

PROYEK AKHIR

IMPLEMENTASI *EMOTIONAL INTELLIGENCE* DAN *COMMUNICATION SKILL* SERTA PENGARUHNYA TERHADAP KINERJA TRAINEE DI HYATT REGENCY BALI & ANDAZ BALI



POLITEKNIK NEGERI BALI

Diajukan oleh :

KADEK BINTANG SRI DEWI

NIM. 2115744026

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS INTERNASIONAL
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025**

PROYEK AKHIR

IMPLEMENTASI *EMOTIONAL INTELLIGENCE* DAN *COMMUNICATION SKILL* SERTA PENGARUHNYA TERHADAP KINERJA TRAINEE DI HYATT REGENCY BALI & ANDAZ BALI



POLITEKNIK NEGERI BALI

Diajukan oleh :

KADEK BINTANG SRI DEWI

NIM. 2115744026

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS INTERNASIONAL
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025**

ABSTRACT

This study aims to analyze the partial and simultaneous effects of Emotional Intelligence and Communication Skills on the Performance of Trainees at Hyatt Regency Bali and Andaz Bali. The population of this study consists of 77 individuals, all of whom are trainees at Hyatt Regency Bali and Andaz Bali. The sample used includes the entire population (a saturated sample), totaling 77 respondents. Data was collected through an online questionnaire distributed via Google Forms. The data analysis techniques used include descriptive statistical analysis, classical assumption tests, multiple linear regression analysis, and hypothesis testing. The results show that both Emotional Intelligence and Communication Skills have a positive and significant effect, both partially and simultaneously, on the performance of trainees at Hyatt Regency Bali and Andaz Bali.

Keywords : *Emotional Intelligence, Communication Skills, Trainee Performance, Multiple Linear Regression, Hospitality, Human Resources*

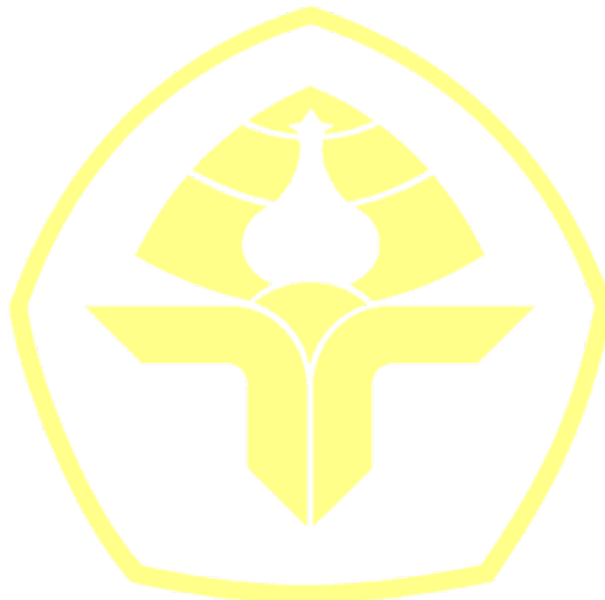
**JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI**

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN	i
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS KARYA	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Manfaat Penelitian	11
1.4.1 Manfaat Teoritis	11
1.4.2 Manfaat Praktis.....	11
1.5 Sistematika Penulisan.....	12
BAB II	14
2.1 Telaah Teori	14
2.2 Penelitian Terdahulu	25
2.3 Kerangka Teoritis/Konseptual	31
BAB III	36
3.1 Tempat Penelitian.....	36
3.2 Populasi dan Sampel	36
3.2.1 Populasi	36
3.2.2 Sampel	37
3.3 Variabel Penelitian	38
3.4 Sumber Data.....	41
3.5 Jenis Penelitian	42
3.6 Metode Pengumpulan Data.....	42
3.6.1 Observasi	42

3.6.2	Wawancara.....	43
3.6.3	Kuesioner.....	44
3.6.4	Studi Kepustakaan	44
3.7	Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen.....	45
3.7.1	Uji Validitas	45
3.7.2	Uji Reliabilitas	46
3.8	Teknik Analisis Data.....	46
3.8.1	Uji Asumsi Klasik.....	46
a.	Uji Normalitas	47
b.	Uji Multikolinieritas	47
c.	.Uji Heteroskedastisitas	48
3.8.2	Analisis Statistik Deskriptif	48
3.8.3	Uji Hipotesis	49
a.	Analisis Regresi Linear Berganda.....	49
b.	Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	49
c.	Uji Statistik t (uji parsial).....	50
d.	Uji Signifikan Simultan (Uji F).....	51
BAB IV		53
4.1	Gambaran Umum Perusahaan	53
4.1.1	Sejarah Hyatt Regency Bali	53
4.1.2	Sejarah Andaz Bali.....	55
4.1.3	Struktur Organisasi	56
4.2	Hasil Analisis	82
4.2.1	Uji Instrumen.....	82
4.2.2	Karakteristik Responden	86
4.2.3	Deskripsi Jawaban Responden	90
4.2.4	Uji Asumsi Klasik.....	99
4.2.5	Analisis Regresi Linier Berganda	103
4.2.6	Uji Hipotesis	106
4.2.7	Pembahasan.....	109
4.3	Implikasi Hasil Penelitian	114
4.3.1	Implikasi Teoritis.....	114
4.3.2	Implikasi Praktis	116

BAB V.....	119
5.1 Simpulan.....	119
5.2 Saran.....	120
5.2.1 Bagi Perusahaan.....	120
5.2.2 Bagi Peneliti Selanjutnya	122
DAFTAR PUSTAKA.....	123



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

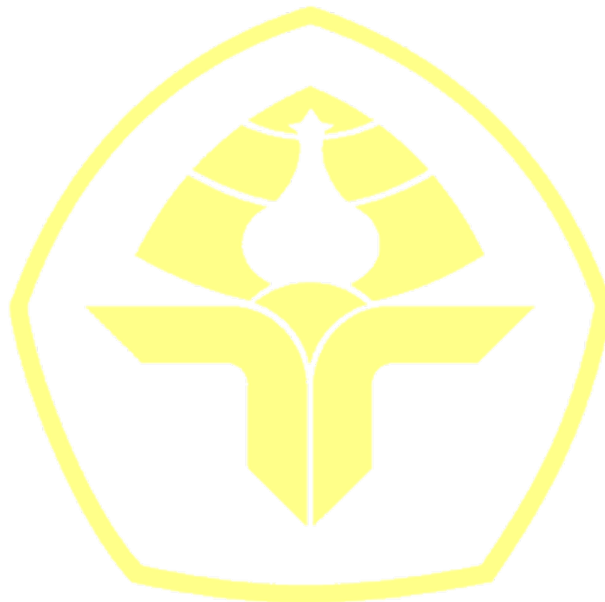
DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Tingkat Hunian Hotel di Provinsi Bali Tahun 2020-2024	2
Tabel 1. 2 Rata-rata Nilai Trainee selama Magang.....	7
Tabel 1. 3 Skala Penilaian Trainee.....	8
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	26
Tabel 3. 1 Sampel Penelitian	37
Tabel 3. 2 Indikator & Kisi-kisi Kuesioner Variabel Independen	38
Tabel 3. 3 Indikator & Kisi-kisi Kuesioner Variabel Dependen.....	40
Tabel 3. 4 Skor Pengukuran Skala Likert Kuesioner Penelitian	44
Tabel 4. 1 Hasil Uji Validitas.....	83
Tabel 4. 2 Hasil Uji Reliabilitas.....	85
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Penelitian Berdasarkan Jenis Kelamin.....	87
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Penelitian Berdasarkan Umur	87
Tabel 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	88
Tabel 4. 6 Karakteristik Responden Penelitian Berdasarkan Department dan Penempatan	89
Tabel 4. 7 Kriteria dan Kategori Penilaian Jawaban Respon	91
Tabel 4. 8 Deskripsi Jawaban Responden pada Variabel Emotional Intelligence (X1).....	92
Tabel 4. 9 Deskripsi Jawaban Responden pada Variabel Communication Skill (X2).....	94
Tabel 4. 10 Deskripsi Jawaban Responden pada Variabel Kinerja (Y)	96
Tabel 4. 11 Collinearity Statistic.....	102
Tabel 4. 12 Hasil Uji Glesjer	103
Tabel 4. 13 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	104
Tabel 4. 14 Nilai R Square pada Model Summary	105
Tabel 4. 15 Hasil Uji t pada Tabel Coefficients.....	106
Tabel 4. 16 Hasil Uji F pada Tabel Anova	108

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Konsep	32
Gambar 3. 1 Daerah Penerimaan dan Penolakan Ho (t-test).....	51
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Leadership Committee Hyatt Regency Bali & Andaz Bali	57
Gambar 4. 2 Family Suite Hyatt Regency Bali	65
Gambar 4. 3 Regency Suite & Executive Suite Hyatt Regency Bali	65
Gambar 4. 4 Standard Room Hyatt Regency Bali.....	65
Gambar 4. 5 Deluxe Room Hyatt Regency Bali	66
Gambar 4. 6 Premium Room Hyatt Regency Bali	66
Gambar 4. 7 Ocean View Room Hyatt Regency Bali.....	67
Gambar 4. 8 Club Access Room Hyatt Regency Bali	67
Gambar 4. 9 Ocean View Club Access Room Hyatt Regency Bali.....	68
Gambar 4. 10 Regency Club Hyatt Regency Bali	68
Gambar 4. 11 Pizzaria Hyatt Regency Bali.....	69
Gambar 4. 12 Omang Omang Hyatt Regency Bali	69
Gambar 4. 13 Piano Lounge Hyatt Regency Bali	70
Gambar 4. 14 Camp Hyatt.....	70
Gambar 4. 15 Shankha SPA	71
Gambar 4. 16 Fitness Center Hyatt Regency Bali.....	72
Gambar 4. 17 Wedding & Meeting Venue	72
Gambar 4. 18 Garden Pool Villa Andaz Bali	73
Gambar 4. 19 Bedroom Beach Pool Villa Andaz Bali	74
Gambar 4. 20 Deluxe Suite Andaz Bali	75
Gambar 4. 21 Suite Andaz Bali	75
Gambar 4. 22 Lagoon Access Andaz Bali.....	76
Gambar 4. 23 Ocean View Andaz Bali	77
Gambar 4. 24 Pool View	77
Gambar 4. 25 Deluxe Andaz Bali	78
Gambar 4. 26 Standard Andaz Bali	78

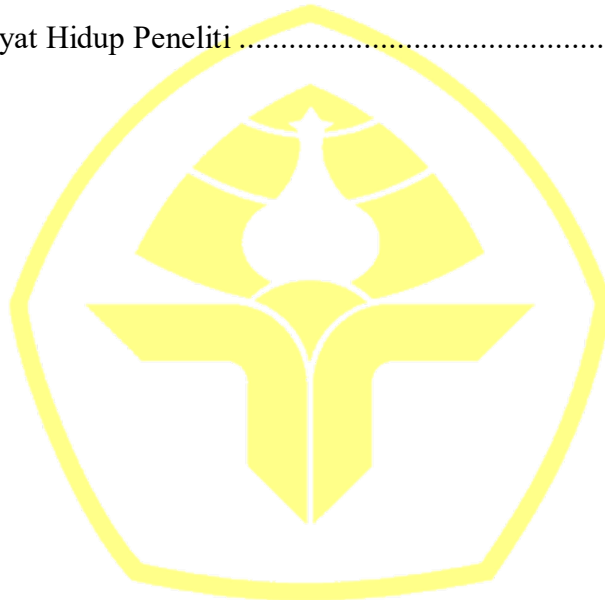
Gambar 4. 27 Fisherman's Club Andaz Bal	79
Gambar 4. 28 Wok-Wok Andaz Bali.....	80
Gambar 4. 29 Deli Bakery Andaz Bali	80
Gambar 4. 30 Fire Fox Andaz Bali	81
Gambar 4. 31 Blue Oven Andaz Bali.....	81
Gambar 4. 32 Grafik Histogram	100
Gambar 4. 33 Grafik Normal P-P Plot of Regression.....	101



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	125
Lampiran 2 Tabulasi Data	134
Lampiran 3 Uji Instrumen (30 Responden).....	143
Lampiran 4 Analisis Statistik Deskriptif.....	157
Lampiran 5 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	171
Lampiran 6 R Table (pearson product moment).....	176
Lampiran 7 Tabel Distribusi t.....	177
Lampiran 8 Riwayat Hidup Peneliti	178



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Bali merupakan bagian dari pulau di Indonesia yang menjadi salah satu tujuan wisata baik itu wisatawan lokal dan wisatawan mancanegara. Pulau Bali memiliki berbagai keanekaragaman budaya serta keindahan alamnya yang dapat memikat ketertarikan wisatawan terhadap sektor pariwisata di Bali. Selain untuk berlibur, alasan wisatawan datang ke Bali juga karena adanya acara atau event internasional yang diadakan di Bali ini yang menjadi salah satu faktor peningkatan adanya kunjungan ke Bali. Sektor pariwisata di provinsi Bali memiliki peranan sangat penting dalam pembangunan perekonomian serta menjadi sektor yang diandalkan oleh pemerintah provinsi Bali dan oleh seluruh masyarakat Bali, hal ini dikarenakan sektor pariwisata Bali memberikan kontribusi yang sangat besar untuk perekonomian di provinsi Bali serta sebagai sumber lapangan pekerjaan bagi masyarakat Bali itu sendiri (Imro'ah & Huda, 2021).

Jalannya sektor pariwisata tentu diimbangi dengan adanya sarana akomodasi, salah satunya adalah hotel. Hotel bergerak di bidang akomodasi

yang merupakan sebuah usaha yang dikelola secara profesional dengan menyediakan berbagai pelayanan berupa tempat menginap, makanan, minuman, serta berbagai fasilitas-fasilitas lainnya untuk memperoleh keuntungan. Hotel merupakan bagian dari sarana pariwisata, yang mana jalannya industri hotel berkaitan dengan keadaan sektor pariwisatanya, tinggi rendahnya pengunjung wisatawan akan berpengaruh terhadap hotel.

Tabel 1. 1 Tingkat Hunian Hotel di Provinsi Bali Tahun 2020-2024

<i>MONTH</i>	2020*	2021*	2022*	2023*	2024*
<i>January</i>	59,29%	11,15%	20,71%	46,16%	56,27%
<i>February</i>	45,98%	8,99%	14,86%	41,22%	55,27%
<i>March</i>	25,41%	10,24%	21,90%	40,01%	52,71%
<i>April</i>	3,22%	10,09%	18,98%	44,31%	57,69%
<i>May</i>	2,07%	10,35%	37,35%	47,30%	66,10%
<i>June</i>	2,07%	16,68%	38,77%	59,59%	65,78%
<i>July</i>	2,57%	5,23%	37,52%	63,60%	68,78%
<i>August</i>	3,68%	4,77%	38,37%	60,64%	70,16%
<i>September</i>	5,28%	9,46%	46,45%	59,25%	66,34%
<i>October</i>	9,53%	17,73%	46,28%	57,43%	64,37%
<i>November</i>	9,32%	20,67%	48,91%	54,89%	59,61%
<i>December</i>	19,00%	30,67%	53,75%	62,19%	63,71%
<i>Average</i>	15,62%	13,00%	35,32%	53,05%	62,23%

Sumber: Dinas Pariwisata Provinsi Bali (2025)

Berdasarkan data laporan dari Dinas Pariwisata Provinsi Bali rata-rata tingkat hunian hotel yang terdaftar di provinsi Bali dari tahun 2020-2024

ditunjukkan pada Tabel 1.1. mengalami fluktuasi yang cukup signifikan. Dalam era globalisasi dan perkembangan teknologi yang pesat, dunia kerja menghadapi transformasi besar-besaran, termasuk di industri perhotelan. Industri ini tidak hanya dituntut untuk menyediakan fasilitas modern dan canggih, tetapi juga untuk menghadirkan pelayanan prima yang mampu memberikan pengalaman tak terlupakan bagi tamu. Dalam hal ini, kualitas pelayanan yang ditawarkan tidak dapat dilepaskan dari peran penting sumber daya manusia (SDM) sebagai ujung tombak dalam berinteraksi dengan tamu.

Untuk memenuhi standar pelayanan yang tinggi, Sumber daya manusia di industri perhotelan tidak hanya dituntut menguasai kompetensi teknis (*hard skills*), tetapi juga kompetensi non-teknis (*soft skills*). Di antara berbagai *soft skills* yang dibutuhkan, *emotional intelligence* dan *communication skill* menjadi dua elemen yang sangat penting. Keduanya tidak hanya mendukung efektivitas kerja individu, tetapi juga meningkatkan kolaborasi dalam tim serta menciptakan hubungan positif dengan tamu.

Sumber daya manusia selama ini cenderung menekankan arti penting nilai akademik, kecerdasan otak (IQ) saja. Mulai dari tingkat sekolah dasar hingga ke bangku kuliah, jarang sekali di temukan pendidikan tentang kecerdasan emosi yang mengajarkan tentang integritas, kejujuran, komitmen visi, kreativitas, ketahanan mental, kebijaksanaan, keadilan, prinsip kepercayaan, dan penguasaan diri atau sinergi. Padahal justru inilah hal yang terpenting, mungkin kita bisa melihat hasil dari bentukan karakter dan sumber daya manusia bangsa ini yang patut di pertanyakan, yang berbuntut pada krisis ekonomi yang

berkepanjangan saat ini. Hal ini ditandai dan dimulai dengan krisis moral atau buta hati yang terjadi di mana-mana. Meskipun mereka memiliki pendidikan yang sangat tinggi dan gelar-gelar di depan atau di belakang namanya, mereka hanya mengandalkan logika, namun mengabaikan suara hati yang sebenarnya mampu memberikan informasi-informasi yang penting untuk mencapai keberhasilan.

Kecerdasan emosional (EQ) adalah kemampuan mengetahui perasaan sendiri dan perasaan orang lain serta menggunakan perasaan tersebut untuk menuntun pikiran dan perilaku seseorang. Sebagian besar SDM di negara berkembang termasuk Indonesia masih memiliki kecerdasan emosional yang kurang baik. Hal inilah yang menjadi 4 salah satu penyebab lemahnya kualitas SDM di Indonesia. Padahal hasil penelitian (Goleman & Boyatzis, 2008) faktor-faktor kinerja terdiri dari faktor-faktor motivasi kinerja adalah hasil kerja yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Keberhasilan hidup seseorang ditentukan pendidikan formalnya 15% sedangkan 85% lagi ditentukan oleh sikap mentalnya atau kepribadiannya.

INSTRUKSI ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

Emotional intelligence mencakup kemampuan mengenali, memahami, dan mengelola emosi diri sendiri serta memahami emosi orang lain. *Emotional Intelligence* membantu individu untuk tetap produktif di bawah tekanan, membangun hubungan kerja yang harmonis, serta merespons situasi dengan cara yang efektif dan empatik. Di sisi lain *communication skill* adalah kemampuan menyampaikan informasi secara jelas, mendengarkan secara aktif, dan

memahami perspektif orang lain. *Communication Skill* menjadi fondasi penting dalam membangun komunikasi yang efektif, baik dengan tamu maupun rekan kerja, sehingga mendukung keberhasilan operasional.

Hyatt Regency Bali dan Andaz Bali adalah dua hotel bintang lima yang berada di bawah naungan *Hyatt Hotels Corporation*. Hyatt Regency Bali, yang terletak di Sanur, dikenal dengan perpaduan arsitektur tradisional Bali dan kenyamanan modern, sementara Andaz Bali, yang juga berlokasi di Sanur, menawarkan pengalaman dengan pendekatan yang lebih personal. Sebagai bagian dari komitmennya terhadap pengembangan sumber daya manusia, kedua hotel ini mengelola program *internship* yang memberikan kesempatan bagi mahasiswa maupun lulusan baru untuk mendapatkan pengalaman kerja nyata. Program ini bertujuan untuk membantu para trainee tidak hanya menguasai *hard skills* yang relevan dengan industri, tetapi juga memperkuat *soft skills* yang esensial bagi karier mereka di masa depan.

Sebagai Trainee *Human Resources Department* di Hyatt Regency Bali dan Andaz Bali (cluster), penulis memiliki peran dalam mengamati dan mendukung pengelolaan serta pengembangan para trainee. Dalam pengamatan penulis, meskipun program *internship* telah dirancang dengan baik, terdapat beberapa tantangan yang dihadapi oleh trainee dalam mengembangkan *emotional intelligence* dan *communication skill* mereka. Beberapa trainee mengaku merasa kurang termotivasi dan kurang mendapat apresiasi atas hasil kerja mereka, yang mengindikasikan lemahnya kemampuan pengelolaan emosi diri dan motivasi

intrinsik. yang semuanya berkaitan erat dengan *emotional intelligence* dan *communication skill*.

Communication skill adalah kemampuan dalam transfer makna antara manusia yang tidak bergantung pada teknologi, tetapi kekuatan dalam diri sendiri untuk menemukan cara untuk menyampaikan ide, fakta, pikiran dan nilai-nilai sehingga mudah dipahami oleh orang lain (Rahmawati, 2020). Komunikasi dalam organisasi adalah proses penyampaian informasi, gagasan antar anggota organisasi secara timbal balik guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Dalam sebuah organisasi makna komunikasi memegang peranan yang sangat penting. Pentingnya komunikasi dalam perusahaan dimana dalam melakukan pekerjaan antar sesama karyawan diperlukan komunikasi yang efektif agar pesan-pesan tentang pekerjaan dapat dipahami (Palupi et al., 2022). Efektivitas komunikasi akan berjalan dengan baik jika keduanya sama-sama memahami makna dari informasi komunikasi tersebut. Komunikasi yang terjadi dalam suatu organisasi juga akan mempengaruhi organisasi kegiatan, seperti efisiensi kerja, efektivitas kerja, dan kinerja karyawan dan organisasi. Komunikasi organisasi adalah tingkat atau tingkat informasi tentang pekerjaan yang dikirimkan organisasi kepada anggota dan di antara anggota organisasi (Palupi et al., 2022).

Selain melalui penelitian berdasarkan pengamatan secara langsung dan wawancara singkat dengan beberapa trainee, terdapat hasil dari penilaian trainee selama enam (6) bulan melakukan magang di Hyatt Regency Bali dan Andaz

Bali. Berikut merupakan tabel rata-rata nilai yang didapatkan oleh seluruh trainee di Hyatt Regency Bali dan Andaz Bali.

Tabel 1. 2 Rata-rata Nilai Trainee selama Magang

No	Keterangan	Indikator	Nilai
1.	<i>Communication Skill</i>	Perhatian terhadap tugas dan menerima tanggung jawab	4.31
2.	<i>Communication Skill</i>	Kepercayaan diri (Menunjukkan kepercayaan diri untuk membangun hubungan yang positif)	4.12
3.	<i>Communication Skill</i>	Komunikasi (Melakukan pekerjaan dengan efektif melalui komunikasi yang baik)	4.15
4.	<i>Intelligence Skill</i>	Sikap (Loyalitas, antusiasme, dan kepercayaan)	4.50
5.	<i>Intelligence Skill</i>	Berpikiran terbuka (Memahami perbedaan)	4.09
6.	<i>Intelligence Skill</i>	Kerja tim (Bekerja secara kolaboratif dengan tim)	4.19
7.	<i>Intelligence Skill</i>	Inisiatif (Visi, ketegasan, keterampilan, kemauan untuk mengambil pekerjaan)	3.96
8.	<i>Intelligence Skill</i>	Penampilan dan kerapian diri	4.36
9.	<i>Intelligence Skill</i>	Penyelesaian tugas (Akurasi & efisiensi)	4.07
10.	<i>Intelligence Skill</i>	Keandalan dalam menjalankan komitmen dan kewajiban tugas	4.04
11.	<i>Intelligence Skill</i>	Hubungan profesional dengan tamu	3.76
12.	<i>Intelligence Skill</i>	Hubungan profesional & personal dengan rekan kerja (Kerja sama dan rasa hormat)	4.16
13.	<i>Intelligence Skill</i>	Passion terhadap tamu (Menjadikan tamu dan kebutuhannya sebagai fokus utama)	3.64
14.	<i>Intelligence Skill</i>	Proaktif dalam mencari umpan balik dari tamu	3.51
15.	<i>Intelligence Skill</i>	Kemampuan melakukan evaluasi diri dari umpan balik tamu	3.68

No	Keterangan	Indikator	Nilai
16.	<i>Intelligence Skill</i>	Proaktif dalam memperhatikan lingkungan untuk mengantisipasi kebutuhan tamu	3.96
17.	<i>Intelligence Skill</i>	Inisiatif dalam mencari peluang untuk meningkatkan pendapatan dan meminimalkan kerugian	3.82
18.	<i>Intelligence Skill</i>	Proaktif dalam memberikan saran kreatif dan inovatif untuk perbaikan operasional	3.62
19.	<i>Intelligence Skill</i>	Solusi dalam menemukan masalah	3.77
20.	<i>Intelligence Skill</i>	Kesadaran akan prosedur keselamatan & keadaan darurat hotel	4.08

Sumber : Data Penilaian Trainee Hyatt Regency Bali dan Andaz Bali Diolah

Tabel 1. 3 Skala Penilaian Trainee

Nilai	Keterangan
5	<i>Excellent</i> atau Sangat Baik
4	<i>Good</i> atau Baik
3	<i>Fair</i> atau Cukup
2	<i>Poor</i> atau Kurang

Sumber : Trainee Certificate Hyatt Regency Bali dan Andaz Bali

Berdasarkan hasil evaluasi kinerja trainee di Hotel Hyatt Regency Bali dan Andaz Bali, diketahui bahwa rata-rata total nilai kinerja trainee mencapai 79.80, yang dapat dikategorikan Baik karena rata-rata seluruh trainee menyentuh angka 80 jika dibulatkan. Meskipun trainee memiliki sikap, tanggung jawab, serta penampilan yang baik, terdapat beberapa area pengembangan terkait kemampuan komunikasi dan inisiatif dalam hubungan profesional dengan tamu. Hal ini tercermin dari rendahnya skor pada indikator proaktif mencari umpan balik, passion terhadap tamu, serta kemampuan memberikan solusi dan saran inovatif. Oleh karena itu, penelitian mengenai implementasi *Emotional*

Intelligence dan *Communication Skill* dalam meningkatkan kinerja trainee menjadi penting untuk dilakukan, guna mengoptimalkan pelayanan dan kepuasan tamu sekaligus meningkatkan kualitas sumber daya manusia di industri perhotelan.

Masalah-masalah ini penting untuk dikaji lebih lanjut karena berpengaruh langsung terhadap keberhasilan program internship dan kinerja trainee dalam mendukung operasional hotel. Lemahnya kemampuan *emotional intelligence* menyebabkan trainee sulit untuk menjaga motivasi kerja, mengelola tekanan, serta membangun hubungan yang harmonis di tempat kerja. Di sisi lain, kurangnya keterampilan komunikasi menghambat trainee dalam menyampaikan ide, memahami kebutuhan rekan kerja, dan berkolaborasi secara efektif. Jika tidak ditangani dengan baik, masalah-masalah ini dapat berdampak pada kualitas pelayanan yang diberikan kepada tamu serta citra profesional para trainee di masa depan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi implementasi *emotional intelligence* dan *communication skill* serta pengaruhnya pada kinerja trainee di Hyatt Regency Bali dan Andaz Bali. Dengan memahami bagaimana kedua *soft skills* ini berkontribusi terhadap kinerja individu dan tim, penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi strategis untuk pengembangan trainee yang lebih optimal, sehingga mendukung keberhasilan program internship dan operasional hotel secara keseluruhan. Maka hasil akhir dari proyek akhir ini penulis akan memberikan bahan materi mengenai *emotional intelligence* dan *communication skill* sebagai bahan training yang diharapkan

dapat digunakan sebagai upaya peningkatan kinerja trainee di Hyatt Regency Bali dan Andaz Bali.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, berikut rumusan masalah dalam penelitian ini, yaitu :

1. Apakah implementasi *emotional intelligence* berpengaruh signifikan terhadap kinerja trainee di Hyatt Regency Bali dan Andaz Bali?
2. Apakah implementasi *communication skill* berpengaruh signifikan terhadap kinerja trainee di Hyatt Regency Bali dan Andaz Bali?
3. Apakah implementasi *emotional intelligence* dan *communication skill* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja trainee di Hyatt Regency Bali dan Andaz Bali?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, penelitian ini memiliki tujuan, sebagai berikut :

1. Untuk menganalisa implementasi *emotional intelligence* berpengaruh terhadap kinerja trainee di Hyatt Regency Bali dan Andaz Bali.
2. Untuk menganalisa implementasi *communication skill* berpengaruh terhadap kinerja trainee di Hyatt Regency Bali dan Andaz Bali.
3. Untuk menganalisa pengaruh implementasi *emotional intelligence* dan *communication skill* secara simultan berpengaruh terhadap kinerja trainee di Hyatt Regency Bali dan Andaz Bali.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini berkontribusi secara teoritis dan praktis. Berikut manfaat teoritis dan manfaat praktis tersebut, yaitu :

1.4.1 Manfaat Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi sebagai bahan referensi dan pengembangan teori tentang hubungan antara *emotional intelligence* dan *communication skill* terhadap kinerja trainee di Hyatt Regency Bali dan Andaz Bali.

1.4.2 Manfaat Praktis

a. Bagi Mahasiswa

Memberikan pengetahuan yang lebih mendalam tentang *soft skills* seperti *emotional intelligence* dan *communication skill* dalam dunia kerja trainee. Selain itu menjadi sarana belajar dan referensi bagi mahasiswa lain yang tertarik untuk meneliti, menganalisis, dan mengevaluasi praktik manajemen sumber daya manusia yang relevan di tempat magang.

b. Bagi Perusahaan

Memberikan gambaran nyata tentang bagaimana penerapan *emotional intelligence* dan *communication skill* oleh trainee dan bagaimana pengaruhnya terhadap kinerja mereka. Membantu perusahaan mengidentifikasi potensi pengembangan *soft skills* sebagai salah satu strategi untuk meningkatkan *employee engagement* dan *work productivity*.

c. Bagi Jurusan

Memperkaya referensi atau contoh karya ilmiah yang relevan dengan kebutuhan industri, khususnya bidang manajemen sumber daya manusia terkait pengembangan *soft skills* dalam dunia kerja. Mendorong pengembangan kurikulum yang lebih fokus dengan penerapan *emotional intelligence* dan *communication skill* dalam manajemen sumber daya manusia.

1.5 Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisan penelitian berjudul “Implementasi *Emotional Intelligence* dan *Communication Skill* serta Pengaruhnya terhadap Kinerja Trainee Hyatt Regency Bali dan Andaz Bali” adalah sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini menjelaskan tentang latar belakang, kemudian disertai dengan rumusan masalah, tujuan penelitian dan manfaat penelitian.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini menjelaskan teori – teori dari beberapa variabel yang digunakan dalam penelitian. Kemudian menyertakan penelitian terdahulu sebagai pendukung penelitian yang penulis laksanakan serta dilengkapi dengan kerangka teoritis.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang tempat dilakukannya penelitian, populasi dan sampel yang digunakan, variable penelitian, sumber data, jenis data, metode pengumpulan data, teknik analisis data, dan jadwal penelitian.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini memaparkan gambaran umum perusahaan yang meliputi sejarah perusahaan, bidang usaha dan fasilitas perusahaan, hasil analisis dan pembahasan penelitian, serta implikasi hasil penelitian baik secara teoritis maupun praktis.

BAB V : SIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini menguraikan simpulan dari hasil penelitian dan saran yang diberikan berkaitan dengan hasil penelitian ini.

BAGIAN PENUTUP

Pada bagian penutup tertera daftar pustaka yang digunakan sebagai acuan atau referensi dalam menyelesaikan penelitian ini.



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V

HASIL DAN PEMBAHASAN

5.1 Simpulan

Di bawah ini merupakan simpulan berdasarkan penelitian yang dilakukan berkaitan dengan masalah yang dirumuskan, hasil analisis, dan pengujian hipotesis yang dilakukan pada bab sebelumnya.

2. *Emotional Intelligence* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja trainee di Hyatt Regency Bali dan Andaz Bali yang dibuktikan dengan hasil uji t diperoleh nilai $t_{hitung} 4,137 > t_{tabel} 1,993$ dan koefisien regresi bertanda positif 0,695 dengan nilai Sig. = 0,000 kurang dari 0,05.
3. *Communication skill* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja trainee di Hyatt Regency Bali dan Andaz Bali, yang dibuktikan dengan hasil uji t diperoleh nilai $t_{hitung} 8,138 > t_{tabel} 1,993$ dan koefisien regresi bertanda positif 1,581 dengan nilai Sig. = 0,000 kurang dari 0,05.
4. *Emotional intelligence* dan *communication skill* secara simultan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja trainee berdasarkan hasil uji F, diperoleh $F_{hitung} = 134,552$ dengan nilai

signifikan $0,000 < 0,05$. Besarnya determinasi ($R^2 = 0,784$) ini berarti besarnya pengaruh *emotional intelligence* dan *communication skill* terhadap kinerja adalah sebesar 78,4% sedangkan sisanya sebesar 21,6% dipengaruhi oleh variabel lain di luar model penelitian ini.

5.2 Saran

5.2.1 Bagi Perusahaan

Berdasarkan hasil analisis penelitian, perusahaan dapat melihat poin rata-rata rendah dan menggunakannya sebagai acuan untuk meningkatkan kinerja trainee mereka. Saran-saran yang dapat diberikan berdasarkan hasil penelitian ini adalah :

- a. *Emotional intelligence* di Hyatt Regency Bali dan Andaz Bali terlihat masih rendah pada bagian kemampuan untuk mengubah emosi negatif menjadi tindakan yang produktif. Oleh karena itu, disarankan kepada pihak manajemen untuk memberikan Pelatihan lebih lanjut yang berfokus pada *emotional intelligence* untuk mengenali emosi diri dan meningkatkan kemampuan mereka dalam menjaga profesionalisme saat menghadapi situasi yang menekan, serta menciptakan lingkungan kerja yang ramah dan terbuka agar memungkinkan bagi trainee menyalurkan emosinya tanpa rasa takut dihakimi, sehingga dapat memudahkan proses transformasi emosi negatif menjadi motivasi kerja. Selain itu, saran yang dapat diberikan terkait pengembangan Emotional Intelligence adalah dengan memberikan pelatihan yoga bagi trainee. Yoga merupakan salah satu bentuk aktivitas yang tidak hanya

bermanfaat bagi kesehatan fisik, tetapi juga memiliki kontribusi signifikan terhadap pengelolaan emosi dan peningkatan kesadaran diri (self-awareness). Melalui kombinasi latihan pernapasan, meditasi, dan gerakan fisik yang terkandung di dalamnya, yoga dapat membantu individu dalam mengurangi tingkat stres, melatih ketenangan, serta meningkatkan kemampuan pengendalian diri (self-regulation). Dengan demikian, penerapan pelatihan yoga diharapkan mampu mendukung pengembangan aspek-aspek utama dalam Emotional Intelligence, sehingga trainee dapat bekerja dengan lebih seimbang secara emosional dan produktif di lingkungan kerja.

- b. *Communication skill* di Hyatt Regency Bali dan Andaz Bali terlihat masih rendah pada bagian kemampuan untuk memengaruhi rekan kerja agar terbuka dalam menyampaikan hal-hal yang dapat mengganggu pekerjaan. Manajemen disarankan memberikan pelatihan mengenai komunikasi persuasif dan empatik, agar trainee mampu menyampaikan ajakan atau masukan tanpa menimbulkan kesan menghakimi. Selain itu atasan para trainee bisa meminta trainee merumuskan kendala yang dihadapi dalam jangka waktu mingguan atau bulanan, sehingga dapat ditindaklanjuti secara tepat.
- c. Kinerja trainee di Hyatt Regency Bali dan Andaz Bali terlihat masih rendah pada bagian inovasi dalam bekerja. Maka dari itu manajemen Hyatt Regency Bali dan Andaz Bali disarankan menyediakan ruang bagi trainee untuk menyampaikan ide-ide atau solusi baru melalui kotak

saran digital atau *sharing session*. Selain itu meningkatkan peluang untuk terlibat dalam proyek pengembangan di setiap departemennya, serta diberikan pelatihan khusus yang mendorong pola pikir kreatif dan inovatif, sehingga trainee tidak hanya menjalankan tugas operasional, tetapi juga dilatih untuk menjadi contributor akhir dalam pengembangan proses kerja yang lebih baik.

5.2.2 Bagi Peneliti Selanjutnya

Peneliti selanjutnya diharapkan lebih mempertimbangkan penambahan variabel yang relevan untuk memperdalam pemahaman tentang faktor-faktor yang memengaruhi kinerja trainee khususnya dalam *soft skill* seperti *self efficacy*, *problem solving*, *cross culture and collaboration*, *creative dan critical thinking*, *adaptability*, *service orientation*, dan lain-lainnya. Seperti yang dapat dilihat dari determinasi R Square penelitian ini sebesar 78,4%, yang dimana 21,6% lainnya dipengaruhi oleh variabel lain di luar model penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Agatha, G. C., & Damayanti, K. (2022). Analisis Pengaruh Komunikasi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Ud. Nirwana Kabupaten Blitar. *Parsimonia - Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 9(1), 11–19. <https://doi.org/10.33479/parsimonia.v9i1.583>
- Airlangga, I. B., & Mufarrihun, A. (2019). Pengaruh Keterampilan Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan Di Biro Pusat Statistik Serang. *Jurnal Kapenda - Kajian Administrasi Dan Pemerintahan Daerah*, 14(8), 17–42.
- Bar-On, R. (2006). The Bar-On model of emotional-social intelligence (ESI) 1. *Psicothema*, 1(1), 13–25. <https://www.psicothema.com/pdf/3271.pdf>
- Brackett, M. (2019). *Permission to Feel: The Power of Emotional Intelligence to Achieve Well-Being and Success*. Celadon Books. <https://doi.org/10.4148/1944-9771.1320>
- Chandra, F., & Maghfirah, N. (2024). The Influence of Employee Engagement and Work Environment on Employee Performance at PT. Agronusa Alam Perkasa. *Jurnal Ekonomi*, 13(1), 2278–2290. <https://doi.org/10.54209/ekonomi.v13i01>
- Cherniss, C., & Roche, C. W. (2020). How Outstanding Leaders Use Emotional Intelligence. *Leader to Leader*, 2020(98), 45–50. <https://doi.org/10.1002/ltl.20517>
- Dinas Pariwisata Provinsi Bali. (2025). *Tingkat Hunian Hotel di Provinsi Bali Tahun 2020-2024*. <https://disparda.baliprov.go.id>
- Djoko, P. (2021). *Komunikasi Bisnis*. Erlangga.
- Elvirawati, N. K. W., Suthanaya, I. P. B., & Anggreni, N. P. Y. (2023). Pengaruh Komunikasi Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Hotel Como Shambhala Estate Ubud. *Journal Research of Management (JARMA)*, 4(2), 179–188. <https://jarma.triatmamulya.ac.id/index.php/Management/article/download/97/103/&ved=2ahUKEwiXnsDtz2OAXWa2DgGHXrRD8YQFnoECBYQAQ&usg=AOvVaw3urYPAnAv5XHfK0aaDuimE>
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2021). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 26* (Ed. 10). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Goleman, D. (2015). *La Inteligencia Emocional*. Le Libros.
- Goleman, D., & Boyatzis, R. (2008). Social Intelligence and the Biology of Leadership The Idea in Brief The Idea in Practice. *Harvard Business Review*, R0809E(9), 1–8. www.hbr.org
- Ilham, M. A., Nurhikmat, M., & Wandu, D. (2025). Pengaruh Komunikasi dan

Budaya Organisasi Terhadap Efektivitas Kinerja Pegawai Dinas Pertanian Provinsi Banten. *Trending: Jurnal Manajemen Dan Ekonomi*, 3(2), 01–12. <https://doi.org/10.30640/trending.v3i2.3825>

Imro'ah, N., & Huda, N. M. (2021). Analisis Kebijakan Pemerintah Terhadap Kasus Covid-19 Di Bali Menggunakan Model Deret Waktu Dengan Faktor Intervensi. *Jurnal Matematika UNAND*, 10(3), 369–378. <https://doi.org/10.25077/jmu.10.3.369-378.2021>

Inrayani, Jam'an, A., & Rizal, S. (2024). The Influence Of Placement, Workload, And Communication Skills On Employee Performance At Bpjs Ketenagakerjaan In Makassar City. *Adpebi Science Series*, 1(1), 7722–7734. <https://doi.org/10.54099/icemat2023.v1i1.366>

Jeffrey, I., & Soleman, M. (2017). The Effect of Work Discipline, Achievement Motivation and Career Path Toward Employee Performance of the National Resilience Institute of the Republic of Indonesia. In *International Journal of Application or Innovation in Engineering & Management (IJAIEM)* (Vol. 6, Issue 8, pp. 106–113). <https://www.semanticscholar.org/paper/The-effect-of-work-discipline-%2C-achievement-and-of-Jeffrey-Soleman/f6c5f77433c1d5b7c1daebf2591bb7aba590be2d>

Mangkunegara, A. A. A. P. (2010). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. PT. Remaja Rosdakarya.

Mayer, J. D., Caruso, D. R., & Salovey, P. (2016). The Ability Model of Emotional Intelligence: Principles and Updates. *Emotion Review*, 8(4), 290–300. <https://doi.org/10.1177/1754073916639667>

Murti, H., & Srimulyani, V. A. (2013). Pengaruh Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai Dengan Variabel Pemediasi Kepuasan Kerja Pada Pdam Kota Madiun. *JRMA Jurnal Riset Manajemen Dan Akuntansi*, 1(1), 10–17. <http://portal.widyamandala.ac.id/jurnal/index.php/jrma/article/view/82>

Ningrum, P. K., Murwaningsih, T., & Subarno, A. (2023). Pengaruh komunikasi dan kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan (Studi pada karyawan swalayan Luwes Gading). *JIKAP (Jurnal Informasi Dan Komunikasi Administrasi Perkantoran)*, 7(5), 383–391. <https://doi.org/10.20961/jikap.v7i5.64154>

Ningrum, W. W., & Agung, P. W. (2021). Pengaruh Kecerdasan Emosional, Stres Kerja Dan Dukungan Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan CV. Metro Wahyu. *Smooting*, 19(2), 140–143. <https://www.neliti.com/publications/527491/pengaruh-kecerdasan-emosional-stres-kerja-dan-dukungan-organisasi-terhadap-kiner>

Oktaviani, N. P. N., & Suthanaya, I. P. B. (2022). Pengaruh Kepemimpinan Dan Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan Di La Brisa Beach Club Bali. *Journal Research of Management*, 3(2), 150–159. <https://doi.org/10.51713/jarma.v3i2.68>

- Palupi, D., Herawati, J., & Septyarini, E. (2022). Pengaruh Komunikasi, Motivasi dan Reward terhadap Kinerja Karyawan PT Wika Daerah Cilacap. *Reslaj : Religion Education Social Laa Roiba Journal*, 4(5), 1466–1484. <https://doi.org/10.47467/reslaj.v4i5.1152>
- Ruyani, N. A., & Ambarsari, M. (2022). Pengaruh Kemampuan Komunikasi dan Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Karyawan. *Indonesian Journal of Office Administration ADMINOF*, IV(1), 2003–2005.
- Sedarmayanti, A. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia, Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. PT Refika Aditama.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&d*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Wati, M., & Lestari, D. (2024). Pengaruh Komunikasi dan Motivasi terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Esa Garda Pratama Jakarta Selatan. *MAMEN: Jurnal Manajemen*, 3(3), 205–218. <https://doi.org/10.55123/mamen.v3i3.3998>
- Yani, P., Ariyanti, Y., Pratiwi, R., & Kusuma, J. (2022). The Effect of Communication Skill and Transformational Leadership on Employee Performance with Knowledge Sharing as an Intervening Variable (Case Study: Matahari Department Store Java Supermall Semarang). *International Journal of Management and Business Economics*, 1(1), 32–40. <https://doi.org/10.58540/ijmebe.v1i1.42>