



**PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL DAN KECERDASAN  
SPIRITUAL TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA  
HOTEL IJEN VIEW & RESORT BONDOWOSO**

*The Influence of Emotional Qoutient and Spiritual Qoutient To Employees  
Performance at Ijen View Hotel & Resort Bondowoso*

**SKRIPSI**

Oleh

**Rika Indra Handayani  
NIM 100910202052**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI BISNIS  
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS JEMBER  
2014**



**PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL DAN KECERDASAN  
SPIRITUAL TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA  
HOTEL IJEN VIEW & RESORT BONDOWOSO**

*The Influence of Emotional Qoutient and Spiritual Qoutient To Employees  
Performance at Ijen View Hotel & Resort Bondowoso*

**SKRIPSI**

diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat menyelesaikan pendidikan strata satu (S1) pada Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis dan mencapai gelar Sarjana Administrasi Bisnis

oleh

**Rika Indra Handayani**  
**NIM 100910202052**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI BISNIS  
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS JEMBER  
2014**

## **PERSEMBAHAN**

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Ibunda Elok Agus Astutik dan Ayahanda Sugianto tercinta;
2. Nenek Susrijati tersayang;
3. Yanuar Pristanto S.AB dan Sekeluarga;
4. guru-guruku sejak taman kanak-kanak sampai dengan perguruan tinggi;
5. Almamater Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

## **MOTTO**

Hati nurani akan menjadi pembimbing terhadap apa yang harus ditempuh dan apa yang harus diperbuat  
(Agustian)

## **PERNYATAAN**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini ;

nama : Rika Indra Handayani  
NIM : 100910202052

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah yang berjudul “Kecerdasan Emosional dan Kecerdasan Spiritual Terhadap Kinerja Karyawan Pada Hotel Ijen *View & Resort* Bondowoso” adalah benar-benar hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan yang sudah saya sebutkan sumbernya, belum pernah diajukan pada institusi mana pun, dan bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak mana pun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata di kemudian hari pernyataan ini tidak benar

Jember, 29 Januari 2014

Yang menyatakan,

Rika Indra Handayani  
NIM 100910202052

**SKRIPSI**

**PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL DAN KECERDASAN  
SPIRITUAL TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA HOTEL IJEN  
VIEW & RESORT BONDOWOSO**

*The Influence of Emotional Qoutient and Spiritual Qoutient To Employees  
Performance at Ijen View Hotel & Resort Bondowoso*

Oleh

**Rika Indra Handayani**  
**NIM 100910202052**

Pembimbing

**Dosen Pembimbing Utama : Drs. Sutrisno, M.Si.**

**Dosen Pembimbing Anggota : Drs. Sugeng Iswono, MA**

## PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul "Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Kecerdasan Spiritual Terhadap Kinerja Karyawan Pada Hotel Ijen View & Resort Bondowoso" telah diuji dan disahkan pada:

hari, tanggal : Rabu, 29 Januari 2014

tempat : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember

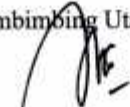
Tim Penguji:

Ketua,



**Drs. Ruffy Eko Pramono, M.Si**  
NIP. 19590820 198803 1 002

Pembimbing Utama,



**Drs. Sutrisno, M.Si**  
NIP. 19580705 198503 1 002

Pembimbing Anggota,




**Drs. Sugeng Iswono, MA**  
NIP. 19540202 198403 1 004

Anggota I,



**Drs. Ika Sisbintari, S. Sos., M. AB**  
NIP. 19740207 200501 2 001


Anggota II,



**Drs. Poerwanto, MA**  
NIP. 19490715 198403 1 002

Mengesahkan,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Jember



**Prof. Dr. Hary Yuswadi, MA**  
NIP. 19520727 198103 1 003

vii

## RINGKASAN

**Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Kecerdasan Spiritual Terhadap Kinerja Karyawan Pada Hotel Ijen View dan Resort Bondowoso**; Rika Indra Handayani, 100910202052; 2014; 119 Halaman; Progam Studi Ilmu Admnistrasi Bisnis Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Penelitian ini berjudul “Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Kecerdasan Spiritual Terhadap Kinerja Karyawan Pada Hotel Ijen View dan Resort Bondowoso”. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh kurangnya pelayanan terhadap tamu hotel yang mengakibatkan adanya klomplain dari para tamu hotel. Hal ini menyebabkan menurunnya kinerja karyawan pada Hotel Ijen *View & Resort* Bondowoso. Oleh karena itu, hal ini menjadi sangat penting bagi peneliti untuk mengetahui bagaimana pengaruh kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual terhadap kinerja karyawan pada hotel tersebut. Tujuannya untuk menganalisis pengaruh kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual terhadap kinerja karyawan pada Hotel Ijen *View & Resort* Bondowoso.

Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan operasional Hotel Ijen *View & Resort* Bondowoso yang berjumlah 73 orang. Sampel yang diambil menggunakan rumus slovin, kemudian menggunakan teknik pengambilan sampel *Proportionate Random Sampling* di dapat hasil 62 responden. Sumber data diperoleh melalui pernyataan yang ada pada kuesioner. Alat analisis yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda, uji validitas dan uji reliabilitas, pengujian hipotesis melalui uji F dan t, dan uji asumsi klasik. Dari analisis tersebut diperoleh analisis regresi:  $Y = 0,282 + 0,733X_1 + 0,203X_2$

Dimana variabel kecerdasan emosional (X1) dan kecerdasan spiritual (X2) di uji menggunakan uji t menunjukkan bahwa kedua variabel independen secara parsial berpengaruh terhadap variabel dependen kinerja karyawan (Y). kemudian melalui uji F menunjukkan bahwa variabel kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual berpengaruh secara simultan variabel kinerja karyawan. Angka Adjusted R square



sebesar 0,830 menunjukkan bahwa 83 persen variabel kinerja karyawan dapat dijelaskan melalui kedua variabel independen dalam persamaan regresi. Sedangkan sisanya 17 persen dijelaskan oleh variabel lainnya.

## **PRAKATA**

Puji Syukur kehadiran Allah Swt. Atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Kecerdasan Spiritual Terhadap Kinerja Karyawan Pada Hotel Ijen View & Resort Bondowoso”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan pendidikan strata satu (S1) pada program Studi Ilmu Administrasi Bisnis, Jurusan Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Jember.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Hary Yuswadi, M.A., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember;
2. Dr. Sasongko, M.Si., selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember;
3. Drs. Suhartono, M.P., selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember;
4. Drs. Sutrisno, M.Si., selaku Dosen Pembimbing I dan Bapak Drs. Sugeng Iswono, MA., selaku Dosen Pembimbing II yang perhatian dan sabar memberikan segenap waktu dan pemikiran, bimbingan, semangat, juga nasehat yang sangat bermanfaat sehingga terselesaikan skripsi ini.
5. Drs. Poerwanto, MA., selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah membimbing selama penulis menjadi mahasiswa;
6. seluruh Dosen dan Staff Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember yang telah membantu dalam bidang akademik maupun proses akademik sampai akhirnya penulis dapat menyelesaikan studi.

7. seluruh karyawan Hotel *Ijen View & Resort* Bondowoso yang berkenan menerima, memberi masukan, serta waktu dan tempat dalam penyelesaian skripsi ini.
8. seluruh teman-teman Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis angkatan 2010 FISIP – UNEJ, terimakasih untuk doa dan bantuannya;
9. seluruh teman-teman kost yang tidak bisa disebutkan satu per satu, terimakasih untuk doa dan bantuannya;
10. semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Penulis juga menerima segala kritik dan saran dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini. Akhirnya penulis berharap, semoga skripsi ini dapat bermanfaat.

Jember, 29 Januari 2014

Penulis

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN MOTTO</b> .....	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	<b>v</b>
<b>HALAMAN PEMBIMBING</b> .....	<b>vi</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>vii</b>
<b>RINGKASAN</b> .....	<b>viii</b>
<b>PRAKATA</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xvii</b>
<b>BAB 1. PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
<b>1.1 Latar Belakang</b> .....	<b>1</b>
<b>1.2 Rumusan Masalah</b> .....	<b>9</b>
<b>1.3 Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian</b> .....	<b>9</b>
1.3.1 Tujuan Penelitian .....	9
1.3.2 Manfaat penelitian .....	9
<b>BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>11</b>
<b>2.1 Landasan Teoritis</b> .....	<b>11</b>
2.2.1 Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) .....	11
2.1.2 Kecerdasan Emosional .....	16
2.1.3 Kecerdasan Spiritual .....	20

2.1.4 Kinerja .....	23
2.1.5 Kecerdasan Emosional dan Kinerja .....	28
2.1.6 Kecerdasan Spiritual dan Kinerja .....	29
<b>2.2 Tinjauan Penelitian Terdahulu .....</b>	<b>32</b>
<b>BAB 3. METODE PENELITIAN .....</b>	<b>33</b>
<b>3.1 Jenis Penelitian dan Sumber data .....</b>	<b>33</b>
<b>3.2. Metode Pengumpulan Data .....</b>	<b>34</b>
<b>3.3 Populasi dan Sampel .....</b>	<b>35</b>
3.3.1 Populasi .....	35
3.3.2 Sampel .....	35
<b>3.4 Variabel Penelitian dan Definisi Variabel .....</b>	<b>37</b>
3.4.1 Variabel Penelitian .....	37
3.4.2 Definisi Variabel .....	38
<b>3.5 Model Analisis .....</b>	<b>40</b>
<b>3.6 Hipotesis .....</b>	<b>40</b>
<b>3.7 Pengukuran .....</b>	<b>41</b>
<b>3.8 Metode Analisis Data .....</b>	<b>43</b>
3.8.1 Uji Instrumen .....	43
3.8.2 Analisis Deskriptif Statistik .....	45
3.8.3 Analisis Regresi Linear Berganda .....	45
3.8.4 Uji hipotesis .....	46
<b>BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>48</b>
<b>4.1 Gambaran Umum .....</b>	<b>48</b>
4.1.1 Tujuan .....	50
4.1.2 Logo .....	51
4.1.3 Fasilitas .....	53
4.1.4 Struktur Organisasi .....	56
4.1.5 Sistem Pembagian Kerja Karyawan .....	60

<b>4.2 Karakteristik Responden .....</b>	<b>61</b>
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	61
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	61
4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan ....	62
4.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Keluarga .....	63
4.2.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja .....	63
<b>4.3 Uji Instrumen .....</b>	<b>64</b>
4.3.1 Uji Validitas .....	64
4.3.2 Uji Reliabilitas .....	66
4.3.3 Uji Asumsi Klasik .....	67
<b>4.4 Analisis Data .....</b>	<b>68</b>
4.4.1 Analisis Deskriptif Statistik .....	68
4.4.2 Analisis Regresi Berganda .....	69
4.4.3 Uji Hipotesis .....	70
<b>4.5 Pembahasan .....</b>	<b>72</b>
<b>BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>77</b>
<b>5.1 Kesimpulan .....</b>	<b>77</b>
<b>5.2 Saran .....</b>	<b>77</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>79</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>82</b>

## DAFTAR TABEL

	Halaman
1.1 Daftar Hotel yang ada di Bondowoso .....	4
1.2 Data Komplain Tamu Hotel Ijen <i>View &amp; Resort</i> Bondowoso .....	5
1.3 Data Karyawan Operasional Hotel Ijen <i>View &amp; Resort</i> Bondowoso .....	6
2.1 Perbandingan Penelitian .....	32
3.1 Data Sampel .....	36
3.2 Definisi Operasional. ....	39
4.1 <i>Bad Room</i> .....	53
4.2 Data Karyawan Hotel Ijen <i>View &amp; Resort</i> .....	59
4.3 Karakteristik Usia Responden .....	61
4.4 Karakteristik Jenis Kelamin Responden .....	62
4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan .....	62
4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Keluarga .....	63
4.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Berkerja. ....	64
4.8 Hasil Uji Validitas .....	65
4.9 Hasil Uji Reliabilitas .....	66
4.10 Uji Multikolinearitas .....	67
4.11 Uji Heteroskedastisitas .....	68
4.12 Hasil Analisis Deskriptif Statistik .....	69
4.13 Hasil Regresi Linear Berganda .....	70

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
3.1 Model Analisis .....	40
4.1 Logo Hotel Ijen View & Resort .....	51



## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
1. Kuesioner Penelitian .....	82
2. Rekapitulasi Jawaban Responden .....	86
3. Tahapan Transformasi Data .....	93
4. Hasil Uji Validitas .....	99
5. Hasil Uji Reliabilitas .....	106
6. Hasil Analisis Deskripti Statistik dan Regresi Linear Berganda .....	114
6. Tabel t .....	118
7. Tabel F .....	119