

**ANALISIS PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL DAN KOMITMEN ORGANISASIONAL TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA HOTEL MERPATI PONTIANAK**

**Regina Helvyanti**

Email: reginahelvyanti27@gmail.com

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Widya Dharma Pontianak

**ABSTRAK**

Penelitian ini merupakan sebuah pengujian yang bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kecerdasan emosional dan komitmen organisasional terhadap kinerja karyawan pada Hotel Merpati Pontianak. Bentuk penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif dengan sample sebanyak 80 orang yang diambil dari seluruh karyawan Hotel Merpati Pontianak. Penelitian ini menggunakan teknik sampling jenuh. Pengujian data dilakukan dengan menggunakan *Statistical Product and Service Solution (SPSS)* versi 22. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kecerdasan emosional dan komitmen organisasional memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kecerdasan emosional dan komitmen organisasional yang dimiliki karyawan, maka semakin baik pula kinerja karyawan.

**KATA KUNCI:** kecerdasan emosional, komitmen organisasional, kinerja karyawan.

**PENDAHULUAN**

Kecerdasan emosional merupakan kemampuan untuk menggunakan emosi secara efektif dalam mengelola diri sendiri dan mempengaruhi hubungan dengan orang lain. Seseorang dengan kemampuan kecerdasan emosional yang tinggi akan mampu mengenal dirinya sendiri, mampu berpikir rasional dan berperilaku positif serta mampu menjalin hubungan sosial yang baik karena didasari pemahaman emosi orang lain, Effendi dan Susanto (2013: 2). Kecerdasan emosional dinilai penting karena dapat bermanfaat seperti dalam membuat keputusan, mencari solusi dari sebuah masalah, dan berkomunikasi dengan partner kerja. Dengan pengelolaan emosi yang tepat karyawan dapat fokus pada pekerjaan serta tanggung jawab mereka pada perusahaan. Willim et al, (2020).

Komitmen organisasi juga menjadi hal penting karena karyawan yang memiliki komitmen cenderung menunjukkan sikap dan perilaku yang positif, dan berusaha meningkatkan prestasi serta memiliki keyakinan untuk membantu mewujudkan tujuan organisasi. Komitmen organisasional adalah loyalitas pegawai terhadap organisasi, yang tercermin dari keterlibatannya yang tinggi untuk mencapai tujuan organisasi. Loyalitas

pegawai tercermin melalui kesediaan dan kemauan pegawai untuk selalu berusaha menjadi bagian dari organisasi, serta keinginannya yang kuat untuk bertahan dalam organisasi, Priansa (2016: 234). Oleh karena itu karyawan dengan tingkat komitmen yang tinggi akan bersedia bekerja secara maksimal dan bertahan di perusahaan dalam waktu yang lama. Santoso et al, (2020).

Kinerja merupakan perwujudan dari kemampuan dalam bentuk karya nyata dari karyawan seperti dalam menyelesaikan pekerjaannya. Pengertian kinerja selalu mengacu pada serangkaian hasil yang diperoleh karyawan pada satu periode tertentu dalam menjalankan peran serta fungsinya di sebuah perusahaan. Edison, Anwar dan Komariyah (2017: 188): Kinerja adalah hasil dari suatu proses yang mengacu dan diukur selama periode waktu tertentu berdasarkan ketentuan atau kesepakatan yang telah ditetapkan sebelumnya. Dengan baiknya kondisi kecerdasan emosional dan komitmen organisasional yang dimiliki karyawan, berbagai aspek positif akan terjadi dalam melakukan serta menyelesaikan pekerjaan. Begitu pula hubungan sosial yang terjadi baik itu hubungan dengan atasan, dengan sesama rekan kerja, maupun dengan bawahan.

Hal ini senada dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Rahmasari (2012) menyatakan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja. Begitu pula penelitian yang dilakukan oleh Agustian, Sriwidodo dan Suprayitno (2017) yang menyatakan bahwa Kecerdasan emosional dan komitmen organisasional berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Penelitian ini dilakukan di Hotel Merpati Pontianak yang merupakan salah satu hotel berbintang yang berada di Pontianak yang terletak di Jalan Imam Bonjol No. 111, Pontianak. Hotel Merpati di Pontianak didirikan pada tahun 1995 oleh Tjemerlang The.

## **KAJIAN TEORITIS**

### **1. Kecerdasan Emosional**

Kecerdasan emosional merupakan kemampuan yang dimiliki oleh seseorang untuk mengenali kekuatan dan kelemahan pada diri. Dalam organisasi kecerdasan emosional dinilai penting, karena akan mempengaruhi kinerja karyawan. Seseorang dengan kemampuan kecerdasan emosional yang tinggi akan mampu mengenal dirinya sendiri, mampu berpikir rasional dan berperilaku positif serta mampu menjalin hubungan sosial yang baik karena didasari pemahaman emosi orang lain Effendi dan

Susanto (2013: 2). Kecerdasan emosional merujuk kepada kemampuan mengenali perasaan kita sendiri dan perasaan orang lain, kemampuan memotivasi diri sendiri, dan kemampuan mengelola emosi dengan baik pada diri sendiri dan dalam hubungan dengan orang lain Geloman (2003: 512).

Ada lima indikator yang dapat digunakan untuk mengukur kecerdasan emosional, Goleman (2003: 513-514):

- a. Kesadaran Diri  
Kesadaran diri adalah kemampuan untuk mengetahui apa yang dirasakan dalam dirinya dan menggunakannya untuk memandu pengambilan keputusan diri sendiri, memiliki tolok ukur yang realistis atas kemampuan diri sendiri dan kepercayaan diri yang kuat.
- b. Pengaturan Diri  
Pengaturan diri adalah kemampuan seseorang dalam mengendalikan dan menangani emosinya sendiri sedemikian rupa sehingga berdampak positif pada pelaksanaan tugas, memiliki kepekaan pada kata hati, serta sanggup menunda kenikmatan sebelum tercapainya suatu sasaran dan mampu pulih kembali dari tekanan emosi.
- c. Motivasi  
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.
- d. Empati  
Empati merupakan kemampuan merasakan apa yang dirasakan orang lain, mampu memahami perspektif orang lain dan menumbuhkan hubungan saling percaya, serta mampu menyelaraskan diri dengan berbagai tipe hubungan.
- e. Keterampilan Sosial  
Keterampilan sosial adalah kemampuan untuk menangani emosi dengan baik ketika berhubungan sosial dengan orang lain, mampu membaca situasi dan jaringan sosial secara cermat, berinteraksi dengan lancar, menggunakan keterampilan ini untuk mempengaruhi, memimpin, bermusyawarah, menyelesaikan perselisihan, serta bekerja sama dalam tim.

## 2. Komitmen Organisasional

Keberhasilan manajemen organisasi ditentukan oleh banyak faktor, salah satunya adalah menumbuhkan komitmen organisasional pada karyawan. Komitmen organisasional sangatlah penting dalam sebuah perusahaan, karena karyawan dengan komitmen yang kuat akan menampilkan kinerja terbaiknya serta produktif dalam mengemban pekerjaan. Bahkan komitmen organisasional merupakan salah satu syarat mutlak dalam memegang jabatan tertentu. Ginting, (2021).

Komitmen organisasional adalah loyalitas pegawai terhadap organisasi, yang tercermin dari keterlibatannya yang tinggi untuk mencapai tujuan organisasi. Loyalitas

pegawai tercermin melalui kesediaan dan kemauan pegawai untuk selalu berusaha menjadi bagian dari organisasi, serta keinginannya yang kuat untuk bertahan dalam organisasi Priansa (2016: 234).

Priansa (2016: 239-242): Ada tiga tipe komitmen organisasional yang dijadikan sebagai penilaian kriteria komitmen organisasional yang dimiliki karyawan yaitu:

- a. Komitmen afektif (*affective commitment*)  
Didefinisikan sebagai keinginan pegawai untuk tetap menjadi bagian dari organisasi, dengan pertimbangan bahwa jika ia keluar maka ia akan menghadapi resiko kerugian. Kunci komitmen afektif adalah *want to*.
- b. Komitmen normatif (*normative commitment*)  
Merupakan komitmen dengan didasarkan pada norma yang ada di dalam diri seorang karyawan yang berisi keyakinan dan tanggung jawab terhadap organisasi. Kunci dari komitmen normatif adalah kewajiban untuk bertahan dalam organisasi (*ought to*).
- c. Komitmen kontinu (*continuance commitment*)  
Merupakan komitmen yang didasarkan pada kebutuhan rasional. Dengan kata lain, komitmen ini terbentuk atas dasar untung rugi, dipertimbangkan atas apa yang harus dikorbankan bila akan menetap pada suatu organisasi. Kunci dari komitmen kontinu ini adalah *need to*.

### 3. Kinerja Karyawan

Kinerja merupakan perwujudan dari kemampuan dalam bentuk karya nyata dari karyawan seperti dalam menyelesaikan pekerjaannya. Pengertian kinerja selalu mengacu pada serangkaian hasil yang diperoleh karyawan pada satu periode tertentu dalam menjalankan peran serta fungsinya di sebuah perusahaan. Pelealu, (2022). Kinerja adalah hasil dari suatu proses yang mengacu dan diukur selama periode waktu tertentu berdasarkan ketentuan atau kesepakatan yang telah ditetapkan sebelumnya Edison, Anwar dan Komariyah (2017: 188).

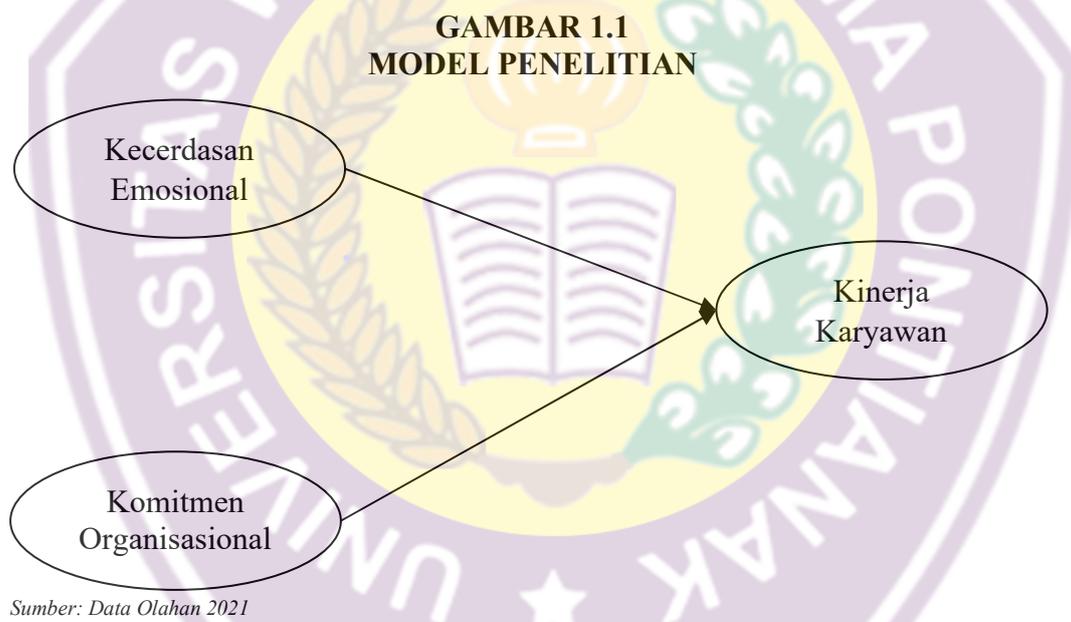
Dengan demikian, prestasi yang diterima akan menunjukkan apakah karyawan mengalami peningkatan atau penurunan kinerja. Kinerja merupakan hasil kerja dan perilaku kerja seseorang dalam suatu periode, biasanya 1 tahun Kasmir (2016: 182). Kemudian kinerja dapat diukur dari kemampuannya menyelesaikan tugas-tugas dan tanggung jawab yang diberikan. Sasmito et al, (2021). Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai seseorang karyawan atau suatu departemen atau suatu organisasi dalam melaksanakan tugas dan targetnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya dalam suatu periode penilaian tertentu Tannady (2017: 154).

Mangkunegara (2017: 75): menyatakan ada 4 indikator pembentukan kinerja karyawan adalah:

- a. Kualitas, berkaitan dengan kerapihan dan ketelitian dari hasil kerja yang diperoleh.
- b. Kuantitas, kecepatan dan kemampuan dalam bekerja yang mempengaruhi jumlah pekerjaan yang diselesaikan.
- c. Dapat diandalkan, seorang yang dapat diandalkan berarti mampu, dan pasti menyelesaikan tugas yang mereka terima.
- d. Sikap, dalam hal ini bahwa perilaku menentukan seseorang dapat bekerja dengan baik atau tidak”.

### KERANGKA PEMIKIRAN TEORITIS

Berdasarkan uraian di atas dapat digambarkan kerangka pemikiran mengenai “analisis pengaruh kecerdasan emosional dan komitmen organisasional Hotel Merpati Pontianak” adalah sebagai berikut:



Sumber: Data Olahan 2021

Dari model di atas dapat dilihat bahwa terdapat hubungan antara kecerdasan emosional dan komitmen organisasional terhadap kinerja karyawan. Hal ini senada dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Agustian, Sriwidodo dan Suprayitno (2017) yang menyatakan bahwa Kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan secara langsung terhadap kinerja karyawan dan komitmen organisasional berpengaruh positif dan signifikan secara langsung terhadap kinerja karyawan.

## METODE PENELITIAN

Pada penelitian ini, pengumpulan data yang dilakukan oleh penulis berupa penyebaran kuesioner. Populasi penelitian ini adalah seluruh karyawan Hotel Merpati Pontianak. Teknik sampling yang digunakan adalah sampling jenuh yang mana sample berjumlah 80 orang yang merupakan seluruh karyawan Hotel Merpati Pontianak.

## PEMBAHASAN

Pada penelitian ini, penulis ingin mengetahui seberapa besar pengaruh kecerdasan emosional dan komitmen organisasional terhadap kinerja karyawan. Oleh karena itu, penulis perlu mengetahui dan menganalisis tanggapan responden terhadap masing-masing indikator untuk variabel yang diukur dalam penelitian ini yang ditunjukkan pada Tabel 1 berikut ini

**TABEL 1**  
**HASIL UJI STATISTIK**

Keterangan	Hasil
<b>Uji validitas</b>	
X1: Kecerdasan emosional X1.1: 0,448 ; X1.2: 0,514 ; X1.3: 0,553 X1.4: 0,455 ; X1.5: 0,515 ; X1.6: 0,649 X1.7 : 0,395 ; X1.8: 0,455 ; X1.9: 0,495 X1.10: 0,474 ; X1.11: 0,629 ; X1.12: 0,604 X1.13: 0,528 ; X1.14: 0,626 ; X1.15: 0,573	Valid
X2 : Komitmen organisasional X2.1: 0,532 ; X2.2; 0,576 ; X2.3: 0,627 X2.4: 0,547 ; X2.5: 0,562 ; X2.6: 0,584	Valid
Y: Kinerja karyawan Y1.1: 0,447 ; Y1.2: 0,512 ; Y1.3: 0,586 Y1.4: 0,506 ; Y1.5: 0,542 ; Y1.6: 0,597 Y1.7: 0,506 ; Y1.8: 0,596	Valid
<b>Uji reliabilitas</b>	
X1 : kecerdasan emosional = 0,771 X2 : komitmen organisasional = 0,786 Y : kinerja karyawan = 0,746	Reliable
<b>Uji Normalitas</b>	
<i>One Sample Komogorov-Smirnov Monte Carlo Sig. (2-tailed) : 0,334</i> Konklusi: uji normalitas dengan menggunakan <i>one sample kolmogorov-smirnov</i> menghasilkan nilai signifikansi > 0,05 yang artinya nilai residual berdistribusi normal.	Normal
<b>Uji Linearitas</b>	
X1: Kecerdasan emosional : 0,062 X2: Komitmen Organisasional : 0,075	

Keterangan	Hasil
Konklusi: dapat diketahui bahwa nilai signifikansi <i>Deviation from Linearity</i> pada variabel bebas $> 0,05$ , sehingga terdapat hubungan yang linear antara variabel bebas dengan variabel terikat	Terdapat hubungan linear
<b>Uji Multikolinearitas</b>	
Nilai Tolerance = $X_1= 0,271$ ; $X_2= 0,271$ Nilai VIF = $X_1= 3,685$ ; $X_2= 3,685$ Konklusi: nilai tolerance yang dihasilkan lebih $> 0,1$ dan nilai VIF yang dihasilkan lebih kecil dari 10, sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala multikolinearitas.	Tidak terjadi multikolinearitas
<b>Uji Heterokedastisitas</b>	
$X_1= 0,070$ ; $X_2= 0,062$ Konklusi: tidak terdapat masalah heterokedastisitas, karena nilai signifikan ketiga variabel $> 0,05$ .	Tidak terjadi heterokedastisitas
<b>Uji Analisis Regresi Linear Berganda</b>	
$Y = 0,197 X_1 + 0,775 X_2$ Konklusi: kinerja karyawan dipengaruhi oleh variabel kecerdasan emosional sebesar 0,197 atau 19,70% dan dipengaruhi oleh variabel komitmen organisasional sebesar 0,775 atau 77,50%	0,197 0,775
<b>Uji Koefisien Determinasi</b>	
$R\ square= 0,401$ Konklusi: kecerdasan emosional dan komitmen organisasional terhadap kinerja karyawan sebesar 40,10 persen sedangkan 59,90 persen dipengaruhi variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.	0,401
<b>Uji t</b>	
$X_1= 2,828$ ; $X_2= 11,133$ Sig (2-tailed): $X_1= 0,006$ ; $X_2= 0,000$ Konklusi: diperoleh $t_{tabel}$ sebesar 1,98498 maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh antar variabel karena $t_{hitung}$ lebih besar dari $t_{tabel}$ dan nilai signifikansi $< 0,05$ .	2,828 11,133
<b>Uji F</b>	
Sig= 0,000 Konklusi: hasil nilai signifikansi $< 0,05$ maka dapat dikatakan bahwa model penelitian ini layak untuk digunakan.	0,000

## PENUTUP

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan tentang pengaruh kecerdasan emosional dan komitmen organisasional terhadap kinerja karyawan pada Hotel Merpati Pontianak, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada Hotel Merpati Pontianak, hal tersebut dapat dilihat dari hasil uji t yang

menunjukkan nilai lebih kecil dari t tabel. Maka hal ini selaras dengan penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh Rahmasari (2012) yang berjudul Pengaruh Kecerdasan Intelektual, Kecerdasan Emosi dan Kecerdasan Spiritual Terhadap Kinerja Karyawan. Dan penelitian yang dilakukan oleh Latrini dan Setiawan (2016) yang berjudul Pengaruh Kecerdasan Emosional, Kecerdasan Spiritual, Kecerdasan Intelektual dan Indepedensi pada Kinerja Auditor.

2. Komitmen organisasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada Hotel Merpati Pontianak, hal tersebut dapat dilihat dari hasil uji t yang menunjukkan nilai lebih kecil dari t tabel. Maka hal ini selaras dengan penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh Akbar, Musadieg dan Mukzam (2017) yang berjudul Pengaruh komitmen organisasional terhadap kinerja pada PT Pelindo Surabaya.
3. Kecerdasan emosional dan komitmen organisasional berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap kinerja karyawan pada Hotel Merpati Pontinak. Hal tersebut dapat dilihat dari hasil uji f yang telah dilakukan oleh peneliti menunjukkan nilai lebih kecil dari t tabel. Maka hal ini selaras dengan penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh Agustian, Sriwidodo dan Suprayitno (2017) yang berjudul Pengaruh kecerdasan emosional, komitmen organisasi, dan organizational citizenship behavior terhadap kinerja karyawan PT Mertopolitan Retailmart Solo Baru.

### **Saran**

Berdasarkan kesimpulan dari penelitian ini, penulis memberikan saran-saran sebagai berikut:

1. Kecerdasan emosional pada Hotel Merpati Pontianak perlu ditingkatkan karena masih lemahnya dimensi kesadaran diri dan pengaturan diri oleh karyawan. Hal ini bisa berdampak buruk pada pengambilan keputusan dan pengendalian emosi karyawan sehingga berdampak terhadap kinerja yang dihasilkan. Sejalan dengan penelitian yang telah diakukan oleh Rahmasari (2012) yang berjudul Pengaruh Kecerdasan Intelektual, Kecerdasan Emosi dan Kecerdasan Spiritual Terhadap Kinerja Karyawan dan penelitian yang dilakukan oleh Latrini dan Setiawan (2016) yang berjudul Pengaruh Kecerdasan Emosional, Kecerdasan Spiritual, Kecerdasan Intelektual dan Indepedensi pada Kinerja Auditor yang menyatakan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

2. Komitmen organisasional pada Hotel Merpati Pontianak perlu ditingkatkan karena masih lemahnya dimensi komitmen afektif. Hal ini bisa berdampak buruk pada kinerja yang dihasilkan karena kurangnya loyalitas karyawan terhadap perusahaan. Sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Akbar, Musadieg dan Mukzam (2017) yang berjudul Pengaruh komitmen organisasional terhadap kinerja pada PT Pelindo Surabaya menyatakan bahwa komitmen organisasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.
3. Pada penelitian ini kecerdasan emosional dan komitmen organisasional dapat menjelaskan kinerja karyawan sebesar 40,10% yang berarti masih lama, sehingga pada penelitian selanjutnya diharapkan peneliti menambahkan variabel diluar kecerdasan emosional dan komitmen organisasional terhadap kinerja karyawan.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Agustian, Erika Yulia. Untung Sriwidodo, dan Suprayitno. 2017. "Pengaruh Kecerdasan Emosional, Komitmen Organisasi, Dan Organizational Citizenship Behavior Terhadap Kinerja Karyawan Pt Metropolitan Retailmart Solo Baru." *Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan*, vol.17, no 1, (Maret), pp. 23-33.
- Akbar, Amirul. Mochammad Al Musadieg, dan Mochammad Djudi Mukzam. 2017. "Pengaruh Komitmen Organisasional Terhadap Kinerja pada PT Pelindo Surabaya." *Jurnal Administrasi Bisnis*. vol.47 no.2, (Juni).
- Edison, Anwar, Komariyah. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bandung: Alfabeta.
- Effendi, Angelia Verisa dan Eddy Madiono Sutanto. 2013. "Pengaruh Faktor-Faktor Kecerdasan Emosional Pemimpin Terhadap Komitmen Organisasional Karyawan di Universitas Kristen Petra." *Jurnal Agora*. Volume 1, no.1. pp. 1-7.
- Ginting, S. (2021). The Effect of Organizational Climate and Job Satisfaction on the Formation of OCB in Marketing Staff of PT AJMI Pontianak Branch. *Journal of Asian Multicultural Research for Economy and Management Study*, 2(4), 76-83.
- Latrini, Made Yenni dan Yuliana Grece Setiawan. 2016. "Pengaruh Kecerdasan Emosional, Kecerdasan Spiritual, Kecerdasan Intelektual dan Independensi pada Kinerja Auditor." *Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*. vol.16, no.2, (Agustus).
- Pelealu, D.R. (2022). The Effect of Perceived Organizational Support, Psychological Well-Being, and Person Job Fit on Organizational Commitment through Organizational Citizenship Behavior (OCB) as Variable Intervening in Automotif Companies. *Scholars Journal of Economics, Business and Management*, 9(4), 81-94.

Mangkunegara, Anwar Prabu. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Alfabeta.

Priansa, Donni Juni. 2016. *Perencanaan & Pengembangan SDM*. Bandung: Alfabeta.

Rahmasari, Lisda. 2012. "Pengaruh Kecerdasan Intelektual, Kecerdasan Emosi dan Kecerdasan Spiritual Terhadap Kinerja Karyawan." *Majalah Ilmiah Informatika*. vol.3, no.1 (Januari), pp.1-20.

Sasmito, W.T.H.C., Gunawan, C.I. dan Yulita, Y. (2021). Management of Handcraft MSME Sector Policy During the Covid-19. *South East Asia Journal of Contemporary Business, Economics and Law*, 25(1), 38-46.

Santoso, H., Lako, A. dan Rustam, M. (2020). Relationship of Asset Structure, Capital Structure, Asset Productivity, Operating Activities and Their Impact on the Value of Manufacturing Companies Listed on the Indonesia Stock Exchange. *International Journal of Multicultural and Multireligious Understanding*, 7(8), 358-370.

Willim, A.P., Lako, A., dan Wendy. (2020). Analysis of Impact Implementation of Corporate Governance and Corporate Social Responsibility on Corporate Value in Banking Sector with Net Profit Margin and Management Quality as Moderating Variables. *International Journal of Multicultural and Multireligious Understanding*, 7(4), 116-124.

