

PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL, KARAKTERISTIK PEKERJAAN DAN IKLIM ORGANISASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA HOTEL INFINITY 8 KABUPATEN BADUNG

Raden Mas Said Agil^{1*} | I Gusti Ngurah Agung Gede Eka Teja Kusuma² | Ni Putu Nita Anggraini³

^{1,2,3}Universitas Mahasaraswati Denpasar

*korespondensi: agill1312@gmail.com

Abstract: Menghadapi era persaingan yang semakin ketat, perusahaan harus meningkatkan efisiensi operasionalnya guna mencapai tujuan perusahaan. Melalui kecerdasan emosional, karakteristik pekerjaan dan iklim organisasi serta didukung dengan memiliki sumber daya manusia yang berkualitas tentunya dapat meningkatkan kinerja karyawan dalam suatu perusahaan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kecerdasan emosional, karakteristik pekerjaan dan iklim organisasi terhadap kinerja karyawan pada Hotel Infinity 8 Kab. Badung. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan tetap Hotel Infinity 8 Kab. Badung dengan jumlah sampel sebanyak 60 responden. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan observasi, wawancara, kusioner dan dokumentasi. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian analisis deskriptif, uji instrumen, uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, analisis korelasi berganda, analisis determinan, uji F, uji t. Hasil Penelitian menunjukkan iklim organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada Hotel Infinity 8 Kab. Badung. Sedangkan kecerdasan emosional dan karakteristik pekerjaan tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Hotel Infinity 8 Kabupaten Badung.

Kata kunci: kecerdasan emosional, karakteristik pekerjaan, iklim organisasi, kinerja karyawan

PENDAHULUAN

Menghadapi era persaingan yang semakin ketat, perusahaan harus meningkatkan efisiensi operasionalnya guna mencapai tujuan perusahaan. Untuk mencapai tujuan tersebut, perusahaan dapat menggunakan berbagai faktor produksi, seperti sumber daya alam, sumber daya manusia, modal, dan keterampilan. Sumber daya manusia bertindak sebagai perencana, pelaksana dan mengontrol pencapaian tujuan perusahaan. Upaya perusahaan untuk menjaga kualitas sumber daya manusia merupakan langkah utama sebuah perusahaan. Dengan memiliki sumber daya manusia yang berkualitas tentunya dapat meningkatkan kinerja karyawan dalam suatu perusahaan.

Menurut Zamrodah (2022) Kinerja atau *performance* merupakan tingkat gambaran mengenai pencapaian, pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi, dan misi organisasi yang di tuangkan melalui perencanaan strategis suatu organisasi. Kinerja karyawan merupakan salah satu faktor yang akan mempengaruhi berhasil tidaknya suatu

organisasi dalam mencapai tujuannya. Pada penelitian ini dilakukan di Hotel Infinity 8 terletak di Jl. By Pass Ngurah Rai Jimbaran, Kab. Badung. Hotel Infinity 8 merupakan salah satu hotel yang bergerak dibidang pengembangan pariwisata selain itu hotel ini juga menyediakan fasilitas lain meliputi pusat bisnis, ruang rapat eksklusif, infinity hall. Adapun data kinerja yang dimiliki karyawan pada Hotel Infinity 8 Kab. Badung yang dapat dilihat pada tabel 1 dibawah ini:

Tabel 1
Kinerja Karyawan Pada Hotel Infinity 8 Kab. Badung Tahun
2021-2023

Tahun	Occupancy (%)	Jumlah Kamar Available (Kamar)	Jumlah Kamar Sold (Kamar)	Target Tamu (Orang)	Total Tamu (Orang)
2021	94.97%	177	168	110.271	106.938
2022	93.72%	177	166	136.821	133.488
2023	93.05%	177	165	150.893	147.559

Sumber: Data Kinerja Karyawan (Hotel Infinity 8, 2024)

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa jumlah kamar yang tersedia pada hotel infinity 8 Kab. Badung pada tahun 2021-2023 sebanyak 177 kamar. Adapun perhitungan kinerja karyawan yang digunakan manajemen hotel melalui occupancy yaitu pada tahun 2021 persentase occupancy sebesar 94.97%, dengan target tamu 110.271 per tahun 2021. Namun data diatas menunjukkan bahwa total tamu yang diperoleh pada tahun 2021 hanya 107.938. Selanjutnya pada tahun 2022 persentase occupancy sebesar 93.72% dengan target tamu 136.821 per tahun 2022 Namun data diatas menunjukkan bahwa total tamu yang diperoleh pada tahun 2022 hanya 133.488. Kemudian pada tahun 2023 persentase occupancy sebesar 93.05% dengan target tamu 150.893 per tahun 2023 Namun data diatas menunjukkan bahwa total tamu yang diperoleh pada tahun 2022 hanya 147.559. Hal ini berarti bahwa kinerja karyawan pada hotel infinity 8 Kab. Badung belum mencapai target tamu dari tahun 2021-2023.

Berdasarkan fenomena diatas untuk mencapai tujuan perusahaan maka manajemen hotel infinity harus memiliki karyawan dengan kinerja yang unggul. Namun dalam suatu perusahaan setiap karyawan dituntut agar bisa bersikap yang profesional terutama dalam mengendalikan dirinya pada saat terjadi suatu permasalahannya kemampuan ini dikenal dengan kecerdasan emosional. Kecerdasan emosional merupakan kemampuan emosi yang meliputi kemampuan untuk mengendalikan diri, memiliki daya tahan ketika menghadapi suatu masalah, mampu mengendalikan impuls, memotivasi diri, mampu mengatur suasana hati,

kemampuan berempati dan membina hubungan dengan orang lain. Menurut Goleman (2020), secara teori kecerdasan emosional mampu menentukan potensi seseorang untuk mempelajari keterampilan yang mendukung kinerja.

Berdasarkan hasil observasi yang penelitian lakukan dengan 5 orang karyawan pada Hotel Infinity 8 Kab. Badung yaitu adanya karyawan yang belum mampu mengendalikan emosinya. Hal ini dapat disebabkan oleh faktor internal ketika karyawan harus menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan target perusahaan. Namun hasil yang diperoleh karyawan tidak sesuai dengan harapannya yang disebabkan oleh penyampaian *job description* yang tidak sesuai sehingga atasan memberi teguran terhadap karyawan tentunya menyebabkan karyawan tersebut tidak dapat mengendalikan emosinya. Untuk informasi lebih lengkap terlihat dengan hasil observasi dapat dilihat pada lampiran 1.1. Berdasarkan atas observasi dapat diidentifikasi permasalahan yang utama yang dihadapi Hotel Infinity 8 Kab. Badung adalah kecerdasan emosional.

Adapun hasil penelitian Halim (2020), Kurniawan (2020), Elkhori & Budianto (2024), Idul *et al.*, (2021), Mukaroh & Nani (2021) memperoleh hasil kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hasil ini berlawanan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Irfan *et al.*, (2021), Kridho & Khoirun (2023), Khoirun (2023) memperoleh hasil kecerdasan emosional tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Sedangkan hasil penelitian Solehah *et al.*, 2023 memperoleh hasil kecerdasan emosional berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan.

Permasalahan juga terdapat pada karakteristik pekerjaan yaitu, karakteristik pekerjaan yang diberikan kepada karyawan masih kurang jelas, beberapa karyawan merasa masih kurang puas terhadap pembagian pekerjaan dimana beberapa pekerjaan dilakukan oleh satu orang. Karyawan Hotel Infinity 8 Kab. Badung sudah memahami terkait *job description* dan *job spesification*. Akan tetapi, seringkali kendala yang terjadi adalah karyawan melakukan pekerjaan lain diluar *job spesification* masing-masing. Banyak karyawan yang menerapkan sistem “merangkap”. Contohnya, yang terjadi pada Hotel Infinity 8 Kab. Badung seperti karyawan *housekeeping* bagian *room* yang semestinya hanya menangani pekerjaan di bagian *room* saja, karyawan tersebut dapat mengambil alih pula pekerjaan seorang karyawan *housekeeping* pada bagian *Public Area*. Untuk informasi lebih lengkap terlihat dengan hasil observasi dapat dilihat pada lampiran 1.1. Berdasarkan atas observasi dapat diidentifikasi permasalahan yang yang dihadapi Hotel Infinity 8 Kab. Badung adalah karakteristik pekerjaan.

Adapun hasil penelitian Arya *et al.*, (2021), Astutik & Priantono (2020), Friskha *et al.*, (2020), Roni *et al.*, (2020), Novitasari & Winarsih (2020)

memperoleh hasil karakteristik pekerjaan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Hasil ini berlawanan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Sundari *et al.*, (2020), Junerti *et al.*, (2021), Solehah *et al.*, (2023) menunjukkan karakteristik pekerjaan tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Iklim organisasi merupakan serangkaian deskripsi dari karakteristik organisasi yang membedakan organisasi dengan organisasi lainnya yang mengarah pada persepsi masing-masing anggota dalam memandang organisasi. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang peneliti lakukan dengan 5 orang karyawan Hotel Infinity 8 Kab. Badung. Adanya karyawan yang merasakan tidak nyaman saat bekerja dan ada hubungan yang kurang baik dengan rekan kerja. Hal ini didukung oleh hasil wawancara dan observasi pada lampiran 1.1 peneliti dengan karyawan Hotel Infinity 8 Kab. Badung, terdapat permasalahan yaitu adanya rekan kerja yang suka mendelegasikan tugas kepada orang lain, hubungan yang kurang baik antar rekan kerja, pendapat yang bertentangan antara atasan dan bawahan yang menyebabkan konflik, serta kualitas hasil kerja karyawan yang tidak konsisten dengan keinginan manajemen. Berdasarkan atas observasi dapat diidentifikasi permasalahan yang dihadapi Hotel Infinity 8 Kab. Badung adalah iklim organisasi.

Adapun hasil penelitian yang dilakukan oleh Darmawana *et al.*, (2020), Suryani & Dharma (2021), Pamungkas *et al.*, (2022), Suryantari *et al.*, (2021), Santiari *et al.*, (2020) memperoleh hasil iklim kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Hasil ini berlawanan dengan penelitian yang dilakukan oleh Khoirun (2023), Kridho & Khoirun (2023), memperoleh hasil iklim kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Sedangkan hasil penelitian Prastiyono *et al.*, (2020) memperoleh hasil iklim kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kecerdasan emosional, karakteristik pekerjaan dan iklim organisasi terhadap kinerja karyawan pada Hotel Infinity 8 Kab. Badung.

LITERATUR

Goal Setting Theory

Goal setting theory yang dikembangkan oleh Locke sejak 1968 telah mulai menarik minat dalam berbagai masalah dan isu organisasi. Dalam (Santika, 2024), *goal setting theory* atau teori penetapan tujuan mempunyai empat mekanisme dalam memotivasi individu untuk mencapai kinerja.

Kecerdasan Emosional

Ratnasari *et al.*, (2020) berpendapat bahwa kecerdasan emosional merupakan kemampuan seseorang dalam memonitoring perasaan dan emosinya

baik pada dirinya maupun orang lain, seterusnya mampu membedakan dua hal itu dan kemudian menggunakan informasi itu untuk membimbing pikiran dan tindakannya selanjutnya.

Karakteristik Pekerjaan

Menurut Arizka (2020) karakteristik pekerjaan adalah upaya mengidentifikasi karakteristik tugas dari pekerjaan, bagaimana karakteristik itu digabung untuk membentuk pekerjaan yang berbeda dan hubungannya dengan motivasi, kepuasan kerja dan kinerja karyawan.

Iklm Kerja

Menurut Pratama & Pasaribu (2020) Iklm organisasi yaitu suatu kualitas lingkungan didalam organisasi yang secara relatif terus berlangsung dan berpengaruh terhadap perilaku antar anggotanya sehingga menjadi satu sifat organisasi.

Kinerja Karyawan

Maryadi & Misrania (2020) mendefinisikan kinerja pegawai adalah hasil kerja secara kualitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan.

Hipotesis Penelitian

Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Perusahaan

Ratnasari *et al.*, (2020) juga berpendapat bahwa kecerdasan emosional merupakan kemampuan seseorang dalam memonitoring perasaan dan emosinya baik pada dirinya maupun orang lain, seterusnya mampu membedakan dua hal itu dan kemudian menggunakan informasi itu untuk membimbing pikiran dan tindakannya selanjutnya. Karyawan dengan EQ tinggi cenderung memiliki kinerja yang lebih baik karena mereka lebih mampu mengelola stres, bekerja dengan orang lain, dan menyelesaikan tugas dengan lebih efektif. Dengan adanya kemampuan mengendalikan diri karyawan diberbagai situasi tentunya berdampak positif dalam penyelesaian pekerjaannya.

Adapun hasil penelitian Halim (2020), Kurniawan (2020), Elkhori & Budianto (2024), Idul *et al.*, (2021), Mukaroh & Nani (2021) memperoleh hasil kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Berdasarkan uraian di atas, maka hipotesis dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

H1 : Kecerdasan emosional berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan Hotel Infinity 8 Kab. Badung.

Pengaruh Karakteristik Pekerjaan terhadap Kinerja Perusahaan

Simamora (2021) mengemukakan bahwa karakteristik pekerjaan adalah suatu pendekatan terhadap pemer kaya pekerjaan (*job enrichment*). Program pemer kaya pekerjaan (*job enrichment*) berusaha merancang pekerjaan dengan

cara membantu para pemangku jabatan memuaskan kebutuhan mereka akan pertumbuhan, pengakuan dan tanggung jawab. Karakteristik pekerjaan yang positif dapat menciptakan lingkungan kerja yang memotivasi karyawan dalam peningkatan kinerja karyawan, ketika karyawan merasa puas dan termotivasi dalam pekerjaan dapat meningkatkan kinerja karyawan secara signifikan.

Adapun hasil penelitian Arya *et al.*, (2021), Astutik & Priantono (2020), Friskha *et al.*, (2020), Roni *et al.*, (2020), Novitasari & Winarsih (2020) memperoleh hasil karakteristik pekerjaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Berdasarkan uraian di atas, maka hipotesis dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut :

H₂ : Karakteristik pekerjaan berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan Hotel Infinity 8 Kab. Badung.

Pengaruh Iklim Kerja terhadap Kinerja Perusahaan

Menurut Meilani (2021) iklim organisasi adalah suasana atau keadaan dalam organisasi dari hubungan antar anggota ataupun perilaku anggota menjadi suatu bentuk kehidupan. Karyawan yang bekerja dalam lingkungan yang positif tentunya lebih produktif, memiliki lebih sedikit absensi, dan lebih termotivasi untuk mencapai tujuan perusahaan. Dengan demikian, dapat menciptakan dan memelihara iklim kerja yang positif, hal ini sangat penting dalam meningkatkan kinerja karyawan dalam suatu perusahaan.

Adapun hasil penelitian yang dilakukan oleh Darmawana *et al.*, (2020), Suryani & Dharma (2021), Pamungkas *et al.*, (2022), Suryantari *et al.*, (2021), Santiari *et al.*, (2020) memperoleh hasil iklim kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Berdasarkan uraian di atas, maka hipotesis dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

H₃ : Iklim kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan Hotel Infinity 8 Kab. Badung.

METODE PENELITIAN

Populasi dan Sampel

Lokasi Penelitian ini dilakukan pada Hotel Infinity 8 yang beralamatkan di Kawasan Pariwisata Jl. By Pass Ngurah Rai Jimbaran, Kab. Badung. Yang menjadi objek penelitian ini yaitu seluruh karyawan pada Hotel Infinity 8, dengan menguji pengaruh kualitas kecerdasan emosional, karakteristik pekerjaan dan iklim organisasi terhadap kinerja karyawan. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan tetap Hotel Infinity 8 Kab. Badung dengan jumlah sampel sebanyak 60 responden. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan observasi, wawancara, kusioner dan dokumentasi.

Definisi Operasional Variabel

Kinerja Karyawan (Y)

Menurut Zamrodah (2022) Kinerja atau performance merupakan tingkat gambaran mengenai pencapaian, pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi, dan misi organisasi yang di tuangkan melalui perencanaan strategis suatu organisasi. Menurut Nopriandi (2023) kinerja karyawan diukur dengan indikator-indikator yaitu kuantitas, kualitas, ketepatan waktu.

Kecerdasan Emosional (X1)

Menurut Goleman (2020), secara teori kecerdasan emosional mampu menentukan potensi seseorang untuk mempelajari keterampilan yang mendukung kinerja. Menurut Goleman (2024), kecerdasan emosi didasarkan pada lima indikator, yaitu kesadaran diri, pengaturan diri, motivasi, empati, keterampilan sosial.

Karakteristik Pekerjaan (X2)

Simamora (2021) mengemukakan bahwa karakteristik pekerjaan adalah suatu pendekatan terhadap pemerikaya pekerjaan (*job enrichment*). Indikator karakteristik pekerjaan menurut Robbins (2020) yaitu keragaman keterampilan, identitas tugas, signifikansi tugas, otonomi, umpan balik pekerjaan.

Iklim Kerja (X3)

Menurut Meilani (2021) iklim organisasi adalah suasana atau keadaan dalam organisasi dari hubungan antar anggota ataupun perilaku anggota menjadi suatu bentuk kehidupan. Menurut Suryantari, *et al.*, (2021) indikator dalam pengukuran iklim kerja yaitu *comformity, responsibility, standards, rewards, clarity, team spirit*.

Teknik Analisis Data

1) Uji Instrumen

Instrumen penelitian adalah alat yang digunakan untuk melakukan kegiatan penelitian terutama sebagai pengukuran dan pengumpulan data berupa angket, seperangkat soal tes, lembar observasi atau juga digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati (Sugiyono 2020). Pengujian ini bertujuan untuk mengetahui apakah instrumen yang digunakan valid dan reliabel sebab kebenaran data yang diolah sangat menentukan kualitas hasil penelitian ini.

2) Analisis Deskriptif

Menurut Ghozali (2020) analisis statistik deskriptif memberikan gambaran atau deskripsi pada suatu data yang dapat diukur dengan nilai rata-rata (*mean*), minimum, maksimum serta standar deviasi yang terdapat dalam penelitian.

Analisis Kuantitatif

a. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik dilakukan untuk memberikan kepastian bahwa persamaan regresi yang didapatkan memiliki ketepatan dalam estimasi, menunjukkan hubungan signifikan dan representatif, maka model tersebut harus memenuhi asumsi klasik regresi. Uji asumsi klasik terdiri dari uji normalitas, uji multikolinearitas dan uji heteroskedastisitas.

b. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui secara pasti besarnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Analisis ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel yaitu kecerdasan emosional, karakteristik pekerjaan dan iklim kerja terhadap kinerja karyawan pada Hotel Infinity 8 Kab. Badung. Persamaan regresi linier berganda dirumuskan (Sugiyono, 2020) sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3$$

Keterangan:

Y = Variabel Kinerja Karyawan

a = Konstanta, Nilai Y Apabila X= 0

b = Koefisien Regresi Linear Berganda

X₁ = Variabel Kecerdasan Emosional

X₂ = Variabel Karakteristik Pekerjaan

X₃ = Variabel Iklim Kerja

c. Analisis Korelasi Berganda

Analisis korelasi berganda digunakan untuk mengetahui derajat keeratan pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat (Sugiyono, 2020).

d. Analisis Determinasi

Analisis koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui besarnya kontribusi variabel bebas terhadap variabel terikat yang dinyatakan dalam bentuk persentase (Sugiyono, 2020).

e. Uji F

Analisis dengan uji F ini digunakan untuk menguji antara variabel bebas secara bersamaan mempunyai hubungan yang nyata (*Significant*) terhadap variabel terikat. Uji ini dilakukan untuk menguji kebenaran hipotesis pertama bahwa terdapat pengaruh simultan yang signifikan antara kecerdasan emosional (X₁), karakteristik pekerjaan (X₂) dan iklim kerja (X₃) terhadap kinerja karyawan (Y).

f. Uji t

Uji t dilakukan untuk menguji signifikansi pengaruh parsial antara kecerdasan emosional (X₁), karakteristik pekerjaan (X₂) dan iklim kerja (X₃) terhadap kinerja karyawan (Y). Kriteria pengujian dengan uji t adalah dengan membandingkan tingkat signifikansi dari nilai t ($\alpha = 0,05$) dengan ketentuan

sebagai berikut (Sugiyono, 2020).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Deskriptif

Berdasarkan hasil analisis deskriptif yang diperoleh dapat diketahui bahwa responden pada Hotel Infinity 8 Kab. Badung yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 33 responden atau 55% sedangkan responden yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 27 responden atau 45%. Berdasarkan hal tersebut, maka jumlah responden perempuan memiliki jumlah yang lebih banyak dari pada responden laki-laki.

Berdasarkan hasil analisis deskriptif yang diperoleh dapat diketahui bahwa responden pada Hotel Infinity 8 Kab. Badung yang menjabat sebagai *general manager* sebanyak 1 orang atau 1,7%. Responden yang menjabat sebagai *assistant general manager* 1 orang atau 1,7%. Responden yang menjabat sebagai *housekeeping* sebanyak 27 orang atau 45%. Responden yang menjabat sebagai *food & beverage service* sebanyak 5 orang atau 8,3%. Responden yang menjabat sebagai *engineering* sebanyak 10 orang atau 16,7%. Responden yang menjabat sebagai *human resource* sebanyak 1 orang atau 1,7%. Responden yang menjabat sebagai *accounting* sebanyak 10 orang atau 16,7%. Responden yang menjabat sebagai *security* sebanyak 5 orang atau 8,3%. Berdasarkan hal tersebut, maka jumlah responden Hotel Infinity 8 Kab. Badung paling banyak menjabat sebagai *housekeeping*.

Berdasarkan hasil analisis deskriptif yang diperoleh dapat diketahui bahwa responden pada Hotel Infinity 8 Kab. Badung berusia 18-20 th sebanyak 35 orang atau 5%. Responden yang berusia 21-30 th sebanyak 35 orang atau 58,3%, responden yang berusia 31-40 th sebanyak 14 orang atau 23,3% dan >40 th sebanyak 8 orang atau 13,3%. Berdasarkan hal tersebut, maka jumlah responden Hotel Infinity 8 Kab. Badung paling banyak berumur 21 sampai dengan 30 tahun dan dapat dikatakan sebagai usia yang produktif.

Berdasarkan hasil analisis deskriptif yang diperoleh dapat diketahui bahwa responden pada Hotel Infinity 8 Kab. Badung berpendidikan SMA sebanyak 19 orang atau 31,7%. Responden yang berpendidikan SMK sebanyak 17 orang atau 28,3%, responden yang berpendidikan D1/2/3 sebanyak 7 orang atau 11,7%, responden yang berpendidikan S1 sebanyak 13 orang atau 21,7% dan S2 th sebanyak 4 orang atau 6,7%. Berdasarkan hal tersebut, maka jumlah responden Hotel Infinity 8 Kab. Badung paling banyak berpendidikan SMA.

Uji Instrumen

1. Uji Validitas

Berdasarkan hasil uji validitas diperoleh bahwa semua variabel memiliki

nilai koefisien korelasi berada di atas 0,3 dengan demikian semua instrumen tersebut adalah valid, sehingga layak dijadikan instrumen penelitian. Menurut Sugiyono (2020) jika nilai korelasi lebih > 0,30 maka item instrumen dinyatakan valid.

2. Uji Reliabilitas

Berdasarkan hasil uji menunjukkan hasil nilai Cronbach's Alpha > 0,60 dapat disimpulkan bahwa variabel tersebut reliabel dan dapat digunakan untuk penelitian.

Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Berdasarkan hasil uji normalitas diperoleh nilai Asymp. Sig (2-tailed) sebesar 0,200 lebih besar dari 0,05. Hal ini menjelaskan bahwa model regresi sudah memenuhi asumsi normalitas atau data berdistribusi normal.

2. Uji Multikolinieritas

Berdasarkan hasil uji multikolinieritas diperoleh semua variabel bebas mempunyai nilai mempunyai nilai VIF ≤ 10. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala multikolinieritas antara variabel bebas dalam model regresi penelitian ini.

3. Uji Heteroskedastisitas

Berdasarkan hasil uji heteroskedastisitas menunjukkan bahwa variabel kecerdasan emosional memiliki nilai signifikansi 0,356, variabel karakteristik pekerjaan memiliki nilai signifikansi 0,904 dan variabel iklim kerja memiliki nilai signifikansi 0,469. Hasil uji menunjukkan bahwa semua variabel independent nilai signifikansinya > 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat gejala heteroskedastisitas.

Analisis Regresi Linier Berganda

Tabel 2
Hasil Analisis Regresi Linear Berganda
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	0,833	1,092		0,763	0,449
Kecerdasan Emosional	0,138	0,084	0,192	1,634	0,108
Karakteristik Pekerjaan	0,149	0,093	0,229	1,603	0,115
Iklim Kerja	0,228	0,067	0,472	3,399	0,001

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

Sumber data : Data diolah, 2024

Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda pada Tabel 5.2.12 dapat

diperoleh hasil sebagai berikut:

$$Y = 0,833 + 0,138 + 0,149 + 0,228$$

Nilai α , b_1 , b_2 , b_3 pada persamaan regresi di atas memberikan informasi bahwa :

- 1 Nilai $\alpha = 0,833$ artinya bahwa apabila keseluruhan nilai variabel independen yaitu kecerdasan emosional, karakteristik pekerjaan dan iklim kerja diasumsikan bernilai konstan 0,833 maka nilai variabel dependen yaitu kinerja karyawan bernilai sebesar 0,833.
- 2 Nilai $b_1 = 0,138$ bertanda positif artinya apabila kecerdasan emosional meningkat kecerdasan emosional maka akan diikuti oleh meningkatnya kinerja karyawan pada Hotel Infinity 8 Kab. Badung.
- 3 Nilai $b_2 = 0,149$ bertanda positif artinya apabila karakteristik pekerjaan meningkat karakteristik pekerjaan maka akan diikuti oleh meningkatnya kinerja karyawan pada Hotel Infinity 8 Kab. Badung.
- 4 Nilai $b_3 = 0,228$ bertanda positif artinya apabila iklim kerja meningkat iklim kerja maka akan diikuti oleh meningkatnya kinerja karyawan pada Hotel Infinity 8 Kab. Badung.

Analisis Determinasi

Berdasarkan hasil analisis determinasi diperoleh nilai *R Square* sebesar 0,689 memiliki arti 68,90 persen variabel kinerja karyawan mampu dijelaskan oleh variabel kecerdasan emosional, karakteristik pekerjaan dan iklim kerja sedangkan sisanya sebesar 31,10 persen dijelaskan oleh variabel yang tidak diteliti.

Uji F

Berdasarkan hasil uji F diperoleh nilai signifikansi uji F $0,000 < 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa data yang digunakan dalam penelitian ini layak uji.

Uji t

Berdasarkan tabel 2 diatas dapat dijelaskan bahwa hasil uji t pada masing-masing variabel adalah sebagai berikut:

1. Pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan pada Hotel Infinity 8 Kab. Badung menunjukkan nilai t_{hitung} sebesar 1,634 serta nilai signifikan uji t sebesar $0,108 > 0,05$. Maka dapat disimpulkan bahwa kecerdasan emosional tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan, sehingga hipotesis pertama (H_1) ditolak karena tidak terbukti kebenarannya.
2. Pengaruh karakteristik karyawan terhadap kinerja karyawan pada Hotel Infinity 8 Kab. Badung menunjukkan nilai t_{hitung} 1,603 serta nilai signifikan uji t sebesar $0,115 > 0,05$. Maka dapat disimpulkan bahwa karakteristik karyawan tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan, sehingga hipotesis kedua (H_2) ditolak karena tidak terbukti kebenarannya.

3. Pengaruh iklim kerja terhadap kinerja karyawan pada Hotel Infinity 8 Kab. Badung menunjukkan nilai thitung sebesar 3,399 serta nilai signifikan uji t sebesar $0,001 < 0,05$. Maka dapat disimpulkan bahwa iklim kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, sehingga hipotesis ketiga (H_3) diterima karena terbukti kebenarannya.

Pembahasan Hasil Penelitian

Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kecerdasan emosional tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis pertama (H_1) ditolak karena tidak terbukti kebenarannya. Hal ini menunjukkan bahwa meningkat maupun menurunnya kecerdasan emosional karyawan tidak mempengaruhi kinerja. Berarti bahwa ketika seorang karyawan memiliki kemampuan profesional dalam memonitoring perasaan dan emosinya baik pada dirinya maupun orang lain tidak mempengaruhi kinerja karyawan tersebut.

Salah satu indikator kecerdasan emosional yaitu empati. Dalam pekerjaan, yang sangat berorientasi pada data dijadikan sebagai acuan evaluasi setiap divisi terkait hasil kinerja *team* sehingga empati kurang relevan. Simpati sangat berkaitan dengan membangun hubungan baik atau menciptakan lingkungan kerja yang nyaman, tetapi tidak berhubungan langsung dengan kemampuan menyelesaikan tugas atau mencapai hasil kerja. Selain itu, pengalaman kerja yang luas dan mendalam seringkali lebih berpengaruh pada kinerja dibandingkan dengan tingkat empati seseorang. Hal ini didukung dengan hasil karakteristik responden tabel 5.2.5 pada Hotel Infinity 8 Kab. Badung memperoleh responden paling banyak berumur 21 sampai dengan 30 tahun dan dapat dikatakan sebagai usia yang produktif, dalam lingkungan kerja yang sangat kompetitif, karyawan lebih fokus pada pencapaian target pribadi daripada membangun hubungan yang simpati dengan kolega, hal ini menyebabkan kecerdasan emosional tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian yang diperoleh Irfan *et al.*, (2021), Kridho & Khoirun (2023), Khoirun (2023) memperoleh hasil kecerdasan emosional tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Pengaruh Karakteristik Pekerjaan Terhadap Kinerja Karyawan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa karakteristik karyawan tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis kedua (H_2) ditolak karena tidak terbukti kebenarannya. Hal ini menunjukkan bahwa berbagai aspek dari pekerjaan seperti tanggung jawab, otonomi, variasi tugas, dan kesempatan untuk berkembang tidak memiliki

dampak signifikan pada kinerja karyawan.

Salah satu indikator karakteristik karyawan yaitu otonomi. Pekerjaan yang menantang, memberikan otonomi, dan memberikan umpan balik positif sehingga meningkatkan motivasi kerja karyawan. Ketika karyawan memberikan kontribusi, karyawan tersebut akan lebih terdorong untuk bekerja lebih baik. Namun pekerjaan repetitif yang dilakukan secara berulang-ulang dengan sedikit atau tanpa variasi membatasi kesempatan untuk berpikir kreatif dan inovatif, karena karyawan terjebak dalam rutinitas yang sama dan tidak diberikan tantangan baru. Hal ini didukung dengan hasil karakteristik responden tabel 5.2.4 pada Hotel Infinity 8 Kab. Badung memperoleh responden paling banyak menjabat sebagai *housekeeping*. Pekerjaan tersebut tentunya sudah memiliki alur kerja yang baku dan standar operasional yang jelas, sehingga karyawan menjalankan aktivitas yang serupa secara terus-menerus. Hal ini menyebabkan karakteristik karyawan tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil yang diperoleh Sundari *et al.*, (2020), Junerti *et al.*, (2021), Solehah *et al.*, (2023) menunjukkan karakteristik pekerjaan tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Pengaruh Iklim Kerja Terhadap Kinerja Karyawan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa iklim kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis ketiga (H₃) diterima karena terbukti kebenarannya. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan yang bekerja dalam lingkungan yang positif tentunya lebih produktif, memiliki lebih sedikit absensi, dan lebih termotivasi untuk mencapai tujuan perusahaan. Pada indikator iklim kerja terdapat *comfornity*, *responsibility*, *standars*, *reward*, *clarity*, dan *team spirit*. Dengan menciptakan dan memelihara iklim kerja yang positif, hal ini sangat penting dalam meningkatkan kinerja karyawan dalam suatu perusahaan. Hal ini didukung oleh hasil analisis deskriptif yang memperoleh skor jawaban tertinggi berada pada indikator X_{3.2} dengan pernyataan "Saya memiliki tanggungjawab penuh atas pekerjaan saya untuk mengambil keputusan yang efisien dan tepat untuk pekerjaan saya" dan pada indikator X_{3.6} dengan pernyataan "Saya merasa bekerja dalam team karena antar karyawannya saling mendukung dalam menyelesaikan pekerjaan". Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil yang diperoleh Darmawana *et al.*, (2020), Suryani & Dharma (2021), Pamungkas *et al.*, (2022), Suryantari *et al.*, (2021), Santiari *et al.*, (2020) memperoleh hasil iklim kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

SIMPULAN DAN LIMITASI

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan, dapat ditarik kesimpulan

mengenai pengaruh kecerdasan emosional, karakteristik pekerjaan, dan iklim organisasi terhadap kinerja karyawan di Hotel Infinity 8 Kab. Badung sebagai berikut: kecerdasan emosional tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan, yang berarti bahwa baik buruknya kecerdasan emosional tidak mempengaruhi kinerja karyawan di Hotel Infinity 8 Kab. Badung. Karakteristik karyawan juga tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan, yang berarti bahwa baik buruknya karakteristik karyawan tidak mempengaruhi kinerja mereka di Hotel Infinity 8 Kab. Badung. Sedangkan iklim kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, yang berarti semakin baik iklim kerja, semakin meningkat kinerja karyawan, dan sebaliknya, semakin buruk iklim kerja, akan menurunkan kinerja karyawan di Hotel Infinity 8 Kab. Badung.

Adapun keterbatasan dalam penelitian ini yaitu penelitian ini hanya menguji pengaruh kecerdasan emosional, karakteristik pekerjaan dan iklim organisasi terhadap kinerja karyawan.

Saran untuk penelitian selanjutnya adalah sebagai berikut: pertama, bagi perusahaan, hasil penelitian menunjukkan bahwa iklim kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Salah satu indikator terendah yang ditemukan adalah kurangnya arahan yang jelas terkait job desc dari atasan. Oleh karena itu, disarankan agar manajemen perusahaan, terutama para pemimpin divisi, memberikan arahan yang lebih jelas terkait job desc masing-masing karyawan dan memperhatikan iklim kerja dengan fokus pada indikator *comfort*, *responsibility*, *standards*, *reward*, *clarity*, dan *team spirit*, guna menciptakan lingkungan kerja yang lebih positif yang dapat meningkatkan produktivitas dan motivasi karyawan. Kedua, bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk mengeksplorasi variabel lain yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan, mengingat penelitian ini hanya menguji pengaruh kecerdasan emosional, karakteristik pekerjaan, dan iklim organisasi. Selain itu, penelitian selanjutnya sebaiknya dilakukan di wilayah yang lebih luas, seperti provinsi Bali, untuk mendapatkan hasil yang lebih *generalizable*.

DAFTAR PUSTAKA

- Abd Halim. (2020). Pengaruh kecerdasan emosional, kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan pada PT. Supra Matra Abadi Aek Nabara Kabupaten Labuhanbatu. *Jurnal Ecobisma*, 7(1).
- Arizka, E. (2020). *Pengaruh karakteristik pekerjaan terhadap kepuasan kerja melalui keterlibatan kerja sebagai variabel intervening PT. Jasa Marga (Persero) TBK* [Skripsi, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara].
- Askar Pamungkas, G., Budi Wahyono, M., & Kurniawan, Y. (2022). Pengaruh perilaku inovatif, iklim kerja dan beban kerja terhadap kinerja pegawai pada BRI

- Cabang Mojokerto. *Journal Riset Mahasiswa Manajemen*, 8(1).
- Darmawana, D., Sinambela, E. A., Hariani, M., & Irfan, M. (2020). Analisis komitmen organisasi, iklim kerja, kepuasan kerja dan etos kerja yang memengaruhi kinerja pegawai. *Jurnal Bisnis dan Kajian Strategi Manajemen*, 4(1).
- Elkhori, N. E. M., & Budianto, E. W. H. (2024). Dampak kecerdasan emosional, self-efficacy, dan kompetensi terhadap kinerja karyawan analisis pada Bank BTN KCS Malang dengan mediasi kepuasan kerja. *Jurnal Dimensi Universitas Riau Kepulauan*, 13(2).
- Febrianti, K. N. (2023). *Pengaruh iklim organisasi dan kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan melalui motivasi kerja sebagai variabel intervening pada PT. Indo Bismar Surabaya* [Disertasi doktoral, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya].
- Ghozali, I. (2020). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 25*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Goleman, D. (2020). *Kecerdasan emosional mengapa EI lebih penting daripada IQ*. PT Gramedia Pustaka Utama.
- Goleman, D., & Hafidudin, W. H. (2024). *Model kecerdasan emosi*.
- Gunawan, K. H., & Febrianti, K. N. (2023). Pengaruh iklim organisasi dan kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan melalui motivasi kerja sebagai variabel intervening. *Jurnal Ekonomi, Bisnis Dan Manajemen*, 2(2).
- Irfan, A., Irwan, A., & Alim, A. (2021). Pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan pada Bank Mandiri Cabang Bone. *Jurnal Manajemen dan Akuntansi*, 16(1).
- Junerti, S., Azra, T. A., Sanito, H., At Taufiq, T. B. Z., & Siregar, D. (2021). Pengaruh kecerdasan emosional, karakteristik pekerjaan dan komunikasi kerja terhadap kinerja pegawai di Dinas Kesehatan Pemerintah Kabupaten Labuhanbatu. *Jurnal Riset Manajemen & Bisnis*, 6(2).
- Kurniawan, P. (2020). Pengaruh kecerdasan intelektual dan kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Cabang Tangerang Merdeka. *Jurnal Ilmiah Manajemen Sumber Daya Manusia*, 3(3).
- Locke, E. A. (1968). Toward a theory of task motivation and incentives. *Organizational Behavior and Human Performance*, 3(3), 157–189. [https://doi.org/10.1016/0030-5073\(68\)90004-4](https://doi.org/10.1016/0030-5073(68)90004-4)
- Mardi Astutik, & Priantono, S. (2020). Pengaruh karakteristik pekerjaan terhadap kinerja karyawan dan kepuasan kerja karyawan dengan variabel moderator budaya kerja pada BKM di Kota Probolinggo. *Jurnal Manajemen*, 17(1).
- Maryadi, Y., & Misrania, Y. (2020). Pengaruh kompetensi dan kompensasi terhadap kinerja karyawan. *Jurnal Ilmiah Bina Manajemen*, 3(1), 58–67.
- Meilani, T. (2021). *Iklim organisasi dan kedewasaan pengaruhnya terhadap kinerja*

- karyawan (studi pada karyawan office PT. Pundi Kencana). Universitas Komputer Indonesia.
- Mukaroh, E. N., & Nani, D. A. (2021). Pengaruh kecerdasan emosional (EQ) dan kecerdasan spiritual (SQ) pada kinerja karyawan. *Jurnal Manajemen Bisnis Islam*, 2(1).
- Munang, A., Dewi, A. H. R., Suardhika, I. N., & Hendrawan, I. G. Y. (2021). Pengaruh karakteristik individu, karakteristik pekerjaan, dan iklim organisasi terhadap kinerja karyawan paruh waktu pada CV. Karya Gemilang “Ncol Event Organizer”. *Jurnal EMAS*, 2(1).
- Nopriandi, N. (2023). Pengaruh kompensasi dan motivasi terhadap kinerja karyawan PT. Wilmar Cahaya Indonesia. *Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana*, 11(1).
- Novitasari, M. R., & Winarsih, T. (2020). Pengaruh dukungan organisasi, karakteristik pekerjaan dan disiplin kerja terhadap kinerja pegawai Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Pasuruan. *Journal Management and Business Applied*, 1(1).
- Pratama, P., & Pasaribu, S. E. (2020). Peran mediasi kepuasan kerja pada pengaruh iklim organisasi dan pengembangan karir terhadap kinerja karyawan. *Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 3(2), 259–272.
- Prastiyono, U., Satriyono, G., & Rahayu, B. (2020). Pengaruh gaya kepemimpinan, budaya organisasi dan iklim kerja terhadap kinerja karyawan CV. Mitra Bhuwana Mandiri Kediri. *Jurnal Riset Bisnis dan Ekonomi*, 1(2).
- Ratnasari, S. L. (2020). Pengaruh konflik kerja, stres kerja, dan beban kerja terhadap kinerja karyawan PT. Mutiara Utama Sukses. *Jurnal Bening Prodi Manajemen Universitas Riau Kepulauan Batam*, 5(2).
- Razak, I. M., & Alam, S. (2021). Pengaruh kecerdasan emosional, budaya kerja dan komitmen pegawai terhadap kinerja pegawai pada Dinas Koperasi dan UMKM Kabupaten Pinrang. *Jurnal Ilmiah Bisnis & Kewirausahaan*, 10(4).
- Rostinaningsih, F., Srihandayani, C. M., & Arianto, B. (2020). Pengaruh motivasi, karakteristik pekerjaan, serta iklim organisasi mengenai kepuasan kerja pada karyawan Hotel Ibis Budget Diponegoro Surabaya. *Journal of Sustainability Business Research*, 1(1).
- Santika. (2024). *Pengaruh karakteristik pekerjaan, kecerdasan emosional, dan kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai pada kantor desa* [Skripsi, Universitas Mahasaraswati Denpasar].
- Santiari, L. P., Sunu, I. G. K. A., & Dantes, K. R. (2020). Kontribusi kepemimpinan kepala sekolah, iklim kerja, dan motivasi kerja terhadap kinerja guru. *Jurnal Administrasi Pendidikan Indonesia*, 11(1).
- Simamora, H. (2021). *Manajemen sumber daya manusia* (Edisi ketiga). STIE YKPN.
- Siregar, R. M., Simorangkir, L., Ginting, S., Angkat, R. A., & Yanti, E. E. (2020). Pengaruh kecerdasan emosional, karakteristik pekerjaan dan beban kerja



- terhadap kinerja pegawai Dinas Pendidikan Kota Padangsidempuan. *Jurnal Riset Akuntansi Multiparadigma*, 7(2).
- Solehah, S., Hidayah, N., Layli, M., & Ariyani, A. D. (2023). Pengaruh etika profesi, independensi, profesionalisme, gaya kepemimpinan dan kecerdasan emosional terhadap kinerja auditor pada kantor BPKPAD Bantul. *Jurnal Akuntansi Bisnis Pelita Bangsa*, 8(1).
- Sugiyono. (2020). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D*. PT Alfabet.
- Sundari, I., Hidayati, T., & Purwadi, P. (2020). Pengaruh karakteristik pekerjaan dan karakteristik individu terhadap komitmen afektif serta kinerja pegawai di Kantor Dinas Lingkungan Hidup Kota Samarinda. *Jurnal Ilmu Manajemen Mulawarman*, 5(3).
- Suryani, L., & Dharmas, B. B. (2021). Pengaruh kompensasi dan iklim kerja terhadap kinerja guru pesantren di seberang Kota Jambi. *Jurnal Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan*, 1(2).
- Suryantari, I. A. M., Mendra, I. W., & Verawati, Y. (2021). Pengaruh karakteristik individu, budaya organisasi dan iklim kerja terhadap kinerja karyawan pada PT BPR Tish Gianyar. *Jurnal EMAS*, 2(1).
- Zamrodah, Y. (2022). Kinerja pemerintahan desa dalam pengurusan legalitas lahan pembangunan perumahan di desa Sea. *Skripsi*.