



Universitas Katolik Parahyangan

Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik

Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis

Terakreditasi A

SK BAN –PT NO: 468/SK/BAN-PT/Akred/S/XII/2014

Hubungan antara Kecerdasan Emosional, Stres, dan Motivasi

Kerja Karyawan pada Divisi *Sales* di PT. X, Bandung

Skripsi

Oleh

Reyhan Adi Sulistiyo

2014320066

Bandung

2018



Universitas Katolik Parahyangan

Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik

Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis

Terakreditasi A

SK BAN –PT NO: 468/SK/BAN-PT/Akred/S/XII/2014

**Hubungan antara Kecerdasan Emosional, Stres, dan Motivasi
Kerja Karyawan pada Divisi *Sales* di PT. X, Bandung**

Skripsi

Oleh

Reyhan Adi Sulistiyo

2014320066

Pembimbing

Dr. Nia Juliawati, Dra., M.Si.

Bandung

2018



Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis



Tanda Pengesahan Skripsi

Nama : Reyhan Adi Sulistiyo
Nomor Pokok : 2014320066
Judul : Hubungan antara Kecerdasan Emosional, Stres, dan
Motivasi Kerja Karyawan pada Divisi *Sales* di PT. X, Bandung

Telah diuji dalam Ujian Sidang jenjang Sarjana
Pada Rabu, 11 Juli 2018
Dan Dinyatakan **LULUS**

Tim Penguji

Ketua sidang merangkap anggota
Yoke Pribadi Kornarius, S.AB., M.Si.

: 

Sekretaris

Dr. Nia Juliawati, Dra., M.Si.

: 

Anggota

Marihot Tua Effendi, Drs., M.Si

: 

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Dr. Pius Sugeng Prasetyo, M.Si



PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Reyhan Adi Sulistiyo

NPM : 2014320066

Jurusan/Program Studi : Ilmu Administrasi Bisnis

Judul : Hubungan antara Kecerdasan Emosional, Stres, dan Motivasi

Kerja Karyawan pada Divisi *Sales* di PT. X, Bandung

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya tulis ilmiah sendiri dan bukanlah merupakan karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik oleh pihak lain. Adapun karya atau pendapat pihak lain yang dikutip, ditulis sesuai dengan kaidah penulisan ilmiah yang berlaku.

Pernyataan ini saya buat dengan penuh tanggung jawab dan bersedia menerima konsekuensi apapun sesuai peraturan yang berlaku apabila dikemudian hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar.

Bandung, 2 Juli 2018



Reyhan Adi Sulistiyo

ABSTRAK

Nama : Reyhan Adi Sulistiyono

NPM : 2014320066

Judul : Hubungan antara Kecerdasan Emosional, Stres, dan Motivasi Kerja Karyawan pada Divisi *Sales* di PT. X, Bandung

Kecerdasan emosional merupakan salah satu faktor yang memengaruhi seorang manusia untuk dapat memahami dan mengendalikan emosi yang ada pada dirinya. Pada penelitian kali ini, terdapat dugaan bahwa kecerdasan emosional memiliki hubungan dengan stres dialami para karyawan ketika menjalankan pekerjaannya, khususnya pada karyawan yang tuntutan pekerjaannya tinggi. Hubungan tersebut juga diduga berpengaruh terhadap tingkat motivasi yang dimiliki para karyawan tersebut yang berujung pada kinerja yang diharapkan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui **Hubungan antara Kecerdasan Emosional, Stres, dan Motivasi Kerja Karyawan pada Divisi Sales di PT. X, Bandung**. PT. X merupakan perusahaan *authorized dealer* otomotif yang sudah beroperasi sejak tahun 1987 yang memiliki fasilitas penjualan unit kendaraan (*sales*), perawatan (*service*), dan penjualan suku cadang (*sparepart*).

Dalam penelitian ini digunakan metode survey untuk memperoleh data – data yang diperlukan. Teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah dengan cara mewawancarai HRD PT. X, kemudian membagikan kuesioner kepada responden yang telah ditentukan yaitu pegawai dari divisi *sales* karena memiliki tingkat *work pressure* yang tinggi sebanyak 30 responden. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian korelasional.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa karyawan *sales representative* memiliki tingkat kecerdasan emosional yang tinggi. Hasil ini menunjukkan bahwa karyawan pada divisi *sales* dapat menyadari dan dapat mengendalikan perasaan serta tindakannya. Begitu juga dengan variabel stres karyawan pada divisi *sales* memiliki tingkat stres yang tinggi. Tingginya tingkat stres diakibatkan karena adanya penetapan target dari perusahaan sehingga bilamana tidak terpenuhi maka akan dikenakan sanksi. Secara keseluruhan, tingkat motivasinya juga tinggi. Hasil analisis ini menemukan bahwa terdapat hubungan positif yang lemah antara variabel kecerdasan emosional dan stres kerja karyawan di PT. X, hubungan positif sangat lemah antara variabel kecerdasan emosional dengan motivasi kerja karyawan di PT. X, dan hubungan positif sangat lemah antara variabel stres kerja dan motivasi kerja karyawan di PT. X.

Terkait dari penelitian ini, peneliti memberikan saran untuk PT. X agar mengkaji kembali tuntutan yang diberikan kepada para karyawan serta menimbang kembali apa yang seharusnya menjadi imbalan untuk karyawan agar dapat meningkatkan motivasi dalam bekerja yang berujung pada kinerja yang diharapkan oleh perusahaan.

Kata kunci : kecerdasan emosional, stres kerja, motivasi kerja

ABSTRACT

Name : Reyhan Adi Sulistiyono

NPM : 2014320066

Title : The Relation between Emotional Quotient, Stress & Motivation of Employee's Work in Sales Division of PT. X , Bandung.

Emotional quotient is one of many factors that affects an individual to understand and control their emotion. In this research, there has been a notion that emotional quotient has relations with the high level of work stress that the employees face. Emotional quotient also affects motivation level that the employees have and eventually affect their work performance. The objective of this research is to explain The Relation between Emotional Intelligence and Stress & Motivation of Employee's Work in Sales Division of PT. X , Bandung. PT. X is an authorized company of automotive dealer that has been operating since 1987 offering units, services, and spareparts.

Survey method is used in this research to collect data. The technique is by doing interview with the HRD of PT.X, and also distributing questionnaires to chosen respondents which are 30 sales employees who have more or possibly highest work pressure. Correlational is used in this research to examine the relation between variables. Therefore, researcher is able to explain **The Relation between Emotional Quotient, Stress & Motivation of Employee's Work in Sales Division of PT. X , Bandung.**

The result of this research shows that sales employees representative have high emotional intelligence level. Sales division employees could realize and control their feelings and actions. Sales division employees also have high stress level. This high level of stress is caused by their work pressure which is the target that the company have given. Sales employees division have to reach their target otherwise punishments will be given. Overall, the job motivation level si also high. The analysis shows that there is weak positive relation of emotional intelligence and work stress of PT.X employees, weak positive relation of emotional intelligence and work motivation of PT.X employees, weak positive relation of work stress and work motivation of PT.X employees.

Within this research, researcher recommend PT.X to review the work demands considering the salaries and rewards given to the employees. PT.X also need to consider anything possible that the company can give to the employees to motivate employees and will eventually resulting of work performance expected.

Keyword : emotional quotient, stress, job motivation

KATA PENGANTAR

Puji Syukur ke hadirat Tuhan Yesus Kristus, atas berkat dan pimpinan penyertaannya sehingga peneliti dapat menyelesaikan *outline* penulisan penelitian ini. Laporan ini disusun untuk memenuhi salah satu tugas mata kuliah yaitu Skripsi di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Parahyangan.

Penelitian ini membahas mengenai Hubungan antara Kecerdasan Emosional dengan Stres Kerja dan Motivasi Kerja pada Pegawai PT. X. Selama menyusun penelitian ini, peneliti banyak menemukan kesulitan, baik dalam persiapan, penyusunan, maupun penyelesaiannya. Berkat bantuan dari berbagai pihak, akhirnya kesulitan-kesulitan ini dapat teratasi. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan rasa hormat peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Dr. Pius Sugeng Prasetyo, Psikolog selaku dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Parahyangan.
2. Dr. Nia Juliawati, Dra, M.Si., selaku dosen pembimbing yang telah sabar membimbing saya, memberikan semangat, memberikan banyak masukan dan juga memberikan peneliti ketenangan dalam menghadapi mata kuliah ini. Terima kasih banyak, Bu.
3. Alvi Jollyon Omegawenaz S.Psi, selaku HRD PT. X yang sudah banyak membantu dalam hal penelitian dan juga pengambilan data. Terima kasih,

Pak, tanpa bantuan Bapak mungkin skripsi saya tidak akan selesai secepat ini. Tuhan memberkati

4. Pegawai *Sales Representative* dari PT. X karena telah membantu saya dalam mengisi kuesioner untuk pengambilan data pada penelitian ini.
5. Helena Lenny, S. Pd. selaku orang tua peneliti dan Chrestella, S. H. selaku kakak kandung yang selalu mendoakan, memberi semangat, mendukung, dan memfasilitasi peneliti dalam penyusunan penelitian ini.
6. Samuel Maranow, sahabat yang senantiasa menyemangati, mendorong peneliti, dan membantu peneliti.
7. Clarisa Natanael, teman yang memberikan saya buku – buku teori sehingga mempermudah penelitian.
8. Teman seperjuangan skripsi dalam susah dan senang, Cynthia Evania dan Monita Sutedja, kita berhasil menyelesaikannya kawan, kita hebat.
9. Olivia Clara, yang selalu memberikan semangat dan membantu peneliti dalam melakukan penterjemahan bahasa asing ke bahasa Indonesia yang baik dan benar, kamu luar biasa.
10. Aloysius Abel, Daniel Andersen, Richard Andreas, dan seluruh keluarga *Midnight Life* yang telah banyak memberikan dukungan dan doa agar peneliti dapat terus berjuang menyelesaikan *outline* ini.
11. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu yang telah membantu kelancaran penyusunan penelitian ini.

Peneliti menyadari bahwa usulan penelitian ini masih jauh dari sempurna dan masih terdapat banyak kekurangan. Segala bentuk kritik dan saran yang membangun akan peneliti terima dengan hati yang terbuka sebagai bahan perbaikan dan untuk menambah wawasan peneliti di masa yang akan datang.

Akhir kata, peneliti berharap rancangan usulan penelitian ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan pihak-pihak lain yang memerlukannya

Bandung, Juli 2018

Peneliti

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.5 Objek Penelitian	7
BAB II LANDASAN TEORI	8
2.1 Landasan Teori	8
2.1.1 Kecerdasan emosional	8
2.1.2 Faktor kecerdasan emosional	9
2.1.3 Ciri-ciri kecerdasan emosional yang tinggi	10
2.1.4 Kecerdasan emosi dalam membangun hubungan kerja	11
2.1.5 Dimensi kecerdasan emosional	14
2.1.6 Komponen dasar kecerdasan emosional	16
2.1.7 Pengaruh kecerdasan emosional terhadap organisasi	17
2.2 Stres	18
2.2.1 Pengertian stres	18
2.2.2 Jenis stres	19
2.2.3 Dampak stres	20
2.2.4 Faktor penyebab stres	21
2.2.5 Cara mengatasi stres	23
2.3 Motivasi	26
2.3.1 Teori motivasi	26

2.3.2	Tujuan motivasi.....	34
2.3.3	Jenis motivasi	35
2.3.4	Metode motivasi.....	35
2.3.5	Proses motivasi kerja.....	36
2.3.6	Faktor yang mempengaruhi motivasi.....	37
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....		39
3.1	Metode Penelitian.....	39
3.2	Jenis Penelitian	39
3.3	Unit Analisis.....	40
3.4	Populasi dan Sampel	40
3.5	Teknik Pengumpulan Data	41
3.6	Teknik Analisis Data	41
3.7	Operasionalisasi Variabel.....	46
3.8	Model Penelitian.....	51
3.9	Hipotesis Penelitian.....	51
3.10	Hipotesis Kerja.....	52
BAB IV OBJEK PENELITIAN.....		53
4.1	Deskripsi Umum Perusahaan	53
4.2	Sejarah Perusahaan.....	53
4.3	Visi dan Misi Perusahaan	54
4.4	Struktur Organisasi.....	56
4.5	<i>Job Description</i>	57
4.5.1	<i>Sales</i>	57
4.5.2	<i>Admin</i>	58
BAB V PEMBAHASAN		67
5.1	Karakteristik Responden	68
5.1.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	68
5.1.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	69
5.1.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja.....	70
5.1.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	71
5.1.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Status	71
5.1.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Tanggungan.....	72

5.2	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	73
5.2.1	Uji Validitas	73
5.2.2	Uji Reliabilitas	76
5.3	Analisis Deskriptif.....	78
5.3.1	Gambaran Tingkat Kecerdasan Emosional Pegawai di Divisi <i>Sales</i> 78	
5.3.2	Gambaran Tingkat Stres Pegawai di Divisi <i>Sales</i>	98
5.3.3	Gambaran Tingkat Motivasi Pegawai di Divisi <i>Sales</i>	114
5.4	Uji Korelasi dan Uji Hipotesis	126
5.4.1	Hubungan Kecerdasan Emosional dengan Stres.....	127
5.4.2	Hubungan Kecerdasan Emosional dengan Motivasi.....	131
5.4.3	Hubungan Stres dengan Motivasi	136
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN		141
6.1	Kesimpulan.....	141
6.2	Saran	145
DAFTAR PUSTAKA		148
LAMPIRAN.....		150

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Model Penelitian	51
Gambar 3.2 Struktur Organisasi.....	56

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel	46
Tabel 5.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	69
Tabel 5.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja	70
Tabel 5.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	71
Tabel 5.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Status	72
Tabel 5.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Tanggungan	72
Tabel 5.7 Uji Validitas	73
Tabel 5.8 Uji Reliabilitas terhadap Variabel Kecerdasan Emosional	76
Tabel 5.9 Uji Reliabilitas terhadap Variabel Stres.....	76
Tabel 5.10 Uji Reliabilitas terhadap Variabel Motivasi.....	77
Tabel 5.11 Distribusi Frekuensi Responden dalam Hal Kecerdasan Emosional pada Manifestasi: Kemampuan untuk berkomunikasi dengan baik di saat sedang marah	78
Tabel 5.12 Distribusi Frekuensi Responden dalam Hal Kecerdasan Emosional pada Manifestasi: Pengaruh dari Perlakuan Atasan terhadap Suasana Hati ketika Bekerja	79
Tabel 5.13 Distribusi Frekuensi Responden dalam Hal Kecerdasan Emosional pada Manifestasi: Menyadari akan Hal - Hal yang dapat Menimbulkan Rasa Sedih ...	80
Tabel 5.14 Distribusi Frekuensi Responden dalam Hal Kecerdasan Emosional pada Manifestasi: Menyadari Penyebab Amarah yang Terjad kepada Orang Lain	81

Tabel 5.15 Distribusi Frekuensi Responden dalam Hal Kecerdasan Emosional pada Manifestasi: Kesulitan untuk Menjalankan Aktivitas Seperti Biasa ketika Menghadapi Masalah	82
Tabel 5.16 Distribusi Frekuensi Responden dalam Hal Kecerdasan Emosional pada Manifestasi: Kesadaran dan Kemampuan untuk Menenangkan Diri ketika Emosi Bergejolak	83
Tabel 5.17 Distribusi Frekuensi Responden dalam Hal Kecerdasan Emosional pada Manifestasi: Kemampuan untuk Dapat Menyembunyikan Perasaan di saat Sedih	84
Tabel 5. 18 Distribusi Frekuensi Responden dalam Hal Kecerdasan Emosional pada Manifestasi: Kemampuan untuk Dapat Meyakinkan Diri Menghadapi Berbagai Tantangan yang akan Dihadapi Di Perusahaan.....	85
Tabel 5.19 Distribusi Frekuensi Responden dalam Hal Kecerdasan Emosional pada Manifestasi: Keyakinan untuk Dapat Menyelesaikan Target yang Ditetapkan Perusahaan.....	86
Tabel 5.20 Distribusi Frekuensi Responden dalam hal Kecerdasan Emosional pada Manifestasi: Kesulitan untuk Berkonsentrasi ketika Terdapat Beberapa Tuntutan Pekerjaan	87
Tabel 5.21 Distribusi Frekuensi Responden dalam Hal Kecerdasan Emosional pada Manifestasi: Kemampuan untuk Tetap Fokus Bekerja Walaupun sedang Terjadi Konflik	88
Tabel 5.22 Distribusi Frekuensi Responden dalam Hal Kecerdasan Emosional pada Manifestasi: Kesadaran untuk Dapat Berdamai dengan Orang Lain	89

Tabel 5.23 Distribusi Frekuensi Responden dalam Hal Kecerdasan Emosional pada Manifestasi: Merasa Senang karena Mendapatkan Masukan dari Orang Lain untuk Membantu Menyelesaikan Permasalahan	90
Tabel 5.24 Distribusi Frekuensi Responden dalam Hal Kecerdasan Emosional pada Manifestasi: Kemampuan untuk Berkomunikasi dengan Orang Baru.....	91
Tabel 5.25 Distribusi Frekuensi Responden dalam Hal Kecerdasan Emosional pada Manifestasi: Kemampuan untuk dapat Berkomunikasi Dengan Baik Walaupun Berbeda Gender / Usia	92
Tabel 5.26 Distribusi Frekuensi Responden dalam Hal Kecerdasan Emosional pada Manifestasi: Kemampuan untuk Mendengarkan Cerita atau Permasalahan dari Orang Lain	93
Tabel 5.27 Distribusi Frekuensi Responden dalam Hal Kecerdasan Emosional pada Manifestasi: Kemampuan untuk Menyelesaikan Konflik dengan Cara Musyawarah	94
Tabel 5.28 Distribusi Frekuensi Responden dalam Hal Kecerdasan Emosional pada Manifestasi: Keinginan untuk Memahami Sudut Pandang Orang Lain ketika sedang Terjadi Perbedaan Pendapat	95
Tabel 5.29 Kategori Analisis Deskriptif	96
Tabel 5.30 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kecerdasan Emosional ...	97
Tabel 5.31 Distribusi Frekuensi Responden dalam Hal Kecerdasan Emosional pada Manifestasi: Kesulitan Berkonsentrasi Akibat Lingkungan dan Suasana Kerja saat ini	98

Tabel 5.32 Distribusi Frekuensi Responden dalam Hal Kecerdasan Emosional pada Manifestasi: Sulit Berkonsentrasi ketika Banyak Tuntutan Pekerjaan	99
Tabel 5.33 Distribusi Frekuensi Responden dalam Hal Kecerdasan Emosional pada Manifestasi: Merasa Tertekan Akibat Ketidakjelasan Kebijakan Perusahaan terhadap Pegawai	100
Tabel 5.34 Distribusi Frekuensi Responden dalam Hal Kecerdasan Emosional pada Manifestasi: Merasa Tertekan ketika Tenggat Waktu Pengumpulan Tugas sudah Dekat	101
Tabel 5.35 Distribusi Frekuensi Responden dalam Hal Kecerdasan Emosional pada Manifestasi: Mengalami Sakit Kepala Belakangan Ini	102
Tabel 5.36 Distribusi Frekuensi Responden dalam Hal Kecerdasan Emosional pada Manifestasi: Terjadi Sakit Kepala Akibat Tuntutan Pekerjaan	103
Tabel 5.37 Distribusi Frekuensi Responden dalam Hal Kecerdasan Emosional pada Manifestasi: Detak Jantung yang Lebih Cepat Akhir - Akhir Ini	104
Tabel 5.38 Distribusi Frekuensi Responden dalam Hal Kecerdasan Emosional pada Manifestasi: Terjadi Peningkatan Detak Jantung Akibat Tenggat Waktu Penyelesaian Tugas	105
Tabel 5.39 Distribusi Frekuensi Responden dalam Hal Kecerdasan Emosional pada Manifestasi: Keinginan untuk Melampiaskan Amarah dengan Tindakan Fisik .	106
Tabel 5.40 Distribusi Frekuensi Responden dalam Hal Kecerdasan Emosional pada Manifestasi: Pola Tidur yang Tidak Beraturan Belakangan Ini	107

Tabel 5.41 Distribusi Frekuensi Responden dalam Hal Kecerdasan Emosional pada Manifestasi: Kesulitan Mengatur Pola Tidur Akibat Tuntutan Pekerjaan Berlebih	108
Tabel 5.42 Distribusi Frekuensi Responden dalam Hal Kecerdasan Emosional pada Manifestasi: Pola Makan yang Tidak Beraturan Akibat Tuntutan Pekerjaan Berlebih.....	109
Tabel 5.43 Distribusi Frekuensi Responden dalam Hal Kecerdasan Emosional pada Manifestasi: Terdapat Kesulitan Terkait Peningkatan Kinerja Belakangan Ini..	110
Tabel 5.44 Distribusi Frekuensi Responden dalam Hal Kecerdasan Emosional pada Manifestasi: Terdapat Hari Tertentu untuk Malas Bekerja.....	111
Tabel 5.45 Kategori Analisis Deskriptif	112
Tabel 5.46 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Stres	112
Tabel 5.47 Distribusi Frekuensi Responden dalam Hal Kecerdasan Emosional pada Manifestasi: Keyakinan dengan Pendidikan yang Dimiliki dapat Menunjukkan Kinerja Berkualitas.....	114
Tabel 5.48 Distribusi Frekuensi Responden dalam Hal Kecerdasan Emosional pada Manifestasi: Keyakinan dengan Kualitas Kerja yang Ditunjukkan akan Mendapatkan Kesempatan untuk Naik Jabatan	115
Tabel 5.49 Distribusi Frekuensi Responden dalam Hal Kecerdasan Emosional pada Manifestasi: Keyakinan dengan Pengalamannya, dapat Menyelesaikan Pekerjaan dengan Mudah.....	116

Tabel 5.50 Distribusi Frekuensi Responden dalam Hal Kecerdasan Emosional pada Manifestasi: Merasa bahwa Sebuah Kehormatan yang Didapatkan Adalah Sesuatu Hal yang Penting	117
Tabel 5.51 Distribusi Frekuensi Responden dalam Hal Kecerdasan Emosional pada Manifestasi: Keyakinan bahwa dengan Menunjukkan Kinerja Terbaik, maka Akan Mendapatkan Insentif.....	118
Tabel 5.52 Distribusi Frekuensi Responden dalam Hal Kecerdasan Emosional pada Manifestasi: Keyakinan Akan Keterampilan yang Dimiliki, Dapat Melakukan Pekerjaan dengan Baik	119
Tabel 5.53 Distribusi Frekuensi Responden dalam Hal Kecerdasan Emosional pada Manifestasi: Merasa bahwa Insentif yang Diberikan oleh Perusahaan Menimbulkan Rasa Aman Bagi Pegawai	120
Tabel 5.54 Distribusi Frekuensi Responden dalam Hal Kecerdasan Emosional pada Manifestasi: Menyadari akan Penerimaan Pujian Dapat Meningkatkan Semangat Bekerja	121
Tabel 5.55 Distribusi Frekuensi Responden dalam Hal Kecerdasan Emosional pada Manifestasi: Keyakinan bahwa dengan Menunjukkan Kinerja yang Baik untuk Mendapatkan Pujian.....	122
Tabel 5.56 Kategori Analisis Deskriptif <i>Expectancy</i> dan <i>Instrumentality</i>	123
Tabel 5.57 Kategori Analisis Deskriptif <i>Valence</i> dan <i>Motivasi</i>	123
Tabel 5.58 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Motivasi	124
Tabel 5.59 Total Nilai dari Variabel Kecerdasan Emosional dan Variabel Stres	128

Tabel 5.60 Total Nilai dari Variabel Kecerdasan Emosional dan Variabel Motivasi	
.....	133
Tabel 5.61 Total Nilai dari Variabel Stres dan Variabel Motivasi	137

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pada tahun 1990 seorang peneliti bernama Daniel Goleman (2000:7), melakukan sebuah penelitian mengenai kecerdasan emosional. Kecerdasan emosional terdiri dari 2 kata yaitu kecerdasan dan emosional, kecerdasan berarti kemampuan seseorang untuk memecahkan suatu permasalahan atau menciptakan hal baru, sedangkan emosi merupakan gejala yang ada pada setiap manusia yang menjadi dasar dalam melakukan suatu tindakan. Sehingga kecerdasan emosional berarti kemampuan seseorang untuk mengenali emosi diri sendiri dan memahami emosi yang dimiliki orang lain sehingga dapat melakukan tindakan yang tepat dalam situasi tertentu. Kecerdasan emosional menjadi perbincangan yang cukup hangat di kalangan masyarakat hingga saat ini. Banyak orang sering mengabaikan tentang keberadaan kecerdasan emosional dan terlalu mengutamakan kecerdasan intelektual. Padahal, penelitian berhasil membuktikan bahwa kecerdasan emosional merupakan salah satu faktor yang lebih berpengaruh pada kesuksesan seseorang dalam mencapai tujuannya. Hal ini dibuktikan oleh penelitian yang dilakukan oleh psikolog dari Miami University, Joseph Rode (2017:77–89) dalam jurnalnya, mengungkap orang dengan kecerdasan emosional tinggi bisa dengan mudah menemukan orang

yang bisa membantu mereka dalam pekerjaan. Akhirnya, orang-orang ini pun bisa memiliki kemampuan yang diperlukan untuk meniti tangga karier dan mendapat gaji lebih besar. Namun bukan berarti kita hanya mengutamakan kecerdasan emosional tanpa memperhatikan kecerdasan intelektual. Melalui kecerdasan emosional, seseorang dapat mengendalikan emosi serta perilakunya dan dengan demikian seorang pegawai tidak akan mudah mengalami stres yang dapat merugikan dirinya sendiri bahkan organisasi tempat dia bekerja.

Stres merupakan gangguan mental yang dihadapi seseorang akibat adanya tekanan. Berdasarkan hasil wawancara dengan *HRD PT. X*, setiap pegawai *sales representative* memiliki tuntutan kerja yang cukup tinggi yang mana dalam setiap bulannya diwajibkan untuk menjual minimal lima unit kendaraan. Apabila target tidak tercapai maka akan dikenakan sanksi yang bersifat akumulatif mulai dari *warning*, surat peringatan, hingga yang terakhir adalah surat pemberhentian. Menurut Robbins stres adalah suatu kondisi dinamik yang didalamnya seorang individu di konfrontasikan dengan suatu peluang, kendala, atau tuntutan yang dikaitkan dengan apa yang sangat diinginkan dan hasilnya di persepsikan sebagai tidak pasti dan penting. Tekanan ini dapat muncul dari kegagalan individu dalam memenuhi kebutuhan atau keinginannya yang dapat berasal dari dalam diri sendiri misalnya, merasa diri gagal, takut, bimbang, dan sebagainya. Namun ada pula tekanan yang berasal dari luar atau lingkungan sekitar misalnya, keadaan lingkungan kerja yang tidak nyaman, tuntutan pekerjaan yang terlalu banyak,

dan sebagainya. Terlalu banyak stres memang bisa memberikan pengaruh yang negatif bagi fisiologis, psikologi, hingga perilaku seseorang. Dampak secara fisiologis misalnya kondisi badan yang melemas, diare, dan terdapat penyakit lainnya. Sedangkan dampak psikologi misalnya, kegelisahan, kebosanan, agresif, depresi, dan sebagainya. Kemudian dampak terhadap perilaku misalnya, produktivitas yang menurun dan tingkat absensi yang fluktuatif. Segala dampak negatif dari stres dinamakan distres. Namun ada pula stres yang bersifat positif sehingga membangun diri setiap pegawai menjadi lebih produktif atau dinamakan eustres. Hal tersebut dapat membuat diri semakin termotivasi untuk melakukan suatu pekerjaan lebih baik lagi.

Motivasi merupakan sebuah unsur penting dalam kepegawaian berupa dorongan yang dapat timbul baik dari dalam diri seseorang maupun dari lingkungan sekitarnya untuk melakukan sesuatu. Menurut Hasibuan (1999) menyebutkan bahwa motivasi kerja adalah pemberian daya penggerak yang menciptakan kegairahan kerja seseorang, agar mereka mau bekerja sama, bekerja efektif, dan terintegrasi dengan segala daya upayanya untuk mencapai kepuasan. Mengingat pentingnya motivasi, maka perusahaan harus berusaha dalam memotivasi karyawan melalui serangkaian usaha tertentu sesuai dengan kebijakan perusahaan sehingga motivasi pegawai dalam bekerja tetap terjaga. Survei JobStreet.com Indonesia selama dua bulan mengenai motivasi kebahagiaan di tempat bekerja mengungkapkan, 33,4 persen responden yang merupakan 'Generasi Y', dengan rentang usia 22-26 tahun, dan pengalaman bekerja 1 – 4 tahun, menyatakan mereka tidak bahagia di tempat kerja. Studi

dilakukan antara Juni-Juli 2016 kepada 27.000 responden. Ada berbagai macam bentuk motivasi secara materiil misalnya, pemberian kompensasi, pemberian bonus, dan pemberian penghargaan. Ada pula bentuk motivasi secara non – materiil misalnya, pemberian pujian dan perhatian kepada pegawai. Salah satu bentuk pemberian perhatian perusahaan kepada pegawainya untuk menjaga motivasinya adalah dengan memenuhi kebutuhan dan keinginan pegawai seperti memberikan gaji yang sesuai, menciptakan lingkungan kerja yang nyaman, pengadaan sarana dan prasarana yang baik, dan lain – lain. Apabila kebutuhan dan keinginan pegawai terpenuhi, maka mereka akan merasa puas sehingga akan timbul dorongan – dorongan atau motivasi kerja yang diperlihatkan dalam perilaku dan tindakan dalam bekerja.

Setiap pegawai tentunya memiliki tingkat kecerdasan emosional yang berbeda – beda sehingga tingkat stres dan tingkat motivasi kerja yang dimiliki setiap karyawan pun pasti akan berbeda – beda. Tekanan atau tuntutan pekerjaan memang dibutuhkan bagi setiap pegawai agar mereka memiliki kesadaran untuk bertanggung jawab dalam melaksanakan setiap tuntutan kerja yang diberikan kepadanya. Namun jika tuntutan tersebut menimbulkan stres terlalu besar dan dibiarkan menumpuk terus menerus, maka akan mempengaruhi tingkat motivasi kerja pegawai dalam bekerja di perusahaan tersebut bahkan dapat berdampak negatif bagi individu maupun organisasi. Untuk itu, maka penelitian akan hubungan antara kecerdasan emosional dengan stres dan motivasi kerja sangat diperlukan sehingga perusahaan dapat mengambil langkah yang tepat dalam menangani kinerja pegawai, juga

berdasarkan hasil wawancara dengan *HRD* dari PT. X yang mengatakan bahwa terdapat *turnover* pegawai yang cukup tinggi.

Berdasarkan latar belakang tersebut penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul **“Hubungan antara Kecerdasan Emosional, Stres, dan Motivasi Kerja Karyawan pada Divisi *Sales* di PT. X, Bandung”**

1.2 Identifikasi Masalah

Kecerdasan emosional yang dimiliki setiap pegawai tentunya beragam, namun tetap berpengaruh terhadap stres maupun motivasi kerja. Ada pegawai yang memiliki tingkat stres tinggi namun motivasinya juga tinggi, memang hanya kasus tertentu. Akan tetapi pada umumnya kecerdasan emosi, stres, dan motivasi memiliki kaitan satu sama lain. Keadaan ekonomi global secara makro maupun mikro merupakan salah satu faktor krusial kini menjadi momok dalam dunia bisnis, dengan demikian para pegawai yang bekerja di perusahaan juga mengalami tekanan atas faktor tersebut.

Perbedaan kecerdasan emosional menjadi dasar yang menentukan tingkat stres maupun motivasi pegawai dalam bekerja, maka dari itu kita perlu mengetahui terkait permasalahan yang ada diantaranya :

1. Bagaimana tingkat kecerdasan emosional pegawai di PT X?
2. Bagaimana tingkat stres pegawai di PT X?
3. Bagaimana tingkat motivasi kerja pegawai di PT X?

4. Bagaimana hubungan antara kecerdasan emosional dengan stres kerja, hubungan kecerdasan emosional dengan motivasi , dan hubungan antara stres dengan motivasi kerja pegawai di PT X?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui tingkat kecerdasan emosional pegawai di PT X.
2. Untuk mengetahui tingkat stres pegawai di PT X.
3. Untuk mengetahui tingkat motivasi kerja pegawai di PT X.
4. Untuk mengetahui hubungan antara kecerdasan emosional dengan stres, hubungan kecerdasan emosional dengan motivasi , dan hubungan antara stres dengan motivasi kerja pegawai di PT X.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi peneliti :

Mendapatkan informasi mengenai hubungan antara kecerdasan emosional, tingkat stres, dan tingkat motivasi pegawai dalam perusahaan sehingga dapat menjadi pembelajaran dalam memposisikan pegawai di kemudian hari.

2. Bagi perusahaan :

Mendapatkan informasi yang komprehensif mengenai bagaimana kecerdasan emosional, tingkat stres, dan tingkat motivasi setiap agen sehingga dapat menyusun *positioning* pegawai agar lebih efektif serta memahami keinginan dan kebutuhan pegawainya.

3. Bagi pegawai :

Pegawai dapat mengetahui seberapa tinggi tingkat kecerdasan emosional, tingkat stres, maupun motivasinya selama di perusahaan tersebut dan dapat mengambil langkah yang tepat agar dapat bertahan di perusahaan bahkan untuk mendapatkan promosi.

1.5 Objek Penelitian

Penulis akan meneliti sebuah perusahaan yang bergerak di bidang otomotif bernama PT. X untuk produk mobil Honda sejak tahun 1987.