

KECERDASAN EMOSIONAL DAN MOTIVASI KERJA DALAM MEMBENTUK KINERJA KARYAWAN: STUDI PENGALAMAN PADA MERAKI COFFEE & SPACE CIREBON

Annisa Fitriani¹, Andini Febriany Mutiarasari², Melani Ayu Nurlita³

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Swadaya Gunung Jati

annisa.124020344@ugj.ac.id¹, andini124020366@ugj.ac.id²,

melani124020328@ugj.ac.id³

ABSTRACT

This study aims to explore how emotional intelligence and work motivation contribute to employee performance at Meraki Coffee & Space Cirebon. This study employed a qualitative descriptive approach. Data were collected through semi-structured interviews, observations, and documentation involving six employees selected using purposive sampling. The findings indicate that employees are able to manage their emotions effectively when facing work pressure and conflicts, while both intrinsic and extrinsic motivation play important roles in improving employee performance. Emotional intelligence and work motivation complement each other in fostering adaptability, communication, responsibility, and commitment at work. Therefore, emotional intelligence and work motivation are essential factors in enhancing employee performance in the service industry.

Keywords: *emotional intelligence, work motivation, employee performance, qualitative research, coffee shop.*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk memahami bagaimana kecerdasan emosional dan motivasi kerja membentuk kinerja karyawan di Meraki Coffee & Space Cirebon. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Data diperoleh melalui wawancara semi terstruktur, observasi, dan dokumentasi terhadap enam orang karyawan yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Analisis data dilakukan menggunakan model Miles dan Huberman yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa karyawan memiliki kemampuan mengelola emosi dalam menghadapi tekanan kerja, konflik, maupun permasalahan pribadi sehingga tetap mampu menjalankan pekerjaan secara profesional. Motivasi kerja dipengaruhi oleh faktor intrinsik dan ekstrinsik, dengan lingkungan kerja yang nyaman menjadi faktor yang paling dominan dalam meningkatkan semangat kerja. Temuan penelitian juga menunjukkan bahwa kecerdasan emosional dan motivasi kerja saling mendukung dalam membentuk kinerja karyawan melalui peningkatan kemampuan beradaptasi,

komunikasi, tanggung jawab, dan komitmen terhadap pekerjaan. Penelitian ini memberikan gambaran bahwa kemampuan mengelola emosi serta motivasi kerja yang baik berperan penting dalam menciptakan kinerja karyawan yang optimal pada perusahaan di bidang jasa.

Kata Kunci: kecerdasan emosional, motivasi kerja, kinerja karyawan, penelitian kualitatif, coffee shop.

A. Pendahuluan

Sumber daya manusia merupakan aset utama dalam keberhasilan suatu organisasi, khususnya pada perusahaan yang bergerak di bidang jasa. Kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sangat dipengaruhi oleh kinerja karyawan dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya. Oleh karena itu, perusahaan perlu memperhatikan berbagai faktor yang dapat meningkatkan kinerja karyawan agar tujuan organisasi dapat tercapai secara efektif.

Salah satu faktor yang berperan penting dalam membentuk kinerja karyawan adalah kecerdasan emosional. Kecerdasan emosional merupakan kemampuan individu dalam mengenali, memahami, mengendalikan, dan mengelola emosi diri sendiri maupun orang lain. Kemampuan tersebut membantu karyawan menghadapi tekanan kerja, menyelesaikan konflik, serta membangun komunikasi dan kerja sama yang baik di lingkungan kerja. Karyawan yang memiliki kecerdasan emosional yang baik cenderung lebih mampu beradaptasi terhadap perubahan dan tetap memberikan pelayanan secara profesional

meskipun menghadapi berbagai tantangan di tempat kerja.

Menurut Goleman (1995), kecerdasan emosional merupakan kemampuan individu dalam mengenali emosi diri, mengelola emosi, memotivasi diri, memahami emosi orang lain, serta membangun hubungan sosial yang baik. Kemampuan tersebut menjadi salah satu faktor penting dalam mendukung keberhasilan individu di lingkungan kerja.

Selain kecerdasan emosional, motivasi kerja juga menjadi faktor yang memengaruhi kinerja karyawan. Motivasi kerja merupakan dorongan yang berasal dari dalam diri maupun dari lingkungan kerja yang mendorong seseorang untuk bekerja secara optimal. Karyawan yang memiliki motivasi kerja tinggi akan menunjukkan semangat, tanggung jawab, disiplin, dan komitmen yang lebih baik dalam menyelesaikan pekerjaannya. Sebaliknya, rendahnya motivasi kerja dapat berdampak pada menurunnya produktivitas, kualitas pelayanan, dan pencapaian tujuan perusahaan.

Robbins dan Judge (2017) menjelaskan bahwa motivasi merupakan proses yang menjelaskan

intensitas, arah, dan ketekunan individu dalam mencapai tujuan tertentu. Karyawan yang memiliki motivasi tinggi cenderung menunjukkan produktivitas dan tanggung jawab yang lebih baik.

Pada industri food and beverage, karyawan dituntut untuk mampu bekerja secara cepat, tepat, dan memberikan pelayanan yang ramah kepada pelanggan. Kondisi tersebut menyebabkan karyawan sering menghadapi tekanan kerja, tuntutan pelayanan, serta interaksi langsung dengan berbagai karakter pelanggan. Oleh karena itu, kecerdasan emosional dan motivasi kerja menjadi aspek penting yang perlu dimiliki agar karyawan mampu mempertahankan kinerja secara optimal.

Meraki Coffee & Space Cirebon merupakan salah satu usaha di bidang food and beverage yang mengutamakan kualitas pelayanan kepada pelanggan. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan peneliti, karyawan di Meraki Coffee & Space menghadapi berbagai situasi kerja yang menuntut kemampuan mengelola emosi, seperti menghadapi pelanggan yang menyampaikan keluhan, menyelesaikan kesalahan pesanan, bekerja pada jam-jam sibuk, serta menjaga komunikasi yang baik dengan rekan kerja. Di sisi lain, motivasi kerja juga menjadi faktor yang mendorong karyawan untuk tetap memberikan pelayanan terbaik meskipun menghadapi berbagai

tantangan dalam pekerjaan sehari-hari.

Beberapa penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kecerdasan emosional dan motivasi kerja memiliki hubungan yang signifikan dengan kinerja karyawan. Penelitian Bayyinah dan Affandi (2022) pada karyawan PT Kimia Farma Tbk Plant Banjaran menemukan bahwa kecerdasan emosional dan motivasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Sementara itu, penelitian Subagio (2015) pada PT Ithaca Resources menunjukkan bahwa kecerdasan emosional justru menjadi faktor yang paling dominan pengaruhnya terhadap kinerja dibandingkan motivasi kerja dan sikap kerja. Penelitian lain oleh Husnul K. di Dinas Pendidikan Kota Semarang bahkan menemukan bahwa dari ketiga variabel yang diuji kecerdasan emosional, motivasi kerja, dan lingkungan kerja justru lingkungan kerjalah yang memberikan pengaruh paling signifikan terhadap kinerja pegawai. Namun, penelitian-penelitian tersebut secara umum menggunakan pendekatan kuantitatif dengan objek karyawan di sektor formal seperti perusahaan farmasi, pertambangan, dan instansi pemerintah. Berbeda dengan penelitian sebelumnya, penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif untuk menggali pengalaman langsung karyawan coffee shop dalam mengelola emosi dan mempertahankan motivasi kerja di tengah tekanan operasional harian

yang bersifat dinamis dan interaksi intensif dengan pelanggan.

Selain itu, penelitian terdahulu umumnya dilakukan pada perusahaan manufaktur maupun organisasi formal, sedangkan penelitian mengenai kecerdasan emosional dan motivasi kerja pada lingkungan coffee shop masih relatif terbatas, terutama menggunakan pendekatan kualitatif. Oleh karena itu, penelitian ini berupaya mengisi kesenjangan tersebut dengan mengeksplorasi pengalaman langsung karyawan Meraki Coffee & Space Cirebon mengenai bagaimana kecerdasan emosional dan motivasi kerja membentuk kinerja mereka dalam menjalankan pekerjaan sehari-hari.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana kecerdasan emosional dan motivasi kerja berperan dalam membentuk kinerja karyawan di Meraki Coffee & Space Cirebon. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu manajemen sumber daya manusia, sekaligus menjadi masukan bagi perusahaan dalam meningkatkan kualitas pengelolaan sumber daya manusia dan kinerja karyawan.

B. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif untuk memperoleh pemahaman secara mendalam mengenai peran kecerdasan

emosional dan motivasi kerja dalam membentuk kinerja karyawan di Meraki Coffee & Space Cirebon. Pendekatan ini dipilih karena mampu menggambarkan pengalaman, persepsi, dan pandangan informan berdasarkan kondisi yang terjadi secara nyata di lingkungan kerja.

Subjek penelitian terdiri atas enam orang karyawan Meraki Coffee & Space Cirebon yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Pemilihan informan didasarkan pada kriteria tertentu, yaitu karyawan yang telah bekerja di Meraki Coffee & Space, memiliki pengalaman dalam menjalankan tugas operasional, serta bersedia memberikan informasi yang relevan dengan tujuan penelitian.

Informan	Jabatan	Lama Bekerja
Informan 1	Barista	2 Tahun
Informan 2	Kitchen	1 Tahun
Informan 3	Kasir	2 Tahun
Informan 4	Waiters	1,5 Tahun
Informan 5	Barista	3 Tahun
Informan 6	Waiters	4 Tahun

Enam informan yang menjadi subjek penelitian terdiri atas karyawan yang memiliki jabatan dan masa kerja yang berbeda sehingga mampu memberikan informasi yang beragam mengenai pengalaman kerja mereka. Seluruh informan dipilih menggunakan teknik purposive sampling dengan kriteria telah bekerja minimal enam bulan, terlibat langsung dalam kegiatan operasional, serta

bersedia menjadi narasumber penelitian.

Penelitian dilaksanakan pada bulan Mei sampai Juni 2026 di Meraki Coffee & Space Cirebon. Wawancara dilakukan secara semi terstruktur dengan durasi sekitar 25–40 menit untuk setiap informan. Seluruh proses wawancara dilakukan secara langsung di lokasi penelitian, kemudian hasil wawancara ditranskripsikan untuk dianalisis menggunakan model Miles dan Huberman.

Pengumpulan data dihentikan setelah peneliti memperoleh informasi yang relatif sama dari setiap informan sehingga tidak ditemukan lagi informasi baru (data saturation). Keabsahan data dijaga melalui triangulasi sumber dan triangulasi teknik dengan membandingkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara semi terstruktur, observasi, dan dokumentasi. Wawancara digunakan untuk memperoleh informasi mengenai pengalaman informan dalam mengelola kecerdasan emosional, mempertahankan motivasi kerja, serta menjalankan tugas dan tanggung jawabnya. Observasi dilakukan untuk mengamati secara langsung kondisi lingkungan kerja dan interaksi antar karyawan, sedangkan dokumentasi digunakan sebagai data pendukung untuk melengkapi hasil penelitian.

Analisis data dilakukan menggunakan model Miles dan Huberman yang meliputi tiga tahapan, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Untuk menjaga keabsahan data, penelitian menerapkan teknik triangulasi sumber dan triangulasi teknik sehingga data yang diperoleh memiliki tingkat kredibilitas yang baik.

Untuk menjaga keabsahan data, penelitian ini menerapkan teknik triangulasi sumber dan triangulasi teknik. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan informasi yang diperoleh dari setiap informan, sedangkan triangulasi teknik dilakukan melalui perbandingan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi sehingga data yang diperoleh memiliki tingkat kredibilitas yang baik.

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

1. Peran Kecerdasan Emosional dalam Membentuk Kinerja Karyawan

Berdasarkan hasil wawancara dengan enam informan, diketahui bahwa kecerdasan emosional memiliki peran penting dalam membentuk kinerja karyawan di Meraki Coffee & Space Cirebon. Karyawan mampu mengendalikan emosi ketika menghadapi keluhan pelanggan, kesalahan pesanan, maupun tekanan kerja sehingga tetap

dapat bekerja secara profesional. Selain itu, komunikasi yang baik dan sikap saling membantu antar rekan kerja turut menciptakan lingkungan kerja yang nyaman dan mendukung penyelesaian pekerjaan secara efektif. Temuan ini menunjukkan bahwa kemampuan mengelola emosi dan membangun hubungan kerja yang positif berkontribusi terhadap peningkatan kinerja karyawan. Hasil penelitian ini sejalan dengan teori Goleman (1995) yang menyatakan bahwa kecerdasan emosional merupakan kemampuan individu dalam mengenali dan mengelola emosi secara positif dalam menjalankan pekerjaannya.

Salah satu informan mengungkapkan:

“Kalau ada pelanggan yang komplain, saya lebih memilih mendengarkan dulu daripada langsung membalas supaya masalahnya cepat selesai.” (Informan 1)

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa informan memiliki kemampuan mengendalikan emosi ketika menghadapi tekanan kerja. Kemampuan tersebut

merupakan salah satu indikator kecerdasan emosional yang membantu karyawan tetap memberikan pelayanan secara profesional. Temuan ini sejalan dengan teori Goleman (1995) yang menjelaskan bahwa kemampuan mengelola emosi berperan penting dalam membangun hubungan interpersonal dan meningkatkan efektivitas kerja.

Informan lain juga menyampaikan:

“Kalau lagi banyak pesanan memang capek, tapi kami saling bantu supaya pekerjaan cepat selesai.” (Informan 2)

Kutipan tersebut menunjukkan bahwa kecerdasan emosional tidak hanya tercermin dari kemampuan mengendalikan emosi, tetapi juga melalui empati, kerja sama, dan komunikasi antarkaryawan. Kondisi tersebut berdampak positif terhadap kelancaran operasional dan peningkatan kinerja tim.

2. Peran Motivasi Kerja dalam Membentuk Kinerja Karyawan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa motivasi kerja menjadi salah satu faktor yang mendorong karyawan untuk memberikan kinerja terbaik. Berdasarkan hasil wawancara, motivasi kerja muncul dari faktor

intrinsik, seperti keinginan untuk berkembang dan memperoleh pengalaman kerja, serta faktor ekstrinsik, seperti lingkungan kerja yang nyaman, hubungan baik dengan rekan kerja, dan penghargaan yang diberikan perusahaan.

Motivasi kerja yang dimiliki karyawan tercermin melalui semangat dalam menyelesaikan pekerjaan, kedisiplinan, tanggung jawab, serta komitmen untuk memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa motivasi kerja berperan dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan produktivitas karyawan di Meraki Coffee & Space Cirebon.

Informan 3 menyampaikan:

“Saya tetap semangat kerja karena lingkungan di sini nyaman dan teman-temannya saling mendukung.”
(Informan 3)

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa motivasi kerja tidak hanya dipengaruhi oleh faktor finansial, tetapi juga oleh lingkungan kerja yang kondusif. Lingkungan kerja yang positif mampu meningkatkan semangat serta komitmen karyawan dalam menjalankan tugasnya.

Selain itu, Informan 4 mengatakan:

“Saya ingin terus belajar supaya kemampuan saya semakin berkembang.”

Hal tersebut menunjukkan adanya motivasi intrinsik yang berasal dari keinginan untuk mengembangkan diri.

Temuan ini mendukung pendapat Robbins dan Judge (2017) bahwa motivasi merupakan dorongan yang menentukan intensitas, arah, dan ketekunan seseorang dalam mencapai tujuan kerja.

3. Kecerdasan Emosional dan Motivasi Kerja dalam Membentuk Kinerja Karyawan

Berdasarkan hasil penelitian, kecerdasan emosional dan motivasi kerja saling berkaitan dalam membentuk kinerja karyawan. Karyawan yang mampu mengelola emosinya dengan baik cenderung lebih mudah mempertahankan motivasi kerja ketika menghadapi tekanan maupun tantangan di lingkungan kerja. Sebaliknya, motivasi kerja yang tinggi mendorong karyawan untuk tetap bekerja secara profesional, bertanggung jawab, dan memberikan pelayanan yang optimal kepada pelanggan.

Temuan penelitian menunjukkan bahwa sinergi antara kecerdasan emosional dan motivasi kerja berkontribusi terhadap peningkatan kualitas kinerja karyawan. Karyawan tidak hanya mampu menyelesaikan tugas sesuai dengan tanggung jawabnya, tetapi juga mampu bekerja sama, beradaptasi dengan perubahan, serta menjaga kualitas pelayanan kepada pelanggan. Hasil ini memberikan gambaran bahwa keberhasilan perusahaan dalam meningkatkan kinerja karyawan tidak hanya dipengaruhi oleh kemampuan teknis, tetapi juga oleh kemampuan

mengelola emosi dan mempertahankan motivasi kerja.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa motivasi kerja tidak hanya dipengaruhi oleh faktor finansial, tetapi juga oleh lingkungan kerja yang nyaman, hubungan yang harmonis antar rekan kerja, serta kesempatan untuk mengembangkan kemampuan diri. Temuan ini mendukung pendapat Robbins dan Judge (2017) yang menyatakan bahwa motivasi merupakan faktor yang mendorong individu untuk bekerja secara optimal dalam mencapai tujuan organisasi.

Informan 5 menyatakan:

“Walaupun sedang ada masalah pribadi, saya tetap berusaha profesional saat bekerja.”

Sementara itu, Informan 6 mengungkapkan:

“Kalau suasana kerja nyaman, kami jadi lebih semangat melayani pelanggan.”

Kedua kutipan tersebut menunjukkan bahwa kecerdasan emosional dan motivasi kerja saling melengkapi dalam membentuk kinerja karyawan. Kemampuan mengendalikan emosi membantu karyawan tetap fokus pada pekerjaannya, sedangkan motivasi kerja mendorong mereka untuk mempertahankan kualitas pelayanan. Dengan demikian, kinerja karyawan tidak hanya dipengaruhi oleh kemampuan teknis, tetapi juga oleh kemampuan mengelola emosi serta

dorongan untuk bekerja secara optimal.

D. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa kecerdasan emosional dan motivasi kerja memiliki peran penting dalam membentuk kinerja karyawan di Meraki Coffee & Space Cirebon. Kecerdasan emosional membantu karyawan dalam mengelola emosi, menghadapi tekanan kerja, menyelesaikan konflik, serta membangun komunikasi yang baik dengan rekan kerja maupun pelanggan. Sementara itu, motivasi kerja, baik yang berasal dari dalam diri maupun dari lingkungan kerja, mendorong karyawan untuk bekerja dengan penuh tanggung jawab, disiplin, dan komitmen dalam memberikan pelayanan terbaik.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa sinergi antara kecerdasan emosional dan motivasi kerja memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan kinerja karyawan. Oleh karena itu, perusahaan perlu terus menciptakan lingkungan kerja yang kondusif serta mendukung pengembangan kemampuan emosional dan motivasi kerja karyawan agar kualitas pelayanan dan kinerja organisasi dapat terus meningkat.

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi manajemen Meraki Coffee & Space Cirebon dalam menyusun strategi pengembangan sumber daya manusia, khususnya melalui peningkatan kecerdasan

emosional dan motivasi kerja karyawan guna menciptakan kinerja yang lebih optimal serta kualitas pelayanan yang semakin baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches (5th ed.). SAGE Publications.
- Goleman, D. (1995). Emotional intelligence: Why it can matter more than IQ. Bantam Books.
- Hasibuan, M. S. P. (2019). Manajemen sumber daya manusia (Edisi revisi). PT Bumi Aksara.
- Mangkunegara, A. A. A. P. (2017). Manajemen sumber daya manusia perusahaan. PT Remaja Rosdakarya.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). Qualitative data analysis: A methods sourcebook (3rd ed.). SAGE Publications.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2017). Organizational behavior (17th ed.). Pearson.
- Sugiyono. (2023). Metode penelitian kualitatif. Alfabeta.
- Wibowo. (2022). Manajemen kinerja (Edisi ke-6). PT RajaGrafindo Persada.