

## HUBUNGAN ANTARA KECERDASAN EMOSIONAL DAN KOMITMEN ORGANISASI PADA STAF HOTEL

*The Relationship Between Emotional Intelligence and Organizational Commitment to Hotel Staff*

Kurniawaty <sup>1)</sup>, Akhmad Syarifuddin <sup>2)</sup>, Nurfatwa Andriani Yasin <sup>3)</sup>

Email : [kurniasandra2406@gmail.com](mailto:kurniasandra2406@gmail.com) <sup>1)</sup>, [sayedakhmad@gmail.com](mailto:sayedakhmad@gmail.com) <sup>2)</sup>,  
[nurfatwa7@gmail.com](mailto:nurfatwa7@gmail.com) <sup>3)</sup>

STIE AMKOP Makassar<sup>1)2)</sup>, STIE Tri Dharma Nusantara <sup>3)</sup>

### **Abstract**

*Commitment is a person's loyalty to the organization. A committed person always intends to continue working with the organization and is committed to achieving its goals, whereas emotional intelligence as a form of social intelligence that allows employees to manage their own emotions and distinguish them from the emotions of others. This study aims to examine the effect of emotional intelligence on organizational commitment in 100 hotel staff in Kab.Bone, South Sulawesi by using the cillation analysis method. This study found that there was a positive but not significant influence between emotional intelligence on affective commitment, and there was a positive and significant influence between emotional intelligence on ongoing commitment and normative commitment on hotel staff. These findings suggest that the tendency that hotel staff who have high emotional intelligence is not inclined towards strong affective commitment, whereas in the formation of ongoing commitment and normative commitment hotel staff give the impression that they have higher levels of emotional intelligence tend to want to develop good working relationships, are very tolerant when faced with work pressures, Able to respond to all conditions with good emotions without losing patience.*

*Keywords: Emotional intelligence, Organizational commitment*

### **Abstrak**

Komitmen merupakan kesetiaan seseorang terhadap organisasi. Orang yang berkomitmen selalu berniat untuk terus bekerja dengan organisasi dan berkomitmen untuk mencapai tujuannya, sedangkan kecerdasan emosional sebagai bentuk kecerdasan sosial yang memungkinkan karyawan mengelola emosinya sendiri dan membedakannya dari emosi orang lain. Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kecerdasan emosional terhadap komitmen organisasi pada 100 staf Hotel di Kab.Bone Sulawesi Selatan dengan menggunakan metode analisis corelasi.. Penelitian ini menemukan bahwa ada pengaruh positif namun tidak signifikan antara kecerdasan emosional terhadap komitmen afektif, dan ada pengaruh positif dan signifikan antara kecerdasan emosional terhadap komitmen berkelanjutan dan komitmen normatif pada staf Hotel. Temuan ini menunjukkan bahwa kecenderungan bahwa staf hotel yang memiliki kecerdasan emosional yang tinggi tidak condong terhadap membetuknya komitmen afektif yang kuat, sedangkan pada pembentukan komitmen berkelanjutan dan komitmen normative staf hotel memberikan gambaran bahwa mereka memiliki tingkat kecerdasan emosional yang lebih tinggi cenderung ingin mengembangkan hubungan kerja yang baik, sangat toleran saat menghadapi tekanan kerja, mampu menyikapi segala kondisi dengan emosional yang baik tanpa kehilangan kesabaran.

Kata Kunci : Kecerdasan Emosional, Komitmen Organisasi

## PENDAHULUAN

Komitmen merupakan kesetiaan seseorang terhadap organisasi. Orang yang berkomitmen selalu berniat untuk terus bekerja dengan organisasi dan berkomitmen untuk mencapai tujuannya (Kemp, 1967). Mayer dan Allen (1991) mengidentifikasi tiga filosofi komitmen utama: keterikatan emosional dan mental (komitmen afektif), biaya meninggalkan organisasi (komitmen berkelanjutan), nilai organisasi atau tanggung jawab karyawan (komitmen normatif). Alavi dkk (2013) mendefinisikan komitmen organisasi sebagai sikap positif atau negatif karyawan terhadap organisasi. Annisa Rahmawati (2012), komitmen organisasi melibatkan rasa suka terhadap organisasi dan kemauan untuk berusaha mencapai kinerja yang tinggi demi kepentingan organisasi untuk mencapai tujuannya. Sedangkan menurut Robbins dan Judge (2012:75), komitmen organisasi didefinisikan sebagai “suatu situasi dimana seorang karyawan berada di pihak organisasi tertentu dan tujuan serta keinginannya untuk mempertahankan keanggotaan organisasi”. Menurut Wibowo (2017), ada tiga faktor yang mempengaruhi *employee engagement*, yaitu: (a) Karakteristik pribadi (kebutuhan akan prestasi, pelayanan/posisi, dll.) (b) Karakteristik kerja (umpan balik, identitas tugas dan kesempatan untuk berinteraksi dengan rekan kerja) dan (c) pengalaman kerja. Menurut Allen dan Mayer (2013), faktor-faktor yang mempengaruhi komitmen organisasi adalah: (a) Karakteristik pribadi (b) Karakteristik organisasi dan (c) Pengalaman yang diperoleh selama berorganisasi. Selain itu, Rostini (2020) berpendapat bahwa karyawan yang berkomitmen lebih termotivasi untuk bertahan dengan organisasi dibandingkan dengan karyawan yang tidak berkomitmen.

Kecerdasan emosional juga sangat penting untuk kesuksesan pribadi. Salovey dan Mayer (1990) memandang kecerdasan emosional sebagai bentuk kecerdasan sosial yang memungkinkan karyawan mengelola emosinya sendiri dan membedakannya dari emosi orang lain. Goleman (1998) mendefinisikan kecerdasan emosional sebagai kemampuan untuk memahami emosi individu dan orang lain serta menggunakannya dalam proses pengambilan keputusan. Salkojani dkk. (2012) menggambarkan kecerdasan emosional sebagai kemampuan non-kognitif yang membuat individu lebih kuat terhadap semua unsur eksternal dan internal. Berfokus pada kualitas layanan, kepuasan pelanggan, produktivitas, daya saing dan kinerja, manajer hotel dan pusat akomodasi harus memikirkan cara untuk mencapai tujuan tersebut. Komitmen organisasi, yang dapat didefinisikan sebagai keyakinan terhadap tujuan dan nilai-nilai organisasi, kecenderungan untuk bekerja keras untuk mencapai tujuan, dan minat yang mendalam terhadap kelangsungan organisasi, merupakan salah satu sarana mendasar untuk mencapai sasaran. Manajemen Hotel harus mampu menarik, mempekerjakan, dan mempekerjakan orang-orang yang memiliki sumber daya manusia yang sangat berharga, yang percaya pada nilai organisasi, mengakui peran dan posisi mereka dalam organisasi, puas dengan pekerjaan mereka, dalam memberikan layanan kepada tamu mereka (Clark dkk. 2011).

Untuk meningkatkan komitmen organisasi khususnya staf hotel, berbagai upaya telah dilakukan dalam aspek teoritis dan profesional. Beberapa peneliti di sumber terpercaya mengkonfirmasi keakuratan akan hal ini. Elemen dan faktor yang berbeda diselidiki dan dipelajari untuk meningkatkan dan mempengaruhi variabel ini, namun, sedikit pertimbangan dalam hubungan kecerdasan emosional staf hotel terhadap komitmen organisasi mereka disaksikan (Abraham, 2000). Menurut Gardner (2013), kecerdasan emosional adalah kemampuan untuk memahami orang lain, apa yang memotivasi mereka, bagaimana mereka bekerja, bagaimana bekerja bergandengan dengan kecerdasan. Pada saat yang sama, kecerdasan emosional adalah kemampuan korelatif, tetapi diarahkan ke dalam. Kemampuan ini adalah kemampuan untuk membentuk model diri yang cermat dan mengacu pada diri sendiri dan kemampuan untuk menggunakan kualitas ini sebagai alat untuk menjalani hidup secara efektif. Selain itu, Goleman (2015) mendefinisikan kecerdasan emosional sebagai kemampuan untuk memotivasi diri sendiri dan mentolerir frustrasi, mengendalikan dorongan hati dan tidak melebihi-lebihkan kesenangan, mengatur suasana hati dan mencegah stres yang mengganggu kemampuan berpikir, berempati dan berdoa. Indikator kecerdasan emosional juga digunakan dalam penelitian sebagai tolak ukur untuk menentukan tingkat kecerdasan emosional seseorang. Menurut Goleman (2015), lima indikator kecerdasan emosional dapat dijadikan pedoman keberhasilan individu, yaitu: (a)

kesadaran diri (b) pengaturan diri (c) motivasi (d) pengenalan emosi /empati (d) dan (e) ) keterampilan sosial.

Bradberry dan Greaves (2005) percaya bahwa sehubungan dengan pengaruh kecerdasan emosional terhadap keberhasilan pekerjaan, jarang ditemukan pekerjaan di mana tindakan staf memiliki sedikit hubungan dengan kecerdasan emosional. Mempelajari kecerdasan emosional di industri perhotelan sangat penting karena mereka selalu berhubungan dan berinteraksi dengan tamu. Oleh karena itu, perilaku dan sikap mereka memengaruhi tamu secara langsung karena mereka dituntut untuk mengesankan dan memberikan kualitas layanan kepada tamu.

## METODE PENELITIAN

Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk mengeksplorasi hubungan kecerdasan emosional dan komitmen organisasi staf hotel di Kab. Bone Prov. Sulawesi Selatan, Oleh karena itu, sampel untuk penelitian ini dipilih dari 100 staf dari 4 hotel yang berbeda di Kab. Bone, yaitu Hotel Hellios, Hotel Sarlim, Hotel Novena, dan Hotel Grand Nur, dengan metode penarikan sampel dengan random sampling. Metode analisis yang di gunakan dalam penelitian ini adalah analisis corelasi.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### A. Hasil Penelitian

**Tabel 1**  
**Descriptive Statistics**

	N	Range	Minimum	Maximum	Sum	Mean	Std. Deviation	Variance
	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Std. Error	Statistic
Afektif	100	8,00	8,00	16,00	1207,00	11,9505	,16553	,66359
Berkelanjutan	100	7,00	8,00	15,00	1272,00	12,5941	,14294	,43651
Normatif	100	6,00	10,00	16,00	1294,00	12,8119	,14873	,49474
Kecerdasan Emosional	100	6,00	10,00	16,00	1310,00	12,9703	,14789	,48631
Valid N (listwise)	100							

Pada tabel 1, Berdasarkan 100 sampel, kecerdasan emosional berkisar antara 8 sampai 16 dengan Mean 12,9703 dan standar deviasi 0,48631. Komitmen afektif berkisar antara 8 sampai 16 dan Mean dan Standar Deviasi masing-masing adalah 11,9505 dan 0,66359. Untuk komitmen Berkelanjutan, Mean dan Standar Deviasi masing-masing adalah 12,5941 dan 0,43651. Komitmen normatif berkisar antara 10 sampai 16 dan Mean dan Standar Deviasi masing-masing adalah 12,8119 dan 0,49474. Telah diamati bahwa pada tabel di atas hampir semua rata-ratanya serupa, yaitu di atas rata-rata kisaran tersebut. Standar deviasi yang tinggi berarti bahwa data tersebar luas, yang berarti staf hotel memberikan opini yang bervariasi dan standar deviasi yang rendah berarti staf hotel mengungkapkan pendapat yang mendekati. Pada tabel di atas semua standar deviasinya rendah yang artinya datanya konsisten dan spreadnya rendah.

**Tabel 2**  
**Correlations**

		Afektif	Berkelanjutan	Normatif	Kecerdasan Emosional
Afektif	Pearson Correlation	1	-,013	,169	,040
	Sig. (2 tailed)		,900	,091	,692
	N	100	100	100	100
Berkelanjutan	Pearson Correlation	-,013	1	,183	,378**
	Sig. (2-tailed)	,900		,067	,000
	N	100	100	100	100
Normatif	Pearson Correlation	,169	,183	1	,394**
	Sig. (2-tailed)	,091	,067		,000
	N	100	100	100	100
Kecerdasan Emosional	Pearson Correlation	,040	,378**	,394**	1
	Sig. (2-tailed)	,692	,000	,000	
	N	100	100	100	100

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

Koefisien korelasi adalah cara yang sangat berguna untuk meringkas hubungan antara dua variabel dengan angka tunggal yang berada di antara -1 dan +1 (Welkowitz et al. 2006). Morgan dkk. (2004) menyatakan bahwa: -1 (korelasi negatif sempurna), 0,0 (tidak ada korelasi) dan +1 (korelasi positif sempurna).

Pallant (2001)] menyarankan interpretasi nilai-r berikut (Cohen, 1988). Nilai ini akan menunjukkan kekuatan hubungan antara dua variabel.

r = .10 sampai .29 atau r = -.10 sampai -.29 Kecil

r = .30 sampai .49 atau r = -.30 sampai -.49 Sedang

r = .50 sampai 1.0 atau r = -.50 sampai -1.0 Besar

Analisis korelasi Pearson diperoleh untuk variabel skala tiga interval pada tabel di atas. Ukuran sampel adalah 100 dan tingkat signifikan adalah 0,05.

Dari tabel 2 diatas, dapat dilihat corelasi antara masing masing variabel bebas terhadap variabel terikat. Komitmen Afektif memiliki corelasi positif namun tidak signifikan terhadap kecerdasan emosional, nilai corelasi sebesar 0,040 dengan signifikan sebesar 0,692. Komitmen berkelanjutan berkorelasi positif dan signifikan terhadap kecerdasan emosional dengan nilai corelasi 0,378 signifikan sebesar 0,000. Komitmen normatif berkorelasi positif dan signifikan terhadap kecerdasan emosional dengan nilai corelasi sebesar 0,394 dengan signifikan sebesar 0,000.

## B. Pembahasan

Terbukti dari temuan penelitian ini bahwa ada hubungan yang positif dari kecerdasan emosional staf hotel dan komitmen organisasi mereka. Dengan adanya Kecerdasan emosional staff hotel mampu dan memahami secara efektif dalam mengelola emosi untuk diri sendiri dan orang lain secara positif dan produktif. Kecerdasan emosional yang baik terbukti mampu membuat staf hotel mengamalkan suatu keputusan tepat dan tegas meskipun mereka berada dalam keadaan yang tertekan Staf hotel yang memiliki tingkat kecerdasan emosional yang lebih tinggi menunjukkan tingkat komitmen organisasi yang lebih tinggi terhadap hotel tempat mereka bekerja. Pada komitmen afektif terlihat bahwa ada hubungan yang positif namun tidak signifikan terhadap kecerdasan emosional dari para staf hotel. Hal ini memberikan arti bahwa bahwa staf hotel yang memiliki tingkat kecerdasan emosional yang lebih tinggi tidak terikat secara afektif dengan hotel yang mempekerjakannya, karyawan tidak memiliki komitmen yang kuat terkait dengan tujuan hotel dan keinginan untuk

tetap menjadi bagian dari hotel. Pada hasil penelitian ini terdapat kecenderungan bahwa staf hotel yang memiliki kecerdasan emosional yang tinggi tidak condong terhadap membetuknya komitmen afektif yang kuat. Masih adanya keinginan dari para staf untuk meninggalkan pekerjaannya sebagai staf hotel jika mereka mendapatkan pekerjaan yang lebih baik dari sekarang. Para staf hotel masih berffikir untuk tetap bekerja dan mengabdikan di hotel tersebut jika lapangan kerja diluar lebih menjanjikan dengan apa yang mereka peroleh sekarang. Penelitian ini sejalan dengan penelitian dari Turnip, H. (2019), Fala, H.,dkk (2021) dan Sumantri, E.,dkk (2021) bahwa komitmen afektif berpengaruh positif terhadap kecerdasan emosional seseorang dalam mengambil tindakan dalam organisasi.

Sedangkan Hubungan yang positif dan signifikan secara statistik diperoleh dari kecerdasan emosional terhadap komitmen kelanjutan dan komitmen normative. Hal ini memberikan gambaran bahwa staf hotel yang memiliki tingkat kecerdasan emosional yang lebih tinggi cenderung ingin mengembangkan hubungan kerja yang baik, sangat toleran saat menghadapi tekanan kerja, mampu menyikapi segala kondisi dengan emosional yang baik tanpa kehilangan kesabaran. Para staf ini mampu menangani konflik dari pekerjaan dengan cara atau metode yang sesuai. Oleh karena itu. Staf yang cerdas secara emosional menunjukkan tingkat komitmen berkelanjutan yang moderat dan cenderung tetap tinggal bekerja di hotel. Komitmen berkelanjutan ini merupakan keterikatan seorang karyawan dengan rasa peduli tinggi dan berharap untuk selalu berprestasi dalam bekerja sampai saat pensiun atau meninggalkan hotel. Dengan kata lain, staf ini berkerja dan menjalankan hotel untuk mendapatkan keuntungan materinya sendiri. Sedangkan Komitmen normatif terhadap hotel yang mempekerjakan juga dapat dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh kecerdasan emosional dari para staf. Staf hotel ini merasa merasa wajib dan terikat secara moral dengan hotel mereka. Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian dari Efendi, V. A. (2013), Yudistiro, I. A. (2015), Yudistiro, I. A. (2015), dan Gani, M. R.,dkk (2018), Ashariana, A. (2022).

## **SIMPULAN**

Penelitian ini membuktikan bahwa semakin tinggi kecerdasan emosional maka semakin tinggi juga komitmen organisasi karyawan. Tingginya kecerdasan emosional karyawan mengarahkan pada kemampuan staf hotel dalam mengontrol emosi di dalam pekerjaannya, sehingga akan terbentuk keterikatan yang baik antara staf hotel dan hotel dimana dia bekerja. Staf dengan kecerdasan emosi tinggi memiliki kemampuan dalam memahami dan menyadari, mengontrol perasaannya sendiri, serta kemampuan mengontrol stres kerja, emosi-emosi negatif, rasa frustrasi yang akan berujung pada hubungan baik dengan atasan dan rekan kerja sehingga berdampak pada peningkatan komitmen organisasi. Kecerdasan emosional berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap terbentuknya komitmen afektif, sedangkan kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap terbentuknya komitmen berkelanjutan dan komitmen normative pada staf hotel di Kabupaten Bone.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abraham R. (2000). The role of job control as a moderator of emotional dissonance and emotional intelligence outcome relationships. *Journal of Psychology*. 134 (2), 169
- Annisa Rahmawati. (2012). Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Pt. Bank Mandiri, Tbk. Area Cirebon (Yos Sudarso). Skripsi. Pendidikan Manajemen Bisnis Fakultas Pendidikan Ekonomi dan Bisnis Universitas Pendidikan Indonesia.
- Ashariana, A. (2022). The Impact of Employer Branding on Commitment to Bank Employees. *Economos: Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 5(3), 238-244.
- Alavi SZ, Mojtahedzadeh H, Amin F, Savoji AP. (2013). Relationship between emotional intelligence and organizational commitment in Iran's Ramin thermal power plant. *Procedia-Social and Behavioural Sciences*. 84(20), 815-819.
- Bradberry & Greaves, (2009). Taklukan emosimu! The Way of Emotional Quotient for Your Better Life. Garailmu. Yogyakarta
- Efendi, V. A. (2013). Pengaruh faktor-faktor kecerdasan emosional pemimpin terhadap komitmen organisasional karyawan di Universitas Kristen Petra. *Agora*, 1(1), 801-807.
- Fala, H., Prayekti, P., & Kirana, K. C. (2021). Peran Komitmen Afektif, Kecerdasan Emosional dan Dukungan Organisasional Terhadap Organizational Citizenship Behavior Studi Pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan DI Yogyakarta. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 9(1), 11-22
- Gani, M. R., Tewal, B., & Trang, I. (2018). Analisis Pengaruh Kecerdasan Emosional, Kepribadian Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Sinar Karya Cahaya (SKC) Gorontalo. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 6(4).
- Gardner, H., (2013), Multiple Intelequences: Memaksimalkan Potensi dan Kecerdasan Individu dari Masa Kanak-Kanak Hingga Dewasa, Daras Jakarta
- Goleman D. 1991. *Working with emotional intelligence*. Bantam Books. . New York
- Goleman, D. (2015). Emotioanal intelegence (Terjemahan). Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Kemp PE. (1967). Commitment and job satisfaction. *Journal of Cooperative Extension*, 171-177.
- Mayer JP, Allen NJ. 1991. A three-component conceptualization of organizational commitment. *Human Resource Management Review*. 1(1):61-89.
- Rostini, R., Souisa, W., Masmarulan, R., & Yasin, N. (2021). Competitiveness development, learning orientation, entrepreneurial commitment and business performance in the silk industry. *Management Science Letters*, 11(3), 903-908.
- Robbins, P. Stephen dan Timothy A. Judge. (2012). Perilaku Organisasi. Salemba Empat. Jakarta.
- Salkojani MA, Chegini MG, Kilidbari HR. (2012). The relationship between emotional intelligence and mental health of employees. *Trend in Social Sciences*. 4(1):51-57.

- Salvey P, Mayer JD. Emotional intelligence, (1990). *Emotional Intelligence Imagination, Cognition and Personality*. 9, 185-211
- Sumantri, E., Suzana, A. J., & Lestari, H. D. (2021). ORGANIZATIONAL CITIZHENSHP BEHAVIOR MEMEDIASI PENGARUH KECERDASAN SPIRITUAL, KECERDASAN EMOSIONAL, KOMITMEN AFEKTIF TERHADAP KINERJA PEGAWAI. *Majalah Imiah Manajemen dan Bisnis*, 18(2), 36-46.
- Turnip, H. (2019). *Pengaruh Kecerdasan Emosional, Persepsi Guru Tentang Komunikasi Interpersonal Kepala Sekolah, dan Kompensasi Terhadap Komitmen Afektif Guru TK Kecamatan Medan Perjuangan* (Doctoral dissertation, UNIMED).
- Wibowo. (2014). *Manajemen Kinerja.*, Edisi Keempat. Jakarta: Rajawali Pers.
- Yudistiro, I. A. (2015). Pengaruh Kecerdasan Emosional, Lingkungan Kerja dan Disiplin Terhadap Kinerja Guru dengan Komitmen Organisasi Sebagai Moderasi. *Jurnal Manajemen Sumberdaya Manusia*, 9(1), 38-50.