

**PENGARUH KONTRAK PSIKOLOGIS, KECERDASAN
EMOSIONAL, DAN *ROLE STRESS* TERHADAP KOMITMEN
ORGANISASI**

(Studi Kasus : Staff Divisi *Marketing* PT United Tractors Tbk)

TUGAS AKHIR

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen



**UNIVERSITAS
BAKRIE**

ANISA RIZKY ILLAHI

1131001020

FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

JAKARTA

2017

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

**Tugas Akhir ini adalah karya saya sendiri,
dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk
telah saya nyatakan dengan benar.**

Nama : Anisa Rizky Illahi

NIM : 1131001020

Tanda Tangan :

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Anisa Rizky Illahi', written in a cursive style.

Tanggal : 5 Juni 2017

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Anisa Rizky Illahi
NIM : 1131001020
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
Judul Skripsi : Pengaruh Kontrak Psikologis, Kecerdasan Emosional,
dan *Role Stress* Terhadap Komitmen Organisasi (Studi
Kasus Staff Divisi *Marketing* PT. United Tractors Tbk).

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Bakrie.

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Ananda Fortunisa, S.E, M.Si

()

Penguji 1 : M. Taufiq Amir, S.E, M.M, Ph.D

()

Penguji 2 : Urip Sedyowidodo, Ir., M.M.

()

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 5 Juni 2017

KATA PENGANTAR

Rasa syukur peneliti panjatkan kepada Allah SWT karena rahmat dan karunia-Nya peneliti dapat menyelesaikan tugas akhir tentang “Pengaruh Kontrak Psikologis, Kecerdasan Emosional, dan *Role Stress* Terhadap Komitmen Organisasi di PT. United Tractors Tbk – Studi Kasus Staff Divisi *Marketing*”.

Peneliti menyadari bahwa tugas akhir ini tidak dapat terselesaikan tanpa bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, oleh karena itulah, peneliti ingin menyampaikan terima kasih kepada pihak-pihak yang terus membantu peneliti selama proses penyusunan tugas akhir ini, yaitu kepada:

1. Bapak, Ibu, mas Dimas dan Putri yang selalu memberikan motivasi, dorongan moril maupun materi, dan juga doa restunya kepada peneliti.
2. Ibu Ananda Fortunisa, S.E, M.Si selaku dosen pembimbing penelitian tugas akhir yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran, serta dengan sabar untuk memberikan bimbingan yang sangat bermanfaat selama proses penyelesaian penelitian tugas akhir ini.
3. Bapak M. Taufiq Amir, S.E, M.M, Ph.D dan Bapak Urip Sedyowidodo, Ir., M.M sebagai dosen penguji dan dosen pembahas yang telah memberikan masukan sehingga tugas akhir dapat terus diperbaiki dan ditingkatkan.
4. Bapak Aurino Rilman A. Djamaris, Ir, MM.s sebagai pembimbing akademik yang telah memberikan bimbingan dan selalu membantu peneliti dalam proses belajar di Universitas Bakrie dari awal hingga akhir
5. Seluruh dosen Program Studi Manajemen Universitas Bakrie yang telah memberikan ilmu dan arahan kepada peneliti selama masa perkuliahan dan masa penyusunan tugas akhir.
6. Departemen PDCA dan Departemen Logistik (*Import & Interinsuller*) yang menerima peneliti sebagai anak magang baik untuk penyusunan laporan praktek kerja maupun laporan tugas akhir
7. Bapak I Gusti Anom J. yang telah membantu peneliti menyebarkan kuesioner penelitian tugas akhir pada responden dan selalu memberikan motivasi serta saran kepada peneliti
8. Sahabat penulis Rika, Clara, Galih, Pute, Nyi yang telah memberikan dukungan dan masukan serta canda tawa kepada penulis selama menyelesaikan penyusunan penelitian tugas akhir

9. Dara, Putri Islamiati, Putri Ilhami, Rainy, Auzi, Cut yang telah memberikan dukungan dan menemani penulis selama kegiatan perkuliahan
10. Teman-teman penulis saat melaksanakan magang bersama di divisi *marketing* PT. United Tractors Tbk yaitu Kevin, Vicky, Putri, Nabila, Dio, Ismid yang telah mendukung dan menghibur penulis selama menyelesaikan penyusunan tugas akhir.
11. Teman-teman mahasiswa Program Studi Manajemen angkatan 2013 yang telah memberikan dukungan dan masukan kepada peneliti dalam menyelesaikan penyusunan tugas akhir ini.
12. Seluruh pihak terkait lainnya yang tidak bisa disebutkan satu persatu dan telah membantu memberikan arahan, kritik, dan saran dalam penyusunan penelitian tugas akhir ini.

Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa dalam penyajian dan penyusunan tugas akhir ini masih memiliki banyak kekurangan. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan saran dan kritik yang membangun demi penyempurnaan tugas akhir ini. Semoga semua bantuan dan jerih payah yang telah diberikan mendapat imbalan dari Tuhan Yang Maha Esa dan tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi pihak-pihak terkait di masa yang akan datang.

Jakarta, 5 Juni 2017



(Anisa Rizky Illahi)

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai civitas akademik Universitas Bakrie, saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Anisa Rizky Illahi
NIM : 1131001020
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
Jenis Tugas Akhir : Penelitian Empiris (Skripsi)

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bakrie **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right)** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

“Pengaruh Kontrak Psikologis, Kecerdasan Emosional, dan *Role Stress* Terhadap Komitmen Organisasi (Studi Kasus Staff Divisi *Marketing* PT. United Tractors Tbk)”

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak bebas royalti Noneksklusif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta untuk kepentingan akademis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 5 Juni 2017

Yang menyatakan



(Anisa Rizky Illahi)

**PENGARUH KONTRAK PSIKOLOGIS, KECERDASAN
EMOSIONAL, DAN *ROLE STRESS* TERHADAP KOMITMEN
ORGANISASI (STUDI KASUS STAFF DIVISI *MARKETING*
PT. UNITED TRACTORS TBK)**

Anisa Rizky Illahi¹

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kontrak psikologis, kecerdasan emosional, dan *role stress* terhadap komitmen organisasi pada staff divisi *marketing* di PT. United Tractors Tbk. Variabel kontrak psikologis diukur melalui kontrak psikologis transaksional dan relasional. Variabel kecerdasan emosional diukur melalui kesadaran diri, pengaturan diri, empati, dan keterampilan sosial. Variabel *role stress* diukur melalui ketidakjelasan peran, konflik peran, dan kelebihan peran. Sedangkan variabel komitmen organisasi diukur melalui komitmen afektif, berkelanjutan, dan normatif. Kuesioner disebarkan langsung kepada 66 staff divisi *marketing* PT. United Tractors Tbk. Hasil uji korelasi menunjukkan bahwa hubungan kecerdasan emosional staff divisi *marketing* PT. United Tractors Tbk berpengaruh positif dan signifikan, sedangkan hubungan kontrak psikologis dan *role stress* staff divisi *marketing* PT. United Tractors Tbk tidak berpengaruh dan signifikan. Penelitian ini menyimpulkan bahwa ketika kecerdasan emosional staff divisi *marketing* PT. United Tractors Tbk tinggi maka hal tersebut berpengaruh meningkatkan komitmen organisasi, sedangkan tinggi atau rendahnya kontrak psikologis dan *role stress* yang dihadapi staff divisi *marketing* PT. United Tractors Tbk tidak berpengaruh secara langsung pada komitmen organisasi. Dari hasil penelitian diharapkan perusahaan dapat menggunakan faktor dari kecerdasan emosional yang dapat meningkatkan komitmen organisasi. Selain itu terungkap pula dalam penelitian, variabel diluar penelitian yang dapat mempengaruhi komitmen karyawan melalui wawancara mendalam terhadap 4 karyawan divisi *marketing* PT. United Tractors Tbk. Penelitian selanjutnya disarankan meneliti mengenai budaya organisasi, kepuasan kerja, dan *benefit-benefit* lain yang ditawarkan perusahaan.

Kata Kunci : Kontrak Psikologis, Kecerdasan Emosional, *Role Stress*,
Komitmen Organisasi

¹Mahasiswi Program Studi Manajemen Universitas Bakrie

***THE EFFECT OF PSYCHOLOGICAL CONTRACT,
EMOTIONAL INTELLIGENCE, AND ROLE STRESS TO
ORGANIZATIONAL COMMITMENT (A CASE STUDY ON
MARKETING DIVISION STAFF OF PT. UNITED TRACTORS
TBK)***

Anisa Rizky Illahi¹

ABSTRACT

This study aimed to determine the effect of psychological contract, emotional intelligence, and role stress to the organizational commitment at marketing division staff of PT. United Tractors Tbk. Psychological contract variable are measured through transactional psychological contract and relational. Emotional intelligence variable are measured through self-awareness, self-management, social awareness, and relationship management. Role stress variable are measured through role ambiguity, role conflict, and role overload. And organizational commitment are measured through affective commitment, continuance, and normative. Questionnaires were distributed directly to 66 marketing division staff of PT. United Tractors. Tbk. The results of the correlation test showed that the relationship between emotional intelligence on marketing division staff of PT. United Tractors Tbk is positive influential and significant, meanwhile psychological contract and role stress on marketing division staff of PT. United Tractors Tbk is not influential and significant. The study concluded that when emotional intelligence are high then it could influential improve the organizational commitment. Then high or low psychological contract and employee's role stress, it could not influential improve directly to the organizational commitment. From the results of the research is expected companies can use factors of emotional intelligence that can increase organizational commitment. Also revealed in the study, another variables outside of research that can affect employee commitment through in-depth interviews of 4 employees of marketing division of PT. United Tractors Tbk. Further research is suggested to examine the organizational culture, job satisfaction, and other benefits provided by the company to employees.

*Keywords : Psychological Contract, Emotional Inteligence, Role Stress,
Organizational Commitment*

¹*Student of University Bakrie, Management Major*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR	iii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	iv
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR BAGAN	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	7
1.3 Batasan Masalah	8
1.4 Rumusan Masalah	10
1.5 Tujuan Penelitian	10
1.6 Manfaat Penelitian	11
1.7 Sistematika Penulisan	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	13
2.1 Kontrak Psikologis	13
2.1.1 Dimensi Kontrak Psikologis	14
2.2 Kecerdasan Emosional	17
2.2.1 Dimensi Kecerdasan Emosional	18

2.3 <i>Role Stress</i>	23
2.3.1 Dimensi <i>Role Stress</i>	24
2.4 Komitmen Organisasi	27
2.4.1 Dimensi Komitmen Organisasi	29
2.5 Penelitian Terdahulu	31
2.6 Hubungan Antar Variabel	37
2.7 Kerangka Pemikiran dan Hipotesis	37
2.7.1 Kerangka Pemikiran	38
2.7.2 Hipotesis Penelitian	38
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	41
3.1 Rancangan Penelitian	41
3.2 Objek Penelitian	41
3.3 Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampling	42
3.4 Jenis dan Sumber Data	42
3.5 Metode Pengumpulan Data	43
3.5.1 Studi Kepustakaan	43
3.5.2 Studi Lapangan	44
3.6 Operasionalisasi Variabel	45
3.7 Teknik Analisis Data	51
3.7.1 Uji Instrumen Penelitian	51
3.7.1.1 Uji Validitas	52
3.7.1.2 Uji Realibilitas	52
3.7.2 Uji Asumsi Klasik	53
3.7.2.1 Uji Normalitas	53
3.7.2.2 Uji Multikolinearitas	54
3.7.2.3 Uji Heteroskedastisitas	54
3.7.3 Uji Regresi Berganda	55
3.7.4 Uji Hipotesis	55
3.7.4.1 Analisis Koefisien Determinasi (R^2)	56

3.7.4.2 Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F)	56
3.7.4.3 Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji Statistik T)	57
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	58
4.1 Gambaran Umum Perusahaan	58
4.1.1 Sejarah Umum Perusahaan	58
4.1.2 Visi, Misi, dan Budaya PT. United Tractors Tbk	59
4.1.2.1 Visi Perusahaan	59
4.1.2.2 Misi Perusahaan	59
4.1.2.3 Budaya Perusahaan	60
4.1.3 Sektor Bisnis dan Produk/Jasa PT. United Tractors Tbk	61
4.1.4 Struktur Organisasi Perusahaan dan Bidang-Bidang Kerja	62
4.2 Karakteristik Responden	69
4.2.1 Jenis Kelamin	69
4.2.2 Departemen	70
4.2.3 Pendidikan Terakhir	71
4.2.4 Lama Bekerja	72
4.2.5 Pencapaian Kerja Tahun 2016	72
4.3 Analisis Deskriptif dan Pembahasan	73
4.3.1 Analisis Deskriptif Variabel Kontrak Psikologis	73
4.3.2 Analisis Deskriptif Variabel Kecerdasan Emosional	76
4.3.3 Analisis Deskriptif Variabel <i>Role Stress</i>	80
4.3.4 Analisis Deskriptif Variabel Komitmen Organisasi	84
4.4 Uji Instrumen (Uji Validitas dan Uji Reliabilitas) dan Pembahasan	87
4.4.1 Analisis Uji Reliabilitas	87
4.4.2 Analisis Uji Validitas	87
4.5 Uji Asumsi Klasik dan Pembahasan	91
4.5.1 Uji Normalitas	91
4.5.2 Uji Heteroskedastisitas	94
4.5.3 Uji Multikolinearitas	95

4.6 Analisis Regresi Berganda dan Pembahasan	96
4.7 Uji Hipotesis dan Pembahasan	98
4.7.1 Uji T dan Pembahasan	98
4.7.2 Uji F dan Pembahasan	122
4.8 Implikasi Manajerial	123
4.9 Temuan Lain	128
4.10 Solusi Masalah	128
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	132
5.1 Kesimpulan	132
5.2 Saran	133
5.3 Keterbatasan Penelitian	133
DAFTAR PUSTAKA	134
LAMPIRAN	142

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Data Absensi Karyawan	4
Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu	35
Tabel 3.1. Staff Divisi Marketing	42
Tabel 3.2. Operasionalisasi Variabel	46
Tabel 3.3. Koefisien Reliabilitas	52
Tabel 4.1. Tugas dan Tanggung Jawab Staff Divisi Marketing	66
Tabel 4.2. Hasil Analisis Deskriptif Variabel Kontrak Psikologis	73
Tabel 4.3. Hasil Analisis Deskriptif Variabel Kecerdasan Emosional	76
Tabel 4.4. Hasil Analisis Deskriptif Variabel <i>Role Stress</i>	80
Tabel 4.5. Hasil Analisis Deskriptif Variabel Komitmen Organisasi.....	84
Tabel 4.6. Hasil Uji Reliabilitas.....	87
Tabel 4.7. Hasil Uji Validitas (30 responden)	88
Tabel 4.8. Hasil Uji Validitas	90
Tabel 4.9. Hasil Uji Normalitas dengan One Sample Kolomogrov-Smirnov ...	82
Tabel 4.10. Hasil Uji Multikolinearitas	95
Tabel 4.11. Hasil Uji Regresi Linear Berganda	96
Tabel 4.12. Hasil Uji T	98
Tabel 4.13. Hasil Uji F.....	122
Tabel 4.14. Implikasi Manajerial	125

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	38
Gambar 2.2 Kerangka Hipotesis	39
Gambar 4.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	69
Gambar 4.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Departemen Kerja.....	70
Gambar 4.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	71
Gambar 4.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja.....	72
Gambar 4.5. Karakteristik Responden Berdasarkan Pencapaian Kerja Tahun 2016	72
Gambar 4.6. Grafik Histogram Residual	93
Gambar 4.7. Grafik Normal P-Plot	93
Gambar 4.8. Grafik Scatterplot.....	95

DAFTAR BAGAN

Bagan 4.1. Struktur Organisasi (Bagian 1) 63

Bagan 4.2. Struktur Organisasi (Bagian 2) 64

Bagan 4.3. Struktur Divisi Marketing (Bagian 3) 65

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner	142
Lampiran 2 <i>Time Table</i> Penelitian	147
Lampiran 3 Hasil Kuesioner	148
Lampiran 4 Verbatim Wawancara	151
Lampiran 5 Analisis Deskriptif Berdasarkan SPSS	162
Lampiran 6 Hasil Uji Instrumen	176
Lampiran 7 Hasil Uji Normalitas	188
Lampiran 8 Hasil Uji Regresi Berganda	193