

**PENGARUH STRES KERJA DAN KECERDASAN EMOSIONAL  
TERHADAP KINERJA KARYAWAN ALFAMART WILAYAH  
SUMUR BATU JAKARTA PUSAT**

Oleh:

**Nama: Maria Purnama Sari**

**NIM: 28199111**

Skripsi

Diajukan sebagai salah satu syarat

Untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen

Program Studi Manajemen

Konsentrasi Sumber Daya Manusia



**KWIK KIAN GIE**  
SCHOOL OF BUSINESS

**INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA KWIK KIAN GIE**

**JAKARTA**

**APRIL 2022**

i



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



**PENGESAHAN**  
**PENGARUH STRESS KERJA DAN KECERDASAN EMOSIONAL**  
**TERHADAP KINERJA KARYAWAN ALFAMART WILAYAH**  
**SUMUR BATU JAKARTA PUSAT**

**Diajukan Oleh:**

**Nama: Maria Purnama Sari**

**NIM: 28199111**

**Jakarta, Februari 2022**

**Disetujui oleh:**

**Pembimbing**

**Kristin Handayani, S.Si., M.M.**

**INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA KWIK KIAN GIE**

**JAKARTA**

**FEBRUARI 2022**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

## PENGESAHAN

# **PENGARUH STRES KERJA DAN KECERDASAN EMOSIONAL TERHADAP KINERJA KARYAWAN ALFAMART WILAYAH SUMUR BATU JAKARTA PUSAT**

**Diajukan Oleh:**

**Nama: Maria Purnama Sari**

**NIM: 28199111**

**Jakarta, 24 Maret 2022**

**Disetujui oleh:**

**Pembimbing**

**Kristin Handayani, S.Si., M.M.**

**INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA KWIK KIAN GIE**

**JAKARTA 2022**



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.





## ABSTRACT

Maria Purnama Sari/28199111/2021/Effect of Work Stres and Emotional Intelligence on The Performance of Alfamart Employees of Sumur Batu Area of Central Jakarta/Supervisor: Kristin Handayani, S.Si., M.M.

A retail company is a company that sells household needs that are sold at retail. Retail companies that are quite well known by the public by having outlets that are quite close to the community one of which is Alfamart, with the tagline "Belanja Puas, Harga Pas" is certainly in addition to providing affordable prices, of course, providing good service through its employees to consumers.

Good service provided by employees to consumers is certainly behind the company regulations that are emphasized to employees in order to always provide good service to consumers, so that there can be seen there is stres or not the employee is balanced by the emotional intelligence owned by Alfamart employees so as to provide satisfactory performance results in accordance with company standards.

The object of this research is an employee of Alfamart Sumur Batu area of Central Jakarta. This study uses descriptive analysis techniques that are useful to describe the collected data. Then, test the validity to find out whether or not the questionnaire statement is valid, the reliability test to find out whether the answer is consistent or not, then the classic assumption test to find out the feasibility of the regression model, the existence of a hypothesis test to find out the effect of free variables on bound variables.

The results obtained from the research that has been carried out, namely work stres has no effect on performance while emotional intelligence has an influence on the performance of Alfamart employees in Sumur Batu Central Jakarta.

In conclusion, work stres on Alfamart employees in Sumur Batu Area of Central Jakarta has no influence on employee performance despite stres and emotional intelligence has a significant impact on the performance of Alfamart employees in The Sumur Batu Area of Central Jakarta.

Keywords: Work Stres, Emotional Intelligence, Employee Performance.





## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas limpahan rahmat dan karunia-Nya, sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan dengan judul “Pengaruh Stres Kerja Dan Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan Alfamart Wilayah Sumur Batu Jakarta Pusat”.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis mendapat banyak bantuan dari berbagai pihak sejak persiapan hingga tersusunnya skripsi ini. Oleh karena itu pada kesempatan ini dengan kerendahan hati penulis mengghaturkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu memberikan dorongan baik moral maupun spiritual terutama kepada:

1. Ibu Kristin Handayani, S.Si., M.M. selaku pembimbing utama skripsi yang dengan sabar telah banyak memberikan pengarahan, petunjuk, dan waktunya dalam penyusunan skripsi ini.
2. Orang tua saya, yang telah banyak memberikan dukungan baik secara moral, spiritual, maupun material.
3. Seluruh keluarga dan teman manajemen yang banyak memberikan dukungan dan membantu dalam penyelesaian penyusunan proposal ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini jauh dari kata sempurna dan masih ada kekurangan baik ditinjau dari isi maupun dari segi penyajiannya. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran atau masukan yang dapat dijadikan perbaikan dan penyempurnaan selanjutnya.

Jakarta, 4 April 2022

Maria Purnama Sari

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)  
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.  
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.  
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>x</b>
<b>BAB I.....</b>	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
<b>A. Latar Belakang Masalah.....</b>	<b>1</b>
<b>B. Identifikasi Masalah .....</b>	<b>11</b>
<b>C. Batasan Masalah.....</b>	<b>11</b>
<b>D. Batasan Penelitian .....</b>	<b>11</b>
<b>E. Rumusan Masalah .....</b>	<b>12</b>
<b>F. Tujuan Penelitian .....</b>	<b>12</b>
<b>G. Manfaat Penelitian .....</b>	<b>12</b>
<b>BAB II .....</b>	<b>14</b>
<b>KAJIAN PUSTAKA .....</b>	<b>14</b>
<b>A. Landasan Teori .....</b>	<b>14</b>
1. Stres Kerja .....	14
2. Kecerdasan Emosional .....	20
3. Kinerja Karyawan.....	26
<b>B. Penelitian Terdahulu .....</b>	<b>32</b>
<b>C. Kerangka Pemikiran .....</b>	<b>35</b>
<b>D. Hipotesis Penelitian .....</b>	<b>36</b>
1. Pengaruh Dari Stres Kerja Terhadap Kinerja .....	36
2. Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja .....	36
<b>BAB III.....</b>	<b>37</b>
<b>METODE PENELITIAN.....</b>	<b>37</b>
<b>A. Objek Penelitian .....</b>	<b>37</b>
<b>B. Desain Penelitian .....</b>	<b>37</b>
<b>C. Variabel Penelitian .....</b>	<b>38</b>
<b>D. Teknik Pengambilan Sampel.....</b>	<b>40</b>
<b>E. Teknik Pengumpulan Data .....</b>	<b>41</b>
<b>F. Teknik Analisis Data .....</b>	<b>41</b>



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.  
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



1. Uji Validitas.....	41
2. Uji Reliabilitas.....	43
3. Analisis Deskriptif.....	43
4. Skala Likert .....	45
5. Uji Asumsi Klasik.....	46
6. Analisis Regresi Linear Berganda.....	49
<b>BAB IV.....</b>	<b>52</b>
<b>HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>52</b>
<b>A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....</b>	<b>52</b>
1. Sejarah Alfamart (PT. Sumber Alfaria Trijaya).....	52
2. Visi, Misi, dan Budaya PT. Sumber Alfaria Trijaya (SAT).....	53
3. Stuktur Organisasi PT. Sumber Alfaria Trijaya (SAT) .....	54
<b>B. Analisis Deskriptif.....</b>	<b>55</b>
1. Analisis Profil Responden .....	55
b. Analisis Responden Berdasarkan Jenis kelamin .....	56
c. Analisis Profil Responden berdasarkan Lama Bekerja.....	56
2. Analisis Variabel .....	57
<b>C. Hasil Penelitian.....</b>	<b>65</b>
<b>1. Uji Validitas.....</b>	<b>65</b>
<b>2. Uji Reliabilitas.....</b>	<b>70</b>
3. Uji Asumsi Klasik.....	71
4. Uji Regresi Linear Berganda .....	74
1. Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan.....	79
2. Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan.....	80
<b>BAB V.....</b>	<b>82</b>
<b>SIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>82</b>
<b>A. Simpulan.....</b>	<b>82</b>
<b>B. Saran.....</b>	<b>82</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>84</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>L1-1</b>

**BAB IV.....**

**HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....**

**A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....**

1. Sejarah Alfamart (PT. Sumber Alfaria Trijaya)..... 52
2. Visi, Misi, dan Budaya PT. Sumber Alfaria Trijaya (SAT)..... 53
3. Stuktur Organisasi PT. Sumber Alfaria Trijaya (SAT) ..... 54

**B. Analisis Deskriptif.....**

1. Analisis Profil Responden ..... 55
- b. Analisis Responden Berdasarkan Jenis kelamin ..... 56
- c. Analisis Profil Responden berdasarkan Lama Bekerja..... 56
2. Analisis Variabel ..... 57

**C. Hasil Penelitian.....**

- 1. Uji Validitas.....** **65**
- 2. Uji Reliabilitas.....** **70**
3. Uji Asumsi Klasik..... 71
4. Uji Regresi Linear Berganda ..... 74
1. Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan..... 79
2. Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan..... 80

**BAB V.....**

**SIMPULAN DAN SARAN.....**

- A. Simpulan.....** **82**
- B. Saran.....** **82**

**DAFTAR PUSTAKA.....**

**LAMPIRAN.....** **L1-1**

Hak Cipta dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 2.1</b>	Penelitian Terdahulu .....	32
<b>Tabel 3.1</b>	Operasionalisasi Variabel .....	39
<b>Tabel 3.2</b>	Skala Likert.....	45
<b>Tabel 4.1</b>	Profil Responden Berdasarkan Usia .....	55
<b>Tabel 4.2</b>	Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	56
<b>Tabel 4.3</b>	Profil Responden Berdasarkan Lama Bekerja .....	57
<b>Tabel 4.4</b>	Kriteria Analisis Deskriptif.....	57
<b>Tabel 4.5</b>	Skor Rata-Rata Variabel Stres Kerja .....	58
<b>Tabel 4.6</b>	Skor Rata-Rata Variabel Kecerdasan Emosional .....	60
<b>Tabel 4.7</b>	Skor Rata-Rata Variabel Kinerja Karyawan.....	63
<b>Tabel 4.8</b>	Hasil Uji Validitas Stres Kerja .....	65
<b>Tabel 4.9</b>	Hasil Uji Validitas Variabel Kecerdasan Emosional.....	67
<b>Tabel 4.10</b>	Hasil Uji Validitas Variabel Kinerja Karyawan .....	68
<b>Tabel 4.11</b>	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Stres Kerja .....	70
<b>Tabel 4.12</b>	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kecerdasan Emosional .....	70
<b>Tabel 4.13</b>	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kinerja Karyawan .....	71
<b>Tabel 4.14</b>	Hasil Uji Normalitas .....	71
<b>Tabel 4.15</b>	Hasil Uji Linieritas.....	72
<b>Tabel 4.16</b>	Hasil Uji Multikolonieritas .....	73
<b>Tabel 4.17</b>	Hasil Uji Heteroakedastisitas.....	74
<b>Tabel 4.18</b>	Analisis Regresi Linear Berganda .....	74
<b>Tabel 4.19</b>	Hasil Uji Parsial.....	76
<b>Tabel 4.20</b>	Hasil Analisis Koefisien Determinasi.....	78

© Hak Cipta dan Hak Kekayaan Intelektual Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 1.1</b> Pola U-Terbalik.....	5
<b>Gambar 2.1</b> Kerangka Pemikiran.....	35
<b>Gambar 3.1</b> Rentang Skala Likert.....	46
<b>Gambar 4.1</b> Struktur Organisasi PT. Alfaria Trijaya.....	54

**© Hak Milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)**

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



## DAFTAR LAMPIRAN

<b>KUESIONER PENELITIAN .....</b>	<b>L1-1</b>
<b>IDENTITAS RESPONDEN .....</b>	<b>L1-2</b>
<b>PETUNJUK PENELITIAN .....</b>	<b>L1-3</b>
<b>PERTANYAAN PENELITIAN .....</b>	<b>L1-4</b>
<b>HASIL KUESIONER.....</b>	<b>L2-1</b>
<b>HASIL UJI VALIDITAS .....</b>	<b>L3-1</b>
<b>HASIL UJI RELIABILITAS .....</b>	<b>L3-4</b>
<b>HASIL UJI ASUMSI KLASIK .....</b>	<b>L3-5</b>
<b>HASIL ANALISIS VARIABEL.....</b>	<b>L3-8</b>



1. a. Dilarang menyalin, mengutip, atau Diilindungi Undang-Undang  
Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.