

# PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL DAN *ROOT CAUSE ANALYSIS* TERHADAP KUALITAS LAYANAN PERHOTELAN

Selji Salgangga<sup>1)</sup>, Mohamad Fazar Fadilah<sup>2)</sup>, Salma Putri Nabila<sup>3)</sup>, Putri Widyanti<sup>4)</sup>

<sup>1), 2), 3), 4)</sup> Universitas Perjuangan Tasikmalaya

Jl. Pembela Tanah Air 177, Kahuripan, Tasikmalaya

e-mail: [seljisalgangga@unper.ac.id](mailto:seljisalgangga@unper.ac.id)<sup>1)</sup>, [mohamadfazar@unper.ac.id](mailto:mohamadfazar@unper.ac.id)<sup>2)</sup>, [salmanabillaptr12@gmail.com](mailto:salmanabillaptr12@gmail.com)<sup>3)</sup>, [putriwidyanti14@gmail.com](mailto:putriwidyanti14@gmail.com)<sup>4)</sup>

## ABSTRAK

Industri perhotelan tentunya harus mengutamakan kualitas layanan terhadap tamu hotel untuk meningkatkan daya saing perusahaan dan meningkatkan reputasi perusahaan, dalam kegiatannya sangat dimungkinkan ditemukan permasalahan yang harus segera direspon atau ditangani oleh pihak manajemen perusahaan melalui sumber daya manusia yang beradada di dalam organisasi atau perusahaan sehingga dapat menemukan solusi terbaik. Mengingat industri perhotelan merupakan bisnis yang menyediakan layanan/service untuk fasilitas penginapan dan sangat berhubungan dengan sektor pariwisata maka dalam melakukan operasionalnya diharuskan memiliki sumber daya manusia yang mumpuni dan memiliki kecerdasan emosional yang baik sehingga akan mempengaruhi tingkat kepuasan terhadap tamu hotel atau wisatawan yang berkunjung. Dalam dimensi lain sebuah organisasi termasuk perusahaan indutri perhotelan akan menemui permasalahan dalam kegiatan operasionalnya yang harus ditangani secara baik sehingga tidak menurunkan reputasi perusahaan tersebut. apabila tidak di respon dengan baik dimungkinkan permasalahan yang sama akan muncul diwaktu yang akan datang. Oleh karena itu perusahaan dalam hal ini pelaku usaha dalam indutri perhotelan harus menerapkan atau membuat instrumen analisis akar masalah *Root Cause Analysis* yang bertujuan untuk menghindari permasalahan yang sama kembali terjadi dikemudian hari sehingga dapat menurunkan kepuasan konsumen dan menurunkan reputasi perusahaan. Maka penelitian dengan menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif ini dilakukan untuk menemukan hubungan atau pengaruh antara kecerdasan emosional karyawan hotel dan *root cause analysis (RCA)* dengan kualitas layanan perhotelan.

**Kata kunci :** *Kecerdasan Emosional, Root Cause Analysis, Kualitas Layanan*

## ABSTRACT

*The hotel industry must of course prioritize the quality of service to hotel guests to increase the company's competitiveness and improve the company's reputation, in its activities it is very possible to find problems that must be immediately responded to or handled by the company management through human resources within the organization or company so that they can find best solution. Considering that the hotel industry is a business that provides services for lodging facilities and is closely related to the tourism sector, in carrying out its operations it is required to have qualified human resources and have good emotional intelligence so that it will influence the level of satisfaction of hotel guests or tourists who visit. In another dimension, an organization, including hospitality industry companies, will encounter problems in its operational activities which must be handled properly so as not to reduce the company's reputation. If it is not responded well, it is possible that the same problems will arise in the future. Therefore, companies, in this case business actors in the hotel industry, must implement or create a root cause analysis instrument, Root Cause Analysis, which aims to prevent the same problem from occurring again in the future so that it can reduce consumer satisfaction and reduce the company's reputation. So research using descriptive methods with a quantitative approach was carried out to find the relationship or influence between hotel employees' emotional intelligence and root cause analysis (RCA) with the quality of hotel services.*

*Keywords: Emotional Intelligence, Root Cause Analysis, Service Quality*

## 1. Pendahuluan

Dalam menjalankan sebuah organisasi tentu memerlukan tenaga kerja atau sumber daya manusia sebagai penggerak dan keberhasilan organisasi. Untuk mencapai keberhasilan dalam sebuah organisasi tentu diperlukan manajemen atau pengelolaan sumber daya manusia yang berada dalam sebuah organisasi atau perusahaan sehingga mampu melaksanakan tugas sesuai dengan harapan organisasi atau perusahaan sehingga mampu mencapai tujuan dengan efektifitas dan efisiensi yang baik. Selain mempersiapkan tenaga kerja atau sumber daya manusia yang handal organisasi juga perlu untuk membuat atau menerapkan instrument analisis akar masalah, sehingga organisasi mampu mengetahui akar penyebab dari munculnya masalah sehingga dapat melakukan langkah yang tepat dan terukur dan meminimalisir permasalahan yang sama terjadi kembali dikemudian hari.

Organisasi atau perusahaan jasa perhotelan yang memiliki fungsi menyediakan fasilitas layanan/service dan juga berkaitan dengan sektor pariwisata tentu memiliki kecenderungan dan urgensi yang sama dalam melakukan kegiatan operasionalnya membutuhkan sumber daya manusia yang handal, salah satu keterampilan yang wajib dimiliki oleh tenaga kerja atau sumber daya manusia dalam industry perhotelan yaitu kecerdasan emosional karena dapat mempengaruhi kepuasan tamu hotel.

Selain sumber daya manusia, perusahaan jasa perhotelan juga harus mampu memprediksi penyebab yang akan menimbulkan permasalahan dan solusi terbaik untuk permasalahan yang sudah terjadi agar permasalahan serupa tidak terjadi kembali dan dapat menemukan solusi terbaik dari permasalahan yang sudah terjadi karena kemampuan perusahaan jasa perhotelan dalam memprediksi penyebab permasalahannya dan menemukan solusi solusi dari permasalahan akan mempengaruhi kepuasan tamu hotel. Oleh sebab itu perusahaan jasa perhotelan dipandang perlu untuk membuat dan menerapkan analisis akar masalah yang dapat mempengaruhi kualitas layanan perhotelan

Berdasarkan penjelasan diatas kecerdasan emosional dan analisis akar masalah (*Root Cause Analysis*) diduga dapat mempengaruhi kualitas layanan perhotelan. ). Oleh sebab itu merasa perlu untuk meneliti pengaruh ketiga variable tersebut. Variable X1 Kecerdasan Emosional, Variable X2 Analisis akar masalah (*Root Cause Analysis*) dan Variabel Y Kualitas Layanan. Dengan memperhatikan latar belakang yang telah diuraikan, permasalahan dalam penelitian ini dapat dirangkum sebagai berikut:

1. Apakah kecerdasan emosional dapat berpengaruh terhadap kualitas layanan pada perhotelan di Kota Tasikmalaya ?
2. Apakah *root cause analysis (RCA)* dapat berpengaruh terhadap kualitas layanan perhotelan di Kota Tasikmalaya ?
3. Apakah kecerdasan emosional dan *root cause analysis (RCA)* dapat berpengaruh terhadap kualitas layanan perhotelan di Kota Tasikmalaya ?

Sedangkan penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan mengungkapkan bagaimana kecerdasan dan *root cause analysis* mempengaruhi kualitas layanan baik secara simultan dan parsial, menambah literasi keahliannya keilmuan di area manajemen sumber daya manusia serta manajemen kualitas layanan dan juga sebagai masukan kepada pelaku usaha jasa perhotelan untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas layanan jasa perhotelan.

## 2. Landasan Teori dan Pengembangan Hipotesis

Di dalam proses kegiatan operasionalnya organisasi/perusahaan akan melakukan proses manajerial yang digambarkan dengan fungsi-fungsi manajemen secara umum yang diimplementasikan kedalam perangkat organisasi atau perusahaan yang mulai dikenal dengan teori klasik. Manajemen adalah sebagai ilmu dan juga bisa sebagai seni, yang bermakna manajemen dalam pelaksanaannya harus selalu memperhatikan situasi dan

kondisi yang sesuai dengan tujuan yang ditetapkan oleh organisasi atau perusahaan. Maka dari itu manajemen memiliki berbagai macam fungsi yang harus dipahami secara utuh dan komprehensif. Menurut para ahli fungsi manajemen dapat di lihat dalam table berikut ini :

<b>Nama Ahli</b>	<b>Fungsi -Fungsi Manajemen</b>
Louis A. Allen	<i>Leading, Planning, Organizing, Controlling</i>
Prajudi Atmosudirjo	<i>Planning, Organizing, Directing, Actuating, Controlling</i>
John R. Beishline	<i>Planning, Organizing, Commanding, Controlling</i>
Henry Fayol	<i>Planning, Organizing, Commanding, Coordinating, Controlling (POCC)</i>
Luther MGullicK	<i>Planning, Organizing, Staffing, Directing. Coordinating, Reporting, Budgetting (POSDCORBC)</i>

Pada intinya terdapat beberapa bagian yang mengandung kesamaan. Berdasarkan proses manajemen sebagaimana telah dikemukakan oleh para ahli tersebut, maka pakar manajemen era sekarang mengabstraksikan menjadi 4 proses yaitu: *planning, organizing, actuating, controlling*, (POAC) yang perlu diperhatikan oleh organisasi atau perusahaan dalam kegiatan operasinya(1).

Berkaitan dengan teori manajemen tersebut, Industri perhotelan adalah sektor usaha yang berfokus pada penyediaan akomodasi komersial. yang memberikan serta menyediakan beraneka ragam jenis layanan, diantaranya pelayanan penginapan, menyediakan dan mempersiapkan hidangan untuk siapa pun yang membutuhkan. (2). Berdasarkan penjelasan diatas Industri jasa perhotelan adalah kegiatan usaha atau bisnis dalam bidang penyediaan layanan fasilitas atau akomodasi perhotelan untuk dapat mempertahankan dan meningkatkan reputasi perusahaan sangat berkaitan dengan kualitas layanan yang diberikan kepada konsumen atau tamu hotel, oleh sebab itu sangat penting bagi perusahaan industry perhotelan memperhatikan kualitas layanan yang diberikan kepada konsumen atau tamu hotel.

Kecerdasan emosional dapat dikatakan sebagai kemampuan atau kemampuan untuk memotivasi diri sendiri, ketahanan dalam menghadapi dan mengelola frustrasi, serta pengendalian diri terhadap dorongan hati dan kenikmatan yang berlebihan, mampu menjaga stabilitas suasana hati sehingga tingkat stres tidak mempengaruhi kemampuan berpikir kearah yang negatif, dapat berempati serta berdoa. Faktor-faktor kecerdasan emosional yang dapat membantu individu meraih kesuksesan dapat digambarkan sebagai kemampuan dalam menyadari diri sendiri, mengatur emosi, memotivasi diri, berempati, dan memiliki keterampilan sosial yang baik. (3). Berdasarkan penjelasan diatas kecerdasan emosional yang dimiliki oleh pekerja atau sumber daya manusia yang berada dalam organisasi merupakan aspek penting untuk menggerakkan dan mencapai keberhasilan organisasi atau perusahaan. Kecerdasan emosional pekerja akan mempengaruhi bagaimana para pekerja menjalankan pekerjaan yang termasuk dalam tanggung jawab dan peranannya oleh sebab itu kecerdasan emosional akan mempengaruhi kualitas hasil pekerjaan, apabila dikaitkan dengan kualitas layanan, maka kualitas pekerjaannya baik akan berdampak positif terhadap kualitas layanan atau sebaliknya apabila kualitas pekerjaan buruk maka kualitas layanan pun akan buruk.

Sedangkan *Root Cause Analysis (RCA)* , dapat dikatakan sebagai metode atau instrumen terstruktur yang digunakan untuk mengetahui cikal bakal kesalahan dengan kata lain disebut Akar masalah dari kegagalan suatu sistem atau peralatan bisa menyebabkan timbulnya masalah (4). *Root Cause Analysis (RCA)* juga dapat dikatakan sebagai sebuah

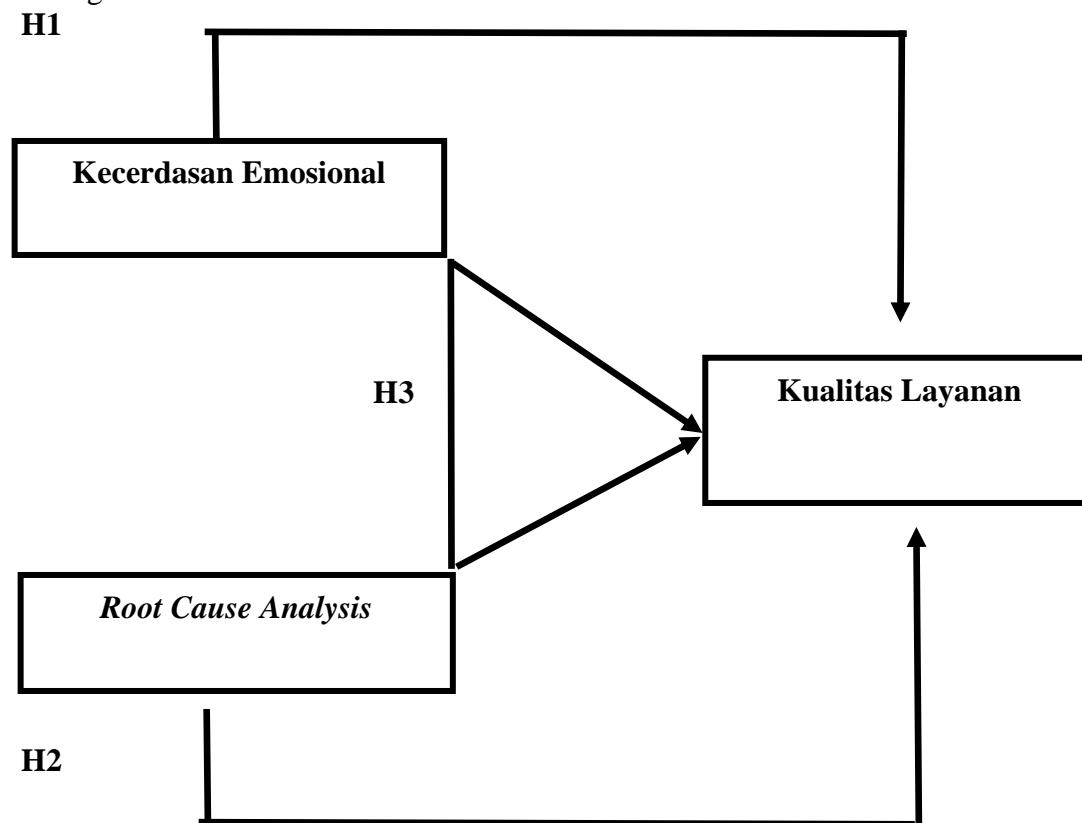
instrument/alat/ yang dibuat untuk mengetahui alasan utama masalah yang didasarkan pada hubungan sebab akibat dalam suatu proses. RCA bertujuan untuk menemukan serta mengklasifikasikan atau kategorisasi masalah yang menjadi akar penyebab suatu kejadian. Dalam identifikasi dan kalasifikasi atau pengelompokkan informasi tidak hanya berdasarkan "apa" dan "bagaimana" tetapi juga mencakup "mengapa" suatu peristiwa terjadi (5). Berdasarkan penjelasan diatas analisis akar masalah merupakan instrument penting karena dapat mengungkap atau menumukan akar penyebab masalah, sehingga dapat meminimalisir permasalahan yang sama muncul kembali dikemudian hari.

Dalam kegiatan operasionalnya kecerdasan emosional SDM dan *Root Cause Analysis* diduga dapat berpengaruh terhadap kualitas layanan, sehingga perlu diperhatikan dengan baik karena, kualitas adalah aspek utama yang terfikirkan konsumen untuk pengambilan keputusan pembelian yang harus disadari oleh semua pelaku bisnis atau usaha. Maka dari itu, dengan segala usahanya para pelaku bisnis atau usaha berupaya memenuhi apa yang dibutuhkan oleh konsumen, agar para pelaku usaha atua bisnis mampu menghasilkan produk yang berkualitas tinggi dan memenuhi harapan konsumen (6).

Berdasarkan penjelasan diatas peneliti dapat merumuskan hipotest sebagai berikut:

1. H1: Variabel Kecerdasan Emosional (X1) dapat berpengaruh secara positif terhadap kualitas layanan perhotelan (Y).
2. H2: Variabel Root Cause Analysis (X2) dapat berpengaruh secara positif terhadap kualitas layanan perhotelan (Y)
3. H3: Variabel Kecerdasan emosional (X1) dan Variabel Root cause Analysis (X2) dapat bersama-sama mempengaruhi secara positif kualitas layanan perhotelan.

Kerangka Pemikiran :



### 3. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif. Statistik deskriptif merupakan metode yang digunakan untuk menganalisis data dengan tujuan menggambarkan

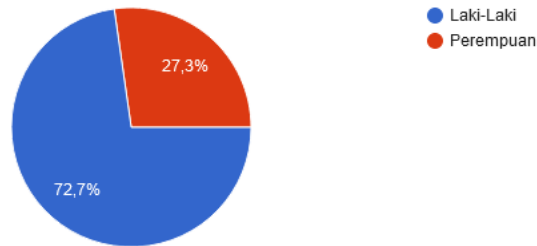
data yang diperoleh apa adanya, tanpa menarik kesimpulan umum atau generalisasi(7). Penelitian ini memanfaatkan data kuantitatif yang bersumber dari data primer, yang artinya informasi diperoleh langsung dari responden. Pengumpulan data primer dilakukan melalui penyebaran kuesioner (7).

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan analisis regresi linear berganda. analisis regresi bertujuan untuk mengukur seberapa besar pengaruh variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y). Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi pengaruh masing-masing variabel independen, yaitu kecerdasan emosional (X1) dan Root Cause Analysis (RCA) (X2), terhadap kualitas layanan (Y).

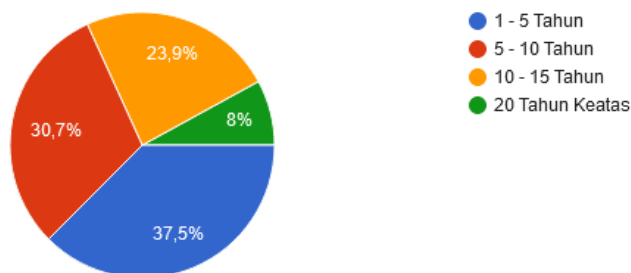
#### 4. Hasil dan Pembahasan

Berdasarkan hasil pengisian dengan cara menyebar kuisisioner sebanyak 84 responden terdiri dari pegawai hotel berbintang di kota Tasikmalaya yang dengan karakteristik sebagai berikut :

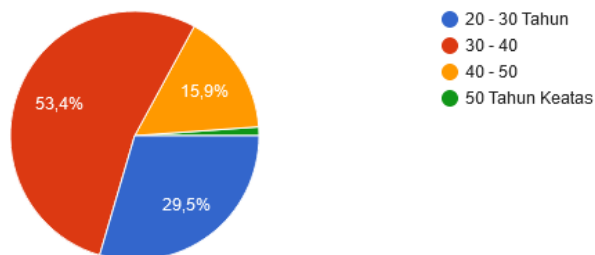
##### a. Jenis Kelamin



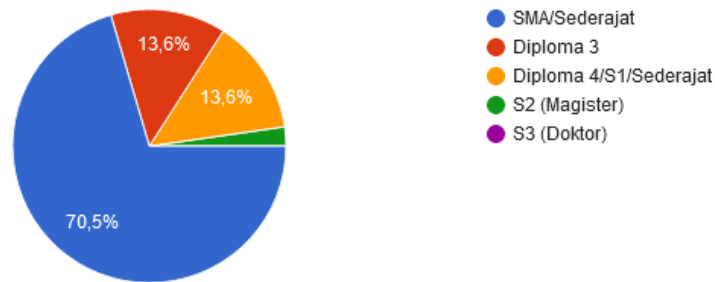
##### b. Lama Bekerja



##### c. Usia



##### d. Pendidikan Terakhir



Ditemukan hasil penelitian bahwa kecerdasan emosional pegawai dan analisis akar permasalahan (*Root Cause Analysis*) berpengaruh secara parsial dan simultan terhadap kualitas layanan. Sehingga dapat dikatakan bahwa kecerdasan dan analisis akar permasalahan (*Root Cause Analysis*) dapat meningkatkan dan menurunkan kualitas layanan perhotelan di kota Tasikmalaya. Hal ini dibuktikan dengan data sebagai berikut :

#### 4.1. Tabel Uji F

ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	5555.509	2	2777.754	190.303	.000 <sup>b</sup>
	Residual	1182.312	81	14.596		
	Total	6737.821	83			

a. Dependent Variable: VAR00050

b. Predictors: (Constant), VAR00049, VAR00048

Coefficients<sup>a</sup>

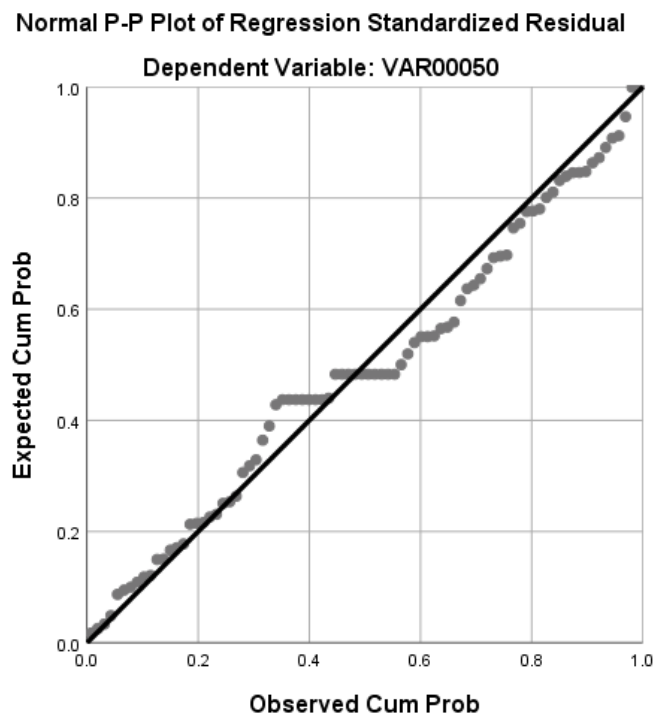
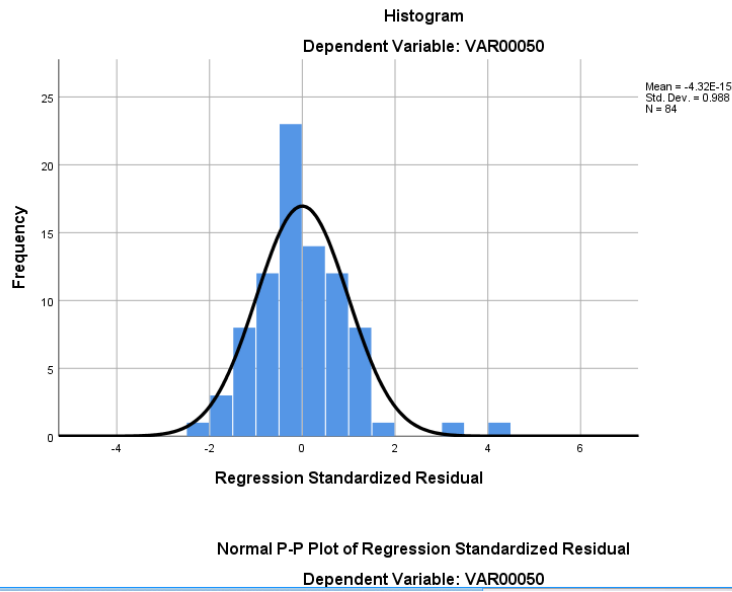
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.654	2.167		.763	.447
	VAR00048	.206	.062	.295	3.328	.001
	VAR00049	.621	.086	.644	7.267	.000

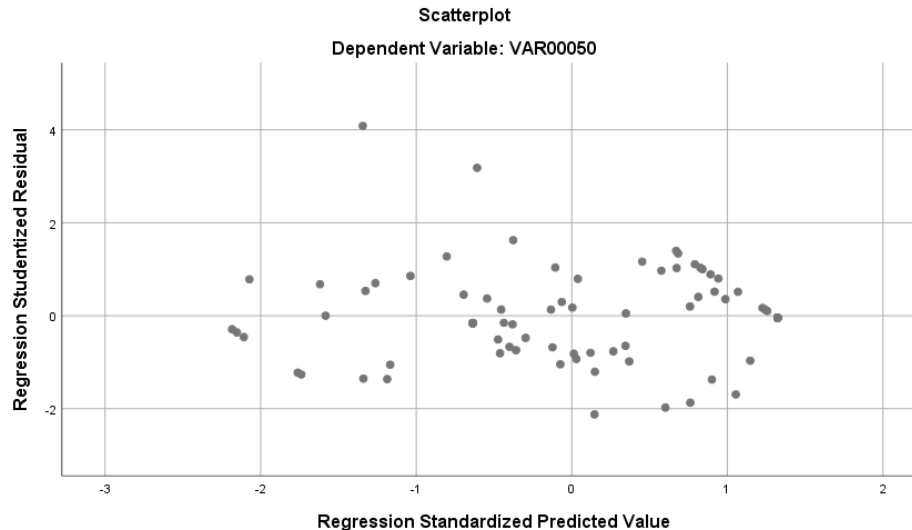
a. Dependent Variable: VAR00050

1. Berdasarkan kriteria pengujian Uji F variable bebas (X1 dan X2) secara simultan atau bersama-sama dapat mempengaruhi secara signifikan terhadap variabel terikat (Y) jika tingkat signifikansinya <0,05. Berdasarkan perhitungan nilai F Hitung melebihi dari pada F tabel yang nilai signifikansinya sebesar 0,00. Itu bermakna lebih kecil dari pada 0,05 maka dapat dikatakan bahwa kecerdasan emosional pegawai hotel dan analisis akar masalah (*Root Cause Analysis*) berpengaruh positif secara simultan atau bersama-sama pada kualitas layanan perhotelan.
2. Uji Hipotesis, variable independent dapat berpengaruh signifikan pada variebable dependent jika nilai signifikansinya <0,005. Berdasarkan hasil pengujian kecerdasan emosional bernilai 0,001 yang berarti lebih kecil dari 0,05 maka dapat dikatakan bahwa kecerdasan emosional pegawai hotel dapat berpengaruh positif terhadap kualitas layanan perhotelan. Dan selanjutnya analisis akar masalah (*Root Cause Analysis*) bernilai 0,00 artinya lebih kecil dari 0,05 maka dapat dikatakan pula

bahwa analisis akar masalah (*Root Cause Analysis*) juga dapat berpengaruh positif terhadap kualitas layanan perhotelan.

## 4.2. Gambar





## 5. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis diatas, kecerdasan emosional dan *root cause analysis* berpengaruh positif baik secara simultan dan parsial terhadap kualitas layanan perhotelan. Sekaitan dengan kesimpulan tersebut, maka kecerdasan emosional pegawai sangat penting untuk diperhatikan oleh pihak manajemen perusahaan industri perhotelan karena dapat mempengaruhi kualitas layanan dan secara otomatis akan berpengaruh terhadap kepuasan tamu hotel dan reputasi perusahaan industri perhotelan tersebut. Selaian kecerdasan emosiional pegawai hotel, pihak manajemen perusahaan industri perhotel juga harus menerapkan instrumen analisis akar permasalahan (*Root Cause Analysis*) agar kualitas layanan hotel bisa terus dijaga bahkan mampu untuk ditingkatkan karena peranan analisis akar masalah uga dapat mempengaruhi kualitas layanan sehingga berpengaruh terhadap tingkat kepuasan tamu hotel dan reputasi perusahaan industri perhotelan.

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] Jeka F, Samsu, Indriyani T, Asrulla. Penerapan Fungsi-Fungsi Manajemen Dalam Pengembangan Lembaga Pendidikan Islam. *J Genta Mulia*. 2024;15(1):189–97.
- [2] Gede Mahendra I. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Griya Sunset Kuta. *E-Jurnal Manaj Univ Udayana*. 2015;4(2):482–99.
- [3] Liana Y. *KECERDASAN EMOSIONAL TERHADAP KOMITMEN*. 2020;4(1):1–14.
- [4] Fajrin MT, Sulistiyowati W. Pengurangan Defect Pada Produk Sepatu Dengan Mengintegrasikan *Statistical Process Control (Spc)* Dan *Root Cause Analysis (Rca)* Studi Kasus Pt. Xyz. *Spektrum Ind*. 2018;16(1):29.
- [6] Wahyuni HC. *Buku Ajar Pengendalian Kualitas Industri Manufaktur Dan Jasa*. Buku Ajar Pengendalian Kualitas Industri Manufaktur Dan Jasa. 2020.
- [7] Afif M. Pengaruh Motivasi dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Bagian Packing Produk Minuman PT. Singa Mas Pandaan. *JAMIN J Apl Manaj dan Inov Bisnis*. 2019;1(2):104.