

No. Daftar FPEB: 0618/UN40.F7.S1/PK.05.01/2022

**PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL TERHADAP
KINERJA PEGAWAI YANG DIMEDIASI OLEH KONFLIK
KERJA DI PT. PERKEBUNAN NUSANTARA VIII CIATER,
SUBANG, JAWA BARAT**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat memperoleh gelar Sarjana Pendidikan
pada Program Studi Pendidikan Manajemen Perkantoran, Fakultas Pendidikan Ekonomi
dan Bisnis, Universitas Pendidikan Indonesia



Oleh:

OLLIVIA MEIRALLDA PUTERI SALSABILL

1705579

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN MANAJEMEN PERKANTORAN
FAKULTAS PENDIDIKAN EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA**

2022

**PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL TERHADAP
KINERJA PEGAWAI YANG DIMEDIASI OLEH KONFLIK
KERJA DI PT. PERKEBUNAN NUSANTARA VIII CIATER,
SUBANG, JAWA BARAT**

Oleh
OLLIVIA MEIRALLDA PUTERI SALSABILL

Sebuah Skripsi yang diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar
Sarjana pada Fakultas Pendidikan Ekonomi dan Bisnis

©Ollivia Meirallda Puteri Salsabill
Universitas Pendidikan Indonesia
2022

Hak Cipta dilindungi Undang-Undang

Skripsi ini tidak boleh diperbanyak seluruhnya atau sebagian, dengan dicetak ulang,
fotocopy, atau cara lainnya tanpa seizin dari penulis.

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Ollivia Meirallda Puteri Salsabill
1705579

**PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL TERHADAP
KINERJA PEGAWAI YANG DIMEDIASI OLEH KONFLIK
KERJA DI PT. PERKEBUNAN NUSANTARA VIII CIATER,
SUBANG, JAWA BARAT**

Disetujui dan disahkan oleh pembimbing:

Bandung, 15 September 2022
Pembimbing



Dr. Hady Siti Hadijah, S.Pd., M.Si.

NIP. 197201272006042001

Mengetahui,

Ketua Prodi Pendidikan Manajemen Perkantoran



Dr. Sambas Ali Muhidin., S. Pd. M. Si.

NIP. 197406272001121001

BERITA ACARA

Skripsi ini telah diuji pada

Hari/Tanggal : Rabu, 05 Mei 2021

Waktu : 08.00 – selesai

Tempat : Online via Zoom Cloud Meeting

Susunan Panitia

Ketua : Prof. Dr. H. Eeng Ahman, M. S.
NIP. 196110221986031002

Sekretaris : Dr. Sambas Ali Muhidin, S. Pd., M. Si.
NIP. 197406272001121001

Penguji : 1. Dr. Endang Supardi, M.Si.
NIP. 195905081987031002
2. Dr. Rasto, S.Pd., M.Pd.
NIP. 197207112001121001
3. Prof. Dr. H Edi Suryadi, M.Si.
NIP. 196004121986031002


PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Pendidikan Indonesia maupun di perguruan tinggi lain.
2. Skripsi ini murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan pembimbing.
3. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai norma yang berlaku diperguruan tinggi ini.

Bandung, Juli 2022

Yang membuat pernyataan



Ollivia Meirallda Puteri S

1705579

ABSTRAK

PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL TERHADAP KINERJA PEGAWAI YANG DIMEDIASI OLEH KONFLIK KERJA DI PT. PERKEBUNAN NUSANTARA VIII CIATER, SUBANG, JAWA BARAT

Oleh:

Ollivia Meirallda Puteri Salsabill

Skripsi ini dibimbing oleh:

Dr. Hady Siti Hadijah, S.Pd., M.Si.

Pada suatu perusahaan, hal yang paling penting adalah tenaga kerja atau sumber daya manusia. Sumber daya manusia merupakan aset berharga dan paling penting sebagai penggerak dinamika perusahaan. Sukses tidaknya suatu perusahaan ditentukan dari Kinerja yang dihasilkan sumber daya manusia tersebut. Ada banyak faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai, diantaranya yaitu kecerdasan emosional dan konflik kerja. Kesuksesan dalam kerja tidak hanya didukung dari kemampuan intelektual saja, namun juga didukung oleh kemampuan mengelola emosi yang menunjukkan baik tidaknya cara berinteraksi dengan orang lain. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menjelaskan pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja pegawai yang dimediasi oleh konflik kerja. Metode penelitian yang digunakan adalah metode survey dengan pendekatan kuantitatif guna mengetahui pengaruh antar variabel, dimana pengujian hipotesis menggunakan analisis statistik deskriptif dan analisis regresi. Hasilnya menunjukkan bahwa terdapat pengaruh kecerdasan emosional terhadap konflik kerja, terdapat pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja pegawai, terdapat pengaruh konflik kerja terhadap kinerja pegawai, serta terdapat pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja pegawai yang dimediasi oleh konflik kerja di PT. Perkebunan Nusantara VIII Ciater, Subang, Jawa Barat.

Kata Kunci: kecerdasan emosional, konflik kerja, kinerja pegawai

ABSTRACT

EFFECT OF EMOTIONAL INTELLIGENCE ON PERFORMANCE OF EMPLOYEES MEDIATED BY WORK CONFLICT AT PT. PERKEBUNAN NUSANTARA VIII CIATER, SUBANG, JAWA BARAT

By:

Ollivia Meiralda Puteri Salsabill

This thesis is guided by:

Dr. Hady Siti Hadijah, S.Pd., M.Si.

In a company, the most important thing is manpower or human resources. Human resources are a valuable and most important asset as a driving force for company dynamics. The success or failure of a company is determined from the performance produced by these human resources. There are many factors that affect employee performance, including emotional intelligence and work conflict. Success in work is not only supported by intellectual ability, but is also supported by the ability to manage emotions that show whether or not how to interact with other people. This study aims to determine and explain the effect of emotional intelligence on employee performance mediated by work conflict. The research method used is a survey method with a quantitative approach to determine the effect between variables, where hypothesis testing uses descriptive statistical analysis and regression analysis. The results show that there is an influence of emotional intelligence on work conflict, there is an influence of emotional intelligence on employee performance, there is an influence of work conflict on employee performance, and there is an influence of emotional intelligence on employee performance mediated by work conflict at PT. Perkebunan Nusantara VIII Ciater, Subang, Jawa Barat.

Key words: *emotional intelligence, work conflict, employee performance*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan atas ke hadirat Allah SWT karena telah memberikan rahmat dan karunia-Nya untuk penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Penyusunan skripsi ini ditujukan untuk memenuhi salah satu syarat menempuh ujian sidang pada Program Studi Pendidikan Manajemen Perkantoran, Fakultas Pendidikan Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pendidikan Indonesia.

Skripsi ini berjudul **“Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Pegawai yang Dimediasi oleh Konflik Kerja di PT. Perkebunan Nusantara VIII Ciater, Subang, Jawa Barat”**.

Penyusunan skripsi ini tidak luput dari berbagai hambatan, sehingga penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah membantu serta memberikan penulis dorongan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih terdapat kekurangan dan ketidaksempurnaan baik dari segi isi, bahasa maupun penelitian, karena keterbatasan yang dimiliki oleh penulis. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik serta saran yang bersifat membangun guna menyempurnakan kekurangan dari skripsi ini.

Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi peneliti sendiri khususnya dan bagi pembaca pada umumnya.

Bandung, September 2022

Penulis



Ollivia Meirallda Puteri S

1705579

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji dan syukur peneliti panjatkan Kehadirat Allah SWT karena dengan Rahmat dan Hidayah-Nya skripsi ini dapat peneliti selesaikan. Dalam prosesnya, peneliti banyak menemukan berbagai macam kesulitan mulai dari penelitian, penyusunan dan penyelesaian skripsi ini, namun berkat bimbingan dan petunjuk dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung akhirnya skripsi ini dapat diselesaikan. Pada kesempatan ini peneliti menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat:

Pada kesempatan ini, penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada pihak-pihak yang telah terlibat dalam penyusunan skripsi ini, yaitu sebagai berikut:

1. Bapak Prof. Dr. M. Solehuddin, M.Pd., M.A., selaku Rektor Universitas Pendidikan Indonesia yang telah memberikan kesempatan kepada peneliti untuk dapat mengikuti studi hingga memperoleh gelar sarjana di Universitas Pendidikan Indonesia.
2. Bapak Prof. Dr. Eeng Ahman, MS, selaku Dekan Fakultas Pendidikan Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pendidikan Indonesia yang telah memberikan kesempatan kepada peneliti untuk dapat mengikuti studi hingga memperoleh gelar sarjana di Universitas Pendidikan Indonesia.
3. Bapak Dr. Sambas Ali Muhidin, S.Pd., M.Si, selaku Ketua Program Studi Pendidikan Manajemen Perkantoran yang telah memberikan kesempatan kepada peneliti untuk dapat mengikuti studi hingga memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Pendidikan Manajemen Perkantoran.
4. Ibu Dr. Hady Siti Hadijah, S.Pd., M.Si., selaku Dosen Pembimbing yang sudi meluangkan waktu disela-sela kesibukannya, untuk memberikan bimbingan, masukan, arahan, dan semangat dikala peneliti mengalami berbagai kesulitan dalam proses penyusunan skripsi ini, karena bimbingannya pada akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan.
5. Bapak dan Ibu Dosen serta seluruh Staf Akademik Universitas Pendidikan Indonesia, khususnya pada Program Studi Pendidikan Manajemen

Perkantoran yang telah memberikan bantuan serta dukungan kepada peneliti selama mengikuti studi di Universitas Pendidikan Indonesia.

6. Bapak Hendra Mulyana, selaku Admin SDM dan Umum Afdeling Administrasi PT. Perkebunan Nusantara VIII, Ciater, Subang, yang telah memberi izin mengadakan Pra Penelitian dan Penelitian Skripsi.
7. Ibu Sukmala Dewi (Ibu Lala), selaku admin personalia Afdeling Administrasi PT. Perkebunan Nusantara VIII, Ciater, Subang, yang telah meluangkan waktu disela kesibukannya untuk membantu, memberikan arahan dan bimbingan serta dorongan hingga selesainya penulisan skripsi ini.
8. Seluruh staf pegawai Afdeling Administrasi PT. Perkebunan Nusantara VIII, Ciater, Subang, terima kasih atas segala kebaikan, informasi dan bantuan yang diberikan kepada penulis.
9. Untuk Orang tua tercinta, Ibu Nia Dedek Kurnia, S.Pd., Bapak Iwan Mulyawan, dan Bapak Iwan Somantri, S.Pd., yang senantiasa mendoakan, mendukung baik moril maupun materil, dan selalu memastikan kebahagiaan dan kesehatan penulis agar bisa menyelesaikan skripsi ini dengan lancar.
10. Untuk Keluarga Besar Bapak Iri Rachmat dan Ibu Dedeh Suryati (Ema, Abah, Bincie, Ayah, Agif, Adel, Uwa-uwa, Teh Rima, Teh Dais, Dede Nazma) yang selalu memberikan do'a, perhatian, semangat dan dukungan baik moril maupun materil kepada peneliti.
11. Untuk sahabat dan orang-orang terdekatku yang selalu memberikan dukungan tenaga, semangat dan keceriaan (Luthfiana Utami, Nanda Meylinda Kh, Nurul Hidayah Safitri, Hasna Sopia Apipah, Silvia Nurjanah, Fitri Dayanna, Ashifa Nuraeni, Yuniar Nurul Fadllin), untuk Nabila Fatharani Kh yang senantiasa memberikan tenaga dan waktunya kepada penulis dan spesial untuk Ilham Fauzi Ramdhani yang selalu menemani, mendampingi dan memberikan segala perhatiannya kepada penulis.
12. Untuk rekan-rekan Pasukan (Indri, Rafida, Helni, Ahmad, Salma, Putri, Iis, Ryan, Angga, Dian), rekan-rekan seperjuanganku yang selalu ada di masa-masa kuliah dan selalu memberikan dukungan serta memberikan bantuan dalam penulisan Skripsi.

13. Untuk rekan-rekan Kerjaku di SDN Sukamukti 01 yang selalu memberikan dukungan dan semangatnya baik moril maupun materil kepada penulis.
14. Teman-teman Pendidikan Manajemen Perkantoran angkatan 2017 yang telah menemani selama perkuliahan ini, serta atas dorongan semangat dan juga berbagai pengalaman selama ini..
15. Rekan-rekan pengurus HIMAPENA khususnya Departemen Agama tahun 2018 – 2019 dan 2019 – 2020 yang telah memberikan pengalaman berharga kepada penulis dalam hal berorganisasi
16. Seluruh pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Terimakasih yang sebesar-besarnya penulis ucapkan kepada seluruh pihak yang terlibat dalam penyusunan skripsi ini. Semoga Allah SWT membalas kebaikan tersebut. Aamiin Ya Rabbal ‘Alamiin.

DAFTAR ISI

| | |
|---|------|
| ABSTRAK | vi |
| ABSTRACT | vii |
| KATA PENGANTAR | viii |
| UCAPAN TERIMA KASIH | ix |
| DAFTAR ISI | xii |
| DAFTAR GAMBAR | xv |
| DAFTAR TABEL | xvi |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang Masalah | 1 |
| 1.2 Identifikasi dan Perumusan Masalah | 5 |
| 1.3 Tujuan Penelitian | 6 |
| 1.4 Kegunaan Penelitian | 6 |
| BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS ... | 8 |
| 2.1. Kajian Pustaka | 8 |
| 2.1.1. Konsep Dasar Kecerdasan Emosional | 8 |
| 2.1.2 Konsep Dasar Konflik Kerja | 12 |
| 2.1.3 Konsep Dasar Kinerja Pegawai | 24 |
| 2.1.4 Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Konflik Kerja | 41 |
| 2.1.5 Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Pegawai | 42 |
| 2.1.6 Pengaruh Konflik Kerja terhadap Kinerja Pegawai | 42 |
| 2.1.7 Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Pegawai melalui konflik Kerja | 43 |
| 2.2. Penelitian Terdahulu | 43 |
| 2.3. Kerangka Pemikiran | 50 |

Ollivia Meirallda Puteri Salsabill, 2022

*PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL TERHADAP KINERJA PEGAWAI YANG DIMEDIASI OLEH
KONFLIK KERJA DI PT. PERKEBUNAN NUSANTARA VIII CIATER, SUBANG, JAWA BARAT*

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

| | |
|--|-----------|
| 2.4. Hipotesis Penelitian | 52 |
| BAB III OBJEK DAN DESAIN PENELITIAN | 54 |
| 3.1. Objek Penelitian | 54 |
| 3.2. Desain Penelitian | 54 |
| 3.2.1. Metode Penelitian | 54 |
| 3.2.2. Operasionalisasi Variabel Penelitian | 55 |
| 3.2.3. Populasi dan Sampel Penelitian..... | 59 |
| 3.2.4. Teknik dan Alat Pengumpulan Data..... | 60 |
| 3.2.5. Pengujian Instrumen Penelitian | 61 |
| 3.2.3 Pengujian Prasyarat Analisis Data | 67 |
| 3.2.4 Teknik Analisis Data..... | 70 |
| 3.2.5 Pengujian Hipotesis..... | 76 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | 81 |
| 4.1. Hasil Penelitian..... | 81 |
| 4.1.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian..... | 81 |
| 4.1.2. Deskripsi Variabel Penelitian | 83 |
| 4.1.3. Pengujian Prasyarat Analisis Data..... | 99 |
| 4.1.4. Pengujian Hipotesis Penelitian | 102 |
| 4.2. Pembahasan Hasil Penelitian | 108 |
| 4.2.1 Analisis Kecerdasan Emosional..... | 108 |
| 4.2.2 Analisis Konflik Kerja..... | 110 |
| 4.2.3 Analisis Kinerja Pegawai | 112 |
| 4.2.4 Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Konflik Kerja | 114 |

| | | |
|---------------------------------|--|-----|
| 4.2.5 | Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Pegawai | 115 |
| 4.2.6 | Pengaruh Konflik Kerja terhadap Kinerja Pegawai | 115 |
| 4.2.7 | Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Pegawai Melalui Konflik Kerja..... | 116 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN..... | | 118 |
| 5.1 | Kesimpulan | 118 |
| 5.2 | Saran | 119 |
| DAFTAR PUSTAKA | | 121 |
| LAMPIRAN | | 124 |

DAFTAR PUSTAKA

- Abdurahman, M. (2011). *Dasar-dasar Metode Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Pustaka Setia.
- Adriati, Iga Wirati dan Agustin, Ni Luh Leoziana. (2017). Konflik Kerja, Stres Kerja, Kecerdasan Emosional dan Kinerja Pegawai di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Denpasar. *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*. 2(2). 338-343.
- Depdikbud RI. (1981). *Materi Dasar Pendidikan Progra Akta Mengajar V: Administrasi Pendidikan*. Jakarta: Ditjen Dikti.
- Filley dkk. (1976). *Managerial Process and Organization Behavior*. Glenview: Scoot, Foreman Company.
- Goleman, Daniel. (1994). *Emotional Intelligence*. Alih Bahasa: T. Hermaya. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Handoko, Hani. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cetakan Keduapuluh. Yogyakarta: BPFE.
- Kartini Kartono. (1992). *Pemimpin dan Kepemimpinan*. Jakarta: Rajawali Pers.
- M. Ali dan M. Ansori. (2008). *Psikologi Perkembangan Remaja, Perkembangan Peserta Didik*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Mastenbroek, Willem F.G. (1987). *Conflict Managements and Organization Development*. Chicester: John Wiley & Sons, Ltd.
- Mohammad Ali dan Mohammad Ansori. (2008). *Psikologi Perkembangan Remaja, Perkembangan Peserta Didik*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Muhidin, S. A. (2011). *Dasar-dasar Metode Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Muhidin, S. A. (2011, hal. 78). *Dasar-dasar Metode Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Muhidin, S. A. (2010). *Desain Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Andika Utama.
- Muhidin, S. A. (2010). *Statistika 2 Pengantar untuk Penelitian*. Bandung: Adhika Utama.

- Muhidin, S. A., & Sontani, U. T. (2011). *Desain Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Pustaka Setia.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. (2000). *Manajer Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Nadapdap, K. (2017). Pengaruh Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Mitra Permatasari. *Jurnal Ilmiah Methonomi*, 1-9.
- Nisfiannoor, M dan Kartika. (2004). Hubungan antar Regulasi Emosi dan Penerimaan Kelompok Teman Sebaya pada Remaja. *Jurnal Psikologi*, 2.
- Nitisemito, Alex, S. (1982). *Manajemen Personalia (Manajemen Sumber Daya Manusia)*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Raihan. (2017). *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Universitas Islam Jakarta.
- Robbins, S. P. (1996). *Perilaku Organisasi*. Jakarta : Prenhallindo.
- Robbins, S. P. (2006, hal. 260). *Perilaku Organisasi*. Jakarta: PT Indeks, Kelompok Gramedia.
- Simanjuntak, Payama J. (2005). *Manajemen dan Evaluasi Kinerja*. Jakarta: Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi UI.
- Sinambela, Lijan Poltak. (2012). *Kinerja Pegawai: Teori, Pengukuran dan Implementasinya*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sinambela, Lijan Poltak. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Stephen P. Robbins dan Timothy A. Judge. (2015). *Perilaku Organisasi* (16 ed.). Jakarta: Salemba Empat.
- Sugiyono. (2007). *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2012). Metode Penelitian Administrasi Dilengkapi dengan metode R & D . Dalam *Cetakan ke 20* (hal. 39). Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2012, hal. 70). *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: ALFABETA.

Winardi. (2007). *Manajemen Konflik (Konflik Perubahan dan Pengembangan)* (2 ed.). Bandung: Mandar Maju.