

**PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL
TERHADAP KINERJA KARYAWAN
DI HOTEL HORIZON BANDUNG**

PROYEK AKHIR

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat
dalam menempuh studi pada
Program Diploma IV



Oleh:

M. A. ADIESTI .T. S.
NIM : 201521007

**JURUSAN HOSPITALITI
PROGRAM STUDI
ADMINISTRASI HOTEL**

**SEKOLAH TINGGI PARIWISATA BANDUNG
2016**

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sektor industri perhotelan kini terjadi persaingan yang ketat. Agar persaingan tersebut dapat dimenangkan, suatu keunggulan kompetitif harus dimiliki oleh perusahaan sehingga layak apabila hendak dibandingkan dengan pesaingnya. Sumber daya manusia dan cara pengelolaannya merupakan satu-satunya faktor yang mengisyaratkan keunggulan kompetitif potensial. Namun, pengelolaan sumber daya manusia bukanlah sesuatu hal yang mudah, oleh sebab sumber daya manusia memiliki pikiran, perasaan dan perilaku serta berbagai perbedaan yang akan melandasi bagaimana pengelolaan sumber daya manusianya. Sumber daya manusia dapat disebut sebagai aset penting perusahaan, untuk itu perusahaan perlu mengenal lebih dalam karyawannya. Sebagai salah satu komponen penting dalam keberhasilan sebuah perusahaan, sumber daya manusia haruslah digali dan dikembangkan kemampuannya.

Paradigma lama membentuk perusahaan untuk mengangkat karyawan dengan hanya melihat kemampuan intelektualnya saja. Padahal tingginya kemampuan intelektual (IQ) tidak dapat dijadikan tolak ukur utama pada keberhasilan seseorang. Selain kecerdasan intelektual (IQ), terdapat kemampuan yang lebih penting, yaitu kemampuan yang berhubungan dengan aspek afektif, personal, serta aspek sosial. Kemampuan-kemampuan ini termasuk dalam sebuah kecerdasan yang disebut sebagai kecerdasan emosional (*Emotional Intelligence*).

Pada intinya, harus terjadi keseimbangan antara rasa dan rasio, antara hati dan akal, agar salah satunya tidak melumpuhkan yang lainnya.

Sebagai karyawan hotel yang menjual jasa sebagai produk utamanya, tentunya tidak dapat terelakkan lagi keharusan berinteraksi dengan sesama karyawan, atasan/bawahan, dan terutama dengan tamu hotel. Dalam pekerjaan ini, para karyawan dituntut perhatian dan orientasi yang besar pada para pelanggan. Pelayanan yang berkualitas menjadi salah satu kunci utama keberhasilan suatu perusahaan yang bergerak di bidang jasa. Maka dari itu, karyawan haruslah cerdas secara emosional agar emosinya tidak berpengaruh buruk terhadap pekerjaannya dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Hal ini sesuai dengan yang dikatakan Robbins dan Judge (2008:344) bahwa “keadaan emosional seorang pekerja mempengaruhi pelayanan pelanggan, yang berpengaruh terhadap tingkat pengulangan bisnis dan tingkat kepuasan pelanggan”

Semua jenis pekerjaan membutuhkan kecerdasan emosional. Aspek-aspek penting yang diperlukan di dalam dunia kerja seperti kemampuan mengenali emosi, mengendalikan emosi, memotivasi diri, mengatasi frustrasi, mengatur suasana hati, menjalin relasi dengan orang lain, dan lain-lain semuanya terkandung di dalam kecerdasan emosional. Apabila seluruh aspek tersebut dimiliki oleh seorang karyawan, akan terwujudlah kinerja yang baik. Goleman dalam Mangkunegara (2008:163) mengatakan bahwa, “Pencapaian kinerja ditentukan oleh hanya 20% dari IQ, sedangkan 80% lagi ditentukan oleh kecerdasan emosi (EQ/*Emotional Quotient*)”. Menurut Kristiyani dalam Spillane (2006:150-151), kecerdasan emosional sangat dibutuhkan ketika banyak keluhan yang datang dari pelanggan yang sesegera mungkin perlu ditangani. Keluhan

pelanggan ini tentunya merupakan akibat dari kurang maksimalnya kinerja karyawan tersebut. Beliau menuturkan, ada empat aspek penting untuk menangani keluhan, yaitu:

1. Berempati Terhadap Emosi Pelanggan. Dibutuhkan kemampuan menguasai dan mengelola emosi diri dan sikap empati dengan mendengarkan dan memahami keluhan pelanggan.
2. Berpikir dan Bertindak Cepat untuk Menangani Pelanggan. Setiap karyawan perlu memiliki kemampuan untuk memotivasi dirinya agar segera bangkit untuk berpikir dan bertindak menyelesaikan persoalan yang muncul.
3. Bersikap Wajar dan Adil dalam Memecahkan Persoalan. Diperlukan sikap wajar dalam menunjukkan emosi, berkata-kata, dan berperilaku di hadapan pelanggan, serta sikap adil yang berarti memandang permasalahan secara objektif dan tidak memihak.
4. Memberi Kemudahan bagi Pelanggan untuk Menghubungi Pihak Perusahaan. Pelanggan yang bersedia menyampaikan komentar, saran, kritik, pertanyaan dan keluhan merupakan ciri pelanggan yang peduli, sehingga perusahaan harus memanfaatkan hal tersebut untuk mengetahui kebutuhan dan harapan pelanggannya.

Pada jaman dengan kemajuan teknologi sekarang ini, semakin mudah seseorang untuk memberi atau memperoleh informasi. Kini semakin banyak orang yang menggunakan internet, semakin mudah pula pihak penyedia jasa akomodasi bertemu dengan pengguna jasanya, yaitu dengan adanya *booking online website* (traveloka.com, booking.com, agoda.com) dan *landing landscape review page*

(tripadvisor.com). Dimana di dalamnya, para pelanggan dapat menyampaikan ulasan (*review*) mengenai pengalaman mereka dan/atau keluhan mereka selama menginap, serta dapat dengan cepat ditanggapi oleh pihak hotel.

Sebagai penyedia jasa, Hotel Horison Bandung yang merupakan salah satu hotel yang telah lama berdiri di kota Bandung ini, tentunya memiliki tujuan untuk memberikan kepuasan kepada para pelanggannya. Oleh sebab itu, harus ditelaah informasi mengenai bagaimanakah kebutuhan dan harapan pelanggannya terhadap pelayanan jasa yang diinginkan. Hotel Horison Bandung tentunya telah berupaya dalam memberikan pelayanan yang terbaik untuk memuaskan pelanggan mereka, namun tidak dapat dipungkiri, masih terdapat beberapa tamu Hotel Horison Bandung yang mengeluhkan pelayanan karyawan di sini, terutamanya adalah karyawan bagian *Front Liner* yang berhubungan langsung dengan pelanggan. Ketika penulis berselancar di internet dengan menggunakan “*review* Hotel Horison Bandung” sebagai kata kuncinya, ditemukan pelanggan yang menyampaikan ketidakpuasannya akan pelayanan di Hotel Horison Bandung. Berikut merupakan daftar ulasan tamu yang penulis batasi dengan hanya mengambil ulasan mengenai pelayanan di Hotel Horison Bandung saja selama 6 bulan terakhir (September 2015-Februari 2016):

TABEL 1.1
ULASAN TAMU MENGENAI PELAYANAN DI HOTEL HORISON
BANDUNG MELALUI *BOOKING ONLINE WEBSITE* DAN *LANDING*
LANDSCAPE REVIEW PAGE.

Website www.booking.com	1	20-Dec-15	Pelayanan yang buruk, kamar mandi tidak layak pakai.
			Menemukan seekor lalat di dalam sup.
	2	16-Jan-16	Toilet sangat kotor
Website www.tripadvisor.com	3	28-Oct-15	Resepsionisnya sangat tidak ramah, tidak melayani bahkan tidak mempedulikan barang bawaan (koper dan tas).
			Staff tidak mengindahkan komplain.
	4	21-Nov-15	Kamar mandi sangat kotor dan <i>shower</i> -nya rusak. <i>Refill</i> makanan memerlukan waktu yang terlampau lama.
	5	27-Feb-16	Mendapati semut-semut ada di dalam kamar
Website www.agoda.com	6	26-Sep-15	Karpet terlihat kotor, seperti tidak pernah dibersihkan
			Rasa makanan kurang memuaskan
	7	28-Sep-15	Staf resepsionis hanya 1 orang dan selalu sibuk menelpon, sehingga tidak dapat membantu secara maksimal
	8	30-Sep-15	Kamar mandi kurang terawat <i>Bath tub</i> kotor
	9	21-Oct-15	Petugas <i>coffeeshop</i> tidak tersenyum dan tidak berkomunikasi
			Kolam renang tidak nyaman digunakan karena seluruhnya dipakai untuk kursus berenang
			<i>Breakfast</i> pukul 7.00 pagi sudah habis, tidak ada pelayanan
	10	4-Jan-16	Kamar tidak bersih dan sebagian peralatan rusak
			Sangat mengecewakan membayar 1,2 juta untuk kamar yang sangat kotor.
	12	15-Feb-16	<i>Check in</i> lambat, baru dapat <i>check in</i> pukul 16.00
			Kolam renang anak kotor
			Kamar mandi agak berbau tidak sedap

LANJUTAN TABEL 1.1

Website www.traveloka.com	13	2-Sep-15	Kamar mandi dan termos air kotor
	14	7-Sep-15	Karyawan saat breakfast tidak sigap membersihkan meja dan refill makanan
	15	17-Sep-15	Karyawan saat <i>breakfast</i> kurang ramah
	16	29-Sep-15	Meja makan tidak cepat dibersihkan, pelayan tidak sigap ketika tamu bertanya
	17	9-Oct-15	Kaca di kamar kotor. Kamar mandi tidak terawat
	18	13-Oct-15	Makanan tidak sesuai standar hotel bintang 4
	19	3-Nov-15	Kolam renang anak kotor
	20	20-Dec-15	Staff <i>front office</i> kurang ramah. <i>Room service</i> lambat.
	21	27-Dec-15	Kebersihan kamar mandi kurang
			Memesan kamar dengan <i>super king size bed</i> , namun mendapat <i>twin bed</i> .
	22	29-Dec-15	Toilet kurang bersih dan bau.
	23	3-Jan-16	Tidak cepat tanggap ketika meminta handuk dan lap untuk lantai karena ada kebocoran.
			Pelayanan lambat, kamar tidak bersih, kolam renang terbengkalai.
	24	4-Jan-16	Jadwal <i>check in</i> pukul 14.00, namun kamar belum siap.
			Resepsionis memberikan kunci kamar yang masih ada tamu lain di dalamnya.
			Resepsionis memaksa memberikan kamar yang tidak disukai tamu (<i>smoking room</i>).
			Tidak disediakan handuk, komplain sampai 3 kali baru diberikan handuk.
	25	11-Jan-16	Sprei dan handuk kurang bersih.
	26	17-Jan-16	Kebersihan kamar mandi sangat tidak terpelihara.
	27	20-Jan-16	Memesan kamar yang <i>single bed</i> , namun mendapat <i>twin bed</i> .
			Meminta handuk hingga harus menelepon 4 kali.
			Meminta penggantian lampu yang mati namun tidak ada tanggapan.

LANJUTAN TABEL 1.1

Website www.traveloka.com	28	21-Jan-16	Pelayanan kurang baik, mendapat beberapa kendala ketika check in.
	29	30-Jan-16	Staff <i>front desk</i> kurang ramah.
			Kamar tidak sesuai pesanan.
			<i>Waitrees</i> di Putri Lounge kurang terampil.
	30	1-Feb-16	Petugas tidak ramah
	31	2-Feb-16	Memesan 1 kamar dengan <i>king size bed</i> , namun mendapat <i>double bed</i> .
			Kamar mandi rusak.
			Dijanjikan untuk pindah kamar namun tidak ada kelanjutan penanganan.
	32	4-Feb-16	Proses <i>check in</i> lambat, baru dapat kamar pukul 17.30
			Terdapat kotoran berbau di karpet dan tidak dibersihkan.
	33	6-Feb-16	<i>Room Service</i> jutek, tidak mau senyum
			Makanan dingin dan tidak ada rasa.
	34	8-Feb-16	Toilet mampet dan jorok.
	35	9-Feb-16	PIC di <i>drop area</i> (pintu masuk lobby) tidak pro-aktif mengatasi keluar masuk mobil.
			Beberapa karyawan tidak ramah dan tidak tersenyum.
			Kamar mandi bau dan kotor.
36	14-Feb-16	Kebersihan kolam renang kurang diperhatikan.	
37	15-Feb-16	Menemukan seekor kecoak kecil di tempat tidur.	
		Baru dapat masuk kamar pukul 16.00	
		Handuk dan keset tidak tersedia hingga pukul 22.00.	
38	16-Feb-16	Toiletnya jorok dan lambat dibersihkan.	
39	18-Feb-16	Karena ada pernikahan, tamu hotel terbengkalai. Baru dapat kunci kamar pukul 15.00.	
40	24-Feb-16	Proses <i>check in</i> lambat, baru dapat kamar pukul 15.30, padahal telah menelepon sehari sebelumnya.	

Sumber: hasil olahan Penulis, 4 Maret 2016

Tertera di dalam *online media* tersebut, rekapitulasi nilai dari keseluruhan ulasan dengan pemberian skala nilai 1-10. *Booking.com* menilai kebersihan di Hotel Horison sebesar 6.3 dari skala 1 sampai 10 dengan total jumlah ulasan

sebanyak 121 buah. Nilai untuk kenyamanan adalah 6.6, sedangkan nilai untuk staf sebesar 7.6. Dengan jumlah ulasan sebesar 651 buah, tingkat pelayanan di *agoda.com* mendapat nilai 7.0, kondisi/kebersihan hotel 6.5, standar/kenyamanan kamar mendapat skor 6.7 dan 6.9 nilai untuk makanan. Nilai tertinggi di dapat di dalam *traveloka.com* dengan nilai 7.4 untuk kebersihan dan kenyamanan, 7.8 untuk pelayanan, serta 7.7 untuk makanan dari keseluruhan 543 orang pengulas. Berbeda dengan ketiganya, *tripadvisor.com* tidak membagi rekapitulasi ulasan dengan kriteria tertentu. Namun dengan pemberian predikat *excellent*/luar biasa yang hanya dipilih oleh 13 orang, predikat *very good*/sangat baik oleh 31 orang, predikat terbanyak yaitu *average*/biasa saja dengan 47 orang, sebanyak 9 orang memilih *poor*/buruk, dan sisanya 7 orang dari total 107 orang yang memberi ulasan memilih *terrible*/sangat buruk untuk menyatakan pendapat mereka akan Hotel Horison Bandung. Secara keseluruhan dari keempat *online media* tersebut Hotel Horison mendapat skor 6.7, 6.8, 7.8 dan predikat *average*/biasa saja. Penilaian ini tidak sesuai dengan Hotel Horison yang menyandang predikat Hotel bintang 4. Selain itu, apabila dibandingkan dengan skor yang diperoleh hotel berbintang 4 lainnya, skor Hotel Horison masih kalah bersaing.

Kinerja karyawan yang masih mendapat kritikan ini menandakan bahwa masih kurang optimalnya kinerja karyawan di Hotel Horison Bandung ini. Dalam wawancara singkat yang dilakukan penulis dengan Bapak Jufri selaku *Front Office Supervisor*, beliau pun menyatakan bahwa bawahannya tidak jarang datang terlambat, bahkan tidak hadir tanpa keterangan yang mengakibatkan beliau harus turun tangan membantu operasional melayani tamu. Beliau pun menyatakan terkadang terjadi kelalaian karyawan di mana tamu yang *check out* namun belum

menyelesaikan pembayaran. Selain itu, terkadang karyawan bagian *housekeeping* tidak melaksanakan tugasnya tepat waktu sehingga tamu yang hendak *check in* terpaksa menunggu kamarnya dibersihkan terlebih dahulu hingga siap untuk ditempati.

Uraian latar belakang masalah di atas menyebabkan penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih dalam mengenai permasalahan tersebut dengan judul: **“Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan di Hotel Horison Bandung”**.

B. Rumusan Masalah dan Batasan Masalah

1. Rumusan Masalah

Sesuai dengan latar belakang masalah yang telah diuraikan oleh penulis, maka dapat dirumuskan permasalahan tersebut bahwa banyaknya komplain tamu mengenai pelayanan di Hotel Horison Bandung mengindikasikan masih kurang optimalnya kinerja karyawan di Hotel tersebut. Meneliti dan meningkatkan kecerdasan emosional karyawan merupakan salah satu cara untuk memaksimalkan kinerja sehingga mengurangi komplain dari tamu serta memberikan kepuasan bagi para tamu.

2. Batasan Masalah

Bahasan penelitian penulis ini tentunya sangat luas, oleh sebab itu penulis memberi batasan masalah dengan hanya mengkaji dua variabel, yakni kecerdasan emosional dan kinerja karyawan. Dikarenakan karyawan di Hotel Horison ini terbilang sangat banyak, penulis juga memberi batasan responden dengan hanya meneliti karyawan yang paling banyak berinteraksi dengan pelanggan, yaitu

karyawan *Front Liner* yang terdiri dari divisi *Front Office*, *Food and Beverage Service*, dan *Housekeeping*.

C. Identifikasi Masalah

- a. Bagaimanakah kecerdasan emosional (EQ) karyawan *front liner* di Hotel Horison Bandung?
- b. Bagaimanakah kinerja karyawan *front liner* di Hotel Horison Bandung?
- c. Seberapa besar pengaruh kecerdasan emosional (EQ) terhadap kinerja karyawan *front liner* di Hotel Horison Bandung?

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

- a. Menelaah kecerdasan emosional karyawan *front liner* di Hotel Horison Bandung.
- b. Menginvestigasi kinerja karyawan *front liner* di Hotel Horison Bandung.
- c. Menemukan seberapa besar pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan *front liner* Hotel Horison Bandung.

2. Manfaat Penelitian

- a. Sebagai bahan pertimbangan dan masukan bagi perusahaan untuk mengembangkan kecerdasan emosi sumber daya manusianya agar menghasilkan kinerja yang optimal yang berorientasi kepada kepuasan pelanggan, sehingga tujuan perusahaan dapat tercapai.
- b. Untuk membuktikan hubungan mempengaruhi dan dipengaruhi dari variabel-variabel yang diteliti dalam penelitian ini.

E. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Proses penelitian penulis ini berangkat dari permasalahan, yang dijelaskan dan dijawab dengan teori. Maka penelitian ini merupakan penelitian survei yang diartikan oleh Kerlinger dalam Sugiyono (2015:34) sebagai “penelitian yang dilakukan pada populasi yang besar maupun kecil, tetapi data yang dipelajari adalah data dari sampel yang diambil dari populasi tersebut, untuk menemukan kejadian-kejadian relatif, distribusi, dan hubungan-hubungan antar variabel sosiologis maupun psikologis.”

Menurut tingkat eksplanasi dalam penelitian yang memiliki 4 tingkatan judul penelitian, sifat judul penelitian ini adalah judul penelitian asosiatif-kausal. Judul penelitian asosiatif adalah “judul penelitian yang bermaksud menggambarkan dan menguji hubungan dua variabel atau lebih.” (Sugiyono, 2015). Disebut sebagai kausal atau sebab-akibat karena variabel X mempengaruhi variabel Y.

2. Matriks Operasionalisasi Variabel

Sugiyono (2005:38) mendefinisikan “operasionalisasi variabel adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya.” Variabel independen (X), yaitu variabel yang mempengaruhi variabel dependen, dalam penelitian ini ialah kecerdasan emosional. Sedangkan variabel dependen (Y), yang merupakan variabel yang dipengaruhi, ialah kinerja karyawan.

TABEL 1.2
MATRIKS OPERASIONALISASI VARIABEL

Variabel	Sub. Variabel	Dimensi	Indikator	Skala
Kecerdasan Emosi (x) menurut Kristiyani dalam buku Spillane (2008:136) terdiri dari 2 kemampuan, yakni:	Intrapersonal	Pengenalan diri	1. Mengenali emosi diri	Ordinal
			2. Kelebihan & kekurangan diri	
			3. Penyebab kemunculan emosi	
		Pengelolaan diri	1. Visi pribadi	
			2. Kendali diri	
			3. Ekspresi perasaan yang tepat	
	Antarpersonal	Empati	1. Mengenali emosi orang lain	Ordinal
			2. Memahami kebutuhan orang lain	
			3. Minat pada kepentingan orang lain	
			4. Membantu meningkatkan kemampuan orang lain	
Kemampuan Menjalin Relasi	1. Kemampuan bekerja sama			
	2. Menjalin komunikasi dengan jelas			
	3. Memanajemen konflik			
	4. Mengatasi perbedaan (pendapat, gelombang perasaan, tujuan, harapan)			
	5. Mengkomunikasikan seluruh permasalahan yang terjadi			
Kinerja (y) menurut Mathis dan Jackson (2006:378) termasuk di dalamnya 5 komponen, yaitu:	Kualitas (<i>Quality</i>)	1. Berhati-hati dalam bekerja untuk meminimalisir kesalahan	Ordinal	
		2. Bekerja sesuai dengan standar kerja yang telah ditentukan.		
	Kuantitas (<i>Quantity</i>)	1. Menyelesaikan semua pekerjaan yang menjadi tugas pokoknya.		
		2. Menyelesaikan pekerjaan tambahan yang diberikan.		
	Ketepatan Waktu (<i>Timeliness</i>)	1. Menyelesaikan tugas tepat waktu sesuai dengan ketentuan.		
		2. Tidak menunda pekerjaan yang telah diberikan.		
	Kehadiran (<i>Attendance</i>)	1. Hadir di tempat kerja sesuai dengan jam kerja yang diberikan.		
		2. Tidak meninggalkan tempat kerja pada jam kerja, kecuali keperluan pekerjaan.		
	Kemampuan Bekerja Sama (<i>Cooperative</i>)	1. Mampu bekerja sama dengan baik dengan rekan kerja yang lain.		
		2. Taat pada peraturan yang ada di tempat kerja.		

Sumber: hasil olahan Penulis, 2016.

3. Populasi

Pengertian populasi menurut Leo (2013:103) adalah “kelompok yang dipilih dan digunakan oleh mahasiswa atau peneliti karena kelompok itu akan memberikan hasil penelitian yang dapat digeneralisasi.” Penulis memilih karyawan yang pekerjaannya berhubungan langsung dengan pelanggan, yaitu karyawan pada bagian *Front Liner*. Populasi karyawan *Front Liner* di hotel Horison adalah berjumlah 90 orang. Termasuk di dalamnya adalah karyawan pada divisi *Food and Beverage Service* yang berjumlah 32 orang, divisi *Housekeeping* berjumlah 35 orang, dan divisi *Front Office* berjumlah 23 orang. Maka, keseluruhan karyawan ini yang menjadi responden pada penelitian yang penulis lakukan.

4. Teknik Pengumpulan Data

- Observasi

Penulis mengambil definisi metode observasi yang dipaparkan oleh Istijanto (2006:47), yaitu : “Metode observasi dijalankan dengan mengamati dan mencatat pola perilaku orang, objek, atau kejadian-kejadian melalui cara yang sistematis.” Penulis melakukan kunjungan ke Hotel Horison Bandung untuk mengamati dan mengumpulkan data.

- Wawancara

Wawancara adalah “Proses interaksi dan komunikasi untuk memperoleh keterangan untuk memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil tatap muka dengan menggunakan *interview guide* (panduan wawancara).” (Cahyono, 1996:40). Dalam penelitian ini penulis melakukan

wawancara dengan karyawan *Human Resources Department* dan *Front Office Supervisor* Hotel Horison Bandung.

- Kuesioner

Pengertian dari kuesioner atau yang juga dapat disebut sebagai desain penelitian yang dijelaskan Istijanto (2006:55) adalah, “Kuesioner merupakan daftar pertanyaan yang digunakan periset untuk memperoleh data secara langsung dari sumber melalui proses komunikasi atau dengan mengajukan pertanyaan.” Penulis menyebarkan kuesioner sejumlah 90 lembar. Kuesioner tersebut dibagi dalam aspek kecerdasan emosional dan aspek kinerja, serta pertanyaan mengenai demografi responden.

- Studi Pustaka

Bambang (1996:181) mengatakan bahwa Studi Kepustakaan adalah “Mencari landasan teori dari permasalahan penelitian yang berupa konsep – konsep dan teori yang bersifat umum.” Penulis mencari landasan teoritis dari berbagai sumber buku untuk mendapatkan teori yang berhubungan langsung dengan kecerdasan emosional dan kinerja karyawan, untuk dijadikan pedoman dalam memperoleh hubungan mempengaruhi dan dipengaruhi dari variabel yang diteliti.

5. Teknik Pengolahan Data

1. Likert

Kuesioner yang dibagikan kepada responden berbentuk pernyataan-pernyataan dengan pilihan jawaban Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Ragu-ragu (RR), Tidak Setuju (TS), dan Sangat Tidak Setuju (STS). Skala pengukuran yang digunakan dalam kuesioner tersebut adalah skala Likert. Sugiyono (2009:134)

menyatakan pengertian skala Likert sebagai “jenis skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang/sekelompok orang tentang kejadian/gejala sosial yang sedang berlangsung.” Jawaban-jawaban dari kuesioner yang dibagikan kemudian diinterpretasikan ke dalam bobot nilai sebagai berikut:

TABEL 1.3
BOBOT NILAI SKALA LIKERT

Alternatif Jawaban	Bobot Nilai
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Ragu-ragu	3
Kurang Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

2. Korelasi Spearman Rank

Teknik pengolahan yang digunakan untuk menguji hipotesis asosiatif dengan data ordinal adalah dengan menggunakan teknik statistik Korelasi Spearman Rank. Menurut Riduwan dan Akdon (2013:118), salah satu kegunaan teknik ini adalah untuk mengukur tingkat atau eratnya hubungan antara dua variabel yang bebas dan variabel terikat yang berskala ordinal. Rumus Korelasi Spearman Rank yang digunakan ialah:

$$\rho = 1 - \frac{6 \sum di^2}{n(n^2 - 1)}$$

Keterangan : ρ = koefisien relasi Rank Spearman

di^2 = jumlah kuadrat dari selisih ranking antara dua variabel

n = banyaknya data (jumlah sampel/responden)

Kemudian, untuk dapat menginterpretasikan keeratan hubungan antara kecerdasan emosional dengan kinerja, digunakan pedoman dalam pemberian interpretasi koefisien korelasi, yaitu sebagai berikut:

TABEL 1.4
INTERPRETASI KOEFISIEN KORELASI

No.	Interval Koefisien	Penilaian
1	0,00-0,199	Sangat Rendah
2	0,20-0,399	Rendah
3	0,40-0,599	Sedang
4	0,60-0,799	Kuat
5	0,80-1,000	Sangat Kuat

Sumber: Sugiyono (2004)

3. Koefisien Determinasi

Analisis ini digunakan untuk mengetahui besarnya kontribusi dari variabel bebas terhadap variabel terikat, biasanya dinyatakan dalam persentase. Rumus dari Koefisien Determinasi adalah:

$$Kd = r^2 \times 100\%$$

Keterangan : Kd = Koefisien Determinasi

r^2 = Variabilitas

F. Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini penulis laksanakan di Hotel Horison Bandung yang terletak di Jalan Pelajar Pejuang 45' No. 121, Bandung – 40264, Jawa Barat, Indonesia.

Hotel Horison dapat dihubungi di nomor (022) 730-5000. Alamat *email* yang dimiliki, yaitu: reservation@horison-bandung.com, sedangkan alamat *website*-nya adalah www.horison-bandung.com.

2. Waktu Penelitian

Pelaksanaan penelitian penulis ini dimulai sejak bulan Februari hingga bulan Mei tahun 2016.

G. Sistematika Penulisan

BAB I berisi penjelasan tentang latar belakang masalah, pertanyaan penelitian dan batasan penelitian, tujuan dan manfaat penelitian, metode penelitian yang digunakan, serta lokasi dan waktu penelitian.

BAB II memaparkan seluruh landasan teori mengenai kecerdasan emosional, kinerja karyawan, dan hubungan antara kecerdasan emosional dan kinerja karyawan.

BAB III berisi tentang gambaran umum mengenai Hotel Horison Bandung yang menjadi tempat penelitian, gambaran umum responden, tinjauan data mengenai kecerdasan emosional, tinjauan data mengenai kinerja, serta tinjauan data mengenai pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja di Hotel Horison Bandung.

BAB IV dijelaskan di dalamnya analisis permasalahan mengenai kecerdasan emosional, analisis permasalahan mengenai kinerja, dan analisis permasalahan mengenai pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja di Hotel Horison Bandung.

BAB V merupakan kesimpulan dan rekomendasi mengenai penelitian ini.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Konsep Teori Manajemen

Berbagai definisi manajemen yang telah diutarakan para ahli sangatlah beragam. Istilah manajemen telah berkembang dari masa ke masa, hal ini tergantung dari kebutuhan organisasi. Namun pada intinya, menurut Badrudin (2014:1) “definisi manajemen harus dapat menjawab 5W1H (*what, when, why, where, dan how*).” Maksudnya adalah dalam perumusan teori manajemen, harus terjawab keenam pertanyaan apa, kapan, siapa, mengapa, di mana, dan bagaimana diaturnya?

Orang yang berperan utama dalam manajemen disebut manajer. Manajemen menurut Robbins dan Coulter (2004:6) adalah “proses mengkoordinasi kegiatan-kegiatan pekerjaan sehingga secara efisien dan efektif dengan dan melalui orang lain.” Proses tersebutlah yang menggambarkan fungsi atau kegiatan utama yang dilakukan oleh seorang manajer. Termasuk di dalamnya adalah memimpin, merancang, mengorganisasi, dan juga mengendalikan. Tujuannya adalah untuk mencapai sasaran dari manajemen itu sendiri. Berikut merupakan uraian dari fungsi manajemen (Robbins dan Coulter, 2004:8) tersebut:

- ✓ Merancang

Tercakup didalamnya adalah proses menentukan sasaran, menyusun strategi untuk mencapai sasaran organisasi dan langkah-langkah untuk mengkoordinir sejumlah kegiatan.

✓ Mengorganisasi

Proses menentukan siapa dan tugas apa yang perlu dilakukan, kepada siapa tugas tersebut dipertanggungjawabkan, pengelompokan tugas-tugas dan lain-lain.

✓ Memimpin

Termasuk di dalamnya adalah memotivasi bawahan, menciptakan suasana kerja dalam tim yang baik, memperkuat komunikasi satu sama lain, membantu mengatasi permasalahan perilaku karyawan, dan sebagainya.

✓ Mengendalikan

Memantau kinerja secara aktual, membandingkan kinerja aktual dengan standar kerja yang telah ada, memperbaiki yang harus diperbaiki, dan lain-lain.

Sumber daya manusia merupakan salah satu dari alat manajemen (*tools of management*). Sumber daya manusia ini merupakan sumber organisasi yang memiliki peran penting dalam pencapaian tujuan organisasi. Sumber daya manusia menjadi faktor penentu dalam memenangkan persaingan bisnis, oleh karena itu sebagai sumber keunggulan kompetitif maka perusahaan seharusnya memperhatikan kualitas sumber daya manusia serta kondisi perusahaan dalam mengelola sumber daya manusia secara efektif. Unsur manajemen ini kemudian berkembang menjadi salah satu bidang manajemen, yaitu manajemen personalia atau manajemen sumber daya manusia.

Manajemen sumber daya manusia memiliki keterkaitan dengan pengelolaan manusia melalui berbagai aktivitas di dalam organisasi serta bagaimana fungsi-fungsi operasionalnya. Maka dari itu, manajemen sumber daya

manusia dapat didefinisikan sebagai “suatu proses perencanaan, pengorganisasian, penyusunan staf, penggerakkan, dan pengawasan terhadap pengadaan, pengembangan, pemberian kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan, dan pemisahan tenaga kerja untuk mencapai tujuan organisasi.” (Bangun, 2012:6). Pengertian lain dari manajemen sumber daya manusia (*human resources management*) yang dituturkan oleh Simamora (2001:4) adalah: “...pendayagunaan, pengembangan, penilaian, pemberian balas jasa, dan pengelolaan individu anggota organisasi atau kelompok karyawan”. Manajemen sumber daya manusia juga menyangkut desain dan implementasi sistem perencanaan, penyusunan karyawan, pengembangan karyawan, pengelolaan karir, evaluasi kinerja, kompensasi karyawan, dan hubungan ketenagakerjaan yang baik. Tujuan utama dari manajemen sumber daya manusia menurut Badrudin (2014:29) adalah “untuk meningkatkan kontribusi karyawan terhadap organisasi dalam rangka mencapai produktivitas organisasi yang bersangkutan.”

B. Konsep Teori Kecerdasan Emosional

Pada umumnya kebanyakan orang menilai kecerdasan seseorang dan tingkat kemungkinan keberhasilannya berdasarkan kecerdasan intelektual atau yang juga dikenal sebagai *Intellectual Quotient* (IQ). Namun, Goleman (2000) mengulas kembali bagaimana kecerdasan lain berperan lebih penting daripada kecerdasan intelektual. Buku ini mendefinisikan ulang apa arti cerdas. Kecerdasan tersebut ialah kecerdasan emosional atau *Emotional Intelligent* (EI), ada juga yang menyebutnya sebagai *Emotional Quotient* (EQ). Perbedaannya adalah IQ membantu seseorang agar dapat menyerap ilmu yang dapat digunakan di dalam

pekerjaan, tetapi kecerdasan emosional berfungsi sebagai pengelola stres dan emosi serta mengatasi masalah dalam pekerjaan. Goleman (2000:45) mengartikan kecerdasan emosional sebagai “kemampuan seperti kemampuan untuk memotivasi diri sendiri dan bertahan menghadapi frustrasi; mengendalikan dorongan hati dan tidak melebih-lebihkan kesenangan; mengatur suasana hati dan menjaga agar beban stres tidak melumpuhkan kemampuan berpikir, berempati dan berdoa”

Pengertian lain dikemukakan oleh Salovey dan Mayer dalam Luthans (2006:332) yang mendefinisikan kecerdasan emosi sebagai “subset kecerdasan sosial yang mencakup kemampuan untuk memonitor perasaan dan emosi diri sendiri dan orang lain, membedakan emosi dan perasaan, dan menggunakan informasi tersebut untuk menuntun pemikiran dan tindakan”.

Kristiyani dalam Spillane (2008:136) menyatakan sesungguhnya kecerdasan emosional terdiri dari dua kemampuan, yakni yang berhubungan dengan diri sendiri (Intrapersonal) dan kemampuan yang berhubungan dengan orang lain/sosial (Antarpersonal).

a. Kecerdasan Emosional Intrapersonal

Kecerdasan ini berarahkan kepada pribadi seseorang. Termasuk di dalamnya adalah kemampuan untuk mengenali diri sendiri termasuk emosinya, kemampuan mengelola emosi, serta kemampuan memotivasi diri sendiri. Pengertian emosi sendiri menurut *Oxford English Dictionary* dalam Goleman (2000:411) didefinisikan sebagai. “setiap kegiatan atau pergolakan pikiran perasaan, nafsu; setiap keadaan mental yang hebat atau meluap-luap”. Goleman menganggap emosi merujuk pada suatu perasaan dan pikiran-pikiran khasnya,

suatu keadaan biologis dan psikologis, dan serangkaian kecenderungan untuk bertindak.

✓ Pengenalan Diri

Seseorang haruslah mampu mengenal dirinya sendiri terlebih dahulu dengan baik. Menggali pengetahuan akan dirinya sendiri seperti kelebihan dan kelemahan pribadi, mengetahui bagaimana perasaan diri sendiri ketika sesuatu hal terjadi, dan apa serta mengapa perasaan itu timbul. Seorang individu haruslah memahami ini karena hal ini berpengaruh kepada apa yang kemudian akan dikatakan dan dilakukan,. Setiap perkataan dan tindakan tentunya berpengaruh kepada kinerja dalam aspek apapun.

✓ Pengelolaan Diri

Dalam menjalani kehidupan baiknya seseorang membuat sebuah visi pribadi untuk menjadi pedoman pengelolaan hidupnya. Hal ini bertujuan agar dapat terbentuk kebiasaan hidup yang berorientasi pada visi tersebut. Emosi dalam diri harus dikelola agar tidak menguasai perasaan dan pikiran. Pengelolaan emosi ini dilakukan agar perasaan dapat terekspresi dengan tepat dan tidak berlebihan.

✓ Motivasi Diri

Kehilangan semangat atau motivasi akan berpengaruh buruk pada kinerja. Motivasi adalah suatu dorongan yang mengantar orang untuk melakukan tindakan tertentu (Kristiyani dalam Spillane, 2008:139). Seseorang harus menjaga dirinya agar tetap termotivasi bahkan dalam keadaan terpuruk sekalipun. Caranya adalah dengan terus merasa ingin tahu akan hal-hal baru serta memupuk kemauan untuk menjadi pribadi yang lebih baik daripada sebelumnya.

b. Kecerdasan Emosional Antarpersonal

Berkebalikkan dengan kecerdasan emosional interpersonal, kecerdasan emosional antarpersonal merupakan kemampuan yang mengarah ke luar diri seseorang, yaitu dengan berempati kepada orang lain serta menjalin relasi yang sehat dengan orang lain.

✓ Empati

Sebagai makhluk sosial, manusia tidak lepas harus bersosialisasi dan berhubungan dengan sesamanya. Secara insting manusia akan berupaya agar diterima di lingkungannya, terutama di lingkungan kerja yang membutuhkan suatu kerja sama tim. Empati merupakan kemampuan dasar seseorang agar dapat berinteraksi sosial.

Selain mengenali emosi sendiri, seseorang pun harus mampu mengenali emosi dan memahami perasaan orang lain. Hal ini dapat diawali dengan peduli akan kebutuhan dan kepentingan orang lain, serta bersedia membantu orang lain untuk meningkatkan kemampuannya.

✓ Kemampuan Menjalinkan Relasi

Pemahaman akan pribadi orang lain akan meningkatkan kemampuan untuk bekerja sama. Dalam kerja sama, menjalin komunikasi adalah hal penting, agar apabila timbul suatu konflik, dapat terselesaikan dengan baik. Seseorang haruslah siap menghadapi perbedaan-perbedaan seperti perbedaan pikiran, keinginan, harapan, dan lain sebagainya. Prinsipnya adalah seluruh permasalahan harus dikomunikasikan, sehingga tidak akan terjadi kesalahpahaman.

C. Konsep Teori Kinerja Karyawan

Fahmi (2010:2) memaparkan bahwa kinerja adalah hasil yang diperoleh oleh suatu organisasi baik organisasi tersebut bersifat *profit oriented* dan *non profit oriented* yang dihasilkan selama satu periode waktu. Pada dasarnya, kinerja adalah apa yang dilakukan dan yang tidak dilakukan oleh pegawai (Mathis dan Jackson, 2006:378). Salah satu alternatif agar kinerja karyawan meningkat, organisasi atau karyawan perlu mengetahui kelebihan dan kekurangan masing-masing karyawannya. Maka dari itu perlu dilakukan kegiatan penilaian kinerja, yang oleh Bernandin dan Russel dalam Gomes (2003:135) didefinisikan sebagai “suatu cara mengukur kontribusi-kontribusi dari individu-individu anggota organisasi kepada organisasinya.” Tujuan dari penilaian kinerja adalah untuk dijadikan masukan bagi pegawai dalam usaha memperbaiki kinerjanya dan juga sebagai motivasi untuk meningkatkan produktivitas organisasi. Selain itu, penilaian kinerja dimanfaatkan untuk kepentingan pemberian gaji, kenaikan gaji, promosi, dan penempatan-penempatan pada tugas-tugas tertentu. (Gomes,2003:136)

Terdapat banyak metode penilaian kinerja menurut Hariandja (2009:204-205) yang dikelompokkan menjadi:

- Penilaian yang berorientasi pada masa lalu yang terdiri dari *rating scale*, *checklist*, *critical incident technique*, skala penilaian berjangkarkan perilaku, observasi dan tes unjuk kerja, dan metode perbandingan kelompok.

- Penilaian yang berorientasi pada masa depan yang terdiri dari penilaian diri sendiri, manajemen *by objective*, penilaian secara psikologis, dan *assessment centre*.

Penelitian ini menjadikan karyawan sebagai responden untuk menjawab kuesioner mengenai kinerjanya sendiri, maka metode yang digunakan adalah metode penilaian diri sendiri yang memiliki arti “penilaian pegawai untuk diri sendiri dengan harapan pegawai tersebut dapat mengidentifikasi aspek-aspek perilaku kerja yang perlu diperbaiki pada masa yang akan datang.” (Hariandja, 2009:212). Hal ini didukung oleh Schuler dan Jackson dalam Nasrudin (2010:248) yang mengemukakan bahwa “sumber data penilaian kinerja pegawai dapat diperoleh dari atasan langsung/penyelia, pegawai yang bersangkutan, rekan sejawat atau anggota tim, bawahan pegawai yang dinilai, pelanggan, dan hasil pantauan komputer.”

Timpe dalam Torang (2013:75) menjabarkan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja ke dalam dua dimensi, yaitu:

- a. Dimensi internal (sifat individu, kemampuan, dan tipe kerja).
- b. Dimensi eksternal (lingkungan sosial seperti perilaku, sikap, dan tindakan rekan kerja, bawahan/pimpinan, fasilitas kerja dan iklim organisasi).

Menurut Mathis dan Jackson (2006:378) elemen-elemen kinerja adalah sebagai berikut:

- ✓ Kualitas dari hasil

Dalam industri yang bergerak di bidang jasa, menyediakan produk-produk yang berkualitas adalah sebuah tuntutan yang harus dipenuhi agar perusahaan dapat bersaing dengan saingannya. Tingkat kualitas dapat

diukur dari persepsi karyawan terhadap kualitas hasil dari pekerjaan yang dikerjakannya yang tentunya telah sesuai dengan standar kerja yang telah ditentukan, serta dari minimalnya kesalahan yang dilakukan karyawan saat bekerja.

✓ Kuantitas dari hasil

Hal ini dapat diukur dari persepsi karyawan terhadap sejumlah tugas yang menjadi pekerjaannya, sejumlah tugas yang ditambahkan padanya, beserta hasilnya.

✓ Ketepatan waktu dari hasil

Ketepatan waktu kerja ini dapat diukur dari persepsi karyawan terhadap pekerjaannya dari awal waktu sampai menjadi selesai. Setiap karyawan harus mampu bekerja secara efisien dan efektif agar setiap pekerjaan tidak tertunda dan dapat selesai sesuai pada waktu kerja yang ditentukan. Waktu kerja menjadi landasan bagi seorang karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya

✓ Kehadiran

Tingkat kehadiran karyawan dalam perusahaan dapat menentukan kinerja karyawan. Karyawan terlambat, sering hilang sewaktu jam kerja, maupun yang tidak hadir kerja tanpa penjelasan tentunya dapat mengganggu berjalannya operasional perusahaan serta menyulitkan rekan kerjanya sendiri.

✓ Kemampuan bekerja sama

Pada dasarnya, kerja sama merupakan hal mutlak yang harus tercipta di dalam sebuah organisasi demi keberhasilan perusahaan dalam mencapai

tujuannya. Kerja sama yang baik akan membangkitkan kepercayaan antar rekan kerja atau dengan perusahaan. Maka, kemampuan karyawan untuk bekerja sama dengan rekan kerja dan perusahaan sangatlah dibutuhkan.

D. Konsep Hubungan Kecerdasan Emosional dan Kinerja Karyawan

Seorang karyawan di dalam dunia kerja, terutama dunia perhotelan, pastilah menemukan berbagai tantangan dan masalah yang harus diatasi. Contohnya adalah seperti berhadapan dengan tamu yang sulit bersabar, atasan yang perfeksionis, persaingan untuk memperoleh promosi pekerjaan yang ketat, hubungan dengan rekan kerja yang kurang harmonis, banyaknya tuntutan tugas, suasana bekerja yang kurang nyaman, dan lain-lain. Permasalahan tersebut tidak dapat diatasi hanya dengan kemampuan intelektual, tetapi diperlukan kecerdasan emosinya. Noermijati dalam jurnalnya (2011:1148) mengatakan bahwa ketika kecerdasan emosional muncul diharapkan akan meningkatkan kerjasama yang baik dengan karyawan, motivasi, produktivitas, dan keuntungan. Beliau juga menuturkan bahwa aplikasi kecerdasan emosional dalam bekerja berbentuk: pembuatan keputusan, kepemimpinan, terobosan teknis dan strategis, komunikasi yang terbuka dan jujur, *teamwork* dan hubungan saling mempercayai, loyalitas karyawan serta kreatifitas dan inovasi.

Emotional Intelligence merujuk pada bermacam-macam *non-cognitif skills*, kapabilitas, dan kompetensi yang mempengaruhi seseorang untuk berhasil dalam mengatasi tuntutan dan tekanan lingkungan, utamanya lingkungan kerja. Hal ini juga diungkapkan oleh Baron dalam buku Goleman (2000:180) yang mendefinisikan kecerdasan emosional sebagai “serangkaian kemampuan pribadi,

emosi dan sosial yang mempengaruhi kemampuan seseorang untuk berhasil dalam mengatasi tuntutan dan tekanan lingkungan.”

Setiap manusia memiliki emosi, dan sudah seharusnya belajar beradaptasi dan mengontrol emosinya. Suatu peristiwa yang terjadi pada seseorang akan memunculkan suatu emosi. Emosi merupakan perasaan yang muncul sebagai respon terhadap peristiwa yang terjadi pada diri seseorang atau lingkungan sekitarnya (Kristiyani dalam Spillane, 2008:136). Emosi terbagi menjadi emosi positif dan negatif. Emosi ini mempengaruhi sikap dan tindakan terhadap suatu peristiwa atau seseorang.

Hendrie Weisinger (2006) merumuskan beberapa keterampilan penggunaan emosi secara positif di tempat kerja sebagai berikut:

1. Mengembangkan kesadaran diri yang tinggi

Kesadaran akan diri sendiri yang tinggi membantu diri agar tidak terseret ke dalam suatu permasalahan yang dapat terjadi di dalam dunia kerja. Segala perasaan, tindakan dan perkataan dapat lebih terkontrol termasuk pengaruhnya pada kinerja.

2. Mengelola emosi

Pemahaman akan emosi diri akan meningkatkan kemampuan pengelolaannya, yang sangat diperlukan dalam menghadapi situasi tertentu. Apabila emosi terlalu menguasai diri ketika suatu persoalan terjadi, hal ini dapat berakibat pada kelumpuhan kemampuan berpikir.

3. Memotivasi diri sendiri

Banyak sumber yang dapat dijadikan motivasi diri agar dapat bangkit dari keadaan yang terpuruk, baik sumber dari diri sendiri atau dari luar.

4. Mengembangkan keterampilan berkomunikasi yang efektif

Komunikasi yang baik merupakan kunci kesuksesan hubungan. Terutama hubungan dalam bekerja agar visi dan misi yang ditargetkan dapat tercapai.

5. Mengembangkan keahlian antarpersonal

Mempunyai relasi yang baik dengan sesama karyawan sehingga dapat saling berbagi informasi, saling memenuhi kebutuhan, perasaan, serta mendiskusikan gagasan-gagasan.

6. Menolong orang lain untuk membantu diri mereka sendiri

Kesuksesan sebuah perusahaan tentunya bergantung pada kekompakkan antar pribadi yang bersatu dalam organisasi, bukan pada kemampuan masing-masing individu. Maka dari itu, karyawan harus saling menolong agar setiap rekannya memberikan kemampuan mereka yang terbaik, sehingga tercipta sebuah organisasi dengan tingkat kecerdasan emosional yang baik.

Dari teori di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa untuk berhasil di tempat kerja, diperlukan dukungan dari rekan, atasan, atau bawahan. Dukungan tersebut diperoleh apabila kecerdasan emosional seseorang cukup tinggi. Di dalam proses rekrutmen, biasanya terdapat syarat IPK minimum yang menandakan kecerdasan intelektualnya cukup tinggi. Namun, belum tentu orang tersebut dapat diterima oleh rekan-rekan kerjanya apabila kecerdasan emosinya kurang. Lebih tepatnya, untuk pekerjaan yang membutuhkan keahlian tinggi tetapi tidak banyak membutuhkan kerja sama dengan orang lain, maka dibutuhkan karyawan dengan

IQ yang tinggi. Sebaliknya, EQ yang tinggi diperlukan untuk jenis pekerjaan yang membutuhkan tingkat kerja sama yang tinggi, seperti dunia perhotelan.

Mike Poskey dalam buku Dale Carnegie (2015:181-183) mengidentifikasi lima kompetensi kecerdasan emosional yang berkontribusi pada kesuksesan di tempat kerja, yaitu:

1. Intuisi dan Empati : Kesadaran terhadap perasaan, kebutuhan dan tantangan orang lain.
2. Keahlian Sosial dan Kesopanan : Keahlian kita dalam mendapatkan jawaban-jawaban yang diinginkan orang lain.
3. Kesadaran Diri : Mengetahui dan memahami kinerja, pengetahuan, dan niat seseorang.
4. Manajemen Diri : Mengelola keadaan mental, emosi, dan pengetahuan diri sendiri.
5. Harapan terhadap Diri Sendiri dan Motivasi : Sifat emosional yang menuntun dan memfasilitasi kita mencapai tujuan.

Maka, orang yang cerdas secara emosi akan lebih mengenal siapa dirinya dan memahami apa fungsi dan perannya sebagai pribadi maupun tim kerja, yang kemudian menjadi dasar untuk mampu mememanajementi diri sendiri dengan tidak menyia-nyiaikan waktu yang dimiliki. Hal-hal inilah yang membuat seseorang mampu mendorong diri sendiri dan menjadi lebih mandiri dalam bertindak. Selanjutnya setelah kecakapan-kecakapan pribadi tersebut dimiliki, seseorang akan mampu membaca emosi orang lain dan berempati terhadapnya sehingga dapat menghargai perbedaan persepsi, sikap, sifat, pikiran, keyakinan dan kepercayaan, serta mampu lebih bertanggung jawab dan berkontribusi dalam

bekerja. Kemampuan berempati yang tinggi mempengaruhi keterampilan sosial seseorang untuk membina hubungan yang lebih kuat dengan orang-orang di sekelilingnya. Kemampuan berkomunikasi yang baik ini berguna saat bekerja untuk mengatasi berbagai permasalahan dengan baik

Maka, kecerdasan emosional terbukti telah memberi kontribusi besar bagi keberhasilan individu maupun organisasi tempat individu berada (Kristiyani dalam Spillane, 2008:143).

BAB III

TINJAUAN OBJEK PENELITIAN DAN DATA

A. Tinjauan Umum Hotel Horison Bandung

1. Sejarah Hotel Horison Bandung

Peletakkan batu pertama yang mengawali pembangunan Hotel Horison Bandung ini dilakukan oleh Bapak Ateng Wahyudi selaku Wali Kota Bandung yang dilakukan pada 22 April 1990. Kemudian pembangunan Hotel dipercayakan kepada PT. Dimensi Engineering Contractor, yang merupakan anak perusahaan dari PT. Metropolitan Development Group beserta Normatif Sub, beroperasi dan resmi berdiri dengan dikeluarkannya SK. No. 517/SI/6470 oleh Menteri Kehakiman Republik Indonesia tanggal 21 Januari 1992 dan tercantum dalam Berita Negara.

Hotel yang terletak di Jl. Pelajar Pejuang 45 no. 121 Bandung ini mulai *Grand Opening* pada tanggal 2 Maret 1992 dengan status Hotel berbintang 4 (empat). Luas tanah Hotel ini ialah seluas 3 (tiga) hektar yang terdiri dari 9 (Sembilan) lantai dengan kamar berjumlah 209 kamar dan *Cottage* sebanyak 44 kamar. Maka, seluruh kamarnya berjumlah 253 kamar.

Berikut ini adalah sarana komunikasi Hotel Horison Bandung :

Telepon : 022-730 500

Fax : 022-730 5614

Website : www.horisonbandung.net

E-mail : reservation@horisonbandung.net

Setiap perusahaan tentunya memiliki suatu tujuan yang menjadi tolak ukur bagi segala pemikiran, maka dibentuklah visi dan misi perusahaan. Visi merupakan tujuan jangka panjang sebuah perusahaan, yang direncanakan sejak awal mula berdiri untuk menjadi sasaran untuk dicapai. Misi ialah segala aktivitas atau kegiatan yang mendukung dan berarah agar tujuan perusahaan tersebut tercapai.

✓ Visi Hotel Horison Bandung

“Menjadikan Hotel Terkemuka dan Terpercaya”

Melalui Penetapan Sasaran Kerja dan Perilaku:

Terkemuka:

- Produk berkualitas sesuai spesifikasi
- Harga yang wajar/kompetitif
- Serah terima tepat waktu
- Pelayanan konsumen yang memuaskan

Terpercaya:

- Memenuhi janji
- Tidak berbohong
- Melaksanakan amanat

✓ Misi Hotel Horison Bandung

Senantiasa bertekad memberikan produk yang bermutu tinggi guna memenuhi harapan pelanggan melalui pengembangan sumber daya dan manajemen kelas dunia.

Dalam memberikan pelayanan, Hotel Horison Bandung juga merumuskan karakter-karakter layanannya yang menjadi dasar bagi para karyawannya dalam

memberikan pelayanan yang terbaik bagi pelanggan, yaitu: Keramahan, Kesungguhan, Kecepatan, Kehangatan, Kepedulian, dan Ketulusan.

2. Fasilitas dan Produk Jasa

Konsep hotel ini ialah “*Business, Convention, & Family*” dengan lokasi strategis yang dikelilingi oleh perusahaan moderen serta berbagai *factory outlets* serta salah satu mall terbesar di Bandung. Adapun fasilitas di Hotel ini, yaitu :

Ada 3 tipe ruangan yang dimiliki Hotel Horison Bandung, yaitu tipe ruangan *Standard, Deluxe, Executive* dengan jumlah dan luas sebagai berikut:

TABEL 3.1
JENIS, JUMLAH, DAN LUAS KAMAR HOTEL HORISON BANDUNG

No.	Jenis Kamar	Jumlah Kamar	Luas Kamar
1	<i>Standard</i>	28	34 m ²
2	<i>Deluxe</i>	141	34 m ²
3	<i>Executive</i>	39	64 m ²
Jumlah Kamar		253	

Sumber : HRD Hotel Horison Bandung, 2016

Selain itu, terdapat banyak ruang pertemuan bahkan *Convention Hall* terbesar yang mampu menampung 750 hingga 2500 orang yang dilengkapi dengan perlengkapan seni untuk pertemuan bisnis dan presentasi. Berikut merupakan fasilitas-fasilitas yang dimiliki Hotel Horison Bandung:

1. *Business Center*
2. *Fitness Center/Health Club*

3. Kolam Renang, yang terdiri dari *Baby Pool*, Kolam Ombak dan Kolam Renang Prestasi berukuran internasional (*Olympic pool*)
4. *Spa* dan Sauna
5. *Kids Club*
6. *Flying Fox*
7. *Elvis Fox*
8. *Valet Parking*, dan lain-lain.

Berbagai pilihan menu-menu mewah juga ditawarkan untuk perjamuan makan termasuk ruangan untuk menyelenggarakan suatu perayaan mewah seperti Resepsi Pernikahan dan *Cocktail Party*. Hotel Horison Bandung ini memiliki ruangan perjamuan berjumlah 19 ruangan, yaitu:

- | | |
|----------------------|------------------|
| 1. Krakatau Hall | 11. Papandayan |
| 2. Krakatau I | 12. Ciremai |
| 3. Krakatau II | 13. Burangrang |
| 4. Parahyangan | 14. Manglayang |
| 5. Linggarjati | 15. Sangga Buana |
| 6. Haruman | 16. Salak |
| 7. Halimun | 17. Patuha |
| 8. Galunggung | 18. Cikuray |
| 9. Pangrango | 19. Guntur |
| 10. Tangkuban Perahu | |

Hotel Horison Bandung juga memiliki beberapa *outlet* restoran dan fasilitas lain yang di antaranya adalah:

1. *Malabar Coffee Shop*

Dimana disediakan menu *a la carte* dari Eropa, Chinese, dan Indonesia yang dibuka selama 24 jam. Menu andalannya adalah *Hot Stone Steak* dan Buntut Goreng.

Breakfast : 06.00 – 10.00 am

2. *Okoh Japanesse Restaurant*

Atmosfer layaknya berada di Jepang akan terasa di sini dan disediakan menu makanan Jepang seperti *Teppanyaki*, *Kanteki Yaki*, *Shabu-shabu*, dan lain-lain.

Buka Senin – Jumat : *Lunch* 11.00 am – 02.00 pm

Dinner 16.00 am – 11.00 pm

3. *Putri Lounge*

Tempat ini merupakan tempat yang tepat untuk bersantai di kala malam dengan menikmati hiburan malamnya.

Buka setiap hari : 03.00 am – 12.00 pm

4. *Horison Club*

Menyediakan *Fitness Center*, *Swimming Pool*, *Spa*, dan lain-lain.

Buka setiap hari : 07.00 am – 09.00 pm

B. Tinjauan Umum Responden

Responden dalam penelitian ini ialah karyawan Hotel Horison Bandung bagian *Front Liner*, yaitu karyawan bagian *Food and Beverage Service*, *Housekeeping*, dan *Front Office* yang seluruhnya berjumlah 90 orang. Sebanyak 90 lembar kuesioner telah dibagikan kepada yang menjadi sampel dalam penelitian ini, tetapi hanya 80 yang kembali dan layak uji. Profil responden umumnya dapat dilihat melalui demografi responden, yang dalam penelitian ini meliputi jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan, dan masa kerja. Faktor-faktor demografi tersebut dipandang berpengaruh terhadap kinerja karyawan yang menjadi topik penelitian ini. Berikut merupakan profil dari responden-responden tersebut:

1. Responden menurut jenis kelamin

Jenis kelamin responden perlu ditampilkan agar dapat mengetahui komposisi karyawan berdasarkan jenis kelamin. Berikut perolehan profil responden menurut jenis kelamin:

TABEL 3.2
PROFIL RESPONDEN BERDASARKAN JENIS KELAMIN
N = 80

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Wanita	27	33.8	33.8	33.8
Pria	53	66.3	66.3	100.0
Total	80	100.0	100.0	

Sumber: hasil olahan penulis, 2016

Dari tabel di atas dapat dilihat perbedaan antara jumlah karyawan pria dan wanita cukup jauh berbeda, dengan perbandingan hampir 1 berbanding 2. Dengan

demikian diketahui karyawan bagian *Front Liner* di Hotel Horison Bandung ini didominasi oleh karyawan pria.

2. Responden menurut usia

Terdapat suatu keyakinan yang meluas bahwa semakin bertambahnya usia seseorang maka akan berpengaruh negatif terhadap kinerjanya, seperti keterampilan, kecekatan, dan kekuatan yang mengalami penurunan. Namun, usia yang mapan juga memiliki pengaruh positif seperti lebih banyaknya pengalaman dan pola pikir yang lebih matang.

TABEL 3.3
PROFIL RESPONDEN BERDASARKAN USIA
N = 80

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
>40 tahun	6	7.5	7.5	7.5
30-40 tahun	49	61.3	61.3	68.8
Valid 20-30 tahun	22	27.5	27.5	96.3
<20 tahun	3	3.8	3.8	100.0
Total	80	100.0	100.0	

Sumber: hasil olahan penulis, 2016

Tabel di atas menunjukkan bahwa manajemen Hotel Horison Bandung memberikan kesempatan karir untuk para pegawai yang usianya masih cukup muda. Selain itu, usia 30-40 tahun merupakan usia yang paling produktif di hotel ini, dengan jumlah karyawan yang mendominasi yaitu 49 orang atau 61.3% dari total keseluruhan responden.

3. Responden menurut tingkat pendidikan

Kemampuan kerja seseorang dan kinerjanya ditentukan salah satu unsurnya oleh tingkat pendidikannya. Pendidikan seseorang memperlihatkan bagaimana perbedaan tingkat pendidikan seseorang dalam menyelesaikan pekerjaannya.

TABEL 3.4
PROFIL RESPONDEN BERDASARKAN PENDIDIKAN TERAKHIR
N = 80

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
D3	36	45.0	45.0	45.0
D2	27	33.8	33.8	78.8
Valid D1	11	13.8	13.8	92.5
SMA	6	7.5	7.5	100.0
Total	80	100.0	100.0	

Sumber: hasil olahan penulis, 2016

Dilihat dari tabel ini, manajemen Hotel Horison Bandung tidak terlalu mementingkan pendidikan terakhir karyawannya. Dalam industri perhotelan memang faktor pengalaman bekerja lebih diutamakan dibandingkan pendidikan terakhir seseorang. Pegawai *Front Liner* Hotel Horison Bandung didominasi oleh yang berpendidikan akademi perhotelan, dan hanya 6 orang atau 7.5% yang berpendidikan terakhir SMA.

4. Responden menurut masa kerja

Masa kerja tidak hanya menunjukkan lama waktu kerja seseorang, namun juga penambahan pengalaman, pengetahuan, keterampilan dan kemampuan seseorang. Semakin lama masa kerja seseorang, maka dapat dikatakan semakin berpengalaman seseorang tersebut dalam pekerjaan.

TABEL 3.5
PROFIL RESPONDEN BERDASARKAN MASA KERJA
N = 80

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	>10 tahun	38	47.5	47.5
Valid	6-10 tahun	25	31.3	78.8
	1-5 tahun	17	21.3	100.0
	Total	80	100.0	100.0

Sumber: hasil olahan penulis, 2016

Kebanyakan karyawan telah bekerja cukup lama di Hotel Horison Bandung ini. 47.5% karyawan dari 80 orang total responden, yaitu sebanyak 38 orang telah bekerja lebih dari 10 tahun. 31.3% atau sejumlah 25 orang telah bekerja selama 6-10 tahun. Sisanya sebanyak 17 orang atau 21.3% karyawan telah bekerja selama rentang waktu 1-5 tahun.

C. Tinjauan Mengenai Kecerdasan Emosional di Hotel Horison Bandung

Berikut ini merupakan hasil olahan kuesioner aspek kecerdasan emosional yang telah dikomputasi menggunakan SPSS 20:

TABEL 3.6
PERSEPSI KARYAWAN TERHADAP PERNYATAAN SAYA TAHU
PASTI APA YANG DAPAT MEMBUAT SAYA SENANG, SEDIH,
BAHAGIA, KECEWA, BANGGA, BENCI, MARAH, TERSINGGUNG,
PUAS, DAN SEBAGAINYA
N = 80

Indikator Mengenal Emosi Diri

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
ragu-ragu	23	28.8	28.8	28.8
Valid kurang setuju	35	43.8	43.8	72.5
sangat tidak setuju	22	27.5	27.5	100.0
Total	80	100.0	100.0	

Sumber: hasil olahan penulis, 2016

Dari tabel ini diketahui sebagian besar karyawan mengaku belum dapat mengenali emosi sendiri dengan jumlah 35 orang atau sebesar 43.8% menyatakan kurang setuju dan 22 orang atau 27.5% menyatakan sangat tidak setuju terhadap pernyataan saya tahu pasti apa yang dapat membuat saya senang, sedih, bahagia, kecewa, bangga, benci, marah, tersinggung, puas, dan sebagainya. Sejumlah 23 orang atau 28.8% menjawab ragu-ragu.

TABEL 3.7
PERSEPSI KARYAWAN TERHADAP PERNYATAAN SAYA
MENYADARI SETIAP KELEBIHAN DAN KEKURANGAN SAYA
N = 80

Indikator Kelebihan dan Kekurangan diri

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
setuju	8	10.0	10.0	10.0
ragu-ragu	22	27.5	27.5	37.5
Valid kurang setuju	34	42.5	42.5	80.0
sangat tidak setuju	16	20.0	20.0	100.0
Total	80	100.0	100.0	

Sumber: hasil olahan penulis, 2016

Sedikit sekali karyawan yang menyatakan dirinya mengetahui kelebihan dan kekurangannya masing-masing, yaitu berjumlah 8orang atau 10%. Selebihnya merasa ragu dan bahkan tidak setuju bahwa dirinya telah mengetahui kelebihan dan kekurangan dirinya sendiri.

TABEL 3.8
PERSEPSI KARYAWAN TERHADAP PERNYATAAN SAYA TAHU
PASTI PENYEBAB DARI PERASAAN SENANG, SEDIH, BAHAGIA,
KECEWA, BANGGA, BENCI, MARAH, TERSINGGUNG, PUAS, DAN
SEBAGAINYA ITU MUNCUL

N = 80

Indikator Penyebab Kemunculan Emosi

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
setuju	4	5.0	5.0	5.0
ragu-ragu	23	28.8	28.8	33.8
Valid kurang setuju	36	45.0	45.0	78.8
sangat tidak setuju	17	21.3	21.3	100.0
Total	80	100.0	100.0	

Sumber: hasil olahan penulis, 2016

Kebanyakan responden mengaku tidak mengetahui pasti setiap penyebab dari perasaan-perasaan tersebut muncul. Hanya sebesar 4 orang atau 5% yang memiliki persepsi dirinya mengetahui penyebab kemunculan emosi tersebut.

TABEL 3.9
PERSEPSI KARYAWAN TERHADAP PERNYATAAN SAYA MEMILIKI
VISI PRIBADI (PANDANGAN JAUH KE DEPAN), YANG MENJADI
PEDOMAN UNTUK MENCAPAI TUJUAN PRIBADI SAYA.
N = 80

Indikator Visi Pribadi

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
setuju	7	8.8	8.8	8.8
ragu-ragu	22	27.5	27.5	36.3
Valid kurang setuju	32	40.0	40.0	76.3
sangat tidak setuju	19	23.8	23.8	100.0
Total	80	100.0	100.0	

Sumber: hasil olahan penulis, 2016

Memiliki tujuan dalam hidup merupakan hal yang penting. namun hanya 7 orang atau 8.8% responden yang menyatakan memiliki visi pribadi. 32 orang lainnya menjawab kurang setuju, 19 orang menjawab sangat tidak setuju, dan 22 orang sisanya menjawab ragu-ragu.

TABEL 3.10
PERSEPSI KARYAWAN TERHADAP PERNYATAAN JIKA ADA
MASALAH SAYA SELALU BERSIKAP TENANG DAN BERPIKIR DULU
SEBELUM BERTINDAK
N = 80

Indikator Kendali Diri

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
setuju	5	6.3	6.3	6.3
ragu-ragu	21	26.3	26.3	32.5
Valid kurang setuju	39	48.8	48.8	81.3
sangat tidak setuju	15	18.8	18.8	100.0
Total	80	100.0	100.0	

Sumber: hasil olahan penulis, 2016

Segala perbuatan tentu ada konsekuensi yang patut diterima. Ada baiknya segala tindakan dipikirkan terlebih dahulu dan tidak serta merta melakukan tindakan yang akan disesali kemudian. Namun, dari 80 orang responden hanya sebanyak 5 orang atau 6.3% orang yang menyatakan mampu bersikap tenang dan berpikir dulu sebelum bertindak.

TABEL 3.11
PERSEPSI KARYAWAN TERHADAP PERNYATAAN SAYA MAMPU
MENGUNGKAPKAN RASA MARAH DENGAN SIKAP YANG TENANG,
SEHINGGA TIDAK MENYINGGUNG ORANG LAIN
N = 80

Indikator ekspresi perasaan yang tepat

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
setuju	4	5.0	5.0	5.0
ragu-ragu	26	32.5	32.5	37.5
Valid kurang setuju	38	47.5	47.5	85.0
sangat tidak setuju	12	15.0	15.0	100.0
Total	80	100.0	100.0	

Sumber: hasil olahan penulis, 2016

Tabel di atas menunjukkan bahwa hanya 4 orang atau 5% yang mengatakan dirinya mampu mengungkapkan rasa marah dengan sikap yang tenang. Selebihnya yaitu 38 orang atau 47.5% menyatakan kurang setuju, 12 orang atau 15% menyatakan sangat tidak setuju. Sebanyak 26 orang atau 32.5% menyatakan ragu-ragu.

TABEL 3.12
PERSEPSI KARYAWAN TERHADAP PERNYATAAN SAYA TIDAK
MUDAH KEHILANGAN SEMANGAT KETIKA SAYA TELAH
MELAKUKAN SUATU KESALAHAN DALAM BEKERJA
N = 80

Indikator Dorongan Diri

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
setuju	3	3.8	3.8	3.8
ragu-ragu	24	30.0	30.0	33.8
Valid kurang setuju	44	55.0	55.0	88.8
sangat tidak setuju	9	11.3	11.3	100.0
Total	80	100.0	100.0	

Sumber: hasil olahan penulis, 2016

Setiap orang pasti pernah melakukan kesalahan dalam bekerja, motivasi dari dalam seseorang yang mampu mendorong seseorang itu untuk tetap semangat. Dari total responden sebagian besar yaitu 44 orang atau 55% menyatakan kurang setuju dirinya tidak mudah kehilangan semangat apabila telah melakukan kesalahan dalam bekerja. Hanya 3 orang atau sebesar 3.8% yang menyatakan setuju.

TABEL 3.13
PERSEPSI KARYAWAN TERHADAP PERNYATAAN SAYA MEMILIKI
RASA INGIN TAHU YANG BESAR
N = 80

Indikator Keingintahuan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
setuju	9	11.3	11.3	11.3
ragu-ragu	38	47.5	47.5	58.8
Valid kurang setuju	32	40.0	40.0	98.8
sangat tidak setuju	1	1.3	1.3	100.0
Total	80	100.0	100.0	

Sumber: hasil olahan penulis, 2016

Keingintahuan seseorang mengindikasikan keinginan seseorang untuk berkembang. Namun hanya 9 orang atau 11.3% yang menyatakan setuju bahwa dirinya memiliki keingintahuan yang besar, 38 orang atau sebesar 47.5% merasa ragu-ragu, 32 orang atau 40% kurang setuju, dan 1 orang atau 1.3% sangat tidak setuju dengan pernyataan tersebut.

TABEL 3.14
PERSEPSI KARYAWAN TERHADAP PERNYATAAN SAYA SELALU
INGIN DAN BERUSAHA UNTUK MELAKUKAN YANG TERBAIK
N = 80

Indikator Kemauan untuk Menjadi Lebih Baik dan Berusaha

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
setuju	19	23.8	23.8	23.8
ragu-ragu	38	47.5	47.5	71.3
Valid kurang setuju	22	27.5	27.5	98.8
sangat tidak setuju	1	1.3	1.3	100.0
Total	80	100.0	100.0	

Sumber: hasil olahan penulis, 2016

Dalam pernyataan saya selalu ingin dan berusaha untuk melakukan yang terbaik terdapat 19 orang atau sebesar 23.8% orang menyatakan setuju. Sebanyak 38 orang atau 47.5% ragu-ragu, sedangkan yang kurang setuju dan sangat tidak setuju masing-masing sebanyak 22 orang atau 27.5% dan 1 orang atau 1.3%.

TABEL 3.15
PERSEPSI KARYAWAN TERHADAP PERNYATAAN SAYA DAPAT
MEMAHAMI PERASAAN REKAN, ATASAN, ATAU TAMU DENGAN
MENEMPATKAN DIRI SAYA PADA POSISINYA TERSEBUT
N = 80

Indikator mengenali emosi orang lain

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
ragu-ragu	15	18.8	18.8	18.8
Valid kurang setuju	40	50.0	50.0	68.8
sangat tidak setuju	25	31.3	31.3	100.0
Total	80	100.0	100.0	

Sumber: hasil olahan penulis, 2016

Dari seluruh responden tidak ada yang mengatakan setuju bahwa dirinya mampu memahami perasaan rekan, atasan, atau tamunya dengan menempatkan dirinya pada posisi seseorang tersebut. Sebagian responden menyatakan kurang setuju, 31.3% atau 25 orang sangat tidak setuju, sisanya menyatakan ragu-ragu.

TABEL 3.16
PERSEPSI KARYAWAN TERHADAP PERNYATAAN KETIKA
REKAN, ATASAN, ATAU TAMU SAYA MENGHADAPI KESULITAN,
SAYA TAHU HARUS BERBUAT APA UNTUK MEMBANTUNYA
N = 80

Indikator Memahami Kebutuhan Orang Lain

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
setuju	1	1.3	1.3	1.3
ragu-ragu	19	23.8	23.8	25.0
Valid kurang setuju	39	48.8	48.8	73.8
sangat tidak setuju	21	26.3	26.3	100.0
Total	80	100.0	100.0	

Sumber: hasil olahan penulis, 2016

Dilihat dari tabel di atas kebanyakan karyawan menyatakan kurang setuju dan bahkan sangat tidak setuju mengenai pernyataan bahwa ketika rekan, atasan, atau tamu sedang menghadapi kesulitan, mereka tahu harus berbuat apa untuk membantunya. Jumlahnya ialah masing-masing sebesar 39 orang atau 48.8% dan 21 orang atau 26.3%.

TABEL 3.17
PERSEPSI KARYAWAN TERHADAP PERNYATAAN SAYA PEDULI
AKAN KEPENTINGAN-KEPENTINGAN YANG DIMILIKI
REKAN, ATASAN, ATAU TAMU
N = 80

Indikator minat pada kepentingan orang lain

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid setuju	18	22.5	22.5	22.5
Valid ragu-ragu	40	50.0	50.0	72.5
Valid kurang setuju	22	27.5	27.5	100.0
Total	80	100.0	100.0	

Sumber: hasil olahan penulis, 2016

Sesuai dengan tabel di atas diketahui bahwa sebesar 22.5% yaitu sebanyak 18 orang setuju bahwa dirinya peduli akan kepentingan-kepentingan dari rekan, atasan, dan tamunya. Namun 22 orang responden atau sebesar 27.4% kurang setuju dengan pernyataan ini, sedangkan setengah dari keseluruhan responden menyatakan ragu-ragu.

TABEL 3.18
PERSEPSI KARYAWAN TERHADAP PERNYATAAN SAYA BERSEDIA
MEMBAGI ILMU PENGETAHUAN YANG SAYA MILIKI DENGAN
REKAN SAYA
N = 80

Indikator Membantu Meningkatkan Kemampuan Orang Lain

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
setuju	15	18.8	18.8	18.8
ragu-ragu	34	42.5	42.5	61.3
Valid kurang setuju	28	35.0	35.0	96.3
sangat tidak setuju	3	3.8	3.8	100.0
Total	80	100.0	100.0	

Sumber: hasil olahan penulis, 2016

Sebesar 34 orang atau 42.5% ragu-ragu dalam membagikan ilmu pengetahuan yang mereka miliki dengan rekannya, bahkan sebanyak 28 orang atau 35% merasa kurang setuju. Hanya sejumlah 15 orang atau 18.8% yang setuju untuk membagi ilmu yang dimilikinya.

TABEL 3.19
PERSEPSI KARYAWAN TERHADAP PERNYATAAN SAYA SENANG
BEKERJA DALAM TIM DIBANDINGKAN DENGAN BEKERJA
SECARA INDIVIDUAL
N = 80

Indikator kemampuan bekerja sama

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Setuju	17	21.3	21.3	21.3
Valid ragu-ragu	47	58.8	58.8	80.0
kurang setuju	16	20.0	20.0	100.0
Total	80	100.0	100.0	

Sumber: hasil olahan penulis, 2016

Hasil olahan data dalam tabel di atas menunjukkan bahwa terdapat 17 orang responden atau sebesar 21.3% yang setuju dengan pernyataan bahwa

dirinya senang bekerja dalam tim dibandingkan dengan bekerja secara individual. Sebagian besar responden yaitu sebanyak 47 orang (58.8%) merasa ragu-ragu, selebihnya menyatakan kurang setuju.

TABEL 3.20
PERSEPSI KARYAWAN TERHADAP PERNYATAAN SAYA SENANG
BERBICARA DAN BERDISKUSI DENGAN REKAN, ATASAN, ATAU
TAMU
N = 80

Indikator Menjalin Komunikasi dengan Jelas

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Setuju	5	6.3	6.3	6.3
ragu-ragu	28	35.0	35.0	41.3
Valid kurang setuju	30	37.5	37.5	78.8
sangat tidak setuju	17	21.3	21.3	100.0
Total	80	100.0	100.0	

Sumber: hasil olahan penulis, 2016

Menjalin komunikasi dengan orang sekeliling terutama dalam bekerja sangatlah penting untuk menunjang kelancaran pekerjaan, serta mempererat hubungan satu sama lain. Namun, 30 orang responden atau sebanyak 37.5% menjawab kurang setuju akan pernyataan senang berbicara dan berdiskusi dengan rekan, atasan atau tamu. 17 orang diantaranya atau sebesar 21.3% bahkan menjawab sangat tidak setuju.

TABEL 3.21
PERSEPSI KARYAWAN TERHADAP PERNYATAAN APABILA
TERJADI KONFLIK DENGAN REKAN, ATASAN, ATAU TAMU, SAYA
MAMPU MENYELESAIKANNYA DENGAN BAIK
N = 80

Indikator manajemen konflik

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
setuju	11	13.8	13.8	13.8
ragu-ragu	32	40.0	40.0	53.8
Valid kurang setuju	22	27.5	27.5	81.3
sangat tidak setuju	15	18.8	18.8	100.0
Total	80	100.0	100.0	

Sumber: hasil olahan penulis, 2016

Banyak responden yang merasa ragu-ragu mengenai kemampuannya dalam menyelesaikan konflik apabila terjadi, yaitu sejumlah 32 orang atau 40%. Hanya 11 orang atau 13.8% yang menjawab setuju bahwa dirinya mampu menyelesaikan konflik dengan baik.

TABEL 3.22
PERSEPSI KARYAWAN TERHADAP PERNYATAAN SAYA TIDAK
PERNAH MEMAKSAKAN KEHENDAK ATAU PENDAPAT SAYA
KEPADA REKAN, ATASAN, ATAU TAMU
N = 80

Indikator Mengatasi Perbedaan (Pendapat, Gelombang Perasaan, Tujuan, Harapan)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
ragu-ragu	16	20.0	20.0	20.0
Valid kurang setuju	39	48.8	48.8	68.8
sangat tidak setuju	25	31.3	31.3	100.0
Total	80	100.0	100.0	

Sumber: hasil olahan penulis, 2016

Sebanyak 39 orang atau 48.8% menjawab kurang setuju akan pernyataan ini. Tidak sedikit juga responden yang menyatakan sangat tidak setuju, ialah sebanyak 25 orang atau selaras dengan 31.3%. Hal ini berarti responden tersebut pernah memaksakan kehendak atau pendapat mereka kepada rekan, atasan, atau kepada tamu.

TABEL 3.23
PERSEPSI KARYAWAN TERHADAP PERNYATAAN SAYA SELALU
MENGUTARAKAN PERMASALAHAN YANG SAYA INGIN
UTARAKAN DARIPADA MEMENDAMNYA SENDIRI
N = 80

Indikator Mengkomunikasikan Seluruh Permasalahan yang Terjadi

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Setuju	6	7.5	7.5	7.5
ragu-ragu	23	28.8	28.8	36.3
Valid kurang setuju	38	47.5	47.5	83.8
sangat tidak setuju	13	16.3	16.3	100.0
Total	80	100.0	100.0	

Sumber: hasil olahan penulis, 2016

Kebanyakan responden memiliki anggapan bahwa dirinya tidak selalu mengutarakan permasalahan mereka, terlihat dengan banyaknya responden yang menjawab pernyataan ini dengan kurang setuju 38 orang setara 47.5% dan sangat tidak setuju 13 orang setara 16.3%, 23 orang sisanya menjawab ragu-ragu. Padahal mengkomunikasikan suatu permasalahan diperlukan untuk menghindari terjadinya kesalahpahaman.

D. Tinjauan Mengenai Kinerja Karyawan di Hotel Horison Bandung

Berikut ini merupakan hasil olahan kuesioner yang telah dibagikan kepada sejumlah karyawan *front liner* di Hotel Horison Bandung, dalam aspek kinerja karyawan:

TABEL 3.24
PERSEPSI KARYAWAN TERHADAP PERNYATAAN SAYA JARANG
SEKALI MELAKUKAN KESALAHAN DALAM BEKERJA
(KESALAHAN RESERVASI, TAKING ORDER, DAN SEBAGAINYA).
N = 80

Indikator Berhati-hati dalam Bekerja untuk Meminimalisir Kesalahan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ragu-ragu	29	36.3	36.3
	kurang setuju	37	46.3	82.5
	sangat tidak setuju	14	17.5	100.0
	Total	80	100.0	100.0

Sumber: hasil olahan penulis, 2016

Pernyataan ini mendapat banyak jawaban kurang setuju dari responden, yaitu sebesar 46.3% atau 37 orang. Responden yang ragu-ragu sejumlah 29 orang atau sebesar 36.3%, dan terdapat sejumlah 14 orang responden yang mengatakan sangat tidak setuju.

TABEL 3.25
PERSEPSI KARYAWAN TERHADAP PERNYATAAN SAYA SELALU
BEKERJA DENGAN KERAMAHAN, KESUNGGUHAN, KECEPATAN,
KEHANGATAN, KEPEDULIAN, DAN KETULUSAN SESUAI DENGAN
KARAKTER HOTEL HORISON BANDUNG
N = 80

Indikator Bekerja Sesuai dengan Standar Kerja yang Telah Ditentukan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
ragu-ragu	25	31.3	31.3	31.3
Valid kurang setuju	40	50.0	50.0	81.3
sangat tidak setuju	15	18.8	18.8	100.0
Total	80	100.0	100.0	

Sumber: hasil olahan penulis, 2016

Untuk pernyataan ini sebagian responden dari total keseluruhan menjawab kurang setuju. 25 orang dia antaranya menjawab ragu-ragu dan 18.8% sisanya menjawab sangat tidak setuju.

TABEL 3.26
PERSEPSI KARYAWAN TERHADAP PERNYATAAN SAYA MAMPU
MENYELESAIKAN PEKERJAAN SESUAI DENGAN STANDAR YANG
DITETAPKAN PERUSAHAAN SELAMA 8 JAM.
N = 80

Indikator Menyelesaikan Semua Pekerjaan yang Menjadi Tugas Pokoknya

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
setuju	12	15.0	15.0	15.0
ragu-ragu	27	33.8	33.8	48.8
Valid kurang setuju	38	47.5	47.5	96.3
sangat tidak setuju	3	3.8	3.8	100.0
Total	80	100.0	100.0	

Sumber: hasil olahan penulis, 2016

Terdapat 12 orang responden atau sebesar 15% setuju dengan pernyataan ini. Sebanyak 27 orang merasa ragu, 38 orang menyatakan kurang setuju, dan 3 orang lainnya menyatakan sangat tidak setuju.

TABEL 3.27
PERSEPSI KARYAWAN TERHADAP PERNYATAAN DALAM
KEADAAN TERTENTU, SAYA SELALU BERSEDIA BEKERJA LEBIH
DARI 8 JAM UNTUK MEMBANTU PELAYANAN PERUSAHAAN
TETAP BERJALAN NORMAL
N = 80

Indikator Menyelesaikan Pekerjaan Tambahan yang Diberikan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ragu-ragu	24	30.0	30.0	30.0
Valid kurang setuju	40	50.0	50.0	80.0
Valid sangat tidak setuju	16	20.0	20.0	100.0
Valid Total	80	100.0	100.0	

Sumber: hasil olahan penulis, 2016

Kesediaan untuk pekerjaan tambahan dinyatakan kurang setuju oleh 40 orang dan sangat tidak setuju oleh 16 orang atau 20% dari seluruh responden. 24 orang atau sebesar 30% menjawab ragu-ragu.

TABEL 3.28
PERSEPSI KARYAWAN TERHADAP PERNYATAAN SETIAP
PEKERJAAN SAYA LAKUKAN DAN SELESAIKAN DENGAN CEPAT
SEHINGGA TAMU TIDAK MENUNGGU LAMA
N = 80

Indikator Menyelesaikan Tugas Tepat Waktu Sesuai dengan Ketentuan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
setuju	6	7.5	7.5	7.5
ragu-ragu	26	32.5	32.5	40.0
Valid kurang setuju	36	45.0	45.0	85.0
sangat tidak setuju	12	15.0	15.0	100.0
Total	80	100.0	100.0	

Sumber: hasil olahan penulis, 2016

Tabel tersebut menjelaskan bahwa sebanyak 36 orang atau 45% kurang setuju dengan pernyataan mengenai penyelesaian tugas secara cepat ini, jawaban sangat tidak setuju dinyatakan oleh 12 orang responden yang setara dengan 15%. 26 orang lainnya menjawab ragu-ragu dan jawaban setuju diperoleh dari 6 orang responden.

TABEL 3.29
PERSEPSI KARYAWAN TERHADAP PERNYATAAN SAYA TIDAK
SUKA MENGULUR-ULUR WAKTU DAN TIDAK SUKA MENUNDA
PEKERJAAN
N = 80

Indikator Tidak Menunda Pekerjaan yang Telah Diberikan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
ragu-ragu	19	23.8	23.8	23.8
Valid kurang setuju	41	51.3	51.3	75.0
sangat tidak setuju	20	25.0	25.0	100.0
Total	80	100.0	100.0	

Sumber: hasil olahan penulis, 2016

Lebih dari setengah responden menjawab kurang setuju untuk pernyataan mengenai mengulur waktu dan menunda pekerjaan ini. 20 orang di antaranya menjawab sangat tidak setuju, dan sisa lainnya sejumlah 19 orang atau 23.8% menjawab ragu-ragu.

TABEL 3.30
PERSEPSI KARYAWAN TERHADAP PERNYATAAN SAYA DATANG
KERJA LEBIH AWAL SEHINGGA SIAP UNTUK BEKERJA KETIKA
JAM KERJA DIMULAI (SETENGAH JAM SEBELUM SHIFT DIMULAI)
N = 80

Indikator Hadir di Tempat Kerja Sesuai dengan Jam yang Diberikan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Setuju	3	3.8	3.8	3.8
ragu-ragu	25	31.3	31.3	35.0
Valid kurang setuju	41	51.3	51.3	86.3
sangat tidak setuju	11	13.8	13.8	100.0
Total	80	100.0	100.0	

Sumber: hasil olahan penulis, 2016

Hanya 3 orang responden yang setuju bahwa dirinya datang kerja lebih awal dari pada waktu yang telah ditentukan. 25 orang menjawab ragu-ragu, 41 orang kurang setuju, dan 11 orang lainnya menjawab sangat tidak setuju.

TABEL 3.31
PERSEPSI KARYAWAN TERHADAP PERNYATAAN SAYA TIDAK
PERNAH KELUAR TANPA IZIN SAAT JAM KERJA

N = 80

Indikator Tidak Meninggalkan Tempat Kerja, Kecuali Keperluan Pekerjaan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid setuju	22	27.5	27.5	27.5
Valid ragu-ragu	35	43.8	43.8	71.3
Valid kurang setuju	23	28.8	28.8	100.0
Total	80	100.0	100.0	

Sumber: hasil olahan penulis, 2016

Cukup banyak responden yang menyatakan tidak pernah keluar tanpa izin saat jam kerja, tepatnya yaitu sejumlah 22 orang responden atau sebesar 27.5%. namun, 35 orang lainnya (43.8%) menjawab ragu-ragu dan 23 orang sisanya menjawab kurang setuju.

TABEL 3.32
PERSEPSI KARYAWAN TERHADAP PERNYATAAN SAYA DAPAT
BEKERJA SAMA DENGAN SETIAP ATASAN DAN REKAN KERJA
SAYA DENGAN BAIK

N = 80

Indikator Mampu Bekerja Sama dengan Baik dengan Rekan Kerja yang Lain

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Setuju	1	1.3	1.3	1.3
Valid ragu-ragu	24	30.0	30.0	31.3
Valid kurang setuju	44	55.0	55.0	86.3
Valid sangat tidak setuju	11	13.8	13.8	100.0
Total	80	100.0	100.0	

Sumber: hasil olahan penulis, 2016

Pernyataan ini didominasi dengan jawaban kurang setuju dengan lebih dari setengah responden menyatakan demikian, jumlah tepatnya ialah sebanyak 44

orang atau sebesar 55%. Jawaban sangat tidak setuju dengan pernyataan dapat bekerja sama dengan setiap atasan dan rekan kerjanya, terdapat sebanyak 11 orang atau sebanyak 13.8%.

TABEL 3.33
PERSEPSI KARYAWAN TERHADAP PERNYATAAN SAYA SELALU
MEMATUHI SETIAP PERATURAN YANG DITERAPKAN DI HOTEL
HORISON BANDUNG
N = 80

Indikator Taat Pada Peraturan yang Ada di Tempat Kerja

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Setuju	6	7.5	7.5	7.5
ragu-ragu	36	45.0	45.0	52.5
Valid kurang setuju	29	36.3	36.3	88.8
sangat tidak setuju	9	11.3	11.3	100.0
Total	80	100.0	100.0	

Sumber: hasil olahan penulis, 2016

Dari 80 orang responden, ditemukan 6 jawaban setuju responden terhadap pernyataan taat pada setiap peraturan. Terdapat 9 orang (11.3%) responden yang menjawab sangat tidak setuju, 29 orang (36.3%) untuk jawaban kurang setuju, serta 36 orang (45%) responden menjawab ragu-ragu.

BAB IV

ANALISIS PERMASALAHAN

A. Analisis Mengenai Kecerdasan Emosional di Hotel Horison Bandung

Setelah hasil penelitian aspek kecerdasan emosional dipaparkan, berikutnya penulis akan melakukan analisis mengenai tanggapan responden terhadap pernyataan-pernyataan di dalam kuesioner mengenai aspek kecerdasan emosional. Tujuan analisis ini adalah untuk membandingkan antara kondisi aktual di lokasi penelitian dengan kondisi ideal yang diharapkan dari variabel yang diteliti.

Analisis penelitian ini menggunakan skala Likert dengan memberi bobot nilai 5 untuk jawaban sangat setuju, bobot nilai 4 untuk jawaban setuju, bobot nilai 3 untuk jawaban ragu-ragu, bobot nilai 2 untuk jawaban kurang setuju, dan bobot nilai 1 untuk jawaban sangat tidak setuju. Kemudian untuk mengkategorikan rata-rata jawaban responden dibuat skala interval yang dihitung dari skor nilai tertinggi dikurangi nilai skor terendah, kemudian hasilnya dibagi lima. Hasilnya diperoleh interval sebesar 0,80, dengan demikian kategori jawaban responden ditentukan berdasarkan skala pada tabel berikut:

TABEL 4.1
PENENTUAN KATEGORI SKOR BERDASARKAN KATEGORI
JAWABAN RESPONDEN

No.	Skala Kategori Jawaban	Kategori Skor
1	1,00-1,80	Sangat Tidak Baik
2	1,81-2,60	Tidak Baik
3	2,61-3,40	Cukup
4	3,41-4,20	Baik
5	4,21-5,00	Sangat Baik

Sumber: Sugiyono (2005)

TABEL 4.2
DESCRIPTIVE STATISTICS NILAI RATA-RATA KECERDASAN
EMOSIONAL DARI PADA KARYAWAN FRONT LINER DI HOTEL
HORISON BANDUNG

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kecerdasan Emosional	18	1.88	3.01	2.3644	.36115
Valid N (listwise)	18				

Sumber: hasil olahan penulis, 2016

Menurut tabel 4.3 diperoleh rata-rata kecerdasan emosional responden ialah 2,3944 dimana nilai tersebut berada dalam rentang skor 1,81-2,6 yang merupakan kategori tidak baik. Berikut ini adalah *descriptive statistics* nilai rata-rata kecerdasan emosional dari pada karyawan *Front Liner*, yang merupakan hasil dari kuesioner dalam aspek kecerdasan emosional:

TABEL 4.3
DESCRIPTIVE STATISTICS TANGGAPAN PARA KARYAWAN DI
HOTEL HORISON BANDUNG TERHADAP INDIKATOR-INDIKATOR
KECERDASAN EMOSIONAL

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
1. Mengenali emosi diri	80	1	3	2.01	.755
2. Kelebihan dan kekurangan diri	80	1	4	2.28	.900
3. Penyebab kemunculan emosi	80	1	4	2.18	.823
4. Visi pribadi	80	1	4	2.21	.910
5. Kendali diri	80	1	4	2.20	.818
6. Ekspresi perasaan yang tepat	80	1	4	2.28	.779
7. Dorongan diri	80	1	4	2.26	.707
8. Keingintahuan	80	1	4	2.69	.686
9. Kemauan untuk menjadi lebih baik dan berusaha	80	1	4	2.94	.752
10. Mengenali emosi orang lain	80	1	3	1.88	.700
11. Memahami kebutuhan orang lain	80	1	4	2.00	.746
12. Minat pada kepentingan orang lain	80	2	4	2.95	.710
13. Membantu meningkatkan kemampuan orang lain	80	1	4	2.76	.799
14. Kemampuan bekerja sama	80	2	4	3.01	.646
15. Menjalin komunikasi dengan jelas	80	1	4	2.26	.868
16. Memanajemen konflik	80	1	4	2.49	.955
17. Mengatasi perbedaan (pendapat, gelombang perasaan, tujuan, harapan)	80	1	3	1.89	.711
18. Mengkomunikasikan seluruh permasalahan yang terjadi	80	1	4	2.27	.826

Valid N (listwise)	80				
--------------------	----	--	--	--	--

Sumber: hasil olahan penulis, 2016

Mengacu kepada nilai rata-rata pada tabel 4.2, maka dapat dilakukan pengelompokkan terhadap nilai rata-rata per indikator pada tabel 4.3, yaitu nilai yang berada di atas dan di bawah rata-rata nilai kecerdasan emosional keseluruhan. Berikut adalah penjelasannya:

1. Di atas rata-rata:

- Keingintahuan dengan nilai 2,69

Nilai ini menunjukkan bahwa rasa keingintahuan para karyawan Hotel Horison Bandung yang menjadi responden telah cukup baik. Rasa keingintahuan seseorang berarti ada keinginan kuat untuk mengembangkan wawasan dirinya yang berakibat positif terhadap kinerja.

- Kemauan untuk menjadi lebih baik dan berusaha dengan nilai 2,94
Hal ini mengindikasikan bahwa responden telah mampu memotivasi diri agar dapat selalu melakukan yang terbaik dari diri mereka, sehingga kinerja pun dapat meningkat.

- Minat pada kepentingan orang lain dengan nilai 2,95
Para responden telah cukup memiliki kepedulian terhadap kepentingan-kepentingan rekan, atasan maupun tamunya. Berempati dalam bentuk peduli akan kepentingan orang lain ini dapat mencegah kepentingan diri dan orang lain saling bersinggungan.

- Membantu meningkatkan kemampuan orang lain dengan nilai 2,76

Kemampuan setiap karyawan tentu berbeda, dengan saling membantu meningkatkan kemampuan orang lain, akan meningkatkan pula kinerja suatu organisasi. Nilai ini menunjukkan bahwa responden telah saling membantu untuk meningkatkan kemampuan satu sama lain.

- Kemampuan bekerja sama dengan nilai 3,01

Dengan ini dapat diinterpretasikan bahwa karyawan merasa nyaman bekerja di dalam tim dibandingkan bekerja sendiri. Apabila terbentuk kerja sama tim yang cukup baik di antara karyawan maka dapat bersama-sama mencapai visi dan misi perusahaan.

- Memanajemen konflik dengan nilai 2,49

Kemampuan responden dalam memajemen konflik terbilang cukup baik. Tidak dapat dihindari lagi suatu konflik yang bisa saja terjadi, namun setiap konflik harus diselesaikan secara sebaik-baiknya agar relasi yang telah terjalin tetap dapat berjalan dengan baik.

2. Di bawah rata-rata:

- Mengenal emosi diri dengan nilai 2,01

Kemampuan responden untuk mengenali emosi diri masih terbilang kurang baik. Semestinya seseorang harus mampu

memahami diri dan perasaan masing-masing terlebih dahulu agar dapat kemudian memahami orang lain.

- Kelebihan dan kekurangan diri dengan nilai 2,28

Dapat dikatakan bahwa rata-rata karyawan belum mengenali diri mereka sendiri dengan belum mengetahui pasti apa kelebihan dan kekurangan dirinya masing-masing.

- Penyebab kemunculan emosi dengan nilai 2,18

Hasil ini menunjukkan bahwa responden kurang mengetahui penyebab dari kemunculan emosinya. Kurangnya kemampuan seseorang untuk mengenali emosi sendiri membuat kesulitan juga untuk memahami penyebab kemunculan emosi tersebut.

- Visi pribadi dengan nilai 2,21

Nilai tersebut menjelaskan bahwa masih sedikit responden yang memiliki pedoman atau pandangan hidup. Padahal visi pribadi merupakan hal penting bagi seseorang agar mampu mengelola dirinya.

- Kendali diri dengan nilai 2,20

Hasil tersebut menunjukkan masih rendahnya kemampuan responden untuk mengendalikan diri mereka. Kendali diri diperlukan dalam menyelesaikan suatu masalah agar keputusan yang diambil telah sesuai dan bijaksana.

- Ekspresi perasaan yang tepat dengan nilai 2,28
Rendahnya nilai tersebut menjelaskan bahwa para karyawan masih kurang tepat dalam mengekspresikan perasaannya. Seperti misalnya tidak tepat dalam mengungkapkan amarah sehingga menyinggung perasaan orang lain.
- Dorongan diri dengan nilai 2,26
Merujuk pada nilai tersebut dapat diketahui bahwa dorongan yang berasal dari diri responden belum begitu kuat. Responden masih kesulitan dalam mendorong dirinya kembali bersemangat ketika dalam keadaan terpuruk.
- Mengenali emosi orang lain dengan nilai 1,88
Nilai yang terbilang rendah tersebut mengindikasikan kurangnya kemampuan karyawan dalam mengenali emosi orang lain. Salah satunya dapat disebabkan oleh masih kurangnya kemampuan mereka dalam mengenali emosinya sendiri.
- Memahami kebutuhan orang lain dengan nilai 2,00
Nilai tersebut dapat berarti bahwa responden masih belum dapat dengan sigap memberikan bantuan yang dibutuhkan orang lain sebagaimana seharusnya seorang karyawan dalam bidang pelayanan sigap memahami kebutuhan tamu.
- Menjalin komunikasi dengan jelas dengan nilai 2,26

Nilai tersebut menunjukkan komunikasi belum terjalin dengan baik. Padahal komunikasi merupakan hal penting dalam keterampilan sosial.

- Mengatasi perbedaan (pendapat, gelombang perasaan, tujuan, harapan) dengan nilai 1,89

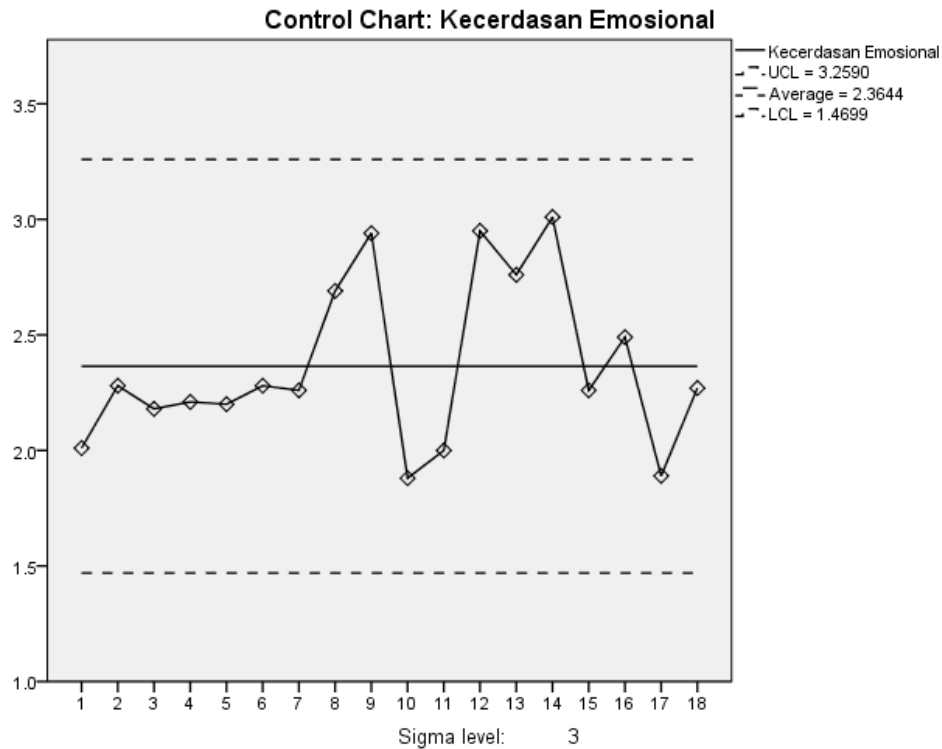
Rendahnya nilai tersebut menunjukkan responden belum mampu mengatasi berbagai perbedaan dengan bijaksana. Seperti misalnya memaksakan kehendak atau pendapat mereka kepada lawan bicarannya.

- Mengkomunikasikan permasalahan yang terjadi dengan nilai 2,27

Nilai tersebut menunjukkan bahwa masih banyak karyawan yang menyimpan sendiri permasalahan mereka daripada mengutarakannya, hal ini dapat mengakibatkan kesalahpahaman sehingga memperburuk relasi yang telah terjalin.

Di bawah ini merupakan tampilan kecerdasan emosional responden dalam bentuk grafik:

GAMBAR 4.1
GRAFIK TANGGAPAN PARA KARYAWAN DI HOTEL HORISON
BANDUNG TERHADAP INDIKATOR-INDIKATOR KECERDASAN
EMOSIONAL



Sumber: hasil olahan penulis, 2016

B. Analisis Mengenai Kinerja Karyawan di Hotel Horison Bandung

Sesudah hasil penelitian kinerja diuraikan, berikutnya penulis akan melakukan analisis mengenai tanggapan responden terhadap pernyataan-pernyataan di dalam kuesioner mengenai aspek kinerja karyawan. Total keseluruhan pernyataan dalam kuesioner tersebut ialah 10 buah, serta merupakan hasil pengembangan dari indikator-indikator kinerja karyawan yang telah disusun oleh penulis di dalam tabel matriks operasionalisasi variabel. Berikut merupakan perolehan nilai rata-rata aspek kinerja secara keseluruhan:

TABEL 4.4
DESCRIPTIVE STATISTICS NILAI RATA-RATA KINERJA DARI PADA
KARYAWAN DI HOTEL HORISON BANDUNG

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kinerja	10	1.99	2.99	2.3250	.29591
Valid N (listwise)	10				

Sumber: hasil olahan penulis, 2016

Merujuk pada tabel 4.4, diperoleh nilai rata-rata kinerja responden secara keseluruhan ialah 2,3250 dimana nilai tersebut berada dalam rentang skor 1,81-2,60 yang merupakan kategori tidak baik.

TABEL 4.5
DESCRIPTIVE STATISTICS TANGGAPAN PARA KARYAWAN DI
HOTEL HORISON BANDUNG TERHADAP INDIKATOR-INDIKATOR
KINERJA

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
1. Berhati-hati dalam bekerja untuk meminimalisir kesalahan	80	1	3	2.19	.713
2. Bekerja sesuai dengan standar kerja yang telah ditentukan	80	1	3	2.13	.700
3. Menyelesaikan semua pekerjaan yang menjadi tugas pokoknya	80	1	4	2.60	.789
4. Menyelesaikan pekerjaan tambahan yang diberikan	80	1	3	2.10	.704
5. Menyelesaikan tugas tepat waktu sesuai dengan ketentuan	80	1	4	2.32	.823
6. Tidak menunda pekerjaan yang telah diberikan	80	1	3	1.99	.703
7. Hadir di tempat kerja sesuai dengan jam yang diberikan	80	1	4	2.25	.738
8. Tidak meninggalkan tempat kerja, kecuali keperluan pekerjaan	80	2	4	2.99	.755
9. Mampu bekerja sama dengan baik dengan rekan kerja yang lain	80	1	4	2.19	.677
10. Taat pada peraturan yang ada di tempat kerja	80	1	4	2.49	.795
Valid N (listwise)	80				

Sumber: hasil olahan penulis, 2016

Merujuk kepada nilai rata-rata pada tabel 4.4, maka dapat dilakukan pengkategorian terhadap nilai rata-rata per indikator pada tabel 4.5 yang berada di atas dan di bawah rata-rata nilai kecerdasan emosional keseluruhan. Berikut adalah penjelasannya:

1. Di atas rata-rata:

- Menyelesaikan semua pekerjaan yang menjadi tugas pokoknya dengan nilai 2,60

Nilai tersebut yang lebih tinggi daripada nilai rata-rata mengindikasikan bahwa sejumlah pekerjaan responden dapat diselesaikan sesuai dengan waktu standar kerja yang diberikan.

- Tidak meninggalkan tempat kerja, kecuali keperluan pekerjaan dengan nilai 2,99

Tingginya nilai tersebut dapat diinterpretasikan sebagai karyawan yang tidak suka mangkir dari waktu kerjanya, atau menghilang dan meninggalkan pekerjaan di waktu kerja sehingga menyulitkan rekan satu divisinya.

- Taat pada peraturan yang ada di tempat kerja dengan nilai 2,49

Nilai tersebut berarti bahwa kebanyakan responden telah menunjukkan kerja sama yang baik terhadap perusahaan dengan mematuhi peraturan yang telah dibuat.

2. Di bawah rata-rata:

- Berhati-hati dalam bekerja untuk meminimalisir kesalahan dengan nilai 2,19

Pekerjaan yang berkualitas berarti pekerjaan yang minim dari kesalahan. Nilai tersebut menunjukkan bahwa kualitas dari hasil pekerjaan karyawan sebagai responden belum dapat dikatakan baik dikarenakan masih sering terjadinya kesalahan.

- Bekerja sesuai dengan standar kerja yang telah ditentukan dengan nilai 2,13

Nilai tersebut dapat diartikan sebagai pekerjaan para karyawan ini masih di bawah standar dari pada hasil pekerjaan yang diharapkan oleh Hotel Horison Bandung.

- Menyelesaikan pekerjaan tambahan yang diberikan dengan nilai 2,10

Hal ini menunjukkan bahwa para karyawan sebagai responden ini belum dapat memenuhi kuantitas kerja yang baik bagi perusahaan.

- Menyelesaikan tugas tepat waktu sesuai dengan ketentuan dengan nilai 2,32

Nilai yang berada di bawah rata-rata ini menunjukkan bahwa karyawan masih belum memenuhi target waktu dalam penyelesaian tugasnya sehingga hal ini dapat berakibat kepada tamu yang harus menunggu lama.

- Tidak menunda pekerjaan yang telah diberikan dengan nilai 1,99

Nilai tersebut menunjukkan bahwa kebanyakan karyawan masih banyak mengulur-ulur waktu dalam penyelesaian tugas mereka sehingga pekerjaan tidak selesai tepat waktu.

- Hadir di tempat kerja sesuai dengan jam yang diberikan dengan nilai 2,25

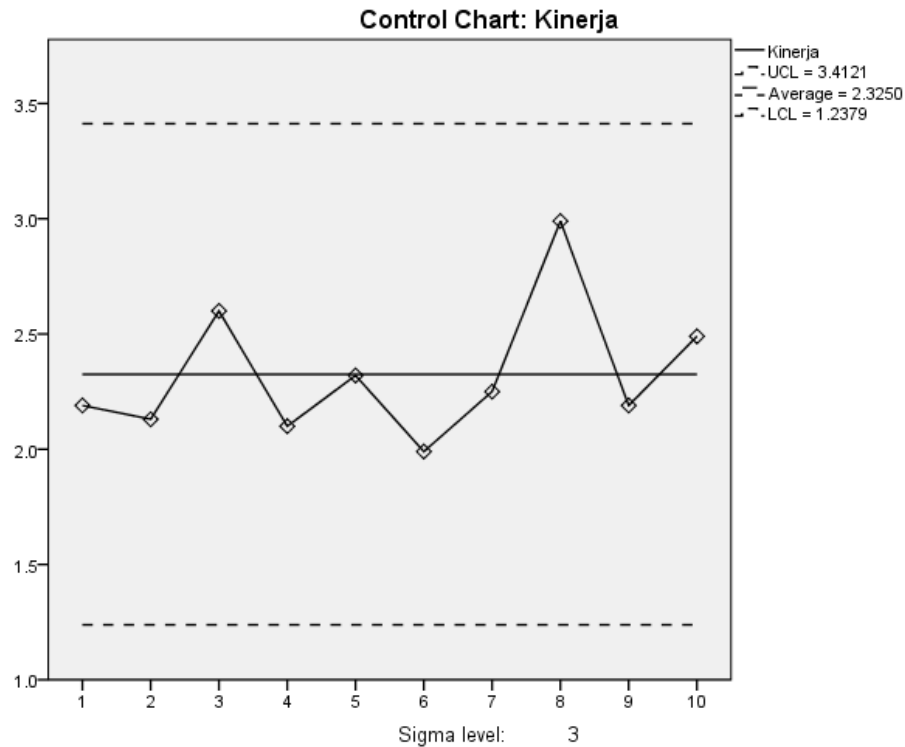
Punctuality dalam dunia kerja merupakan salah satu hal penting, keterlambatan akan menghambat pekerjaan dan tentunya akan berakibat panjang terhadap orang lain. Nilai yang di bawah rata-rata ini berarti para responden banyak yang sering hadir terlambat.

- Mampu bekerja sama dengan baik dengan rekan kerja yang lain dengan nilai 2,19

Nilai yang cukup rendah tersebut menunjukkan bahwa kerja sama yang terjalin di antara para karyawan sebagai responden ini belum cukup kuat.

Di bawah ini merupakan tampilan kinerja responden dalam bentuk grafik:

GAMBAR 4.2
GRAFIK TANGGAPAN PARA KARYAWAN DI HOTEL HORISON
BANDUNG TERHADAP INDIKATOR-INDIKATOR KINERJA



Sumber: hasil olahan penulis, 2016

C. Analisis Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan di Hotel Horison Bandung

Setelah menghitung hasil penelitian kecerdasan emosional sebagai variabel bebas dan kinerja sebagai variabel terikat, tahap selanjutnya ialah penulis akan membahas pengaruh di antara kedua variabel tersebut dengan menggunakan perhitungan korelasi. Hasil perhitungan korelasi ini menggunakan metode korelasi Rank Spearman sehingga dapat diperoleh seberapa besar pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan di Hotel Horison Bandung, yaitu sebagai berikut:

TABEL 4.6
KOEFISIEN KORELASI ANTARA KECERDASAN EMOSIONAL (X)
TERHADAP KINERJA KARYAWAN (Y) DI HOTEL HORIZON
BANDUNG

Correlations				
			Kecerdasan Emosional	Kinerja
Spearman's rho	Kecerdasan Emosional	Correlation Coefficient	1.000	.802**
		Sig. (2-tailed)	.	.000
		N	80	80
	Kinerja	Correlation Coefficient	.802**	1.000
		Sig. (2-tailed)	.000	.
		N	80	80

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber: hasil olahan penulis, 2016

Dilihat dari tabel 4.6, nilai koefisien korelasi dari variabel X (kecerdasan emosional) terhadap variabel Y (kinerja karyawan) bernilai 0,802. Maka, hal ini dapat dikatakan ada pengaruh sangat kuat antara kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan di Hotel Horison Bandung.

Tahap setelah uji signifikansi adalah menghitung koefisien determinasi (Kd), dengan tujuan untuk menentukan terjadinya persentase variansi bersama antara variabel X dengan variabel Y jika dikalikan 100%. Berikut ini adalah perhitungannya:

$$\begin{aligned}
 Kd &= r^2 \times 100\% \\
 &= (0,802)^2 \times 100\% \\
 &= 64,32\%
 \end{aligned}$$

Merujuk pada hasil perhitungan tersebut dapat diketahui besarnya kontribusi untuk hubungan kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan di

Hotel Horison Bandung adalah sebesar 64,32%, sedangkan faktor-faktor lain di luar kecerdasan emosional yang berpengaruh kepada kinerja namun tidak diteliti dalam penelitian ini ialah sebesar 35,68%.

Secara signifikan dinyatakan kecerdasan emosional berpengaruh sangat kuat terhadap kinerja di Hotel Horison Bandung ini. Berbeda dengan IQ, *Emotional Intelligence* (EI) ini bukanlah kemampuan genetik, tidak terpaut dengan usia, dan dapat dipelajari, serta dilatih. Tahapnya adalah dengan membantu karyawan agar cerdas emosinya secara intrapersonal terlebih dahulu, yaitu dengan kemampuan pengenalan diri, pengelolaan diri, dan memotivasi diri. Setelah itu, dapat diteruskan melatih kecerdasan emosinya secara antarpersonal, yaitu kemampuan berempati dan kemampuan menjalin relasi.

Seseorang yang mengenal dirinya akan mengetahui dan memaksimalkan kemampuan yang dimiliki, namun juga mengetahui dan mengatasi keterbatasannya sendiri saat bekerja. Dampak dari seseorang mampu mengelola diri ialah ia akan lebih bertanggung jawab terhadap kinerjanya sendiri. Kemampuan memotivasi diri akan mendorong karyawan untuk bekerja secara maksimal agar sasaran atau tujuannya dapat diraih. Sikap berempati dan keterampilan sosial menunjang seseorang untuk menjadi bagian suatu tim, dan tim kerja yang baik akan membawa perusahaan kepada visi dan misi yang telah ditetapkan. Apabila hal-hal tersebut terpenuhi, maka akan tercipta kualitas kerja yang baik, kuantitas kerja yang tepat dan sesuai, tidak akan terjadi kembali keterlambatan dalam penyelesaian tugas, daftar kehadiran karyawan akan bersih dari keterlambatan maupun kemangkiran, pelanggaran peraturan akan berkurang,

serta yang terutama akan tercipta suasana kerja yang kondusif sehingga menghindari ketidakpuasan pelanggan, *turnover* karyawan yang tinggi, produktivitas perusahaan yang maksimal, dan lain-lain.

BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Kesimpulan

1. Kecerdasan Emosional Karyawan *Front Liner* di Hotel Horison Bandung

Secara garis besar, kecerdasan emosional karyawan *Front Liner* di Hotel Horison Bandung yang diperoleh dari kuesioner aspek kecerdasan emosional yang kemudian diolah dengan menggunakan SPSS 20 ini termasuk dalam kategori tidak baik. Nilai rata-rata kecerdasan emosional dari pada 80 orang responden ini ialah 2,3644. Nilai rata-rata minimumnya adalah 1,88 untuk tanggapan responden terhadap indikator mengenali emosi orang lain, yang merupakan termasuk di dalam dimensi empati. Sebaliknya, nilai maksimumnya adalah 3,01 untuk tanggapan responden terhadap indikator kemampuan bekerja sama, yang merupakan termasuk di dalam dimensi kemampuan menjalin relasi. Pada variabel X ini terdapat 6 poin indikator yang rata-ratanya di atas nilai rata-rata keseluruhan, yaitu: indikator keingintahuan, kemauan untuk menjadi lebih baik dan berusaha, minat pada kepentingan orang lain, membantu meningkatkan kemampuan orang lain, kemampuan bekerja sama, dan manajemen konflik. Sisanya berjumlah 12 poin indikator nilai rata-ratanya berada di bawah nilai rata-rata secara keseluruhan, yakni: indikator mengenali emosi orang lain, kelebihan dan kekurangan diri, penyebab kemunculan emosi, visi pribadi, kendali diri, ekspresi perasaan yang tepat, dorongan diri, mengenali emosi orang lain, memahami kebutuhan orang lain, menjalin komunikasi dengan jelas, mengatasi

perbedaan (pendapat, gelombang perasaan, tujuan, harapan), dan mengkomunikasikan permasalahan yang terjadi.

2. Kinerja Karyawan *Front Liner* di Hotel Horison Bandung

Secara keseluruhan, kinerja karyawan *Front Liner* di Hotel Horison Bandung yang diperoleh dari kuesioner aspek kinerja yang kemudian diolah dengan menggunakan SPSS 20 ini termasuk dalam kategori tidak baik. Perolehan nilai rata-rata kinerja dari pada 80 orang responden ini ialah 2,3250. Nilai rata-rata minimumnya adalah 1,99 untuk tanggapan responden terhadap indikator tidak menunda pekerjaan yang telah diberikan, yang merupakan termasuk di dalam sub variabel ketepatan waktu (*timeliness*). Sebaliknya, nilai maksimumnya adalah 2,99 untuk tanggapan responden terhadap indikator tidak meninggalkan tempat kerja, kecuali keperluan pekerjaan, yang merupakan termasuk di dalam sub variabel kehadiran (*attendance*). Kinerja sebagai variabel Y ini, hasil penelitiannya terbagi menjadi 2 dari total 10 poin indikator menjadi 3 poin indikator yang rata-ratanya di atas nilai rata-rata keseluruhan, yakni: indikator menyelesaikan semua pekerjaan yang menjadi tugas pokoknya, tidak meninggalkan tempat kerja, kecuali keperluan pekerjaan, dan taat pada peraturan yang ada di tempat kerja. Sedangkan 7 poin indikator lainnya dengan nilai rata-ratanya berada di bawah nilai rata-rata secara keseluruhan, ialah: berhati-hati dalam bekerja untuk menimalisir kesalahan, bekerja sesuai dengan standar kerja yang telah ditentukan, menyelesaikan pekerjaan tambahan yang diberikan, menyelesaikan tugas tepat waktu sesuai dengan ketentuan, tidak menunda

pekerjaan yang telah diberikan, hadir di tempat kerja sesuai dengan jam yang diberikan, dan mampu bekerja sama dengan baik dengan rekan kerja yang lain.

3. Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja di Hotel Horison Bandung

Dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang sangat kuat dan signifikan antara variabel X yaitu kecerdasan emosional, terhadap variabel Y yaitu kinerja. Penelitian yang dilakukan terhadap karyawan *Front Liner* di Hotel Horison Bandung dengan total responden yang valid adalah 80 orang, diperoleh nilai koefisien korelasi ialah 0,802. Kemudian setelah dihitung koefisien determinasi, diperoleh presentase yang menunjukkan besar kontribusi untuk variabel X dan variabel Y sebesar 64,32%. Selebihnya, 35,68% ialah faktor-faktor lain di luar penelitian yang penulis lakukan.

B. Rekomendasi

Secara signifikan dinyatakan kecerdasan emosional berpengaruh sangat kuat terhadap kinerja di Hotel Horison Bandung ini, maka penulis berkenan untuk merekomendasikan beberapa hal berikut ini, yakni:

1. Kecerdasan Emosional Karyawan *Front Liner* di Hotel Horison Bandung

Terhadap poin-poin indikator kecerdasan emosional yang telah memperoleh nilai di atas rata-rata sebaiknya dipertahankan. Sedangkan untuk ke 12 poin indikator yang berada di bawah rata-rata sebaiknya diupayakan peningkatannya, misalnya dengan dilakukan pelatihan terhadap kecerdasan emosional karyawan, dan tidak hanya memberikan pelatihan kompetensi saja.

Pelatihan-pelatihan tersebut dapat dilakukan oleh manajemen perusahaan sendiri ataupun dengan mendatangkan sumber pelatihan kecerdasan emosional dari luar. Selain itu, sebaiknya manajemen berupaya dalam menciptakan suasana nyaman di tempat kerja dan suasana kekeluargaan, seperti misalnya mengadakan acara *Family Gathering*, olahraga bersama, atau dharmawisata yang diperuntukkan bagi seluruh level manajemen agar seluruhnya dapat saling mengenal dan menjalin komunikasi dua arah yang lebih erat.

2. Kinerja Karyawan *Front Liner* di Hotel Horison Bandung

Ketiga poin indikator kinerja yang telah memperoleh nilai di atas rata-rata sebaiknya dipertahankan. Sedangkan untuk ketujuh poin indikator yang berada di bawah rata-rata sebaiknya dilakukan upaya agar dapat meningkat, yaitu misalnya: perusahaan membuat berbagai macam bentuk *reward* untuk karyawan yang memberikan kontribusi besar bagi perusahaan, rajin, loyal, dan memperlihatkan kemajuan akan kinerjanya, sehingga karyawan terpacu untuk bekerja sebaik-baiknya.

3. Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja di Hotel Horison Bandung

Penelitian membuktikan bahwa faktor kecerdasan emosi berpengaruh positif, maka sebaiknya perusahaan menggunakan tes EI dalam pelaksanaan seleksi dan rekrutmen agar mendapatkan karyawan yang memiliki kemampuan intrapersonal dan antarpersonal yang baik.

DAFTAR PUSTAKA

1. Sumber Buku

- Cahyono, B. T. (1996). *Manajemen Penelitian Bisnis*. Jakarta: Badan Penerbit IPWI.
- Carnegie, D. (2015). *Sukses Menjalani Relasi*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Fahmi, I. (2010). *Manajemen Kinerja Teori dan Aplikasi*. Bandung: Alfabeta.
- Goleman, D. (2000). *Kecerdasan Emosi : Mengapa Emotional Intelligence Lebih Tinggi Daripada IQ*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Gomes, F. C. (2003). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: ANDI.
- Hariandja, M. T. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Grasindo.
- Istijanto. (2006). *Riset Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Leo, S. (2013). *Kiat Jitu Menulis Skripsi, Tesis, dan Disertasi*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Luthans, F. (2006). *Perilaku Organisasi*. Yogyakarta: ANDI.
- Mangkunegara, A. P. (2008). *Perencanaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Mathis, R. L., & Jackson, J. H. (2006). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Salemba Empat.
- Nasrudin, E. (2010). *Psikologi Manajemen*. Bandung: CV PUSTAKA SETIA.
- Riduwan, & Akdon. (2013). *Rumus dan Data dalam Aplikasi Statistika*. Bandung: Alfabeta.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2008). *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Simamora, H. (2004). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Bagian Penerbitan STIE YKPN.
- Spillane, J. J. (2008). *Managing Quality Customer Service*. Yogyakarta: Universitas Sanata Dharma.
- Sudarmanto. (2009). *Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2015). *Cara Mudah Menyusun: Skripsi, Tesis, dan Disertasi*. Bandung: Alfabeta.

Torang, S. (2013). *Organisasi & Manajemen (Perilaku, Struktur, Budaya & Perubahan Organisasi)*. Bandung: Alfabeta.

Weisinger, H. (2006). *Emotional Intelligence at Work*. Jakarta: Bhuana Ilmu Populer.

2. Sumber Websites

<http://bkd.riau.go.id/2015/01/09/kecerdasan-emosional-dalam-berkarir/>

www.agoda.com

www.booking.com

www.traveloka.com

www.tripadvisor.com