

## **ANALISIS PENGARUH KOMPETENSI DAN KECERDASAN EMOSIONAL TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA HOTEL MY HOME DI PONTIANAK**

**Yeti**

Email: yetimbhun@gmail.com

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Widya DharmaPontianak

### **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kompetensi dan Kecerdasan Emosional terhadap kinerja karyawan pada Hotel My Home di Pontianak. Bentuk penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan kuisioner sebagai metode pengumpulan data. Sampel yang digunakan seluruh karyawan sebanyak 50 responden pada Hotel My Home di Pontianak. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode teknik *sampling purposive*. Pembahasan dengan menggunakan uji analisis regresi linear berganda, uji F, uji t dan uji koefisien determinasi. Model Pengujian yang digunakan menggunakan program *software spss 22*. Hasil dari penelitian ini adalah kompetensi dan kecerdasan emosional berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

**KATA KUNCI:** Kompetensi, kecerdasan emosional, dan kinerjakaryawan

### **PENDAHULUAN**

Sumber Daya Manusia merupakan hal yang terpenting dalam agenda perusahaan. Perusahaan yang berhasil adalah perusahaan yang mampu dalam melihat Sumber Daya Manusia sebagai aset yang harus dikelola sesuai kebutuhan, karena Sumber Daya Manusia merupakan salah satu faktor produksi yang dimiliki oleh perusahaan. Umumnya pimpinan perusahaan mengharapkan kinerja yang baik dari masing-masing karyawan dalam mengerjakan tugas-tugas yang diberikan sebuah perusahaan.

Kompetensi adalah suatu kemampuan untuk melaksanakan dan melakukan pekerjaan serta tugas yang dilandasi atas dasar keterampilan dan pengetahuan, didukung dengan sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut. Menurut Ardiansyah, Y (2018:93) Kemampuan seorang pegawai sangat penting keberadaannya yaitu bagi peningkatan kinerja dilingkungan organisasinya. Sebaik apapun sarana dan prasarana yang digunakan ataupun seberapa banyak dana yang disiapkan, apabila hal tersebut

tidak diimbangi dengan sumber daya manusia yang berkualitas, maka dapat dipastikan organisasi tersebut tidak dapat maju dan berkembang sesuai yang diharapkan.

Kompetensi juga menunjukkan karakteristik pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki, dan dibutuhkan bagi setiap individu, yang memampukan mereka untuk melakukan tugas dan tanggung jawab mereka secara efektif, meningkatkan standar kualitas profesional dalam pekerjaan.

Oleh karena itu, kompetensi seseorang dan individu adalah mereka yang memenuhi harapan kinerja mereka. Kecerdasan emosional seorang karyawan merupakan faktor penentu keberhasilan kerja, karena dalam kecerdasan emosional seorang karyawan mampu mengendalikan segala ego dan keinginannya serta mampu memahami orang lain atau rekan kerjanya sehingga terciptanya suasana kelompok kerja yang dinamis. Serta kompetensi juga merupakan kelompok pengetahuan yang terkait sikap, dan keterampilan.

Menurut Ernawati (2010: 75) kecerdasan emosional mengacu pada faktor kendali diri untuk mengatur emosi dan impuls yang mengganggu, yang ditandai dengan kemampuan untuk menyeimbangkan antara dorongan dan ambisi dengan kontrol emosi diri dan memanfaatkan kebutuhan diri untuk mencapai tujuan organisasi. kemampuan untuk tetap konsisten dan konsentrasi pada tujuan, tangguh mampu bertahan dalam berbagai situasi, kreatif dan memiliki hubungan antar pribadi yang baik.

Dalam bekerja seorang karyawan harus mempunyai kecerdasan emosional untuk mendapatkan hasil kerja yang dapat meningkatkan kualitas dan citra perusahaan. Kecerdasan emosional suatu rangkaian emosi, pengetahuan dan kemampuan yang mempengaruhi kemampuan keseluruhan individu untuk mengatasi masalah tuntutan lingkungan secara efektif. Kecerdasan emosional memerlukan kepercayaan diri yang besar dalam rangka mendekati para pelanggan menghasilkan keyakinan bahwa kita mampu menangani banyak situasi.

Menurut Sinambela (2018: 480), mengemukakan bahwa kinerja pegawai didefinisikan sebagai kemampuan pegawai dalam melakukan sesuatu keahlian tertentu.

Kinerja karyawan merupakan hal yang bersifat individual, karena setiap karyawan mempunyai tingkat kemampuan yang berbeda-beda dalam mengerjakan tugasnya. Kinerja juga berarti hasil yang dicapai seseorang baik kualitas maupun

kuantitas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja itu sendiri adalah hasil kerja karyawan dalam bekerja.

Kinerja karyawan merupakan hal yang bersifat individual, karena setiap karyawan mempunyai tingkat kemampuan yang berbeda-beda dalam mengerjakan tugasnya. Kinerja juga berarti hasil yang dicapai seseorang baik kualitas maupun kuantitas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja itu sendiri adalah hasil kerja karyawan dalam bekerja.

Pendidikan suatu pembelajaran pengetahuan, keterampilan, dan kebiasaan sekelompok orang yang diturunkan dari satu generasi berikutnya melalui pengajaran, pelatihan, atau penelitian. Dan sebagai usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran untuk peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memilih kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan akhlak mulia, serta keterampilan yang diperlukan dirinya dan masyarakat. Sebagai usaha sadar dan sistematis untuk mencapai taraf hidup atau untuk kemajuan lebih baik, dan proses pembelajaran bagi peserta didik untuk dapat mengerti, paham, dan membuat manusia lebih kritis dalam berfikir.

Berdasarkan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh I Wayan Arta Negara (2013) dengan judul “Pengaruh Kompetensi, Lingkungan Kerja Fisik Dan Motivasi Terhadap Kepuasan Kinerja Karyawan pada CV Jaya Utama Teknik”. Kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada CV Jaya Utama Teknik.

Berdasarkan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Triana Fitriastuti (2013) dengan judul “Pengaruh Kecerdasan Emosional, Komitmen Organisasional Dan Organizational Citizenship Behavior pegawai Negeri Sipil Organisasi Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Kutai Timur, kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan Negeri Sipil Organisasi Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Kutai Timur.

Oleh karena itu penulis tertarik untuk meneliti sejauh mana kebijakan kompetensi dan kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan pada Hotel My di Home Pontianak.

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, penulis ingin melakukan penelitian dengan “Analisis Pengaruh Kompetensi Dan Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan pada Hotel My Home di Pontianak.

## KAJIAN TEORITIS

Sumber Daya Manusia merupakan hal yang terpenting dalam agenda perusahaan. Perusahaan yang berhasil adalah perusahaan yang mampu dalam melihat Sumber Daya Manusia sebagai aset yang harus dikelola sesuai kebutuhan, karena Sumber Daya Manusia merupakan salah satu faktor produksi yang dimiliki oleh perusahaan.

Kompetensi merupakan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja seseorang yang mempengaruhi secara langsung terhadap kinerja pegawai. Apabila kompetensi karyawan rendah, maka tingkat kinerja karyawan pun akan rendah pula, begitupun sebaliknya apabila kompetensi karyawan baik, maka akan baik pula karyawannya.

Kompetensi dapat diartikan sebagai kumpulan pengetahuan, perilaku dan keterampilan yang harus dimiliki seseorang untuk mencapai tujuan pembelajaran dan pendidikan.

Menurut Dina Rande (2016:102)

Seorang pegawai yang memiliki kompetensi yang tinggi seperti pengetahuan, ketrampilan, kemampuan, dan sikap yang sesuai dengan jabatan yang diembannya selalu ter dorong untuk bekerja secara efektif, efisien dan produktif.

Menurut Wina Sanjaya (2009:57) menyatakan bahwa dalam kompetensi, didalamnya ada beberapa faktor, antara lain.

a. Pengetahuan (*knowledge*)

Kemampuan dalam bidang kognitif, sangat dibutuhkan karena kemampuan bekerja dalam tim akan menjadi modal berharga demi tercapainya sasaran kerja tim dan departemen.

b. Pemahaman (*understanding*)

Kedalaman ilmu yang dimiliki setiap individu, seorang karyawan dalam melaksanakan pembekalajaran harus mempunyai pemahaman yang baik tentang karakteristik dan kondisi secara efektif dan efisien.

c. Kemahiran (*skill*)

Kemampuan individu untuk melaksanakan secara praktik tentang tugas atau pekerjaan yang dibebankan kepadanya.

d. Nilai (*value*)

Norma-norma yang dianggap baik oleh setiap individu.

e. Sikap (*attitude*)

Pandangan individu kepada sesuatu. Misalnya senang-tidak senang, suka-tidak suka. Sikap erat kaitannya dengan nilai yang dimiliki individu, artinya individu bersikap demikian dikarenakan nilai yang dimiliki.

f. Minat (*interest*)

Kecenderungan individu melakukan sesuatu perbuatan. Minat adalah aspek yang dapat menentukan motivasi seseorang melakukan aktivitas tertentu.

Kecerdasan emosional juga dianggap sebagai kemampuan untuk menggunakan emosi secara efektif, mengelola serta mengontrol emosi dirinya dan orang lain disekitarnya untuk mencapai tujuan, membangun tujuan produksi dan meraih keberhasilan dasar dalam keberhasilan membina hubungan.

Menurut Aprisani (2016: 20)

“Kecerdasan emosional mempunyai peran sangat penting untuk meraih kesuksesan.”

Menurut Goleman dalam Elliot (2012:45), ada enam Indikator kecerdasan emosional

antara lain:

a. Kesadaran Diri (*Self Awareness*)

Merupakan kesadaran akan perasaan yang timbul dalam individu dengan mengenali perasaan yang disertai dengan berpikir kemudian melakukan tindakan dalam mengambil keputusan.

b. Pengaturan Diri (*Self Regulation*)

Kemampuan untuk mengendalikan emosi oleh diri sendiri tetapi tidak hanya berarti meredam rasa tertekan atau menahan gejolak emosi.

c. Motivasi Diri (*Self Motivation*)

Dorongan untuk meningkatkan atau memenuhi standar keunggulan, setia kepada visi dan sasaran perusahaan atau kelompok, menggerakkan orang untuk menerima kegagalan dan rintangan sebagai awal keberhasilan.

d. Kesadaran Sosial (*Social Awareness*)

Kemampuan individu dalam menyadari dirinya untuk berhubungan dengan orang lain (bersosialisasi) atau memahami perasaan orang lain.

e. Keterampilan Sosial (*Social Skill*)

Merupakan seni menangani emosi orang lain.

Kinerja pegawai merupakan suatu prestasi yang dicapai oleh setiap individu atau suatu organisasi dalam melaksanakan suatu pekerjaan sehingga menghasilkan keluaran yang optimal. Akan tetapi pada kenyataannya masih banyak organisasi atau perusahaan yang memiliki tingkat kinerja karyawannya yang masih rendah,

hal ini dikarenakan beberapa faktor antara lain kompetensi dan kecerdasan emosional setiap karyawannya yang masih rendah.

Menurut Kasmir (2017:208-210), ada enam indikator yang menjelaskan tentang kinerja karyawan karyawan, yaitu:

a. Kualitas

Kerja diukur dari persepsi karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan karyawan.

b. Kuantitas

Merupakan jumlah yang dihasilkan dinyatakan dalam istilah seperti unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan.

c. Waktu

Merupakan tingkat aktivitas diselesaikan pada awal waktu yangdinyatakan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yg tersedia untuk aktivitas lain.

d. Penekanan biaya

Biaya yang dikeluarkan untuk setiap aktivitas perusahaan sudah dianggarkan sebelum aktivitas dijalankan.

e. Pengawasan

Hampir seluruh jenis pekerjaan perlu melakukan dan memerlukan pengawasan terhadap pekerjaan yang sedang berjalan. Dengan melakukan pengawasan karyawan akan merasa lebih bertanggung jawab dengan pekerjaan dan jika terjadi penyimpangan akan memudahkan dalam melakukan koreksi.

f. Hubungan antar karyawan

Dalam hubungan ini diukur apakah seorang karyawan mampu untuk mengembangkan perasaan saling menghargai, niat baik dan kerja sama antar karyawan yang satu dengan karyawan yang lain.

## **HIPOTESIS**

Berdasarkan kerangka pemikiran di atas serta model penelitian tersebut, maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini sebagai berikut:

H<sub>1</sub>: Kompetensi dan kecerdasan emosional mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja perusahaan.

H<sub>2</sub>: Kompetensi mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan.

H<sub>3</sub>: Kecerdasan emosional mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Penelitian Kuantitaif merupakan penelitian yang bertujuan untuk melihat besarnya pengaruh yang disebabkan oleh variabel independen terhadap variabel dependen. Teknik Pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh karyawan pada Hotel My Home di Pontianak yang berjumlah 50 orang karyawan. Teknik pengambilan sampel yang digunakan menggunakan teknik *sampling purposive* yaitu 50 orang responden dari total keseluruhan 50 orang karyawan yang diambil berdasarkan Status sudah Menikah dan belum menikah. Analisis data yang dilakukan secara kualitatif dan kuantitatif, untuk menjelaskan analisis setiap jawaban responden diberikan bobot dengan skala likert dan dengan menggunakan perhitungan program *statistical package for the social sciences*.

## PEMBAHASAN

### 1. Uji validitas

**TABEL 1**  
**HOTEL MY HOME DI PONTIANAK**  
**UJI VALIDITAS**

	Item	Pearson Correlation (rhitung)	rtablel	Validitas
Kompetensi	X1.1	0,437	0, 2787	Valid
	X1.2	0,442	0, 2787	Valid
	X1.3	0,463	0, 2787	Valid
	X1.4	0,583	0, 2787	Valid
	X1.5	0,446	0, 2787	Valid
	X1.6	0,330	0, 2787	Valid
	X1.7	0,321	0, 2787	Valid
	X1.8	0,402	0, 2787	Valid
	X1.9	0,365	0, 2787	Valid
	X1.10	0,411	0, 2787	Valid
	X1.11	0,407	0, 2787	Valid
	X1.12	0,481	0, 2787	Valid
	X1.13	0,551	0, 2787	Valid
	X1.14	0,302	0, 2787	Valid
Kecerdasan Emosional	X2.1	0,420	0, 2787	Valid
	X2.2	0,675	0, 2787	Valid
	X2.3	0,494	0, 2787	Valid
	X2.4	0,496	0, 2787	Valid
	X2.5	0,467	0, 2787	Valid
	X2.6	0,512	0, 2787	Valid
	X2.7	0,333	0, 2787	Valid
	X2.8	0,516	0, 2787	Valid
	X2.9	0,699	0, 2787	Valid
	X2.10	0,458	0, 2787	Valid
	X2.11	0,495	0, 2787	Valid
	X2.12	0,339	0, 2787	Valid
	X2.13	0,484	0, 2787	Valid
	X2.14	0,398	0, 2787	Valid
Kinerja karyawan	X3.1	0,319	0, 2787	Valid
	X3.2	0,345	0, 2787	Valid
	X3.3	0,348	0, 2787	Valid
	X3.4	0,490	0, 2787	Valid
	X3.5	0,455	0, 2787	Valid
	X3.6	0,393	0, 2787	Valid
	X3.7	0,438	0, 2787	Valid
	X3.8	0,316	0, 2787	Valid
	X3.9	0,475	0, 2787	Valid
	X3.10	0,338	0, 2787	Valid
	X3.11	0,411	0, 2787	Valid
	X3.12	0,646	0, 2787	Valid

Sumber: Data olahan 2020.

Dari Tabel 1 di atas dapat diketahui bahwa  $r_{hitung}$  lebih besar dari  $r_{tabel}$  sehingga dapat dikatakan bahwa indikator pernyataan dari variabel kinerja karyawan valid, yang artinya variabel kinerja karyawan dapat dilakukan ke pengujian yang lebih lanjut.

## 2. Uji Reliabilitas

**TABEL 2  
HOTEL MY HOME DI PONTIANAK  
UJI RELIABILITAS**

Variabel	Nilai Cronbach's Alpha	Koefisien Alpha	Keterangan
<b>Kompetensi</b>	0,697	0,60	RELIABEL
<b>Kecerdasan Emosional</b>	0,722	0,60	RELIABEL
<b>Kinerja Karyawan</b>	0,681	0,60	RELIABEL

Sumber: Data olahan Program SPSS versi 22, 2020

Hasil perhitungan Tabel 2 diketahui nilai *Cronbach's Alpha* untuk variabel kompetensi adalah 0,697. Nilai *Cronbach's Alpha* untuk kecerdasan emosional sebesar 0,722, dan nilai *Cronbach's Alpha* untuk kinerja karyawan sebesar 0,681. Nilai ini lebih besar dari nilai pembanding 0,60. Sehingga dapat disimpulkan nilai ketiga variabel yang digunakan reliable.

**TABEL 3  
HOTEL MY HOME DI PONTIANAK  
UJI REGRESI LINIER BERGANDA**

Model	Coefficients <sup>a</sup>		Beta	t	Sig.
	B	Unstandardized Coefficients			
1 (Constant)	20.222	6.600		3.064	.004
Kompetensi	.291	.099	.363	2.927	.005
Kecerdasan_Emosional	.251	.084	.371	2.990	.004

a. Dependent Variable: Kinerja\_Karyawan

Sumber: Data olahan program SPSS versi 22, 2020

Dari Tabel 3 di atas dapat diperoleh persamaan model regresi pada Hotel My Home di Pontianak sebagai berikut :

$$Y = a + 0,363 X_1 + 0,371 X_2$$

Interpretasi dari regresi tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut :

- 1) Koefisien regresi variabel pelatihan memiliki nilai sebesar 0,363 artinya variabel kompetensi berpengaruh secara positif terhadap kinerja karyawan.
- 2) Koefisien regresi variabel kecerdasan emosional memiliki nilai sebesar 0,371 artinya variabel kecerdasan emosional berpengaruh secara positif terhadap kinerja karyawan.

**TABEL 4  
HOTEL MY HOME DI PONTIANAK**

**UJI F**

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1    Regression	160.619	2	80.309	14.023	.000 <sup>b</sup>
Residual	269.161	47	5.727		
Total	429.780	49			

a. Dependent Variable: Kinerja\_Karyawan

b. Predictors: (Constant), Kecerdasan\_Emosional, Kompetensi

Sumber: Data olahan program SPSS versi 22, 2020

Berdasarkan Tabel 4, hal ini berarti bahwa kedua variabel independen bersimultan terhadap variabel dependen dengan nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$  maka hipotesis dapat diterima. Disamping itu nilai tersebut juga menunjukkan model regresi penelitian ini sudah layak untuk menjelaskan variabel independen terhadap variabel dependen.

**TABEL 5**  
**HOTEL MY HOME DI PONTIANAK**  
**UJI t**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	20.222	6.600		3.064	.004
Kompetensi	.291	.099	.363	2.927	.005
Kecerdasan_Emosional	.251	.084	.371	2.990	.004

a. Dependent Variable: Kinerja \_Karyawan

Sumber: Data olahan program SPSS versi 22, 2020

Berdasarkan tabel 5 diketahui nilai signifikan untuk variabel kompetensi sebesar  $0,005 < 0,05$ , sehingga kebijakan kompetensi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Dan nilai signifikan untuk variabel kecerdasan emosional sebesar  $0,004 < 0,05$ , sehingga berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Jadi kesimpulan hipotesisnya adalah  $H_0$  ditolak sedangkan  $H_1$  dan  $H_2$  diterima.

## PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat disimpulkan bahwa kompetensi dan kecerdasan emosional berpengaruh signifikan secara bebas maupun secara simultan terhadap kinerja karyawan pada Hotel My Home di Pontianak. Karena jika karyawan menerima pelatihan yang baik maka akan menghasilkan kepuasan yang baik juga dari pekerja itu sendiri.

Penulis memberikan saran kepada karyawan agar tetap mengikuti kompetensi yang dieberikan oleh perusahaan dan tetap terus mempertahankan kecerdasan emosional yang sudah ada dengan sebaik mungkin sehingga terciptanya kepuasan dalam suatu perusahaan.

Penulis berharap penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan acuan atau referensi untuk peneliti-peneliti selanjutnya di masa yang akan datang dalam mengembangkan variabel kompetensi dan kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan ataupun objek penelitian yang lain dengan ruang lingkup penelitian yang lebih luas.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ardiansyah, Y., & Sulistiowati, L. H. 2018 “Pengaruh Kompetensi dan Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Kuningan”. *Jurnal Inspirasi Bisnis dan Manajemen*. Vol 2 Nomor.1, pp.191-100.
- Aprisani, 2016. Josephine Tobing, dan Nenny Anggraini, “ Hubungan Kecerdasan Emosional Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Seluruh Bagian Divisi Pt. Pln (Persero) Area Bekasi.” *Journal fundamental management*. Volume:2 No.1.
- Elliott.2012. *Emotional Intelligence-Based Leadership*. Graduate Management.
- Ernawati, 2016. “Pengaruh Kompetensi, Kecerdasan Emosional Dan Efikasi Diri Terhadap Kenyamanan Pimpinan Dalam Melakukan Penilaian Kinerja Karyawan Pada PD BPR Bank Buleleng 45.” *e-Journal Bisma Universitas Pendidikan Ganesha Jurusan Manajemen*. Volume 4 .
- Dina Rande, 2016. “Pengaruh Kompetensi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Perhubungan, Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Mamuju Utara.” *e Jurnal Katalogis*, Volume 4 Nomor 2,
- Kasmir. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia: teori dan praktik*. Depok: PT Rajagrafindo persada.
- Sinambela, 2018. Lijan Poltak. *Manajemen Sumber Daya Manusia: Membangun Tim Kerja yang Solid untuk Meningkatkan Kinerja*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Wina, Sanjaya. 2009. *Strategi Pembelajaran Berorientasi Standar Proses Pendidikan*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta.