



**PENGARUH *TELECOMMUTING*, *EMOTIONAL INTELLIGENCE*, DAN *ROLE CONFLICT* TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI SEKRETARIAT DITJEN PPKL**

**SKRIPSI**

**AVRILIA FERDIKA PUTRI 2010111123**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA  
2024**



**PENGARUH *TELECOMMUTING*, *EMOTIONAL INTELLIGENCE*, DAN *ROLE CONFLICT* TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI SEKRETARIAT DITJEN PPKL**

**SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen**

**AVRILIA FERDIKA PUTRI 2010111123**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA  
2024**

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Avrilia Ferdika Putri

NIM : 201011123

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

Jakarta, 5 Desember 2023

Yang menyatakan,



(Avrilia Ferdika Putri)

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK  
KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademika Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Avrilia Ferdika Putri  
NIM : 2010111123  
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Program Studi : S1 Manajemen  
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta Hak Bebas Royalti Non Ekklusif (*Non Exclusive Royalty Free Right*) atas Skripsi saya yang berjudul :

***Pengaruh Telecommuting, Emotional Intelligence, dan Role Conflict Terhadap Kinerja Karyawan Di Sekretariat Ditjen PPKL***

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 05 Desember 2023

Yang menyatakan,



(..Avrilia Ferdika Putri.....)

## SKRIPSI

### **PENGARUH *TELECOMMUTING*, *EMOTIONAL INTELLIGENCE*, DAN *ROLE CONFLICT* TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI SEKRETARIAT DITJEN PPKL**

*Dipersiapkan dan disusun oleh :*

**AVRILIA FERDIKA PUTRI      2010111123**

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal : 03 Januari 2024 dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima



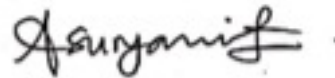
**Dr. Yudi Nur Supriadi, Sos.I, MM**

**Ketua Penguji**



**Tri Siswantini, S.E., M.M**

**Penguji I**



**Dr. Suryani Marvam, S.Kep., Ns, M.M**

**Penguji II (Pembimbing)**



**Dr. Jubaedah, S.E., M.M.**

**Dekan Fakultas Ekonomi & Bisnis**



**Siti Hidayat, S.E., M.M.**

**Ketua Program Studi**

Disahkan di : Jakarta

Pada tanggal : 03 Januari 2024

***The Influence Of Telecommuting, Emotional Intelligence, and Role  
Conflict On Employee Performance At The Secretariat of Ditjen  
PPKL***

***By Avrilia Ferdika Putri***

***ABSTRACT***

*This research used quantitative methods, carried out at the Secretariat of Ditjen PPKL located in East Jakarta. This research aims to determine and prove the influence of telecommuting on employee performance, the influence of emotional intelligence on employee performance, and the influence of role conflict on employee performance. The sampling technique used was total sampling, using the Slovin formula so that a sample of 64 employees was obtained. Data collection was carried out through distributing questionnaires. The data analysis technique used is the Partial Least Square (PLS) method. The test results obtained in this research (1) telecommuting has a positive and significant effect on employee performance, (2) emotional intelligence has a positive and significant effect on employee performance, (3) role conflict has a positive and significant effect on employee performance. The implications of this research are that theoretically and practically, the information in the research is expected to increase insight in the development of knowledge in the field of human resource management (HRM), as material for thought and consideration in solving existing problems. The contribution of this research is to assist the Secretariat of Ditjen PPKL in overcoming problems, especially in terms of telecommuting, emotional intelligence, and role conflict on employee performance.*

*Key Word : Telecommuting, Emotional Intelligence, Role Conflict, and Employee Performance.*

# **Pengaruh Telekomunikasi, Kecerdasan Emosional, dan Konflik Peran Terhadap Kinerja Karyawan Di Sekretariat Ditjen PPKL**

**Oleh Avrilia Ferdika Putri**

## **ABSTRAK**

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, dilakukan di Sekretariat Ditjen PPKL yang berlokasi di Jakarta Timur. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan membuktikan pengaruh telekomunikasi terhadap kinerja karyawan, pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan, dan pengaruh konflik peran terhadap kinerja karyawan. Teknik sampling yang digunakan adalah total sampling, menggunakan rumus Slovin sehingga didapatkan sampel sebanyak 64 pegawai. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan adalah metode Partial Least Square (PLS). Hasil pengujian yang diperoleh dalam penelitian ini (1) telekomunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, (2) kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, (3) konflik peran berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Implikasi dari penelitian ini yaitu secara teoritis dan praktis, informasi dalam penelitian diharapkan dapat menambah wawasan dalam pengembangan ilmu pengetahuan bidang manajemen sumber daya manusia (MSDM), sebagai bahan pemikiran dan pertimbangan dalam penyelesaian masalah yang ada. Kontribusi dalam penelitian ini adalah membantu Sekretariat Ditjen PPKL dalam menanggulangi masalah khususnya dalam hal telekomunikasi, kecerdasan emosional, dan konflik peran terhadap kinerja karyawan.

Kata Kunci : Telekomunikasi, Kecerdasan Emosional, Konflik Peran, dan Kinerja Karyawan.



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,  
RISET, DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jalan Rumah Sakit Fatmawati, Pondok Labu, Jakarta Selatan 12450

Telepon 021-7656971, Fax 021-7656904

Laman : [www.feb.upnvj.ac.id](http://www.feb.upnvj.ac.id) , e-mail : [febupnvj@upnvj.ac.id](mailto:febupnvj@upnvj.ac.id)

**BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI  
SEMESTER GANJIL TA. 2023/2024**

Telah dilaksanakan Ujian Skripsi dihadapan Tim pada Rabu, 03 Januari 2024:

Nama : Avriela Ferdika Putri  
Nomor Induk Mahasiswa : 2010111123  
Program Studi : Manajemen S.1

**"PENGARUH *TELECOMMUTING*, *EMOTIONAL INTELLIGENCE*, DAN *ROLE CONFLICT*  
TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI SEKRETARIAT DITJEN PPKL"**

Dinyatakan yang bersangkutan *Lulus / Tidak-Lulus*\*)

**Tim Penguji**

No	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Dr. Yudi Nur Supriadi, Sos.I, MM	Ketua	1.
2	Tri Siswantini, S.E., M.M	Anggota I	2.
3	Dr. Suryani Maryam, S.Kep., Ns, M.M	Anggota II**)	3.

Catatan:

\*) Coret yang tidak perlu

\*\*\*) Dosen Pembimbing

Jakarta, 03 Januari 2024

Mengesahkan

A.n. DEKAN

Kapfodi Manajemen S.1

Siti Hidayati, SE, MM



## PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala karunia-Nya sehingga karya ilmiah ini berhasil diselesaikan. Penelitian ini dilaksanakan sejak bulan Juli sampai dengan Desember 2023 dengan judul **“Pengaruh *Telecommuting*, *Emotional Intelligence*, dan *Role Conflict* Terhadap Kinerja Karyawan Di Sekretariat Ditjen PPKL”**. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada Ibu Dr. Jubaedah, SE., MM., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis UPN Veteran Jakarta, Bapak Dr. Yudi Nur Supriadi, Sos.I, MM, selaku Ketua Jurusan Manajemen UPN Veteran Jakarta, Ibu Siti Hidayati, SE., MM., selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen UPN Veteran Jakarta, dan Ibu Dr. Suryani Maryam, S.Kep., Ns, M.M selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak memberikan arahan dan saran-saran yang sangat bermanfaat.

Di samping itu, ucapan terima kasih juga disampaikan kepada ayah, ibu serta seluruh keluarga yang tidak henti-hentinya memberikan semangat dan doa kepada penulis. Penulis juga menyampaikan terima kasih kepada seseorang yang telah dengan sabar mendengarkan segala keluh kesah penulis serta teman-teman yang telah membantu dalam penulisan usulan penelitian ini.

Semoga karya ilmiah ini bermanfaat.

Jakarta, 03 Januari 2024

Avrilia Ferdika Putri

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	I
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	II
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	III
<b>PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI</b> .....	IV
<b>PERNYATAAN PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....	V
<b>ABSTRACT</b> .....	VI
<b>ABSTRAK</b> .....	VII
<b>BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI</b> .....	VIII
<b>PRAKATA</b> .....	IX
<b>DAFTAR ISI</b> .....	X
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	XII
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	XIII
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	XIV
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Hasil Penelitian .....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	11
2.1 Landasan Teori.....	11
2.1.1 Manajemen Sumber Daya Manusia .....	11
2.1.2 Kinerja Karyawan .....	16
2.1.3 <i>Telecommuting</i> .....	22
2.1.4 <i>Emotional Intelligence</i> .....	27
2.1.5 <i>Role Conflict</i> .....	31
2.2 Penelitian Terdahulu .....	34
2.3 Model Penelitian .....	43
2.4 Hipotesis.....	43
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	45
3.1 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel .....	45
3.1.1 Definisi Operasional.....	45
3.1.2 Pengukuran Variabel .....	46
3.2 Populasi Dan Sampel .....	47
3.2.1 Populasi .....	47
3.2.2 Sampel.....	48
3.3 Teknik Pengumpulan Data .....	48
3.3.1 Jenis Data .....	48
3.3.2 Sumber Data .....	48
3.3.3 Pengumpulan Data .....	49
3.4 Teknik Analisis Data.....	50
3.4.1 Analisis Statistik Deskriptif .....	50
3.4.2 Analisis Statistik Inferensial.....	51

3.4.2	Uji Hipotesis.....	57
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>58</b>
4.1	Deskripsi Objek Penelitian.....	<b>58</b>
4.1.1	Deskripsi Singkat Instansi.....	58
4.2	Deskripsi Data Penelitian.....	<b>59</b>
4.2.1	Deskripsi Karakteristik Responden.....	59
4.3	Analisis Data Deskriptif.....	61
4.4	Analisis Inferensial.....	<b>66</b>
4.4.1	Uji <i>Measurement Model (Outer Model)</i> .....	66
4.4.2	Uji <i>Structural Model (Inner Model)</i> .....	72
4.4.3	Uji Hipotesis.....	74
4.5	Pembahasan.....	<b>77</b>
4.5.1	Pengaruh <i>Telecommuting</i> Terhadap Kinerja Karyawan.....	77
4.5.2	Pengaruh <i>Emotional Intelligence</i> terhadap Kinerja Karyawan.....	78
4.5.3	Pengaruh <i>Role Conflict</i> terhadap Kinerja Karyawan.....	80
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....</b>		<b>82</b>
5.1	Simpulan.....	<b>82</b>
5.2	Keterbatasan Penelitian.....	<b>83</b>
5.3	Saran.....	<b>83</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>		<b>86</b>
<b>RIWAYAT HIDUP.....</b>		<b>94</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>		<b>95</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.	Pra-Survey Kinerja Karyawan Di Sekretariat Ditjen PPKL.....	3
Tabel 2.	Pra-Survey <i>Telecommuting</i> Di Sekretariat Ditjen PPKL .....	4
Tabel 3.	Pra-Survey <i>Emotional Intelligence</i> Di Sekretariat Ditjen PPKL.....	6
Tabel 4.	Pra-Survey <i>Role Conflict</i> Di Sekretariat Ditjen PPKL.....	7
Tabel 5.	Matriks Penelitian Terdahulu.....	41
Tabel 6.	Operasionalisasi Variabel Dan Pengukuran Variabel .....	46
Tabel 7.	Skala <i>Likert</i> .....	47
Tabel 8.	Kisi-Kisi Instrumen Penelitian.....	47
Tabel 9.	Interpretasi Nilai <i>Loading Factor</i> .....	51
Tabel 10.	Tabel Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	59
Tabel 11.	Tabel Profil Responden Berdasarkan Usia .....	59
Tabel 12.	Tabel Profil Responden Berdasarkan Lama Kerja.....	60
Tabel 13.	Tabel Profil Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	60
Tabel 14.	Interpretasi Nilai <i>Loading Factor</i> .....	61
Tabel 15.	Tanggapan Responden Mengenai Variabel Kinerja Karyawan .....	62
Tabel 16.	Tanggapan Responden Mengenai Variabel <i>Telecommuting</i> .....	63
Tabel 17.	Tanggapan Responden Mengenai Variabel <i>Emotional Intelligence</i> ..	64
Tabel 18.	Tanggapan Responden Mengenai Variabel <i>Role Conflict</i> .....	65
Tabel 19.	Hasil <i>Outer Loading</i> .....	68
Tabel 20.	Nilai <i>Cross Loading</i> .....	70
Tabel 21.	Nilai <i>Average Variance Extracted (AVE)</i> .....	70
Tabel 22.	Nilai <i>Composite Reliability</i> .....	71
Tabel 23.	Hasil Nilai <i>R-Square</i> .....	72
Tabel 24.	Hasil Nilai <i>Q-Square</i> .....	73
Tabel 25.	Hasil <i>Standarized Root Mean Square Residual (SRMR)</i> .....	73
Tabel 26.	Hasil Uji t-statistik .....	74

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Model Penelitian Empiris (Data Primer).....	43
Gambar 2. Langkah-Langkah PLS.....	52
Gambar 3. <i>Outer Model</i> .....	67
Gambar 4. <i>Inner Model</i> .....	76

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner.....	95
Lampiran 2. Tabulasi Data Kusioner .....	99
Lampiran 3. Deskripsi Data Responden.....	106
Lampiran 4. Hasil <i>Output</i> PLS.....	107
Lampiran 5. Surat Riset.....	112
Lampiran 6. Hasil Turnitin.....	113