
ANALISIS PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL, STRES KERJA DAN KOMITMEN ORGANISASIONAL TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA HOTEL MY HOME DI KOTA PONTIANAK

Ria Santika

Email: riasantika0910@gmail.com

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Widya Dharma Pontianak

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kecerdasan emosional, stres kerja dan komitmen organisasional pada Hotel My Home di Kota Pontianak. Penulis menggunakan kuesioner dalam mengumpulkan data untuk penelitian ini, dan menggunakan penelitian asosiatif. Populasi pada penelitian ini yaitu seluruh karyawan pada Hotel My Home di Kota Pontianak, sampel yang diambil sebanyak 50 responden, kemudian data yang diperoleh akan diolah dengan menggunakan *Statistical Product and Service Solutions*²². Dari hasil Uji F yang dilakukan, diketahui bahwa kecerdasan emosional, stres kerja dan komitmen organisasi berpengaruh secara simultan terhadap kinerja karyawan Hotel My Home di Kota Pontianak dikarenakan signifikansi pada Uji F 0,00 lebih kecil dari 0,05. Serta hasil Uji t menunjukkan bahwa kecerdasan emosional, stres kerja dan komitmen organisasional berpengaruh secara parsial terhadap kinerja karyawan pada Hotel My Home di Kota Pontianak.

KATA KUNCI: Kecerdasan Emosional, Stres Kerja, Komitmen Organisasional, Kinerja Karyawan

PENDAHULUAN

Dalam mencapai keberhasilan pengelolaan organisasi, sangat ditentukan kegiatan pemberdayagunaan sumber daya manusia. Pada hakikatnya sumberdaya manusia merupakan aset yang paling penting dan berperan sebagai penggerak seluruh kegiatan terutama pada tempat penginapan yaitu Hotel. Setiap perusahaan harus mampu mengembangkan dan meningkatkan perusahaan dengan mengadakan berbagai cara yang tersusun dalam program untuk meningkatkan kinerja para karyawan agar dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan perusahaan.

Ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan salah satunya yaitu kecerdasan emosional adalah kemampuan yang dimiliki dalam mengelola emosi dari diri sendiri atau orang lain serta menggunakan perasaan tersebut untuk mengontrol pikiran dan tindakan, Jika setiap karyawan memiliki kecerdasan emosional yang baik maka mereka mampu untuk menghasilkan kinerja yang baik dan sukses dalam berkerja.

Stres kerja juga dapat dikatakan mempunyai hal penting dalam mempengaruhi kinerja karyawan. Dikatakan penting karena stres kerja pada umumnya sangat berdampak

pada menurunnya produktivitas seorang karyawan. Pengendalian stres kerja sangat dibutuhkan sehingga karyawan tidak merasakan beban pekerjaan yang berlebihan. Oleh karena itu dibutuhkan pengendalian yang tepat untuk meningkatkan kinerja karyawan.

Selain kecerdasan emosional dan stres kerja komitmen organisasional juga sangat berpengaruh terhadap kinerja karyawan, dengan komitmen yang tinggi akan berdampak baik bagi hasil kerja karyawan, untuk itu perusahaan perlu meningkatkan komitmen kepada karyawannya agar kinerja yang di peroleh baik dan memberikan dampak yang positif bagi perusahaan.

Penelitian ini dilakukan pada Hotel My Home yang terletak di jalan WR Supratman No.33, Benua Melayu Darat, Kec. Pontianak Sel., Kota Pontianak, Kalimantan Barat. Hotel My Home ini merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dibidang jasa yang menyediakan jasa penginapan dan jasa pelayanan hotel lainnya.

Berdasarkan uraian diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “Analisis Pengaruh Kecerdasan Emosional, Stres Kerja dan Komitmen Organisasional Terhadap Kinerja Karyawan Pada Hotel My Home di Kota Pontianak.

KAJIAN TEORITIS

Sumber daya manusia memiliki keandalan dalam mencapai tujuan perusahaan, oleh karena itu seseorang harus memiliki kemampuan yang ditentukan oleh kecerdasan sebab manusia memiliki kekurangan dan kelebihan dalam memotivasi diri, mengendalikan emosi serta mengatur suasana hati.

Menurut Goleman (2001:512) Kecerdasan emosi atau *emotional intelligence* merujuk pada 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.

Sedangkan menurut Goleman (2002) dalam Sudaryo, Aribowo dan Sofiati (2018: 95):

“Kecerdasan emosional adalah kemampuan seseorang dalam menyadari perasaan sendiri maupun orang lain, dimana hal tersebut digunakan untuk memotivasi diri sendiri dan membina perasaan-perasaan itu pada diri orang lain. Dengan demikian, kecerdasan emosional merupakan kemampuan seseorang untuk menggunakan perasaan-perasaanya dalam menyelesaikan suatu masalah dan menuju hidup yang lebih efektif lagi.”

Menurut Daniel Goleman (2002): Dalam Yoyo, Agus dan Nunung (2018:97): empat dimensi kecerdasan emasional sebagai berikut:

1. *Self Awareness* (kesadaran diri), kemampuan membaca perasaan diri sendiri dan mengetahui dampak dari penggunaan perasaan emosi ketika mengambil keputusan.
2. *Self Management* (Manajemen Diri), kemampuan mengatur perasaan dan hasrat diri dan dapat beradaptasi terhadap perubahan lingkungan.
3. *Social Awareness* (kesadaran sosial) Kemampuan untuk merasakan, mengerti, dan bereaksi terhadap perasaan orang lain sewaktu memahami jaringan sosial disekitar kita.
4. *Management hubungan* (manajemen hubungan), yaitu kemampuan untuk menginspirasi, memengaruhi, dan memajukan orang lain pada saat menangani konflik.

Stres kerja juga menjadi suatu aspek yang penting dalam mempengaruhi kinerja karyawan. Karena berbagai tekanan-tekanan yang dialami dalam pekerjaan dan keluarga akan menimbulkan suatu peristiwa-peristiwa yang merupakan luapan dari emosi yaitu stres. Menurut Handoko.T (2014:200) stres adalah suatu kondisi ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses berfikir dan kondisi seseorang. Stres yang terlalu besar dapat mengancam kemampuan seseorang untuk menghadapi lingkungan.

Menurut Spielberger, Charles D. (2003;6) menyebutkan bahwa” stress adalah tuntutan-tuntutan eksternal yang mengenai seseorang, misalnya obyek-obyek dalam lingkungan atau suatu stimulus yang secara objektif adalah berbahaya”. Stress juga bias diartikan sebagai tekanan, ketegangan atau gangguan yang tidak menyenangkan yang berasal dari luar diri seseorang.

Menurut Robbins (2006) sebagaimana yang dikutip oleh Susilo dan Wahyudin (2020: 49) mengemukakan indikator stres kerja terbagi menjadi lima, yaitu:

1. Tuntutan tugas: Merupakan faktor yang berkaitan dengan pekerjaan seseorang seperti kondisi pekerjaannya.
2. Tuntutan peran: Berhubungan dengan tekanan yang diberikan kepada seorang karyawan sebagai suatu fungsi dari peran yang dimainkan dalam suatu organisasi dan terdapat ketidak jelasan peran.
3. Tuntutan antar pribadi: Merupakan tekanan yang diciptakan oleh karyawan lain.
4. Struktur organisasi: Penyebab stres karyawan karena pengurangan karyawan, peningkatan beban kerja, rasa tidak aman dan nyaman dalam berkerja dan kehilangan rekan kerja, *restrukturisasi*, *privatisasi*, *merger* dan bentuk lainnya.
5. Kepemimpinan organisasi: Kepemimpinan organisasi memberikan gaya manajemen pada organisasi. Beberapa pihak di dalamnya membuat serta melibatkan ketegangan, ketakutan dan kecemasan.

Selain kecerdasan emosional dan stres kerja komitmen organisasional juga sangat berpengaruh terhadap kinerja karyawan, karena Komitmen organisasional merupakan suatu sikap kesediaannya serta bertanggung jawab yang dimiliki oleh seseorang dalam berorganisasi untuk mencapai suatu tujuan bersama. Menurut Kaswan (2019:206): “menyatakan bahwa komitmen organisasional adalah sikap kerja dalam wujud keinginan, kemauan, dedikasi loyalitas, dan/atau kepercayaan kuat yang menunjukkan keinginan tetap

menjadi bagian organisasi dengan mau menerima nilai dan tujuan organisasi dan bekerja atas nama/untuk kepentingan organisasi”.

Menurut Wibowo (2017:431): “Komitmen organisasional adalah perasaan, identifikasi, perasaan individu bahwa menjadi bagian dari organisasi”.

Menurut Robins & Judge (2013): Dalam Kaswan (2019: 207): Komitmen organisasi terdiri atas tiga dimensi:

1. Komitmen afektif: menunjukkan kuatnya keinginan emosional karyawan untuk beradaptasi dengan nilai-nilai yang ada agar tujuan dan keinginannya untuk tetap diorganisasi dapat terwujud. Komitmen afektif dapat ditimbulkan pada diri seorang karyawan dikarenakan adanya: karakteristik individu, karakteristik struktur organisasi, signifikan tugas, berbagai keahlian, umpan balik dari pemimpin, dan keterlibatan dalam manajemen.
2. Komitmen kelanjutan: merupakan komitmen yang didasari atas kekhawatiran seseorang terhadap kehilangan sesuatu yang telah diperoleh selama ini dalam organisasi, seperti: gaji, fasilitas dan yang lainnya.
3. Komitmen normatif: menunjukkan tanggung jawab moral karyawan untuk tetap tinggal dalam organisasi. Penyebab timbulnya komitmen ini adalah tuntutan sosial yang merupakan hasil pengalaman seseorang dalam berinteraksi dengan sesama atau munculnya kepatuhan yang permanen terhadap seorang panutan atau pemilik organisasi dikarenakan balas jasa, respek sosial, budaya atau agama.

Kinerja seorang karyawan merupakan hal yang bersifat individual, karena setiap karyawan memiliki tingkat kemampuan yang berbeda-beda dalam mengerjakan pekerjaannya. Menurut Rivai (2011:15) menyatakan bahwa kinerja karyawan adalah kesediaan seseorang atau kelompok orang untuk melakukan sesuatu kegiatan dan menyempurnakannya sesuai dengan tanggung jawabnya dengan hasil seperti yang diinginkan.

Menurut Mathis dan Jackson (2001) menyatakan bahwa kinerja pada dasarnya apa yang dilakukan atau tidak dilakukan oleh pegawai dalam mengemban pekerjaannya.

Indikator untuk mengukur kinerja karyawan oleh Mathis dan Jackson, (dalam Nurhasanah dan Sumardi (2018:28-29) adalah sebagai berikut: kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, kerja sama

1. Kualitas yaitu meliputi ketaatan atas prosedur, disiplin dan dedikasi, serta pencapaian hasil aktivitas yang ideal. Adanya kualitas kerja yang baik dapat menghindari tingkat kesalahan, dalam penyelesaian suatu pekerjaan yang dapat bermanfaat bagi kemajuan perusahaan.
2. Kuantitas yaitu jumlah yang dihasilkan dan dinyatakan dalam istilah seperti unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan. Menunjukkan banyaknya jumlah jenis pekerjaan yang dilakukan dalam suatu waktu sehingga efisiensi dan efektivitas dapat terlaksana sesuai dengan tujuan perusahaan.

3. Ketepatan waktu yaitu tingkat kemampuan untuk menyelesaikan pekerjaan pada waktu yang telah ditetapkan. Hal tersebut diukur dari persepsi karyawan terhadap suatu aktivitas yang diselesaikan dari awal waktu sampai menjadi output.
4. Kerja sama yaitu kemampuan untuk berkerja sama dengan orang lain dalam suatu pekerjaan untuk memaksimalkan daya dan hasil guna.

Berdasarkan uraian kerangka pemikiran diatas, maka penulis mengajukan beberapa hipotesis dalam penelitian ini sebagai berikut:

H₁: Kecerdasan emosional, stres kerja dan komitmen organisasional secara simultan berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Hotel My Home Pontianak

H₂: Kecerdasan emosional berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada Hotel My Home Pontianak.

H₃: Stres kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada Hotel My Home Pontianak.

H₄: Komitmen organisasional berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada Hotel My Home Pontianak.

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan jenis penelitian asosiatif dan menggunakan teknik analisis data kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan pada Hotel My Home Pontianak yang berjumlah 64 orang. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner. Pada penelitian ini yang menjadi sampel dari Hotel My Home Pontianak yang berjumlah 50 orang karyawan. Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah sampling purposive yang merupakan teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Teknik analisis data yang digunakan adalah uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda, dan koefisien determinasi (R^2), uji f dan uji t.

PEMBAHASAN

1. Uji Validitas

Uji validitas adalah uji ketepatan atau ketelitian suatu alat ukur dalam mengukur apa yang sedang ingin diukur. Kriteria penilaian uji validitas adalah apabila R_{hitung} lebih besar R_{tabel} , maka instrumen dari kuesioner tersebut dinyatakan valid. Hasil uji validitas masing-masing variabel dapat dilihat pada tabel 1 di bawah ini:

TABEL 1
HOTEL MY HOME PONTIANAK
UJI VALIDITAS

Variabel	Indikator	R hitung	R tabel	Keterangan
Kecerdasan Emosional	X1.1	0,415	0,2787	Valid
	X1.2	0,307	0,2787	Valid
	X1.3	0,566	0,2787	Valid
	X1.4	0,282	0,2787	Valid
	X1.5	0,610	0,2787	Valid
	X1.6	0,681	0,2787	Valid
	X1.7	0,610	0,2787	Valid
	X1.8	0,681	0,2787	Valid
Stres Kerja	X2.1	0,488	0,2787	Valid
	X2.2	0,464	0,2787	Valid
	X2.3	0,440	0,2787	Valid
	X2.4	0,465	0,2787	Valid
	X2.5	0,741	0,2787	Valid
	X2.6	0,461	0,2787	Valid
	X2.7	0,306	0,2787	Valid
	X2.8	0,465	0,2787	Valid
	X2.9	0,741	0,2787	Valid
	X2.10	0,461	0,2787	Valid
Komitmen Organisasional	X3.1	0,709	0,2787	Valid
	X3.2	0,824	0,2787	Valid
	X3.3	0,958	0,2787	Valid
	X3.4	0,930	0,2787	Valid
	X3.5	0,933	0,2787	Valid
	X3.6	0,927	0,2787	Valid
Kinerja Karyawan	Y1	0,798	0,2787	Valid
	Y2	0,805	0,2787	Valid
	Y3	0,295	0,2787	Valid
	Y4	0,482	0,2787	Valid
	Y5	0,707	0,2787	Valid
	Y6	0,631	0,2787	Valid
	Y7	0,693	0,2787	Valid
	Y8	0,482	0,2787	Valid

Sumber: Data Olahan SPSS versi 22, 2021

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur dapat diandalkan dan diketahui konsistensinya. Dasar asumsi yang digunakan adalah nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,60, maka instrumen yang digunakan adalah reliabel dan dapat diandalkan. Hasil uji reliabilitas variabel kecerdasan emosional, stres kerja, komitmen organisasional dan kinerja karyawan dapat dilihat pada tabel 2 berikut ini:

TABEL 2
HOTEL MY HOME PONTIANAK
UJI RELIABILITAS

Variabel	Nilai Cronbach's Alpha	Koefisien Alpha	Keterangan
Kecerdasan Emosional	0,708	0,60	RELIABEL
Stres Kerja	0,715	0,60	RELIABEL
Komitmen Organisasional	0,940	0,60	RELIABEL
Kinerja Karyawan	0,745	0,60	RELIABEL

Sumber: Data Olahan Program Spss Versi 22, 2021

Hasil perhitungan Tabel 2 diketahui nilai *Chronch's Alpha* untuk variabel kecerdasan emosional adalah 0,708. Nilai *Chronch's Alpha* variabel stres kerja adalah 0,715. Nilai *Chronch's Alpha* untuk variabel komitmen organisasional adalah 0,940, dan nilai *Chronch's Alpha* variabel kinerja karyawan adalah sebesar 0,745. Nilai ini lebih besar dari nilai pembandingan 0,60, sehingga dapat disimpulkan keempat variabel yang digunakan reliabel.

3. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik yang akan digunakan dalam penelitian ini terdiri dari uji normalitas, uji linearitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas. Model regresi linear dapat dikatakan baik jika memenuhi beberapa uji asumsi klasik yaitu data berdistribusi normal dan tidak terjadi multikolinearitas dan heteroskedastisitas. Hasil uji normalitas dapat dilihat pada tabel 3 berikut ini:

TABEL 3
HOTEL MY HOME PONTIANAK
UJI NORMALITAS
METODE ONE SAMPLE KOLMOGOROV-SMIRNOV
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		50
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	2.04791911
	Absolute	.102
Most Extreme Differences	Positive	.081
	Negative	-.102
Test Statistic		.102
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

Sumber: Data Olahan SPSS Versi 22, 2021

Dari Tabel 3 di atas dapat diketahui nilai Asymp. Sig. (2-tailed) lebih besar dari 0,05 atau $0,200 > 0,05$, maka dapat diketahui bahwa data terdistribusi dengan normal.

4. Uji Linearitas

TABEL 4
HOTEL MY HOME PONTIANAK
UJI LINEARITAS KECERDASAN EMOSIONAL

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
(Combined)			17.072	8	2.134	.385	.922
Kinerja	Between	Linearity	.114	1	.114	.021	.887
Karyawan *	Groups	Deviation from	16.958	7	2.423	.438	.873
Kecerdasan		Linearity					
Emosional	Within Groups		227.008	41	5.537		
Total			244.080	49			

Sumber: Data olahan SPSS versi 22, 2021

Berdasarkan Tabel 4 dapat diketahui bahwa nilai signifikan *deviation from linearity* pada variabel stres kerja adalah sebesar 0,857. Nilai $0,857 > 0,05$ sehingga terdapat hubungan yang liner antara variabel stres kerja dengan kinerja.

TABEL 5
HOTEL MY HOME PONTIANAK
UJI LINEARITAS STRES KERJA

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
(Combined)			30.032	10	3.003	.547	.846
Kinerja	Between	Linearity	4.740	1	4.740	.864	.358
Karyawan	Groups	Deviation from	25.292	9	2.810	.512	.857
* Stres		Linearity					
Kerja	Within Groups		214.048	39	5.488		
Total			244.080	49			

Sumber: Data olahan SPSS Versi 22, 2021

Berdasarkan Tabel 3.44 dapat diketahui bahwa nilai signifikan *deviation from linearity* pada variabel komitmen organisasional adalah sebesar 0,572. Nilai $0,572 > 0,05$ sehingga terdapat hubungan yang liner antara variabel komitmen organisasional dengan kinerja karyawan.

TABEL 6
HOTEL MY HOME PONTIANAK
UJI LINEARITAS KOMITMEN ORGANISASIONAL

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
(Combined)			30.591	5	6.118	1.261	.298
Kinerja	Between	Linearity	16.297	1	16.297	3.359	.074
Karyawan *	Groups	Deviation from	14.294	4	3.573	.736	.572
Komitmen		Linearity					
Organisasi	Within	Groups	213.489	44	4.852		
Total			244.080	49			

Sumber: Data olahan SPSS versi 22, 2021

5. Analisis Analisis Koefisien Determinasi (R^2)

Hasil uji koefisien determinasi (R^2) dapat dilihat pada tabel 7 berikut ini:

TABEL 7
HOTEL MY HOME PONTIANAK
UJI KOEFISIEN DETERMINASI (R^2)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.998 ^a	.758	.703	8.11364	1.921

a. Predictors: (Constant), Komitmen Organisasi, Kecerdasan Emosional, Stres Kerja

b. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

Sumber: Data olahan SPSS versi 22 2021

6. Uji F

Berikut ini hasil uji f dapat dilihat pada tabel 8 berikut ini:

TABEL 8
HOTEL MY HOME PONTIANAK
UJI F

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	38.575	3	12.858	2.878	.046 ^b
	Residual	205.505	46	4.467		
	Total	244.080	49			

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

b. Predictors: (Constant), Komitmen Organisasi, Kecerdasan Emosional, Stres Kerja

Sumber: Data olahan SPSS versi 22, 2021

7. Analisis Regresi Linear Berganda

TABEL 9
HOTEL MY HOME PONTIANAK
UJI REGRESI LINIER BERGANDA

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	32.439	6.799		4.772	.000
1 Kecerdasan Emosional	.413	.250	.361	2.656	.004
Stres Kerja	-.464	.208	-.498	2.228	.031
Komitmen Organisasi	.395	.153	.373	2.577	.013

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

Sumber: data olahan SPSS versi 22, 2021

8. Uji T

Berdasarkan tabel 9 di atas diketahui hasil uji t untuk variabel kecerdasan emosional sebesar $0,004 < 0,05$, sehingga variabel kecerdasan emosional berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, nilai signifikan untuk variabel stres kerja sebesar $0,031 < 0,05$, sehingga stres kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan dan nilai signifikan untuk variabel komitmen organisasional sebesar $0,013 < 0,05$, sehingga komitmen organisasional berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Jadi kesimpulan hipotesisnya adalah H_1 , H_2 dan H_3 diterima.

PENUTUP**A. Kesimpulan**

Berdasarkan penelitian yang dilakukan mengenai analisis kecerdasan emosional, stres kerja dan komitmen organisasional terhadap kinerja karyawan pada Hotel My Home di Pontianak maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kecerdasan emosional, stres kerja dan komitmen organisasional berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada Hotel My Home di Pontianak.
2. Kecerdasan emosional berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan pada Hotel My Home di Pontianak.
3. Stres kerja berpengaruh negatif signifikan terhadap kinerja karyawan pada Hotel My Home di Pontianak.

4. Komitmen organisasional berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan pada Hotel My Home di Pontianak.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas dapat memperbaiki dan meningkatkan kinerja karyawan pada Hotel My Home di Pontianak, maka penulis memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Pihak Hotel My Home di Pontianak dapat mengoptimalkan kinerja karyawan dengan cara memberikan motivasi, empati, seperti memberikan penghargaan melalui apa yang telah dilakukan untuk perusahaan.
2. Pihak Hotel My Home di Pontianak dapat melatih setiap karyawan untuk berusaha mengelola stres sehingga dapat meningkatkan kinerja karyawan.
3. Pihak Hotel My Home di Pontianak lebih meningkatkan komitmen organisasional karyawan, dengan cara membuat karyawan merasa senang dan terikat dengan perusahaan ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Afandi, P. 2016. *Concept & Indicator Human Resources Management For Management Research*. Yogyakarta: CV Budi Utama.
- Ferdinand, Agusty. 2014. *Metodologi Penelitian Manajemen Pedoman Penelitian untuk Penulisan Skripsi Tesis dan Disertasi Ilmu Manajemen*. Ponegoro: Badan penerbit Universitas Diponegoro.
- Halim, A. 2020. "Pengaruh kecerdasan emosional, kepuasan kerja, dan komitmen organisasi Terhadap Kinerja Karyawan". *Jurnal Ekobisma*. Vol.7 No.1.
- Ghozali, H. I. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Zaluku, Irwan. 2013. "Pengaruh Pengaruh Kecerdasan Emosional, Iklim Organisasi Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Studi Kasus di Kantor Pusat Badan SAR Nasional Jakarta". *Jurnal MIX*, Vol.3 No.1 Febuari.
- Mangkunegara, A. A. Anwar Prabu. 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

- Fitriastuti, T. 2013. “Pengaruh Kecerdasan Emosional, Komitmen Organisasional Dan *Organizational Citizenship Behavior* Terhadap Kinerja Karyawan”. *Jurnal Dinamika Manajemen*, Vol.4, No.2, pp:103-114
- Priyanto, D. 2013. *Analisis Kolerasi, Regresi, Dan Multivariate Dengan SPSS*. Yogyakarta: Gava Media.
- Sanusi, A. 2011. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Jakarta Selatan: Selemba Empat.
- Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Widya Dharma. 2014. *Pedoman Penulisan Skripsi*, edisi revisi kesembilan. Pontianak: STIE Widya Dharma.
- Siagian, S. P. 2019. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta Timur: PT Bumi Aksara.
- Lubis, Hermanto, Edison. 2018. *Manajemen Dan Riset Sumber Daya Manusia*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- _____. 2016. *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: Alfabeta.
- Sujarweni, V. W. 2016. *Kupas Tuntas Penelitian Akuntansi Dengan SPSS*. Yogyakarta: Pustaka Baru.
- Usman, H. 2013. *Manajemen, Teori, Pratik, dan Riset Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Wibowo. 2017. *Manajemen Kinerja*. Depok: PT RajaGrafinda Persada.
- Wursanto. 2009. *Dasar-Dasar Ilmu Organisasi*. Yogyakarta: C.V Andi Offset.
- Sukanto, R. dan T. Handoko. 2008. *Organisasi Perusahaan*. Yogyakarta: BPFE.