

## **Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Kecerdasan Spiritual Terhadap Kinerja Karyawan Pada Hotel Ijen View ...**

*(The Influence of Emotional Qoutient and Spiritual Qoutient To The Employee Performance at Ijen View .....)*

Rika Indra Handayani, Sutrisno, Sugeng Iswono

Ilmu Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Jember (UNEJ)

Jalan Kalimantan No. 37, Jember 68121

e-mail: rikahandayani1401@yahoo.com

### **Abstract**

This research was inspired by the lack of service to the hotel guests which led to complaints from hotel guests. This made the quality of service decrease at Ijen View Hotel & Resort Bondowoso. Therefore, this became very important for the researchers to find out how much emotional intelligence and spiritual intelligence affected the employee performance at the hotel. The aim was to identify the effect of emotional intelligence and spiritual intelligence on the employee performance at Ijen View Hotel & Resort Bondowoso. This research was conducted toward 62 respondents of operational employees of Ijen View Hotel & Resort Bondowoso. The research results showed that emotional intelligence and spiritual intelligence provided a significant, positive effect on employee performance at Ijen View Hotel & Resort Bondowoso. The suggestions in this study are 1) the hotel management is expected to further develop and give knowledge about the existence of emotional intelligence and spiritual intelligence owned by the employees; it is expected that it can increase the employee performance at Ijen View Hotel & Resort Bondowoso. 2) further research is expected to provide development on the goal orientation in the research and the addition of respondents, so hopefully the research obtains better results.

**Keywords: Emotional Qoutient, Spiritual Qoutient and Performance**

### **PENDAHULUAN**

#### **Latar Belakang Masalah**

Pada saat ini salah satu kecenderungan utama di Indonesia dalam beberapa tahun terakhir adalah pertumbuhan bisnis dibidang jasa. Bidang jasa menguasai

perekonomian di Indonesia. Bisnis jasa yang sedang berkembang di Indonesia adalah bisnis jasa transportasi, bisnis jasa dalam bidang perhotelan dan lain sebagainya. Berbagai macam bisnis jasa ini salah satu bisnis jasa yang memiliki peluang besar dalam perkembangannya adalah bisnis jasa hotel. Bisnis jasa perhotelan

merupakan bisnis yang menjanjikan dan memiliki peluang yang besar. Ini dikarenakan kebutuhan konsumen akan jasa perhotelan sangat besar. Terlihat pada saat melakukan perjalanan bisnis, perjalanan *traveling*, dan perjalanan *study tour* pun membutuhkan jasa perhotelan sebagai tempat pesinggahan sementara.

Perusahaan yang bergerak di bidang jasa mempunyai peluang besar untuk berkembang dengan pesat jika perusahaan mempunyai kemampuan memenuhi harapan konsumennya. Perkembangan ini tentunya juga tidak hanya disebabkan oleh satu faktor penentu saja, namun banyak aspek-aspek yang perlu diperhitungkan untuk menarik minat calon konsumen untuk menjadi konsumen tetap (pelanggan), Pristanto (2013:01). Cara untuk menarik konsumen tetap, tentu saja instansi hotel harus memiliki pelayanan yang baik. Pelayanan yang baik dihasilkan dari kinerja karyawan yang baik juga. Maka dari itu, peningkatan kinerja karyawan menjadi lebih baik sangat dibutuhkan dalam sebuah instansi agar konsumen merasa nyaman.

Pada Hotel Ijen *View & Resort* terlihat bahwa hotel ini senantiasa memberikan pelayanan yang maksimal terhadap tamu yang datang. Walaupun sudah memberikan pelayanan yang maksimal tetap saja ada komplain dari pengunjung. Tentu saja disini dengan adanya komplain akan membantu pihak hotel untuk memperbaiki lagi kualitasnya agar lebih baik dilain sisi adanya komplain dari pengunjung dikawatirkan akan mengakibatkan mutu kualitas hotel menjadi buruk dimasyarakat dan dapat menurunkan jumlah tingkat hunian. Apalagi Hotel Ijen *View & Resort* merupakan satu-satunya hotel berbintang (\*\*\*) yang memiliki fasilitas bertaraf kelas bintang (\*\*\*) yang lebih unggul dari pada hotel-hotel kelas melati yang ada di Bondowoso.

Komplain yang ada sebagian besar tentang kurangnya pelayanan dalam kebersihan, pelayanan kurang dan tidak tanggap, serta kurangnya tingkat komunikasi dan pelayanan. Hal ini ditakutkan tamu hotel merasa tidak nyaman dengan adanya hal seperti ini akan mempengaruhi seseorang untuk menginap pada hotel ini. Terjadinya hal seperti ini akan sampai dari mulut ke mulut antar individu. Walaupun terlihat kecil, tetapi hal ini akan mengakibatkan turunnya kinerja karyawan yang ditakutkan akan menurunkan kinerja pelayanan pada Hotel Ijen *View & Resort* sehubungan bahwa hotel ini bertaraf tingkat hotel bintang (\*\*\*) . Dari permasalahan ini, adanya komplain seperti ini menjadi suatu keharusan manajemen Hotel Ijen *View & Resort* untuk meningkatkan kinerja karyawannya.

Karyawan pada Hotel Ijen *View & Resort* memiliki peranan yang penting. Dalam menjalankan kegiatan operasionalnya, hotel ini mempunyai manajemen yang bertugas memberi pelayanan kepada tamu hotel dengan baik agar dapat memberikan citra atau *image* yang positif. Tentu saja didalam pelayanan ini karyawan dituntut untuk senantiasa bersikap profesional. Dengan memiliki kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual yang baik maka karyawan senantiasa dapat menghadapi situasi yang dapat menimbulkan konflik, dalam hal ini tidak mungkin dapat dihadapi dengan kecerdasan intelektual yang dimiliki oleh karyawan saja. Karena penelitian ini memfokuskan peningkatan kinerja Sumber Daya Manusia melalui faktor internal (individu) karyawan, yaitu kemampuan (*ability*). Kemampuan seseorang diantaranya ditentukan oleh kecerdasan yang dimilikinya, seperti kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual.

### **Rumusan Masalah**

Berdasarkan fenomena diatas maka muncul topik penelitian yang berjudul Bagaimana pengaruh kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual secara parsial dan secara simultan terhadap kinerja karyawan pada Hotel Ijen View & Resort Bondowoso?

### **Tujuan Penelitian**

Tujuan Penelitian dari penelitian ini adalah mengetahui pengaruh kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual secara parsial dan secara simultan terhadap kinerja karyawan pada Hotel Ijen View & Resort Bondowoso.

### **Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian ini adalah memberikan informasi kepada perusahaan mengenai pengaruh kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual terhadap kinerja karyawan.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **Kecerdasan Emosional**

Menurut Goleman (2003) dalam Waryanti (2011:33) mendefinisikan kecerdasan emosional sebagai kapasitas dalam mengenali perasaan-perasaan diri sendiri dan orang lain, dalam memotivasi diri sendiri dan mengelola emosi-emosi dengan baik dalam diri kita sendiri maupun dalam hubungan-hubungan kita. Sedangkan Agustian (2006:38), menerjemahkan kecerdasan emosional adalah kemampuan untuk merasa . Kunci kecerdasan emosi adalah pada kejujuran suara hati. Suara hati itulah yang harusnya dijadikan pusat prinsip yang mampu memberi rasa aman, pedoman, kekuatan serta kebijaksanaan.

Secara konseptual, kerangka kerja kecerdasan emosional yang dikemukakan oleh Goleman (2005:43) meliputi dimensi-dimensi sebagai berikut.

1. Kesadaran Diri (*Self Awareness*). Kesadaran diri adalah kemampuan untuk mengetahui apa yang dirasakan dalam dirinya dan menggunakannya untuk memandu pengambilan keputusan diri sendiri, memiliki tolak ukur yang realistis atas kemampuan diri sendiri dan kepercayaan diri yang kuat.
2. Pengaturan Diri (*Self Management*). 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.
3. Motivasi Diri (*Self Motivation*). 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.
4. Empati (*Emphaty*). 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.
5. Keterampilan Sosial (*Relationship Management*). 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 ketrampilan ini untuk mempengaruhi, memimpin, bermusyawarah, menyelesaikan perselisihan, serta bekerja sama dalam tim.

### **Kecerdasan Emosional dan Kinerja**

Dunia kerja mempunyai berbagai masalah dan tantangan yang harus dihadapi oleh karyawan, misalnya persaingan ketat, tuntutan tugas, suasana kerja yang tidak nyaman dan masalah hubungan dengan orang lain. Masalah-masalah tersebut dalam dunia kerja bukanlah suatu hal yang hanya membutuhkan kemampuan intelektualnya, tetapi dalam menyelesaikan masalah tersebut kemampuan emosi atau kecerdasan emosi lebih banyak diperlukan. Bila seseorang dapat menyelesaikan masalah-masalah di dunia kerja yang berkaitan dengan emosinya maka dia akan menghasilkan kerja yang lebih baik. Agustian (2006:36) berdasarkan penelitian dan pengalamannya dalam memajukan perusahaan berpendapat bahwa keberadaan kecerdasan emosional yang baik akan membuat seorang karyawan menampilkan kinerja dan hasil kerja yang lebih baik. Agustian (2006:41) juga menyebutkan dalam bukunya bahwa banyak contoh disekitar kita, membuktikan bahwa orang yang memiliki kecerdasan otak saja, memiliki gelar tinggi, belum tentu sukses berkiprah di dunia pekerjaan. seringkali justru yang berpendidikan formal lebih rendah, banyak yang ternyata mampu lebih berhasil.

### **Kecerdasan Spiritual**

Menurut Zohar dan Marshal dalam Agustian (2006:46) mendefinisikan kecerdasan spiritual sebagai kecerdasan untuk menghadapi persoalan makna atau *value*, yaitu kecerdasan untuk menempatkan perilaku dan hidup kita dalam konteks makna yang lebih luas dan kaya, kecerdasan untuk menilai bahwa tindakan atau

jalan hidup seseorang lebih bermakna dibandingkan dengan yang lain.

Sukidi (2002:94) mengemukakan tentang nilai-nilai dari kecerdasan spiritual berdasarkan komponen-komponen dalam Kecerdasan Spiritual (SQ) yang banyak dibutuhkan dalam dunia bisnis, diantaranya adalah.

1. Mutlak Jujur. Kata kunci pertama untuk sukses di dunia bisnis selain berkata benar dan konsisten akan kebenaran adalah mutlak bersikap jujur. Ini merupakan hokum spiritual dalam dunia usaha.
2. Keterbukaan. Keterbukaan merupakan sebuah hukum alam di dalam dunia usaha, maka logikanya apabila seseorang bersikap fair atau terbuka maka ia telah berpartisipasi di jalan menuju dunia yang baik.
3. Pengetahuan diri. Pengetahuan diri menjadi elemen utama dan sangat dibutuhkan dalam kesuksesan sebuah usaha karena dunia usaha sangat memperhatikan dalam lingkungan belajar yang baik.
4. Fokus pada kontribusi. Dalam dunia usaha terdapat hukum yang lebih mengutamakan member daripada menerima. Hal ini penting berhadapan dengan kecenderungan manusia untuk menuntut hak ketimbang memenuhi kewajiban. Untuk itulah orang harus pandai membangun kesadaran diri untuk lebih terfokus pada kontribusi.
5. Spiritual non dogmatis. Komponen ini merupakan nilai dari kecerdasan spiritual dimana didalamnya terdapat kemampuan untuk bersikap fleksibel, memiliki tingkat kesadaran yang tinggi, serta kemampuan untuk menghadapi dan memanfaatkan penderitaan, kualitas hidup yang diilhami oleh visi dan nilai.

### **Kecerdasan spiritual dan Kinerja**

Dikutip dari artikel Saragih dalam Paisal dan Anggraini (2010:7) hasil penelitian yang dilakukan perusahaan konsultan besar menyatakan bahwa

penerapan lingkungan kerja yang spiritual meningkatkan produktifitas dan menurunkan *turn over*. Studi lainnya menunjukkan, karyawan yang memiliki kecerdasan spiritual yang tinggi dan didukung lingkungan kerja yang juga spiritual, secara positif menjadi lebih kreatif, memiliki kepuasan kerja yang tinggi, mampu bekerja dengan baik secara tim, dan memiliki komitmen yang tinggi terhadap organisasi.

### Kinerja

Menurut Mathis dan Jackson (2006:378) kinerja pada dasarnya adalah apa yang dikerjakan dan yang tidak dikerjakan oleh karyawan. Selanjutnya definisi kinerja menurut Sutrisno (2010:172) berpendapat bahwa Hasil kerja karyawan dilihat dari aspek kualitas, kuantitas, waktu kerja, dan kerjasama untuk mencapai tujuan yang sudah ditetapkan oleh organisasi.

Bernardin (1998:383) menjelaskan bahwa kinerja seseorang dapat diukur berdasarkan 6 kriteria yang dihasilkan dari pekerjaan yang bersangkutan. Keenam kriteria tersebut adalah.

1. Kualitas. Kualitas merupakan tingkatan dimana hasil akhir yang dicapai mendekati sempurna dalam arti memenuhi tujuan yang diharapkan oleh perusahaan.
2. Kuantitas. Kuantitas adalah jumlah yang dihasilkan yang dinyatakan dalam istilah sejumlah unit kerja ataupun merupakan jumlah siklus aktivitas yang dihasilkan.
3. Ketepatan waktu. Tingkat aktivitas di selesaikannya pekerjaan tersebut pada waktu awal yang diinginkan.
4. Efektivitas. Efektivitas merupakan tingkat pengetahuan sumber daya organisasi dimana dengan maksud menaikkan keuntungan.
5. Kemandirian. Karyawan dapat melakukan fungsi

kerjanya tanpa meminta bantuan dari orang lain.

6. Komitmen. Komitmen berarti bahwa karyawan mempunyai tanggung jawab penuh terhadap pekerjaannya.

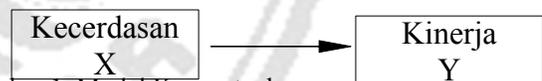
## METODE PENELITIAN

### Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah semua karyawan Hotel Ijen *View & Resort* Bondowoso yang berjumlah 73 karyawan operasional. Kemudian setelah menggunakan perhitungan menggunakan rumus sampel slovin, maka jumlah minimal sampel yang akan diteliti sejumlah 62 responden.

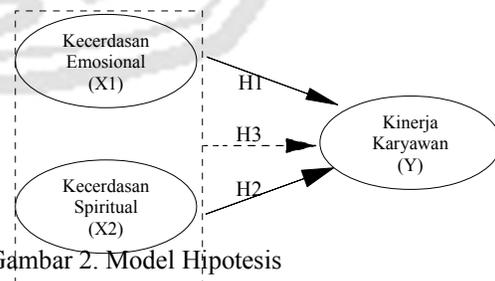
Teknik sampling atau teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *proportionate random sampling*, merupakan teknik pengambilan sampel yang dilakukan apabila sifat atau unsur dalam populasi tidak homogen dan berstrata secara proposional (Martono 2012:76).

### Model Konseptual



Gambar 1. Model Konseptual

### Model Hipotesis



Gambar 2. Model Hipotesis

Keterangan:

- > : Secara Parsial
- - -> : Secara simultan

### Hubungan Kecerdasan Emosional dan Kecerdasan

### **Spiritual terhadap Kinerja**

Menurut Agustian (2006:41) membuktikan bahwa banyak orang disekitar kita memiliki kecerdasan otak saja, memiliki gelar tinggi, belum tentu sukses berkiprah di dunia pekerjaan. Seringkali justru yang berpendidikan formal lebih rendah, banyak yang ternyata mampu lebih berhasil. Kebanyakan program pendidikan hanya berpusat pada kecerdasan akal (IQ), padahal diperlukan pula bagaimana mengembangkan kecerdasan emosi seperti ketangguhan, inisiatif, optimisme, kemampuan beradaptasi. Selain itu juga begitu banyak orang berpendidikan yang tampak begitu menjanjikan, mengalami kemandekan dalam kariernya, lebih buruk lagi mereka terdsingkir akibat rendahnya kecerdasan emosional. Dari sini Agustian berkesimpulan dalam bukunya (Agustian 2006:42) sederhananya bahwa Kecerdasan Emosional (EQ) adalah kemampuan untuk merasa. Kunci kecerdasan emosi adalah pada kejujuran suara hati anda. Suara hati itulah yang harusnya dijadikan pusat prinsip yang mampu memberikan rasa aman, pedoman, kekuatan serta kebijaksanaan. Ketika hal ini dijalankan dalam sebuah lingkungan kerja, maka yang dihasilkan bahwa peningkatan kinerja yang baik dan mencapai kesuksesan.

Zohar dan Marshall dalam (Agustian 2006:46) mendefinisikan bahwa Kecerdasan spiritual sebagai kecerdasan untuk menghadapi persoalan makna atau value, yaitu kecerdasan untuk menempatkan perilaku dan hidup kita dalam konteks makna yang lebih luas dan kaya, kecerdasan yang menilai bahwa tindakan atau jalan hidup seseorang lebih bermakna dibandingkan dengan yang lain. Dimana disimpulkan oleh Agustian (2006:47) bawasannya kecerdasan spiritual adalah kemampuan untuk memberi makna spiritual terhadap pemikiran, perilaku dan kegiatan, serta menyinergikan atau

menyeimbangkan kecerdasan emosional yang dimiliki oleh seseorang. Oleh karena itu kemudian Agustian berasumsi bahwa walaupun kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual berbeda, tetapi EQ dan SQ ini memiliki muatan yang sama pentingnya untuk dapat bersinergi antara satu sama lain dalam pengaruhnya terhadap kinerja seseorang dan dari sini melahirkan sebuah konsep yang disebut ESQ yang fungsinya memberikan sinergi yang baik untuk perilaku dan kegiatan yang dilakukan agar baik dan terarah.

### **Metode Analisis**

#### **Analisis Regresi Linear Berganda**

Analisis regresi berganda digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel bebas yaitu: (X1) Kecerdasan Emosional dan (X2) Kecerdasan Spiritual terhadap (Y) Kinerja Karyawan dalam peningkatan kinerja karyawan. Adapun bentuk persamaan regresi linier berganda yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3$$

### **HASIL PENELITIAN**

#### **Analisis Regresi Linear Berganda**

Analisis regresi linear berganda berkaitan dengan studi ketergantungan suatu variabel *dependen* pada satu atau lebih variabel *independen* dengan tujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel *independen* terhadap variabel *dependen*. Hasil analisis regresi linear berganda antara variabel *independen* yaitu kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual serta variabel *dependen* yaitu kinerja karyawan. Berikut pada Tabel 1 disajikan hasil analisis regresi linear berganda ;

**Tabel 1. Hasil Analisis regresi linear berganda**

Variabel Independen	Unstandarized	t	T tabel	Sig.	a	Ket.
	Coefficients B					
(Constant)	0,282		-		-	-
K. Emosional (X1)	0,733	7,509	> 1,6710	0,000	< 0,05	Signifikan
K. Spiritual (X2)	0,203	2,069	> 1,6710	0,043	< 0,05	Signifikan
Adjusted R Square = 0,830			F. Hitung = 149,793			
			Sig. F = 0,000			

Berdasarkan koefisien regresi, maka persamaan regresi yang dapat dibentuk adalah ;

$$Y = 0,282 + 0,733X_1 + 0,203X_2$$

1. Berdasarkan hasil analisis regresi linear berganda (dalam hal ini untuk menguji pengaruh secara parsial) diperoleh hasil yang dapat dinyatakan sebagai berikut ;

a. Variabel kecerdasan emosional ( $X_1$ ) memiliki nilai  $t$  7,509 > 1,6710 dan signifikansi 0,000 < 0,05, maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, yang berarti secara parsial variabel kecerdasan emosional berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada Hotel Ijen *View & Resort* Bondowoso.  $t_{hitung}$  positif, maka jika ada peningkatan pada variabel kecerdasan emosional maka akan meningkatkan kinerja karyawan, artinya apabila terjadi peningkatan 1 satuan variabel kecerdasan emosional dan faktor-faktor lain konstan akan dapat meningkatkan kinerja karyawan pada Hotel Ijen *View & Resort* Bondowoso sebesar 7,509.

b. Variabel kecerdasan spiritual ( $X_2$ ) memiliki nilai  $t$  2,069 > 1,6710 dan signifikansi 0,043 < 0,05, maka

$H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, yang berarti secara parsial variabel kecerdasan spiritual berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada Hotel Ijen *View & Resort* Bondowoso.  $t_{hitung}$  positif, maka jika ada peningkatan pada variabel kecerdasan spiritual maka akan meningkatkan kinerja karyawan, artinya apabila terjadi peningkatan 1 satuan variabel kecerdasan spiritual dan faktor-faktor lain konstan akan dapat meningkatkan kinerja karyawan pada Hotel Ijen *View & Resort* Bondowoso sebesar 2,069.

2. Berdasarkan hasil analisis regresi linear berganda (dalam hal ini untuk menguji pengaruh secara simultan) diperoleh hasil, yaitu bahwa  $F_{hitung} > F_{tabel}$  (149,793 > 3,15) dan signifikansi (0,000 < 0,05), maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya variabel kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada Hotel Ijen *View & Resort* Bondowoso.

3. Dilihat dari nilai koefisien determinasi berganda, hasil analisis menunjukkan bahwa besarnya persentase sumbangan pengaruh variabel kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual terhadap kinerja karyawan pada Hotel Ijen *View & Resort* Bondowoso, dapat dilihat dari nilai *Adjusted R Square* ( $R^2$ ) menunjukkan sebesar 0,830 atau 83% dan sisanya 17% dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini.

**Pembahasan**

Hasil pengujian koefisien dari analisis regresi linear berganda, menunjukkan bahwa kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual berpengaruh secara

parsial dan simultan terhadap kinerja karyawan pada Hotel Ijen *View & Resort* Bondowoso.

Hasil pengujian koefisien dari analisis regresi linear berganda, menunjukkan bahwa kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual terhadap kinerja karyawan pada Hotel Ijen *View & Resort* Bondowoso dengan arah positif. Berdasarkan hasil pengujian tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis yang menyatakan, “ada pengaruh kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual terhadap kinerja karyawan pada Hotel Ijen *View & Resort* Bondowoso” adalah diterima. Hal ini mengindikasikan bahwa jika kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual memiliki nilai positif, maka akan memberikan pengaruh dalam meningkatkan kinerja karyawan pada Hotel Ijen *View & Resort* Bondowoso. Sebaliknya, jika memiliki nilai negatif maka akan memberikan pengaruh dalam menurunkan kinerja karyawan pada Hotel Ijen *View & Resort* Bondowoso.

#### **Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan**

Hasil penelitian yang dilakukan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Hal ini berarti variabel kecerdasan emosional yang diukur melalui indikator kesadaran diri, pengaturan diri, motivasi diri, empati, dan ketrampilan sosial merupakan indikator yang memiliki pengaruh yang besar dalam kinerja karyawan. Dari setiap indikator ini memiliki item yang digunakan sebagai pengukuran yang lebih detail, sehingga dapat mengetahui hasil penelitian secara efektif.

Penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa kemampuan dalam menggunakan kecerdasan emosional secara efektif dalam mengelola perasaan diri sendiri dan menjalin hubungan dengan orang lain secara positif adalah baik. Hal ini dilihat dari item dari kesadaran diri

bahwa ketika karyawan dapat menerima kritik dengan pikiran terbuka, mampu mengetahui emosi diri (sedih) serta dapat mengontrol emosi tersebut, dan dapat mengintrospeksi diri sendiri terhadap kekurangannya, hal ini telah memberikan kontribusi terhadap karyawan bahwa karyawan memiliki tanggung jawab yang besar terhadap dirinya sendiri, sehingga karyawan dapat mengontrol emosinya didalam bekerja agar dapat bekerja secara efektif dan efisien. Item dari pengaturan diri, dimana adanya sikap dapat mengendalikan emosi di dalam situasi apa pun dan adanya sikap tanggung jawab didalam diri seorang karyawan dalam menyelesaikan tugasnya telah memberikan kemandirian kepada seorang karyawan dalam bekerja dan dapat berdampak positif terhadap pelaksanaan pekerjaannya. Item dari motivasi diri, adanya sikap mampu mendorong diri sendiri untuk selalu maju dalam bekerja, adanya sikap optimis (tidak mudah menyerah) untuk mencapai tujuan yang dicita-citakan, dan adanya sikap kesanggupan untuk bekerja secara profesional untuk menjadikan diri menjadi lebih baik terhadap karyawan menunjukkan bahwa hal ini memberikan kontribusi terhadap karyawan untuk lebih semangat dalam bekerja dan karyawan dapat bekerja secara efektif agar tercapainya tujuan perusahaan. Item dari empati, adanya sikap karyawan dapat merasakan kondisi atau situasi yang dialami oleh orang lain, adanya sikap karyawan yang berusaha dapat menjadi pendengar yang baik bagi orang lain, dan adanya sikap dapat memahami perasaan orang lain, hal ini menunjukkan bahwa karyawan dapat menciptakan hubungan saling percaya serta mampu menyelaraskan diri dengan berbagai tipe hubungan sehingga pelaksanaan program kerja yang telah ditentukan oleh perusahaan melalui kerja tim dapat tercapai. Item dari keterampilan sosial, dimana adanya kemampuan karyawan dalam beradaptasi dengan

orang lain bahkan dengan orang yang baru dikenal, adanya sikap karyawan didalam berusaha dan sikap karyawan dapat membina hubungan baik dengan orang lain, adanya kemampuan yang baik dalam mengikat jaringan sosial dalam hubungan sosial, dan adanya kemampuan komunikasi yang baik dengan sesama karyawan telah memberikan adanya perbaikan prestasi kerja atau kinerja karyawan sehingga umpan balik dalam pelaksanaan kerja yang memungkinkan karyawan, manajer, dan departemen personalia dapat memperbaiki kegiatan atau aktivitas mereka agar dapat meningkatkan prestasi atau kinerja organisasinya.

Kecerdasan emosional (EQ) memiliki peranan yang penting didalam lingkungan kerja, karena terdapat berbagai masalah yang harus dihadapi oleh karyawan, misalnya tuntutan tugas, suasana kerja yang tidak nyaman, dan masalah hubungan dengan orang lain. Masalah-masalah yang ada didalam dunia kerja tidak hanya dapat diselesaikan dengan kemampuan intelektual, tetapi dalam menyelesaikan masalah tersebut juga dibutuhkan kemampuan emosi atau kecerdasan emosional didalam penyelesaiannya. Selain itu apabila perusahaan atau organisasi bergerak dibidang jasa, seperti perhotelan, tentu yang dibutuhkan adalah adanya kinerja yang profesional oleh karyawannya karena kinerja pelayanan yang dilakukan oleh karyawan berhubungan atau kontak langsung dengan para pelanggannya, sehingga kecerdasan emosional merupakan hal sangat penting untuk diperhatikan

### **Pengaruh Kecerdasan Spiritual Terhadap Kinerja Karyawan**

Hasil penelitian yang dilakukan bahwa kecerdasan spiritual berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Hal ini berarti variabel kecerdasan spiritual yang diukur melalui indikator kejujuran, keterbukaan,

pengetahuan diri, fokus pada kontribusi, dan spiritual non dogmatis merupakan indikator yang memiliki pengaruh dalam kinerja karyawan. Dari setiap indikator ini memiliki item yang digunakan sebagai pengukuran yang lebih detail, sehingga dapat mengetahui hasil penelitian secara efektif.

Penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa kemampuan untuk member makna hidup yang lebih baik terhadap setiap perilaku dan kegiatan melalui langkah-langkah dan pemikiran yang bersifat fitrah, menuju manusia yang seutuhnya dan memiliki pola pemikiran integralistik serta berprinsip positif adalah baik. Hal ini dilihat dari item dari indikator kejujuran, bahwa ketika karyawan memiliki kejujuran atau sikap jujur di dalam bekerja dan memiliki keberanian untuk berpendirian dalam kebenaran telah memberikan atau membentuk nilai atau moral yang bernilai tinggi bagi perusahaan. Dengan maksud bahwa hal ini berhubungan dengan perilaku seorang karyawan yang terarah sehingga akan menciptakan adanya keterbukaan yang dapat memberikan peningkatan terhadap efektifitas kerja karyawannya. Item dari indikator keterbukaan, dimana adanya sikap terbuka dari karyawan dalam menerima kritik di dalam bekerja dan adanya sikap keterbukaan karyawan terhadap sesama karyawan mengenai permasalahan kerja telah memberikan adanya kontribusi terhadap penyelesaian permasalahan kerja sehingga memberikan peningkatan hasil kerja yang berkualitas. Item dari indikator pengetahuan diri, ketika karyawan memiliki pengetahuan diri yang baik dan adanya sikap usaha dalam meningkatkan kemampuan pengetahuan dalam diri seorang karyawan telah memberikan adanya pemahaman bahwa tanggung jawab di dalam pekerjaan harus dapat dicapai dengan mensukseskan adanya program kerja yang harus dilakukan secara tepat waktu

dan efektif. Item dari indikator fokus pada kontribusi, dimana ketika karyawan memiliki sikap selalu memegang janji yang telah diamanahkan kepadanya dan adanya kontribusi fokus utama terhadap perusahaan telah memberikan adanya peningkatan pada hasil kerja terhadap target perusahaan yang berkualitas. Item dari indikator spiritual non dogmatis, dengan adanya karyawan yang memiliki sifat keyakinan terhadap sang pencipta dan adanya karyawan yang berusaha untuk mengaplikasikan aspek spiritual dalam menghadapi segala permasalahan telah memberikan adanya pengertian bahwa nilai-nilai ibadah dapat dilakukan atau diaplikasikan ke dalam lingkungan kerja sehingga nilai-nilai yang baik dari ibadah dapat menciptakan adanya motivasi karyawan untuk lebih meningkatkan kinerjanya.

Kecerdasan spiritual (SQ) memiliki nilai yang penting karena dapat memberikan rasa moral, kemampuan menyesuaikan aturan yang kaku yang dibarengi dengan kemampuan dan cinta serta kemampuan setara untuk melihat kapan cinta dan pemahaman sampai dengan batasnya. Seseorang menggunakan kecerdasan spiritual untuk bergulat dengan hal baik dan hal yang jahat, serta untuk membayangkan kemungkinan yang belum terwujud untuk bermimpi, bercita-cita dan mengangkat diri dari kerendahan. Para karyawan mendapatkan nilai-nilai hidup bukan hanya dirumah saja, tetapi mereka juga mencari setiap makna hidup yang berasal dari lingkungan kerja mereka. Mereka yang dapat memberi makna pada hidup mereka dan membawa spritualitas kedalam lingkungan kerja mereka akan membuat mereka menjadi orang yang lebih baik, sehingga kinerja yang dihasilkan juga lebih baik dibanding mereka yang bekerja tanpa memiliki kecerdasan spiritual.

#### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan pada penelitian ini, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut. 1) Ada pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan pada Hotel Ijen *View & Resort* Bondowoso; 2) Ada pengaruh kecerdasan spiritual terhadap kinerja karyawan pada Hotel Ijen *View & Resort* Bondowoso; 3) Ada pengaruh kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual secara bersama-sama terhadap kinerja karyawan pada Hotel Ijen *View & Resort* Bondowoso.

#### **Saran**

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan, maka dapat disarankan. 1) Pihak manajemen Hotel Ijen *View & Resort* Bondowoso diharapkan dapat lebih mengembangkan, dan memberikan pengetahuan tentang adanya kecerdasan emosional yang dimiliki oleh karyawannya, yang meliputi adanya pengembangan terhadap kesadaran diri, pengaturan diri, motivasi diri, empati dan keterampilan sosial yang dimiliki oleh karyawannya; diharapkan lebih mengembangkan dan memberikan pengetahuan tentang adanya kecerdasan spiritual yang dimiliki oleh karyawannya, yang meliputi adanya sikap kejujuran, sikap keterbukaan, pengetahuan diri, fokus terhadap kontribusi dan *spiritual non dogmatis*, sehingga dengan adanya kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual yang dimiliki oleh karyawannya, maka diharapkan tetap dapat memberikan adanya peningkatan kinerja karyawan pada Hotel Ijen *View & Resort* Bondowoso; 2) Penelitian selanjutnya diharapkan dapat memberikan adanya pengembangan terhadap orientasi tujuan didalam penelitian, kriteria sampel yang akan dijadikan responden dan adanya tambahan

responden, sehingga diharapkan penelitian yang dilakukan dapat memperoleh hasil yang lebih baik.

#### DAFTAR PUSTAKA

##### Buku

- [1] Agustian, Ary Ginanjar. 2006. *Rahasia Sukses Membangun Kecerdasan Emosi dan Spiritual*. Jakarta: Arga
- [2] Bernardin, H, J dan Russel, J,E,A. 1998 *Human Resource Management: An Experiential Approach 2/e*. Singapore: Me Graw Hill
- [3] Goleman, Daniel. 2003. *Emotional Intelligence*, Alih Bahasa: T. Hermay. Jakarta: Gramedia Pustaka.
- [4] Goleman, Daniel. 2005. *Emotional Intelligence*, Alih Bahasa: T. Hermay. Jakarta: Gramedia Pustaka.
- [5] Martono, Nanang. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif: Analisis Isi dan Analisis Data Sekunder*. Edisi Revisi. Jakarta: Rajawali Pers.
- [6] Mathis, R,L, dan Jackson, 2006. *Human Resource Management*, Edisi 10, Alih bahasa : Diana Angelica. Jakarta : Salemba Empat

- [7] Prasetyo, Bambang dan Jannah, M, Lina, 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- [8] Sukidi, 2002. *Rahasia Sukses Hidup Bahagia Kecerdasan Spiritual: Mengapa SQ Lebih Penting Daripada IQ dan EQ*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama
- [9] Sutrisno, Edy. 2010. *Budaya Organisasi*. Jakarta: Kencana Pranada Media Group

##### Skripsi

- [10] Paisal dan Angraini Susi. 2010. *Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Kecerdasan Spiritual Terhadap Kinerja Karyawan Pada LBPP-LIA Palembang*. Jurnal Ilmiah Operadi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
- [11] Pristanto, Yanuar. 2013. *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Menginap Pada Hotel Bintang Mulia Jember*. Skripsi Universitas Jember.
- [12] Waryanti, Sesilia Dwi Rini. 2011. *Analisis Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Kecerdasan piritual Terhadap Kinerja Karyawan ( Studi Empiris Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Semarang)*. Skripsi Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro.







