ULIL ALBAB : Jurnal Ilmiah Multidisiplin
Vol.1, No.11, Oktober 2022

Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Kecerdasan Spiritual terhadap *Engagement* Pegawai Hotel Mandalawangi di Kota Tasikmalaya

Anisa Anzani
Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Perjuangan Tasikmalaya
E-mail: anzani.anissa@gmail.com

Article History:
Received: 02 Oktober 2022
Revised: 16 Oktober 2022
Accepted: 17 Oktober 2022

Keywords: *Emotional Intelligence, Spiritual Intelegence, Employee Engagement*

Abstract: *This study aims to determine the influence of emotional intelligence and spiritual intelegence towards non manager employee engagement in Mandalawangi Hotel. The type of this study is quantitive method. The population on this study is 35 non manager employee of Mandalawangi Hotel. Sampling technique on this study is saturated sampling 35 non manager employee of Mandalawangi Hotel. Data analysis on this study is multiple regression analysis using SPSS ver. 25 software. The result of this study shows that emotional intelligence and spiritual intelegence simultaneously have influence towards non manager employee engagement in Mandalawangi Hotel. emotional intelligence partially has influence towards non manager employee engagement in Mandalawangi Hotel. Spiritual intelegence partially has no influence towards non manager employee engagement in Mandalawangi Hotel.*

PENDAHULUAN

Kota Tasikmalaya merupakan salah satu kota yang menjadi tempat untuk transit antar kota, dikarenakan posisinya yang sangat strategis dan tidak hanya menjadi jalan bisnis akan tetapi selain itu Kota Tasikmalaya tercantum menjadi Kota yang menjadi jalur perlintasan antara Kota Bandung, Ciamis, Jawa Tengah dan lainnya. Kota Tasikmalaya menjadi salah satu Kota yang di dominasi oleh berbagai macam jenis usaha seperti usaha penginapan, pusat kerajinan, pusat oleh-oleh dan lain sebagainya.

Diantara hotel yang berada di Kota Tasikmalaya salah satunya adalah Hotel Mandalawangi yang hingga saat ini banyak melakukan perubahan yang mendasar terutama dalam Engagement pegawai yang dipengaruhi beberapa pergantian pegawai pada tahun 2019 yang berlangsung dengan masuknya angkatan kerja yang mendominasi di sekitar perusahaan Hotel Mandalawangi. Beberapa pegawai Hotel Mandalawangi didominasi oleh pegawai tetap yang telah bekerja sampai bertahun-tahun, yang dimana pegawai senantiasa mempunyai kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual. Kecerdasan emosional merupakan kemampuan seseorang dalam memonitoring perasaan dan emosinya baik pada dirinya dan orang lain dan seterusnya dapat membedakan dua hal itu dan kemudian dapat menggunakan informasinya untuki membimbing pikiran dan tindakan selanjutnya. Kecerdasan spiritual adalah kemampuan untuk memberi makna

ibadah terhadap setiap perilaku dan kegiatan melalui lagkah-langkah dan pemikiran yang fitrah menuju manusia yang seutuhnya memiliki pola pikiran yang integralistik serta berprinsip hanya karena Tuhan. (Tarigan, 2015). Sehingga dapat kita ketahui jika karyawan yang memiliki kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual akan menjalankan tugasnya dengan baik, dan menjadi pekerja yang jujur karena menilai jika setiap perilakunya akan dilihat selain oleh atasan tetapi dengan Sang Pencipta.

Hasil studi pendahuluan yang dilakukan pada tanggal 29 Juni 2022 berdasarkan wawancara yang telah dilakukan pada 3 karyawan di Hotel Mandalawangi untuk variabel kecerdasan emosional, 2 pegawai tersebut, menyatakan ada perasaan yang kurang semangat ketika sedang melakukan pekerjaan dikarenakan beberapa faktor tertentu, salah satunya yaitu faktor emosional yang terkadang terbawa sampai ke lingkungan kerja. Hal ini menunjukkan ketidak mampuan pegawai tersebut dalam mengelola emosi sehingga berdampak pada rasa engaged. Menurut penuturan pegawai lainnya, ia merasa kurang bersemangat ketika ada teman kerja yang kurang bisa diajak kerja sama atau berkelakuan buruk yang mana hal demikian dapat memicu perasaan tidak senang terhadap pekerjaan yang akhirnya mengurangi rasa engaged. Satu pegawai lainnya menyatakan merasa belum professional untuk menjaga emosional agar tidak mempengaruhi pekerjaan. Untuk variabel kecerdasan spiritual, dua pegawai menyatakan beban pekerjaan yang diberikan kurang memiliki kesesuaian dengan jabatan sehingga merasa kurang memberikan hasil yang baik bagi perusahaan, satu pegawai menyatakan belum bisa menjalankan tugas dan tanggung jawab sesuai dengan beban pekerjaan yang diberikan. Sementara untuk variabel employee engagement, dari tiga pegawai, dua pegawai menyatakan tingkat kehadiran dalam bekerja cukup baik, tetapi engagement mereka dalam perusahaan kurang optimal dikarenakan ada beberapa faktor seperti kurangnya apresiasi dan kesempatan berkembang bagi pegawai dari perusaan. Satu pegawai lainnya menyatakan dari segi kehadiran masih belum bisa optimal dan senantiasa antusias dalam melakukan pekerjaannya dikarenakan merasa kesesuaian antara visi dan misi perusahaan dengan dirinya. Dari hasil wawancara dapat diketahui bahwa terdapat keberagaman mengenai kecerdasan emosional, kecerdasan spiritual yang dimiliki para pegawai yang dapat mempengaruhi engagement pegawai.

Hasil dari wawancara dengan manajer Hotel Mandalawangi diketahui terdapat beberapa kasus atau perilaku yang tidak pantas dilakukan seorang pegawai kepada atasan dan sesama pegawai lainnya, diantaranya adalah adanya beberapa pegawai yang menganggap senioritas adalah hal yang sangat lumrah terjadi sehingga beberapa pegawai ada yang tidak mematuhi peraturan yang telah ditetapkan oleh pimpinan, dan kurangnya kerja sama atau tim antar pegawai di Hotel Mandalawangi. Selain sikap senioritas dari pegawai lama adalah adanya beberapa pegawai yang kurang dalam mengelola kecerdasan emosionalnya, sehingga mendapatkan rating yang rendah, dimana para pegawai kurang mengelola emosi dalam memperlakukan pelanggan dengan ramah dengan memberikan penangganan yang baik dalam memberikan pelayanan dan menanggapi customer yang memberikan komplain terhadap pegawai hotel, selain itu beberapa pegawai banyak yang mengalami penurunan engagement mereka dengan perusahaan karena adanya pemotongan gaji yang intensif pada saat pandemi dan banyak yang terpaksa diberikan cuti karena sepinya pengunjung. Kasus tersebut membuktikan bahwa masih belum optimalnya kemampuan mengelola emosi dan spiritualitas oleh karyawan sehingga engagment yang mereka berikan juga tidak optimal terhadap Hotel Mandalawangi Tasikmalaya.

LANDASAN TEORI

1. Pengertian Kecerdasan Emosional

Fega Andriana (2018) mendefinisikan kecerdasan emosional yaitu kemampuan seseorang dalam menggunakan dan memahami emosi dengan tujuan meningkatkan kesehatan fisik dan mental. Seseorang dengan kecerdasan emosional yang baik akan mampu mengontrol emosi saat marah, peka terhadap perasaan orang lain, dan sebagainya.

2. Pengertian Kecerdasan Spiritual

Kecerdasan spiritual merupakan kemampuan seseorang untuk bisa memaami makna yang terjadi dalam lingkungn masyarakat sehingga bisa memiliki fleksibilitas ketika menghadapi persoalan yang ada didalam masyarakat. Kecedasan spiritual memiliki kemampuan menilai tindakan ataupun jalan yang dimiliki seseoorang akan lebih bermakna dibandingkan dengan lainnya. Kecerdasan spiritual/*Spiritual Quotient* (SQ) adalah landasan yang digunakan untuk memfungsikan *Intelligent Quotient* (IQ) serta *Emotional Quotient* (EQ) dengan cara yang efektif (Khanza, 2017). Kecerdasan spiritual menjadikan manusia tumbuh dan berubah serta menjalani lebih lanjut evolusi potensi manusiawi. Kecerdasan spiritual merupakan kemampuan yang digunakan manusia ketika berhadapan dengan masalah eksistensial dimana merupakan keadaan dimana manusia merasa terpuruk, terjebak oleh kebiasaan dan kesedihan namun kecerdasan spiritual pula membuat manusia sadar mampu mengatasinya (Zohar dan Marshall, 2000). *Spiritual intelligence represents our drive for meaning and connection with the infinite* (Covey, 2017).

3. Pengertian *Employee Engagement* (Keterikatan Pegawai)

Keterikatan pegawai atau *employee engagement* adalah suatu kondisi, sikap atau perilaku positif seorang karyawan terhadap pekerjaan dan organisasinya yang ditandai dengan perasaan semangat (*vigor*), dedikasi (*dedication*), dan keasyikan (*absorption*) untuk tercapainya tujuan dan keberhasilan organisasi (Wiyanto, 2019).

METODE PENELITIAN

Metode penelitian adalah cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu, dapat dideskripsikan ataupun dibuktikan dengan berbagai teori atau analisis lainnya untuk bisa memahami dan memecahkan masalah dalam kehidupan (Sugiyono, 2016). Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan metode deskriptif analisis dengan penyebaran angket (kuesioner).

Metode pendekatan kuantitatif digunakan untuk menjawab permasalahan khusus yang diangkat sebagai bahan penelitian dan yang paling penting dalam penelitian kuantitatif adalah mempunyai karakteristik sebagai instrument pengumpulan data, dan rancangan yang dipakai mempunyai sifat sementara sehingga penelitian ini menggunakan pengamatan wawancara hingga analisis data.

Metode deskriptif analisis adalah metode penelitian yang menggambarkan karakteristik atau fenomena yang sedang diteliti, sehingga metode penelitian ini fokus dalam menjelaskan objek penelitiannya sehingga bisa menjawab apa yang sedang terjadi. Metode penelitian ini berbeda denganmetode penelitian yang lain karena cenderung lebih fokus pada pembahasan kenapa suatu pristiwa atau fenomena terjadi, dimana peristiwa dan fenomena yang dimaksudkan disini adalah objek penelitian. Hasil penelitian nanti akan menggambarkan objek penelitian yang sangat detail (Shalma, 2021).

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Pengaruh Simultan Kecerdasan Emosional dan Kecerdasan Spiritual terhadap *Engagement* Pegawai

Diketahui nilai signifikan 0.00 < 0.05 sehingga kriteria hipotesis diterima. Hal ini menunjukan bahwa kecerdasan emosional (X_1) dan kecerdasan spiritual (X_2) secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen *engagement* pegawai (Y).

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual secara simultan berpengaruh signifikan terhadap *engagement* pegawai non manajer Hotel Mandalawangi berdasarkan hasil uji F dengan perolehan nilai signifikansi F 0.00 < 0.05 dengan tingkat hubungan yang kuat berdasarkan perolehan nilai koefisien korelasi sebesar 0.765 dan memiliki pengaruh sebesar 58.5%, sedangkan sisanya sebesar 41.5% *engagement* pegawai dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak diteliti. Hal ini mengindikasikan bahwa setiap terjadi kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual dapat meningkatkan *engagement* pegawai non manajer Hotel Mandalawangi, sama halnya apabila terjadi penurunan kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual dapat menurunkan *engagement* pegawai non manajer Hotel Mandalawangi.

2. Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap *Engagement* Pegawai

Diketahui nilai signifikan variabel kecerdasan emosional sebesar 0.000 < 0.05 artinya kecerdasan emosional (X_1). Hal ini mengindikasikan bahwa kecerdasan emosional (X_1) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap *engagement* pegawai (Y).

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kecerdasan emosional secara parsial berpengaruh signifikan terhadap keputusan *engagement* pegawai non manajer Hotel Mandalawangi berdasarkan hasil uji t dengan perolehan nilai signifikansi t 0.00 < 0.05 dengan tingkat hubungan yang cukup kuat berdasarkan perolehan nilai koefisien korelasi sebesar 0.588 dan memiliki pengaruh sebesar 34.57%. Hal ini mengindikasikan bahwa setiap terjadi peningkatan kecerdasan emosional dapat meningkatkan *engagement* pegawai non manajer Hotel Mandalawangi, sama halnya apabila terjadi penurunan kecerdasan emosional dapat menurunkan *engagement* pegawai non manajer Hotel Mandalawangi.

3. Pengaruh Kecerdasan Spiritual terhadap *Engagement* Pegawai

Diketahui nilai signifikan variabel kecerdasan spiritual (X_2) sebesar 0.103 > 0.05. Hal ini mengindikasikan bahwa kecerdasan spiritual (X_2) secara parsial berpengaruh tidak signifikan terhadap *engagement* pegawai (Y). Sehingga untuk meningkatkan *engagement* pegawai non manajer Hotel Mandalawangi perlu didukung variabel lain seperti kecerdasan emosional, kompensasi, motivasi, dan variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kecerdasan spiritual secara parsial berpengaruh tidak signifikan terhadap *engagement* pegawai non manajer Hotel Mandalawangi berdasarkan hasil uji t dengan perolehan nilai signifikansi t lebih dari 0.05 yaitu 0.103 sehingga diasumsikan variabel kecerdasan spiritual tidak berpengaruh signifikan terhadap *engagement* pegawai, tingkat hubungan yang rendah berdasarkan perolehan nilai koefisien korelasi sebesar 0.285 dan memiliki pengaruh sebesar 8.1%. Hal ini mengindikasikan bahwa kecerdasan spiritual rendah dalam mempengaruhi *engagement* pegawai non manajer Hotel Mandalawangi sehingga membutuhkan variabel lain seperti kecerdasan emosional, kompensasi, motivasi, dan variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini untuk dapat meningkatkan *engagement* pegawai non manajer Hotel Mandalawagi.

Berdasarkan pengamatan penulis dan hasil jawaban kuesioner pegawai, diantara

faktor yang menyebabkan kecerdasan spiritual memiliki pengaruh tidak signifikan yaitu seringkali adanya rasa tidak sabar dalam berkerja baik ketika berhadapan dengan tamu ataupun tidak sedang berhadapan dengan tamu sehingga yang mana dalam hal ini kesabaran merupakan salah satu bentuk kemampuan berpikir dan berprilaku positif yang termasuk dalam salah satu indikator kecerdasan spiritual. Perlunya pengelolaan spiritual pegawai dari dalam diri dan didukung oleh perusahaan sehingga dapat mempengaruhi *employee engagement* dengan positif dan signifikan

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dikemukakan sebelumnya maka dapat diambil kesimpulan dari penelitian mengenai pengaruh kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual terhadap *engagement* pegawai non manajer Hotel Mandalawangi.

1. Kecerdasan emosional pegawai non manajer Hotel Mandalawangi termasuk klasifikasi baik, artinya pegawai non manajer Hotel Mandalawangi memenuhi indikator kecerdasan emosional kesadaran diri, regulasi diri, motivasi diri, empati, dan kemampuan bersosialisasi dengan baik.
2. Kecerdasan spiritual pegawai non manajer Hotel Mandalawangi termasuk klasifikasi baik, artinya pegawai non manajer Hotel Mandalawangi indikator kecerdasan spiritual yaitu kemampuan mengambil resiko, mampu mendefinisikan visi dan misi perusahaan, yakin dengan pekerjaan, semangat untuk berusaha, mampu berpikir positif, menepati janji, berbuat baik, dan mampu mengambil pelajaran atas kejadian dengan baik.
   Engagement pegawai berada di kategori baik, artinya pegawai non manajer Hotel Mandalawangi memenuhi indikator *engagement* pegawai yaitu *employee net promotor score, employee turnover rate, employee engagement,* dan pengembangan pegawai dengan baik.
3. Kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual secara simultan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *engagement* pegawai non manajer Hotel Mandalawangi.
4. Kecerdasan emosional secara parsial memiliki pengaruh signifikan terhadap *engagement* pegawai non manajer Hotel Mandalawangi.
5. Kecerdasan spiritual secara parsial memiliki pengaruh tidak signifikan terhadap *engagement* pegawai non manajer Hotel Mandalawangi.

DAFTAR REFERENSI

Anwar Fahrul. 2022. *Engagement Tenaga Kerja Milenial Indonesia Hanya 25%".* https://youngster.id?headline?engageent-tenaga-kerja-milenial-indonesia-hanya-25/. Diakses pada 10 Juni 2022.

Asyani Weeratunga,dkk. 2022.*"Emotional Intelligence, Spiritual Intelligence And Employee Engagement Of Gen Y Employee Engagement In The Sector In Malaysia".* www.bnkandpolicy.org. Diakses pada tanggal 22 April 2022.

Boettge, Erin. 2017. *"How To Train Managers To Achieve Employee Engagement In Corporate eLearning".*https://www.google.com/amp/s/elearningindustry.com/employee-engagement-in-corporate-elearning-train-managers-achieve/amp. Diakses pada tanggal 13 Januari 2022.

Bro, Belajar. 2022. *"Aspek Kemampuan Beradaptasi"*https://belajarbro.id/cpns/artikel-tkp-04.php. Diakses pada tanggal 13 Januari 2022.

Cherry, Kendra. 2020.*"What Is Emotional Intelligence?".* https://www.verywellmind.com/what-is-emotional-intelligence-2795423#toc-what-is-emotional-intelligence. Diakses pada

tanggal 23 Desember 2021.

Devi Saloni. 2016. *Impact Of Spirituality And Emotional Intlligence On EmployeeEngagement".*https://www.allresearchjournal.com/achieves/?year=2016&vol=2 issue=4&part=E&ArticleId=1789. Diakses pada tanggal 5 Juni 2022.

Forbes. 2020. *"5 Sings EmotionaIntelligence".* https://www.mileslehane.com/blog/5-signs-of-high-emotional-intelligence. Diakses pada tanggal 23 Desember 2021.

Goleman, D., (2015), Emotional Intelligence, Jakarta : Gramedia Pustaka Utama

Gracy Vas Emmy.2017. *"Spiritual Intellignce A Secret Key To Employee Engagement".* www.ijetsr.com . Diakses pada 07 Juni 2022.

Handayani, dkk. 2019. *"Pengaruh Kecerdasan Spiritual Dan Kecerdasan Emosi Dengan Kecenderungan Berprilaku Delikuensi Pada Remaja". Fakultas Psikologi Universitas Islam Riau*. Jurnal Fakultas Psikologi.

Heri. 2017. *"10 Teknik Pengambilan Sampel Dan Penjelasannya Lengkap (Sampling)".*https://salamadian.com/teknik-pengambilan-sampel-sampling/. Diakses pada tanggal 13 Januari 2022.

Hidayat, anwar. 2021. *"Statiskian metode Penelitian".* https://www.statistikian.com/2017/02/metode-penelitian-metodologi-penelitian.html?amp . Diakses pada tanggal 13 Januai 2022.

Ismail, Ibnu. 2021. *"Employee Engagement Adalah Hal Yang Harus Dijaga Oleh Perusahaan, Ini Caranya!"* https://accurate.id/marketing-manajemen/employee-engagement-adalah/# Diakses pada 12 Januai 2022.

Karamustafa And Ozlem Kunday. 2018. *"The Relationship Between Intelligence And Employee Engagement With The Moderating Role Of Gender". International Journal Of Economics, Business And Management Research. Universitas Turkye.* Vol. 2. No. 02. 2018.