

PENGARUH KECERDASAN INTELEKTUAL, EMOSIONAL, DAN SPIRITUAL TERHADAP KINERJA KARYAWAN HOTEL BERBINTANG LIMA DI KOTA PALEMBANG

Ega Leovani

Fakultas Bisnis dan Akuntansi Universitas Katolik Musi Charitas Palembang

Email : egaleovani@yahoo.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk membuktikan pengaruh kecerdasan intelektual, emosional dan spiritual terhadap kinerja karyawan hotel berbintang lima di Kota Palembang. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan hotel berbintang lima di Kota Palembang. Sampel yang ditetapkan dalam penelitian ini adalah 120 orang responden. Instrumen penelitian yang digunakan adalah kuesioner. Pengujian data dilakukan dengan SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan dan parsial terdapat pengaruh kecerdasan intelektual, emosional dan spiritual terhadap kinerja karyawan hotel berbintang lima di Kota Palembang yang artinya hasil analisa menunjukkan semua hipotesis yang diajukan dalam riset ini diterima.

Kata Kunci : Kecerdasan Intelektual, Kecerdasan Emosi, Kecerdasan Spiritual, Kinerja Karyawan

Abstract

This study aims to investigate the influence of intellectual, emotional and spiritual intelligence on the performance of five-star hotel employees in Palembang City. The population in this research was all five-star hotel employees in Palembang City. The sample of this study was 120 respondents. The research instrument used was a questionnaire. Data testing was conducted by using SPSS. The study results show that there is an influence of intellectual, emotional and spiritual intelligence, simultaneously and partially, on the performance of five-star hotel employees in Palembang City. Consequently, the results of the analysis demonstrate that all the hypotheses proposed in this research are accepted.

Keywords: Intellectual Intelligence, Emotional Intelligence, Spiritual Intelligence, Employee Performance

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Asian Games 2018 yang akan diselenggarakan di Indonesia pada tanggal 18 Agustus 2018 sampai dengan 2 September 2018. Pesta olahraga 4 tahunan ini akan diselenggarakan di dua tempat yaitu Jakarta dan Palembang. Event olahraga ini merupakan kedua kalinya Indonesia menjadi tuan rumah setelah Asian Games IV yang diadakan di Jakarta tahun 1962. Jakarta dan Palembang dipilih menjadi tuan rumah karena telah dilengkapi dengan sarana

olahraga dan jaringan transportasi yang memadai. Sebagai bagian dari persiapan Kota Palembang tengah melakukan perbaikan dan penambahan fasilitas transportasi seperti monorail dengan panjang 25 KM dari Bandara Internasional Sultan Mhamud Badarudin II sampai dengan Jakabaring Sport City. Tidak hanya melakukan penambahan dan perbaikan di bidang transportasi saja, Palembang juga tengah menambah beberapa hotel besar yang sedang dibangun bahkan beberapa diantaranya telah beroperasi. Menurut Erlan Aspiudin selaku ketua PHRI (Perhimpunan Hotel dan Restoran Indoneis) Sumatera Selatan, menjelang Asian Games 2018 akan dibangun 12 hotel baru dengan standar kelas bintang 3 hingga bintang 5 dengan target penambahan 1500 kamar di tahun 2018. Mengingat Palembang adalah kota Internasional dan akan banyak menghadapi event- event internasional yang akan datang, salah satunya adalah MotoGP di tahun 2020. Oleh karena itu meningkatnya pertambahan jumlah hotel di Palembang menandakan kesiapan Kota Palembang dalam menghadapi event-event tersebut.

Bisnis perhotelan merupakan bisnis jasa, dimana sumber daya manusia merupakan ujung tombak dari bisnis tersebut. Para karyawan dituntut untuk dapat melayani tamu secara profesional. Mengingat bagi bisnis perhotelan kepuasan karyawan adalah hal yang utama. Palembang dalam angka pada tahun 2017 menunjukkan jumlah hotel berbintang dan nonberbintang di Palembang pada tahun 2016 sebanyak 143 unit dengan jumlah kamar 6.929 unit dan jumlah tempat tidur 13.858 unit. Sedangkan untuk hotel berbintang lima hingga saat ini di kota Palembang baru terdapat tiga hotel. Hotel berbintang 5 merupakan hotel termewah dengan fasilitas tambahan serta pelayanan multibahasa yang tersedia. Kriteria hotel berbintang lima ialah jumlah kamar standar minimum kamar, terdapat minimum 4 kamar *suite*, memiliki kamar mandi pribadi di dalam kamar, luas kamar standar minimum $26m^2$, luas kamar suite minimum $52m^2$, tempat tidur dan perabot didalam kamar berkualitas no 1, terdapat restoran dan layanan kamar selama 24 jam dalam seminggu, terdapat pusat kebugaran, *valet parking*, dan *service* dari *concierge* dengan pengalaman matang. Adapun jumlah hotel berbintang lima di Palembang terdapat pada tabel 1.1

Tabel 1
Data Jumlah Hotel dan karyawan

No	Nama Hotel	Jumlah Kamar	Jumlah Tenaga Kerja
1.	Hotel Arista	153	96
2.	Hotel Aryaduta	159	112
3.	Hotel Excelton	149	125

Sumber : Badan Pusat Statistik 2017

Hotel berbintang lima memiliki standar yang tinggi, hal ini membuat karyawan untuk dapat bekerja lebih baik dalam memenuhi standar yang telah ditetapkan oleh hotel tersebut. Kemampuan seseorang karyawan dapat ditentukan oleh kecerdasan yang dimilikinya, kecerdasan tersebut meliputi kecerdasan intelektual, kecerdasan emosional maupun kecerdasan spiritual (Hawari, 2006 :63). Ketiga kecerdasan tersebut dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Kinerja karyawan tidak hanya dilihat dari kepintarannya saja, tetapi juga bagaimana dia mampu menguasai diri dan mengelola diri sendiri serta kemampuan dalam membina hubungan dengan orang lain. Kemampuan ini disebut dengan *emotional intelligence* atau kecerdasan emosi. Emosi setiap orang mencerminkan keadaan jiwa yang akan tampak nyata pada perubahan jasmaninya (Safira dan Eka, 2009). Kecerdasan emosi menyumbang 80% dari faktor penentu kesuksesan seseorang, sedangkan 20% yang lainnya ditentukan oleh kecerdasan intelektual atau *intelligent quotient* (Golemen, 2007:44). Davis Camini, 2007:18 menjelaskan bahwa kecerdasan emosi adalah kemampuan seseorang untuk mengendalikan emosi dirinya sendiri dan orang lain, membedakan satu emosi dengan lainnya menggunakan informasi tersebut untuk menuntun proses berfikir dan berperilaku seseorang.

Salah satu bentuk kecerdasan lain selain dari kecerdasan intelektual dan kecerdasan emosional adalah kecerdasan spiritual. Kecerdasan spiritual (SQ) diperkenalkan oleh Danah Zohar dan Ian Marshal pada tahun 2001 lewat karyawannya *Spiritual Intelligence-The Ultimate Intellegence*. Seringkali kecerdasan spiritual dianggap sebagai dasar atau landasan bagi berfungsinya kecerdasan intelektual (IQ) dan Kecerdasan Emosional (EQ) (Semuel S.L,2014:74). Dikarenakan kecerdasan spiritual menjadi sumber bimbingan untuk kecerdasan lainnya (Stephen R.Covey,2004:11). Setiap karyawan yang bekerja dibidang jasa berkaitan erat atau berhubungan langsung dengan konsumen. Maka dari itu kinerja

karyawan harus menjadi perhatian khusus. Kinerja pegawai didefinisikan sebagai kemampuan pegawai dalam melakukan sesuatu keahlian tertentu (Lijan Poltak Sinambela, dkk:43). Kinerja karyawan sangat perlu, sebab dengan kinerja ini akan diketahui seberapa jauh kemampuan karyawan tersebut dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya.

Berdasarkan latar belakang diatas dapat disimpulkan rumusan masalah dalam penelitian ini yakni apakah kecerdasan intelektual, emosional dan spiritual berpengaruh baik secara simultan maupun parsial terhadap kinerja karyawan hotel berbintang lima di Palembang. Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh kecerdasan intelektual, emosional dan spiritual terhadap kinerja karyawan hotel berbintang di Kota Palembang. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan informasi kepada manajer hotel mengenai pengaruh IQ, EQ dan SQ terhadap kinerja karyawan hotel berbintang di Palembang, bagi akademisi diharapkan dapat menambah wawasan dan referensi dalam pengembangan ilmu pengetahuan maupun pengembangan penelitian.

LANDASAN TEORI

Kecerdasan Intelektual. Kecerdasan intelektual merupakan kecerdasan yang digunakan untuk memecahkan masalah logika maupun strategi (Zohar dan Marshall, 2007:3). Kecerdasan intelektual adalah kecerdasan berfikir dan akal cemerlang yang mengelola otak kanan dan otak kiri secara seimbang (Vendy, 2010:101). Kecerdasan intelektual diketahui bekerja di belahan otak kiri, yang merupakan salah satu ukuran kemampuan yang berperan dalam pemrosesan logika. Lebih kurang 80%, IQ diturunkan dari orang tua, sedangkan selebihnya dibangun pada usia sangat dini yaitu 0-2 tahun kehidupan manusia yang pertama. Sifatnya relatif digunakan sebagai prediktor keberhasilan individu dimasa depan. Implikasinya, sejumlah riset untuk menemukan alat (tes IQ) dirancang sebagai tiket untuk memasuki dunia kerja (Amran, 2009:32).

Berdasarkan beberapa definisi diatas dapat dikatakan bahwa kecerdasan intelektual merupakan kemampuan seseorang dalam memperoleh pengetahuan, menguasai pengetahuan tersebut dan menerapkannya dalam kehidupan ketika menghadapi masalah-masalah baik didalam kehidupan maupun pekerjaan. Azwar (2008: 8) mengemukakan indikator yang mempengaruhi intelektual seseorang antara lain:

1. Kemampuan memecahkan masalah, yaitu mampu menunjukkan pengetahuan mengenai masalah yang dihadapi, mengambil keputusan tepat, menyelesaikan masalah secara optimal, menunjukkan pikiran jernih.
2. Intelegensia verbal, yaitu kosa kata yang baik, membaca dengan penuh pemahaman, ingin tahu secara intelektual, menunjukkan keingintahuan.
3. Intelegensia praktis, yaitu tahu situasi, tahu cara mencapai tujuan, sadar terhadap dunia sekeliling, menunjukkan minat terhadap dunia luar.

Kecerdasan Emosional. Kecerdasan emosional adalah kecerdasan yang dimiliki seseorang untuk memotivasi diri dalam menghadapi kegagalan dan mengendalikan emosi, serta menunda kepuasan dalam mengatur keadaan jiwa (Tidhonanto,2010:8). Kecerdasan emosi menuntut seseorang untuk belajar mengakui, menghargai perasaan diri sendiri dan orang lain serta menanggapinya dengan tepat dan menerapkan secara efektif. Menurut Goleman (2007:52). Kecerdasan emosional adalah :

1. Kecerdasan seseorang untuk mengenali emosi diri, yang berupa emosi positif dan emosi negatif yang mempunyai ciri yaitu membuat perasaan frustasi, putus asa, iri hati, dengki dan hal negatif lainnya. Sedangkan ciri emosi positif adalah selalu membuat perasaan gembira, damai, sejahtera, rasa persahabatan, dan hal positif lainnya.
2. Mengelola emosi, berarti berusaha memahami kedua sisi positif dan negatif itu, semata-mata agar bisa mengendalikan dengan baik, dan dapat mengambil keputusan yang terbaik dengan cara:
 - a. Belajar mengidentifikasi apa yang bisa memacu serta respon yang harus diberikan. Hal ini memberikan informasi mengenai tingkah laku yang perlu diubah.
 - b. Belajar dari kesalahan. Ketika melihat lingkaran emosi yang tidak pas terjadi, maka tidak perlu memusatkan diri untuk mengubah hal itu.
 - c. Belajar membedakan segala hal disekitar kita yang dapat memberikan pengaruh. Dengan demikian, kita dapat memperoleh keharmonisan batin yang baik.
 - d. Belajar untuk selalu bertanggung jawab terhadap setiap tindakan agar dapat mengendalikan emosi.
 - e. Belajar mencari kebenaran. Memahami dan menerima kenyataan adalah langkah awal untuk menyadari kebutuhan kita untuk berubah.

- f. Belajar memanfaatkan secara maksimal untuk menyelesaikan suatu masalah.
 - g. Belajar menggunakan sekaligus kerendahan hati. Jangan merendahkan orang lain.
3. Memotivasi diri sendiri, mampu mengendalikan emosi untuk memotivasi diri sendiri agar memberikan dampak positif bagi diri kita.
 4. Mengenali emosi orang lain (empati).
 5. Kecerdasan untuk membina hubungan (kerjasama) dengan orang lain. Kecerdasan dalam membina hubungan merupakan suatu keterampilan yang menunjang popularitas, kepemimpinan, dan keberhasilan antara probadi.

Goleman (2005:16) mengemukakan lima indikator dalam kecerdasan emosional, yaitu:

1. Kesadaran Diri (*Self Awareness*)

Merupakan kemampuan seorang untuk mengetahui perasaan dalam dirinya dan efeknya serta menggunakannya untuk membuat keputusan bagi diri sendiri, memiliki tolak ukur yang realistis atas kemampuan diri dan mempunyai kepercayaan diri yang kuat.

2. Pengendalian diri (*Self Management*)

Pengendalian diri yaitu merupakan kemampuan menangani emosi sendiri, mengekspresikan serta mengendalikan emosi, memiliki kepekaan terhadap kata hati, untuk digunakan dalam hubungan dan tindakan sehari-hari.

3. Motivasi (*Motivation*)

Motivasi adalah kemampuan menggunakan hasrat untuk setiap saat membangkitkan semangat dan tenaga untuk mencapai keadaan yang lebih baik serta mampu mengambil inisiatif dan bertindak secara efektif, mampu bertahan menghadapi kegagalan dan frustrasi.

4. Empati (*Sosial Awareness*)

Empati merupakan kemampuan merasakan apa yang dirasakan oleh orang lain, mampu memahami perspektif orang lain, dan menimbulkan hubungan saling percaya serta mampu menyelaraskan diri dengan berbagai tipe individu.

5. Keterampilan sosial (*Relationship Management*)

Merupakan kemampuan menangani emosi dengan baik, ketika berhubungan dengan orang lain dan menciptakan serta mempertahankan hubungan dengan orang lain, bisa mempengaruhi, memimpin, bermusyawarah, menyelesaikan perselisihan dan bekerjasama.

Kecerdasan Spiritual. Selain kecerdasan intelektual, kecerdasan emosional, terdapat kecerdasan spiritual yang mampu mempengaruhi kinerja karyawan. Kecerdasan spiritual yaitu kecerdasan yang mampu memfungsikan kecerdasan intelektual dan kecerdasan emosional secara efektif dan kecerdasan spiritual merupakan kecerdasan tertinggi (Zohar dan Marshall, 2007:36). Kecerdasan spiritual sebagai kecerdasan untuk menghadapi dan memecahkan persoalan makna dan nilai, yaitu kecerdasan untuk menempatkan perilaku dan hidup manusia dalam konteks makna yang lebih luas dan kaya, kecerdasan untuk menilai bahwa tindakan seseorang lebih bermakna dibandingkan dengan yang lain (Zohar dan Marshall, 2007:4).

Aspek kecerdasan spiritual (Zohar dan Marshall, 2007:83) yaitu:

1. Kemampuan bersikap fleksibel, dapat menempatkan diri dan menerima pendapat orang lain secara terbuka.
2. Tingkat kesadaran diri yang tinggi, seperti kemampuan auticriticism dan mengerti tujuan serta visi hidupnya.
3. Kemampuan untuk menghadapi dan memanfaatkan penderitaan dan menjadikan penderitaan yang dialami sebagai motivasi untuk mendapatkan kehidupan yang lebih baik dikemudian hari.
4. Kemampuan untuk menghadapi dan melampaui rasa sakit, ketika seseorang menyadari keterbatasan dirinya, dan menjadi lebih dekat dengan Tuhan, dan yakin bahwa hanya Tuhan yang akan memberikan kesembuhan serta kemampuan untuk menghadapi dan melampaui rasa sakit ini ditandai dengan munculnya sikap ikhlas dan pemaaf.
5. Kualitas hidup yang diilhami oleh visi dan nilai-nilai, didasarkan pada tujuan hidup yang pasti dan berpegang pada nilai-nilai yang mampu mendorong untuk mencapai tujuan.
6. Keengganan untuk menyebabkan kerugian yang tidak perlu, seseorang yang memiliki kecerdasan spiritual yang tinggi mengetahui bahwa ketika dia merugikan orang lain,

maka berarti dia merugikan dirinya sendiri. Keengganan untuk menyebabkan kerugian seperti menunda pekerjaan dan cenderung berfikir sebelum bertindak.

7. Berfikir secara holistik, kecenderungan untuk melihat hal-hal yang berkaitan dengan pandangan holistik seperti mampu untuk berfikir logis dan berlaku sesuai norma sosial yang berlaku.
8. Kenedrungan untuk bertanya mengapa dan bagaimana jika untuk mencari jawaban-jawaban yang mendasar dan memiliki kemampuan untuk berimajinasi serta memiliki rasa ingin tahu yang tinggi.
9. Menjadi probadi yang mandiri, mudah untuk bekerja melawan konvensi (adat dan kebiasaan sosial), seperti mau memberi dan tidak tergantung dengan orang lain.

Kinerja Karyawan. Istilah kinerja atau *performance*, merupakan tolak ukur karyawan dalam melaksanakan seluruh tugas yang ditargetkan pada karyawan, sehingga upaya untuk mengadakan penilaian terhadap kinerja di suatu organisasi merupakan hal penting. Menurut Byars dan Rue (2006) kinerja diartikan sebagai hasil dari usaha seseorang yang dicapai dengan adanya kemampuan dan perbuatan dalam situasi tertentu. Jadi prestasi kerja merupakan hasil keterkaitan antara usaha, kemampuan dan persepsi tugas. Persepsi tugas merupakan petunjuk dimana individu percaya bahwa mereka dapat mewujudkan usaha-usaha mereka dalam pekerjaan.

Menurut Dessler (2001) kinerja merupakan prestasi kerja, yakni perbandingan antara hasil kerja yang secara nyata dengan standar yang ditetapkan. Dengan demikian kinerja menfokuskan pada hasil kerjanya. Karena organisasi pada dasarnya dijalankan oleh manusia, maka kinerja sesungguhnya merupakan perilaku manusia di dalam suatu organisasi yang memenuhi standar perilaku yang telah ditetapkan untuk mencapai hasil yang diinginkan. Simamora (2006), menyatakan bahwa kinerja (*performance*) sangat dipengaruhi oleh tingkat pendidikan, pengalaman kerja dan motivasi.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan (Mangkunegara, 2013:67) adalah:

1. Faktor Kemampuan

Kemampuan karyawan terdiri dari potensi intelegent quotient (IQ), serta kemampuan pengetahuan dan keterampilan. Artinya, karyawan yang memiliki IQ diatas rata-rata (110-120) dengan pendidikan yang memadai untuk pekerjaan dan terampil dalam mengerjakan tugas, maka akan lebih mudah dalam mencapai kinerja

yang diharapkannya. Oleh karena itu karyawan perlu ditempatkan pada pekerjaan yang sesuai dengan keahliannya.

2. Faktor Motivasi

Motivasi terbentuk dari sikap seseorang karyawan dalam menghadapi situasi kerja, artinya, karyawan harus memiliki sikap mental yang siap, mampu secara fisik, memahami tujuan utama dan target kerja yang akan dicapai, mampu memanfaatkan, dan menciptakan situasi kerja. Motivasi merupakan kondisi yang menggerakkan diri karyawan yang terarah untuk berusaha mencapai prestasi kerja dan dalam mencapai tujuan perusahaan. Motivasi berprestasi adalah suatu dorongan dalam diri karyawan untuk melakukan suatu kegiatan atau tugas dengan sebaik-baiknya agar mampu mencapai kinerja yang diharapkan.

Pengembangan Hipotesis.

H1: Diduga kecerdasan intelektual berpengaruh terhadap kinerja karyawan

H2 : Diduga kecerdasan emosional berpengaruh terhadap kinerja karyawan

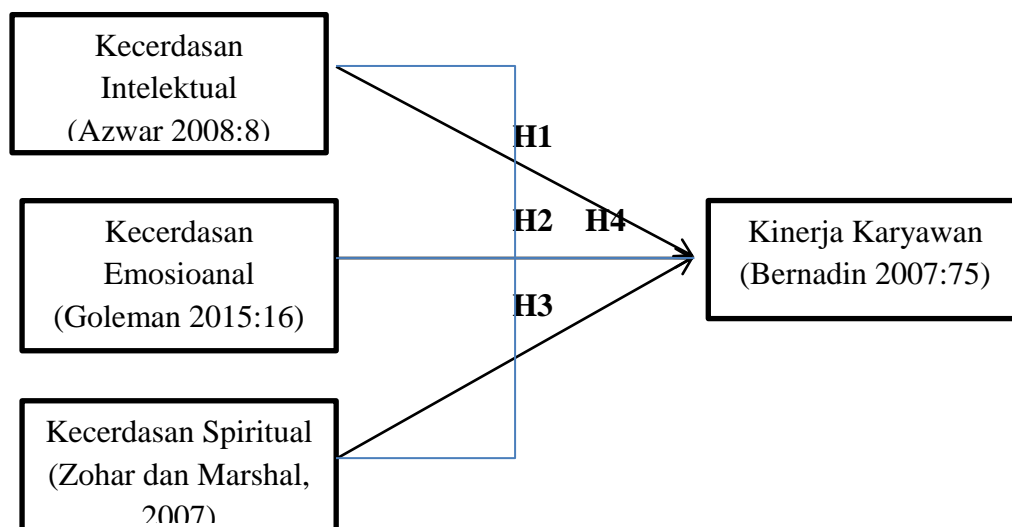
H3 : Diduga kecerdasan spiritual berpengaruh terhadap kinerja karyawan

H4 : Diduga kecerdasan intelektual, emosional, dan spiritual berpengaruh secara simultan terhadap kinerja karyawan

Model Penelitian

Gambar 1

Model Penelitian



METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian. Jenis penelitian ini menggunakan penelitian eksploratori. Penelitian eksploratori adalah penelitian yang menjelaskan hubungan kausal antara variabel-variabel yang mempengaruhi dalam hipotesis (Zikmund, et al.,2010). Hal ini sesuai dengan tujuan penelitian, yaitu untuk menjelaskan hubungan kausal yang terjadi antara variabel bebas dengan variabel terikat dengan melakukan pengujian hipotesis.

Populasi dan Ukuran Sampel. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan yang bekerja di hotel berbintang lima di kota Palembang, yang berdasarkan data Badan Pusat Statistik Palembang dalam angka 2017 yaitu 333 orang karyawan dari 3 hotel berbintang lima di Kota Palembang yakni hotel Arista, Aryaduta, dan Excelton. Teknik penentuan sampel yang digunakan pada penelitian ini yaitu dengan metode *simple random sampling*, dimana pengambilan anggota sampel dari populasi yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi tersebut (Sugiyono,2012:93). Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 120 orang dengan mengambil sekitar 40 orang setiap hotel. Menurut Sugiyono (2010:118) menyatakan ukuran sampel yang layak dalam penelitian adalah antara 30 sampai dengan 500.

Teknik Pengumpulan Data. Data yang dikumpulkan pada penelitian ini adalah data primer. Supranto (2000:21) mengatakan bahwa data primer merupakan data yang dikumpulkan dan diolah sendiri oleh peneliti langsung dari sumbernya. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan penyebaran kuesioner yang bersifat tertutup dilakukan di tiga hotel yaitu Arista, Aryaduta dan Excelton, masing-masing 40 responden di setiap hotel, dengan jumlah total keseluruhan 120 orang responden.

Variabel Penelitian. Pada penelitian ini terdapat variabel independen (X) dan variabel dependen (Y). Adapun yang menjadi variabelnya, yaitu :

1. Kecerdasan Intelektual (X1), kemampuan yang dibutuhkan untuk melakukan berbagai aktifitas mental, berfikir, menalar, dan memecahkan masalah (Robins and Judge, 2008:57)
2. Kecerdasan Emosional (X2), menurut Goleman kecerdasan emosional adalah kemampuan mengenali perasaan kita sendiri dan perasaan orang lain, kemampuan

memoyivasi diri sendiri, dan kemampuan mengelola emosi dengan baik pada diri sendiri dan hubungan dengan orang lain.

3. Kecerdasan Spiritual (X3), menurut Abdul Wahab dan Umiarso (2010:52) dalam Panangian (2012:19) kecerdasan spiritual adalah kecerdasan yang sudah ada dalam setiap manusia sejak lahir yang membuat manusia menjalani hidup penuh makna, selalu mendengarkan suara hati nuraninya, tidak pernah merasa sia-sia, semua yang dilakukannya akan menjadi bernilai.
4. Kinerja Karyawan (Y), Mangkunegara (2010:67) menyatakan bahwa kinerja karyawan adalah hasil kerja secara kualitas maupun kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Pengolahan Data

Uji Kuesioner. Dalam pengujian instrumen penelitian dilakukan dengan uji validitas serta uji reliabilitas. Uji validitas digunakan untuk mengukur apakah suatu instrumen pernyataan yang mewakili variabel telah tepat atau tidak. Uji validitas digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dinyatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (Ghozali, 2016:52) pengujian dikatakan valid jika nilai r hitung lebih besar dari pada nilai r tabel dengan *degree of freedom* (df) = $n-2$. Menurut Ghozali (2016:47), reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel untuk konstruk. Suatu kuesioner dinyatakan valid jika jawaban responden terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Pengukuran menggunakan *Cronbach Alpha* dimana suatu variabel dapat dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* >0.07 .

Uji Asumsi Klasik. Uji asumsi klasik dilakukan agar tidak terjadi penyimpangan dari asumsi-asumsi ordinary least square (OLS). Pengujian yang dilakukan dalam penelitian ini adalah uji normalitas, uji multikolinieritas, dan uji heterokedestisitas.

Analisis Regresi Linier Berganda. Teknik analisis data yang dilakukan adalah regresi linier berganda untuk melihat pengaruh variabel independen yaitu kecerdasan intelektual (X1), kecerdasan emosional (X2), kecerdasan spiritual (X3) terhadap variabel dependen yaitu kinerja karyawan (Y) yang dapat dilihat pada model persamaan berikut:

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

Keterangan:

Y = Kinerja karyawan hotel berbintang di Palembang

a = Konstanta

b₁ s.d b₃ = koefisien regresi yang akan dihitung

X₁ = Kecerdasan intelektual

X₂ = Kecerdasan emosional

X₃ = Kecerdasan spiritual

Uji Hipotesis. Uji t dalam penelitian ini dilakukan untuk menguji apakah variabel kecerdasan intelektual, kecerdasan emosional, kecerdasan spiritual berpengaruh terhadap kinerja karyawan hotel berbintang lima di kota Palembang. Uji berupa pengujian hipotesis yaitu:

H₀ : Variabel independen yaitu kecerdasan intelektual, kecerdasan emosional, kecerdasan spiritual tidak mempengaruhi variabel kinerja karyawan hotel berbintang di Palembang.

H₁ : Variabel independen yaitu kecerdasan intelektual, kecerdasan emosional, kecerdasan spiritual mempengaruhi variabel kinerja karyawan hotel berbintang di Palembang.

Dasar pengambilan keputusannya adalah dengan menggunakan angka probabilitas signifikansi. Apabila angka probabilitas signifikansi > 0.05 maka H₀ diterima dan H₁ ditolak, namun apabila angka probabilitas signifikan < 0.05 maka H₀ ditolak dan H₁ diterima.

Uji Kelayakan Model (Uji F). Uji F digunakan untuk menunjukkan semua variabel independen yang dimasukkan dalam model memiliki pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Uji F dilakukan dengan membandingkan antara F hitung dengan F tabel dengan tingkat signifikansi sebesar 5%. Jika F hitung > dari F tabel maka hipotesis yang diajukan dapat diterima. Adapun hipotesis pada pengujian F – statistik yaitu:

H₀: Variabel independen yaitu kecerdasan intelektual, kecerdasan emosional, kecerdasan spiritual secara bersama-sama tidak mempengaruhi variabel kinerja karyawan hotel berbintang di Palembang.

H₁ : Variabel independen yaitu kecerdasan intelektual, kecerdasan emosional, kecerdasan spiritual secara bersama-sama mempengaruhi variabel kinerja

karyawan hotel berbintang di Palembang.

Dasar pengambilan keputusan pada pengujian F, apabila $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, yang artinya masing-masing variabel independen secara bersama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen. Apabila $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_1 ditolak, yang artinya masing-masing variabel independen secara bersama-sama tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.

ANALISA DAN PEMBAHASAN

Identitas Responden.

Responden dalam penelitian ini adalah karyawan hotel berbintang lima di Kota Palembang. Karakteristik responden pada penelitian ini diklasifikasikan berdasarkan jenis kelamin, usia dan tingkat pendidikan terakhir. Berdasarkan tabel 2 dapat dilihat bahwa sebanyak 64 orang atau 53.3 % adalah karyawan perempuan.

Tabel 2
Identitas jenis Kelamin Responden

Keterangan	Frekuensi	Persentase
Laki-Laki	56	46.7
Perempuan	64	53.3
Total	120	100

Berdasarkan usia dapat dilihat pada tabel 3 sebanyak 80 orang atau 66.7 % berada pada usia 21-30 Tahun yaitu usia produktif, dimana karyawan hotel harus memiliki kemampuan fisik dan mental yang baik yang dimiliki pada usia produktif.

Tabel 3
Identitas Usia Responden

Keterangan	Frekuensi	Persentase
<20 Tahun	8	6.7
21-30 Tahun	80	66.7
31-40 Tahun	30	25.0

>40 Tahun	2	1.7
Total	120	100

Berdasarkan latar belakang pendidikan, dapat dilihat pada tabel 4, sebanyak 56 orang atau 56.7 % adalah karyawan dengan latar belakang pendidikan S1, hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar karyawan hotel berbintang lima di Kota Palembang adalah karyawan yang memiliki pendidikan tinggi yang harusnya dapat menunjang kinerja karyawan tersebut.

Tabel 4

Identitas Pendidikan Responden

Keterangan	Frekuensi	Persentase
SMA	37	30.8
D3	16	13.3
S1	56	46.7
S2	7	5.8
Lainnya	4	3.3
Total	125	100

Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengukur apakah suatu instrumen pernyataan yang mewakili variabel telah tepat atau tidak. Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuesioner dengan cara membandingkan r hitung dengan r tabel untuk *degree of freedom* (df). Nilai r tabel dengan tingkat signifikansi yang digunakan sebesar 5 % adalah 0.1750. hasil uji validitas kuesioner untuk variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Uji Validitas Variabel Kecerdasan Inteletual IQ (X1)

Tabel 5

Validitas variabel Kecerdasan Intelektual

Pernyataan	R Hitung	R Tabel	Keterangan
Pernyataan 1	0.962	0.1750	Valid
Pernyataan 2	0.804	0.1750	Valid

Pernyataan 3	0.962	0.1750	Valid
Pernyataan 4	0.795	0.1750	Valid
Pernyataan 5	0.962	0.1750	Valid
Pernyataan 6	0.900	0.1750	Valid
Pernyataan 7	0.865	0.1750	Valid
Pernyataan 8	0.670	0.1750	Valid
Pernyataan 9	0.795	0.1750	Valid
Pernyataan 10	0.804	0.1750	Valid

Uji Validitas Variabel kecerdasan Emosional EQ (X2)

Tabel 6
Validitas variabel Kecerdasan Emosional

Pernyataan	R Hitung	R Tabel	Keterangan
Pernyataan 1	0.771	0.1750	Valid
Pernyataan 2	0.878	0.1750	Valid
Pernyataan 3	0.760	0.1750	Valid
Pernyataan 4	0.468	0.1750	Valid
Pernyataan 5	0.489	0.1750	Valid
Pernyataan 6	0.738	0.1750	Valid
Pernyataan 7	0.905	0.1750	Valid
Pernyataan 8	0.692	0.1750	Valid
Pernyataan 9	0.883	0.1750	Valid
Pernyataan 10	0.905	0.1750	Valid
Pernyataan 11	0.905	0.1750	Valid

Uji Validitas variabel kecerdasan Spiritual SQ (X3)

Tabel 7
Validitas variabel Kecerdasan Spiritual

Pernyataan	R Hitung	R Tabel	Keterangan
Pernyataan 1	0.834	0.1750	Valid
Pernyataan 2	0.755	0.1750	Valid

Pernyataan 3	0.740	0.1750	Valid
Pernyataan 4	0.834	0.1750	Valid
Pernyataan 5	0.794	0.1750	Valid
Pernyataan 6	0.933	0.1750	Valid
Pernyataan 7	0.755	0.1750	Valid
Pernyataan 8	0.834	0.1750	Valid
Pernyataan 9	0.796	0.1750	Valid
Pernyataan 10	0.834	0.1750	Valid
Pernyataan 11	0.375	0.1750	Valid

Uji Validitas kinerja karyawan (Y)

Tabel 8
Validitas variabel kinerja karyawan

Pernyataan	R Hitung	R Tabel	Keterangan
Pernyataan 1	0.898	0.1750	Valid
Pernyataan 2	0.833	0.1750	Valid
Pernyataan 3	0.898	0.1750	Valid
Pernyataan 4	0.782	0.1750	Valid
Pernyataan 5	0.883	0.1750	Valid
Pernyataan 6	0.833	0.1750	Valid
Pernyataan 7	0.782	0.1750	Valid
Pernyataan 8	0.380	0.1750	Valid
Pernyataan 9	0.989	0.1750	Valid
Pernyataan 10	0.944	0.1750	Valid

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu variabel dikatakan reliabel jika jawaban seorang terhadap pernyataan adalah konsisten dari waktu ke waktu. Pengukuran reliabilitas menggunakan Cronbach's Alpha dengan program SPSS. Suatu variabel dikatakan reliabel jika nilai Cronbach Alpha >0.70 (Ghozal,2016). Hasil pengujian reliabilitas pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 9
Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach Alpha	Nilai Kritis	Keterangan
Kecerdasan Intelektual (X1)	0.958	0.7	Reliabel
Kecerdasan Emosional (X2)	0.928	0.7	Reliabel
Kecerdasan Spiritual (X3)	0.938	0.7	Reliabel
Kinerja Karyawan (Y)	0.947	0.7	Reliabel

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Pengujian normalitas dalam penelitian ini menggunakan metode Kolmogorov Smirnov. Pada pengujian normalitas, data berdistribusi normal jika tingkat signifikan >0.005 . adapun hasil pengujian normalitas pada penelitian ini sebagai berikut:

Tabel 10
Uji Normalitas

Unstandardized Residual		Keterangan
Kolmogorov Smirnov Z	1.097	
Asymp. Sign (2-tailed)	0.180	Normal

Uji Multikolinieritas

Pengujian multikolinieritas bertujuan menguji apakah di dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas atau tidak terjadi multikolinieritas jika nilai tolerance >0.10 atay variance inflation factor (VIF) <10 . Dari hasil pengujian dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinieritas, dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 11
Uji Multikolinieritas

Variabel	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
Kecerdasan Intelektual (X1)	0.660	1.515
Kecerdasan Emosional (X2)	0.546	1.832
Kecerdasan Spiritual (X3)	0.632	1.581

Uji Heterokedestisitas

Uji heterokedestisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Dasar analisis yaitu:

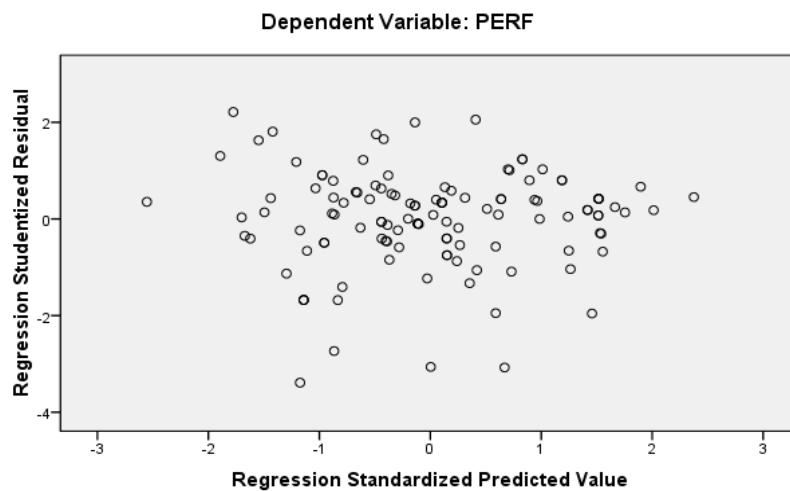
1. Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk pola yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka mengindikasikan telah terjadi heterokedestisitas
2. Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heterokedestisitas.

Pada grafik scatterplot terlihat bahwa titik-titik menyebar secara acak serta tersebar diatas maupun dibawah angka 0 pada sumbu Y. Hal ini dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heterokedestisitas pada model regresi sehingga model regresi layak dipakai.

Gambar 2

Grafik Scatterplot heterokedestisitas

Scatterplot



Untuk memastikan hasil pengujian Grafik Plot, maka dilakukan pengujian dengan cara melihat nilai signifikansi yang dihasilkan melalui uji glejser. Data tidak terkena

heterokedestisitas atau terjadi homokedestiditas jika nilai signifikansi lebih besar dari 0.05. Adapun hasil daripengujian dengan uji glejser menunjukkan hasil yang sama dimana semua nilai signifikansi lebih besar dari 0.005, hal ini menunjukkan bahwa tidak terjadi heterokedestisitas, hasil pengujian dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 12
Uji Hetreokedestisitas

Variabel	Sig
Kecerdasan Intelektual (X1)	0.715
Kecerdasan Emosional (X2)	0.137
Kecerdasan Spiritual (X3)	0.960

Analisis Regresi Linier Berganda

Teknik analisis data yang dilakukan adalah regresi linier berganda untuk melihat pengaruh variabel independen yaitu kecerdasan intelektual (X1), kecerdasan emosional (X2), kecerdasan spiritual (X3) terhadap variabel dependen yaitu kinerja karyawan (Y)

Tabel 13
Hasil Uji Regresi

Model	Unstandardized Coefficients	Signifikansi
	B	
Konstanta	3.105	0.307
Kecerdasan Intelektual (X1)	0.309	0.000
Kecerdasan Emosional (X2)	0.299	0.001
Kecerdasan Spiritual (X3)	0.265	0.000

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa nilai konstanta sebesar 3.105 an koefisien Kecerdasan Intelektual (X1), Kecerdasan Emosional (X2), Kecerdasan Spiritual (X3) masing-masing sebesar 0.309, 0.299, dan 0.265 sehingga persamaan regresinya adalah :

$$Y = 3,105 + 0,309 X1 + 0,299 X2 + 0,265 X3$$

Berdasarkan persamaan regresi tersebut dapat diketahui:

1. Nilai konstanta 3.105 berarti jika seluruh variabel independen dianggap konstan, maka nilai variabel dependen yaitu kinerja karyawan akan meningkat sebesar 3.105
2. Nilai koefisien regresi kecerdasan intelektual (X1) sebesar 0,309 berarti jika terjadi kenaikan 1 poin maka kinerja karyawan akan naik sebesar 0,309.
3. Nilai koefisien regresi Kecerdasan Emosional (X2) sebesar 0,299 berarti jika terjadi kenaikan 1 poin maka kinerja karyawan akan naik sebesar 0,299.
4. Nilai koefisien regresi Kecerdasan Spiritual (X3) sebesar 0,265 berarti jika terjadi kenaikan 1 poin maka kinerja karyawan akan naik sebesar 0,265.

Koefisien Determinasi

Tabel 14
Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.760 ^a	.578	.567	2.93259

Dari tabel diatas dapat dilihat besarnya nilai adjusted R² adalah 0.567, hal ini menunjukkan bahwa 56.7% variabel kinerja dapat dijelaskan oleh ketiga variabel independen yaitu kecerdasan intelektual, kecerdasan emosional, kecerdasan spiritual, sedangkan sisanya 43.3% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Hasil Uji F

Uji F dilakukan untuk mengetahui apakah semua variabel bebas secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan ke variabel terikat. Hasil uji F pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 15
Hasil Uji F

F	Signifikansi
52.909	0.000

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa nilai F hitung sebesar 52,909 lebih besar dari F tabel yaitu 2,67 dan nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05. karena nilai signifikan lebih kecil dari 0,05 dan nilai F lebih besar dari nilai F tabel, maka dapat disimpulkan bahwa kecerdasan intelektual (X1), kecerdasan emosional (X2), kecerdasan spiritual (X3) secara simultan berpengaruh terhadap kinerja karyawan hotel berbintang lima di Palembang, sehingga hipotesis dapat diterima.

Hasil Uji Hipotesis (Uji T)

Pengujian hipotesis dilakukan dengan uji parsial atau (t-test). Hasil uji t digunakan untuk menunjukkan apakah variabel independen secara individual berpengaruh terhadap variabel dependen. Hasil pengujian dengan t-tes dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 16
Hasil Uji t

Model	Unstandardized Coefficients	T	Signifikansi
	B		
Konstanta	3.105	0.025	0.307
Kecerdasan Intelektual (X1)	0.309	4.251	0.000
Kecerdasan Emosional (X2)	0.299	3.578	0.001
Kecerdasan Spiritual (X3)	0.265	4.059	0.000

Dari hasil pengujian t-tes dapat disimpulkan:

1. Kecerdasan Intelektual (X1) dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 dengan nilai t hitung 4,251 lebih besar dari t tabel yaitu 1,9799, dapat disimpulkan kecerdasan intelektual (X1) berpengaruh terhadap kinerja karyawan hotel berbintang lima di Kota Palembang, yang artinya H1 diterima.
2. Kecerdasan Emosional (X2) dengan nilai signifikansi sebesar 0,001 lebih kecil dari 0,05 dengan nilai t hitung 3,578 lebih besar dari nilai t tabel yaitu 1,9799, dapat disimpulkan Kecerdasan Emosional (X2) berpengaruh terhadap kinerja karyawan hotel berbintang lima di kota Palembang, yang artinya H2 diterima.

3. Kecerdasan Spiritual (X3) dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 dengan nilai t hitung 4,059 lebih besar dari nilai t tabel yaitu 1,9799, dapat disimpulkan Kecerdasan Spiritual (X2) berpengaruh terhadap kinerja karyawan hotel berbintang lima di kota Palembang, yang artinya H3 diterima.

Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kecerdasan intelektual (X1), kecerdasan emosional (X2), dan kecerdasan spiritual (X3) baik secara simultan maupun parsial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan hotel berbintang lima di kota Palembang. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian terdahulu yang menyatakan hal yang sama.

Hasil pengujian pertama menunjukkan bahwa Kecerdasan Intelektual (X1) dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 dengan nilai t hitung 4,251 lebih besar dari t tabel yaitu 1,9799, dapat disimpulkan kecerdasan intelektual (X1) berpengaruh terhadap kinerja karyawan hotel berbintang lima di Kota Palembang, yang artinya H1 diterima. Hal ini berarti ketika karyawan memiliki kecerdasan intelektual seperti membaca, menulis, menghitung, berkomunikasi, serta menyampaikan pendapat dengan baik, maka akan mempengaruhi kinerja karyawan tersebut. Hal ini dapat dilihat juga dari sebaran latar belakang pendidikan karyawan yang menunjukkan 56 orang atau 46.7% berpendidikan S1 yang artinya memiliki pendidikan level tinggi.

Uji hipotesis kedua yaitu kecerdasan emosional (X2) berpengaruh terhadap kinerja karyawan (Y) dengan nilai signifikansi sebesar 0,001 lebih kecil dari 0,05 dengan nilai t hitung 3,578 lebih besar dari nilai t tabel yaitu 1,9799, dapat disimpulkan Kecerdasan Emosional (X2) berpengaruh terhadap kinerja karyawan hotel berbintang lima di kota Palembang. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan yang memiliki kecerdasan emosional mampu mengendalikan emosinya sendiri, selalu optimis dengan karirnya, dapat menjalin kerjasama antar karyawan dan hal ini akan dapat mempengaruhi kinerja karyawan hotel berbintang lima di Palembang, terutama untuk karyawan yang langsung berhubungan dengan tamu hotel yang harus melayani dengan tamu dengan berbagai keluhan dan masalahnya.

Uji hipotesis yang ketiga yaitu kecerdasan spiritual (X3) berpengaruh terhadap kinerja karyawan (Y) dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 dengan nilai t hitung 4,059 lebih besar dari nilai t tabel yaitu 1,9799, dapat disimpulkan Kecerdasan Spiritual (X2) berpengaruh terhadap kinerja karyawan hotel berbintang lima di kota

Palembang. Kecerdasan spiritual yang dimiliki karyawan seperti mudah menerima pendapat orang lain secara terbuka, berfikir positif, mudah memaafkan, karyawan yang memiliki kecerdasan spiritual yang tinggi akan berpikiran terbuka, memiliki visi kedepan, mempunyai nilai kehidupan, dan mau belajar hal-hal yang baru.

Uji hipotesis keempat adalah kecerdasan intelektual (X1), kecerdasan emosional (X2), kecerdasan spiritual (X3) secara simultan berpengaruh terhadap kinerja karyawan hotel berbintang lima di Palembang, dengan nilai F hitung lebih besar dari nilai F tabel 52,909 lebih besar dari F tabel yaitu 2,67 dan nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05, hal ini menunjukkan bahwa semua kecerdasan baik itu intelektual, emosional dan spiritual diperlukan oleh karyawan untuk meningkatkan kinerjanya.

Sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Yeni Sugena Putri dalam Jurnal Studi manajemen dan Organisasi Volume 13 tahun 2016 yang berjudul Pengaruh Kecerdasan Intelektual, Kecerdasan Emosional dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan di PT. PLN Persero Area Klaten yang menunjukkan bahwa secara simultan dan parsial Kecerdasan Intelektual, Kecerdasan Emosional dan Lingkungan Kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Penelitian lain menunjukkan hal yang serupa yang dilakukan oleh Priyono pada tahun 2015, dengan judul *Effect of Intelligent, Emotional Intelligence and spiritual Intellegence to Performance Civil Servant Language Center East Java*, menyatakan bahwa Kecerdasan Intelektual, Kecerdasan Emosional dan Kecerdasan Spiritual secara parsial dan simultan memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan di lembaga bahasa di Jawa Barat.

Jika karyawan memiliki kecerdasan intelektual yang tinggi namun tidak diimbangi oleh kecerdasan emosional dan spiritual yang baik, karyawan tersebut tidak mampu bekerjasama dengan orang lain, tidak mampu menjalin hubungan baik dengan orang lain, tidak jujur, tidak memiliki nilai dalam hidup serta tidak mengikuti norma yang ada maka kinerja karyawan tersebut tidak akan baik, begitupun sebaliknya, maka dapat disimpulkan ketiga kecerdasan ini harus dimiliki oleh karyawan hotel berbintang lima di Palembang untuk meningkatkan kinerjanya.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa kecerdasan intelektual berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Kecerdasan intelektual diperlukan bagi karyawan untuk mampu membaca, menulis dan berkomunikasi. Hal ini akan menjadikan

karyawan mampu memenuhi standar pekerjaan yang ditetapkan oleh perusahaan dalam hal ini hotel berbintang lima di Kota Palembang.

Kecerdasan emosional berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Kecerdasan emosional juga diperlukan untuk setiap karyawan untuk dapat memahami dan mengendalikan emosinya. Karena karyawan tersebut bekerja di hotel yang bergerak di bidang jasa, dimana karyawan akan menjumpai banyak orang yang memiliki kepribadian yang berbeda, maka karyawan harus memiliki kecerdasan emosional yang baik untuk dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada semua tipe pelanggan yang ada.

Kecerdasan spiritual berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Dimana kecerdasan spiritual sangat diperlukan untuk membuat karyawan selalu berfikir positif dan mampu menghadapi masalah didalam pekerjaan mereka.

Kecerdasan intelektual, emosional dan spiritual amat diperlukan bagi karyawan hotel berbintang lima di kota Palembang, mengingat tuntutan pekerjaan yang tinggi serta menghadapi berbagai tipikal orang serta tekanan dan masalah yang dihadapi. Sehingga apabila karyawan memiliki tiga kemampuan tersebut maka diharapkan karyawan akan mampu meningkatkan kinerjanya.

Daftar Pustaka

- Amran, Joseph Yosi. 2009. *"The contribution of Emotional and Spiritual Intelligence to Effective Business Leadership"*. Dissertation of Institute of Transpersonal Psychology, Palo Alto, California.
- Azwar, S. 2008. *Pengantar Psikologi Intelejensia. Cetakan keempat*. Pustaka Pelajar. Yogyakarta.
- BPS. 2017. Kota Palembang Dalam Angka 2017. (<https://palembangkota.bps.go.id/index.php/publikasi/143>). Diakses Januari 2018.
- Dessler, G. 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Salemba Empat. Jakarta.
- Goleman, Daniel. 2007. *Emotional Intelligent*. Cetakan ke tujuhbelas. Gramedia. Jakarta.
- Goleman, Daniel. 2007. *Emotional Intelligent*. (alih bahasa oleh T. Hermaya). Cetakan ke 19. Gramedia. Jakarta.
- Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program IBM SPSS 23*. Cetakan ke-8. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Hawari, D. 2006. *IQ, EQ, CQ, dan SQ : Kriteria Sumber Daya Manusia Berkualitas*. Gaya Baru. Jakarta.

- Lijan P. Sinambela, dkk. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia: Membangun Tim Kerja yang Solid untuk Meningkatkan Kinerja*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. PT. Remaja Rosdakarya. Bandung.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Rhineka Cipta. Jakarta.
- Priyono. 2015. Effect of Intelligence, Emotional Intellegence and Spiritual Intellegence to Performance Civil Servants Language Center Eastjava. *IJABER*. Vol 13 NO. 9.
- Robbins, P. Steven and Thimothy A. Judge. 2008. *Organizational Behavior*. New Jersey.
- Safira T dan Nofrans E.S. 2009. *Manajemen Emosi: Sebuah Panduan Cerdas Bagaimana Mengelola Emosi Positif dalam Hidup Anda*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Sedarmayanti. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia, Reformasi Birokrasi manajemen Pegawai Negeri Sipil*. Rafika Aditama. Bandung.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta. Bandung.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Administrasi*. Cetakan ke-20. Alfabeta. Bandung.
- Supranto, J. 2000. *Statistik Teori dan Aplikasi*. Edisi keenam. Erlangga. Jakarta.
- Zohar dan Ian M. 2007. *SQ: Spiritual Intelligence The Ultimate Intellegence*. Alih Bahasa Rahmani Astuti dkk. Mizan Media Utama. Bandung.