



Jurnal Ekonomi dan Bisnis Dharma Andalas

Dampak *Emotional Intelligence (EI)* Pada Kinerja-Karyawan Disektor Perhotelan

Eka Mariyanti ¹, Hengki Afriadi ², Puti Embun Sari ³, Siska Lusya Putri ⁴

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Dharma Andalas ^{1,2,3,4}

email: ekamariyanti@unidha.ac.id¹,

hengkiafriadi22@gmail.com²,

siskalusiaputri@gmail.com³

putimbun@gmail.com⁴,

ABSTRACT

The purpose of this study is to provide a better understanding of tourism and hospitality management by exploring the competence and application of Emotional intelligence (EI) in the practice of employees/staff at non-star hotels in Mukomuko district, Bengkulu Province. The influence of Competence and Emotional intelligence (EI) on improving business performance is widely recognized in business and management studies. However, it is very limited to research in the context of the tourism and hospitality industry. This research contributes to the literature through a quantitative study on the influence of competence and emotional intelligence (EI) on the performance of hotel employees Dafiz Ananda Mukomuko. Data were collected through a questionnaire with the unit of analysis in this study were hotel employees, totaling 34 respondents. The research findings reveal that competence can make a positive contribution to improving employee performance, for the second hypothesis the results are also significant where Emotional intelligence (EI) influences increasing hotel employee performance. And for the third hypothesis is that Competence and Emotional intelligence (EI) simultaneously affect employee performance improvement which will ultimately affect overall business productivity. Based on the findings of the quantitative investigation, the authors propose a model conceptualizing the role of employee EI in creating a competitive advantage for organizations.

Keywords: *competence; emotional intelligence (EI); employee performance; hotel, Bengkulu*

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memberikan pemahaman yang lebih baik tentang manajemen pariwisata dan perhotelan melalui eksplorasi kompetensi dan penerapan *Emotional intelligence (EI)* dalam praktik karyawan/staf pada hotel non bintang di kabupaten Mukomuko Provinsi Bengkulu. Pengaruh Kompetensi dan *Emotional intelligence (EI)* pada peningkatan kinerja bisnis diakui secara luas dalam studi bisnis dan manajemen. Namun, sangat terbatas pada penelitian dalam konteks industri pariwisata dan perhotelan. Penelitian ini berkontribusi pada literatur melalui studi Kuantitatif tentang Pengaruh Kompetensi dan *Emotional intelligence (EI)* terhadap kinerja karyawan hotel Dafiz Ananda Mukomuko. Data dikumpulkan melalui Kuesioner dengan unit analisis dalam penelitian ini adalah karyawan hotel yang berjumlah 34 responden. Temuan penelitian mengungkapkan bahwa Kompetensi dapat memberikan kontribusi positif untuk meningkatkan Kinerja Karyawan, untuk hipotesis kedua hasilnya juga signifikan dimana *Emotional intelligence (EI)* memiliki pengaruh terhadap peningkatan kinerja karyawan hotel. Dan untuk hipotesis ketiga bahwa Kompetensi dan *Emotional intelligence (EI)* secara simultan berpengaruh terhadap peningkatan kinerja karyawan yang

pada akhirnya akan mempengaruhi produktivitas bisnis secara keseluruhan. Berdasarkan temuan dari penyelidikan kuantitatif, penulis mengusulkan model konseptualisasi peran EI karyawan dalam menciptakan keunggulan kompetitif bagi organisasi.

Kata Kunci: Kompetensi; *Emotional intelligence (EI)*; Kinerja Karyawan; Hotel, Bengkulu

PENDAHULUAN

Industri jasa dianggap sebagai salah satu industri dengan pertumbuhan tercepat di dunia, terutama dalam konteks negara berkembang dengan ekonomi yang mengandalkan sektor pariwisata sebagai penggerak pertumbuhan ekonomi. (Yoopetch & Kongarchapatara, 2021). Pengembangan sumber daya manusia secara langsung dapat mendukung ekspansi industri ini. Dalam arena hiper-kompetitif saat ini, pemangku kepentingan organisasi menuntut agar semua area fungsional dalam perusahaan termasuk fungsi sumber daya manusia dengan jelas menunjukkan kontribusi mereka terhadap kinerja organisasi secara keseluruhan dan memastikan bahwa sumber daya manusia perusahaan berkontribusi pada pencapaian tujuan bisnisnya (Baird dan Mesholam, 1998; Jackson dan Schuler, 1995; Al-Sawidi et al, 2021).

Sumber daya tersebut memiliki relevansi khusus ketika berhadapan dengan industri jasa padat karya, khususnya, industri perhotelan di mana pencapaian bisnis sebagian besar bergantung pada keterampilan sosial dan teknis personelnnya, kecerdikan dan kerja keras karyawan, serta komitmen dan sikap karyawan merupakan kunci keberhasilan kompetitif (Gabriel, 1988; & Gomathy, 2022). Menciptakan keunggulan kompetitif melalui orang lain memerlukan perhatian yang cermat terhadap praktik-praktik yang paling baik dalam memanfaatkan aset-aset ini. Praktik manajemen sumber daya manusia (SDM) adalah seperangkat kebijakan dan praktik yang konsisten secara internal yang dirancang dan diimplementasikan untuk memastikan bahwa modal manusia dalam perusahaan berkontribusi pada

pencapaian tujuan bisnisnya (Delery dan Doty, 1996 & Cooke et al, 2021). Industri perhotelan mencakup berbagai kegiatan dan tujuan termasuk penginapan, katering, dan perusahaan lain selain hotel. Namun, Dittmer (2002) berpendapat bahwa industri perhotelan merupakan segmen kunci dari industri perhotelan. Poulston, (2008) juga menjelaskan bahwa industri perhotelan adalah industri rakyat. Mereka lebih lanjut menunjukkan bahwa karyawan dianggap sebagai titik fokus dari industri perhotelan karena mereka dapat mengembangkan citra yang menarik dalam hal layanan liburan yang nyaman secara cepat dan tepat.

Salah satu hotel yang berada Kabupaten Mukomuko Provinsi Bengkulu yang berkomitmen untuk memberikan pelayanan terbaik kepada para tamu mereka juga sangat menyadari bahwa karyawan adalah asset penting yang harus diperhatikan dalam mencapai kinerja hotel yang baik.

Untuk mencapai kinerja yang baik maka perlu adanya inovasi dalam menjalan sebuah bisnis. Maka berdasarkan literatur terdahulu diusulkan untuk menggunakan pendekatan berbasis kompetensi dalam menilai staf sebagai inovasi bisnis di industri perhotelan. dan metodologi evaluasi staf hotel menggunakan pendekatan berbasis kompetensi. Pendekatan ilmiah ini dianalisis secara kritis, dan aspek yang diterapkan pada manajemen perhotelan seperti insentif material untuk staf hotel. Struktur remunerasi dan sistem bonus berdasarkan evaluasi kompetensi staf yang akan membantu meningkatkan efisiensi manajemen personalia di industri perhotelan.

Untuk sebuah bisnis hotel, aspek manajemen ini relevan karena staf terlibat langsung dalam menciptakan produk

hotel sebagai faktor prioritas dalam menghasilkan pendapatan perusahaan, mempertahankan dan memperkuat posisi pasarnya dan memastikan daya saing.

Aspek modern evaluasi staf menggunakan pendekatan kompetensi tercakup dalam studi Hervie, Dunay, & Khalife, (2021) menganalisis sifat dan faktor kompetensi serta keberadaan struktur kompetensi yang mempelajari sistem fitur dimana jenis kompetensi dapat digunakan.

Hotel Dafiz Ananda ini merupakan hotel non bintang yang terletak jalur lintas barat Sumatera Barat-Bengkulu Permasalahan kompetensi yang terdapat pada karyawan dihotel Dafiz Ananda yaitu karyawan pada hotel ini bekerja belum sesuai dengan SOP yang sudah disusun oleh manajemen hotel, termasuk juga dalam hal training yang seharusnya karyawan memerlukan masa orientasi pekerjaan sebelum mereka bekerja, sehingga karyawan memiliki kompetensi dalam hal hospitality dibidang perhotelan. Misalnya dari segi F&B juga didapatkan menu-menu hotel yang belum sesuai dengan selera tamu hotel. Hal ini juga sangat terkait dengan system rekrutmen karena kualifikasi karyawan hotel Dafiz Ananda bukan dengan latar Pendidikan perhotelan, sehingga memerlukan effort yang besar dari manajemen untuk memberikan pelatihan terkait dengan kompetensi hospitality yang harus dimiliki oleh karyawan hotel Dafiz Ananda.

Selain kompetensi yang mempengaruhi kinerja karyawan pada hotel Dafiz Ananda, *Emotional intelligence (EI)* juga berperan penting dalam meningkatkan kinerja karyawan hal ini dikarenakan bahwa pekerja perhotelan adalah pekerja pekerja emosional karena mereka harus menampilkan emosi yang sesuai kepada pelanggan mereka untuk memberikan layanan yang luar biasa. *Emotional*

intelligence (EI) membantu karyawan mengatur emosi mereka dan menampilkan emosi yang sesuai dalam memberikan layanan yang luar biasa. Namun, kekuatan hubungan antara *EI* dan kinerja karyawan perhotelan secara substansial bervariasi di seluruh studi. Oleh karena itu, tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengklarifikasi temuan dan untuk menguji apakah *EI* dapat meningkatkan kinerja pekerjaan pekerja perhotelan.

Dalam konteks lingkungan bisnis yang semakin kompetitif dan cepat berubah, *Emotional intelligence (EI)* telah diakui potensinya untuk berkontribusi pada kinerja karyawan yang lebih baik, untuk mencapai tujuan organisasi (Shooshtarian et al., 2013). *Emotional intelligence (EI)* telah lama menjadi fokus penelitian dalam studi manajemen bisnis, kepemimpinan dan pengembangan organisasi. Namun, konsep tersebut relatif baru di kalangan *Tourism and Hospitality (T&H)* (Darvishmotevali et al., 2018). Industri T&H tertinggal di belakang sektor lain dalam mengembangkan dan mempertahankan bakat kepemimpinan abad kedua puluh satu dan sumber daya manusia terus menjadi masalah yang mendesak (Baum, 2019 dan sumber daya manusia terus menjadi masalah yang mendesak. Para peneliti mengangkat isu bahwa penelitian tenaga kerja adalah tema yang relatif kurang terwakili dalam literatur T&H dan wacana industri utama (Baum et al., 2016), yang menunjukkan keterputusan yang signifikan antara akademisi dan kebutuhan industri.

Penelitian ini memberikan pemahaman yang lebih baik tentang manajemen T&H melalui eksplorasi persepsi dan penerapan *Emotional intelligence (EI)* dalam praktik staf hotel. *Emotional intelligence (EI)* memiliki relevansi khusus dengan T&H, di mana kualitas layanan dan kesuksesan bisnis

sangat bergantung pada kinerja staf/karyawan dan interaksi efektif antara manajer dan bawahan langsung mereka (Mullins & Dossor, 2013; Nickson, 2013). Sifat emosional industri membawa tantangan unik bagi staf dan membutuhkan *Emotional intelligence (EI)* yang dikembangkan dengan baik di semua tingkat organisasi agar berhasil bersaing dalam pekerjaan bertekanan tinggi ini.

Tugas kerja melibatkan interaksi pribadi yang sering antara karyawan dan pelanggan yang mengakibatkan karyawan menghadapi efek negatif dari kelelahan pekerjaan (Pizam, 2004). Oleh karena itu, *Emotional intelligence (EI)* adalah faktor kunci bagi staf layanan, yang harus mampu mengelola emosi mereka sendiri dan pelanggan untuk mencapai standar penyampaian layanan yang tinggi dan pemulihan layanan yang efektif (Darvishmotevali et al., 2018). Organisasi T&H semakin menggunakan *Emotional intelligence (EI)* untuk mendorong kesuksesan bisnis dengan mempromosikan *self-efficacy* di tempat kerja (Caldwell & Hayes, 2016). Semua area ini memiliki potensi untuk menciptakan keunggulan kompetitif bagi organisasi T&H (*Tourism & Hospitality*), sehingga membantu mereka mencapai keberlanjutan jangka panjang.

Kesadaran diri akan emosi dan kemampuan untuk menggunakannya dalam berinteraksi secara efektif dengan atasan, bawahan maupun rekan sekerja adalah salah satu kemampuan penting yang harus dimiliki oleh semua karyawan (Nguyen, Ladkin & Osman, 2021), terutama ketika bekerja dengan tenaga kerja yang multikultural dan beragama.

Konsep *Emotional intelligence (EI)* diperkenalkan ke bidang bisnis dan manajemen oleh Salovey dan Mayer (1990) yang menghubungkan kemampuan untuk mengatur emosi dengan peningkatan pemecahan masalah

dan kinerja secara keseluruhan. Selama dekade terakhir, konsep tersebut telah berkembang menjadi seperangkat kemampuan yang memungkinkan individu untuk memahami dan mengelola emosinya sendiri dan bertindak berdasarkan standar etika yang ditetapkan dalam menanggapi persyaratan sosial dan lingkungan (Abraham, 2006; Côté, 2014).

Emotional intelligence (EI) dapat memungkinkan para profesional untuk menciptakan pola pikir positif dan pengalaman emosional. Pada gilirannya, ini membantu meningkatkan komunikasi dan kemampuan mereka untuk secara efektif mengatasi situasi stres (Lopes et al., 2005).

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memberikan pemahaman yang lebih baik tentang manajemen pariwisata dan perhotelan melalui mengeksplorasi kompetensi dan penerapan *Emotional intelligence (EI)* dalam praktik staf/karyawan untuk meningkatkan kinerja bisnis yang diakui secara luas dalam studi bisnis dan manajemen.

Kinerja Karyawan

Karyawan berkontribusi pada organisasi secara langsung atau tidak langsung. Karyawan tidak langsung adalah individu yang tidak terlibat dalam pembuatan produk atau penyediaan jasa tetapi dapat membuat jasa/produksi lebih efektif dan efisien. Di sisi lain, karyawan langsung terlibat dalam proses *end-to-end* dalam layanan/produksi secara langsung.

Karyawan yang efektif memiliki kombinasi keahlian yang baik dan pekerjaan yang efisien. Dalam sebuah organisasi, manajer perlu menyadari faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan dan harus selalu berharap untuk meningkatkannya (Iskamto, 2021). Banyak organisasi yang tidak menggunakan cara yang benar dan sistematis untuk mengevaluasi kinerja karyawan, sehingga evaluasi tidak

efisien, dan hasilnya tidak sesuai dengan tujuan organisasi (Ichsan, Nasution, Sinaga, & Marwan, 2021). Untuk mendapatkan kinerja terbaik dari karyawan, perusahaan perlu menyediakan alat yang mereka butuhkan untuk berhasil (Schleu & Hüffmeier, 2021). Kinerja Karyawan meliputi kualitas dan kuantitas output, kehadiran kerja, sifat regulasi dan tunjangan termasuk ketepatan waktu pelayanan/produksi. Kinerja berkaitan dengan kuantitas keluaran; memenuhi tenggat waktu, ada atau tidak adanya pekerjaan, efektivitas dan efisiensi pekerjaan mereka (Bangwal, Suyal, & Kumar, 2022). Hasil dari Kinerja karyawan selalu tergantung pada perilaku mereka karena tingkat penerimaan bervariasi tergantung pada keyakinan dan persepsi individu untuk berkontribusi pada keberhasilan organisasi (Aguinis, 2009).

Dessler (2005), menyatakan ada enam kategori yang digunakan untuk mengukur tingkat kinerja karyawan secara individual, sebagai berikut:

1. *Quality*, yaitu tingkat dimana hasil kinerja dari karyawan yang dilakukan mendekati sempurna dalam arti ketepatan, ketelitian dan dapat diterima dari suatu aktivitas.
2. *Productivity*, yaitu kuantitas atau jumlah yang dihasilkan secara efisien dan efektif.
3. *Job Knowledge*, yaitu tingkat pengetahuan yang dimiliki oleh seorang karyawan ataupun informasi yang dimilikinya untuk menyelesaikan pekerjaannya.
4. *Reliability*, yaitu tingkat dimana seorang karyawan dapat dipercaya selama menyelesaikan pekerjaan dan dalam hal tindak lanjut pekerjaan.
5. *Availability*, yaitu tingkat ketepatan waktu dari suatu aktivitas yang diselesaikan oleh karyawan dan

ketepatan dalam catatan daftar kehadiran karyawan.

6. *Independence*, yaitu tingkat dimana seorang karyawan dapat melakukan pekerjaannya tanpa bantuan atau bimbingan dari pengawasnya.

Kompetensi

Pengertian kompetensi itu kompleks dan terkadang kontradiktif. Mengingat ambiguitas konseptual yang terkait dengan kompetensi, ada juga kekurangan konsensus mengenai definisi kompetensi (Shippmann et al., 2000). McClelland (1973) mengembangkan konsep "kompetensi" sebagai prediktor signifikan kinerja dan kesuksesan karyawan. Mulder (2007) mendefinisikan kompetensi sebagai kemampuan generik seorang profesional yang terdiri dari seperangkat pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang terintegrasi dari seseorang. Demikian pula, Bhardwaj (2013) sependapat dengan definisi ini ketika ia mengacu pada kompetensi sebagai campuran pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk kinerja yang efektif. Hellriegel dan Slocum (2011) mengidentifikasi kompetensi adalah etika karyawan, kompetensi diri, kompetensi keragaman, kompetensi lintas budaya, kompetensi komunikasi, kompetensi tim dan kompetensi perubahan sebagai tujuh kompetensi utama yang mempengaruhi perilaku individu, tim dan efektivitas organisasi. Sejalan dengan itu, beberapa penulis menemukan kompetensi tim, kompetensi etika, kompetensi perubahan, kompetensi komunikasi dan kompetensi diri sebagai kompetensi utama yang dibutuhkan untuk pekerjaan perhotelan (Hai-Yan dan Baum, 2006; Jauhari, 2006). Robbins (2009) menjabarkan mengenai kemampuan individu merupakan Kemampuan (ability) yaitu kapasitas individu untuk melaksanakan berbagai tugas dalam pekerjaan tertentu. Sedangkan Gibson et al. (2002)

mendefinisikan kompetensi merupakan kemampuan sebagai potensi yang dimiliki oleh seseorang untuk melakukan pekerjaan maupun tugas-tugas sehingga hasil yang dicapai sesuai dengan yang diharapkan. Jadi, hasil suatu pekerjaan akan ditentukan oleh kemampuan yang dimiliki seorang pegawai.

Emotional intelligence (EI)

Kecerdasan emosional, sebagai bentuk kemampuan individu untuk mengidentifikasi emosinya sendiri dan emosi orang lain, dengan demikian membentuk hubungan yang baik dengan orang lain (Salovey dan Mayer, 1990), memainkan peran penting dalam proses kerja emosional (Goleman, 1998). *Emotional intelligence (EI)* dapat membantu mengubah sikap dan perilaku karyawan dalam pekerjaan yang terlibat secara emosional dalam pekerjaannya, sehingga mampu mengurangi stres kerja dan meningkatkan kepuasan kerja (Mahadiputra, & Piartrini, 2021; Lee & Ok, 2012). Hal ini sangat penting bagi karyawan di industri perhotelan (Kim et al., 2012; Li et al., 2011). Karyawan perhotelan harus memiliki sikap antusias dan ramah ketika melayani pelanggan bahkan jika mereka memiliki suasana hati yang buruk atau menghadapi beberapa pelanggan yang sulit (Pizam, 2004). Strategi *Emotional intelligence (EI)* tenaga kerja menawarkan manifestasi bagi karyawan untuk menerapkan *Emotional intelligence (EI)* sebagai kemampuan (Mastracci et al., 2010; Mikolajczak et al., 2007). Karyawan dengan *Emotional intelligence (EI)* yang tinggi akan mengadopsi strategi yang mendalam untuk menampilkan emosi yang disukai oleh organisasi. Ketika karyawan berinteraksi dengan pelanggan (Mikolajczak et al., 2007), dan ini pada gilirannya dapat meningkatkan kepuasan kerja mereka (Mikolajczak et al., 2007), Chen dkk., 2012).

Sejak konsep *Emotional intelligence (EI)* diusulkan, ada dua jenis pemahaman, satu adalah kemampuan emosional yang diwakili oleh Salovey dan Mayer, dan yang lainnya adalah gabungan kemampuan yang diwakili oleh Goleman, bahwa *Emotional intelligence (EI)* adalah gabungan dari kepribadian dan kemampuan (Zhan, 2012). Psikolog Amerika Salovey dan Mayer (1990) pertama kali mengajukan konsep *Emotional intelligence (EI)*; mereka berpikir bahwa *Emotional intelligence (EI)* adalah bagian dari kecerdasan sosial, yang didefinisikan sebagai kemampuan individu untuk memantau emosi mereka sendiri dan orang lain, dan kemampuan mengenali emosi serta menggunakan informasi emosional untuk mengontrol pemikiran dan perilaku, selanjutnya *Emotional intelligence (EI)* memiliki tiga jenis kemampuan: yaitu kemampuan evaluasi dan ekspresi emosi, kemampuan mengatur emosi dan kemampuan menggunakan emosi untuk memecahkan masalah. Teori tersebut direvisi, dan akhirnya membentuk empat dimensi model *Emotional intelligence (EI)* dimensi, meliputi pengenalan emosi, integrasi emosi, pemahaman emosi dan pengelolaan emosi (Mayer et al., 2004). Goleman (1995) mendefinisikan *Emotional intelligence (EI)* sebagai kemampuan untuk mengenali emosi diri sendiri dan orang lain, memotivasi diri sendiri, mengelola emosi, serta mengelola hubungan.

Dalam penelitian ini, kami telah menggunakan definisi kecerdasan emosional Mayer dan Salovey (1997) sebagai seperangkat keterampilan yang saling terkait mengenai “kemampuan untuk memahami secara akurat, menilai, dan mengekspresikan emosi; kemampuan untuk mengakses dan/atau membangkitkan perasaan; kemampuan untuk memahami emosi dan pengetahuan emosional; dan kemampuan dalam

mengatur emosi untuk mendorong pertumbuhan emosional dan intelektual”. Berdasarkan definisi ini, *Emotional intelligence (EI)* dapat dioperasionalkan dalam empat aspek: penilaian emosional diri sendiri, penilaian emosional orang lain, pengaturan emosi, dan penggunaan emosi (Wong & Law, 2002; Wen & Huang, 2019).

METODE PENELITIAN

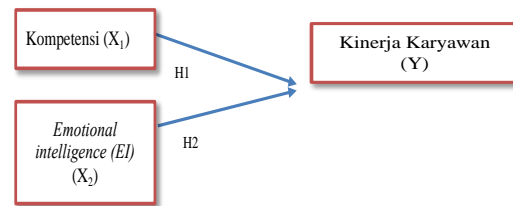
Penelitian ini mengumpulkan data primer melalui survei kuesioner. Survei tersebut meminta tanggapan karyawan hotel dengan menggunakan skala Likert 5 poin dari 1 untuk “sangat tidak setuju” / “tidak pernah” hingga 5 untuk “sangat setuju” atau “selalu”. Kuesioner awalnya dirancang dalam bahasa Inggris. Selanjutnya Para peneliti melakukan penerjemahan kedalam Bahasa Indonesia, kuesioner ini terdiri dari empat bagian, bagian pertama adalah profil responden, bagian kedua adalah Kinerja Karyawan, bagian ketiga adalah pernyataan tentang kompetensi, dan bagian ke empat adalah pernyataan tentang *Emotional intelligence (EI)*.

Untuk pendistribusian kuesioner dilakukan secara *off-line*, dimana sebelumnya peneliti menghubungi perusahaan perhotelan Dafiz Ananda untuk mendapatkan izin mereka, dalam mengumpulkan data dan mensurvei karyawan mereka yang dijadikan sebagai sampel dalam penelitian ini. Dengan izin dari Supervisor hotel Dafiz Ananda peneliti langsung mendatangi hotel dan meminta bantuan kepada supervisor agar karyawan hotel Dafiz Ananda bersedia mengisi kuesioner tersebut, dan karyawan diberitahu tentang hak mereka untuk berpartisipasi atau tidak berpartisipasi dalam survei.

Studi saat ini menerapkan total sampling karena jumlah karyawan hotel Dafiz Ananda sangat sedikit, sehingga semua populasi dijadikan sebagai sample

dalam penelitian, dimana responden hanya berjumlah 34 orang, Dari 34 kuisisioner yang disebar, 34 kuisisioner dinyatakan lengkap dan dapat digunakan.

Theoretical Model



Gambar 1.
Theoretical Model

HASIL DAN PEMBAHASAN

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini dinilai menggunakan beberapa item dari studi yang berbeda dalam literatur yang ada. Semua item diukur menggunakan skala tipe Likert lima poin, di mana responden harus menunjukkan tingkat kesesuaian mereka dengan pernyataan yang berbeda (1: sangat tidak setuju hingga 5: sangat setuju).

Tabel 1.
Profil Responden

Keterangan	Frekuensi	Persentase %
Jenis Kelamin		
- Laki-laki	14	41
- Perempuan	20	59
Umur		
- <20 tahun	11	32
- 21 – 29 tahun	14	21
- 30 – 39 tahun	4	12
- 40 – 49 tahun	3	9
- > 50 tahun	2	6
Pendapatan		
- < 1.950.000	11	32
- 2.000.000-2.950.000	18	53
- 3.000.000-3.950.000	3	9
- 4.000.000-4.950.000	2	6
Pendidikan Terakhir		
- SMA	25	74
- Sarjana (S1)	9	26
Status		
- Tetap	28	82
- Magang	4	12
- Kontrak	2	6

Kompensasi		
- Penghargaan	10	29
- Dalam Bentuk Uang	24	71
- Kenaikan Jabatan	0	0
Bentuk penilaian kinerja yang dilakukan		
- Absensi	23	68
- Ketepatan melakukan pekerjaan	11	32
Kecerdasan Emosional yang dimiliki		
- Terampil dalam bekerja	12	35
- Mampu mengendalikan emosi	15	44
- Mempunyai motivasi diri	7	21
Total	34	100

Berdasarkan table 1 diatas dapat diketahui bahwa jumlah karyawan perempuan lebih banyak jika dibandingkan dengan karyawan perempuan, selanjutnya jika dilihat responden berdasarkan umur karyawan dihotel ini dominan dengan rentang umur 21-29 tahun, dengan tingkat Pendidikan mayoritas adalah SMU, kemudian dari 34 orang karyawan didapatkan 28 orang adalah pegawai tetap pada hotel Dafiz Ananda. Berdasarkan data yang dikumpulkan secara primer diketahui bahwa kompensasi yang paling banyak diterima oleh karyawan adalah dalam bentuk uang, sedangkan diketahui juga bahwa hotel dafiz Ananda ini belum memiliki jejang karir yang baik, karena tidak terdapat jenjang karir pada hotel ini.

Uji Validitas

Pengujian tingkat validitas kuesioner dilakukan dengan menggunakan teknik Product Moment antar masing-masing item yang mengukur suatu variabel dengan skor total variabel tersebut (*Corrected Item-Total Correlation*). Kriteria yang digunakan dalam pengujian validitas adalah bila nilai koefisien *Corrected Item-Total Correlation*. Instrumen penelitian peneliti valid berdasarkan nilai korelasi item- total terkoreksi dengan baik. Nilai ini baik

karena memiliki nilai diatas 0,3 atau sedikit toleransi diatas 0,25 (Bougie & Sekaran, 2016). Korelasi item-total yang dikoreksi adalah salah satu parameter aset psikometrik tingkat item. Namun, nilai-nilai tersebut tidak termasuk parameter yang secara khusus mendukung validitas dan bahkan tidak termasuk dalam pembuktian validitas dalam konsep validitas saat ini (Watson, 2015).

Korelasi item-total terkoreksi merupakan hasil analisis yang dilakukan oleh Statistical Package for the Social Sciences (SPSS). Korelasi item-total terkoreksi diturunkan dari nilai korelasi item-total tetap. Titik perbaikannya adalah untuk menghilangkan efek tumpang tindih item yang salah, korelasi total adalah nilai korelasi antara skor item dan skor total skala. Prinsipnya adalah korelasi atau lebih spesifiknya korelasi menggunakan momen produk Pearson. untuk uji validitas yang menunjukkan korelasi total item yang dikoreksi kurang dari 0,3, maka korelasinya lemah dan peneliti harus menghapus item tersebut. Dalam hal ini, peneliti dapat meninjau item (Hazzi & Maldaon, 2015). Dalam hal ini semua item pernyataan memiliki nilai lebih dari 0,3.

Tabel 2.
Uji Validitas

N	Pernyataan	<i>correct ed item total correla tion</i>	<i>Cut off</i>	Keter angan
Kompetensi (X1)				
1	Saya menjaga kualitas pekerjaan saya	0.768	0.30	Valid
2	Saya bertanggung jawab terhadap pekerjaan yang saya lakukan	0.602	0.30	Valid
3	Saya melakukan koordinasi dengan rekan kerja	0.537	0.30	Valid
4	Saya memberikan inovasi dalam bekerja	0.608	0.30	Valid
5	Saya mampu menyelesaikan pekerjaan yang diberikan tepat waktu	0.511	0.30	Valid
6	Saya menghargai pendapat orang lain dalam bekerja	0.525	0.30	Valid

7	Saya mempunyai pengetahuan sesuai kompetensi kerja saya.	0.302	0.30	Valid
8	Untuk meningkatkan pengetahuan saya belajar banyak dari membaca buku maupun mencari informasi dari media elektronik	0.450	0.30	Valid
9	Ketelitian dalam melaksanakan pekerjaan adalah salah satu upaya saya.	0.786	0.30	Valid
10	Saya mampu mengaplikasikan pengetahuan kerja yang saya miliki kedalam bidang pekerjaan	0.593	0.30	Valid

7	Saya mengutamakan pekerjaan dibandingkan hal-hal lain dalam hidup saya	0.533	0.30	Valid
8	Saya menunjukkan antusias kerja dengan kerja sama yang baik.	0.328	0.30	Valid
9	Saya mengutamakan kerjasama dengan rekan kerja dalam menyelesaikan pekerjaan.	0.604	0.30	Valid
10	Saya sering melakukan koordinasi dengan rekan kerja dalam menyelesaikan tugas bersama.	0.564	0.30	Valid

Emotional intelligence (EI) (X2)

1	Saya dapat mengenali/mengetahui faktor yang menyebabkan emosi saya meningkat	0.698	0.30	Valid
2	Saya memahami emosi yang terjadi pada diri saya	0.510	0.30	Valid
3	Saya mampu mengendalikan emosi diri sendiri	0.536	0.30	Valid
4	Saya dapat mengekspresikan emosi dengan tepat	0.618	0.30	Valid
5	Saya selalu optimis dengan karir	0.436	0.30	Valid
6	Atasan mendorong saya untuk berprestasi	0.581	0.30	Valid
7	Saya dapat merasakan perasaan orang lain	0.711	0.30	Valid
8	Saya mengerti apabila orang lain menghadapi masalah	0.423	0.30	Valid
9	Saya berupaya menjalin kerjasama diantara karyawan	0.444	0.30	Valid
10	Saya dapat berkomunikasi dengan sesama karyawan secara baik.	0.379	0.30	Valid

Kinerja Karyawan (Y)

1	Saya berupaya memberikan ide baru dalam mengatasi masalah pekerjaan.	0.675	0.30	Valid
2	Saya selalu melaksanakan pekerjaan sesuai dengan instruksi yang diberikan	0.682	0.30	Valid
3	Saya berusaha menjaga kualitas kerja saya	0.684	0.30	Valid
4	Semua pekerjaan dapat saya selesaikan dengan teliti	0.551	0.30	Valid
5	Saya menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan waktu yang telah diberikan.	0.357	0.30	Valid
6	Secara konsisten saya melakukan pekerjaan sampai tujuan yang ditetapkan dapat dicapai	0.606	0.30	Valid

Uji Reliabilitas

Para peneliti telah menemukan, dengan meninjau literatur terdahulu, bahwa *Cronbach* paling sering digunakan di banyak disiplin ilmu, terutama ketika studi membahas beberapa skala Likert dalam penelitian psikologi industri dan sosial. Dengan kata lain, Cronbach's Alpha adalah ukuran konsistensi internal sebuah skala, yang menggambarkan sejauh mana semua item skala mengukur konstruksi yang sama. Sebagai aturan praktis, > 0,9: Sangat Baik, > 0,8: Baik, > 0,7: Dapat Diterima, > 0,6: Diragukan, > 0,5: Tidak Baik, sedangkan < 0,5: Tidak Dapat Diterima (Hazzi & Maldaon, 2015).

Dari tabel 3 dibawah ini dapat diketahui bahwa variabel Kompetensi, *Emotional intelligence (EI)* dan Kinerja Karyawan memiliki nilai reliabilitas diatas 0,6 yaitu dapat diterima dan dinyatakan reliabel. Reliabilitas adalah keakuratan suatu alat ukur yang mengacu pada derajat konsistensi antara berbagai pengukuran suatu variabel (Hair et al., 2019).

Tabel 3.
Uji Reliabilitas

No	Variabel	<i>Croanbach Alpha</i>	<i>Cut-Off</i>	Keterangan
1	Kompetensi	0.856	0.60	Reliabel
2	<i>Emotional intelligence (EI)</i>	0.839	0.60	Reliabel
3	Kinerja Karyawan	0.853	0.60	Reliabel

Uji Hipotesis

Berdasarkan tabel 4 di bawah ini, untuk Uji Hipotesis

H1: diduga kompetensi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan

Nilai signifikansi dari variabel kompetensi adalah $0,011 < 0,05$ dan Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa variabel kompetensi mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, maka semakin baik tingkat kompetensi karyawan maka kinerja karyawan tersebut juga akan semakin baik, untuk hipotesis kedua yaitu:

H2: diduga bahwa variabel Emotional intelligence (EI) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan hasil uji-t terdapat nilai signifikansi dari variabel *Emotional intelligence (EI)* adalah $0,042 < 0,05$. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa variabel *Emotional intelligence (EI)* mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Jika karyawan mampu mengendalikan *Emotional intelligence (EI)* dengan baik, maka karyawan juga akan mampu meningkatkan kerjanya.

Tabel 4.
Hasill Uji T

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	.677	1.128		.600	.553
Kompetensi	.433	.160	.466	2.707	.011
<i>Emotional intelligence (EI)</i>	.358	.178	.347	2.017	.042

Selanjutnya untuk hipotesis ketiga yaitu:

H3: diduga kompetensi dan Emotional intelligence (EI) secara simultan berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan table 5 hasil uji F didapatkan nilai signifikansi sebesar

$0,024 > 0,05$ Ketika diuji secara Bersama-sama.

Tabel 5.
Hasil Uji F

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	1.523	2	.761	4.229	.024 ^a
Residual	5.581	31	.180		
Total	7.104	33			

Pada tabel 6 di bawah ini menunjukkan bahwa nilai koefisien Adjusted R Square yang diperoleh dari hasil pengujian ini adalah sebesar 0,164 hal ini berarti 16,4% variabel kinerja karyawan dapat dijelaskan oleh variabel kompetensi dan *Emotional intelligence (EI)*, sedangkan sisanya ($100\% - 16,4\% = 83,6\%$) dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak ada di dalam penelitian ini seperti kompensasi, pelatihan, reward, dan jenjang karir.

Tabel 6.
Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.463 ^a	.214	.164	.42431

Pengaruh Kompetensi Terhadap Kinerja Karyawan

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Talaat, Saleh, & Abdelaal, (2021) Studi ini menjelaskan kompetensi inti dari karyawan hotel terhadap hasil kinerja mereka dengan sistem penilaian kinerja yang digunakan di hotel bintang lima di Arab Saudi. Temuan studi menunjukkan bahwa ada hubungan positif dan signifikan antara kompetensi inti staf dengan hasil kinerja mereka, yang menunjukkan bahwa peningkatan kompetensi inti dapat menghasilkan hasil kinerja yang lebih baik.

Draganidis dan Mentzas (2006) menegaskan bahwa kompetensi karyawan adalah kombinasi dari pengetahuan *tacit* dan *explicit*, perilaku dan keterampilan yang memberikan seseorang potensi efektivitas dalam

menjalankan tugas dan kinerjanya. Demikian pula, beberapa penulis lain mendalilkan bahwa peningkatan kompetensi karyawan sangat penting untuk kinerja organisasi yang mengarah pada peningkatan fungsi karyawan, efisiensi yang lebih besar dapat membantu dalam menciptakan kompetensi penting bagi perusahaan (Bhardwaj, 2013; Kehoe & Wright, 2013; Levenson et al. , 2006). Hal ini konsisten dengan beberapa penulis lain yang menemukan bahwa peningkatan kompetensi karyawan secara signifikan meningkatkan kinerja organisasi dalam hal berikut: hasil organisasi, hasil keuangan dan hasil non-keuangan (Asree et al., 2010; Junaidah, 2008; Lockhart, 2013; Rose et al., 2006).

Pengaruh *Emotional Intelligence (EI)* Terhadap Kinerja Karyawan

Studi yang dilakukan oleh Wen, Huang, & Hou, (2019) ini menguji efek *Emotional intelligence (EI)* dan kerja emosional pada kepuasan kerja karyawan hotel Cina, hasil penelitian menunjukkan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan hotel dan bagaimana dukungan organisasi dapat berfungsi sebagai sumber daya organisasi dalam mengubah mekanisme psikologis yang mendasari kerja emosional dan kepuasan kerja. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Koronios et al, (2019) penelitian ini menguji pengaruh kecerdasan emosional (EI) sebagai mekanisme penjelas untuk memahami hubungan EI dan kinerja. Koronios Menggunakan sampel 283 karyawan frontline (FE) dari hotel bintang empat dan lima. Hasil mengungkapkan bahwa EI memiliki dampak positif pada kinerja kreatif FE.

Pengaruh Kompetensi dan *Emotional Intelligence (EI)* Terhadap Kinerja Karyawan.

Hasil pengujian hipotesis kompetensi dan *Emotional Intelligence*

(*EI*) menunjukkan nilai f hitung sebesar 4.229 dengan taraf signifikansi 0.024. Taraf signifikansi tersebut lebih kecil dari 0.05, yang berarti bahwa hipotesis dalam penelitian ini menolak H_0 dan menerima H_a . Dengan demikian dapat berarti bahwa hipotesis H_3 “kompetensi dan *Emotional Intelligence (EI)* mempunyai pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Hasil ini sesuai dengan penelitian I Gusti Ngurah Karmandita Made Subudi (2014) yang menyatakan bahwa kompetensi dan kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan SI DOI Hotel dan Restoran Legian Bali. Akan tetapi berbeda dengan Hasil penelitian yang dilakukan oleh Hanafi dan Johan Gunady Ony (2016) yang menunjukkan bahwa Kompetensi tidak mempengaruhi Kinerja Pekerjaan staf administrasi kantor Rumah Sakit RK Charitas. Namun, Kecerdasan Emosional memberikan pengaruh terhadap Kinerja Pekerjaan staf administrasi kantor Rumah Sakit RK Charitas. Dimensi Pengetahuan, Keterampilan, Konsep Diri, Karakteristik dan Motif Pribadi memiliki hubungan yang kuat dengan Kompetensi. Dimensi Kesadaran Diri, Pengaturan Diri, Motivasi dan Keterampilan Sosial memiliki hubungan yang kuat dengan Kecerdasan Emosional. Namun, Empati tidak memiliki hubungan yang kuat dengan Kecerdasan Emosional. Meskipun dengan variable yang sama, serta rumah sakit dan perhotelan sama-sama bergerak dibidang jasa tetapi kompetensi dan *Emotional Intelligence (EI)* terhadap kinerja karyawan mempunyai hasil yang berbeda.

SIMPULAN

Studi ini mencapai tiga tujuannya. Untuk tujuan pertama, penulis menguji pengaruh kompetensi terhadap kinerja karyawan; Hasil penelitian menunjukkan

bahwa kompetensi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan; Mengenai tujuan kedua, bahwa *Emotional Intelligence (EI)* berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan yang dikonfirmasi oleh temuan penelitian saat ini. Selanjutnya untuk menjawab tujuan terakhir dari penelitian ini bahwa kompetensi dan *Emotional Intelligence (EI)* berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Penelitian ini juga menunjukkan bahwa kompetensi memberi pengaruh paling kuat terhadap peningkatan kinerja karyawan hotel Dafiz Ananda dibandingkan dengan variabel *Emotional Intelligence (EI)*.

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan. Pertama, penelitian ini menggunakan responden yang sangat sedikit, Kedua, penulis hanya memilih satu hotel saja yang dijadikan sebagai objek penelitian untuk mengeksplorasi konstruksi ini, dan tingkat generalisasi mungkin terbatas. Selanjutnya, penelitian ini mencakup kinerja karyawan di satu hotel dengan jenis non bintang sedangkan banyak jenis hotel lainnya, di mana hasil penelitian ini akan ada beberapa perbedaan dalam kondisi dan lingkungan kerja. Oleh karena itu, implikasinya mungkin tidak berlaku untuk bisnis perhotelan di luar jenis perusahaan ini.

Untuk penelitian masa depan di bidang ini, kinerja karyawan dikenal sebagai konsep yang kompleks, dan ada lebih banyak dimensi untuk dieksplorasi. Studi penelitian masa depan harus lebih fokus pada hubungan antara *Emotional Intelligence (EI)*, Pelatihan, Kepuasan kerja, *Reward & Punishment*, serta pengaruhnya terhadap kinerja karyawan. Penelitian di masa depan juga dapat diarahkan ke area yang berfokus pada bisnis perhotelan yang lebih luas, seperti Hotel berbintang. Selain itu, dalam kasus studi multisektor, peneliti masa depan harus berusaha mendistribusikan data

secara merata agar benar-benar mewakili setiap industri dengan tepat.

UCAPAN TERIMA KASIH

Peneliti mengucapkan terimakasih kepada seluruh Manajemen dan Karyawan Dafiz Ananda Hotel Muko muko yang telah bersedia mendukung dan bekerjasama dalam membantu serta memberikan data maupun informasi untuk tujuan penelitian ini..

DAFTAR PUSTAKA

Abraham, A. (2006). The need for the integration of emotional intelligence skills in business education. *The Business Renaissance Quarterly*, 1(3), 65–80.

Aguinis, H. (2009). *Performance management*. Upper Saddle River, NJ: Pearson/Prentice Hall.

Al-Swidi, A. K., Gelaidan, H. M., & Saleh, R. M. (2021). The joint impact of green human resource management, leadership and organizational culture on employees' green behaviour and organisational environmental performance. *Journal of Cleaner Production*, 316, 128112.

Asree, S., Zain, M. and Razalli, M.R. (2010), "Influence of leadership competency and organizational culture on responsiveness and performance of firms", *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, Vol. 22 No. 4, pp. 500-516.

Baird, L. and Meshoulam, I. (1998), "Managing two fits of strategic human resource management", *Academy of Management Review*, Vol. 13 No. 1, pp. 116-128.

Bangwal, D., Suyal, J., & Kumar, R. (2022). Hotel building design, occupants' health and performance in response to COVID 19. *International Journal of Hospitality Management*, 103, 103212.

Baum, T. (2019). *Hospitality employment 2033: A backcasting*

perspective (invited paper for 'luminaries' special issue of international journal of hospitality management). *International Journal of Hospitality Management*, 76(B), 45–52. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2018.06.027>

Baum, T., Kralj, A., Robinson, R. N. S., & Solnet, D. J. (2016). Tourism workforce research: A review, taxonomy and agenda. *Annals of Tourism Research*, 60, 1–22. <https://doi.org/10.1016/j.annals.2016.04.003>

Bhardwaj, A. (2013), "Managerial competencies and their influence on managerial performance: a literature review", *International Journal of Advanced Research in Management and Social Sciences*, Vol. 2 No. 5, pp. 70-84.

Bougie, R., & Sekaran, U. (2016). *Research Methods For Business: A Skill Building 7 ed.* Wily.

Caldwell, C., & Hayes, L. (2016). Self-efficacy and self-awareness: Moral insights to increased leader effectiveness. *Journal of Management Development*, 35(9), 1163–1173. <https://doi.org/10.1108/JMD-01-2016-0011>

Chen, Z.G., Sun, H.W., Wing, L., Hu, Q., Huo, Y.Y., Zhong, J.A., 2012. Chinese hotel employees in the smiling masks: Roles of job satisfaction, burnout, and supervisory support in relationships between emotional labor and performance. *Int. J. Hum. Resour. Manage.* 23 (4), 826–845.

Cooke, F. L., Xiao, M., & Chen, Y. (2021). Still in search of strategic human resource management? A review and suggestions for future research with China as an example. *Human Resource Management*, 60(1), 89-118.

Darvishmotevali, M., Altinay, L., & De Vita, G. (2018). Emotional intelligence and creative performance: Looking through the lens of environmental uncertainty and cultural intelligence. *International Journal of Hospitality Management*, 73, 44–54. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2018.01.014>

Delery, J.E. and Doty, D.H. (1996), "Modes of theorizing in strategic human resource management: tests of universalistic, contingency, and configurational performance predictions", *Academy of Management Journal*, Vol. 39 No. 4, pp. 802-835.

Dessler, G. (2005). *Human resource management*, 10th Ed.

Dittmer, P. (2002), *Dimension of the Hospitality Industry*, 3th ed., John Wiley and Sons, New York.

Draganidis, F. and Mentzas, G. (2006), "Competency based management: a review of systems and approaches", *Information Management and Computer Security*, Vol. 14 No. 1, pp. 51-64.

Gabriel, Y. (1988), *Working Lives in Hotel and Catering*, Routledge, London.

Gibson, T., Heartfield, M., & Cheek, J. (2002). An examination of the role and function of the enrolled nurse and revision of competency standards. Australian Nursing Council Incorporated.

Goleman, D., 1998. *Working With Emotional Intelligence*. Bantam.

Gomathy, C., Reddy, M. V. K., Meghana, M. V., & Reddy, M. M. V. (2022). *The Human Resource Management Service In Hotel And Catering Industry*.

Hai-Yan, K. and Baum, T. (2006), "Skills and work in the hospitality sector: the case of hotel front office employees in China", *International Journal of*

- Contemporary Hospitality Management, Vol. 18 No. 6, pp. 509-518.
- Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., Sarstedt, M., Castillo Apraiz, J., Cepeda Carrión, G., & Roldán, J. L. (2019). *Manual de partial least squares structural equation modeling (pls-sem)*. OmniaScience
- Hanafi, A. (2016). Pengaruh Kompetensi dan Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan Administrasi Perkantoran Rumah Sakit RK Charitas Palembang. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Sriwijaya*, 14(1), 133-154.
- Hazzi, O., & Maldaon, I. (2015). A pilot Hellriegel, D. and Slocum, J.W. Jr (2011), *Organizational Behavior*, Southwest Cengage Learning, Mason, OH.
- Hervie, D. M., Illés, C. B., Dunay, A., & Khalife, M. A. (2021). ISSN 1648-7974 Bibliometric Analysis Of Human Resource Management (Hrm) In The Hospitality And Tourism Industry. *Journal of Management*, (1), 37.
- Ichsan, R. N., Nasution, L., Sinaga, S., & Marwan, D. (2021). The influence of leadership styles, organizational changes on employee performance with an environment work as an intervening variable at pt. Bank sumut binjai branch. *Journal of Contemporary Issues in Business and Government*, 27(2).
- Iskamto, D. (2021). Stress and Its Impact on Employee Performance. *International Journal of Social and Management Studies*, 2(3), 142-148.
- Jackson, S.E. and Schuler, R.S. (1995), "Understanding human resource management in the context of organizations and their environment", *Annual Review of Psychology*, Vol. 46 No. 1, pp. 237-264.
- Junaidah, H. (2008), "Competencies acquisition through self-directed learning among Malaysian.
- Karmandita, I. G. N., & Subudi, M. (2014). Pengaruh Kompetensi dan Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan Si Doi Hotel dan Restaurant Legian (Doctoral dissertation, Udayana University).
- Kehoe, R.R. and Wright, P.M. (2013), "The impact of high performance human resource practices on employees' attitudes and behaviors", *Journal of Management*, Vol. 39 No. 1, pp. 366-391.
- Kim, T., Yoo, J.E.J., Gyehee, L., Joungman, K., 2012. Emotional intelligence and emotional labor acting strategies among frontline hotel employees. *Int. J. Contemp. Hosp. Manage.* 24 (7), 1029–1046 labor's emotional intelligence on their job satisfaction, job performance and commitment. *Iranian Journal of Management Studies*, 6(1), 27–43. <https://doi.org/10.22059/IJMS.2013.30123>
- Lee, J.H., Ok, C.H., 2012. Reducing burnout and enhancing job satisfaction: critical role of hotel employees' emotional intelligence and emotional labor. *Int. J. Hosp. Manage.* 31 (4), 1101–1112.
- Levenson, A.R., Van der Stede, W.A. and Cohen, S.G. (2006), "Measuring the relationship between managerial competencies and performance", *Journal of Management*, Vol. 32 No. 3, pp. 360-380.
- Li, M.J., 2011. Relationship among emotion work strategies, emotional intelligence and job satisfaction of primary and middle school teacher. *China J. Health Psychol.* 19 (6), 675–677.
- Lockhart, J.C. (2013), "Executive education: can it be too good", *Journal of*

- Executive Education, Vol. 12 No. 1, pp. 1-12.
- Lopes, P., Salovey, P., Côté, S., & Beers, M. (2005). Emotion regulation abilities and the quality of social interaction. *Emotion*, 5(1), 113–118. <https://doi.org/10.1037/1528-3542.5.1.113>
- Mahadiputra, I. G. E. S., & Piartrini, P. S. (2021). The Moderating Role of Emotional Intelligence On the Relationship among Job Stress, Organizational Justice and Counterproductive Behavior. managers”, *Journal of Workplace Learning*, Vol. 20 No. 4, pp. 259-271.
- Mastracci, S.H., Newman, M.A., Guy, M.E., 2010. Emotional labor: why and how to reach it. *J. Public Affairs Educ.* 16, 123–141.
- Mayer, J.D., Salovey, P., Caruso, D.R., 2004. Emotional intelligence: theory, findings, and implications. *Psychol. Inq.* 15 (3), 197–215.
- McClelland, D.C. (1973), “Testing for competence rather than for intelligence”, *American Psychologist*, Vol. 28 No. 1, pp. 1-14.
- Mikolajczak, M., Luminet, O., Leroy, C., Roy, E., 2007. Psychometric properties of the Trait Emotional Intelligence Questionnaire (TEIQue, Petrides and Furnham, 2003): factor structure, reliability, construct, and incremental validity in a French-speaking population. *J. Pers. Assess.* 88 (3), 338–353.
- Mulder, M. (2007), “Competence: the essence and use of the concept in ICVT”, *European Journal of Vocational Training*, Vol. 40 No. 1, pp. 5-22.
- Nguyen, Q., Ladkin, A., & Osman, H. (2021). What helps or hinders the emotional intelligence practice? A study of Vietnamese hotel workers. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*.
- Norris, N. (1991), “The trouble with competence”, *Cambridge Journal of Education*, Vol. 21 No. 3, pp. 1-11.
- Pizam, A. (2004). Are hospitality employees equipped to hide their feelings? *International Journal of Hospitality Management*, 23(4), 315–316. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2004.08.001>
- Poulston, J. (2008), “Hospitality workplace problems and poor training: a close relationship”, *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, Vol. 20 No. 4, pp. 412-427. practices and organizational performance
- Robbins, S. P., & Judge, T. (2009). *Organizational behavior*. Pearson South Africa.
- Rose, R.C., Kumar, N. and Abdullah, S.A. (2006), “Leadership and competency on organizational performance”, *SCMS Journal of Indian Management*, Vol. 3 No. 4, pp. 47-55.
- Salovey, P., & Mayer, J. D. (1990). Emotional intelligence. *Imagination, Cognition and Personality*, 9(3), 185–211.
- Salovey, P., Mayer, J.D., 1990. Emotional intelligence. imagination, cognition, and personality. 9 (3), 185–211.
- Schleu, J. E., & Hüffmeier, J. (2021). Simply the best? A systematic literature review on the predictive validity of employee performance for leader performance. *Human Resource Management Review*, 31(2), 100777.
- Shippmann, J., Ash, R.A., Battista, M., Carr, L., Eyde, L.D., Hesketh, B., Kehoe, J., Pearlman, K., Prien, E.P. and Sanchez, J.I. (2000), “The practice of competency modeling”, *Personnel Psychology*, Vol. 51 No. 3, pp. 703-40.

Shooshtarian, Z., Ameli, F., & AminiLari, M. (2013). The effect of study: Vital methodological issues. *Business: Theory and Practice*, 16(1), 53-62. study: Vital methodological issues. *Business: Theory and Practice*, 16(1), 53-62.

Talaat, M., Saleh, L., & Abdelaal, F. (2021). How does Employees' core Competencies influence Performance Outcomes?. *International Journal of Tourism, Archaeology and Hospitality*, 1(1), 2-18.

Watson, R. (2015). *Quantitative research. Nursing standard (Royal College of Nursing (Great Britain))*.

Wen, J., Huang, S. S., & Hou, P. (2019). Emotional intelligence, emotional labor, perceived organizational support, and job satisfaction: A moderated mediation model. *International Journal of Hospitality Management*, 81, 120-130.

Wong, C.S., Wong, P.M., Law, K.S., 2007. Evidence of the practical utility of Wong's emotional intelligence scale in Hong Kong and mainland China. *Asia Pacific J. Manage.* 24, 43–60.

Yoopetch, C., Nimsai, S., & Kongarchapatara, B. (2021). The effects of employee learning, knowledge, benefits, and satisfaction on employee performance and career growth in the hospitality industry. *Sustainability*, 13(8), 4101.

Zhan, X.J., 2012. The influence mechanism of service employees' emotional intelligence on customer loyalty: An empirical study. *J. Jiangxi Univ. Fin. Econ.* 83 (5), 33–40.