

Effect of Emotional Intelligence and Adaptation Ability on Employee Engagement Hotel Amaris Tasikmalaya

Fenti Hardianti

Universitas Perjuangan Tasikmalaya

E-mail: fentihardianti58@gmail.com

Article History:

Received: 01 Agustus 2022

Revised: 09 Agustus 2022

Accepted: 10 Agustus 2022

Keywords: Emotional Intelligence, Adaptability, Employee Engagement

Abstract: *This research was conducted with the aim of knowing the effect of Emotional Intelligence and Adaptability on Employee Engagement Hotel Amaris Tasikmalaya. The method used in this research is a case study method using data obtained directly through questionnaires distributed to 32 respondents who are non-manager employees of Amaris Hotel Tasikmalaya. The technique used in this research is multiple linear regression analysis. Based on the results of the study, it can be seen that Emotional Intelligence partially has a significant effect on Employee Engagement, partially Adaptable Ability has a significant effect on Employee Engagement, simultaneously Emotional Intelligence and Adaptability have a significant effect on Employee Engagement Hotel Amaris Tasikmalaya.*

PENDAHULUAN

Bisnis perhotelan merupakan bisnis jasa, dimana sumber daya manusia merupakan ujung tombak dari bisnis dibidang tersebut. Para karyawan dituntut untuk dapat melayani tamu secara profesional. Mengingat bagi bisnis perhotelan kepuasan konsumen adalah hal yang utama.

Kemampuan seseorang karyawan dapat ditentukan oleh kecerdasan yang dimilikinya, kecerdasan tersebut meliputi kecerdasan emosional. Selain itu, seorang karyawan harus memiliki kemampuan adaptasi yang baik. Kedua hal tersebut dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Kinerja karyawan tidak hanya dilihat dari kepintarannya saja, tetapi juga bagaimana dia mampu menguasai diri dan mengelola diri sendiri serta kemampuan dalam membina hubungan dengan orang lain. Kemampuan ini disebut dengan *emotional intelligence* atau kecerdasan emosi. Emosi setiap orang mencerminkan keadaan jiwa yang akan tampak nyata pada perubahan jasmaninya.

Setiap karyawan yang bekerja dibidang jasa berkaitan erat atau berhubungan langsung dengan konsumen. Maka dari itu kinerja karyawan harus menjadi perhatian khusus. Kinerja pegawai didefinisikan sebagai kemampuan pegawai dalam melakukan sesuatu keahlian tertentu (Lijan Poltak Sinambela, dkk:43). Kinerja karyawan sangat perlu, sebab dengan kinerja ini akan diketahui seberapa jauh kemampuan karyawan tersebut dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya.

Menurut data dari Kementerian Pariwisata (Kemenpar), penyerapan tenaga kerja tahun 2019 mencapai 13 juta orang. Jumlah ini meningkat 3,17 persen dibandingkan tahun sebelumnya. Sementara itu, penyerapan tenaga kerja ini menyumbang 10,28 persen untuk jumlah pekerja nasional (data per Agustus). Persentase kontribusi ini pun terus meningkat sejak tahun 2010. (RA).

Dimasa pandemi ini, sektor pariwisata mengalami penurunan karena diberlakukannya penutupan tempat wisata. Hal tersebut tentunya tidak hanya berpengaruh terhadap omset yang didapat, tetapi berpengaruh juga terhadap kegiatan operasional perusahaan yang bergerak dibidang hotel sehingga berpengaruh juga terhadap kelompok karyawan non manager, salah satunya pada karyawan Hotel Amaris Tasikmalaya.

Menurut Manager Hotel Amaris yang ditemui oleh penulis, menjelaskan bahwa adanya permasalahan yang dihadapi oleh karyawan. Salah satunya adalah tingkat emosional karyawan yang cenderung tidak stabil dan kemampuan untuk beradaptasi di situasi pandemi ini. Selain itu, karyawan juga merasa tidak nyaman dengan pemberlakuan penerapan kebiasaan baru dilingkungan kerja, adanya keterlambatan dalam memberikan kompensasi, pelatihan dan pengembangan yang diberikan perusahaan menjadi tidak efektif. Hal tersebut menjadi faktor penyebab adanya karyawan yang memutuskan untuk berhenti bekerja selama pandemi berlangsung, sementara tingkat penyerapan tenaga kerja baru pun belum dapat dilaksanakan.

Berdasarkan pemikiran diatas penulis tertarik untuk mengangkat permasalahan tentang faktor yang akan mempengaruhi *Engagement*, maka judul penelitian ini adalah sebagai berikut: **“Pengaruh Kecerdasan Emosional Dan Kemampuan Adaptasi Terhadap *Employee engagement* Hotel Amaris Tasikmalaya”**.

LANDASAN TEORI

Kecerdasan Emosional

Menurut Robbins dan Coulter (2010:51), Kecerdasan Emosional terdiri dari dua kata, yaitu kecerdasan dan emosi. Kecerdasan adalah suatu kemampuan umum dari seseorang dalam hal bagaimana dia memecahkan masalah hidupnya sehari-hari. Kecerdasan juga erat kaitannya dengan kemampuan kognitif yang dimiliki oleh individu. Sedangkan emosi merupakan perasaan intens yang ditujukan bagi seseorang atau sesuatu. Emosi itu spesifik terhadap objek, dengan kata lain, emosi adalah rekasi akan suatu objek.

Kemampuan Adaptasi

Menurut Muraven & Baumeister (2010: 247), Kemampuan adaptasi merupakan sumber pengaturan diri seperti kekuatan yang memungkinkan untuk mengontrol diri sendiri serta membantu individu untuk menyesuaikan diri dengan lingkungan baru.

Employee Engagement

Menurut Conference Board dalam Vibrayani (2012:10), *Engagement* pada karyawan adalah sebuah hubungan yang kuat secara emosional dan intelektual yang dimiliki oleh karyawan terhadap pekerjaannya, organisasi, manajer atau rekan kerja, yang pada gilirannya akan mempengaruhi dia untuk memberikan upaya lebih pada pekerjaannya.

METODE PENELITIAN

Objek dalam penelitian ini adalah Kecerdasan Emosional, Kemampuan Adaptasi dan *Employee Engagement*. Sedangkan yang menjadi subyek penelitian yaitu Hotel Amaris Tasikmalaya. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kuantitatif. Menurut Sugiyono (2017 : 8) penelitian kuantitatif yaitu metode penelitian yang dilandaskan pada filsafat positivisme, yang digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik, yang bertujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan non manajer di Hotel Amaris yang berjumlah 32 orang. Karena populasi penelitian *relative* sedikit maka penulis melakukan penelitian dengan menggunakan teknik sampling jenuh. Jadi sampel yang digunakan oleh penulis seluruh karyawan yang berjumlah 32 orang.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengaruh Secara Simultan

Berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan SPSS versi 25 diperoleh hasil berikut. :

$$Y = 13.013 + 0.451X_1 + 0.938X_2 + e$$

Yang dapat diinterpretasikan:

1. Nilai konstanta persamaan di atas adalah sebesar 13.013 yang menunjukkan bahwa jika Kecerdasan Emosional dan Kemampuan Adaptasi memiliki nilai 0, dalam arti ketiga variabel tersebut tidak mengalami perubahan, maka nilai *Employee Engagement* adalah sebesar 13.013.
2. Nilai koefisien regresi Kecerdasan Emosional sebesar 0.451, artinya apabila variabel Kecerdasan Emosional dinaikan dalam satu satuan maka akan terjadi kenaikan terhadap *Employee Engagement* sebesar besaran kenaikan dikalikan 0.451.
3. Nilai koefisien regresi Kemampuan Adaptasi 0.938, artinya apabila variabel Kemampuan Adaptasi dinaikan dalam satu satuan maka akan terjadi kenaikan terhadap *Employee Engagement* sebesar besaran kenaikan dikalikan 0.938.

Dari hasil berdasarkan IBM SPSS versi 25 diperoleh R (Korelasi) sebesar 0.623 artinya terdapat korelasi atau hubungan positif antara Kecerdasan Emosional dan Kemampuan Adaptasi secara bersama-sama terhadap *Employee Engagement* Karyawan Hotel Amaris Tasikmalaya. Berdasarkan penafsiran korelasi yang telah ditemukan maka hubungan positif Kecerdasan Emosional dan Kemampuan Adaptasi secara simultan terhadap *Employee Engagement* termasuk dalam kategori kuat.

Hasil perhitungan R^2 (Koefisien Determinasi) sebesar 0.388, dari angka tersebut menunjukkan besar pengaruh Kecerdasan Emosional dan Kemampuan Adaptasi secara simultan terhadap *Employee Engagement* Karyawan Hotel Amaris Tasikmalaya sebesar 38.8% sedangkan sisanya 61.2% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti.

Untuk mengetahui tingkat signifikan pengaruh Kecerdasan Emosional dan Kemampuan Adaptasi secara simultan terhadap *Employee Engagement* Karyawan Hotel Amaris Tasikmalaya dilakukan uji F. Berdasarkan perhitungan IBM SPSS versi 25 hasil uji F menunjukkan bahwa nilai signifikansi $0.001 < 0.05$. Dengan demikian berarti bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti secara simultan Kecerdasan Emosional dan Kemampuan Adaptasi berpengaruh signifikan terhadap *Employee Engagement*. Hal tersebut berarti penelitian ini menunjukkan bahwa Kecerdasan Emosional dan Kemampuan Adaptasi secara bersama-sama dapat menyebabkan perubahan yang berarti pada *Employee Engagement*.

Pengaruh Secara Parsial

Berdasarkan hasil perhitungan diperoleh nilai koefisien korelasi antara Kemampuan Adaptasi dan *Employee Engagement* sebesar 0.517. Nilai koefisien korelasi positif menunjukkan bahwa Kemampuan Adaptasi dan *Employee Engagement* memiliki hubungan yang positif, maka semakin baik Kemampuan Adaptasi yang dimiliki karyawan maka baik pula tingkat *Employee*

Engagement yang dihasilkan. Sedangkan besar pengaruh Kemampuan Adaptasi terhadap *Employee Engagement* secara parsial sebesar 26.72% [$Kd = (0.517)^2 \times 100\%$].

Untuk mengetahui tingkat signifikan pengaruh Kemampuan Adaptasi terhadap *Employee Engagement* secara parsial dilihat dari nilai sig sebesar $0.003 < 0.05$. Demikian H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti bahwa Kemampuan Adaptasi secara parsial berpengaruh signifikan terhadap *Employee Engagement*.

Berdasarkan hasil perhitungan diperoleh nilai koefisien korelasi antara Kecerdasan Emosional dan *Employee Engagement* sebesar 0.338. Nilai koefisien korelasi positif menunjukkan bahwa Kecerdasan Emosional dengan *Employee Engagement* memiliki hubungan yang positif, maka semakin baik Kecerdasan Emosional yang dimiliki karyawan maka baik pula tingkat *Employee Engagement* yang dihasilkan. Sedangkan besar pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap *Employee Engagement* secara parsial sebesar 11.42% [$Kd = (0.338)^2 \times 100\%$].

Untuk mengetahui tingkat signifikan pengaruh Kecerdasan Emosional secara parsial terhadap *Employee Engagement* dilihat dari nilai sig sebesar $0.063 < 0.05$. Demikian H_0 diterima dan H_a ditolak yang berarti bahwa Kecerdasan Emosional secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap *Employee Engagement*.

KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian ini penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Kecerdasan Emosional karyawan Hotel Amaris Tasikmalaya sudah baik. Hal ini berarti karyawan Hotel Amaris Tasikmalaya memiliki kecerdasan emosional yang baik. Kemampuan Adaptasi karyawan Hotel Amaris Tasikmalaya sudah baik. Hal ini berarti bahwa karyawan Hotel Amaris Tasikmalaya memiliki kemampuan adaptasi yang baik dalam menjalankan kinerjanya. *Employee Engagement* karyawan Hotel Amaris Tasikmalaya sudah baik. Hal ini berarti bahwa *Employee Engagement* antara karyawan dengan pihak perusahaan Hotel Amaris Tasikmalaya terjalin dengan baik.
2. Kecerdasan Emosional dan Kemampuan Adaptasi secara simultan, berpengaruh signifikan terhadap *Employee Engagement* Hotel Amaris Tasikmalaya.
3. Kemampuan Adaptasi secara parsial berpengaruh signifikan terhadap *Employee Engagement* Hotel Amaris Tasikmalaya.
4. Kecerdasan Emosional secara parsial berpengaruh tidak signifikan terhadap *Employee Engagement* Hotel Amaris Tasikmalaya.

Saran

Berdasarkan hasil pembahasan dan kesimpulan yang telah di kemukakan diatas, penulis mencoba memberikan saran-saran yang diharapkan dapat memberikan manfaat bagi kemajuan Hotel Amaris Tasikmalaya maupun bagi peneliti selanjutnya, adapun saran tersebut adalah :

1. Bagi Perusahaan

Secara keseluruhan Kecerdasan Emosional yang dimiliki oleh karyawan sudah baik. Namun perusahaan harus tetap melakukan upaya agar Kecerdasan Emosional karyawan terus meningkat dan lebih baik lagi, salah satunya dengan cara mengadakan pelatihan khusus untuk meningkatkan Kecerdasan Emosional karyawan. Secara keseluruhan Kemampuan Adaptasi yang dimiliki oleh karyawan sudah baik. Namun hal tersebut perlu ditingkatkan kembali agar karyawan mampu beradaptasi dalam situasi apapun ketika dituntut untuk melakukan suatu pekerjaan. Secara keseluruhan *Employee Engagement* yang terjalin antara

karyawan dengan perusahaan sudah baik. Namun, baik perusahaan ataupun karyawan perlu meningkatkan kembali hal-hal yang mampu mempengaruhi tingkat *Employee Engagement* tersebut seperti kebermanfaatan yang dirasakan setelah karyawan melakukan pekerjaannya. Selain itu, perusahaan juga bisa melaksanakan *upgrading* atau pelatihan yang nantinya mampu meningkatkan keterikatan antar karyawan maupun karyawan dengan perusahaan seperti seminar motivasi dan pengembangan sumber daya manusia.

2. Untuk Peneliti Lain

Disarankan melakukan penelitian dengan menambah variabel atau indikator lain yang dapat mempengaruhi *Employee Engagement* seperti Kualitas Kehidupan Kerja, Kompensasi, Budaya Organisasi, dan Motivasi Kerja. Bagi Perusahaan.

DAFTAR REFERENSI

- Arikunto, Suharsimi. 2014. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Artana, M. B., Herawati, N. T., Wikrama, A., & Atmadja, T. (2014). *Pengaruh Kecerdasan Intelektual (IQ), Kecerdasan Emosional (EQ), Kecerdasan Spiritual (SQ), dan Perilaku Belajar Terhadap Pemahaman Akuntansi (Studi Kasus Pada Mahasiswa S1 Akuntansi Universitas Pendidikan Ganesha Singaraja Dan Mahasiswa S1 Univers. E-Journal S1 Ak Universitas Pendidikan Ganesha, 1(1)*.
- Boylan, S. A. & Turner, K. A. (2017). *Developing Organizational Adaptability for Complex Environment. Journal of Leadership Education*.
- Chang, R; Overby, J. (2014). *General Chemistry The Essential Concepts (6th Ed.)*. New York: The Mc Graw Hill Companies.
- Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program IBM SPSS*. Edisi 7. Semarang: Penerbit Universitas Diponegoro.
- Goleman, D. (2015). *Emotional Intelligence : Kecerdasan Emosional Mengapa Ei Lebih Penting Daripada Iq*. Jakarta: Pt Gramedia Pustaka Utama.
- Mayer, John D; Salovey, Peter; Caruso, D. R. (2015). *Emotional Intelligence : Theory, Findings, And Implications. Psychological Inquiry, 15(3), 197–215*.
- Muraven, M. & Baumeister, R. (2010). *Self-regulation and Depletion of Limited Resources: Does Self-Control Resemble a Muscle. APA PsycNet Direct, 126(2), 247-259*.
- Pinder, J. A., Schmidt, R., Austin, S. A., Gibb, A. & Saker, J. (2017). *What is Meant by Adaptability in Buildings. Facilities, 35(1/2), 2-20*.
- Ployhart, R.E. & Bliese, P. D. (2011). *Individual Adaptability (I- ADAPT) Theory: Conceptualizing the Antecedences, and Measurement of Individual Differences in Adaptability. Understanding Adaptability: A Prerequisite for Performance within Complex Environmen, 3-39*.
- Prasetyo, H. D. (2017). *Kecerdasan Emosional Dan Kecerdasan Spiritual Bersinergi Dalam Meningkatkan Kepuasan Kerja. Media Mahardhika, 15(2), 173–187*.
- Pulakos, E. D., Schmitt, N., Dorsey, D. W., Arad, S., Borman, W. C. & Hedge, J. W. (2018). *Predicting Adaptive Performance: Further Tests of a Model of Adaptability. Human Performance, 15(4), 299-323*.
- Robbins, Stephen P; Judge, T. (2014). *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Schaufeli, W.B., & Bakker, A.B. (2010). *UWES – Utrecht Work Engagement Scale: Test Manual*. Unpublished Manuscript: Department of Psychology, Utrecht University.
- Scheiman, William A. (2011). *Alignment, Capability, Engagement*. PPM: Jakarta

- Sholiha, M. (2014) *Pengaruh Kecerdasan Emosional Dan Kecerdasan Spiritual Terhadap Kinerja Guru Smp An-Nur Bululawang - Malang*. Warta Ekonomi, 7(17), 64–77.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Zohar, Danah; Marshal, I. (2011). *Sq: Spiritual Intelligence The Ultimate Intelligence*. (R. Astuti, Ed.). Bandung: Mizan Media Utama. *Produk Advan Di Kota Semarang*. Jurnal manajemen dan start-up bisnis vol 1.
- Nazir, Moh. 2014. *Metode Penelitian, Cetakan Kesembilan*. Bogor: Penerbit Ghalia Indonesia.
- Nur Kumalasari. 2018. *Analisis Pengaruh Citra Merek, Kualitas Produk, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Konsumen*. Jurnal administrasi bisnis (jab), Vol 57 No 1.
- Pearson Education, Inc.*
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Terry, George R. 2015. *Dasar-Dasar Manajemen*. Ahli Bahasa oleh G.A Ticoalu. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Yuniarti, Sri Vinna. 2015. *Perilaku Konsumen Teori dan Praktek*. Bandung: Pustaka Setia