

**PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL TERHADAP KINERJA
KARYAWAN DI THE AXANA HOTEL PADANG**

SKRIPSI

*Diajukan Kepada Tim Penguji Skripsi Jurusan Pariwisata
Sebagai Salah Satu Persyaratan Guna Memperoleh
Gelar Sarjana Sains Terapan*



**FITRI HANDAYANI
NIM/BP : 15135121/ 2015**

**PROGRAM STUDI D4 MANAJEMEN PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2019**

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

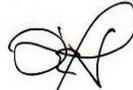
**PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL TERHADAP KINERJA
KARYAWAN DI THE AXANA HOTEL PADANG**

Nama : Fitri Handayani
NIM/BP : 15135121/2015
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Jurusan : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, Agustus 2019

Disetujui Oleh :

Pembimbing



Hjrivotomi Savuthie, S.Ip, MM
NIP. 19760903201012 1001

Mengetahui
Ketua Jurusan Pariwisata
Fakultas Pariwisata dan Perhotelan



Dra. Ira Meirina Chair, M.Pd
NIP. 196205301988032001

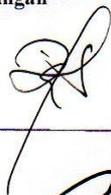
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

**Dinyatakan Lulus Setelah Dipertahankan di Depan Tim Penguji Skripsi
Program Studi Manajemen Perhotelan Jurusan Pariwisata Fakultas
Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang**

**Judul : Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja
Karyawan di The Axana Hotel Padang.**
Nama : Fitri Handayani
NIM/BP : 15135121/2015
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Jurusan : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, Agustus 2019

Tim Penguji

	Nama	Tanda Tangan
Ketua	: Hijriyantomi Suyuthie, SIP, MM 1.	
Anggota	: Dr. Kasmita S. Pd, M. Si	2. 
	Lise Asnur, S. Pd, M.Pd	3. 

HALAMAN PERSEMBAHAN

Sujud Syukur aku persembahkan kepada Mu Ya Allah, Atas izinMu aku bisa sampai ke titik ini, mendapatkan Gelar S.ST. Semoga keberhasilan ini menjadi langkah awal untuk masa depanku dalam meraih cita-cita.

Dengan ini aku persembahkan skripsi ini untuk Keluargaku Tercinta : Ayah, ibu, kakak, abang , keluarga besar rawana semuanya.

Buat Ayah dan ibu tercinta .. 

Semoga skripsi ini menjadi suatu kebanggan bagi ayah dan ibu.

Terimakasih telah mempercayakan semua impian ditangan anakmu ini. semoga fitri bisa membahagiakan ayah dan ibu sampai kita berkumpul lagi di surga.

Kakak dan abang 

Terima kasih atas cinta dan kasih sayang dan juga selalu memberikan dukungan dan doa yang tiada henti untuk saya. Tidak banyak yang dapat saya ungkapkan, semoga kita selalu bersama-sama sampai berkumpul lagi dengan mama di Surga. Amiiinn

My Best Friends Kuu...

Terima kasih juga kepada teman2 terbaik yang sudah banyak saya repotkan dari awal kuliah sampai detik ini. :D

Terima kasih kepada Nofriadi yang selalu ada buat saya dan selalu mendukung impian saya.

Terima kasih untuk mph15 teman seperjuanganku, Syahrial Putra, S.ST dan Felia Ramadhani Saputri yang telah membantu menyemangati penyelesaian skripsi ini. Dan teman teman seperjuangan dalam menyelesaikan Skripsi ini tidak bisa aku sebutkan semuanya satu persatu.

I love u guys . . . semoga kita sukses kedepannya

Ketua Jurusan Ibu Dra. Ira Meirina Chair M.Pd yang sudah banyak membantu saya selama Kuliah sampai saat ini, Dosen Pembimbing Akademik Bapak Waryono, S.Pd. MM.Par. Terima kasih kepada Bapak Hijriyantomi Suyuthie S.Ip., M.M selaku pembimbing serta Bapak Dosen Ganteng 01 se FPP yang banyak memberikan masukan dan ilmu kepada saya, dan tidak lupa kepada semua dosen2 terbaik Pariwisata yang mengajari dan memberikan ilmu kepada saya selama 4 tahun ini. Ilmu dan kesabaran dari Bapak dan Ibu akan selalu saya ingat.

The Axana Hotel Padang

Terima kasih kepada Kak Tika S memberikan kesempatan untuk dapat melakukan penelitian di The Axana Hotel Padang.

Terima kasih juga kepada semua staff yang sudah memberikan dukungan dan masukan kepada saya.

Terimakasih semuanya ☺



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
Jl. Prof Dr. Hamka Kampus UNP Air Tawar Padang 25131
Telp. (0751) 7051186
e-mail : kkunp.info@gmail.com

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Fitri Handayani
NIM/TM : 15135121/2015
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Jurusan : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul ,

“Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan di The Axana Hotel Padang” adalah benar merupakan hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan plagiat dari karya orang lain. Apabila sesuatu saat terbukti saya melakukan plagiat, maka saya bersedia di proses dan menerima sanksi akademis maupun hukum sesuai dengan hukum dan ketentuan yang berlaku, baik di Universitas Negeri Padang maupun di masyarakat negara.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan rasa tanggung jawab sebagai anggota masyarakat ilmiah.

Diketahui,

Ketua Jurusan Pariwisata

Dra. Ira Meirina Chair, M.Pd
NIP. 19620530 198803 2001

Saya yang menyatakan,



Fitri Handayani
NIM. 15135121

ABSTRAK

Fitri Handayani. (2019) : Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan di The Axana Hotel Padang.

Penelitian ini dilatar belakangi oleh keluhan-keluhan tamu tentang kurangnya pengendalian emosi dan juga banyaknya permasalahan kinerja yang ada di The Axana Hotel Padang yang ditemui pada pra penelitian pada tanggal 9 mei 2019 Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan di The Axana Hotel Padang.

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif dengan pendekatan asosiatif kausal. Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan yang bekerja di The Axana Hotel Padang berjumlah 89 orang. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *Nonprobability sampling* yaitu dengan teknik pengambilan sampel yaitu sampel jenuh. Pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan menggunakan *Skala Likert* yang sudah diuji coba terlebih dahulu. Selanjutnya dilakukan Uji Persyaratan Analisis berupa Uji Normalitas, Uji Homogenitas, Kemudian data di analisis dengan menggunakan Analisis Regresi Linear Sederhana dengan bantuan program IBM SPSS versi 20.

Hasil Penelitian ini Menunjukkan : (1) Kecerdasan Emosional memiliki kategori Sangat Baik dengan persentase 53,93% dengan rata rata skor pada kategori Sangat baik.. (2) Kinerja Karyawan memiliki kategori Sangat Baik dengan persentase 58,42,3% dengan rata rata skor Sangat baik. (3) Dari hasil uji regresi linear Diperoleh nilai t sebesar 8.720 dengan sig. 0,000 < 0,05 dan diperoleh nilai koefisien regresi sebesar 0,638 pada sig. 0,000 < 0,05. Artinya setiap peningkatan sebesar 1 satuan kecerdasan emosional akan meningkatkan 0,683 satuan kinerja karyawan di The Axana Hotel Padang. Selanjutnya diperoleh nilai *R Square* sebesar 0,466 maka variabel kecerdasan emosional dapat menjelaskan variabel kinerja karyawan sebesar 46,6% dan 53,3% di pengaruhi faktor lain.

Kata Kunci : Kecerdasan, Kinerja, Hotel

KATA PENGANTAR

Syukur alhamdulillah penulis ucapkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi Penelitian yang berjudul **“Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan Di The Axana Hotel Padang”**. Skripsi ini dibuat untuk memenuhi salah satu persyaratan untuk mengambil gelar Sarjana Sains Terapan pada Jurusan Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.

Dalam proses penulisan Skripsi penelitian ini, penulis banyak mendapatkan bantuan dan bimbingan dari beberapa pihak. Untuk itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih yang terhingga kepada:

1. Ibu Dra. Ernawati, M.Pd, Ph.D, Selaku Dekan fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
2. Ibu Dra. Ira Meirina Chair, M.Pd selaku Ketua Jurusan Pariwisata dan Perhotelan Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
3. Bapak Hijriyantomi Suyuthie, S,Ip. MM Selaku dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, pemikiran dan pengarahan yang sangat berarti dalam penulisan penelitian ini.
4. Ibu Dr. Kasmita S.Pd, M.Si. Selaku Dosen Penguji yang telah memberikan kritik dan saran untuk menyempurnakan skripsi ini.
5. Lise Asnur, S.Pd, M.Pd Selaku Dosen Penguji yang telah memberikan kritik dan saran untuk menyempurnakan skripsi ini.
6. Seluruh staf pengajar, teknisi dan administrasi pada Jurusan Pariwisata Falkutas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang

7. Bapak/Ibu Human Resources Departemen di The Axana Hotel Padang
8. Bapak/ Ibu Karyawan dan Karyawati The Axana Hotel Padang.
9. Orang Tua tercinta Ibu Martianis dan Bapak Jayusman yang telah memberikan semangat dalam penulisan skripsi ini
10. Semua sahabat sahabat serta semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Semoga batuan yang telah di berikan diberkahi dan mendapatkan balasan yang berlipat ganda dari Allah SWT. Akhirnya, penulis juga berharap agar Skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Padang, Mei 2019

Fitri Handayani
Nim:15135121

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
KATA PERSEMBAHAN	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah.....	9
C. Batasan masalah.....	9
D. Rumusan Masalah	10
E. Tujuan penelitian	10
F. Manfaat penelitian.....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
A. Kajian Teori	12
1. Kecerdasan Emosional	12
2. kecerdasan.....	13
3. Emosional.....	14
4. Indikator Kecerdasan Emosional	15
5. Kinerja.....	16
6. Indikator Kinerja The Axana Hotel Padang.....	19
7. Hubungan Kecerdasan Emosional dengan Kinerja Karyawan ...	22
8. Penelitian Relevan dari Penelitian Terdahulu	23
B. Kerangka Konseptual	24
C. Hipotesis.....	25
BAB III METODELOGI PENELITIAN.....	26

A. Jenis penelitian.....	26
B. Waktu dan Tempat Penelitian	26
C. Variabel Penelitian	26
D. Defenisi Operasional Variabel	27
E. Populasi dan Sampel Penelitian	29
F. Jenis data dan Teknik Pengumpulan Data	31
G. Instrumen Penelitian.....	33
H. Uji Validitas	34
I. Teknik Analisis Data.....	36
J. Uji Persyaratan Analisis	38
K. Pengujian Hipotesis.....	39
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	41
A. Deskripsi Karakteristik Responden	41
B. Analisis Deskriptif Data Kecerdasan Emosional dan Kinerja Karyawan	44
C. Uji Analisis	67
D. Uji Hipotesis	70
E. Pembahasan.....	72
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	75
B. Saran.....	76
DAFTAR PUSTAKA	78
LAMPIRAN.....	79

DAFTAR TABEL

1. Kinerja Karyawan Berdasarkan Penilaian HRD	3
2. Hasil Olahan Data Kuesioner Prapenelitian.....	7
3. Jumlah Karyawan The Axana Hotel Padang	30
4. Kategori bentuk Gradiasi Penilaian	32
5. Kisi kisi Operasional	33
6. Hasil Analisis Validitas.....	35
7. Hasil Realibilitas Kecerdasan Emosional	36
8. Tabel 8 Rumus Sdi Mi	37
9. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	41
10. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	41
11. Karakteristik Responden Berdasarkan Departemen.....	42
12. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	43
13. Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pernikahan	43
14. Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja.....	44
15. Karakteristik Responden Berdasarkan Daerah Asal	44
16. Deskripsi Variabel Kecerdasan Emosional dan Kinerja Karyawan.....	45
17. Data Perhitungan Statistik Kecerdasan Emosional	46
18. Distribusi Frekuensi Variabel Kecerdasan Emosional.....	48
19. Hasil Perhitungan Statistik kesadaran diri	49
20. Distribusi Frekuensi Indikator Kesadaran Diri	50
21. Data perhitungan Statistik Penguasaan diri.....	50
22. Distribusi frekuensi penguasaan diri	52

23. Data Hasil Statistik Motivasi Diri	53
24. Distribusi Frekuensi Motivasi	54
25. Data Hasil Statistik Empati	55
26. Distribusi Frekuensi Empati	56
27. Data Hasil Perhitungan Statistik Keterampilan Sosial.....	57
28. Distribusi Frekuensi Keterampilan Sosial.....	58
29. Data Perhitungan Statistik Variabel Kinerja.....	59
30. Distribusi Frekuensi Kinerja Karyawan.....	60
31. Data Hasil Statistik Penampilan Kerja.....	62
32. Distribusi Frekuensi Penampilan Kerja	62
33. Data Hasil Statistik Sikap Kerja.....	63
34. Distribusi Frekuensi Sikap Kerja	64
35. Hasil Uji Normalitas Variabel X dan Y	65
36. Hasil Uji Homogenitas Variabel X dan Y.....	66
37. Hasil Uji Linearitas Variabel X dan Y	67
38. Koefisien Determinasi Variabel X dan Y	68
39. Nilai Signifikasi	69
40. Uji Regresion	69
41. Distribusi Frekuensi Data Variabel kecerdasan Emosional.....	70
42. Distribusi Frekuensi Data Variabel Kinerja Karyawan	72

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR

1. <i>Complaint</i> TamU Terhadap Room Attendant.....	5
2. <i>Complaint</i> TamU Terhadap Ketidaktepatan Karyawan	5
3. <i>Complaint</i> TamU Terhadap Pelayanan Karyawan	6
4. <i>Complaint</i> TamU Terhadap Pelayanan Karyawan.....	6
5. <i>Complaint</i> TamU Terhadap Kurangnya Rasa Empati	8
6. Kerangka Konseptual.....	25
7. Diagram Kurva Normal Kecerdasan Emosional.....	47
8. Diagram Kurva Normal Kesadaran Diri	49
9. Diagram Kurva Normal Penguasaan Diri	51
10. Diagram Kurva Normal Motivasi	53
11. Diagram Kurva Normal Empati.....	57
12. Diagram Kurva Normal Keterampilan Sosial	61
13. Diagram Kurva Normal Kinerja Karyawan	62
14. Diagram Kurva Normal Penampilan Kerja.....	63
15. Diagram Kurva Normal Sikap Kerja.....	65

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pertumbuhan industri pariwisata mengalami kemajuan yang cukup pesat. Menurut Purnama, (2018:9) menyimpulkan bahwa, “Pariwisata adalah salah satu sektor yang memiliki kontribusi penting terhadap penciptaan lapangan kerja, pertumbuhan ekonomi, dan penghidupan yang layak serta mendorong pemerintah daerah untuk membangun dan memelihara infrastruktur sehingga kualitas hidup masyarakat setempat juga meningkat”.

Salah satu di Indonesia yang sedang membenahi sektor pariwisata adalah Kota Padang. Pemerintah Kota Padang melakukan pengembangan ekonomi di berbagai bidang. Salah satu realisasinya adalah mengembangkan industri pariwisata, ini dilakukan karena Kota Padang merupakan salah satu tujuan bisnis dan wisata dari berbagai daerah baik lokal maupun mancanegara. Salah satu industri yang berkembang pesat adalah industri perhotelan.

Menurut Sulastiyono (2011:5), ”Hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus”. Agar hotel dapat beroperasi dengan baik maka dibutuhkan manajemen sumber daya manusia yang profesional serta kompeten. Salah satu departemen yang ada di hotel yang mengontrol karyawan adalah *Human Resource Departement*.

Human Resource Departement dalam sebuah perusahaan hotel memiliki tugas melakukan pemeliharaan, peningkatan dan menganalisa setiap kinerja karyawan agar dapat berkerja dengan lebih baik serta menjaga komitmen karyawan agar tetap bersemangat dalam berkerja. Menurut Wibowo (2012:2) mengatakan bahwa, “ kinerja adalah tentang melakukan pekerjaan dan hasil yang dicapai dari pekerjaan tersebut dan bagaimana cara mengerjakannya”. Salah satu cara meningkatkan kinerja karyawan adalah dengan memperhatikan kecerdasan emosional karyawan.

Karyawan yang memiliki keterampilan dalam kecerdasan emosional akan mampu membaca perasaan orang lain dan memiliki keterampilan sosial yang berarti mampu mengelola perasaan orang lain dengan baik. Menurut Goleman (2000:104) mengatakan bahwa, “kecerdasan emosional menyumbang 80% dari faktor penentu kesuksesan seseorang sedangkan 20% yang lain ditentukan oleh kemampuan intelektual’. Selanjutnya menurut Richard B & Annie Mk (2002:5) mengatakan, “jika emosi orang orang didorong ke arah antusiasme, kinerja akan meningkat. Jika orang- orang didorong kearah kebencian dan kecemasan, kinerja akan merosot”.

Salah satu hotel yang memperhatikan pengaruh kecerdasan emosional terhadap karyawan adalah The Axana Hotel Padang. The Axana Hotel Padang merupakan sebuah perusahaan yang bergerak dibidang jasa akomodasi Perhotelan dan Restoran dibawah pengelolaan PT.Putra Firgo Lestari berlokasi di Jl. Bundo Kandung No. 14-16 Padang, Kecamatan Padang Barat, Provinsi Sumatera Barat.

The Axana Hotel Padang merupakan hotel yang bertaraf internasional yang berbintang 4 (****) yang memiliki 136 kamar.

The Axana Hotel Padang memiliki 8 departemen yang mendukung operasional hotel dengan baik. Departemen departemen tersebut yaitu: *Front Office Departemen, Food And Beverage Service Departemen, Food And Beverage Product Departemen, Marketing Departemen, Accounting Departemen, Engineering Departemen, House Keeping Departement, Human Resource Departement.*

Tabel 1. Kinerja Karyawan Berdasarkan Penilaian HRD The Axana Hotel Padang Bulan Juli- Desember 2018

Kategori	Skor	Jumlah Karyawan	Persentase %
Sangat Baik	91-100	14	17,5 %
Baik	81-90	15	18,75 %
Cukup	71-80	32	40 %
Kurang	61-70	11	13,75 %
Sangat Kurang	20-60	8	10 %

Sumber: *Human Resource Departemen The Axana Hotel Padang(2019)*

Berdasarkan tabel 1 masih terlihat adanya karyawan yang memiliki nilai kinerja yang rendah, menurut Sudarsana (2017:106) kinerja adalah, “hasil yang dicapai oleh seseorang menurut ukuran yang berlaku untuk pekerjaan yang bersangkutan. Kemampuan perusahaan dalam mengukur kinerja karyawan merupakan salah satu faktor penting yang akan menentukan keberhasilan jangka panjang perusahaan tersebut”. Maka dari itu manajemen hotel harus memperhatikan lagi faktor faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan sehingga

kinerja karyawan dapat ditingkatkan dan bisa mendatangkan keuntungan kepada perusahaan.

Dari hasil wawancara *Human resources Departemen* The Axana Hotel Padang pada saat pra penelitian tanggal 9 Mei 2019 yang menyatakan bahwa masih adaya permasalahan permasalahan tentang kinerja karyawan. *Human resources Departemen* mengatakan bahwa rendahnya sikap kerja karyawan yang dibuktikan dengan kurangnya kemampuan kepemimpinan karyawan sehingga tidak mampu mengajak bawahan maupun rekan kerja bekerja sama sehingga kualitas maupun kuantitas kinerja karyawan menurun. Seharusnya masing masing karyawan harus mempunyai kemampuan kepemimpinan sehingga bisa bekerjasama dengan rekan kerja dengan tujuan meningkatkan kualitas dan kuantitas pekerjaan.

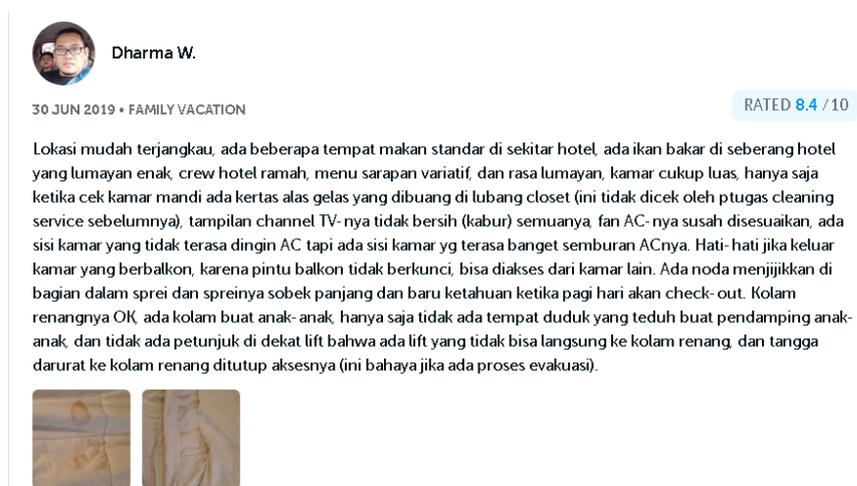
Hasil wawancara *Supervisor Housekeeping Departement* pada tanggal 9 mei 2019 yang juga menuturkan kurangnya daya tangkap intruksi bawahannya dalam mengerjakan pekerjaan yang seharusnya di kerjakan terlebih dahulu. Seharusnya karyawan memiliki daya tangkap intruksi yang baik sehingga dalam melakukan pekerjaan bisa efisien. Selanjutnya, masih adanya *complaint* tamu mengenai tanggung jawab karyawan terhadap pekerjaan yang dilakukan , ini dibuktikan di *Departement Housekepping* dimana *Room Attendant* yang lama membersihkan kamar dan membuat tamu yang ingin *check in* menunggu, bila permasalahan ini dibiarkan maka akan membuat tamu merasa tidak puas dengan pelayanan yang ada dihotel sehingga hotel akan mengalami penurunan pendapatan.



Sumber: Www.Traveloka.Com (2019)

Gambar 1. *Complaint* Tamu Terhadap Tanggung Jawab *Room Attendant* Lama Dalam Membersihkan Kamar

Masih adanya *Complaint* Tamu terhadap ketidaktelitian petugas kebersihan kamar yang tidak memeriksa kembali hasil pekerjaan sehingga tamu merasa kecewa dan tidak puas atas pelayanan yang diberikan.

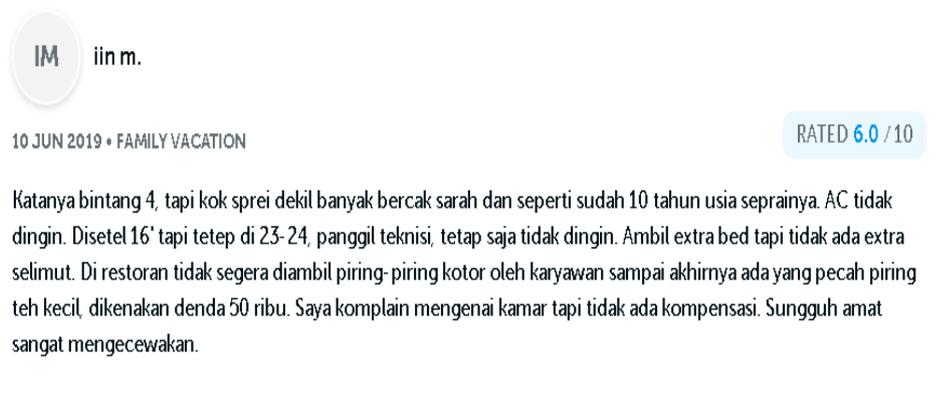


Sumber: Www.Traveloka.Com (2019)

Gambar 2. *Complaint* Tamu Terhadap Ketidaktelitian Karyawan *Room Attendant*

Permasalahan selanjutnya, ada nya *complaint* tamu yang mengatakan kurangnya inisiatif karyawan *Food And Beverage Service* pada saat berkerja sehingga tamu merasa tidak diberikan pelayanan yang prima oleh karyawan,

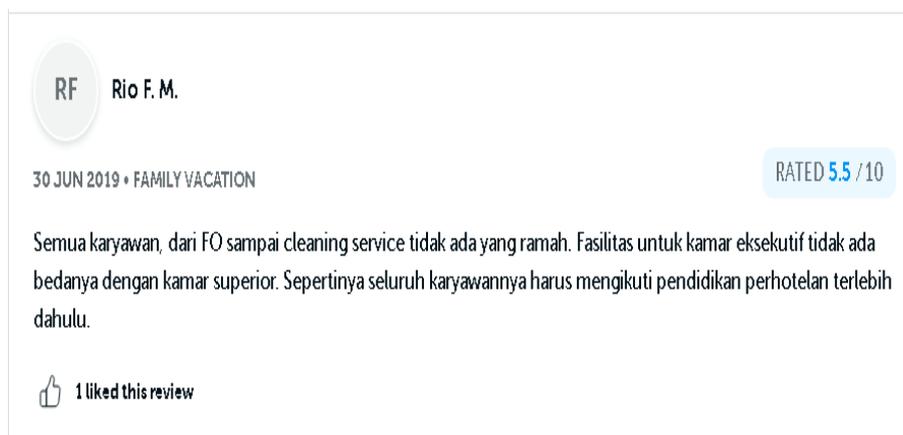
seharusnya seorang karyawan hotel harus memperhatikan kepuasan tamu yang menginap di hotel.



Sumber. Www. Traveloka.Com (2019)

Gambar 3. *Complaint* Tamu Terhadap Pelayanan Karyawan Food and Beverage Service

Penulis juga mengamati Masih kurangnya pengetahuan karyawan tentang pekerjaan yang dikerjakan baik itu secara teoritis maupun praktek ini buktikan dengan adanya *complaint* tamu yang mengatakan bahwa karyawan tidak bisa membedakan antara fasilitas kamar Eksekutif dengan kamar Superior.



Sumber. Www. Traveloka.Com

Gambar 4. *Complaint* Tamu Terhadap Karyawan Front Office Departemen

Selain dari permasalahan kinerja karyawan yang ada di The Axana Hotel Padang, penulis juga melihat adanya permasalahan tentang kecerdasan emosional.

Berdasarkan hasil pra penelitian yang penulis lakukan pada tanggal 9 Mei 2019 terhadap 2 orang masing-masing departemen dengan membagikan kuesioner tentang mengukur kecerdasan emosional yang dapat dilihat dari tabel berikut:

Tabel 2. Hasil Olahan Data Kuesioner Prapenelitian

No	Pertanyaan	Jumlah		Total
		Ya	Tidak	
1.	Saya mampu mengetahui apa yang saya rasakan dalam pengambilan keputusan	11	5	16
2.	Saya mampu menangani emosi saya dalam keadaan apapun dan mampu pulih dari tekanan emosi	14	3	16
3.	Saya kurang mampu memotivasi diri saya untuk tujuan saya	10	6	16
4.	Saya mampu merasakan apa yang dirasakan oleh rekan saya	13	3	16
5.	Saya mampu mengatur emosi saya dan berkerjasama dengan baik dengan rekan kerja saya	7	9	16

Sumber: The Axana Hotel Padang (2019)

Berdasarkan tabel 2 penulis melihat bahwa adanya karyawan yang kurang mampu memotivasi diri untuk mencapai tujuan serta adanya karyawan yang tidak mampu mengatur emosi dengan baik saat berkerjasama dengan rekan kerja. Dari hasil wawancara *Human Resources Department* juga mengatakan bahwa kestabilan emosi karyawan di The Axana Hotel Padang juga masih pada kategori yang rendah.

Permasalahan kecerdasan emosional juga dibuktikan dengan adanya *complaint* tamu yang mengatakan kurangnya rasa empati karyawan terhadap perasaan tamu yang menginap di hotel.

Traveloka	Tripadvisor
<p>Umumnya hari sebelum saya melakukan deal membeli kamar ini, Mereka menjanjikan kolam renang bisa dipakai jam 07.00 pagi, Namun kenyataannya jam 08.00 kolam renang tetap tidak bisa dipakai dengan alasan petugas belum datang. Apakah saya harus mengorbankan waktu check-out saya yang berujung kepada waktu saya harus kebandara, hanya karena terlambat berenang sebagai akibat menunggu petugas yang tidak disiplin jam kerja itu ? Akhirnya saya mengancam refund dan mereka mulai membuka kolam renang jam 08.00 (sangat tidak disiplin waktu) mereka tidak menyadari ada tamu yang sangat penting dalam menyusun waktunya.</p>	

Svabreza S

Sumber: Www.Traveloka.Com (2019)

Gambar 5. *Complaint* Tamu Kurangnya Rasa Empati Karyawan Terhadap Tamu.

Jika permasalahan kecerdasan emosional kurang diperhatikan secara khusus maka akan berdampak kepada kinerja karyawan, ini sejalan dengan pendapat Boyatzis Dan Chermis dalam Arien (2015:6) karyawan yang memiliki skor kecerdasan emosi yang tinggi akan menghasilkan kinerja yang lebih baik yang dapat dilihat dari bagaimana kualitas dan kuantitas pekerjaan yang diberikan karyawan tersebut terhadap perusahaan”. Maka dari itu penelitian ini sangat penting dilakukan, agar kinerja karyawan menjadi lebih baik dan dapat mencapai apa yang diharapkan oleh hotel.

Berdasarkan uraian permasalahan di latar belakang diatas, kecerdasan emosional sangat perlu diperhatikan karena jika kecerdasan emosional tidak diperhatikan maka akan berpengaruh kepada kinerja karyawan. Jika pihak hotel tidak memberikan perhatian khusus terhadap permasalahan kinerja karyawan ini akan mempunyai dampak terhadap pelayanan dan kepuasan tamu yang menginap di hotel, jika kepuasan tamu tidak tercapai maka kemungkinan besar perusahaan mengalami penurunan *accoupancy* yang akan menyebabkan kerugian besar bagi perusahaan. Maka dari itu ingin melakukan penelitian tentang “**Pengaruh**

Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan Di The Axana Hotel Padang”.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah penelitian tentang kecerdasan emosional karyawan di The Axana hotel padang di atas maka penulis mengidentifikasi sebagai berikut:

1. Kurangnya kepemimpinan karyawan
2. Kurangnya daya tangkap intruksi karyawan dalam mengerjakan pekerjaan
3. Kurangnya tanggung jawab karyawan
4. Kurangnya ketelitian karyawan dalam membersihkan kamar.
5. Kurangnya inisiatif karyawan saat berkerja
6. Kurangnya pengetahuan karyawan secara teoritis maupun praktek dalam bekerja.
7. Kurangnya motivasi karyawan dalam berkerja.
8. Kurangnya pengendalian emosi dalam diri karyawan pada saat berkerja sama dengan rekan kerja.
9. Kurangnya rasa empati karyawan tamu yang menginap di hotel

C. Batasan Masalah

Mengingat luasnya permasalahan yang tercakup didalam penelitian ini, maka penulis perlu membatasinya agar dapat terlaksana sesuai dengan keinginan serta dapat menghemat waktu, biaya, dan tenaga yaitu:

1. Kecerdasan emosional karyawan The Axana Hotel Padang.
2. Kinerja karyawan The Axana Hotel Padang

3. Pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan di The Axana Hotel Padang.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan indentifikasi masalah diatas , maka penulis dapat merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kecerdasan emosional karyawan di The Axana Hotel Padang?
2. Bagaimana kinerja karyawan di The Axana Hotel Padang?
3. Bagaimana Pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan di The Axana Hotel Padang. di tinjau dari indikator kesadaran diri, penguasaan diri, empati, dan keterampilan sosial?

E. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan permasalahan diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Tujuan umum

Tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan.

2. Tujuan khusus

- a. Mengetahui kinerja karyawan di The Axana Hotel Padang di tinjau dari indikator penampilan kerja karyawan
- b. Mengetahui kinerja karyawan di The Axana Hotel Padang di tinjau dari indikator sikap kerja karyawan.
- c. Menganalisis kecerdasan emosional karyawan di the axana hotel padang ditinjau dari indikator kesadaran diri.

- d. Menganalisis kecerdasan emosional karyawan di the axana hotel padang ditinjau dari indikator penguasaan diri.
- e. Menganalisis kecerdasan emosional karyawan di the axana hotel padang ditinjau dari indikator motivasi diri.
- f. Menganalisis kecerdasan emosional karyawan di the axana hotel padang ditinjau dari indikator empati.
- g. Menganalisis kecerdasan emosional karyawan di the axana hotel padang ditinjau dari indikator keterampilan sosial.

F. Manfaat

Manfaat yang diharapkan dari hasil penelitian ini dapat di terapkan secara teoritis dan praktis.

1. The Axana Hotel Padang

Pihak hotel The Axana hotel Padang dapat menjadikan bahan evaluasi kinerja karyawan di The Axana Hotel Padang, memberikan masukan tentang pentingnya pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan.

2. Jurusan Pariwisata.

Memperkaya referensi di fakultas Pariwisata dan Perhotelan khususnya program studi Manajemen Perhotelan tentang kecerdasan emosional dan kinerja karyawan

3. Peneliti Berikutnya

Sebagai bahan untuk acuan bagi peneliti berikutnya terutama tentang pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan. Sebagai evaluasi untuk penelitian selanjutnya.

4. Penulis

Untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar sarjana sains terapan. Sebagai media untuk mengaplikasikan ilmu yang dapat di bangku perkuliahaan dengan kenyataan yang terjadi di lapangan. Menambah pengetahuan tentang Pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan.