
	4.6. Upaya Mengelola Kecerdasan Emosional	45

	4.7. Upaya Mengelola Stress Kerja	47
BAB V	ANALISIS DAN EVALUASI	48
	5.1. Analisis	48
	5.1.1. Karakteristik Responden.....	48
	5.1.2. Deskriptif Data Responden.....	50
	a. Deskriptif Variabel Kecerdasan Emosional (X1)	50
	b. Deskriptif Variabel Stres Kerja (X2).....	60
	c. Deskriptif Variabel Kepuasan kerja Pegawai (Y).....	70
	5.1.3. Hasil Uji Validitas dan Uji Realiabilitas	80
	a. Uji Validitas	80
	b. Uji Realibilitas	82
	5.1.4. Uji AsumsiKlasik.....	83
	a. Uji Normalitas.....	83
	b. Uji Multikolinearitas.....	80
	c. Uji Heteroskedastisitas.....	87
	5.1.5. Regresi Linear Berganda	89
	5.1.6. Pengujian Hipotesis	90
	a. Uji Simultan (Uji-F).....	90
	b. Uji Parsial (Uji-t).....	90
	c. Uji Determinasi (R^2)	92
	5.2. Evaluasi	93
BAB VI	KESIMPULAN DAN SARAN	94
	6.1. Kesimpulan	94
	6.2. Saran	94
	DAFTAR PUSTAKA	96
	LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	27
Tabel 3.1	Waktu Penelitian	31
Tabel 3.2	Kerangka sampel	34
Tabel 3.3	Defenisi Opersional Variabel	34
Tabel 5.1	Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin.....	48
Tabel 5.2	Karakteristik Responden Menurut Usia	53
Tabel 5.33	Uji Validitas Kecerdasan Emosional.....	80
Tabel 5.34	Uji Validitas Stress Kerja.....	81
Tabel 5.35	Uji Validitas Kepuasan Kerja Pegawai	82
Tabel 5.36	Hasil Uji Realibilitas	83
Tabel 5.37	Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov Test.....	86
Tabel 5.38	Hasil Uji Multikolinearitas	87
Tabel 5.39	Hasil Pengujian Regresi Linear Berganda	89
Tabel 5.40	Hasil Uji Simultan (Uji F).....	90
Tabel 5.41	HASIL Uji (Uji T).....	91
Tabel 5.42	Hasil Pengujian Determinasi Model Summary ^b	92

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	29
Gambar 4.3 PT.Pos Indonesia Medan (Persero)	42
Gambar 4.2 Struktur Organisasi PT Pos Indonesia (Persero) Wilayah Medan. .	44
Gambar 5.1 Uji Normalitas	84
Gambar 5.2 Plot Uji Normalitas	85
Gambar 5.3 Hasil Grafik <i>Scatterplot</i>	88

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Goleman, D. (2009). Emotional intelligence, Ed. 10. Penerbit: Gramedia. Jakarta. .
(2000). Kecerdasan Emosi : Mengapa Emotional Intelligence Lebih Tinggi Daripada IQ, Alih Bahasa : T. Hermay, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Mangkunegara, A., (Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan, Penerbit: PT. Remaja Rosdakarya. Bandung 2015).
- Rivai, V. (2013). Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan. Penerbit: PT. Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Sutrisno, Edy. (2009). Manajemen Sumber Daya Manusia. Penerbit: Kencana, Jakarta. Mangkunegara, A., (2015). Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan, Penerbit: PT. Remaja Rosdakarya. Bandung
- Wibowo. (2011). Manajemen Kinerja. Edisi Ketiga. Penerbit: Graha Ilmu, Jakarta.
- Handoko, T. Hani. 2012. *Manajemen Personalia & Sumber Daya Manusia Edisi 2*. Yogyakarta: BPFE
- Hasibuan, Malayu S.P. 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia, Edisi Revisi*. Jakarta: Bumi Aksara,.
- Mangkunegara, Anwar P. 2014. *Perencanaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Goleman, Daniel. 2012. Emotional Intelligence (Kecerdasan Emosional). Jakarta: Gramedia Pustaka Utama. Nowack, Kenneth. Leadership, Emotional Intelligence and Employee Engagement: Creating a Psychologically Healthy Workplace. (2007). Retrieved 12 Juni, 2012
- Goleman, Daniel. 2009. Emotional Intelligence: Why It Can Matter More Than IQ. London: A&C Black.
- Seyal, A. H., & Afzaal, T. (2013). An Investigation of Relationship among Emotional Intelligence, Organizational Commitment and Job Satisfaction: Evidence from Academics in Brunei Darussalam. *International Business Research*, 6, 217-228.
- Quick, J.C., & Quick, J. D. (1984). Organizational Stress And Preventive Management. USA: McGraw-Hill, Inc.

Rice, Philip L. (1999). *Stress and Health*. United States of America: Brooks/Cole Publishing company.

Jurnal

Bayanti, A.B. (2016). Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada Kantor Pelayanan Wilayah III Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Makassar. Skripsi. UIN Allauddin Makassar.

Zama, G.F. (2017). Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja pada Karyawan PT Reksa Finance Cabang Lampung, Kota Lampung.

Charisma, dkk. (2014). *Pengaruh Stres Kerja dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada bagian tenaga penjualan Ud. Surya Raditya Negara*. e-Journal Bisma Universitas Pendidikan Ganesha Jurusan Manajemen (Volume 2 Tahun 2014). Singaraja, Indonesia.

Dhania, D.R. (2010). Pengaruh Stres Kerja, Beban Kerja terhadap Kepuasan Kerja (Studi pada Medical Representatif di Kota Kudus. Jurnal Vol.1 No.1. Universitas Muria Kudus.

Sanjaya, F (2012). Peran kecerdasan Emosi pada Stres Kerja di PT. Oto Finance Kudus. Kota Kudus

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Anggi Wahyu Pertiwi
NPM : 71160312014
Fakultas : Ekonomi Universitas Islam Sumatera Utara
Jurusan : Manajemen
Konsentrasi : MSDM
Judul Skripsi : Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai di Kantor Pos Indonesia Kota Medan

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan skripsi yang telah saya buat ini merupakan hasil karya sendiri dan bukan skripsi milik orang lain.

Bagian atau data tertentu yang saya peroleh dari perusahaan atau lembaga, dan saya kutip dari hasil orang lain telah mendapat izin dan dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah, dan etika penulisan ilmiah.

Apabila kemudian hari pernyataan ini tidak benar, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Medan, Februari 2020



Anggi Wahyu Pertiwi
NPM. 71160312014

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. DATA MAHASISWA

Nama : Anggi Wahyu Pertiwi
NPM : 71160312014
Program studi : Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya manusia
(MSDM)
Tempat, Tanggal Lahir : Bulu cina, 04 Juni 1998
Agama : Islam
Anak ke/Jumlah saudara : 1 (satu) dari 2 (dua)
Alamat Rumah : Link. Sidorejo
Status : Belum Menikah

B. ORANG TUA

a. Nama Ayah : Mamio Endra
Alamat Rumah : Link. Sidorejo
Pekerjaan : Wiraswasta
b. Nama Ibu : Suarmi
Alamat Rumah : Link. Sidorejo
Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga

C. RIWAYAT PENDIDIKAN

Tahun 2004 : Tamat TK Aisyah Bustanul Athfal (ABA)
Sigambal
Tahun 2010 : Tamat SD Negeri 114376 Sigambal
Tahun 2013 : Tamat SMP Negeri 2 Rantau Selatan
Tahun 2016 : Tamat SMA Negeri 1 Rantau Selatan
Tahun 2016 : Tercatat Sebagai Mahasiswa Fakultas
Ekonomi Universitas Islam Sumatera Utara

Demikianlah daftar riwayat hidup ini saya buat dengan sebenar-benarnya

Medan, Februari 2020

Penulis

Anggi Wahyu Pertiwi

UNIVERSITAS ISLAM SUMATERA UTARA
FAKULTAS EKONOMI

Kampus Jalan Sisingamangaraja - Teladan Medan - 20217
Telp. (061) 7869880 - Fax. (061) 7869880

yang telah menyebarkan
nama:

Catle Address
FEKON UISU MEDAN

**SURAT KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ISLAM SUMATERA UTARA**
Nomor : *110* Tahun 2019
Tentang

PENGANGKATAN DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

- Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sumatera Utara, setelah :
- Menimbang : 1. Bahwa penyusunan skripsi merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan studi di Fakultas Ekonomi UISU Medan.
2. Bahwa demi kelancaran penyusunan skripsi tersebut perlu ditetapkan Dosen Pembimbing Skripsi.
3. Bahwa demi legalitas dimaksud pada butir 2, maka perlu diterbitkan Surat Keputusan.
- Mengingat : 1. Undang-Undang No.20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional.
2. Undang-Undang Nomor : 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi.
3. Peraturan Pemerintah RI Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan.
4. Peraturan Pemerintah RI Nomor : 49 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi.
5. Peraturan Pemerintah RI Nomor : 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi.
6. Keputusan Nomor : 045/U/2000 tentang Kurikulum Inti Pendidikan Tinggi
7. Keputusan Mendiknas RI Nomor : 232/U/2000 tentang Pedoman Penyusunan Kurikulum Nasional Pendidikan.
8. Surat Keputusan Dirjen Dikti Nomor : 163/DIKTI/Kep/2007, tentang Penataan dan Kodefikasi program studi pada perguruan Tinggi.
9. Statuta Universitas Islam Sumatera Utara Tahun 2003
10. Surat Keputusan Rektor UISU Nomor : 251 Tahun 2015 Tentang Pengangkatan Dekan Fakultas Ekonomi (DR. Hj Safrida.,S.E.,M.Si) Masa Bakti 2015-2019.
11. SK.BAN-PT Nomor : 176/SK/BAN-PT/Akred/VI/2014, menyatakan bahwa Program Studi Sarjana Manajemen, UISU Medan terakreditasi dengan peringkat Akreditasi B
- Memperhatikan : Surat Usulan dari Ketua Jurusan/Program Studi **Manajemen** tentang Dosen Pembimbing Skripsi atas nama mahasiswa yang bernama : **Anggi Wahyu Pertiwi** Stb/NPM :16.312014 / 71160312014, Jurusan/Program Studi : **Manajemen**, Judul Skripsi **Pengaruh Kecerdasan Emosional Dan Stress Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Di PT. Pos Indonesia.**

Memutuskan :

- Menetapkan
Pertama : Mengangkat Dosen Pembimbing Skripsi mahasiswa tersebut terdiri dari :
- **Dr. H. Nur M Ridha Trg.,S.E.,M.M** sebagai Dosen Pembimbing I
- **Tri Kartika Yudha.,S.E.,M.M** sebagai Dosen Pembimbing II
sebagai Dosen Pembimbing II
- Kedua : Surat Keputusan ini berlaku sampai dengan selesainya masa studi mahasiswa yang bersangkutan dan sesuai dengan Peraturan Akademik yang berlaku di Fakultas Ekonomi UISU Medan.
- Ketiga : Surat Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dan apabila terdapat kekeliruan di kemudian hari akan diperbaiki sebagaimana mestinya.

Ditandatangani di : Medan
Pada Tanggal : 23 Shafar 1441 H
22 Oktober 2019 M



- Tembusan : Yth disampaikan kepada :
1. Yth. Dosen Pembimbing I dan II
 2. Yth. Mahasiswa Yang Bersangkutan
 3. Yth. Ketua Jurusan/Program Studi.
 4. Bertinggal

LEMBAR PERSETUJUAN PROPOSAL SKRIPSI

JUDUL: PENGARUH KecERDESAN EMOSIONAL DAN STRES KERJA TERHADAP
KEPUASAN KERJA PEGAWAI KANTOR POS INDONESIA KOTA MEDAN

DIAJUKAN OLEH :

NAMA MAHASISWA : Anggi Wahyu Pertiwi
NPM : 71160312014
PROGRAM PENDIDIKAN : STRATA SATU (S1)
PROGRAM STUDI : MANAJEMEN
KONSENTRASI : MSDM

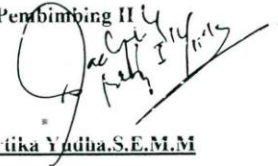
DISETUJUI OLEH:

Pembimbing I



Dr. H. M. Nur Ridha Tarigan., S.E., M.M.

Pembimbing II



Tri Kartika Yudha., S.E., M.M.

Ketua Prodi Studi



Dr. Eddy Supriatno., S.E., M.M.

TANGGAL SEMINAR PROPOSAL:

UNIVERSITAS ISLAM SUMATERA UTARA

FAKULTAS EKONOMI

MEDAN

2019