



MODEL PENINGKATAN KINERJA KARYAWAN HOTEL

Arga Sutrisna^{1*}, Suci Putri Lestari², Ari Arisman³
Universitas Perjuangan, Jl. Peta 177 Kota Tasikmalaya^{1,2,3}
e-mail: argasutrisna@unper.ac.id

ABSTRACT

This study aims to identify factors that shape employee performance in the Indonesian hotel industry, specifically by analyzing the influence of competence, emotional intelligence, work-life balance, and motivation on employee performance, both collectively and individually. The method used is a survey with data collection through questionnaires distributed to respondents, namely hotel employees in Indonesia, with a focus on Pangandaran Regency. The results of the study revealed that competence, emotional intelligence, work-life balance, and motivation have a significant effect on employee performance, both simultaneously and partially.

Keywords : *Competence; Motivation; Worklife Balance; Emotional Intelligence; Employee performance;*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang membentuk kinerja karyawan di industri perhotelan Indonesia, khususnya dengan menganalisis pengaruh kompetensi, kecerdasan emosional, keseimbangan kehidupan kerja (work-life balance), dan motivasi terhadap kinerja karyawan, baik secara bersama-sama maupun individual. Metode yang digunakan adalah survei dengan pengumpulan data melalui kuesioner yang disebarakan kepada responden, yaitu karyawan hotel di Indonesia, dengan fokus pada Kabupaten Pangandaran. Hasil penelitian mengungkapkan bahwa kompetensi, kecerdasan emosional, work-life balance, dan motivasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, baik secara simultan maupun parsial.

Kata kunci : *Kompetensi; Motivasi; Worklife Balance; Kecerdasan Emosional; Kinerja Karyawan;*

PENDAHULUAN

Dunia usaha dan industri di Indonesia terus mengalami kemajuan pesat seiring dengan transformasi digital di era industri 4.0. Baik usaha skala kecil, menengah, maupun besar kini mulai mengadopsi teknologi canggih berbasis komputer yang terhubung dengan sistem otomatisasi. Fenomena ini berpotensi mengurangi ketergantungan pada tenaga manusia, bahkan memungkinkan mesin mengambil alih sebagian proses pengambilan keputusan. Pemerintah Indonesia melalui Kementerian Perindustrian aktif mendorong penerapan industri 4.0 agar bangsa ini tidak tertinggal dalam persaingan global. Kementerian Perindustrian RI. (2020)

Meskipun teknologi semakin canggih, manusia tetap memegang peran sentral dalam organisasi karena memiliki kemampuan unik yang tidak dapat digantikan mesin. Tanpa campur tangan manusia sebagai operator dan pengawas, mesin tidak dapat berfungsi secara optimal. Pada hakikatnya, mesin hanyalah alat bantu, sedangkan manusia merupakan penggerak utama organisasi yang merumuskan strategi dan mengambil keputusan penting. Dengan demikian, sumber daya manusia akan selalu menjadi aset paling berharga bagi perusahaan. Cascio, W. F., & Montealegre, R. (2016)

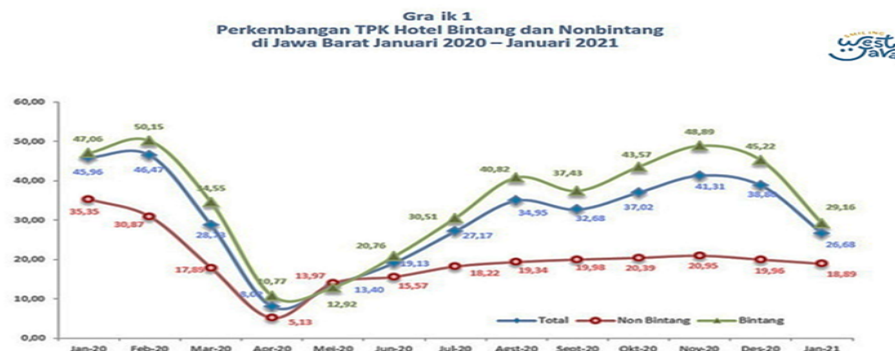
Dalam dunia yang terus berubah, kemampuan beradaptasi menjadi kunci kesuksesan sumber daya manusia. Perkembangan teknologi informasi, sistem produksi, dan komputerisasi menuntut SDM untuk terus meningkatkan kompetensi. Kemampuan menyesuaikan diri dengan perubahan tidak hanya bermanfaat bagi individu, tetapi juga berdampak positif pada kinerja perusahaan secara keseluruhan. Armstrong, M., & Taylor, S. (2020)

Sumber daya manusia merupakan komponen vital yang menentukan maju mundurnya sebuah organisasi. Setiap karyawan dengan peran dan tanggung jawabnya yang spesifik berkontribusi pada pencapaian tujuan perusahaan. Kinerja karyawan menjadi indikator penting karena mencerminkan kualitas SDM suatu organisasi. Untuk tetap kompetitif, perusahaan harus terus meningkatkan kapasitas SDM-nya melalui penguasaan teknologi dan internalisasi nilai-nilai perusahaan. Pfeffer, J. (2018)

Kinerja karyawan yang unggul menjadi barometer keberhasilan perusahaan dari aspek SDM. Kinerja yang baik akan mendorong pertumbuhan bisnis, sementara kinerja yang buruk dapat menghambat kemajuan organisasi. Evaluasi kinerja dapat dilakukan melalui berbagai parameter seperti kualitas kerja, produktivitas, ketepatan waktu, kerja sama tim, serta kedisiplinan dalam kehadiran dan penyelesaian tugas. Armstrong, M., & Taylor, S. (2020)

Dalam perspektif manajemen, kinerja individu merupakan hasil interaksi antara kompetensi dan motivasi kerja. Kinerja perorangan ini kemudian berkontribusi pada kinerja organisasi secara keseluruhan. Seperti dikemukakan Robbins (2016), kinerja erat kaitannya dengan kemampuan menyelesaikan tugas-tugas yang menjadi tanggung jawab pekerja dalam menghasilkan barang atau jasa. Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2016)

Lingkungan kerja yang dinamis turut mempengaruhi kinerja individu dalam organisasi. Perubahan yang terjadi di sekitar perusahaan menuntut kemampuan adaptasi dari setiap anggota organisasi. Kemampuan menyesuaikan diri ini tidak hanya penting bagi kelangsungan karir individu, tetapi juga menjadi faktor penentu ketahanan perusahaan dalam menghadapi berbagai perubahan eksternal. World Economic Forum. (2020)



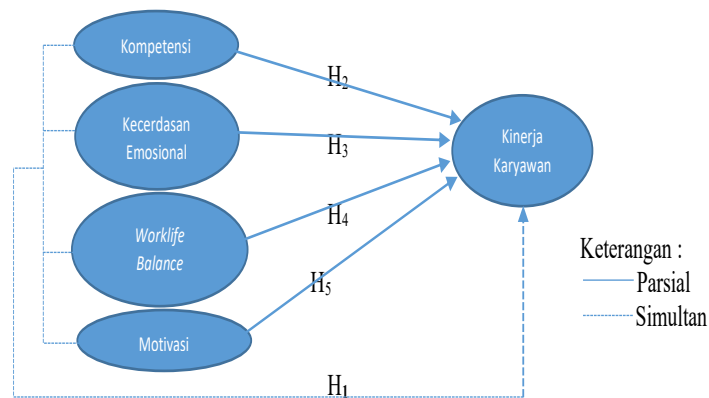
Gambar 1. Tingkat Hunian Kamar Hotel

Dari Gambar 1. dapat dilihat terdapat penurunan pada April 2020 tetapi terus naik pada bulan berikutnya, ini menandakan setelah adanya penurunan Industri Perhotelan melakukan perbaikan kinerja sehingga perubahannya positif terhadap perkembangan industri perhotelan khususnya di Jawa Barat. Perbaikan kinerja yang dilakukan tidak lepas dari perbaikan pada sisi Kinerja Karyawan Hotel yang semakin dituntut agar membuat konsumen puas berkunjung. Fenomena ini

diduga dipengaruhi oleh faktor kompetensi, kecerdasan emosional, keseimbangan kehidupan kerja (*work-life balance*), dan motivasi kerja karyawan.

Hipotesis:

1. Kompetensi, kecerdasan emosional, *work-life balance*, dan motivasi secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.
2. Secara individual, kompetensi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan.
3. Kecerdasan emosional berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kinerja karyawan.
4. *Work-life Balance* memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan apabila dianalisis secara terpisah.
5. Motivasi juga menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan.



Gambar 2. Model Penelitian

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menerapkan pendekatan survei sebagai teknik pengumpulan data. Menurut Indriantoro (2009:152), metode survei merupakan teknik pengambilan data primer yang dilakukan secara langsung dari responden sebagai sumber informasi pertama. Pendekatan yang dipilih dalam studi ini adalah metode kuantitatif, yaitu rancangan penelitian yang menganalisis tujuan studi melalui evaluasi empiris dengan memanfaatkan pengukuran numerik dalam proses analisis data (Zikmund et al., 2010).

Studi ini juga dapat dikategorikan sebagai penelitian verifikatif karena bertujuan menguji validitas pengetahuan dalam disiplin ilmu yang telah mapan. Penelitian verifikatif pada dasarnya merupakan metode ilmiah yang berfokus pada identifikasi hubungan sebab-akibat antar variabel melalui pengujian hipotesis menggunakan analisis statistik, sehingga dapat diperoleh bukti yang menentukan penerimaan atau penolakan suatu hipotesis.

Ditinjau dari klasifikasi jenis penelitian, studi ini termasuk dalam penelitian dasar (*basic/fundamental research*) yang bertujuan untuk pengembangan ilmu pengetahuan dan teori. Temuan penelitian yang diperoleh baik secara teoretis maupun empiris diharapkan dapat



memberikan sumbangsih terhadap pengembangan kerangka teori dalam bidang studi ini (Zikmund et al., 2010).

Penerapan metode penelitian ini mengharuskan peneliti untuk melakukan operasionalisasi variabel dapat secara kuantitatif dapat diuji menggunakan model statistik. Pemilihan metode ini didasarkan pada beberapa pertimbangan: (1) penggunaan teknik sampling yang tidak melibatkan seluruh populasi; (2) unit analisis yang bersifat perorangan atau lembaga; (3) penerapan pendekatan kuantitatif. Penelitian ini berdesain eksplanatori dengan pendekatan kuantitatif, maka teknik analisis data yang digunakan adalah metode statistik.

HASIL P DAN PEMBAHASAN

Tabel 1
Hasil SPSS

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.690 ^a	.477	.455	5.09005	1.241

a. Predictors: (Constant), X4, X3, X2, X1
b. Dependent Variable: Y

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1132.917	4	566.459	21.864	.000
	Residual	1243.613	95	25.909		
	Total	2376.531	99			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X4, X3, X2, X1



Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations		
	B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part
1 (Constant)	11.730	5.613		2.090	.042			
Kompetensi (X1)	.467	.071	.686	6.561	.000	.688	.688	.685
Kecerdasan Emosional (X2)	.102	.146	.094	.698	.001	.655	.429	.066
Worklife Balance (X3)	.868	.148	.790	5.866	.000	.857	.737	.556
Motivasi (X4)	.060	.119	.053	.508	.013	.086	.173	.053

Tabel 2
Interpretasi Koefisien Korelasi Nilai r

Nilai	Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
1	0,80 – 1,000	Sangat Kuat
2	0,60 – 0,799	Kuat
3	0,40 – 0,599	Cukup Kuat
4	0,20 – 0,399	Rendah
5	0,00 – 0,199	Sangat Rendah

Sumber: Erwin Firdaus (2019: 97).

Analisis data dilakukan dengan bantuan software SPSS 26, menghasilkan persamaan regresi linier berganda berikut:

$$Y = 11,730 + 0,467X_1 + 0,102X_2 + 0,868X_3 + 0,060X_4 + e$$

Interpretasi hasil analisis menunjukkan bahwa: Nilai konstanta sebesar 11,730 mengindikasikan bahwa ketika semua variabel independen (Kompetensi, Kecerdasan Emosional, Worklife Balance, dan Motivasi) bernilai nol, maka nilai kinerja karyawan akan berada pada angka 11,730.

Koefisien regresi variabel Kompetensi (X_1) sebesar 0,467 dengan tanda positif menunjukkan hubungan positif antara Kompetensi dengan Kinerja Karyawan. Setiap peningkatan satu unit Kompetensi akan meningkatkan Kinerja Karyawan sebesar 0,467 unit. Variabel Kecerdasan Emosional (X_2) memiliki koefisien 0,102 yang juga menunjukkan hubungan positif. Peningkatan satu unit Kecerdasan Emosional akan berdampak pada kenaikan Kinerja Karyawan sebesar 0,102 unit. *Work-life Balance* (X_3) menunjukkan pengaruh paling dominan dengan koefisien 0,868. Setiap kenaikan satu unit *Work-life Balance* akan meningkatkan Kinerja Karyawan sebesar 0,868 unit. Variabel Motivasi (X_4) memiliki koefisien terkecil sebesar 0,060, namun tetap menunjukkan hubungan positif dengan Kinerja Karyawan.

Hasil perhitungan koefisien korelasi (r) sebesar 0,690 mengindikasikan korelasi yang kuat antara variabel bebas dengan Kinerja Karyawan. Sementara itu, nilai koefisien determinasi (R^2) 0,477 menunjukkan bahwa 47,7% perubahan pada Kinerja Karyawan dapat diterangkan oleh keempat variabel prediktor dalam penelitian ini, dengan sisa 52,3% dipengaruhi oleh variabel lain di luar model.

Uji Signifikansi: Hasil uji signifikansi menunjukkan nilai sig. 0,000 ($< \alpha$ 0,05) yang membuktikan bahwa secara simultan keempat variabel independen berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan. Analisis lebih lanjut mengungkapkan:

1. Kompetensi memberikan kontribusi sebesar 47,3% (sig. 0,000)
2. Kecerdasan Emosional berkontribusi 18,4% (sig. 0,001)



3. *Work-life Balance* memberikan pengaruh terbesar sebesar 54,32% (sig. 0,000)
4. Motivasi memberikan kontribusi terkecil sebesar 2,99% (sig. 0,013)

Semua variabel independen terbukti berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan pada tingkat signifikansi 5%.

PENUTUP

Berdasarkan analisis data yang dilakukan, dapat ditarik beberapa kesimpulan utama: Terdapat korelasi kuat antara faktor Kompetensi, Kecerdasan Emosional, *Work-life Balance*, dan Motivasi dengan tingkat Kinerja Karyawan. Keempat variabel tersebut secara bersama-sama memberikan pengaruh yang signifikan terhadap Kinerja Karyawan. Secara individual: Tingkat Kompetensi karyawan berpengaruh signifikan terhadap kinerja. Kemampuan Kecerdasan Emosional memberikan dampak positif terhadap kinerja. Pencapaian *Work-life Balance* turut memengaruhi tingkat kinerja. Faktor Motivasi menunjukkan kontribusi yang signifikan terhadap kinerja karyawan.

DAFTAR RUJUKAN

- Agustini, Fauzia. (2011). Manajemen Sumber Daya Manusia Lanjutan. Medan : Madenatera.
- Ahdiyana, M. (2011). Perilaku Organisasi. Yogyakarta: Program Studi Ilmu. Administrasi Negara UNY.
- Ahmad S Ruky. (2011). Sistem Manajemen Kinerja. PT Gramedia Pustaka. Utama. Jakarta
- Alex, Nitisemito., (2015), Manajemen Sumber Daya Manusia, Pustaka setia,. Bandung
- Amstrong, M., dan Taylor, S. (2014). Armstrong's Handbook of Human Resource. Management Practice 13th edition. United Kingdom: Kogan Page.
- Armstrong, M., & Taylor, S. (2020). Armstrong's Handbook of Human Resource Management Practice (15th ed.). Kogan Page.
- Anwar Prabu Mangkunegara. 2015. Sumber Daya Manusia Perusahaan. Cetakan kedua belas. Remaja Rosdakarya:Bandung.
- Appley A, Lawrence, Lee, Oey, Liang. (2010). Pengantar Manajemen. Jakarta. Salemba Empat.
- Ardial. (2014). Paradigma dan Model Penelitian Komunikasi. Jakarta: PT Bumi. Aksara.
- Badriyah, M. (2015). Manajemen Sumber Daya Manusia, Cetakan 1. Bandung: Pustaka Setia.
- Badriyah, Mila, (2014). Manajemen Sumber Daya Manusia. Bandung: CV Pustaka.
- Bernardin, H. Jhon., Russel, Joyce E. A. (2013). Human Resources: An Experimental Approach. Singapore: Mc. Graw – Hill book.co.
- Boylan, S. A., & Turner, K. A. (2017). Developing Organizational Adaptability for Complex Environment. Journal of Leadership Education.
<https://doi.org/10.12806/v16/i2/t2Satmoko>
- Busro, Muhammad. (2018). Teori-Teori Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Prenadameidia Group.
- Cascio, W. F., & Montealegre, R. (2016). "How Technology Is Changing Work and Organizations". Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior, 3, 349-375.
- Cooper, R.K. & Sawaf, A. (2002). Executive EQ : Kecerdasan Emosional Dalam. Kepemimpinan dan Organisasi. PT Gramedia Pustaka Utama. Jakarta
- David Wijaya, (2017). "Manajemen Keuangan Konsep dan Penerapannya". Jakarta: PT. Grasindo.



- Dessler, Gary, (2011). Manajemen sumber daya manusia. Penerbit Indeks, Jakarta.
- Fahmi, Irham. 2017. Manajemen Sumber Daya Manusia. Bandung : Alfabeta.
- Ferdinand, A. (2006). Metode penelitian manajemen. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2019). Model persamaan struktural: Konsep dan aplikasi dengan program AMOS 24. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Goleman, Daniel. (2006) Emotional Intelligence (Kecerdasan Emosional) Mengapa. Ei Lebih Penting Daripada Iq. Terj. T. Hermaya, Jakarta: PT. Gramedia Utama.
- Griffin, Ricky W. (2004). Manajemen; edisi ketujuh jilid 2. Jakarta: Erlangga.
- Gufron, M. Nur, dan Rini Risnawati, (2010) Teori-Teori Psikologi, Ar-Ruzz Media Utama.
- Hasibuan, Malayu S.P.. (2017). Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi Revisi. Jakarta: Bumi Aksara.
- Indriantoro, N. (2009). Metodologi Penelitian Bisnis untuk Akuntansi dan Manajemen. BPFE-Yogyakarta.
- Kadarisman, (2018), Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia, Rajawali. Pers, Jakarta.
- Kasmir. (2016). Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktik). Depok: PT. Rajagrafindo Persada
- Kementerian Perindustrian RI. (2020). Peta Jalan Making Indonesia 4.0: Strategi Menghadapi Revolusi Industri 4.0. Jakarta: Kemenperin RI.
- Mathis L, Robert & H. Jackson, John. (2011). Human Resource Management (edisi. 10). Jakarta : Salemba Empat
- Mathis, Robert. L. And Jackson, John. H. 2010. Manajemen Sumber Daya. Manusia, Edisi Kedua, Bahasa Indonesia, PT. Salemba Empat
- Miles, R.E. dan C.C. Snow, 1978, Organizational Strategy, Structure, and Process,. New York: Mc Graw-Hill.
- Moekijat. (2016). Manajemen Sumber Daya Manusia. Bandung : CV. Mandar Maju.
- Pfeffer, J. (2018). The Human Equation: Building Profits by Putting People First. Harvard Business Review Press.
- Priansa Donni Juni (2018), Perencanaan dan Pengembangan SDM, Penerbit. Alfabeta.
- Riduwan. (2012). Rumus dan Data dalam Aplikasi Statistika. Bandung: Alfabeta
- Rivai, Veithzal dan Basri., (2011). Performance Appraisal: Sistem Yang Tepat Untuk Menilai Kinerja Karyawan dan Meningkatkan Daya Saing Perusahaan. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2016). Organizational Behavior (17th ed.). Pearson Education.
- Salovey, P. and Mayer, J. (1990). Emotional Intelligence, Imaginatio, Cognition and. Personality. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Schwab, K. (2017). The Fourth Industrial Revolution. Crown Business.
- Shapiro, Lawrence E, (2013). Mengajarkan Emotional Intelligence pada Anak Alih bahasa Alex Tri Kantjono, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Sutrisna A, Arisman A. (2021). Perbandingan: Kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) Pariwisata Pra Dan Masa Pandemi Covid-19 di Objek Wisata Pantai Pangandaran. Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi. 21(3):1213.
<http://ji.unbari.ac.id/index.php/ilmiah/article/view/1658/976>



- Sutrisna A, Lestari SP. (2021). Peningkatan Kualitas Sumber Daya Manusia Pariwisata di Era Pandemi Covid-19 Berdasarkan Kecerdasan Emosional dan Kecerdasan Intelektual. Eksis Jurnal Ilmu Ekonomi dan Bisnis. 12(1):62.
<http://eksis.unbari.ac.id/index.php/EKSIS/article/view/224/119>
- Sobirin, Achmad. (2007). Budaya Organisasi. Yogyakarta: Unit Penerbit Sekolah. Tinggi Ilmu Manajemen YKPN.
- Stephen P. Robbins, T. A. J. (2016). Thirteenth Edition Global Edition Essentials of Organizational Behavior
- Stoner, S., James A.F., Edward Freeman and Gilbert, Daniel. (2012). Management, New. Jersey: Prentice Hall.
- Sudjana. 2016. Metode Statistika. Bandung: Taristo.
- Sugiyono, D. (2017). Metode Penelitian Bisnis: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sukarna. (2011). Dasar –dasar Manajemen. Bandung: Mandar Maju.
- Supangat Andi. (2007). Statistika Dalam Kajian Deskriptif, Inferensi, dan Nonparametrik. Jakarta: Kencana.
- Terry, George Robert. (2012). Prinsip-Prinsip Manajemen, Penerjemah J-Smith D.F.M.. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Triatna, Cepi. (2015). Perilaku Organisasi dalam Pendidikan. Bandung: PT. Rosdakarya.
- Uma Sekaran, R. B. (2014). Research Methods for Business. In Encyclopedia of Quality of Life and Well-Being Research. https://doi.org/10.1007/978-94-007-0753-5_102084
- Utaminingsih, Alifiulahtin., (2014), Perilaku Organisasi (Kajian Teoritik & Empirik Terhadap Budaya Organisasi, Gaya Kepemimpinan, Kepercayaan dan Komitmen), Malang: UB Press.
- Wibowo. (2018). Manajemen Kinerja. Jakarta: Rajawali Pres.
- World Economic Forum. (2020). The Future of Jobs Report 2020. WEF.
- Zikmund, W. G., Babin, B. J., Carr, J. C., & Griffin, M. (2010). Business Research Methods (8th ed.). South-Western Cengage Learning.