

ABSTRAK

Bisnis perhotelan adalah jasa yang menuntut pengusahanya untuk selalu memberikan pelayanan dan performa terbaik sepanjang waktunya, dua puluh empat jam dalam sehari. Ketika berbicara soal pelayanan, tidak bisa lepas dari apa yang namanya sumber daya manusia. Permasalahan paling sering terjadi dalam bisnis perhotelan adalah tingkat performa dan pelayanan yang tidak selalu maksimal, dan resiko turn over yang tinggi pada karyawannya. Keterlibatan karyawan adalah salah satu cara untuk mengatasi permasalahan tersebut. Banyak faktor yang dapat mempengaruhi tingkat keterlibatan karyawan, antara lain kepemimpinan yang berjenis transformasional, budaya organisasi yang diterapkan, serta tingkat kecerdasan emosional yang dimiliki setiap karyawannya.

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Structural Equation Modeling, yang diestimasi dengan program AMOS. Penelitian dilakukan pada pegawai dari Hotel MG SETOS Semarang. Penelitian ini melibatkan 127 responden yang diambil secara acak melalui teknik simple random sampling.

Penelitian ini menguji pengaruh kepemimpinan transformasional dan budaya organisasi terhadap tingkat keterlibatan karyawan dengan kecerdasan emosional menjadi variabel interveningnya. Hasil penelitian ini menunjukkan adanya pengaruh positif antara kepemimpinan transformasional dan budaya organisasi terhadap kecerdasan emosional, pengaruh positif kepemimpinan transformasional dan budaya organisasi terhadap keterlibatan karyawan, dan pengaruh positif antara kecerdasan emosional terhadap keterlibatan karyawan. Kesimpulannya, penelitian ini mampu membuktikan hipotesis yang diajukan.

Kata kunci: Kepemimpinan Transformasional, Budaya Organisasi, Keterlibatan Karyawan, Kecerdasan Emosional