



UNIVERSITAS  
PGRI ADI BUANA  
SURABAYA

SKRIPSI

**Pengaruh *Emotional Quotient (EQ)*,  
*Intelligence Quotient (IQ)* dan *Reward*  
Terhadap Prestasi Kerja Karyawan Divisi  
*Frontliner* PT. Bank Mega Syariah Seluruh  
Indonesia**

Nur Afifa  
181500010

Dosen Pembimbing  
I Made Bagus Dwiarta, S.E., M.M.

PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
2022

**PENGARUH EMOTIONAL QUOTIENT (EQ),  
INTELLIGENCE QUOTIENT (IQ) DAN REWARD  
TERHADAP PRESTASI KERJA KARYAWAN DIVISI  
FRONTLINER PT. BANK MEGA SYARIAH SELURUH  
INDONESIA**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan  
memperoleh Gelar Sarjana Manajemen (SM)  
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas PGRI Adi Buana Surabaya

**NUR AFIFA  
NIM: 181500010**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA  
2022**

## LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Pengaruh *Emotional Quotient (EQ)*,  
*Intelligence Quotient (IQ)* dan *Reward*  
Terhadap Prestasi Kerja Karyawan  
Divisi *Frontliner* PT. Bank Mega Syariah  
Seluruh Indonesia

### Identitas Mahasiswa

- a. Nama : Nur Afifa
- b. NIM : 181500010
- c. Program Studi : S-1 Manajemen 2018
- d. Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas PGRI Adi Buana  
Surabaya

Skripsi ini telah disetujui

Tanggal : 30 - 08 - 2022

Mengetahui,  
Dosen Pembimbing,

I Made Bagus Dwiarta, S.E., M.M

NPP : 1109598/DY

## LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh *Emotional Quotient (EQ)*, *Intelligence Quotient (IQ)* dan *Reward* Terhadap Prestasi Kerja Karyawan Divisi *Frontliner* PT. Bank Mega Syariah Seluruh Indonesia.

Identitas mahasiswa

- a. Nama : Nur Afifa
- b. NIM : 181500010
- c. Progrm Studi : Manajemen
- d. Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas PGRI Adi Buana Surabaya
- e. Alamat e-mail : nurafifa2309@gmail.com

Proposal Penelitian ini disetujui oleh dosen pembimbing dan layak untuk diuji:

Surabaya, 27 Juli 2022

Mengetahui,  
Ketua Program Studi

Dosen Pembimbing

  
I Made Bagus Dwiarta, S.E., M.M

  
I Made Bagus Dwiarta, S.E., M.M

NPP : 1109598/DY

NPP : 1109598/DY

Menyetujui  
Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis

  
Tony Susilo Wibowo S.E., M.Pd., M.SM

NPP : 0709494/DY

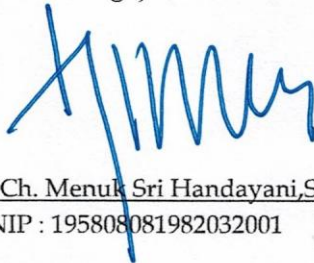
## BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Skripsi ini diterima dan disetujui oleh Panitia Ujian Skripsi Sarjana Ekonomi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya:

Hari : Jum'at  
Tanggal : 10 Juni  
Tahun : 2022

Mengetahui,

Dosen Penguji I,



Dra. Ch. Menuk Sri Handayani, S.E., M.M

NIP : 195808081982032001

Penguji II,



Bayu Adi, S.E., M.Sa., Ak

NPP : 1108597/DY

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Nur Afifa

Nim : 181500010

Program Studi : Manajemen

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI  
Adi Buana Surabaya

Dengan ini menyatakan bahwa penelitian (skripsi) saya dengan judul "Pengaruh *Emotional Quotient (EQ)*, *Intelligence Quotient (IQ)* dan *Reward* Terhadap Prestasi Kerja Karyawan Divisi *Frontliner* PT. Bank Mega Syariah Seluruh Indonesia" yang telah saya usulkan dalam rangka untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar Sarjana Manajemen (SM) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya Tahun 2021/2022 yang bersifat original.

Bilamana ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 13 April 2022



Nur Afifa

NIM : 181500010

## KATA PENGANTAR

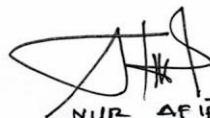
Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan nikmat dan kemudahan-Nya sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Emotional Quotient (EQ), Intelligence Quotient (IQ) dan Reward Terhadap Prestasi Kerja Karyawan Divisi Frontliner PT. Bank Mega Syariah Seluruh Indonesia”**.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis mendapat banyak bantuan, dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa hormat dan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. M. Subandowo, M.S. selaku Rektor Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
2. Bapak Tony Susilo Wibowo, S.E., M.Pd., M.SM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
3. Bapak I Made Bagus Dwiarta, S.E. M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas PGRI Adi Buana Surabaya, sekaligus sebagai dosen pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu untuk memberikan pengarahan dan koreksi selama proses penyusunan skripsi ini hingga selesai.
4. Bapak dan Ibu pengajar Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya yang telah membekali ilmu pengetahuan dan wawasan kepada penulis selama berada pada bangku kuliah.
5. Ibu Dini Anggriawati, S.H. selaku *Branch Manager* PT. Bank Mega Syariah KK RSI Jemursari Surabaya yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian.

6. Ibu Putu Indah Saraswati, S.E. selaku *Operational Manager* PT. Bank Mega Syariah KK RSI Jemursari Surabaya yang telah membantu selama penelitian.
7. Kepada kedua orang tua dan saudara-saudara saya yang selalu memberikan doa dan dukungan untuk melakukan penyusunan skripsi ini.
8. Kepada Pratu Mar Naufal Helmi Satria selaku orang spesial yang selalu menemani, memberi dukungan, serta memberikan semangat dalam penyusunan skripsi dari awal hingga selesai.
9. Kepada Argo, Evi, Shinta, Putri, Suci, Gusni, Ika, Meilena selaku sahabat saya yang selalu memberikan motivasi, support dan bantuan sehingga skripsi ini bisa selesai tepat waktu.
10. Kepada semua rekan seperjuangan Prodi Manajemen khususnya kelas A angkatan 2018 yang telah membantu dan memberikan support selama 4 tahun ini.

Surabaya, 13 April 2022



NUR AFIFA  
Penulis



## MOTTO

“Selalu tanamkan semangat juang karena hasil akhir yang baik  
pasti akan menunggumu”

~Nur Afifa~

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI.....	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN.....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
MOTTO.....	vii
ABSTRAK.....	viii
ABSTRACT.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR .....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	9
1.3 Tujuan Penelitian .....	10
1.4 Manfaat Penelitian .....	11
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	11
1.4.2 Manfaat Praktis.....	11
<b>BAB II TELAAH PUSTAKA</b>	<b>13</b>
2.1 Penelitian Terdahulu .....	13
2.2 Landasan Teori.....	25
2.2.1 Manajemen.....	25

2.2.1.1 Fungsi Manajemen .....	27
2.2.1.2 Unsur-unsur Manajemen.....	29
2.2.2 Manajemen Sumber Daya Manusia .....	31
2.2.2.1 Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia .....	32
2.2.2.2 Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia .....	33
2.2.2.3 Peranan Manajemen Sumber Daya Manusia.....	35
2.2.3 <i>Emotional Quotient (EQ)</i> .....	36
2.2.3.1 Pengertian <i>Emotional Quotient (EQ)</i> .....	36
2.2.4.2 Aspek-aspek <i>Emotional Quotient (EQ)</i> .....	38
2.2.3.3 Faktor-faktor yang Mempengaruhi <i>Emotional Quotient (EQ)</i> .....	39
2.2.3.4 Indikator <i>Emotional Quotient (EQ)</i> .....	40
2.2.4 <i>Intelligence Quotient (IQ)</i> .....	42
2.2.4.1 Pengertian <i>Intelligence Quotient (IQ)</i> .....	42
2.2.4.2 Faktor-faktor yang mempengaruhi <i>Intelligence Quotient (IQ)</i> .....	42
2.2.4.3 Indikator <i>Intelligence Quotient (IQ)</i> .....	43
2.2.5 <i>Reward</i> .....	44
2.2.5.1 Pengertian <i>Reward</i> .....	44
2.2.5.2 Tujuan <i>Reward</i> .....	45
2.2.5.3 Sistem <i>Reward</i> Dari Perusahaan Untuk Karyawan .....	46
2.2.5.4 Faktor-faktor yang Mempengaruhi <i>Reward</i> .....	47

2.2.5.5 Indikator-indikator <i>Reward</i> .....	48
2.2.6 Prestasi Kerja.....	49
2.2.6.1 Pengertian Prestasi Kerja.....	49
2.2.6.2 Kegunaan-kegunaan Prestasi Kerja.....	50
2.2.6.3 Manfaat Prestasi Kerja .....	53
2.2.6.4 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Prestasi Kerja .....	54
2.2.6.5 Indikator-indikator Prestasi Kerja.....	55
2.2.7 Hubungan Antar Variabel .....	57
2.2.7.1 Pengaruh <i>Emotional Quotient (EQ)</i> Terhadap Prestasi Kerja.....	57
2.2.7.2 Pengaruh <i>Intelligence Quotient (IQ)</i> Terhadap Prestasi Kerja.....	57
2.2.7.3 Pengaruh <i>Reward</i> Terhadap Prestasi Kerja.....	58
2.3 Kerangka Konseptual .....	58
2.4 Hipotesis .....	60
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	<b>61</b>
3.1 Rancangan Penelitian .....	61
3.2 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.....	63
3.2.1 Populasi .....	63
3.2.2 Sampel .....	63
3.2.3 Teknik Pengambilan Sampel .....	64
3.3 Jenis dan Sumber Data.....	65

3.3.1	Jenis Data.....	65
3.3.2	Sumber Data.....	66
3.4	Teknik Pengumpulan Data .....	67
3.4.1	Prosedur Pengumpulan Data .....	67
3.4.2	Alat Pengumpulan Data.....	67
3.4.3	Lokasi dan Waktu Penelitian.....	69
3.4.3.1	Lokasi Penelitian .....	69
3.4.3.2	Waktu Penelitian.....	70
3.5	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel .....	70
3.5.1	Variabel Penelitian.....	70
3.5.2	Definisi Operasional Variabel.....	70
3.6	Teknik Analisis Data.....	72
3.6.1	Pengujian Instrumen Penelitian .....	73
3.6.2	Uji Asumsi Klasik .....	74
3.6.3	Analisis Regresi Linear Berganda .....	77
3.6.4	Pengujian Hipotesis.....	78
<b>BAB IV</b>	<b>ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN</b>	<b>81</b>
4.1	Hasil Penelitian .....	81
4.1.1	Gambaran Umum PT. Bank Mega Syariah .....	81
4.1.1.1	Identitas PT. Bank Mega Syariah.....	81
4.1.1.2	Sejarah PT. Bank Mega Syariah.....	82
4.1.2	Deskripsi Hasil Penelitian.....	84

<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN</b>	<b>115</b>
5.1 Simpulan.....	115
5.2 Saran.....	116
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	<b>118</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1.1 Fitur & Spesifikasi Program.....	6
1.2 Reward Program.....	8
2.1 Perbedaan Penelitian Terdahulu.....	21
3.1 Jumlah Customer Service.....	60
3.2 Skala Likert .....	64
3.3 Kriteria Pengujian Autokorelasi Durbin Watson .....	72
4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin....	81
4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pen. Terakhir ....	82
4.3 Distribusi Frekuensi Emotional Quotient (EQ).....	83
4.4 Distribusi Frekuensi Intelligence Quotient (IQ).....	84
4.5 Distribusi Frekuensi Reward.....	85
4.6 Distribusi Frekuensi Prestasi Kerja Karyawan .....	86
4.7 Tabulasi Data Variabel.....	87
4.8 Uji Validitas.....	91
4.9 Uji Reliabilitas.....	92
4.10 Hasil Uji Normalitas.....	93
4.11 Uji Multikolinieritas .....	94
4.12 Uji Autokorelasi.....	96
4.13 Analisis Regresi Linier Berganda .....	97
4.14 Uji t Hipotesis 1.....	99
4.15 Uji t Hipotesis 2 .....	100
4.16 Uji t Hipotesis 3.....	101
4.17 Uji F Hipotesis 4.....	102

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1 Kerangka Konseptual.....	54
3.1 Rancangan Penelitian.....	58
4.1 Gambar Scattrplot.....	95



## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Ijin Penelitian
- Lampiran 2 Berita Acara Bimbingan Skripsi
- Lampiran 3 Berita Acara Ujian Proposal
- Lampiran 4 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 5 Tabulasi *Emotional Quotient (EQ)*
- Lampiran 6 Tabulasi *Intelligence Quotient (IQ)*
- Lampiran 7 Tabulasi *Reward*
- Lampiran 8 Tabulasi Prestasi Kerja
- Lampiran 9 Tabel Frekuensi Jawaban Responden
- Lampiran 10 Hasil Perhitungan Uji Validitas
- Lampiran 11 Hasil Perhitungan Uji Reliabilitas
- Lampiran 12 Hasil Perhitungan Uji Normalitas, Multikolinieritas, Heteroskedastisitas, Autokorelasi dan Linear Regresi Linear Berganda
- Lampiran 13 Hasil Perhitungan Uji  $t$  &  $F$
- Lampiran 14 Halaman Persetujuan
- Lampiran 15 Surat Pengantar Plagiasi
- Lampiran 16 Surat Bebas Plagiasi