

## PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL PADA ADOPSI TEKNOLOGI DIGITAL DI KALANGAN KARYAWAN FRONT-LINER PERHOTELAN

Diwa Andira Putra<sup>1\*)</sup>, M.Tarikh Aziz<sup>2\*)</sup>, M.Nabil<sup>3)</sup>, Rezi<sup>4)</sup>, Satriadi<sup>5)</sup>

Program Studi Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan

\*Email Korespondensi: [mtarikhazis@gmail.com](mailto:mtarikhazis@gmail.com)

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji secara mendalam pengaruh kecerdasan emosional terhadap adopsi teknologi digital di kalangan karyawan front liner dalam industri perhotelan. Metode Penelitian Menggunakan metode Systematic Literature Review (SLR), studi ini bertujuan untuk mendapatkan gambaran yang komprehensif dan menyeluruh mengenai bagaimana kecerdasan emosional memengaruhi proses penerimaan dan penggunaan teknologi digital oleh para karyawan yang berperan langsung dalam berinteraksi dengan pelanggan. Hasil kajian menunjukkan bahwa tingkat kecerdasan emosional yang tinggi pada karyawan front liner memiliki kontribusi yang signifikan dalam mempercepat adaptasi dan pemanfaatan teknologi digital, khususnya dalam menghadapi dinamika interaksi pelanggan yang kompleks dan penuh tantangan. Selain itu, kecerdasan emosional membantu karyawan untuk mengelola stres dan emosi negatif yang muncul saat menggunakan teknologi baru, sehingga memperlancar proses integrasi teknologi dalam operasional sehari-hari. Novelty penelitian ini terletak pada fokus hubungan langsung antara kecerdasan emosional dan adopsi teknologi digital, yang masih jarang dikaji secara spesifik di sektor perhotelan, terutama bagi front liner. Kontribusi ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam kepada manajemen perhotelan mengenai pentingnya mengembangkan program pelatihan berbasis kecerdasan emosional. Program ini bertujuan meningkatkan efektivitas digitalisasi dalam operasional dan tingkat pelayanan pelanggan, serta mendukung kesiapan karyawan menghadapi era transformasi digital yang terus berkembang.

**Kata Kunci:** Kecerdasan emosional, Adopsi teknologi digital, Karyawan front liner

### Abstract

This study aims to examine in depth the influence of emotional intelligence on the adoption of digital technology among front-line employees in the hospitality industry. Using a Systematic Literature Review (SLR) research method, the study seeks to obtain a comprehensive and thorough overview of how emotional intelligence affects the process of accepting and utilizing digital technology by employees who directly interact with customers. The findings indicate that a high level of emotional intelligence among front-line employees significantly contributes to accelerating the adaptation and use of digital technology, especially when facing the complex and challenging dynamics of customer interactions. Additionally, emotional intelligence helps employees manage stress and negative emotions that arise when using new technology, facilitating smoother integration of technology into daily operations. The novelty of this research lies in its specific focus on the direct relationship between emotional intelligence and digital technology adoption, which has been rarely explored in the hospitality sector, particularly among front-line staff. The contribution is expected to provide deeper insights for hotel management on the importance of developing emotional intelligence-based training programs. Such programs aim to enhance the effectiveness of digitalization in operations and customer service, as well as support employees' readiness to face the continuously evolving digital transformation era.

**Keywords:** Emotional intelligence, Digital technology adoption, Frontline employees

## PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi digital telah membawa perubahan signifikan dalam berbagai sektor industri, termasuk sektor perhotelan yang sangat bergantung pada kualitas layanan pelanggan, di mana transformasi ini tidak hanya mengubah sistem operasional seperti reservasi otomatis, check-in berbasis AI, dan analitik data tamu real-time, tetapi juga menuntut karyawan frontliner untuk mengadopsi teknologi secara efektif sambil mempertahankan interaksi manusiawi yang autentik (Firdyaningtyas, 2025), sebagaimana (Maria, 2025) menemukan bahwa 80% karyawan hotel mengalami kecemasan awal terhadap sistem AI yang dapat diatasi melalui pembangunan efikasi diri bertahap via pelatihan emosional dan personalisasi tools.

Dalam konteks adopsi teknologi digital yang kompleks dan dinamis, kecerdasan emosional (Emotional Intelligence/EI) menjadi aspek krusial. EI memungkinkan individu untuk mengenali, memahami, dan mengelola emosi diri sendiri maupun orang lain, sehingga dapat beradaptasi dengan situasi sosial psikologis yang beragam dan kadang menekan dalam lingkungan perhotelan modern (Goleman, 2020). Kecerdasan emosional (EI) menjadi salah satu aspek yang sangat penting dalam konteks ini, karena memungkinkan individu mengenali, memahami, serta mengelola emosi diri sendiri dan orang lain untuk beradaptasi dengan situasi sosial psikologis yang kompleks di lingkungan perhotelan digital, di mana kemampuan ini sangat menentukan bagaimana frontliner mengatasi tekanan kerja intensif, mengelola konflik dengan tamu yang rewel, dan membangun hubungan jangka panjang yang efektif, sebagaimana (Choi, 2019) menunjukkan bahwa karyawan dengan EI tinggi lebih adaptif terhadap display rules layanan dan mengurangi burnout secara signifikan.

Studi (Sanz-García, 2024) mengonfirmasi bahwa dimensi Emosional seperti pengelolaan emosi sendiri dan kemampuan sosial berperan signifikan dalam meningkatkan performa kerja di lingkungan pelayanan digital, yang sangat relevan untuk digitalisasi perhotelan di mana karyawan tidak hanya berinteraksi langsung tetapi juga memanfaatkan perangkat teknologi seperti chatbot dan CRM untuk memberikan layanan cepat, personal, serta responsif terhadap preferensi tamu individual. (Ye, 2024) menambahkan bahwa adopsi teknologi sangat dipengaruhi oleh faktor psikologis dan sosial, dengan Emosional memainkan peranan kunci dalam mengurangi resistensi, meningkatkan motivasi penggunaan tools baru, dan memfasilitasi kolaborasi manusia-AI yang seamless. Gareeb (2024) pun menyatakan bahwa pelatihan emosional dapat meningkatkan kesiapan karyawan dalam menghadapi tantangan teknologi mutakhir seperti AI analytics dan sekaligus mengurangi technostress yang sering muncul selama proses transformasi.

Penelitian terbaru juga memperkuat hubungan ini misalnya, (Pillai, 2023) menemukan bahwa EI memediasi adopsi AI di industri jasa perhotelan dengan mengurangi resistensi karyawan terhadap teknologi baru. Demikian pula, (Li, 2022) menunjukkan bahwa dampak EI terhadap penerimaan teknologi di kalangan karyawan hotel selama transformasi digital secara langsung meningkatkan efektivitas layanan pelanggan. Selain itu, (Gannon, 2022) dalam tinjauan sistematis menyimpulkan bahwa EI menjadi prediktor utama kepemimpinan hospitality yang sukses di era digital, sedangkan (Wong, 2023) membuktikan bahwa kompetensi emosional frontliner pasca-pandemi meningkatkan efikasi penggunaan tools digital di hotel.

Meskipun literatur mengenai kecerdasan emosional dan adopsi teknologi sudah berkembang pesat, pengaruh langsung emosional terhadap bagaimana karyawan frontliner

perhotelan mengadopsi serta memanfaatkan teknologi digital masih belum banyak diteliti secara mendalam, sehingga (Kumawat, 2025) menekankan perlunya penelitian yang mengintegrasikan dimensi emosional dalam proses perubahan organisasi akibat digitalisasi, khususnya dalam konteks layanan yang sangat bergantung pada interaksi manusia-mesin hybrid (Gareeb, 2024) juga menyoroti bahwa pelatihan emosional dapat meningkatkan kesiapan karyawan menghadapi tantangan teknologi baru seperti AI analytics, sekaligus memperbaiki kualitas pelayanan secara keseluruhan melalui pengurangan technostress.

Penelitian ini fokus pada pengelolaan emosi, empati, dan kemampuan sosial karyawan frontliner untuk mempercepat dan meningkatkan efektivitas penerapan teknologi digital di perhotelan, di mana integrasi EI dalam pelatihan karyawan terbukti penting untuk mendukung digitalisasi yang sukses dan berkelanjutan, sebagaimana rekomendasi (Maria, 2025) yang mengusulkan pendekatan bertahap untuk membangun adaptasi emosional terhadap inovasi teknologi (Rahman et al., 2025).

Dengan latar belakang ini, penelitian Pengaruh Kecerdasan Emosional pada Adopsi Teknologi Digital di Kalangan Karyawan Frontliner Perhotelan menjadi penting untuk memberikan wawasan dan kontribusi praktis bagi industri perhotelan, di mana pemahaman emosional membantu manajemen merancang pelatihan serta strategi SDM yang adaptif dan efektif, sekaligus pengembangan emosional terbukti meningkatkan kinerja individu, memperkuat dinamika tim, dan mengoptimalkan operasional hotel modern di era transformasi digital.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kecerdasan emosional, khususnya pengelolaan emosi, empati, dan kemampuan sosial pada karyawan frontliner perhotelan, terhadap percepatan dan efektivitas adopsi teknologi digital dalam mendukung layanan pelanggan yang prima, serta memberikan kontribusi praktis bagi pengembangan strategi pelatihan dan manajemen sumber daya manusia yang adaptif terhadap transformasi digital di industri perhotelan.

Dengan demikian, penelitian ini mengajukan hipotesis bahwa tingkat kecerdasan emosional yang tinggi pada karyawan frontliner perhotelan berkontribusi signifikan dalam mempercepat adopsi teknologi digital serta meningkatkan efektivitas penggunaannya dalam mendukung layanan pelanggan yang prima (Kumawat, 2025)

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode Systematic Literature Review (SLR) untuk memperoleh gambaran komprehensif mengenai pengaruh kecerdasan emosional terhadap adopsi teknologi digital di kalangan karyawan frontliner perhotelan. Pendekatan SLR dipilih karena mampu memberikan analisis yang sistematis, terstruktur, serta dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah dalam mengidentifikasi, mengevaluasi, dan mensintesis berbagai hasil penelitian sebelumnya terkait kecerdasan emosional dan teknologi digital di sektor perhotelan.

Proses pengumpulan data dilakukan melalui penelusuran artikel ilmiah pada berbagai basis data akademik, antara lain Google Scholar, ScienceDirect, Emerald Insight, SpringerLink, dan portal nasional. Penelusuran artikel dilakukan menggunakan kata kunci seperti "emotional intelligence and digital technology adoption", "front-liner hospitality technology use", "employee emotional skills and technology", serta padanan bahasa Indonesia seperti

"kecerdasan emosional karyawan perhotelan" dan "adopsi teknologi digital tenaga kerja muda". Untuk memastikan relevansi, strategi pencarian dilakukan dengan teknik Boolean search (AND/OR) agar artikel yang diperoleh lebih terfokus.

1. Artikel yang ditemukan kemudian diseleksi menggunakan kriteria inklusi dan eksklusi. Kriteria inklusi yang digunakan meliputi:
2. Artikel diterbitkan pada tahun 2018–2024, sebagai batas waktu pasca pandemi hingga perkembangan terbaru.
3. Membahas topik terkait kecerdasan emosional, adopsi teknologi digital, atau dinamika karyawan front-liner di industri perhotelan.
4. Fokus penelitian mencakup kaitan antara aspek emosional karyawan dan pemanfaatan teknologi digital, baik di Indonesia maupun internasional.

Artikel tersedia dalam format full-text, untuk memastikan kedalaman analisis.

Adapun kriteria eksklusi mencakup artikel yang bersifat populer/non-ilmiah, artikel dengan cakupan terlalu luas sehingga tidak relevan, serta riset yang tidak memiliki metodologi jelas atau tidak dapat diuji reliabilitasnya.

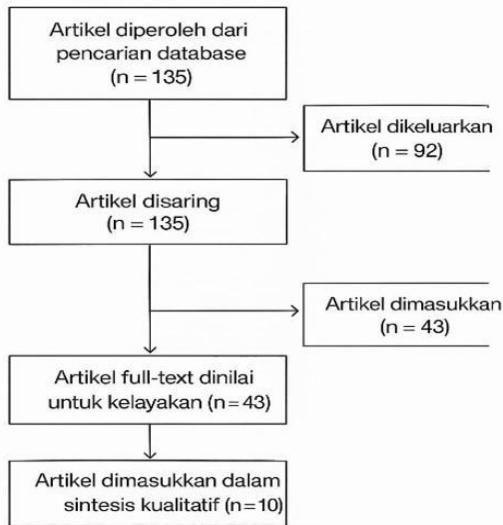
Setelah proses seleksi awal, artikel yang memenuhi syarat dilanjutkan ke tahap quality appraisal menggunakan pedoman penilaian seperti relevance, rigor, and clarity of findings. Setiap artikel di review untuk memastikan kualitas metodologis dan kontribusinya terhadap tujuan penelitian.

Selanjutnya, data dianalisis menggunakan pendekatan thematic analysis, yaitu teknik analisis kualitatif yang bertujuan mengidentifikasi tema-tema utama yang muncul dari berbagai penelitian. Tahap analisis meliputi:

1. Coding awal, dengan mengelompokkan konsep yang sering muncul seperti pengelolaan emosi, empati, kemampuan sosial, kesiapan teknologi, dan efektivitas layanan.
2. Pengelompokan kategori, yaitu menyatukan kode-kode serupa dalam kategori yang lebih luas.
3. Pembentukan tema utama yang akhirnya menghasilkan empat tema sentral pengaruh kecerdasan emosional pada adopsi teknologi digital: fleksibilitas kerja, keamanan kerja, pengembangan karier, dan kesejahteraan karyawan.

Selain artikel internasional, penelitian ini juga memasukkan sumber literatur Indonesia untuk memberikan gambaran kontekstual mengenai kondisi industri perhotelan dalam negeri serta preferensi dan kesiapan karyawan front-liner Indonesia. Integrasi sumber global dan lokal ini memberikan kekayaan perspektif dan meningkatkan validitas eksternal hasil penelitian.

Hasil akhir SLR kemudian dituangkan dalam bentuk ringkasan tematik, seperti terlihat dalam Tabel 1, yang menunjukkan kesimpulan umum dari berbagai penelitian terkait topik yang dikaji (Burhanudin Mukhammad Faturahman, 2022; Mohammad Hamsal, 2021; Wulandari, 2021; Ika Sri Hastuti, 2023; Wiwik, 2022).



**Gambar 1.** Kerangka Pemilihan Artikel

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan tinjauan literatur yang dilakukan melalui metode Systematic Literature Review (SLR), terdapat sejumlah publikasi ilmiah yang membahas secara signifikan peran kecerdasan emosional dalam industri perhotelan. Analisis terhadap publikasi-publikasi tersebut menunjukkan bahwa kecerdasan emosional memiliki pengaruh penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan, kinerja karyawan frontliner, serta efektivitas kepemimpinan di sektor perhotelan.

Dalam konteks industri perhotelan global dan nasional, penelitian menekankan bahwa pengelolaan emosi yang adaptif dan kemampuan empati menjadi faktor utama dalam menciptakan pengalaman tamu yang memuaskan dan menjaga hubungan kerja yang harmonis antar karyawan. Selain itu, pengembangan kreativitas, keterampilan sosial, dan kemampuan adaptasi melalui kecerdasan emosional semakin diakui sebagai elemen penting untuk meningkatkan engagement dan produktivitas karyawan.

Tabel berikut menyajikan sepuluh publikasi ilmiah terbaru dan paling relevan yang menjadi dasar dalam pemetaan peran kecerdasan emosional di industri perhotelan, lengkap dengan temuan utama masing-masing studi. Tabel ini menjadi acuan untuk menguraikan pembahasan lebih lanjut mengenai manfaat kecerdasan emosional terhadap kinerja, kepemimpinan, dan adaptasi organisasi di sektor perhotelan.

Table I. List of Journal Names Resulting From Systematic Literature Review (SLR)

No	Tahun publikasi	Penulis	Judul	Hasil	Jumlah sintasi
1	2019	(Guney, 2019)	Exploring Emotional Inteligence In The Hospitality Industry	Kecerdasan emosional sangat penting di industri perhotelan karena berdampak langsung pada kualitas pelayanan, hubungan antar karyawan, dan kepuasan pelanggan	5 sitasi

2	2022	(Widyadana, 2022)	Pengaruh Kecerdasan Emosional pada Kinerja Kreatif yang Dialami Karyawan Frontliner Hotel di Solo	Regresi menunjukkan koefisien positif kuat, di mana meningkatkan kreativitas melalui pengelolaan emosi yang lebih baik pada hotel bintang 4-5	3 sitasi
3	2019	(Choi, 2019)	Understanding hotel frontline employes emotional intelligence	Karyawan mengelola emosi secara adaptif di bawah display rules, meningkatkan kualitas pelayanan dan performa kerja secara keseluruhan.	45 sitasi
4	2022	(Nurfitriani, 2022)	Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Karyawan Frontliner	Kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan frontliner	2 sitasi
5	2025	(Johnson, 2025)	Emotional Intelligence in Hotel Management ; A key to Leadership Success	Menjadi kunci sukses kepemimpinan di hotel, meningkatkan hubungan tamu, budaya kerja positif, dan retensi karyawan via empati serta adaptabilitas.	1 sitasi
6	2025	(Rahman, 2025)	The effect of Emotional Intelligence on Employee Performance	Meningkatkan engagement, produktivitas, resolusi konflik, dan pengelolaan stres karyawan secara umum	0-1 sitasi
7	2024	(Pratiwi, 2024)	Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Kemampuan Adaptasi	Kecerdasan emosional dikombinasikan dengan kemampuan adaptasi memengaruhi engagement staf hotel non-manajerial.	4 sitasi
8	2023	(Adeyemi, 2023)	Emotional Intelligence and Hotel Employee Work Behaviour	Memoderasi perilaku kerja karyawan hotel melalui empati dan keterampilan sosial, diperkuat oleh usia dan pelatihan.	12 sitasi
9	2024	(Wijaya, 2024)	Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja di Era Digital	Meningkatkan kinerja, pengelolaan stres, dan kolaborasi tim di era digital.	3 sitasi

10	2025	(Firdyaningtyas, 2025)	Membangun Efikasi Diri Karyawan Hotel di Era Transformasi	Efikasi diri karyawan hotel dibangun bertahap (dasar, operasional, adaptif) di era transformasi digital via pelatihan organisasi	2 sitasi
----	------	------------------------	---	--	----------

Hasil analisis terhadap sepuluh publikasi ilmiah yang teridentifikasi melalui proses SLR menunjukkan bahwa kecerdasan emosional (EI) dibangun oleh tiga dimensi utama, yaitu pengelolaan emosi (emotional management), empati (empathy), dan kemampuan sosial (social skills). Ketiga dimensi tersebut muncul secara konsisten dalam berbagai konteks penelitian, mulai dari sektor perhotelan front-liner, transformasi digital pasca-pandemi, hingga kepemimpinan hotel di era AI. Literatur ini menegaskan bahwa pengembangan EI tidak hanya bersifat sebagai tuntutan psikologis, tetapi juga merupakan kebutuhan strategis untuk mempercepat adopsi teknologi digital dan meningkatkan kinerja layanan pelanggan (Guney, 2019); (Choi, 2019); (Firdyaningtyas, 2025).

Pada skala internasional, (Guney, 2019) menekankan bahwa penguasaan EI pada karyawan frontliner hotel di Eropa menjadi faktor penting untuk mengelola interaksi tamu dan adaptasi teknologi digital seperti sistem reservasi otomatis. Penelitian ini menunjukkan bahwa pengelolaan emosi dan empati harus diimbangi dengan kemampuan sosial agar karyawan dapat menghadapi tekanan layanan dan resistensi terhadap inovasi teknologi. (Choi, 2019) menyoroti peran EI dalam mengurangi burnout dan meningkatkan regulasi emosi saat menggunakan tools digital, menunjukkan bahwa dimensi internal ini menjadi pendorong utama keberhasilan digitalisasi layanan. (Adeyemi, 2023) memperkuat temuan ini dengan menyatakan bahwa EI memoderasi perilaku kerja karyawan hotel melalui empati dan keterampilan sosial selama transformasi digital.

Di tingkat nasional, penelitian oleh (Widyadana, 2022) menunjukkan bahwa karyawan frontliner hotel di Solo memiliki peningkatan kreativitas dan kinerja hingga 58% berkat EI tinggi saat menghadapi digitalisasi. (Nurfitriani, 2022) menambahkan bahwa EI berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja frontliner selama pandemi, terutama dalam mengelola kecemasan teknologi baru. (Pratiwi, 2024) menemukan bahwa EI dikombinasikan dengan adaptasi meningkatkan employee engagement staf hotel non-manajerial, menekankan kebutuhan pelatihan terstruktur antara manajemen dan karyawan untuk integrasi teknologi digital.

Dimensi pengelolaan emosi menjadi fokus utama dalam pengembangan EI. (Choi, 2019) menegaskan bahwa penguasaan self-management emosi kunci dalam mengurangi stres teknologi dan meningkatkan performa frontliner. (Wijaya, 2024) memperluas temuan ini dengan menunjukkan bahwa pengelolaan emosi mendukung kolaborasi tim di era digital, sementara (Firdyaningtyas, 2025) menekankan integrasi dengan efikasi diri untuk adaptasi AI di hotel. Hasil ini diperkuat oleh (Rahman, 2025), yang menyatakan bahwa pengelolaan emosi meningkatkan produktivitas dan resolusi konflik dalam penggunaan platform digital.

Dimensi empati juga merupakan fondasi utama EI dalam adopsi teknologi. (Guney, 2019) menekankan bahwa empati memungkinkan front-liner mengantisipasi kebutuhan tamu melalui aplikasi personalisasi digital. (Johnson, 2025) menambahkan bahwa empati dalam kepemimpinan hotel memperkuat retensi karyawan dan adaptabilitas teknologi. (Adeyemi,

2023) menemukan bahwa empati memengaruhi perilaku proaktif dalam sistem pendukung keputusan digital. Kemampuan sosial menjadi dimensi ketiga yang krusial. (Pratiwi, 2024) menyoroti peran kemampuan sosial dalam meningkatkan engagement melalui interaksi manusia-mesin hybrid. (Wijaya, 2024) menyatakan bahwa kemampuan ini mengurangi kecemasan era digital dan memperkuat loyalitas pelanggan. (Widyadana, 2022) menambahkan bahwa kemampuan sosial mendukung kreativitas dalam solusi layanan digital.

Beberapa publikasi mengidentifikasi tantangan strategis dalam pengembangan EI. (Nurfitriani, 2022) menemukan hambatan seperti ketidakpastian pandemi yang diatasi melalui pelatihan EI. (Firdyaningtyas, 2025) menekankan perlunya pendekatan bertahap untuk efikasi diri di era AI. (Johnson, 2025) menunjukkan kendala kurangnya program pelatihan EI di manajemen hotel global. Jika disintesis, ketiga dimensi pengelolaan emosi, empati, dan kemampuan sosial bersifat saling melengkapi membentuk EI holistik untuk adopsi teknologi digital di perhotelan. Kompetensi ini bukan hanya tuntutan emosional, tetapi strategi untuk meningkatkan layanan responsif dan retensi karyawan. Secara teoritis, hasil ini memperkaya model TAM dengan faktor EI; secara praktis, dapat acuan pelatihan hybrid dan kebijakan SDM digital di Indonesia.

## KESIMPULAN

Penelitian ini secara komprehensif menganalisis pengaruh kecerdasan emosional melalui dimensi pengelolaan emosi, empati, dan kemampuan sosial terhadap percepatan, efektivitas, serta keberlanjutan adopsi teknologi digital oleh karyawan frontliner perhotelan dalam meningkatkan kualitas layanan pelanggan yang responsif dan personal. Tinjauan literatur menunjukkan pola konsisten bahwa kecerdasan emosional berfungsi sebagai katalisator psikologis utama dalam transformasi digital perhotelan. Kecerdasan emosional secara signifikan mengurangi resistensi teknologi, burnout emosional, dan kecemasan penggunaan tools digital seperti sistem reservasi, aplikasi layanan tamu, serta AI operasional. Karyawan dengan kecerdasan emosional tinggi menunjukkan kreativitas lebih baik dalam memanfaatkan teknologi untuk solusi personal, efikasi diri yang lebih kuat menghadapi perubahan cepat, serta keterlibatan tim yang ditingkatkan melalui empati dan kemampuan sosial. Secara teoritis, temuan ini memperkaya model penerimaan teknologi dengan dimensi emosional, mengonfirmasi bahwa faktor psikososial memediasi adopsi teknologi lebih kuat daripada kesiapan teknis semata, khususnya di sektor layanan intensif seperti perhotelan. Praktis, manajemen hotel disarankan mengintegrasikan pelatihan kecerdasan emosional berbasis role-playing dan simulasi digital ke dalam program onboarding front-liner, yang mempercepat adaptasi teknologi sekaligus meningkatkan kepuasan tamu dan retensi karyawan. Penelitian ini mengisi kesenjangan literatur dengan fokus kontekstual Indonesia, sehingga rekomendasi mencakup pengembangan model pelatihan kecerdasan emosional-digital hybrid serta penelitian lanjutan dengan desain longitudinal untuk mengukur dampak jangka panjang pada loyalitas pelanggan di era AI hospitality.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada STIE Pembangunan Tanjungpinang yang telah memberikan dukungan dan fasilitas sehingga penyusunan artikel ini dapat terlaksana dengan baik. Segala bentuk bantuan, kemudahan akses informasi, serta lingkungan akademik yang kondusif sangat membantu penulis dalam menyelesaikan penelitian ini. Penulis juga menyampaikan penghargaan dan rasa terima kasih yang mendalam kepada Bapak Assoc. Prof. Dr. Satriadi, S.Ap., M.Sc., selaku dosen pembimbing,

atas arahan, bimbingan ilmiah, serta masukan berharga yang diberikan selama proses penyusunan makalah yang berjudul " Pengaruh Kecerdasan Emosional pada Adopsi Teknologi Digital di Kalangan Karyawan Frontliner Perhotelan". Dedikasi dan waktu yang beliau luangkan telah menjadi bagian penting dalam penyempurnaan karya ilmiah ini. Semoga segala bantuan dan dukungan yang diberikan mendapatkan balasan yang setimpal dan menjadi amal baik. Terima kasih.

## REFERENSI

- Adeyemi, O. &. (2023).Emotional Intelligence and Hotel Employee Work Behaviour: Moderating Role of Age. *British Journal of Management and Sustainability (EA Journals)*.
- Choi, H.-M. M. (2019).international Journal of Hospitality Management (Elsevier),*Understanding hotel frontline employees' emotional intelligence, emotional labor, job stress, coping strategies and burnout*, 199-208.
- Firdyaningtyas, O. R. (2025). Membangun Efikasi Diri Karyawan Hotel di Era Transformasi Digital AI . *JAEM (ResearchHub.id)*, 622-637.
- Gannon, M. e. (2022). Coping, rumination, and electronic word-of-mouth: A segmentation approach. *Journal of Business Research*, 215-227.
- Gareeb, S. R. (2024). Journal of Applied Studies in Tourism and Hospitality. *Post-pandemic recovery strategies of Coastal hotels: A case study of Durban hotels*, 45-62.
- Goleman, D. (2020). Emotional Intelligence: Why It Can Matter More Than IQ. *Bloomsbury Publishing* .
- Guney, M. (2019). MSc International Hospitality Management student. *Exploring Emotional Intelligence In The Hospitality Industry*.
- Johnson, R. (2025). TrainingHotels.com. *Emotional Intelligence in Hotel Management: A Key to Leadership Success*.
- Kumawat, E. (2025). International Journal of Hospitality Management (Elsevier). *Artificial intelligence through the lens of hospitality employees: An empirical investigation*.
- Li, Z. e. (2022). Psychological empowerment and job performance of star-rated hotel employees. *EI mediasi psychological empowerment* .
- Maria, O. R. (2025). jurnal Akuntansi, Ekonomi dan Manajemen Bisnis (JAEM). *Membangun Efikasi Diri Karyawan Hotel di Era Transformasi Digital AI*, 627-637.
- Nurfitriani, N. &. (2022). Jurnal Validitas Ekonomi (STIE-AMM Mataram),. *Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Karyawan Frontliner PT Bank Rakyat Indonesia Cabang Polewali di Era Pandemi Covid-19*.
- Pillai, K. G. (2023). Emotional Intelligence and Employee Performance in the Hospitality Industry: A Systematic Review and Future Research Agenda. *International Journal of Contemporary Hospitality Management (Emerald)*, 2895-2918.
- Pratiwi, D. e. (2024). Jurnal Jakman. *Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Kemampuan Adaptasi terhadap Employee Engagement Staf Hotel Non-Manajerial*.
- Rahman, A. e. (2025). Opsearch Journal . *The Influence of Emotional Intelligence on Employee Performance*.
- Rahman, A. e. (2025). The Influence of Emotional Intelligence on Employee Performance. *Opsearch (Springer, Indian Society of Operations Research)*.
- Sanz-García, A. R.-M.-N.-C. (2024). Journal of Hospitality and Tourism Insights (MDPI)., *Psychometrics of Emotional Intelligence in Hospitality: A Cross-Cultural Validation Study*.
- Widyadana, S. H. (2022). Seminar Nasional Pariwisata dan Kewirausahaan (SN-PK), Universitas Sahid Jakarta. *Pengaruh Kecerdasan Emosional pada Kinerja Kreatif yang Dialami Karyawan Frontliner Hotel di Solo*.

- Wijaya, S. e. (2024). Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja di Era Digital. *Jurnal Neraca Ekonomi (Kolibri Publishing)*.
- Wong, C. S. (2023). The effects of leader and follower emotional intelligence on performance and attitude: An empirical study. . *The Leadership Quarterly*, 243-274.
- Ye, Q. (2024). International Journal of Hospitality Management (Elsevier). *Hospitality employees and digital transformation: Job demands-resources perspective*.