

PENGARUH Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan Pada Hotel Merpati Di Pontianak

Jenny Mulyawati

Email: jennyvalois95@gmail.com

Program Studi Manajemen STIE Widya Dharma Pontianak

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah kecerdasan emosional berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Metode penelitian yang digunakan adalah metode asosiatif. Teknik pengumpulan data menggunakan dokumentasi dan kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan adalah uji asumsi dasar, uji regresi linear sederhana, uji koefisien determinasi dan uji koefisien korelasi. Berdasarkan hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa kecerdasan emosional mempunyai pengaruh terhadap kinerja karyawan pada Hotel Merpati di Pontianak dengan koefisien determinasi (R^2) yaitu sebesar 0,144 yang artinya kemampuan variabel kecerdasan emosional dalam memberikan penjelasan terhadap kinerja karyawan yaitu sebesar 14 persen sedangkan sisanya yaitu sebesar 86 persen yang dijelaskan oleh variabel lain atau faktor lain di luar penelitian ini. Saran-saran yang dapat penulis berikan adalah agar Hotel Merpati di Pontianak perlu membuat tolok ukur kinerja yang jelas setiap awal tahun, dimana kinerja tersebut berkaitan dengan kecerdasan dan kemampuan yang dimiliki oleh karyawan Hotel Merpati di Pontianak. Adanya tolok ukur yang jelas diharapkan agar karyawan dapat serius dalam bekerja dan memperhatikan akan kualitas dan kuantitas hasil kerjanya

Kata kunci: Kecerdasan Emosional, dan Kinerja Karyawan.

PENDAHULUAN

Sumber daya manusia merupakan pendayagunaan, pengembangan, penilaian, pemberian balas jasa dan pengelolaan individu anggota organisasi atau kelompok karyawan. Sumber daya manusia adalah individu produktif yang bekerja sebagai penggerak suatu organisasi. Sumber daya manusia merupakan hal yang sangat penting dan harus memiliki upaya dalam pencapaian suatu tujuan organisasi. Suatu badan organisasi atau badan usaha diharapkan dapat menunjukkan kinerja yang baik. Kinerja suatu badan organisasi atau badan usaha dipengaruhi oleh kinerja secara perorangan. Peningkatan kinerja secara perorangan akan mendorong kinerja daya manusia secara keseluruhan yang direfleksikan dalam kenaikan produktivitas. Oleh karena itu, kinerja suatu perusahaan dipengaruhi oleh kinerja karyawannya.

Salah satu faktor yang memengaruhi kinerja adalah faktor tenaga kerja atau manusia (individu itu sendiri). Oleh karena itu untuk dapat meningkatkan kinerja, maka karyawan harus dapat berempati, mengungkapkan dan memahami perasaan orang lain, mengendalikan amarah, kemandirian, kemampuan menyesuaikan diri, kemampuan

menyelesaikan masalah antar pribadi, ketekunan, keramahan, serta sikap hormat dengan siapa pun.

Kecerdasan emosional seorang karyawan merupakan faktor penentu keberhasilan kinerja, 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. Membangun dan menerapkan sistem manajemen SDM berbasis kompetensi dalam kecerdasan emosional merupakan salah satu langkah penting untuk mengembangkan keunggulan kompetitif bisnis dalam mencapai target atau tujuan perusahaan dalam upaya pemberdayaan manajemen sumber daya manusia dalam suatu perusahaan.

Dalam artikel ini meneliti pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan pada Hotel Merpati di Pontianak

KAJIAN TEORITIS

Suatu perusahaan dapat berjalan dengan baik dikarenakan unsur-unsur pendukung didalam perusahaan tersebut dapat bekerja secara terpadu. Agar perusahaan tersebut dapat dikelola dengan baik, maka diperlukan manajemen sumber daya manusia yang handal.

Menurut Dessler (2015:4): “Manajemen sumber daya manusia merupakan proses untuk memperoleh, melatih, dan mengompensasi karyawan, dan untuk mengurus relasi kerja mereka, kesehatan dan keselamatan mereka, serta hal-hal yang berhubungan dengan keadilan.”

Menurut Maryana Kuswandi Jaya, Dedi Mulyadi dan Eman Sulaeman (2012: vol 10):Kecerdasan emosional seorang karyawan merupakan faktor penentu keberhasilan kinerja, 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.

Menurut Salovey dan Mayer, dikutip oleh Rahmasari (2012:6): “Kecerdasan emosional sebagai kemampuan untuk mengenali, membangkitkan suatu perasaan dan memahami akan maknanya, serta mengendalikan secara mendalam sehingga dapat membantu perkembangan emosi dan intelektual.”

Sedangkan menurut Cooper dan Sawaf, dikutip oleh Rahmasari (2012:6): “Kecerdasan emosional sebagai kemampuan merasakan, memahami, dan secara efektif menerapkan daya dan kepekaan emosi sebagai sumber energi, informasi, koneksi dan pengaruh yang manusiawi.”

Selanjutnya menurut Howes dan Herald, dikutip oleh Rahmasari (2012:6):

Kecerdasan emosional sebagai komponen yang membuat seseorang menjadi pintar menggunakan emosinya. Lebih lanjut dijelaskan, bahwa emosi manusia berada di wilayah dari perasaan lubuk hati, naluri yang tersembunyi dan sensasi emosi yang apabila diakui dan dihormati, kecerdasan emosional akan menyediakan pemahaman yang lebih mendalam dan lebih utuh tentang diri sendiri dan orang lain.

Menurut Goleman, sebagaimana dikutip oleh Rahmasari (2012: 8-9):

“Goleman menjelaskan bahwa kecerdasan emosional terbagi ke dalam lima wilayah utama, yaitu kemampuan mengenali emosi diri, mengelola emosi diri, memotivasi diri sendiri, mengenali emosi orang lain, dan kemampuan membina hubungan dengan orang lain. Secara jelas hal tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

Kesadaran Diri, kemampuan untuk mengetahui apa yang dirasakan dalam dirinya dan menggunakannya untuk memandu pengambilan keputusan, memiliki tolok ukur yang realistis atas kepercayaan diri yang kuat. Dan Pengaturan Diri, adalah kemampuan seseorang dalam mengendalikan dan menangani emosinya yang berdampak positif pada saat beraktivitas, memiliki kepekaan, sanggup menunda kenikmatan suatu sasaran dan mampu pulih dari tekanan emosi. Lalu Motivasi, merupakan hasrat yang paling dalam untuk menggerakkan dan menuntun diri menuju sasaran, membantu pengambilan inisiatif serta bertindak sangat efektif, dan mampu untuk bertahan dan bangkit dari kegagalan dan frustrasi. Sedangkan Empati, adalah kemampuan merasakan apa yang dirasakan, memahami perspektif orang lain dan menumbuhkan hubungan saling percaya, serta mampu menyelaraskan diri dengan berbagai tipe hubungan. Dan terakhir adalah Keterampilan Sosial, adalah untuk menangani emosi dengan baik ketika berhubungan sosial dengan orang lain, mampu membaca situasi dan berinteraksi dengan lancar, menggunakan keterampilan ini untuk memimpin, dan menyelesaikan perselisihan, serta bekerja sama dalam tim.

Pada umumnya orang-orang yang berkaitan dalam manajemen sumber daya manusia sependapat bahwa penilaian ini merupakan bagian terpenting dari seluruh proses karyawan yang bersangkutan. Hal ini penting juga bagi perusahaan dimana karyawan tersebut bekerja. Bagi karyawan, penilaian tersebut berperan sebagai umpan balik tentang berbagai hal seperti kemampuan, kelebihan, kekurangan, dan potensi yang pada gilirannya bermanfaat untuk menentukan tujuan, jalur, rencana dan pengembangan karir.

Menurut Sulistiyani (2003:223): “Kinerja seseorang adalah kombinasi dari kemampuan, usaha, dan kesempatan yang dapat dinilai dari hasil kerjanya.”

Sedangkan menurut Rivai (2005: 15-17) : “Pengertian performance atau kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang dalam suatu perusahaan sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing.”

Menurut Mathis dan Jackson (2006:378): “Menyatakan bahwa kinerja pada dasarnya adalah apa yang dilakukan atau tidak dilakukan pegawai”

Indikator dalam penelitian ini adalah: Kuantitas adalah jumlah yang dihasilkan dalam bentuk unit, siklus aktivitas yang diselesaikan, Kualitas merupakan ketaatan dalam prosedur, disiplin, dedikasi yang dimana hasil aktivitasnya dapat menyesuaikan beberapa cara ideal dari suatu penampilan, sehingga kinerja dapat diukur dari persepsi pegawai, Lalu Keandalan merupakan kemampuan untuk melakukan pekerjaan yang disyaratkan dengan supervisi minimum, yakni mencakup konsistensi dalam bekerja dan dalam pelayanan akurat sehingga benar dan tepat. Dan Kehadiran adalah keyakinan akan masuk kerja setiap hari dan sesuai dengan jam kerja, Sedangkan Kemampuan bekerja sama adalah seseorang memiliki tenaga kerja dalam menyelesaikan suatu tugas yang sudah ditetapkan sehingga mencapai hasil guna.

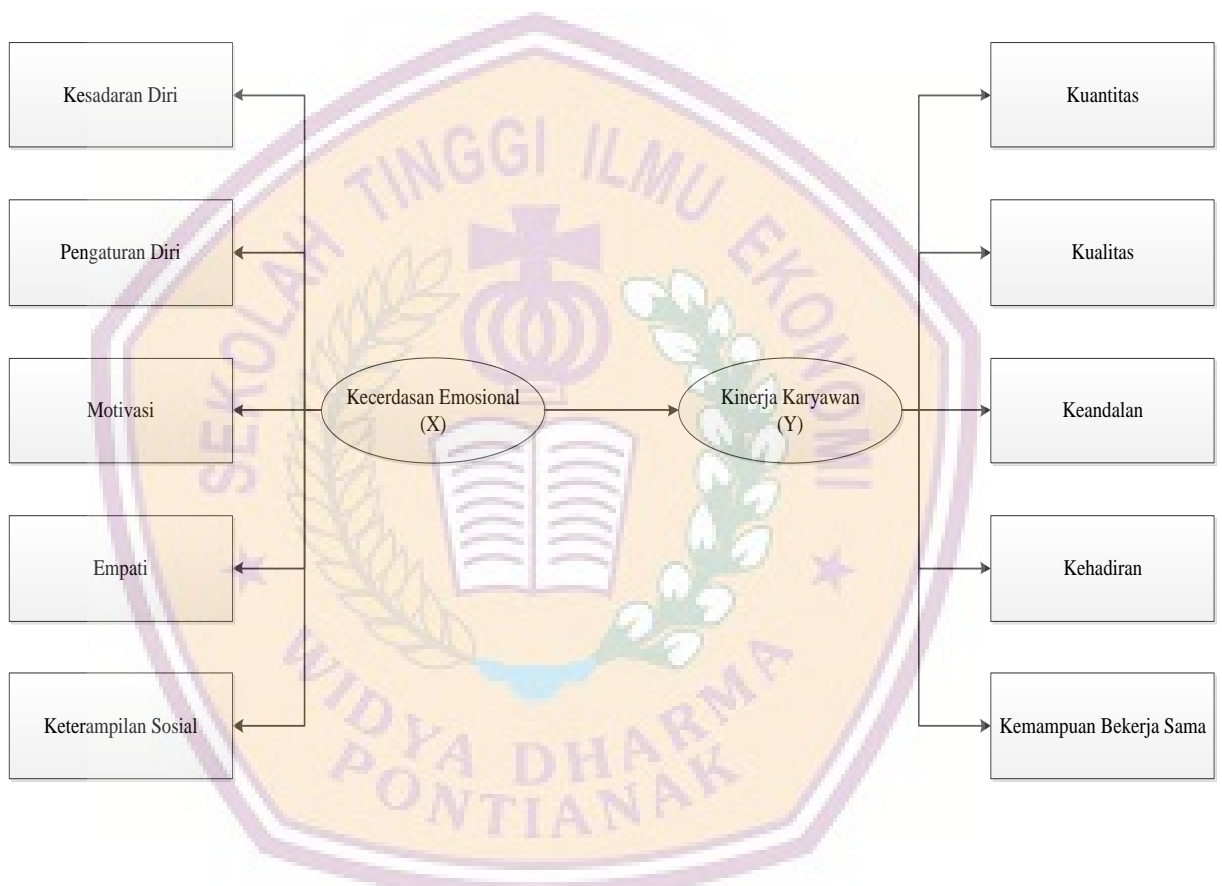
Menurut Ilyas (2005: 55): “Kinerja adalah penampilan, hasil karya personil baik kualitas, maupun kuantitas , penampilan hasil karya tidak terbatas kepada personil yang memangku jabatan fungsional maupun struktural tetapi juga pada keseluruhan jajaran personil di dalam organisasi.”

Menurut Mangkunegara (2011: 67): “Kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.”

Menurut Rivai (2011: 14): “Kinerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu didalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar kerja, target atau sasaran bahkan kriteria yang telah disepakati bersama.”

Berikut ini adalah gambaran hubungan kecerdasan emosional dengan kinerja karyawan:

**GAMBAR 1.1
KERANGKA KONSEP PENELITIAN**



Gambar di atas menunjukkan bahwa kecerdasan emosional seseorang dalam sebuah perusahaan yang dapat diukur dari kesadaran diri, pengaturan diri, motivasi, empati, dan keterampilan sosial, sedangkan kinerja karyawan dapat dilihat dari kuantitas, kualitas, keandalan, kehadiran, dan kemampuan bekerja sama sehingga perusahaan dapat meningkatkan kinerja karyawan dan tujuan perusahaan akan tercapai.

Berikut ini adalah tabel variabel dengan dimensi dan item yang akan diteliti.

TABEL 1
VARIABEL PENELITIAN

Variabel	Indikator	Sub Indikator
Kecerdasan Emosional Karyawan (X)	Kesadaran diri	1. Mengetahui : keinginan seseorang untuk mencari tau.
		2. Patokan : ketentuan yang menjadi dasar seseorang.
		3. Ukuran : sesuatu yang dipakai sebagai dasar mengukur.
	Pengaturan diri	4. Mengendalikan Emosi : menahan amarah atau perasaan yang dituju kepada seseorang.
		5. Menangani emosi : dimana seseorang dapat mengatur emosinya.
		6. Kepekaan : kebolehan suatu alat mengesan dalam perubahan.
	Motivasi	7. Hasrat : harapan seseorang dalam mengerjakan sesuatu
		8. Berinisiatif : munculnya ide baru.
		9. Kegagalan : keberhasilan yang tertunda.
	Empati	10. Merasakan : seseorang yang merasakan rasa senang, sedih dll
		11. Perspektif : sudut pandang manusia dalam memilih opini dan kepercayaan.
		12. Saling percaya : orang yang terbebas dari rasa curiga.
	Keterampilan sosial	13. Menangani emosi : dimana seseorang dapat mengatur emosinya. .
		14. Membaca situasi : dimana seseorang dapat mengetahui apa yang akan terjadi.
		15. Membina : membimbing.
Kinerja Karyawan (Y)	Kuantitas	1. Jumlah: menunjukkan sebuah angka.
		2. Volume : kapasitas.
	Kualitas	3. Menaati : mematuhi
		4. Disiplin : sikap yang tepat janji
	Keandalan	5. Syarat : janji.
		6. Konsistensi : ketetapan dan kemantapan.
		7. Melayani : mengurus
	Kehadiran	8. Waktu : interval antara dua buah keadaan/kejadian, atau bisa

		merupakan lama berlangsungnya suatu kejadian.
		9. Alasan : proses penyampain kesimpulan dari data.
		10. Memanfaatkan : kegunaan.
	Kemampuan Bekerja Sama	11. Bekerja sama : suatu usaha bersama dalam mencapai suatu target.
		12. Tepat waktu : <i>just-in-time</i> .
		13. Kepentingan : seseorang pada posisi yang memerlukan.

Hipotesis

Menurut Sugiyono (2004: 306): “Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah.” Hipotesis dari penelitian ini adalah: Apakah terdapat pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan pada Hotel Merpati di Pontianak.

METODE PENELITIAN

Bentuk penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian asosiatif, teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan dokumentasi dan kuesioner. Populasi yang ada dalam penelitian ini berjumlah 80 orang karyawan yang bekerja di Hotel Merpati di Pontianak. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah sampling jenuh. Skala pengukuran yang digunakan dalam pengukuran variabel penelitian ini adalah Skala Likert.

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan alat statistik berupa *statistical package for social science (SPSS)*. Yaitu dengan melakukan uji asumsi dasar, uji Analisis Regresi Linear Sederhana, Koefisien Determinasi (R^2), dan Koefisien Kolerasi.

PEMBAHASAN

1. Analisis Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi linear sederhana bertujuan untuk mengetahui pengaruh antara satu variabel independen dengan satu variabel dependen.

TABEL 2
HASIL UJI REGRESI LINEAR SEDERHANA

Model	Coefficients ^a						Collinearity Statistics	
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Tolerance	VIF	
	B	Std. Error	Beta					
(Constant)	66.530	3.378		19.693	.000			
KECERDASAN EMOSIONAL	-.253	.067	-.393	-3.777	.000	1.000	1.000	

a. Dependent Variable: KINERJA KARYAWAN

Sumber: Hasil Penelitian, (Data Olahan), 2017

Dalam kasus ini nilainya sebesar 66,530. Angka ini merupakan angka konstan yang mempunyai arti bahwa jika tidak ada Kecerdasan Emosional (X) maka nilai konsisten Kinerja Karyawan (Y) adalah sebesar 66,530.

a. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Uji koefisien determinasi dalam penelitian digunakan untuk mencari seberapa besar variabel independen yaitu kecerdasan emosional dapat menjelaskan secara keseluruhan variabel dependen yaitu kinerja karyawan. Koefisien determinasi juga digunakan untuk mengetahui persentase sumbangan pengaruh variabel independen secara keseluruhan terhadap variabel dependen. Besarnya kemampuan kecerdasan emosional dalam menjelaskan pengaruhnya terhadap kinerja karyawan pada Hotel Merpati di Pontianak bisa dilihat pada Tabel 2 di bawah ini:

TABEL 3
HOTEL MERPATI PONTIANAK
KOEFISIEN DETERMINASI (R^2)

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.393 ^a	.155	.144	4.512	.965

a. Predictors: (Constant), KECERDASAN EMOSIONAL

b. Dependent Variable: KINERJA KARYAWAN

Sumber: Hasil Penelitian (Data Olahan), 2017

Dari tabel di atas dapat dijelaskan bahwa nilai koefisien determinasi *Adjusted R Square* yang digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen kecerdasan

emosional terhadap variabel dependen kinerja karyawan sebesar 0,144 persen. Hal ini menunjukkan bahwa kecerdasan emosional dapat menjelaskan 14 persen dari perubahan dan sisanya sebesar 86 persen yang dipengaruhi oleh faktor lain di luar kecerdasan emosional.

PENUTUP

1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan mengenai kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan pada Hotel Merpati di Pontianak, maka kesimpulan yang dapat diambil adalah kecerdasan emosional berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Hotel Merpati di Pontianak. Hasil analisis statistik ini menunjukkan bahwa kecerdasan emosional merupakan faktor yang memiliki peran signifikan dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan. Apabila kondisi kecerdasan emosional menurun, maka akan mengakibatkan penurunan kinerja karyawan, dan sebaliknya apabila kondisi kecerdasan emosional karyawan semakin baik, maka akan mengakibatkan peningkatan kinerja karyawan.

2. Saran

Dari kesimpulan di atas, maka saran yang dapat diberikan adalah perusahaan perlu membuat tolok ukur kinerja yang jelas setiap awal tahun, dimana kinerja tersebut berkaitan dengan kecerdasan dan kemampuan yang dimiliki oleh karyawan Hotel Merpati di Pontianak. Adanya tolok ukur yang jelas diharapkan agar karyawan dapat serius dalam bekerja dan memperhatikan akan kualitas dan kuantitas hasil kerjanya. Bagi peneliti yang akan datang untuk mengembangkan penelitiannya tidak hanya terfokus pada pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja saja, namun kecerdasan yang lainnya, misalnya kecerdasan intelektual maupun kecerdasan spritual dan juga dapat melakukan penambahan terhadap variabel uji yang memiliki keterkaitan terhadap peningkatan kinerja karyawan, jumlah sampel atau jumlah objek penelitian terutama terhadap objek industri manufaktur, karena yang dilakukan oleh penelitian tentang pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan masih dominan dilakukan di sektor industri jasa.

DAFTAR PUSTAKA

- Dessler, Gary. 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Salemba Empat.
- Ilyas, Yaslis. 2005. *Kinerja, Teori dan Penelitian*. Yogyakarta: Liberty.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Maryana K.J, Dedi M . dan Eman S. “Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kerawang.” *Jurnal Dinamika Manajemen*, vol..10, no.1 (Oktober 2012).
- Mathis, R.L. dan J.H. Jackson. 2006. *Human Resource Management*, Jakarta: Salemba Empat.
- Rahmasari, Lisda. 2012. “Pengaruh Kecerdasan Intelektual, Kecerdasan Emosi dan Kecerdasan Spiritual Terhadap Kinerja Karyawan.” *Majalah Ilmiah Informatika*, Vol.3,no.1 , pp.1-20.
- Rivai, Veithzal dan Basri. 2005. *Performance Appraisal: Sistem Yang Tepat Untuk Menilai Kinerja Karyawan*. Jakarta: Rajagrafindo Persada.
- _____. 2011. *Performance Appraisal: Sistem Yang Tepat Untuk Menilai Kinerja Karyawan*, edisi kedua. Jakarta: Rajawali Persada.
- Sulistiyani, Ambar T. dan Rosidah. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Graha Ilmu.