

PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL PADA KINERJA KREATIF YANG DIALAMI KARYAWAN *FRONTLINER* HOTEL DI SOLO

Soraya Widyadana^{1*}, Hidajat Hendarsjah², Alifa Rizki Amini³

^{1,2,3}Universitas Sebelas Maret, Surakarta

Email Korespondensi : sorayawidyadana.sw@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi dampak kecerdasan emosional terhadap kinerja kreatif, serta untuk menentukan apakah faktor mediasi seperti ketidakpastian lingkungan mempengaruhi hubungan tersebut. Selain itu, penelitian ini juga akan mengevaluasi apakah faktor moderator seperti kecerdasan budaya dapat memengaruhi hubungan antara kecerdasan emosional dan kinerja kreatif. Penelitian ini memilih karyawan frontline hotel bintang empat dan lima di Kota Solo sebagai populasi penelitian, dan sebanyak 134 orang dipilih sebagai sampel penelitian dengan menggunakan teknik *convenience sampling*. Penelitian ini menggunakan metode *Confirmatory Factor Analysis* (CFA) untuk uji validitas dan metode *Cronbach's Alpha* untuk uji reliabilitas. Kedua metode ini dilakukan dengan menggunakan software SPSS 24.00. Untuk menguji hipotesis pada penelitian ini, metode *hierarchical regression analysis* digunakan dengan bantuan software SPSS 24.00. Selain itu, uji Sobel digunakan untuk melihat pengaruh tidak langsung. Temuan penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif dan signifikan antara kecerdasan emosional dan kinerja kreatif. Selain itu, ketidakpastian lingkungan memiliki peran sebagai mediator dalam hubungan antara kecerdasan emosional dan kinerja kreatif. Selain itu, kecerdasan budaya juga memoderasi hubungan antara kecerdasan emosional dan kinerja kreatif. Dengan demikian, penelitian ini menunjukkan bahwa kecerdasan emosional, ketidakpastian lingkungan, dan kecerdasan budaya berperan penting dalam kinerja kreatif.

Kata Kunci: kecerdasan emosional, ketidakpastian lingkungan, kecerdasan budaya, kinerja kreatif

ABSTRACT

This study aims to evaluate the impact of emotional intelligence on creative performance, as well as to determine whether mediating factors such as environmental uncertainty affect this relationship. Additionally, the study also evaluates whether moderating factors such as cultural intelligence can influence the relationship between emotional intelligence and creative performance. The study population consists of frontline employees from four- and five-star hotels in the city of Solo, with a sample of 134 individuals selected using convenience sampling. Confirmatory Factor Analysis (CFA) is used to test validity and Cronbach's Alpha is used to test reliability, both with the help of SPSS 24.00 software. Hierarchical regression analysis is used with the same software to test hypotheses in this study, and Sobel test is used to observe indirect effects. The findings of the study indicate a positive and significant relationship between emotional intelligence and creative performance. Environmental uncertainty also plays a mediating role in the relationship between emotional intelligence and creative performance, and cultural intelligence moderates this relationship. Thus, the study suggests that emotional intelligence, environmental uncertainty, and cultural intelligence play important roles in creative performance.

Keywords: emotional intelligence, environmental uncertainty, cultural intelligence, creative performance

PENDAHULUAN

Tantangan utama sumber daya manusia untuk organisasi di abad 21 ini adalah kreativitas karyawan yang mulai menurun (Jafri, *et al.*, 2016). Pada perusahaan jasa, kepuasan pelanggan sangat tergantung pada penyampaian layanan yang ditunjukkan pada kemampuan karyawan dalam bekerja secara efektif (Othman, 2011). Menurut Othman (2011) salah satu aspek efektivitas kerja adalah kemampuan untuk menjadi kreatif dan inovatif. Tsai dan Lee (2013) juga menyatakan bahwa kinerja kreatif karyawan dalam perusahaan jasa sangat ditekankan untuk memaksimalkan kualitas dan kepuasan layanan pelanggan karena meningkatnya persaingan di industry yang berbasis pelayanan.

Dalam mengatasi kondisi kinerja karyawan yang kurang baik dalam industri jasa khususnya perhotelan, diperlukan kecerdasan emosional agar dapat mengetahui bagaimana cara mengelola emosi diri sendiri dan orang lain serta kecerdasan budaya. Karena industri perhotelan adalah salah satu industri paling beragam di dunia dengan tenaga kerja dan pelanggan yang sangat heterogen juga interaksi antar budaya diantaranya tinggi (Nazarian, Atkinson, & Foroudi, 2017). Menurut Yao, Qiu, dan Wei (2018), penelitian pada karyawan industri perhotelan sebelumnya lebih banyak berfokus pada upaya mengurangi *turnover* karyawan dengan cara meningkatkan insentif ekonomis namun insentif psikologis masih kurang diperhatikan sehingga menimbulkan kekhawatiran.

Menurut Salovey dan Mayer (1990), kecerdasan emosional adalah bentuk kecerdasan yang melibatkan kemampuan untuk memantau perasaan dan emosi diri sendiri serta orang lain untuk membedakan dalam penggunaan informasi untuk memandu pemikiran dan tindakan seseorang. Kecerdasan emosional tidak mencerminkan satu ciri, melainkan gabungan kemampuan penalaran emosional seperti mempersepsikan (*perceiving*), memahami (*understanding*) dan mengatur (*regulating*) emosi (Mayer & Salovey, 1997).

Pada perusahaan jasa yang berbasis pelayanan, kecerdasan emosional sangat penting dimiliki oleh karyawannya. Menurut Chan (2012), kecerdasan emosional (*emotional intelligence*) menyoroti pentingnya pengembangan individu dalam mengelola emosi yang berhubungan dengan diri sendiri dan orang lain. Secara khusus, karyawan perusahaan jasa khususnya industri perhotelan harus lebih memperlakukan pelanggan dengan emosi yang positif seperti senyum dan keramahan yang tinggi dibanding pada industri lain (Chu, Baker, & Murmann, 2012).

Studi yang dilakukan oleh Darvishmotevali *et al.*, (2018) mengusulkan bahwa ketidakpastian lingkungan sebagai variabel mediasi pengaruh kecerdasan emosional pada kinerja kreatif di perusahaan berbasis pelayanan. Menurut Miliken (1987), karyawan merasakan ketidakpastian di lingkungan kerja ketika karyawan tidak menyadari adanya peristiwa penting atau perubahan yang terjadi dalam organisasi sehingga akan menurunkan kinerja kreatif karyawan secara tidak langsung. Menurut Miliken (1987) ketidakpastian adalah ketidakmampuan yang dirasakan individu untuk memprediksi atau memahami secara akurat data yang ada dan tidak ada. Label “lingkungan” ketika melekat dengan istilah ketidakpastian, menunjukkan bahwa sumber ketidakpastian adalah lingkungan eksternal organisasi (Miliken, 1987). Dengan demikian, ketidakpastian lingkungan adalah sesuatu yang tidak dapat diprediksi secara spesifik pada lingkungan organisasi

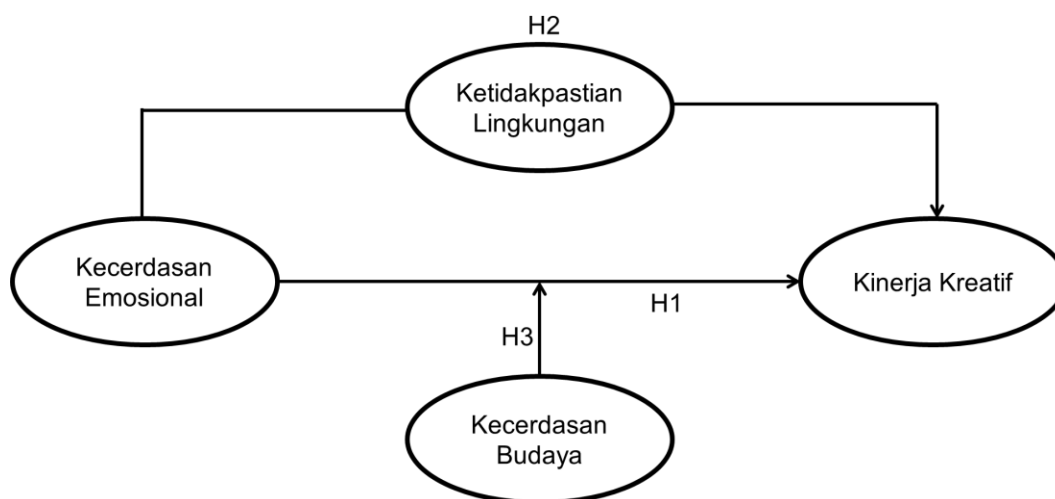
Aspek penting dalam perusahaan jasa lainnya adalah kecerdasan budaya (*cultural*

intelligence). Darvishmotevali, *et al.*, (2018) menyatakan bahwa kecerdasan budaya dapat menjadi kompetensi yang signifikan dalam manajemen inovasi dengan membuat kerangka kerja untuk memahami budaya yang berbeda, memengaruhi cara berpikir, menafsirkan kontribusi satu sama lain, dan bertindak dalam situasi yang tidak dapat diprediksi. Kecerdasan budaya didefinisikan sebagai kemampuan individu untuk berfungsi dan mengelola secara efisien dalam pengaturan beragam budaya (Ang *et al.*, 2007)

Penelitian ini menguji kecerdasan emosional, kecerdasan budaya, ketidakpastian lingkungan, dan kinerja kreatif di hotel bintang empat dan lima di Solo karena kinerja kreatif karyawan pada hotel berbintang sangat diperlukan. Hal tersebut ditunjukkan oleh pernyataan Fang, Ye, Kucukusta, dan Law (2016) bahwa kualitas keseluruhan hotel dapat diukur dari bintang yang dimiliki dan kualitas hotel tersebut dianggap baik apabila memiliki karyawan yang berkinerja kreatif.

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi dampak kecerdasan emosional terhadap kinerja kreatif, serta untuk menentukan apakah faktor mediasi seperti ketidakpastian lingkungan mempengaruhi hubungan tersebut. Selain itu, penelitian ini juga akan mengevaluasi apakah faktor moderator seperti kecerdasan budaya dapat memengaruhi hubungan antara kecerdasan emosional dan kinerja kreatif.

Berikut kerangka konseptual dalam penelitian ini:



Gambar 1. Kerangka Konseptual (Darvishmotevali *et al.* 2018)

METODE PENELITIAN

Pengambilan data menggunakan kuesioner dengan unit analisis individu, yaitu karyawan *frontline* hotel bintang empat dan lima di Kota Solo. Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan *frontline* pada hotel bintang empat dan lima di Kota Solo. Penentuan sampel pada penelitian ini dengan melihat Tabel Krejcie yang disebutkan bahwa untuk menentukan sampel dari 180 populasi yaitu sebanyak 123 sampel.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah *convenience sampling*. Peneliti meyakinkan responden bahwa informasi yang tertera dalam kuesioner bersifat rahasia dan anonim serta tidak ada jawaban “benar” atau “salah” untuk setiap item pertanyaan dengan cara memberi keterangan pada lembar kuesioner. Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan alat bantu daftar pertanyaan (kuesioner) untuk data primer. Sedangkan data sekunder diperoleh langsung

dari instansi terkait.

Analisis deskriptif pada penelitian ini berisi tentang bahasan secara deskriptif mengenai tanggapan yang diberikan responden pada kuisisioner. Uji validitas dalam penelitian ini dijalankan dengan menggunakan *Confirmatory Factor Analysis* dengan bantuan *software SPSS 24.00 for windows* yang setiap item pertanyaan harus mempunyai *factor loading* $\geq 0,50$ dan terkestrak sempurna sehingga dapat dikatakan valid (Ghozali, 2006). Uji reliabilitas dilakukan dengan melihat nilai *Cronbach's Alpha* dengan bantuan *software SPSS 24.00 for windows*. Menurut Sekaran (2003), klasifikasi *Cronbach's Alpha* adalah sebagai berikut:

1. Nilai *Cronbach's Alpha* antara 0,80-1,0 dikategorikan reabilitas baik.
2. Nilai *Cronbach's Alpha* antara 0,60-0,79 dikategorikan reliabilitas dapat diterima.
3. Nilai *Cronbach's Alpha* $\leq 0,60$ dikategorikan reliabilitas buruk.

Uji hipotesis dalam penelitian ini menggunakan *hierarchical regression analysis* menggunakan bantuan *software SPSS 24.00 for windows*. Pengujian mediasi mengacu pada Baron dan Kenny (1986) dan uji Sobel yang dilakukan dengan menguji kekuatan pengaruh tidak langsung variabel independen terhadap variabel dependen melalui variabel mediasi, atau dengan kata lain menguji signifikansi pengaruh tidak langsung.

Langkah-langkah untuk menguji peran mediator dan hasil yang diharapkan menurut Baron dan Kenny (1986) adalah sebagai berikut:

- a. Variabel independen memprediksi variabel dependen (jalur c).
- b. Nilai yang diharapkan dari jalur ini signifikan ($p < 0,05$).
- c. Variabel independen memprediksi variabel mediasi (jalur a). Nilai yang diharapkan dari jalur ini signifikan ($p < 0,05$).
- d. Variabel independen dan variabel mediasi memprediksi variabel dependen sehingga akan diperoleh prediksi variabel mediasi pada variabel dependen (jalur b) yang diharapkan signifikan ($p < 0,05$) dan prediksi variabel independen pada variabel dependen (jalur c") yang diharapkan tidak signifikan ($p > 0,05$) untuk menghasilkan mediasi secara penuh.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Responden yang telah berpartisipasi dalam penelitian ini diperinci berdasarkan umur, jenis kelamin, masa kerja, dan tingkat pendidikan. Karyawan *frontline* secara umum lebih banyak yang berusia muda, yaitu rentang umur 20-29 tahun dikarenakan karyawan *frontline* cenderung lebih sering bertemu pelanggan, oleh karena itu dibutuhkan jiwa yang enerjik dan berpenampilan menarik yang melekat pada karyawan muda. Jenis kelamin laki-laki cenderung lebih banyak mengisi bagian *frontline* pada perhotelan dikarenakan sebagian besar pekerjaan karyawan *frontline* pada perhotelan berkaitan dengan fisik, yang mana laki-laki memiliki fisik yang lebih kuat daripada perempuan. Masa kerja responden terbanyak terdapat di rentang 1-5 tahun karena karyawan *frontline* cenderung banyak dari kalangan *fresh graduate* dan masih berusia muda sehingga memiliki masa kerja yang cenderung belum terlalu lama. Tingkat pendidikan responden terbanyak adalah diploma, dikarenakan pada umumnya program studi pada diploma sudah menjurus secara khusus pada bidang perhotelan.

H1: Kecerdasan emosional berpengaruh positif pada kinerja kreatif

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan pada kinerja kreatif. Artinya, semakin tinggi kecerdasan emosional semakin tinggi pula kinerja kreatif. Emosi yang dialami dan ditunjukkan dalam sebuah tindakan dapat mempengaruhi kinerja seseorang sehingga penting bagi karyawan untuk mempelajari dan memahami emosi diri sendiri maupun orang lain (Lam dan Kirby, 2002). Menurut Othman (2011), karyawan yang cerdas secara emosional mampu menggunakan perasaannya dalam bekerja dan menemukan cara kerja kreatif dengan mengidentifikasi unsur emosional yang ada. Karyawan yang memiliki kecerdasan emosional tinggi dapat mencapai prestasi yang tinggi karena memiliki kinerja kreatif (Carmeli dan Josman, 2006). Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan Darvishmotevali *et al.*, (2018) yang menemukan bahwa kecerdasan emosional adalah salah satu hal penting yang harus dimiliki karyawan *frontline* agar memiliki kinerja kreatif karena karyawan *frontline* merupakan inti dari industri jasa yang memiliki hubungan erat dengan pelanggan.

H2: Ketidakpastian lingkungan memediasi pengaruh kecerdasan emosional pada kinerja kreatif

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ketidakpastian lingkungan memediasi pengaruh kecerdasan emosional pada kinerja kreatif. Artinya kecerdasan emosional mempengaruhi kinerja kreatif melalui ketidakpastian lingkungan. Pemahaman tentang ketidakpastian lingkungan harus dimiliki oleh seseorang untuk meningkatkan kinerja (Cote & Miners, 2006). Karyawan yang memiliki kemampuan untuk memprediksi ketidakpastian lingkungan dan menyesuaikan diri dengan kompleksitas lingkungan adalah karyawan yang memiliki kecerdasan emosional sehingga akan dapat menghasilkan kinerja yang kreatif (Calori, *et al.*, 1994).

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian Darvishmotevali *et al.*, (2018) yang menyatakan ketidakpastian lingkungan memediasi pengaruh kecerdasan emosional pada kinerja kreatif. Menurut Darvishmotevali *et al.*, (2018) karyawan *frontline* yang memiliki kemampuan untuk memprediksi ketidakpastian lingkungan akan menjadi kreatif dalam kerjanya meskipun pada situasi yang tidak pasti.

H3: Kecerdasan budaya memoderasi pengaruh kecerdasan emosional pada kinerja kreatif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kecerdasan budaya memoderasi pengaruh kecerdasan emosional pada kinerja kreatif. Menurut Jyoti *et al.*, (2015), kecerdasan budaya secara positif dapat mempengaruhi kinerja seseorang. Kemampuan dalam beradaptasi dengan budaya ini dapat meningkatkan suasana hati, emosi, dan kepribadian seseorang, dengan kata lain dapat meningkatkan kecerdasan emosional untuk mempengaruhi tindakan dan kinerja kreatif (Crowne, 2013). Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian Darvishmotevali *et al.*, (2018) yang menyatakan kecerdasan budaya memoderasi secara positif pengaruh kecerdasan emosional pada kinerja kreatif. Darvishmotevali *et al.*, (2018) menyatakan bahwa pengaruh kecerdasan emosional pada kinerja kreatif karyawan *frontline* akan lebih kuat pengaruhnya apabila karyawan memiliki kecerdasan budaya.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab IV, dapat diambil kesimpulan:

1. Kecerdasan emosional berpengaruh positif pada kinerja kreatif, artinya semakin tinggi kecerdasan emosional maka kinerja kreatif juga semakin tinggi. Kecerdasan emosional dapat ditingkatkan dengan cara memahami emosi diri dan orang lain sehingga dari pemahaman tersebut dapat mewujudkan suatu ide tentang cara untuk bertindak yang akan mewujudkan adanya kinerja kreatif.
2. Ketidakpastian lingkungan memediasi secara parsial pengaruh kecerdasan emosional pada kinerja kreatif. Hal tersebut dikarenakan pengaruh kecerdasan emosional pada kinerja kreatif mengalami penurunan setelah memasukkan ketidakpastian lingkungan sebagai mediasi namun tidak sampai nol. Artinya, dalam meningkatkan kinerja kreatif dapat dilakukan dengan cara meningkatkan kecerdasan emosional secara langsung maupun dengan memprediksi ketidakpastian terlebih dahulu.
3. Kecerdasan budaya memoderasi pengaruh kecerdasan emosional pada kinerja kreatif. Artinya, semakin tinggi kecerdasan budaya maka semakin kuat pengaruh kecerdasan emosional pada kinerja kreatif. Kecerdasan budaya dapat ditingkatkan dengan cara memperluas pengetahuan lintas budaya agar mampu berinteraksi serta bekerja sama dengan orang dari berbagai budaya yang berbeda

Rekomendasi untuk penelitian selanjutnya adalah memperluas cakupan penelitian menjadi Solo Raya atau Solo-Jogja untuk mempermudah dalam mendapatkan sampel penelitian karena terdapat spesifikasi khusus untuk subjek penelitian, yakni karyawan *frontline*, karena jumlahnya terbatas apabila dari satu kota saja. Penelitian selanjutnya juga dapat dilakukan pada *hospitality industry* lainnya seperti rumah sakit dengan responden perawat. Hal tersebut dikarenakan perawat memiliki karakteristik yang sama dengan karyawan *frontline* di hotel dan memiliki jumlah yang cenderung lebih banyak.

DAFTAR PUSTAKA

- Ang, S., Dyne, L. V., Koh, C., Ng, K. Y., Templer, K. J., Tay, C.A. (2007), Cultural Intelligence: Its Measurement and Effects on Cultural Judgement and Decision Making, Cultural Adaption and Task Performance. *Management and Organization Review*, Vol. 3 No. 3, pp 335-371
- Baron, R. M. dan Kenny, D. A. (1986), The Moderator-Mediator Variable Distinction in Social Psychological Research: Conceptual, Strategic, and Statistical Considerations. *Journal of Personality and Social Psychology*, Vol. 51 No. 6, pp 1173-1182
- Calori, R., Johnson, G., dan Sarnin, P. (1994), CEO's Cognitive Maps and the Scope of the Organization. *Strategic Management Journal*, Vol. 15, pp 437-457
- Carmeli, A. dan Josman, Z. E. (2006), The Relationship Among Emotional Intelligence, Task Performance, and Organizational Citizenship Behaviors. *Human Performance*, Vol. 19 No. 4, pp 403-419
- Chan, D. W. (2012), Emotional Intelligence: Implications for Educational Practice in Schools. *Educational Research Journal*, Vol. 17 No. 2, pp 183-196
- Chu, K. H., Baker, M. A., dan Murmann, S. K. (2012), When we are onstage, we smile: the Effect of Emotional Labor on Employee Work Outcomes. *International Journal*

- of Hospitality Management*, Vol. 31 No. 3, pp 906- 915
- Cote, S. dan Miners, C. T. H. (2006), Emotional Intelligence, Cognitive Intelligence, and Job Performance. *Administrative Science Quarterly*, Vol. 51, No. 1, pp 1-28
- Crowne, K. A. (2013), Cultural Exposure, Emotional Intelligence, and Cultural Intelligence: An Exploratory Study. *International Journal of Cross Cultural Management*, Vol. 13 No. 5, pp 5-22
- Darvishmotevali, M., Altinay, L., dan Vita, G. D. (2018), Emotional Intelligence and Creative Performance: Looking through the Lens of Environmental Uncertainty and Cultural Intelligence. *International Journal of Hospitality Management*, Vol. 73, pp 44-54
- Fang, B., Ye, Q., Kucukusta, D., dan Law, R. (2016), Analysis of the Perceived Value of Online Tourism Reviews: Influence of Readability and Reviewer Characteristics. *Tourism Management*, Vol. 52, pp 498-506
- Jafri, H. M., Dem. C., dan Choden. S. (2016), Emotional Intelligence and Employee Creativity: Moderating Role of Proactive Personality and Organizational Culture. *Business Perspective and Research*, Vol. 4 No. 1, pp 54-66.
- Jyoti, J., Kour, S., dan Bhau, S. (2015), Assessing the Impact of Cultural Intelligence on Job Performance: Role of Cross-Cultural Adaptability. *Journal of IMS Group*, Vol. 12 No. 1, pp 23-33.
- Lam, L. T. dan Kirby, S. L. (2002), Is Emotional Intelligence an Advantage? An Exploration of the Impact of Emotional and General Intelligence on Individual Performance. *The Journal of Social Psychology*, Vol. 142 No. 1, pp 133-143.
- Milliken, F. J. (1987), Three Types of Perceived Uncertainty About the Environment: State, Effect, and Response Uncertainty. *Academy of Management Review*, Vol. 12 No. 1, pp 133-143.
- Nazarian, A., Atkinson, P., dan Foroudi, P. (2017), Influence of National Culture and Balanced Organizational Culture on the Hotel Industry's Performance. *International Journal of Hospitality Management*, Vol. 63, pp 22-32.
- Othman, A. K. (2011), Emotional Intelligence and Employees' Innovator Role: The Moderating Effect of Service Types. *Asian Social Science*, Vol. 7 No. 10, pp 151-160
- Salovey, P dan Mayer, J. D. (1990), Emotional Intelligence. *Imagination, Cognition, and Personality*, Vol. 9 No. 3, pp 185-211
- Sekaran, U. (2003), *Research Methods For Business A Skill Building Approach*, Edisi 4. United States: John Wiley & Sons
- Tsai, T. C dan Lee. J. Y. (2013), Emotional Intelligence and Employee Creativity in Travel Agencies. *Current Issues in Tourism*, Vol. 17 No. 10, pp 862-871
- Yao, T., Qiu, Q., dan Wei, Y. (2018). Retaining hotel employees as internal customers: Effect of organizational commitment on attitudinal and behavioral loyalty of employees. *International Journal of Hospitality Management*. Vol. 76, pp. 1-8