

**ANALISIS Kecerdasan Emosional Terhadap
Kinerja Melalui Kepuasan Kerja dan Stres
Kerja Karyawan Divisi Kartu Kredit
Bank Mandiri Regional VIII
Surabaya**

TESIS

**Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Guna Mencapai Gelar Magister**

PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN



**Diajukan oleh:
LARASATI PUTRI KIRONO
NPM: 20061020011**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
JAWA TIMUR
SURABAYA
2024**

**ANALISIS KECERDASAN EMOSIONAL TERHADAP KINERJA
MELALUI KEPUASAN KERJA DAN STRES KERJA KARYAWAN
DIVISI KARTU KREDIT BANK MANDIRI REGIONAL VIII
SURABAYA**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :


LARASATI PUTRI KIRONO

NPM : 20061020011

Telah Dipertahankan Dihadapan Tim Penguji
Pada tanggal 17 Juli 2024 Dan Dinyatakan Telah
Memenuhi Syarat Untuk Diterima

SUSUNAN DEWAN PENGUJI


Pembimbing I


Dr. Muhadjir Anwar, SE., MM
NIP. 196509071991031001

Anggota Dewan Penguji


Dr. Drs. Ec. Gendut Sukarno, MS., CHRA
NIP. 195907011987031001

Pembimbing II


Dr. Dra. Ika Korika Swasta, M.Pd.
NIP. 196409201989032001

Anggota Tim Penguji


Dr. Dewi Khrisna Sawitri SS., S.Psi., M.Si
NPT. 3 8006 100 3021

Surabaya, 17 Juli 2024

Mengetahui,

**IPN "Veteran" Jawa Timur
Program Studi Magister Manajemen
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis**


Dr. Dra. Ec. Tri Kartika Pertiwi, M.Si., CRP.
NIP. 196304201991032001

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan rasa syukur kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rejeki dan ilmu pengetahuan, sehingga telah selesainya laporan penelitian tesis ini.

Pada kesempatan ini saya menyampaikan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada Bapak/ibu/saudara yang telah berjasa dalam penyelesaian penulisan penelitian disertasi ini :

1. Bapak Dr. Muhadjir Anwar,SE.,MM.,CRP selaku pembimbing 1 dalam penulisan tesis initerima kasih atas segala bimbingan, arahan dan perhatiannya.
2. Ibu Dr. Dra Ika Korika Swasti,M.Pd selaku pembimbing 2 dalam penulisan tesis initerima kasih atas segala bimbingan, arahan dan perhatiannya.
3. Rektor Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur, Surabaya Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, M.MT., IPU dan seterusnya
4. Dekan beserta staf, dan seluruh Dosen Program Pascasarjana Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur.
5. Bapak dan Ibu Dosen Program Magister Manajemen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
6. Para pimpinan dan manajer Bank Mandiri yang telah membantu dalam penulisan tesis ini.
7. Papa dan Mama tercinta Dr.Drs.Ec.,Indro Kirono,MM.,chrm dan ibu Dra. Rina Dhaha CN yang telah membesarkan dan mendidik serta mendoakan kami.
8. Adikku Puspa Lintang Putri Kirono, terima kasih atas dukungannya.
9. Suami tercinta, Bagas Putra Adhitama dan jagoan kecilku tersayang Kalandaru Fadli Adhitama,terimakasih atas segala do'a, dorongan semangat dan pengorbanan yang telah diberikan.

10. Serta beberapa pihak yang telah membantu dalam penyelesaian tesis ini semoga Allah SWT membalas jasa baik yang Bapak/Ibu berikan.

Tesis yang berjudul “**Analisa Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Melalui Kepuasan Kerja dan Stress Kerja Karyawan Divisi Kartu Kredit Bank Mandiri Regional 8 Suabaya**” diharapkan dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya manajemen Sumberdaya Manusia.

Surabaya, 17 Juli 2024

Larasati Putri Kirono

PERNYATAAN ORIGINALITAS TESIS

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepengetahuan saya, bahwa didalam naskah tesis ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan orang lain untuk memperoleh gelar akademik disuatu perguruan tinggi lain, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia tesis ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (Magister) dibatalkan serta diproses sesuai dengan petauran perundang-undangan yang berlaku (UU No20 tahun 2003,pasal 25 ayat 2 dan pasal 70).

Surabaya, 17 Juli 2024



(Larasati Putri Kirono)

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUNG DEPAN.....	i
KATA PENGANTAR	ii
PERNYATAAN ORIGINALITAS TESIS	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR TABEL	viii
ABSTRAK	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	2
1.2. Rumusan Masalah.....	10
1.3. Tujuan Penelitian.....	10
1.4. Manfaat Penelitian	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
2.1. Penelitian Sebelumnya	12
2.2. Landasan Teori.....	15
2.2.1. Kecerdasan Emosional	15
2.2.2. Kinerja.....	19
2.2.3. Kepuasan Kerja	23
2.2.4. Stress Kerja	27
2.3. Hubungan Antar Variabel	30
2.3.1. Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan.....	30
2.3.2. Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kepuasan Kerja	31
2.3.3. Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Stress Kerja	32
2.3.4. Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan.....	34
2.3.5. Pengaruh Stress Kerja Terhadap Kinerja Karyawan.....	36

2.3.6	Pengaruh Kepuasan Kerja Secara Tidak Langsung Pada Hubungan Antara Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan.....	36
2.3.7	Pengaruh Stress Kerja sebagai variabel yang mengintervening hubungan antara keerdasan Emosional terhadap kinerja karyawan	37
2.3.8	Hipotesis.....	39
BAB III	METODE PENELITIAN.....	54
3.1.	Jenis dan desain penelitian	54
3.2.	Definisi Operasional Variabel	54
3.3.	Populasi dan sampel	58
3.3.1	Populasi	58
3.3.2	Sampel.....	59
3.4.	Teknik Pegumpulan Data	59
3.5.	Teknik Analisis.....	60
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	54
4.1.	Gambaran umum dan objek penelitian	54
4.2.	Deskripsi Hasil Penelitian	55
4.2.1	Analisis statistik deskriptif.....	55
4.2.2	Deskripsi hasil penelitian.....	57
4.3.	Analisis Data	62
4.3.1	<i>Outer Model</i>	62
4.3.2	<i>Inner Model</i>	68
4.3.3	Pengujian Hipotesis	69
4.4.	Pembahasan	71
4.4.1	Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap kinerja karyawan	71
4.4.2	Pengaruh kecerdasan emosional terhadap kepuasan kerja.....	74
4.4.3	Pengaruh kecerdasan emosional terhadap Stress kerja	77
4.4.4	Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan.....	
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	81
4.1.	Kesimpulan.....	81
4.2.	Saran	81
	DAFTAR PUSTAKA.....	84
	LAMPIRAN	86

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1.1. Realisasi Kehadiran Karyawan	5
1.2. Realisasi Overtime terhadap target	5
1.3. Realisasi Sales Volume	7
2.1. Kerangka Konseptual	36
4.1. Struktur Organisasi	55
4.2. Model PLS	69

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
4.1. Identitas Responden Menurut Jenis Kelamin	55
4.2. Identitas Responden Menurut Pendidikan.....	56
4.3. Identitas Responden Menurut Jenis Usia	57
4.4. Frekuensi Hasil Jawaban Mengenai Kecerdasan Emosional .	58
4.5. Frekuensi Hasil Jawaban Mengenai Kepuasan Kerja	59
4.6. Frekuensi Hasil Jawaban Mengenai Stress Kerja	60
4.7. Frekuensi Hasil Jawaban Mengenai Kinerja Karyawan.....	61
4.8. <i>Outer Loading</i>	63
4.9. <i>Discriminant Validitas</i>	65
4.10. Cross Loading	66
4.11. Hasil Composite Reliability an AVE	67
4.12. R - Square	68
4.13. Hasil Uji Pengaruh Langsung	70
4.14. Hasil Uji Pengaruh Tidak Langsung.....	70

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1 Kuesioner	87
2 Tabulasi Jawaban Responden	90
3 Hasil Olah Data	95

**ANALISIS PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL TERHADAP
KINERJA KARYAWAN MELALUI KEPUASAN KERJA DAN
STRES KERJA PADA BANK MANDIRI REGIONAL VIII
SURABAYA**

Larasati Putri Kirono

NPM:20061020011

ABSTRAK

Perusahaan harus memperhatikan secara serius terkait kinerja karyawan dan faktor yang berpengaruh baik aspek internal atau eksternal karyawan. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis 1) pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan, 2) pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja, dan 3) pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan melalui stres kerja.

Sampel penelitian ini adalah karyawan Bank Mandiri Regional VIII Surabaya sebanyak 90 karyawan sebagai responden. Teknik sampling yang digunakan sampling jenuh (sensus). Data yang digunakan adalah data primer melalui penyebaran kuesioner kepada responden. Analisis yang dilakukan dengan metode Partial Least Square (PLS) menggunakan software Smart PLS versi 4.0.

Hasil Penelitian menyimpulkan bahwa 1) Kecerdasan emosional berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan, 2) Kecerdasan emosional berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja, dan 3) Kecerdasan emosional berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan melalui stres kerja.

Kata Kunci : Kecerdasan Emosional, Kepuasan Kerja, Stres Kerja Dan Kinerja karyawan

**ANALYSIS OF THE EFFECT OF EMOTIONAL INTELLIGENCE ON
EMPLOYEE PERFORMANCE THROUGH JOB SATISFACTION
AND JOB STRESS AT BANK MANDIRI JOB STRESS AT
BANK MANDIRI REGIONAL VIII SURABAYA**

Larasati Putri Kirono

NPM:20061020011

ABSTRACT

Companies must pay serious attention to employee performance and influential factors either internal or external aspects of employees. The purpose of this study was to analyze 1) the effect of emotional intelligence on employee performance, 2) the effect of emotional intelligence on employee performance through job satisfaction, and 3) the effect of emotional intelligence on employee performance through job stress.

The sample of this research is Bank Mandiri Regional VIII Surabaya employees as many as 90 employees as respondents. The sampling technique used is saturated sampling (census). The data used is primary data through distributing questionnaires to respondents. The analysis was carried out using the Partial Least Square (PLS) method using Smart PLS software version 4.0.

The results of the study concluded that 1) Emotional intelligence has a positive effect on employee performance, 2) Emotional intelligence has a positive effect on employee performance through job satisfaction, and 3) Emotional intelligence has a positive effect on employee performance through job stress.

Keywords : Emotional Intelligence, Job Satisfaction, Job Stress and Employee Performance

