

## PENGARUH KOMPETENSI DAN KECERDASAN EMOSIONAL TERHADAP KINERJA KARYAWAN SI DOI HOTEL DAN RESTAURANT LEGIAN

I Gusti Ngurah Karmandita<sup>1</sup>  
Made Subudi<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana (UNUD), Bali, Indonesia  
e-mail : [ajunk\\_dita@yahoo.com](mailto:ajunk_dita@yahoo.com) / telp : +628970853335

<sup>2</sup>Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana (UNUD), Bali, Indonesia  
e-mail : [subudimangku@gmail.com](mailto:subudimangku@gmail.com) / telp : +628133642255

### ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui pengaruh kompetensi, dan kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan baik secara simultan maupun secara parsial. Penelitian ini dilakukan di Si Doi Hotel dan Restaurant di Legian dengan menggunakan seluruh karyawan sebagai responden penelitian. Wawancara, observasi, dan kuesioner merupakan pengumpulan teknik pengumpulan data dalam penelitian ini. Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah regresi linear berganda untuk mengetahui pengaruh simultan dan parsial dari variabel kompetensi dan kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan. Berdasarkan hasil analisis diketahui bahwa secara simultan variabel kompetensi dan kecerdasan emosional berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Secara parsial variabel kompetensi dan kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan Si Doi Hotel dan Restaurant Legian.

***kata kunci:** kinerja, kompetensi dan kecerdasan emosional*

### ABSTRACT

*This study aims to determine the effect of competence, and emotional intelligence on the performance of the employees either simultaneously or partially. The study was conducted at Si Doi Hotel and Restaurant in Legian with using employees as respondents of the study. Data collected through interviews, observations, and questionnaires. The data analysis technique used is multiple linear regression to determine the effect of variables simultaneously and partially emotional intelligence competencies and the performance of employees. Based on the results of analysis show that simultaneous variables and emotional intelligence competencies have a significant effect on employee performance. Partially variables competencies and emotional intelligence significant positive effect on employee performance Si Doi Hotel and Restaurant, Legian.*

*keywords: performance, competency, emotional intelligence*

## PENDAHULUAN

Mengelola SDM merupakan hal yang terpenting dalam agenda perusahaan. Perusahaan yang berhasil adalah perusahaan yang mampu dalam melihat SDM sebagai aset yang harus dikelola sesuai kebutuhan, karena SDM merupakan salah satu faktor produksi yang dimiliki oleh perusahaan. Menurut Koesmono

(2005:163), persoalan yang ada adalah bagaimana perusahaan dapat menciptakan sumber daya manusia sehingga menghasilkan kinerja yang optimal untuk mencapai tujuan perusahaan. Menurut Mathis (2009:378) kinerja karyawan adalah hal yang dilakukan karyawan dan hal yang tidak dilakukan karyawan serta kontribusinya untuk memajukan perusahaan.

Ada dua faktor yang mempengaruhi kinerja yaitu kompetensi dan kecerdasan emosional. Oleh karena itu, agar meningkatnya kinerja karyawan, upaya yang dilakukan adalah membina sumber daya manusia (SDM) bawahan untuk memiliki tingkat kompetensi dan kecerdasan emosi yang baik. Si Doi Hotel dan Restaurant Legian merupakan salah satu restoran yang ada di wilayah Legian yang dalam aktivitasnya mengalami permasalahan yang berkaitan dengan kompetensi, kecerdasan emosional dan kinerja karyawan.

Permasalahan yang berkaitan dengan kompetensi pada Si Doi Hotel dan Restaurant Legian yaitu ketidaksesuaian latar belakang pendidikan dengan posisi yang ditugaskan, seperti bagian *accounting* ditempati oleh sarjana lulusan manajemen, *waiter* atau *waitress* dipegang oleh karyawan yang hanya berpendidikan sekolah menengah atas atau sederajat tidak diisi oleh karyawan yang berpendidikan dengan jurusan tata boga dan F&B tidak diisi oleh karyawan yang berpendidikan tata boga. Dari 35 orang karyawan yang bekerja di Si Doi Hotel dan Restaurant Legian terdapat 8 orang karyawan yang penempatannya tidak sesuai dengan latar belakang pendidikan pegawai sehingga terjadi kesenjangan antara tugas dan tanggung jawab karena tidak adanya kesesuaian antara tingkat pendidikan dengan posisi atau jabatan yang ditempatinya.

Permasalahan berkaitan dengan kecerdasan emosional pada Si Doi Hotel dan Restaurant Legian adalah pegawai ditargetkan untuk sesegera mungkin menyelesaikan tugas-tugasnya dan bila ada tamu datang untuk menginap, karyawan pada Si Doi Hotel dan Restaurant Legian harus mengangkat barang dari tamu secara manual, tidak adanya kereta dorong sehingga karyawan membutuhkan ekstra tenaga untuk melakukan pekerjaan tersebut, padahal dengan adanya kereta dorong karyawan bisa dengan cepat mengerjakan pekerjaan tersebut. Dapat dikatakan bahwa karyawan tidak total mengeluarkan kecerdasan emosional dalam menjalankan tugas sehari-hari.

Salah satu permasalahan yang berkaitan dengan kinerja karyawan pada Si Doi Hotel dan Restaurant Legian Bali dapat dilihat dari tingkat absensi kerja karyawan. Tingkat absensi karyawan di Si Doi Hotel dan Restaurant Legian selama tahun 2012 adalah sebesar 3,5 persen melebihi target yang telah ditetapkan oleh perusahaan yaitu maksimal 3 persen. Selain itu, ada beberapa karyawan yang bekerja serius jika ada pimpinan, sedangkan jika pimpinan tidak ada karyawan bersangkutan hanya sekedar bekerja, ini menyebabkan adanya keluhan para pelanggan yang datang maupun menginap di Si Doi Hotel dan Restaurant Legian.

Permasalahan kinerja di masing-masing bidang di dalam Si Doi Hotel dan Restaurant Legian yang pertama berada pada bagian reservasi dan *front office*. Masalah yang ada adalah sistem komputer yang digunakan untuk *booking service* pada Si Doi Hotel dan Restaurant Legian masih manual. Kondisi ini menyebabkan karyawan terkadang merasa malas memindahkan data karena harus bekerja lebih ekstra.

Masalah kinerja kedua ditemukan pada bagian *house keeping*. Masalah yang ditemukan pada bagian ini adalah kurangnya alat untuk membersihkan kamar dan lantai pada setiap ruangan, maka dari itu karyawan harus menunggu alat yang digunakan oleh karyawan lain untuk membersihkan ruangan yang di kerjakan. Ketika tamu yang telah *membooking* kamar tersebut akan segera datang, karyawan harus bekerja lebih cepat dan kurang memperhatikan *detail*, sehingga masih terdapat bagian yang terlewatkan. Masalah ketiga adalah pada bagian *Restaurant & Bar*. Pada bagian ini ditemukan masalah seperti komplain tamu kepada *waiter* atau *waitress* pada saat mengantarkan makanan dan tata cara menghidangkannya. Hal ini disebabkan karena masih ada karyawan yang bukan lulusan perhotelan sehingga membuat kinerja karyawan tersebut rendah. Dapat dikatakan kinerja karyawan bersangkutan masih perlu ditingkatkan

Berdasarkan data-data tersebut, maka cukup relevan diadakan penelitian dengan judul “Pengaruh Kompetensi dan Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan pada Si Doi Hotel dan Restaurant Legian.

## **METODE**

Penelitian ini dilakukan di Si Doi Hotel dan Restaurant Legian yang berlokasi di Jalan Legian, Kuta. Jumlah karyawan dalam penelitian ini yaitu 35 karyawan dengan populasi dalam penelitian ini adalah karyawan pada Si Doi Hotel dan Restaurant Legian. Penelitian ini dalam menguji hipotesisnya menggunakan teknik analisis statistic inferensia yaitu regresi linear berganda.

Teknik analisis ini akan memberikan jawaban terhadap hipotesis yang menyatakan variable bebas dan variable terikat berpengaruh simultan dan parsial.

## **HASIL ANALISA DATA**

### **Hasil Uji Regresi Linier Berganda**

Berdasarkan hasil olahan data persamaan regresi yang dihasilkan sebagai berikut  $\hat{Y} = 0,000 + 0,697X_1 + 0,266X_2$ .

### **Hasil Uji Normalitas**

Hasil uji normalitas menunjukkan bahwa nilai *Asymp. Sig.* 0,271 lebih besar dari 0,05 artinya data yang dipakai berdistribusi normal.

### **Hasil Uji Multikolinearitas**

Hasil uji multikolinearitas menunjukkan bahwa nilai tolerance untuk kedua variabel bebas (0,295) lebih besar dari 0,1 sedangkan nilai VIF (3,395) kurang dari 10. Artinya model regresi tidak terdeteksi masalah multikolinearitas.

### **Hasil Uji Heteroskedastisitas**

Hasil uji heteroskedastisitas menunjukkan variabel kompetensi  $0,117 > 0,05$  dan kecerdasan emosional  $0,164 > 0,05$ , artinya model regresi tidak bermasalah.

#### **Uji Pengaruh Variabel Bebas Terhadap Variabel Terikat Secara Simultan (F-test)**

Uji regresi simultan dilakukan untuk menguji hipotesis pertama yang menyatakan bahwa kompetensi dan kecerdasan emosional, secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada Si Doi Hotel dan Restaurant. Berdasarkan hasil analisis data nilai  $F_{hitung}$  105,881 dengan nilai sig 0,000 menandakan bahwa nilai  $F_{hitung}$  lebih besar daripada  $F_{tabel}$  (3,28) dan nilai sig lebih kecil dari 0,05 yang artinya bahwa hasil analisis juga memperoleh nilai  $R^2$  sebesar 0,869 yang artinya bahwa sebesar 86,9 persen variasi kinerja karyawan dipengaruhi oleh variasi kompetensi, dan kecerdasan emosional sedangkan sisanya senilai 13,1 persen dipengaruhi oleh variabel lain di luar model.

#### **Uji Pengaruh Variabel Bebas Terhadap Variabel Terikat Secara Parsial (t-test)**

Pengaruh kompetensi terhadap kinerja karyawan pada Si Doi Hotel dan Restaurant. Berdasarkan hasil analisis data diperoleh nilai  $t_{hitung}$  5,907 dengan nilai sig 0,000 dengan nilai  $t_{hitung}$  lebih besar daripada  $t_{tabel}$  (1,697) dan nilai sig lebih kecil dari 0,05. memperoleh nilai koefisien regresi bernilai 0,697. Nilai positif pada koefisien regresi menandakan bahwa kompetensi memiliki pengaruh yang searah terhadap kinerja. Berdasarkan hasil analisis data diperoleh nilai  $t_{hitung}$  2,257 dengan nilai sig 0,031 ini berarti nilai  $t_{hitung}$  lebih besar daripada  $t_{tabel}$  (1,697) dan nilai sig lebih kecil dari 0,05. Koefisien regresi senilai 0,266. Nilai positif pada

koefisien regresi menandakan bahwa kompensasi memiliki pengaruh yang searah terhadap kinerja.

## **PEMBAHASAN**

### **Pengaruh Kompetensi Terhadap Kinerja Karyawan**

Dari hasil analisis data pengaruh yang positif dan signifikan secara parsial dari variabel kompetensi terhadap kinerja karyawan dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,697. Hal ini menandakan bahwa kompetensi memiliki pengaruh yang searah terhadap kinerja. Karyawan yang mempunyai kompetensi yang tinggi akan lebih percaya diri sehingga tidak membuat kesalahan pada saat bekerja dan mampu menyelesaikan pekerjaan dengan baik. Hasil penelitian ini ditunjang oleh penelitian yang dilaksanakan oleh Made Mariawan (2011), Indra Siswanto (2012), Winanti (2011), Shin (2010), Lindner (2001), Shang (2007), dan Lertputtarak (2012).

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

Hasil analisis data secara statistik menyatakan terdapat pengaruh yang signifikan dan positif secara parsial dari variabel kompensasi terhadap kinerja karyawan dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,266. Hal ini menandakan bahwa kompensasi memiliki pengaruh yang searah terhadap kinerja. Semakin baik kecerdasan emosional karyawan dalam bekerja, maka semakin baik pula pekerjaan yang diberikan dapat diselesaikan dengan baik. Hasil penelitian ini ditunjang oleh penelitian Paisal dan Anggreni (2010), Nurita D.S (2012), Choiriah Anis (2013) Shahzad (2010), Khan (2013), Gondal (2013) dan Jorfi (2010).

**KESIMPULAN**

- 1) Berdasarkan hasil analisis, secara simultan variabel kompetensi, dan kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan pada Si Doi Hotel dan Restaurant berpengaruh positif dan signifikan dengan kontribusi sebesar 86,9 persen dan 13,1 persen dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian ini.
- 2) Secara parsial dapat diketahui bahwa variabel kompetensi, berpengaruh signifikan dan positif terhadap kinerja karyawan pada Si Doi Hotel dan Restaurant.
- 3) Secara parsial dapat diketahui bahwa variabel kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada Si Doi Hotel dan Restaurant.

**SARAN**

- 1) Pihak Manajemen Si Doi Hotel dan Restaurant Legian seharusnya memiliki pemahaman yang baik terhadap kompetensi dan kecerdasan emosional. Karena dengan pemahaman kompetensi dan kecerdasan emosional yang baik dapat meningkatkan kinerja karyawan, terbukti dengan hasil penelitian diatas menunjukkan bahwa kompetensi dan kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.
- 2) Pihak manajemen Si Doi Hotel dan Restaurant seharusnya lebih memperhatikan kompetensi kerja terutama dalam dalam hal keterampilan karyawan dengan cara memberikan pelatihan kepada karyawan sesuai di masing-masing bidang, agar dapat meningkatkan kinerja karyawan.



- 3) Pihak manajemen Si Doi Hotel dan Restaurant dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan untuk lebih memperhatikan kepribadian masing-masing karyawan terkait dengan tugas dan tanggung jawab sehingga terjalin kerjasama yang baik antar karyawan satu dengan yang lainnya.

## REFERENSI

- Choiriah, Anis. 2013. Pengaruh Kecerdasan Emosional, Kecerdasan Intelektual, Kecerdasan Spiritual, dan Etika Profesi Terhadap Kinerja Auditor Dalam Kantor Akuntansi Publik. .h:4-15.  
<http://www.google.com/url>. Download 17 Mei 2013.
- Gondal, Hanif Uzma and Tajamal Husain. 2013. A Comparative Study of Intelligence Quotient and Emotional Intelligence :Effect on Employees Performance. *Asian Journal of Business Management*. 5(1): pp:153-162.
- Jorfi, Hasan, Saeid Jorfi, Sirous Korahi Moghadam. 2010. Impact of Emotional Intelligence on Performance of Employees. *Postmodern Opening*. 1 (4):pp:63-74.
- Khan, Muhammad Basir, Nadia Asghar, Muhammad Waqas Chughtai. 2013. Exploring the Implication of Emotional Intelligence to Enhance Employee's Performance. *Business Administration*. 1 (32):pp:32-40.
- Koesmono, H Teman. 2005. Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Motivasi dan Kepuasan Kerja serta Kinerja Karyawan Pada Sub Sektor Industri Kayu Skala Menengah Di Jawa Timur. *Jurnal Manajemen & Kewirausahaan*. 7 : (1) : h : 171-188.
- Lertputtarak, Sarunya. 2012. The influence of HR, IT, and Market Knowledge Competencies on the Performance of HR managers in Food Exporting Companies in Thailand. *International Business Research*. 5 (1):pp:87-97.
- Lindner, James R. 2001. Competency Assessment and Human Resource Management Performance of County Extension Chairs. *Journal of Southern Agricultural Education Research*. 51 (1):pp:333-346.
- Mathis L. Robert, John H. Jackson. 2009. *Human Resource Management*. Salemba Empat:Jakarta.
- Mariawan, Made. 2011. Pengaruh Budaya Organisasi, kompetensi dan Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai (Studi Kasus Pada Kantor Cabang Pengadaian Se- Bali) (h) : 11.
- Meta D.S, Nurita. 2012. Hubungan antara Kecerdasan Emosional (EQ) dengan Kinerja Perawat pada Rumah Sakit Umum Pusat Fatmawati Jakarta-Selatan. *Jurnal psikologi*.

- <http://repository.gunadarma.ac.id/bitstream/123456789/1140/1/10506146.pdf>.
- Paisal dan Anggaraini Susi. 2012. Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Kecerdasan Spiritual Terhadap Kinerja Karyawan Pada LBPP-LIA Palembang. *Jurnal ilmiah orasi bisnis*. h:100-112.  
[http://orasibisnis.files.wordpress.com/2010/11/paisal\\_susi\\_pengaruh-kecerdasan-emosional-dan-kecerdasan-spiritual-terhadap-kinerja-karyawan.pdf](http://orasibisnis.files.wordpress.com/2010/11/paisal_susi_pengaruh-kecerdasan-emosional-dan-kecerdasan-spiritual-terhadap-kinerja-karyawan.pdf).
- Purwanto, Didik. Ernawati. 2010. Pengaruh Kompetensi, Kecerdasan Emosional dan Efikasi Diri Terhadap Kenyamanan Pimpinan Dalam Melakukan Penilaian Kinerja Karyawan. *jurnal ekonomi dan kewirausahaan*. 10 (1) h: 74-82.
- Qamariah Inneke, Fadli. 2010. Pengaruh Perencanaan dan Kompetensi Karyawan Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Indonesia Asahan Aluminium Kuala Tanjung, *Jurnal ekonomi* 14 (2) h : 63-73.
- Rao, P.H.A. 2010. Framework for Building Competency: Improving The Quality of Care at the Primary Health Level. *ASCI Journal of Management* :39 (2):pp:68-94.
- Richard E. Boyatzis. 2007. Competencies in the 21st century.pp:5-12.
- Riduwan dan Sunarto. 2011. *Pengantar Statistika Untuk Penelitian : Pendidikan, Sosial, Komunikasi, Ekonomi dan Bisnis*. Alfabeta: Bandung.
- Rivai Veithzal. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan : dari Teori dan Praktik*. PT. RajaGrafindo Persada: Jakarta.
- Robbins, P. Stephen, Timothy A. Judge. 2009. *Perilaku Organisasi*. Edisi 12. Salemba Empat: Jakarta.
- Sanda. A, PhD. 2011. Managerial Competence and Non-Performance of Small Firms in a Developing Economy. *International Journal of Contemporary Business Studies*:2 (3):pp:6-24.
- Sarwono, Jonathan. 2012. *Metode Riset Skripsi, Pendekatan Kuantitatif Menggunakan Prosedur SPSS*. PT. Elex Media Komputindo: Jakarta.
- Schuler, Randall, Susan Jackson. 1997. *Human Resource Management*. PT. Gelora Aksara Pratama.
- Sedarmayanti. 2009. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. CV. Mandar Maju: Bandung.
- Shang, Chung-Kuo, Peter B. Markow. (2007). The Effects of Logistic Competency on Performance. *Journal of International Logistic and Trade*. : 5 (2):pp:45-66.
- Shahzad, Khurram, Muhammad Sarmad, Muhammad Abbas and Muhammad Amanullah Khan. (2010). Impact of Emotional Intelligence on Employee's Performance in Telecom Sector of Pakistan. *African Journal of Business Management*. 5 (4):pp:1225-1231.
- Shin, Young Soo. 2010. Moderating Effects of Group Cohesiveness in Competency-Performance Relationship: A Multi Level Study. *Journal of behavioral studies in business* :pp:1-15.  
<http://www.aabri.com/manuscripts/09155.pdf>.

- Singh, Tripti. 2008. Relationship of Emotional Intelligence with Transformational Leadership and Organizational Citizenship Behavior. *International journal of leadership studies* :1 (4):pp:3-21.
- Simamora, Henry. 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi 3. Cetakan 1. Bagian Penerbitan STIE YKPN: Yogyakarta.
- Siswanto, Indra. 2012. Kompetensi, Kompensasi, Budaya Organisasi, Motivasi Kerja Kinerja (Studi pada KPP Pratama se- Denpasar) (h) 18.
- Soebyakto, Bambang Bemby. 2012. An Empirical Testing of Intelligence, Emotional and Spiritual Quotients Quality of Managers Using Structural Equation Modeling. *International journal of independent research studies* 1:(1) : pp : 1-9.
- Sugiyono. 2010. *Statistika Untuk Penelitian*. Cetakan Ke-16. Penerbit CV. Alfabeta: Bandung.
- Suhaji, Linawati. 2010. Pengaruh Motivasi, Kompetensi, Kepemimpinan, dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada PT. Herculon Carpet Semarang) h: 11.
- Suharsini, Arikunto. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Penelitian Praktis*. Penerbit Rineka Cipta: Jakarta.
- Susilo, Martoyo. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. BPFE: Yogyakarta.
- Sutrisno, Edy. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Kencana
- Tohardi, Ahmad. 2006. *Pemahaman Praktis Manajemen Sumber Daya Manusia*. Penerbit Mandar Maju: Bandung.
- Utama, Made Suyana. 2009. *Buku Ajar Aplikasi Analisis Kuantitatif*. Edisi Ketiga Denpasar: Sastra Utama.
- Vathanophas, Vichita. 2007. *Competency Requirements For Effective Job Performance in The Thai Public Sector. Contemporary Management Research* :1 (3):pp:45-70.
- Wibowo. 2007. *Manajemen Kinerja*. Penerbit PT Raja Grafindo Persada Jakarta.
- Wibowo. 2012. *Manajemen Kinerja* Edisi Ketiga. Jakarta : PT. RajaGrafindo Persada.
- Wina, Sanjaya. 2006. *Strategi Pembelajaran Berorientasi Standar Proses Pendidikan*. Kencana Prenada Media Group, Jakarta.
- Winanti, Budhiningtias Marliana. Pengaruh Kompetensi Terhadap Kinerja Karyawan ( Survei Pada PT. Frisian Flag Indonesia Wilayah Jawa Barat). *Ilmiah UNIKOM*. 7: 2: h : 249-267.
- Winterton, Jonathan, Francoise Delemare, Emma Stringfellow. 2005. Typology of Knowledge, Skills and Competences : Clarification of The Concept and Prototype.pp:1-108.
- Wirawan, Nata. 2002. *Cara Mudah Memahami Statistik 2 (Statistik Inferensia) untuk Ekonomi dan Bisnis*. Edisi Kedua. Denpasar: Keraras Emas.
- Yamin Sofyan dan Heri Kurniawan.2009. *SPSS Complete Teknik Analisis Statistik Terlengkap dengan Software SPSS*. Jakarta : Salemba Infotek.
- Zainuddin, Yusserie Zainal et.al. 2009. *The Effects of Competency Based Career Development and Performance Management Practices on Service Quality: Some Evidence From Malaysian Public Organization. International review of business research papers* :5 (1):pp:97-112.