

## DAFTAR ISI

**COVER/HALAMAN MUKA**

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**LEMBAR PENGESAHAN**

**PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS**

**ABSTRAK..... i**

**KATA PENGANTAR..... iii**

**DAFTAR TABEL ..... ix**

**DAFTAR GAMBAR..... v**

### **BAB I PENDAHULUAN**

1.1 Latar Belakang Penelitian ..... 1

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah ..... 8

1.2.1 Identifikasi Masalah..... 8

1.2.2 Rumusan Masalah..... 9

1.3 Tujuan Penelitian ..... 9

1.4 Manfaat Penelitian ..... 10

1.4.1 Manfaat Teoritis ..... 10

1.4.2 Manfaat Praktis..... 10

### **BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS**

2.1 Kajian Pustaka ..... 12

2.1.1 Teori Ilmu Manajemen..... 12

2.1.1.1 Pengertian Ilmu Manajemen 12

2.1.1.2 Fungsi Manajemen 13

2.1.1.3 Prinsip Manajemen 15

2.1.2 Manajemen Sumber Daya Manusia ..... 20

2.1.2.1 Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia

20

2.1.2.2 Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia

22

2.1.2.3 Sasaran Manajemen Sumber Daya Manusia	25	
2.1.3 <i>Emotional Intelligence</i> .....		26
2.1.3.1 Pengertian Emotinal Intelligence	26	
2.1.3.2 Aspek – Aspek Emotional Intelligence	28	
2.1.3.3 Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Emotinal Intelligence	29	
2.1.3.4 Indikator Emotional Intelligence	31	
2.1.4 Stress Kerja.....		32
2.1.4.1 Pengertian Stres Kerja	32	
2.1.4.2 Faktor Penyebab Stres Kerja	33	
2.1.4.3 Jenis – Jenis Stres	34	
2.1.4.4 Cara Mengatasi Stres Kerja	36	
2.1.4.5 Indikator Stress Kerja	37	
2.1.5 Kinerja Pegawai.....		38
2.1.5.1 Pengertian Kinerja Pegawai	38	
2.1.5.2 Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai	39	
2.1.5.3 Indikator – Indikator Kinerja Pegawai	41	
2.1.6 Penelitian Terdahulu yang Relevan .....		43
2.2 Kerangka Pemikiran.....		46
2.2.1 Pengaruh <i>Emotional Intelligence</i> terhadap kinerja pegawai ..		46
2.2.2 Pengaruh Stres Kerja terhadap Kinerja Pegawai .....		48
2.2.3 Pengaruh Emotional intelligence dan stress kerja terhadap kinerja pegawai.....		49
2.3 Hipotesis Penelitian .....		51
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>		
3.1 Metode Penelitian yang Digunakan .....		52
3.2 Definisi dan Operasionalisasi Variabel .....		53

3.2.1 Definisi Variabel.....	53
3.2.2 Operasionalisasi Variabel.....	55
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian.....	56
3.3.1 Populasi.....	56
3.3.2 Sampel.....	58
3.4 Sumber dan Teknik Pengumpulan Data.....	58
3.4.1 Sumber Data.....	58
3.4.2 Teknik Pengumpulan Data.....	59
3.5 Teknik Analisis Data.....	61
3.5.1 Pengaruh <i>Emotional Intelligence</i> terhadap Kinerja Pegawai.	62
3.5.2 Pengaruh Stres Kerja terhadap Kinerja Pegawai.....	65
3.5.3 Pengaruh <i>Emotional Intelligence</i> dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Pegawai.....	67
3.6 Tempat dan Waktu Penelitian.....	70
3.6.3 Tempat Penelitian.....	70
3.6.4 Waktu Penelitian.....	71

#### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1 Hasil Penelitian.....	72
4.1.1 Gambaran Umum DPMPTSP Kota Banjar.....	72
4.1.1.1 Profil Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjar	72
4.1.1.2 Moto, Visi, dan Misi DPMPTSP Kota Banjar	73
4.1.1.3 Struktur Organisasi DPMPTSP Kota Banjar	74
4.1.2 Karakteristik Responden.....	78
4.1.3 Deskripsi Variabel yang Diteliti.....	81
4.1.3.1 Hasil Penelitian tentang <i>Emotional Intelligence</i> pada DPMPTSP Kota Banjar	81
4.1.3.3 Hasil Penelitian tentang Kinerja Pegawai pada DPMPTSP Kota Banjar	108

4.1.4 Hasil Pengujian Hipotesis .....	123
4.1.4.1 Pengaruh Emotional Intelligence terhadap Kinerja Pegawai pada DPMPTSP Kota Banjar	123
4.1.4.2 Pengaruh Stres Kerja terhadap Kinerja Pegawai pada DPMPTSP Kota Banjar	128
4.1.4.3 Pengaruh Emotional Intelligence dan Stres Kerja terhadap Kinerja Pegawai pada DPMPTSP Kota Banjar	133
4.2 Pembahasan .....	142
4.2.1 Pengaruh Emotional Intelligence terhadap Kinerja Pegawai Pada DPMPTSP Kota Banjar .....	142
4.2.2 Pengaruh Stres Kerja terhadap Kinerja Pegawai Pada DPMPTSP Kota Banjar .....	144
4.2.3 Pengaruh Emotional Intelligence Dan Stres Kerja terhadap Kinerja Pegawai DPMPTSP Kota Banjar .....	146
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1 Simpulan .....	148
5.2 Saran .....	149
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>150</b>
<b>LAMPIRAN</b>	
<b>RIWAYAT HIDUP</b>	