

**PENGARUH *EMOTIONAL INTELLIGENCE* KARYAWAN
OPERASIONAL TERHADAP *WORK PERFORMANCE* DI HOTEL
THE RITZ-CARLTON JAKARTA, PACIFIC PLACE**

SKRIPSI

*Diajukan Kepada Tim Penguji Skripsi Departemen Pariwisata, Fakultas
Pariwisata Perhotelan, Universitas Negeri Padang, Sebagai Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Sains Terapan (S.ST)*



DINA ZIKRAH

NIM : 2020/20135011

**PROGRAM STUDI D4 MANAJEMEN PERHOTELAN
DEPARTEMEN PARIWISATA
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2024**

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

PENGARUH *EMOTIONAL INTELLIGENCE* KARYAWAN OPERASIONAL
TERHADAP *WORK PERFORMANCE* DI HOTEL THE RITZ-CARLTON
JAKARTA, PACIFIC PLACE.

Nama : Dina Zikrah
NIM/BP : 20135011/2020
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Departemen : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, 07 Juni 2024

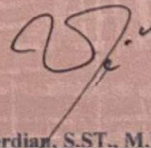
Disetujui Oleh:

Pembimbing



Nidia Wulansari, SE., M.M
NIP. 199111192019032018

Ketua Departemen Pariwisata FPP UNP



Feri Ferdian, S.ST., M.M., Ph.D.
NIP. 199202262020121012

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Dinyatakan Lulus Setelah dipertahankan di Depan Tim Penguji Skripsi
Program Studi D4 Manajemen Perhotelan Departemen Pariwisata
Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang

Judul : Pengaruh *Emotional Intelligence* Karyawan Operasional
Terhadap *Work Performance* Di Hotel The Ritz-Carlton
Jakarta, Pacific Place.
Nama : Dina Zikrah
NIM/BP : 20135011/2020
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Departemen : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan


Padang, 07 Juni 2024

Tim Penguji

Nama

Tanda Tangan

1. Ketua : Nidia Wulansari, SE., M.M

1. 

2. Anggota : Youmil Abrian, SE., M.M

2. 

3. Anggota : Dwi Pratiwi Wulandari, SST.Par, MM.Par

3. 

ABSTRAK

Dina Zikrah, 2023. Pengaruh *Emotional Intelligence* Karyawan Operasional Terhadap *Work performance* di Hotel The Ritz-Carlton Jakarta, Pacific Place .

Penelitian ini membahas bagaimana pengaruh *Emotional Intelligence* karyawan operasional terhadap *work performance* di hotel The Ritz-Carlton Jakarta, Pacific Place dimana dilatar belakangi oleh adanya penurunan secara signifikan terhadap staff service karyawan operasional dari bulan Juli hingga November. Pra penelitian juga menyatakan bahwa karyawan operasional mengalami tekanan stress secara emosional dalam menyelesaikan pekerjaannya, dan masih terdapat *review* negatif dari aplikasi *online travel agent* terhadap karyawan operasional di hotel The Ritz-Carlton Jakarta, Pacific Place.

Metode penelitian yang di gunakan pada penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan pendekatan asosiatif kausal dan teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *purposive sampling* yang pada penelitian ini ditetapkan sebanyak 131 sampel. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner/angket yang disusun dengan skala *likert* yang sudah diuji validitas dan reliabilitasnya. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan software *PLS-SEM*.

Hasil R square memperlihatkan *Emotional Intelligence* berpengaruh besar terhadap *work performance* dengan nilai persentase 67,2% sedangkan persentase sisanya 32,8% dipengaruhi oleh faktor lainnya. Hasil pengujian hipotesis diperoleh t-statistic 19,4 > 1,96 dan p value $0.00 < 0.05$, maka hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel *Emotional Intelligence* berpengaruh signifikan terhadap *work performance*. Dalam penelitian ini disimpulkan bahwa H_a diterima dan H_o ditolak.

Kata Kunci: *Emotional Intelligence*, Karyawan Operasional, *Work performance*

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT, serta shalawat beriringan salam kepada Nabi Muhammad SAW, karena atas izin dan karunia-Nya peneliti dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan judul : “Pengaruh *Emotional Intelligence* Karyawan Operasional Terhadap *Work Performance* di Hotel The Ritz-Carlton Jakarta, Pacific Place” Skripsi ini disusun dengan tujuan untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar Sarjana Sains Terapan pada Departemen Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang

Selama proses penyusunan skripsi, peneliti telah banyak mendapatkan bantuan bimbingan maupun dorongan dari berbagai pihak sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi. Oleh sebab itu melalui skripsi ini peneliti mengucapkan terimakasih kepada :Bapak Prof. Drs. Ganefri, M.Pd., Ph.D selaku Rektor Universitas Negeri Padang

1. Ibu Prof. Dra. Asmar Yulastri, M.Pd., Ph.D selaku Dekan Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
2. Bapak Feri Ferdian, S.ST., M.M., Ph.D., CHE selaku Kepala Departemen Pariwisata Program Studi D4 Manajemen Perhotelan dan
3. Ibu Nidia Wulansari, M.M selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah memberikan arahan, kritik dan saran dalam penelitian proposal ini serta dorongan dan motivasi untuk menyelesaikan proposal ini.
4. Bapak Youmil abrian, SE, M.M selaku dosen penguji 1 dan Ibu Dwi Pratiwi Wulandari, S.ST. Par., MM. Par selaku dosen penguji 2 yang telah

memberikan arahan dan dukungan kepada peneliti untuk menyelesaikan skripsi ini.

5. Bapak Rian Surenda, S.EI, M.M, selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan saran dan dorongan serta motivasi untuk menyelesaikan skripsi ini.
6. Seluruh dosen, tenaga administrasi dan teknisi Departemen Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
7. kedua Orang Tua dan Keluarga Besar tercinta yang telah memberikan semangat dan dukungan yang tak terhingga sehingga peneliti bisa sampai ke tahap ini untuk menyelesaikan perkuliahan pada Departemen Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
8. Staff Human Resources Department Hotel The Ritz-Carlton Jakarta, Pacific Place yang telah memberikan arahan dan bantuan dalam mengumpulkan informasi penyusunan proposal ini.
9. Semua nama yang tidak dapat penulis cantumkan satu persatu atas semua dukungan, doa dan yang telah banyak membantu penulis dalam menulis skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya skripsi ini jauh dari kesempurnaan, untuk itu penulis dengan senang hati membuka diri dalam setiap bentuk saran dan kritikan yang sifatnya membangun. Dalam segala keterbatasan selalu tersimpan harapan. Sebelum dan sesudahnya penulis ucapkan terimakasih

Padang, 05 Juni 2024

Dina Zikrah

DAFTAR ISI

ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB 1	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	11
1.3 Batasan Masalah	13
1.4 Perumusan Masalah	13
1.5 Tujuan Penelitian.....	13
1.6 Manfaat Penelitian.....	14
BAB II	16
2.1 Tinjauan Pustaka	16
2.2 Kerangka Konseptual.....	26
2.3 Hipotesis.....	27
BAB III.....	28
3.1 Jenis Penelitian.....	28
3.2 Waktu dan Tempat Penelitian	29
3.3 Variabel Penelitian.....	29
3.4 Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	29

3.6 Jenis dan Teknik Pengumpulan Data	31
3.7 Instrumen Penelitian	32
3.8 Uji Coba Instrumen Penelitian	35
3.9 Teknik Analisis Data.....	39
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	46
A. Hasil Penelitian.....	46
B. Pembahasan	64
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	72
A. Kesimpulan	72
B. Saran.....	73
DAFTAR PUSTAKA.....	75

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Work Performance Score <i>July – December 2023</i>	5
Gambar 2. Review Mengenai Kualitas kerja karyawan operasional	6
Gambar 3. Review Mengenai Kuantitas Kerja Karyawan Operasional	7
Gambar 4. Review Mengenai Ketepatan Waktu Kerja karyawan Operasional	8
Gambar 5. Review Mengenai efektifitas Kerja Karyawan Operasional	8
Gambar 6. Kerangka konseptual	26
Gambar 7. Structural Model	61

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Data Jumlah Karyawan Operasional	4
Tabel 2. Jumlah Karyawan Operasional	30
Tabel 3. Pengukuran Skala Likert	33
Tabel 4. Kisi-Kisi Instrumen Penelitian	33
Tabel 5. Hasil Uji Validitas Variabel Emotional Intelligence (x).....	36
Tabel 6. Hasil Uji Validitas Variabel Work performance (y).....	37
Tabel 7. Hasil Uji Coba Realibilitas Variabel Emotional Intelligence (X)	38
Tabel 8. Hasil Uji Coba Realibilitas Variabel Work Performance (Y)	38
Tabel 9. Interpretasi Nilai r (Alpha Cronbach)	39
Tabel 10. Batas Interval dan Kategori Pilihan	41
Tabel 11. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	46
Tabel 12. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	47
Tabel 13. Karakteristik Responden Berdasarkan Departemen Operasional	48
Tabel 14. Deskripsi Data Variabel Emotional Intelligence (X)	49
Tabel 15. Tingkat Pencapaian Responden Variabel Emotional Intelligence (X).....	50
Tabel 16. Deskripsi Data Variabel Work Performance (Y).....	53
Tabel 17. Tingkat Pencapaian Responden Variabel Work Performance (Y)	54
Tabel 18. Hasil Uji Outer Model (Loading Factor).....	56
Tabel 19. . Uji Outer Model (Composite Reliability dan AVE)	58
Tabel 20. Nilai Discriminant Validity (Fornel-Larcker).....	59
Tabel 21. Discriminant Validity (HTMT).....	60
Tabel 22. R Tabel	62
Tabel 23. Uji Hipotesis Pengaruh Langsung	63

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Uji Coba Penelitian	79
Lampiran 2. Tabulasi Uji Coba Penelitian	85
Lampiran 3. Uji Validitas dan Reabilitas	87
Lampiran 4. Kuesioner Penelitian	92
Lampiran 5. Tabulasi Data Responden	98
Lampiran 6. Surat Izin Penelitian	106
Lampiran 7. Surat Balasan Izin Penelitian	107
Lampiran 8. CTQ Juli 2023.....	108
Lampiran 9. CTQ Agustus 2023	108
Lampiran 10. CTQ September 2023	108
Lampiran 11. CTQ November 2023	109

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam lingkungan bisnis yang kompetitif saat ini, karyawan dianggap sebagai aset perusahaan yang paling berharga dan sumber utama keuntungan keuangan dan produktivitas. (Singh et al. 2011). Bisnis secara general merujuk pada aktivitas ekonomi yang melibatkan pembuatan, penjualan, dan pembelian barang atau jasa untuk mencapai keuntungan. Dalam industri perhotelan, bisnis ini merupakan usaha yang diaplikasikan dalam membuat dan menyediakan fasilitas, layanan, dan kemudahan yang memuaskan bagi para pelanggan untuk membayar biaya tinggal dan mengenal budaya lokal. Menurut Permenparekraf (2013), “Usaha hotel adalah usaha penyediaan akomodasi berupa kamar-kamar di dalam suatu bangunan, yang dapat dilengkapi dengan jasa pelayanan makan dan minum, kegiatan hiburan atau fasilitas lainnya secara harian dengan tujuan memperoleh keuntungan”. Industri perhotelan yang semakin kompetitif menuntut kinerja operasional yang optimal untuk menarik dan mempertahankan pelanggan. Kinerja karyawan, khususnya dalam operasional hotel, menjadi kunci utama dalam mencapai tujuan tersebut. Dalam sebuah hotel, kinerja karyawan sangat diperhatikan oleh perusahaan karena dapat meningkatkan kemajuan perusahaan (Isni, 2022)

Menurut Robbins (2008), *Work performance* adalah suatu hasil yang dicapai oleh karyawan dalam suatu pekerjaan yang mengikuti kriteria tertentu yang berlaku untuk pekerjaan tersebut. Persaingan yang semakin ketat menuntut

sebuah perusahaan untuk menghasilkan output yang terbaik, sehingga kinerja karyawan menjadi hal utama yang harus ditingkatkan agar mampu bersaing. Kinerja ini menggambarkan sejauh mana aktivitas seseorang dalam melaksanakan tugas dan berusaha mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Kinerja karyawan merupakan hal yang sangat penting dalam menentukan efektifitas kinerja suatu perusahaan (Mas dkk, 2022). Menurut Robbins (dikutip oleh Tjiong Fei, 2018) Kinerja seseorang dipengaruhi oleh faktor *Ability* (A), *Motivation* (M), dan *Opportunity* (O). Kinerja merupakan fungsi dari kemampuan, motivasi, dan kesempatan, yang dapat dinyatakan dengan rumus $kinerja = f(A \times M \times O)$. Terdapat lima indikator untuk mengukur *Work performance*, yaitu: Kualitas, Kuantitas, Ketepatan Waktu, Efektifitas, dan Kemandirian.

Karyawan dengan *Work performance* yang baik akan mampu memberikan pelayanan yang berkualitas kepada tamu, dan meningkatkan efisiensi operasional pada akhirnya meningkatkan keuntungan bagi hotel (Mas dkk, 2022). Istilah Operasional Hotel mengacu pada berbagai departemen yang saling terkait yang bertanggung jawab atas operasi sehari-hari sebuah hotel. Ini termasuk manajemen hotel dan prosedurnya, yang memastikan bahwa pelanggan menerima layanan yang baik dari hasil performa kerja karyawan hotel.

Pada Tahun 2007 tepatnya pada tanggal 22 November The Ritz-Carlton Pacific Place resmi beroperasi. The Ritz-Carlton Hotel Jakarta Pacific Place ini, berada di Mall Pacific Place dan juga menyatu dengan kantor One Pacific Place. Pada tahun 2011 dan 2017 The Ritz-Carlton Jakarta Pacific Place menerima

penghargaan sebagai Best City Hotel – Jakarta dari TTG Travel Awards. Kini The Ritz-Carlton Jakarta, Pacific Place juga memiliki *Ballroom* terbesar di Indonesia yang dapat menampung kurang lebih 10.000 orang untuk resepsi dan 2.400 tamu untuk jamuan makan. The Ritz-Carlton Jakarta Pacific Place Sebagai Hotel Bintang lima (*****) dengan kelas *Luxury* yaitu yang berlokasi di Sudirman Central Business District (SCBD), Jl. Jend. sudirman kav 52-53, Senayan, Kebayoran Baru, Jakarta, 12190. Hotel ini merupakan tempat peneliti melaksanakan kegiatan Magang Bersertifikat sekaligus pra-penelitian dibantu oleh karyawan yang memiliki keahlian, potensi dan keterampilan yang akan meningkatkan kinerja operasional di The Ritz-Carlton Jakarta, Pacific Place menjadi lebih baik.

Berdasarkan pra-penelitian penulis, departemen yang termasuk dalam operasional hotel meliputi; *Front Office Department, Housekeeping Department, Food and Beverage Service Department Department, Human Resource Department, Engineering Department Department, Sales and Marketing Department, dan Loss and Prevention Department.*

Tabel 1. Data Jumlah Karyawan Operasional

No.	Departemen Operasional	Jumlah Karyawan
1.	<i>Front Office Department</i>	29
2.	<i>Housekeeping Department</i>	13
3.	<i>Food and Beverage Service Department Department</i>	38
4.	<i>Human Resource Department</i>	5
5.	<i>Engineering Department Department</i>	14
6.	<i>Sales and Marketing Department</i>	12
7.	<i>Loss Prevention Department Department</i>	20
Total		131

Sumber: Human Resource Department, 2024

Dari informasi melalui tabel tersebut dapat diketahui bahwa jumlah karyawan operasional The Ritz-Carlton Jakarta Pacific Place adalah sebanyak 131 karyawan, dimana dalam setiap bagian dan jumlahnya berbeda tergantung dengan banyaknya tugas dan bagian yang ada dalam hotel. Sumber daya manusia dengan jumlah yang besar dapat membantu menjalankan hotel dengan baik apabila dapat didayagunakan secara efektif dan efisien sehingga mampu menunjang gerak lajunya hotel berkelanjutan. Hal ini juga berlaku untuk The Ritz-Carlton Jakarta Pacific Place, apabila hotel mampu memanfaatkan sumber daya manusianya dengan baik, maka *Work performance* karyawan dalam hotel akan meningkat dan mampu memberikan keuntungan yang besar bagi hotel.

Penulis melakukan pra-penelitian mengenai *Work performance* karyawan operasional selama enam bulan (Juni hingga Desember 2023), dengan menggunakan bantuan CTQ (*Commitment to Quality*). CTQ merupakan *sheets* yang digunakan oleh seluruh departemen saat memulai briefing, CTQ memuat

seluruh informasi mengenai The Ritz-Carlton Jakarta Pacific Place, baik itu *events*, jumlah *occupancy*, *negative cases*, *VIP guests*, dan juga evaluasi kinerja karyawan operasional. Evaluasi kinerja karyawan operasional dilakukan sekali dalam satu bulan. Masing-masing Director of Department melakukan scoring dengan indikator yang sudah ditetapkan dari Ritz-Carlton kepada seluruh karyawan yang hasilnya dapat dilihat di CTQ pada poin *Staff Service*.

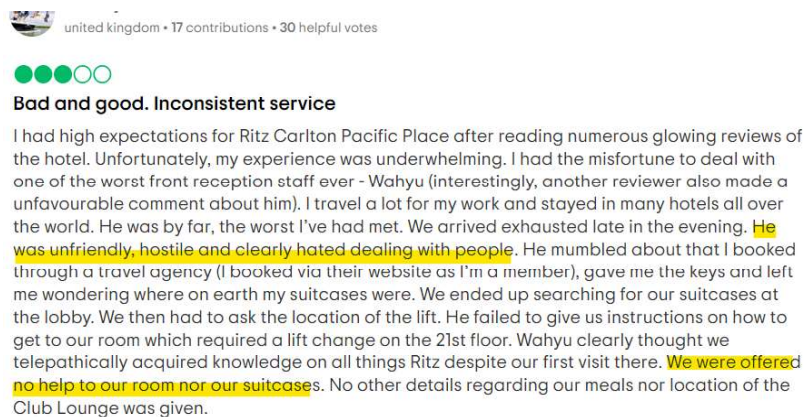


Gambar 1. Work Performance Score July – December 2023

Sumber: Human Resource Department, 2024

Dari hasil pra-penelitian yang penulis lakukan menggunakan CTQ, dapat dilihat adanya gerakan fluktuatif dalam hasil kinerja karyawan operasional. Pada bulan Juli 2023, Staff service dapat diraih sempurna pada angka 100, lalu pada bulan Agustus mengalami penurunan pada angka 83.3, Pada bulan September juga masih mengalami penurunan di angka 82.4, pada bulan Oktober kinerja karyawan operasional masih mengalami penurunan di angka 80.0, selanjutnya pada bulan

November kinerja karyawan operasional mengalami penurunan signifikan di angka 50, lalu ditutup di bulan Desember kinerja karyawan operasional meningkat di angka 91.7. Adanya penurunan dari bulan Juli hingga november diduga karena tingginya retensi karyawan pada bulan Agustus hingga November. Selain itu, penurunan hasil kinerja karyawan diduga karena rendahnya *Emotional Intelligence* karyawan operasional sehingga memiliki dampak terhadap hasil kinerja karyawan operasional tersebut. Selanjutnya, Kegiatan *Emotional Intelligence Training* yang dilakukan kepada seluruh karyawan di hotel The Ritz-Carlton Jakarta, Pacific Place pada bulan Oktober hingga November diduga menjadi penyebab kenaikan grafik hasil *work performance* karyawan operasional.

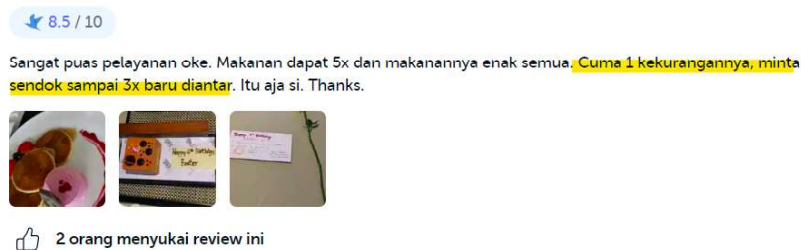


Gambar 2. Review mengenai Kualitas kerja karyawan operasional

Sumber: *TripAdvisor.com*

Dari Hasil Pra-penelitian peneliti melalui aplikasi *online travel agent* (*Traveloka.com, TripAdvisor.com, dan Google Review*) peneliti menemukan *review* dari tamu yang menginap di RCPP dimana berkaitan dengan kualitas dari *Work performance* karyawan operasional. Pada *review* tamu diatas, ditemukan permasalahan mengenai kualitas kerja karyawan operasional yaitu *receptionist*.

tamu memberikan ulasan mengingap mengenai staff resepsionis yang tidak ramah dan tidak menawarkan bantuan kepada tamu hotel, hal ini sangat berkaitan dengan ekspektasi kualitas yang diharapkan oleh tamu, dimana apabila ekspektasi dan layanan yang diberikan tidak sesuai akan menimbulkan persepsi negatif dari tamu terhadap hotel.



Gambar 3. Review Mengenai Kuantitas Kerja Karyawan Operasional

Sumber: *Google review*

Selanjutnya, peneliti juga menemukan *review* yang berkaitan dengan masalah pada indikator kuantitas pekerjaan dari karyawan operasional hotel yaitu *Housekeeping*. Pada gambar 3, dapat dilihat bahwa tamu meminta peralatan makan kepada staff operasional sebanyak 3 kali, dimana ada keterlambatan terhadap respon dan pelayanan yang diberikan oleh *Food and Beverage Service Department departement* terhadap tamu. Hal ini berkaitan dengan ketepatan waktu dari karyawan operasional untuk memberikan pelayanan kepada tamu yang mengingap.



Gambar 4. Review Mengenai Ketepatan Waktu Kerja karyawan Operasional

Sumber : *Traveloka.com*

Pada gambar 4, dapat dilihat bahwa tisu yang ada dikamar tidak diisi ulang, Gorden berdebu, dan sabun tidak diisi dimana ini menjadi tanggung jawab dari Room Attendant untuk memastikan setiap kamar memiliki *amenities* yang lengkap. Selanjutnya ada komentar mengenai keramahamahan yang kurang terhadap tamu, dimana ada dugaan karyawan operasional tidak mampu memberikan kuantitas

 6 / 10

Check in lama, room tidak sesuai req, menu bfast kurang lengkap.

 2 orang menyukai review ini

Gambar 5. Review Mengenai efektifitas Kerja Karyawan Operasional

pekerjaan yang sesuai dari SOP atau *standard quality* dari hotel Sumber: *Traveloka.com*

Selanjutnya, peneliti juga menemukan masalah terkait dengan efektifitas karyawan operasional. Dapat dilihat melalui gambar 4, terdapat masalah terkait dengan efektifitas kerja seperti proses check-in yang lama, kamar yang dipesan tidak sesuai dengan *room request* dari tamu, dan juga menu saat *breakfast* kurang lengkap.

Work performance karyawan operasional tidak hanya dilihat dari kemampuan kerja yang sempurna, tetapi juga kemampuan menguasai dan mengelola diri sendiri serta kemampuan dalam membina hubungan dengan orang

lain. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Mas, dkk (2022) salah satu faktor yang mempengaruhi *Work performance* karyawan adalah *Emotional Intelligence*. Menurut Daniel Goleman (dikutip oleh Mas, 2022) *Emotional Intelligence* adalah kemampuan seseorang untuk mengelola kehidupan emosinya dengan intelegensi, menjaga keselarasan emosi dan mengekspresikannya melalui kemampuan kesadaran diri, pengendalian diri, motivasi diri, empati dan keterampilan sosial. Lebih lanjut Goleman menyatakan bahwa dimensi kecerdasan emosional meliputi kemampuan untuk mengendalikan diri, memacu, tetap tekun, dan memotivasi diri sendiri. Kemampuan ini mencakup pengelolaan emosi baik yang positif maupun negatif. Dalam bukunya yang berjudul '*Emotional Intelligence. Why it can matter more than IQ*' Goleman menyatakan bahwa ada lima indikator dalam mengukur *Emotional Intelligence* individu yaitu; *Self awareness, Self regulation, Empathy, Motivation, dan Social skills*

Pada pra-penelitian, peneliti melakukan wawancara secara personal dengan beberapa karyawan operasional. Ada permasalahan terkait *self awareness* (kesadaran diri) dimana peneliti menemukan karyawan operasional menyatakan bahwa individu tersebut kurang memiliki kemampuan dalam mengenali stress yang dihadapi saat bekerja, dimana hal ini menimbulkan tekanan secara terus-menerus dan berkakibat individu tersebut tidak mampu menyelesaikan tanggung jawabnya dengan baik.

Selanjutnya, peneliti melakukan wawancara kepada salah satu karyawan *front office* dan menemukan masalah terkait *self regulation* (regulasi diri) dimana karyawan tersebut mengeluh bahwa menghadapi tamu yang komplain secara terus

menerus dan dilakukan beberapa hari berturut-turut menyebabkan karyawan tersebut kehilangan fokus terhadap tanggung jawab pekerjaannya. Lebih jauh, hal menyebabkan karyawan tersebut tidak mampu menuntaskan permasalahan yang dihadapi dengan baik dan efisien.

Pada wawancara berikutnya, peneliti menemukan permasalahan pada salah satu karyawan operasional hotel terkait dengan *empathy* yang tidak dimiliki oleh beberapa rekan kerja karyawan tersebut, dimana hal ini menimbulkan hasil kerjasama dalam tim yang kurang memuaskan dan tidak terciptanya lingkungan kerja yang harmonis

Lalu pada pra-penelitian melalui wawancara ini juga peneliti menemukan permasalahan terkait *social skills* salah satu karyawan operasional yang mengeluhkan bahwa ada beberapa rekan kerja dalam tim yang belum mampu mengelola emosi pada saat bekerja (*take it personally*) terhadap sesama karyawan operasional hotel sehingga menyebabkan kinerja yang dihasilkan tidak maksimal di dalam departemen tersebut.

Tantangan utama bagi karyawan hotel di tengah persaingan pasar saat ini adalah menangani stres yang signifikan namun tetap memenuhi harapan pelanggan (Ali et al, 2021). Kecerdasan emosional (*Emotional Intelligence*) Karyawan Operasional sangat penting dalam industri perhotelan yang dinamis dan penuh interaksi karena sangat penting untuk menghubungkan harapan tamu dengan layanan yang sebenarnya. Karyawan *Operational Department* yang memiliki *Emotional Intelligence* yang baik sangat mampu memahami dan mengendalikan emosi mereka sendiri dan orang lain. Mereka mampu secara intuitif

mengidentifikasi perasaan dan kebutuhan tamu, mengembangkan empati, dan menyesuaikan perilaku mereka untuk memenuhi keadaan.

Goleman (2000) melalui penelitiannya mengatakan bahwa kecerdasan emosi menyumbang 80 % dari faktor penentu kesuksesan seseorang, sedangkan 20% yang lain ditentukan oleh IQ (*Intelligence Quotient*). Kecerdasan Emosional (EI) telah menjadi subjek penelitian yang semakin penting dalam psikologi dan ilmu perilaku manusia. Menurut sebuah studi yang diterbitkan dalam jurnal "*Personality and Individual Differences*" pada tahun 2018, penelitian terhadap lebih dari 800 individu menemukan bahwa kecerdasan emosional secara signifikan berkorelasi dengan keberhasilan dalam kehidupan pribadi dan profesional. Junerti, et al. (2019) dalam penelitian menyebutkan bahwa kecerdasan emosional memiliki efek yang signifikan terhadap *Work performance*. Didukung juga oleh penelitian dari Arfandi (2020) dalam penelitiannya yang menggunakan sampel 2.024 karyawan di *Office of womens's empowerment North Luwu Regency* menyimpulkan bahwa kecerdasan emosional memiliki pengaruh yang kuat terhadap *Work performance*.

Berdasarkan penjelasan sebelumnya dan penelitian terdahulu, peneliti tertarik untuk mengkaji topik tersebut dalam penelitian yang berjudul “Pengaruh *Emotional Intelligence* Karyawan Operasional terhadap *Employee Performance* di Hotel The Ritz-carlton Jakarta, Pacific Place”.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas maka permasalahan dalam penelitian ini dapat diidentifikasi sebagai berikut :

1. Adanya penurunan hasil kinerja karyawan operasional dari hasil *scoring* Departemen pada bulan Januari hingga November secara signifikan
2. Adanya ulasan online melalui *TripAdvisor.com* mengenai masalah kualitas kerja karyawan operasional di hotel The Ritz-Carlton Jakarta, Pacific Place
3. Adanya ulasan online melalui *Google review* mengenai masalah kuantitas kerja karyawan operasional di hotel The Ritz-Carlton Jakarta, Pacific Place
4. Adanya ulasan online melalui *Traveloka* mengenai masalah ketepatan waktu kerja karyawan operasional di hotel The Ritz-Carlton Jakarta, Pacific Place
5. Adanya ulasan online melalui *Traveloka* mengenai masalah efektifitas kerja karyawan operasional di hotel The Ritz-Carlton Jakarta, Pacific Place
6. Adanya karyawan operasional hotel The Ritz-Carlton Jakarta, Pacific Place yang belum memiliki kemampuan *Self awareness*
7. Adanya karyawan operasional hotel The Ritz-Carlton Jakarta, Pacific Place yang belum memiliki kemampuan *Self regulation*
8. Adanya karyawan operasional hotel The Ritz-Carlton Jakarta, Pacific Place yang belum memiliki kemampuan *empathy*
9. Adanya karyawan operasional hotel The Ritz-Carlton Jakarta, Pacific Place yang belum memiliki kemampuan *Social Skills*

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah diatas, maka yang menjadi fokus masalah pada penelitian ini adalah “Pengaruh *Emotional Intelligence* Karyawan Operasional Terhadap Employee Performance di Hotel The Ritz-Carlton Jakarta, Pacific Place”

1.4 Perumusan Masalah

1. Bagaimana *Emotional Intelligence* Karyawan Operasional hotel The Ritz-Carlton Jakarta, Pacific Place?
2. Bagaimana *Work performance* Karyawan Operasional hotel The Ritz Carlton Jakarta, Pacific Place?
3. Bagaimana Pengaruh *Emotional Intelligence* Karyawan Operasional terhadap *Work performance* di hotel The Ritz-Carlton Jakarta, Pacific Place?

1.5 Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Tujuan dari penelitian yang dilakukan adalah untuk mengetahui Pengaruh *Emotional Intelligence* Karyawan Operasional Terhadap *Work performance* di Hotel The Ritz-Carlton Jakarta, Pacific Place.

2. Tujuan Khusus

- a. Mendeskripsikan *Emotional Intelligence* karyawan operasional di hotel The Ritz-Carlton Jakarta, Pacific Place.

b. Mendeskripsikan *Work performance* karyawan operasional di hotel The Ritz-Carlton Jakarta, Pacific Place.

c. Mendeskripsikan pengaruh *Emotional Intelligence* karyawan operasional terhadap *Work performance* di hotel The Ritz-Carlton Jakarta, Pacific Place

1.6 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan pengetahuan dalam pengaruh *Emotional Intelligence* Karyawan Operasional Terhadap *Work performance* Di Hotel The Ritz-Carlton Jakarta, Pacific Place.

2. Manfaat Praktis

Peneliti berharap dapat memberikan informasi kepada pihak hotel terkait dengan peran Pengaruh *Emotional Intelligence* Karyawan Operasional terhadap Employee Performance. Bagi pihak hotel, penelitian ini digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam mengkaji ulang dan mengambil tindakan dalam mengoptimasi pentingnya *Emotional Intelligence* untuk dimiliki Karyawan Operasional dalam meningkatkan *Work performance* di Hotel The Ritz-Carlton Jakarta, Pacific Place.

3. Bagi Departemen Pariwisata Universitas Negeri Padang

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan bacaan ilmiah sebagai acuan untuk perbaikan dalam pembelajaran mahasiswa,

serta menambah wawasan bagi mahasiswa yang ingin menyelesaikan skripsi dengan Pengaruh *Emotional Intelligence* Karyawan Operasional terhadap *Employee Performance*

4. Bagi Peneliti Berikutnya

Diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat memberikan informasi, gambaran dan sebagai bahan referensi serta sebagai penelitian yang relevan dalam melakukan penelitian sehubungan dengan skripsi dengan Pengaruh *Emotional Intelligence* Karyawan Operasional terhadap *Employee Performance* di Hotel The Ritz-Carlton Jakarta, Pacific Place

5. Bagi Peneliti

Menambah ilmu pengetahuan dan wawasan peneliti mengenai dampak dampak dari *Emotional Intelligence* terhadap *Work performance* dari *Employee* yang bekerja di Industri Perhotelan, serta mengaplikasikan teori yang didapat selama perkuliahan yang dipraktekkan dalam langkah-langkah penelitian ini