



Department of Digital Business

Journal of Artificial Intelligence and Digital Business (RIGGS)

Homepage: <https://journal.ilmudata.co.id/index.php/RIGGS>

Vol. 5 No. 1 (2026) pp: 7641-7647

P-ISSN: 2963-9298, e-ISSN: 2963-914X

Peran Kecerdasan Emosional Wirausaha dalam Pengelolaan dan Pengembangan Usaha Kuliner Cemilavy

Zulfa Aulia Putri, Erna Herlinawati

Manajemen, Ekonomi, Universitas Indonesia Membangun

zulfaauli Putri25@gmail.com, erna.herlinawati@inaba.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran kecerdasan emosional wirausaha dalam pengelolaan dan pengembangan usaha kuliner Cemilavy. Dalam konteks kewirausahaan, keberhasilan usaha tidak hanya ditentukan oleh kemampuan teknis dan manajerial, tetapi juga oleh kemampuan individu dalam mengelola aspek emosional yang muncul dalam berbagai situasi bisnis. Kecerdasan emosional sebagaimana dikemukakan oleh Daniel Goleman menekankan kemampuan individu dalam mengenali, memahami, serta mengelola emosi diri dan orang lain secara efektif. Kemampuan tersebut menjadi penting bagi wirausaha dalam menghadapi tekanan usaha, membangun hubungan dengan pelanggan, serta mengambil keputusan yang tepat dalam situasi yang dinamis. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus untuk memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai fenomena yang diteliti. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi langsung, dan dokumentasi terhadap pemilik usaha serta aktivitas operasional yang berlangsung dalam usaha kuliner Cemilavy. Data yang diperoleh kemudian dianalisis melalui proses reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan untuk memperoleh gambaran yang komprehensif mengenai peran kecerdasan emosional dalam praktik kewirausahaan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kecerdasan emosional memiliki peran yang signifikan dalam berbagai aspek pengelolaan usaha, seperti pengambilan keputusan, pengelolaan konflik, serta peningkatan kualitas pelayanan kepada pelanggan. Kemampuan pengendalian diri membantu wirausaha dalam menghadapi tekanan dan tantangan bisnis, sementara empati dan keterampilan sosial berkontribusi dalam membangun hubungan yang harmonis dengan pelanggan maupun mitra usaha. Selain itu, motivasi intrinsik yang dimiliki wirausaha menjadi faktor penting dalam mendorong keberlanjutan usaha serta pengembangan inovasi produk. Dengan demikian, kecerdasan emosional tidak hanya berfungsi sebagai kompetensi personal, tetapi juga sebagai modal strategis yang mendukung keberlanjutan dan daya saing usaha kuliner.

Kata kunci: Kecerdasan Emosional, Wirausaha, Pengelolaan Usaha, Pengembangan Usaha, Usaha Kuliner.

1. Latar Belakang

Usaha kuliner Cemilavy merupakan salah satu usaha makanan yang berkembang dalam sektor UMKM dan memiliki aktivitas operasional yang melibatkan interaksi langsung antara pemilik usaha, karyawan, serta pelanggan. Dalam proses pengelolaan usaha tersebut, pemilik usaha tidak hanya berperan sebagai pengambil keputusan, tetapi juga sebagai pemimpin yang berinteraksi secara langsung dengan tim kerja. Kondisi tersebut menjadikan aspek emosional dalam kepemimpinan wirausaha memiliki peran yang cukup penting dalam menjaga hubungan kerja serta kualitas pelayanan usaha. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis bagaimana kecerdasan emosional wirausaha berperan dalam pengelolaan dan pengembangan usaha kuliner Cemilavy.

Wirausaha merupakan individu yang tidak hanya berperan sebagai penggerak aktivitas ekonomi, tetapi juga sebagai pengambil keputusan strategis dalam menghadapi ketidakpastian dan dinamika pasar. Wirausaha menurut Drucker adalah individu yang berupaya menemukan perubahan, merespon perubahan dan memanfaatkan perubahan sebagai suatu kesempatan (Lucy Chairael et al., 2023). Seseorang yang menjalankan sebuah usaha tentunya ingin berhasil. Kinerja ini menentukan hasil yang akan didapat setelah melalui proses usaha yang panjang. Terdapat dua faktor yang mempengaruhi kinerja, yaitu faktor eksternal merupakan faktor yang berasal dari lingkungan pekerjaan seperti budaya organisasi, tindakan dan sikap rekan kerja kemudian

struktur organisasi. Yang kedua faktor internal atau faktor yang berasal dari dalam dirinya sendiri yaitu meliputi faktor kecerdasan (Apritanti & Nida, 2025).

Sektor usaha kuliner merupakan salah satu bidang usaha yang berkembang pesat dalam sektor usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM). Persaingan yang semakin meningkat dalam industri kuliner menuntut pelaku usaha untuk tidak hanya memiliki kemampuan dalam pengelolaan produk dan pemasaran, tetapi juga kemampuan dalam mengelola hubungan interpersonal dengan karyawan maupun pelanggan. Dalam praktiknya, wirausaha kuliner sering menghadapi berbagai tekanan operasional seperti tuntutan kualitas pelayanan, dinamika hubungan kerja, serta perubahan preferensi konsumen. Kondisi tersebut menuntut adanya kemampuan pengelolaan emosi yang baik agar pelaku usaha dapat menjaga stabilitas organisasi serta keberlangsungan usaha yang dijalankan.

Kecerdasan emosional adalah kemampuan seseorang dalam memonitor perasaan dan emosinya (baik pada diri sendiri maupun orang lain), serta mampu membedakan dua hal tersebut untuk kemudian menggunakan informasi itu dalam membimbing pikiran dan tindakannya (Musriati et al., 2024). Untuk memahami kecerdasan emosional secara lebih komprehensif, diperlukan penelaahan terhadap dimensi-dimensi yang membentuk konstruksi tersebut seperti *Self Awareness*, *Self Management*, *Motivation*, *Empati (Social Awareness)*, *Relationship Management* (Yulekhah Ariyanti, S.E & Anugrah, 2016). Dimensi-dimensi tersebut berkontribusi langsung terhadap tujuan bisnis yaitu Pemahaman terhadap konsep kewirausahaan, Pembentukan jiwa entrepreneur, Pengembangan diri, Teknik-teknik berentrepreneur, Aspek manajemen bisnis (usaha), Pemasaran, penjualan, dan teknik optimalisasi resiko, Kreativitas, inovasi, kepemimpinan, dan komunikasi, Langkah-langkah memasuki dunia usaha, Dasar ilmu ekonomi, Pengembangan usaha, Studi kelayakan, Etika bisnis (Rozi, 2023). Dengan demikian, tujuan kewirausahaan hanya dapat direalisasikan apabila didukung oleh kapasitas pengelolaan usaha yang adaptif, yang salah satunya dipengaruhi oleh kecerdasan emosional wirausaha.

Selain berperan dalam pengelolaan hubungan kerja, kecerdasan emosional juga memiliki keterkaitan dengan kemampuan inovasi dalam kewirausahaan. Wirausaha yang mampu mengelola emosi secara positif cenderung memiliki tingkat optimisme dan motivasi yang lebih tinggi dalam menghadapi tantangan bisnis. Kondisi tersebut dapat mendorong munculnya kreativitas serta keberanian untuk mencoba strategi baru dalam mengembangkan usaha. Dalam konteks usaha kuliner, inovasi dapat diwujudkan melalui pengembangan variasi produk, peningkatan kualitas pelayanan, maupun strategi pemasaran yang lebih adaptif terhadap perubahan kebutuhan konsumen. Penelitian (McLaughlin et al., 2025) menemukan bahwa kecerdasan emosional secara signifikan memengaruhi keberhasilan wirausaha melalui peningkatan kemampuan manajerial, yang mencakup pengambilan keputusan, hubungan interpersonal, dan kontrol emosional dalam situasi bisnis.

Selain memastikan keberlangsungan operasional, wirausaha juga dituntut untuk mengembangkan usaha secara berkelanjutan guna menghadapi dinamika persaingan pasar. Temuan dari penelitian (De-Esteban-Escobar & De-Pablos-Herederro, 2025) menunjukkan bahwa intervensi yang mengembangkan kecerdasan emosional pada wirausaha berujung pada peningkatan kemampuan menghadapi tantangan, komunikasi yang lebih baik, dan pengembangan strategi inovatif untuk pertumbuhan bisnis. Sintesis antara landasan teori dan hasil penelitian sebelumnya menjadi dasar dalam penyusunan kerangka konseptual penelitian ini. Penelitian yang dilakukan oleh (Radiman & Imel Asry Azhim Br. Samosir, 2025) kecerdasan emosional, dan kreativitas terhadap intensi berwirausaha dengan kecerdasan spiritual sebagai variabel mediasi pada Generasi Sandwich di Kota Medan. Penelitian yang dilakukan oleh (Anti et al., 2025). Penelitian ini menguji pengaruh kecerdasan emosional, motivasi, dan penggunaan media sosial terhadap minat berwirausaha mahasiswa Fakultas Ekonomi angkatan 2021 yang menunjukkan bahwa ketiga variabel tersebut berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat berwirausaha. Penelitian yang dilakukan oleh (McLaughlin et al., 2025) Hasil penelitian menunjukkan bahwa kecerdasan emosional berkontribusi signifikan terhadap kesuksesan kewirausahaan melalui peningkatan kompetensi manajerial, kemampuan pengambilan keputusan, serta pengelolaan hubungan interpersonal. Dan penelitian yang dilakukan oleh (De-Esteban-Escobar & De-Pablos-Herederro, 2025) menunjukkan bahwa pengembangan kecerdasan emosional melalui pelatihan dan mentoring meningkatkan kemampuan adaptasi, kepemimpinan, komunikasi, serta manajemen stres pada wirausaha pemula.

Meskipun berbagai penelitian telah mengkaji hubungan antara kecerdasan emosional dengan kewirausahaan, sebagian besar penelitian tersebut berfokus pada pengaruh kecerdasan emosional terhadap minat berwirausaha, kinerja organisasi, maupun kompetensi kepemimpinan secara umum. Namun penelitian yang secara khusus mengkaji bagaimana kecerdasan emosional berperan dalam praktik pengelolaan dan pengembangan usaha pada konteks usaha kuliner berskala kecil masih relatif terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini menjadi penting untuk

memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai bagaimana kecerdasan emosional wirausaha berperan dalam pengelolaan usaha kuliner secara langsung.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini bersifat kualitatif deskriptif, yang bertujuan menggambarkan, menganalisis, dan menginterpretasikan fenomena secara sistematis berdasarkan data non-numerik (Rahayu, 2025). Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini berfokus pada pemahaman secara mendalam terhadap fenomena yang terjadi dalam konteks sosial tertentu, khususnya yang berkaitan dengan peran kecerdasan emosional dalam pengelolaan usaha. Melalui pendekatan ini, peneliti dapat memperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai pengalaman, persepsi, serta cara pandang informan terhadap fenomena yang diteliti. Dengan demikian, metode kualitatif deskriptif memungkinkan peneliti untuk menggali informasi secara lebih mendalam sehingga dapat memberikan pemahaman yang lebih jelas mengenai realitas yang terjadi di lapangan.

Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara dan dokumentasi. Wawancara adalah komunikasi antara dua pihak atau lebih yang bisa dilakukan dengan tatap muka di mana salah satu pihak berperan sebagai interviewer dan pihak lainnya berperan sebagai interviewee dengan tujuan tertentu, misalnya untuk mendapatkan informasi atau mengumpulkan data. Interviewer menanyakan sejumlah pertanyaan kepada interviewee untuk mendapatkan jawaban (Rahmawati et al., 2024). Melalui teknik ini, peneliti dapat memperoleh informasi secara langsung dari informan mengenai pengalaman, pandangan, serta praktik yang berkaitan dengan topik penelitian. Wawancara juga memberikan kesempatan bagi peneliti untuk menggali informasi secara lebih mendalam melalui pertanyaan lanjutan sehingga data yang diperoleh menjadi lebih kaya dan komprehensif.

Selain wawancara, penelitian ini juga menggunakan teknik dokumentasi. Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang telah terjadi di masa lalu yang dapat berbentuk tulisan, gambar, maupun karya-karya lainnya yang memiliki nilai informasi. Serta dokumentasi yang merupakan catatan peristiwa yang telah berlalu baik berupa tulisan, gambar atau karya-karya monumental. Dokumentasi ini merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan juga wawancara pada penelitian. Pada penelitian ini berupa pengumpulan data yang dilakukan dengan mencari dokumen baik berupa catatan, arsip, maupun hal yang berkaitan dengan tujuan penelitian (Aini, 2024).

Untuk menguji keabsahan analisis data peneliti menggunakan triangulasi sumber, triangulasi teknik dan triangulasi waktu. Triangulasi sumber adalah penelitian yang menggunakan pengumpulan data guna mendapatkan data dari sumber yang berbeda-beda dengan teknik yang sama untuk menguji kredibilitas data melalui pengecekan data (Yosefina et al., 2023). Triangulasi sumber merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan memperoleh informasi dari berbagai sumber yang berbeda menggunakan teknik yang sama guna menguji kredibilitas data melalui proses pengecekan dan perbandingan informasi.

Triangulasi teknik adalah penelitian yang menggunakan pengumpulan data yang berbeda-beda guna mendapatkan data dari sumber yang sama untuk menguji kredibilitas data melalui pengecekan data (Yosefina et al., 2023). Triangulasi teknik dilakukan dengan menggunakan berbagai teknik pengumpulan data yang berbeda untuk memperoleh data dari sumber yang sama. Teknik ini bertujuan untuk menguji keabsahan data melalui perbandingan hasil yang diperoleh dari berbagai metode, seperti wawancara dan dokumentasi.

Triangulasi Waktu adalah memperpanjang masa waktu penelitian untuk melakukan konfirmasi ulang kepada informan terkait data yang telah dianalisis dengan tujuan agar tidak terjadi multi-tafsir antar maksud informan dengan hasil analisis peneliti (Yosefina et al., 2023). Triangulasi waktu dilakukan dengan cara memperpanjang waktu penelitian atau melakukan pengumpulan data pada waktu yang berbeda guna melakukan konfirmasi ulang kepada informan terkait data yang telah dianalisis. Hal ini bertujuan untuk memastikan bahwa informasi yang diperoleh benar-benar akurat serta untuk menghindari terjadinya perbedaan penafsiran antara maksud informan dengan hasil analisis peneliti.

3. Hasil dan Diskusi

Peneliti Analisis data dilakukan melalui tahapan reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi sebagaimana dikemukakan oleh Miles dan Huberman.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemilik usaha memiliki kemampuan mengenali kondisi emosionalnya dalam konteks kerja. Mayoritas responden menyatakan bahwa pemilik tetap menjaga profesionalitas meskipun menghadapi tekanan operasional. Beberapa responden menyebutkan bahwa pemilik terlihat lelah ketika beban meningkat, namun tetap berusaha mengontrol ekspresi emosionalnya di hadapan karyawan. Temuan ini menunjukkan bahwa kesadaran diri berfungsi sebagai mekanisme awal dalam menjaga stabilitas organisasi. Sesuai dengan definisi bahwa *self awareness* adalah sebagai kemampuan untuk melihat, memikirkan, merenungkan dan menilai diri sendiri (Hafizha, 2021). Dalam konteks usaha kecil, kemampuan pemilik mengenali kondisi emosionalnya mencegah terjadinya konflik interpersonal yang dapat mengganggu produktivitas tim. Berdasarkan jawaban responden, pemilik usaha dinilai memiliki tingkat kesadaran diri yang cukup baik dalam menjalankan aktivitas kerja.

Responden menyatakan bahwa pemilik usaha mampu menyadari kondisi emosionalnya, terutama ketika menghadapi kelelahan atau tekanan pekerjaan. Kesadaran terhadap kondisi emosional tersebut tercermin dari kemampuan pemilik usaha dalam mengontrol sikap dan tetap menjalankan aktivitas kerja secara profesional. Temuan ini menunjukkan bahwa pemilik usaha memiliki kapasitas refleksi diri yang memungkinkan dirinya memahami kondisi emosional pribadi sehingga dapat menyesuaikan perilaku dalam lingkungan kerja. Dalam perspektif kepemimpinan kewirausahaan, kesadaran diri (*self awareness*) merupakan fondasi utama dalam pengelolaan emosi. Wirausaha yang memiliki tingkat kesadaran diri yang baik cenderung mampu memahami kondisi psikologis yang muncul ketika menghadapi tekanan bisnis, seperti kelelahan operasional, ketidakpastian pasar, maupun tuntutan pelanggan.

Kemampuan tersebut memungkinkan individu untuk mengelola respons emosional secara lebih rasional sehingga tidak berdampak negatif terhadap hubungan kerja maupun pengambilan keputusan bisnis. Pengambilan keputusan merupakan salah satu proses yang menentukan arah dan keberlanjutan usaha. Wirausaha sering dihadapkan pada berbagai pilihan strategis seperti pengelolaan sumber daya, penentuan strategi pemasaran, hingga penyelesaian konflik internal organisasi. Dalam situasi tersebut, kecerdasan emosional berperan dalam membantu individu mengelola tekanan emosional yang muncul selama proses pengambilan keputusan. Wirausaha yang memiliki kemampuan pengendalian emosi yang baik cenderung mampu mempertimbangkan berbagai alternatif secara lebih rasional serta menghindari keputusan yang bersifat impulsif. Oleh karena itu, kecerdasan emosional dapat dipandang sebagai faktor psikologis yang mendukung kualitas pengambilan keputusan dalam aktivitas bisnis.

Pada situasi konflik atau kesalahan kerja, pemilik usaha cenderung bersikap tenang dan berorientasi pada penyelesaian masalah. Responden menyatakan bahwa pemilik lebih memilih melakukan klarifikasi dan memberikan arahan secara tegas namun tidak agresif. Hal ini menunjukkan adanya regulasi emosi yang adaptif. Ketegasan yang muncul bersifat korektif dan profesional, bukan reaktif. Hal ini sejalan dengan definisi pemahaman mengenai *self control* atau pengendalian diri yang berarti kemampuan individu untuk menentukan perilakunya sendiri memimpin berdasarkan kriteria tertentu seperti etika, nilai dan norma sosial tentang perilaku positif (Yulianingsih et al., 2023). Dalam usaha berskala kecil yang memiliki struktur organisasi sederhana, stabilitas emosi pemimpin menjadi faktor sentral dalam menjaga kohesi tim. Berdasarkan jawaban responden, pemilik usaha dinilai memiliki kemampuan dalam mengendalikan emosi ketika menghadapi berbagai situasi dalam pekerjaan. Responden menyatakan bahwa ketika terjadi kesalahan atau kendala dalam pekerjaan, pemilik usaha cenderung memberikan arahan atau teguran secara langsung namun tetap dalam batas yang wajar. Sikap tersebut menunjukkan adanya kemampuan untuk mengontrol emosi agar tidak menimbulkan konflik yang berkepanjangan dalam lingkungan kerja. Kemampuan pengendalian diri ini berperan penting dalam menjaga stabilitas hubungan kerja serta menciptakan suasana kerja yang kondusif bagi seluruh karyawan.

Dimensi motivasi tampak melalui konsistensi semangat pemilik usaha dalam menjalankan bisnis serta kemampuannya mentransmisikan energi positif kepada karyawan. Responden menyatakan bahwa pemilik rutin memberikan arahan, dorongan, dan apresiasi ketika target tercapai. Motivasi merupakan suatu hal yang dapat memberikan dorongan kepada seseorang dari dalam diri untuk memutuskan suatu tindakan yang diinginkannya (Ajijah et al., 2021). Dalam konteks ini bersifat intrinsik sekaligus kolektif. Artinya, motivasi pribadi pemilik tidak berhenti pada dorongan individual, tetapi dikonversi menjadi motivasi tim. Hal ini memperlihatkan bahwa kecerdasan emosional berperan dalam membangun daya tahan usaha terhadap tekanan eksternal.

Empati muncul sebagai dimensi yang paling dominan dalam temuan penelitian. Hampir seluruh responden merasa bahwa pemilik bersikap terbuka dan memahami kesulitan yang mereka hadapi, baik dalam konteks

pekerjaan maupun personal. Empati adalah upaya untuk memahami perasaan dan masalah orang lain dan berfikir dengan sudut pandang mereka, menghargai perbedaan perasaan orang mengenai beberapa hal, menumbuhkan hubungan saling percaya, dan menyelaraskan diri dengan bermacam-macam orang. (Afifah et al., 2024). Sebagian besar responden menyatakan bahwa pemilik usaha cukup memahami kesulitan yang dialami oleh karyawan. Hal ini terlihat dari sikap pemilik usaha yang bersedia mendengarkan keluhan maupun pendapat yang disampaikan oleh karyawan. Sikap empatik ini menciptakan hubungan kerja yang lebih terbuka dan komunikatif. Kemampuan memahami kondisi orang lain merupakan salah satu komponen penting dalam kecerdasan emosional yang berperan dalam membangun hubungan interpersonal yang positif di tempat kerja.

Empati yang ditunjukkan tidak hanya berupa respons emosional, tetapi juga tindakan solutif. Pemilik tidak sekadar mendengarkan, tetapi memberikan arahan yang konstruktif. Dalam perspektif manajemen sumber daya manusia, empati memperkuat loyalitas dan meningkatkan kenyamanan kerja. Dalam konteks pengelolaan usaha kecil, empati pemimpin memiliki peran strategis dalam membangun hubungan kerja yang lebih humanis. Karyawan pada usaha mikro dan kecil umumnya bekerja dalam lingkungan yang memiliki interaksi langsung dan intens dengan pemilik usaha. Oleh karena itu, sikap empati yang ditunjukkan pemilik usaha dapat meningkatkan rasa dihargai dan memperkuat keterikatan emosional karyawan terhadap organisasi. Kondisi ini berpotensi meningkatkan loyalitas kerja, mengurangi konflik interpersonal, serta menciptakan suasana kerja yang lebih harmonis. Dengan demikian, empati tidak hanya berfungsi sebagai kemampuan emosional individu, tetapi juga sebagai mekanisme sosial yang mendukung stabilitas organisasi kecil.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi antara pemilik dan karyawan berlangsung efektif, baik secara langsung maupun melalui media digital. Mayoritas responden menyatakan bahwa hubungan kerja terjalin secara harmonis dan suportif. Keterampilan sosial ini berkontribusi terhadap terciptanya iklim kerja yang kondusif. Dalam struktur usaha mikro dan kecil, hubungan interpersonal yang sehat memiliki pengaruh signifikan terhadap stabilitas operasional karena interaksi berlangsung secara intens dan langsung. Hubungan antara pemilik usaha dan karyawan dinilai cukup baik dan bersifat kekeluargaan. Responden menyatakan bahwa komunikasi yang dilakukan pemilik usaha cenderung terbuka dan tidak terlalu kaku. Suasana kerja yang tercipta dinilai cukup nyaman sehingga dapat meningkatkan semangat kerja karyawan. Kondisi ini menunjukkan bahwa pemilik usaha mampu membangun interaksi sosial yang harmonis dalam lingkungan kerja.

Dalam konteks usaha mikro dan kecil, peran pemilik usaha tidak hanya sebagai pengambil keputusan, tetapi juga sebagai pengelola operasional harian sekaligus pemimpin tim kerja. Karakteristik usaha mikro dan kecil yang memiliki struktur organisasi sederhana membuat hubungan kerja antara pemilik usaha dan karyawan berlangsung secara lebih personal dibandingkan organisasi besar. Interaksi yang intens tersebut menyebabkan aspek emosional memiliki pengaruh yang lebih signifikan dalam proses pengelolaan usaha. Pada usaha kuliner, interaksi tidak hanya terjadi antara pemilik usaha dan karyawan, tetapi juga melibatkan pelanggan secara langsung dalam aktivitas pelayanan. Oleh karena itu, kecerdasan emosional wirausaha menjadi faktor penting dalam menjaga kualitas hubungan interpersonal, meningkatkan kualitas pelayanan, serta menciptakan pengalaman positif bagi pelanggan.

Kondisi ini menunjukkan bahwa kompetensi emosional dapat menjadi salah satu modal sosial yang mendukung keberlanjutan usaha kuliner. Kondisi tersebut membuat aspek emosional memiliki pengaruh yang lebih besar dibandingkan organisasi berskala besar yang memiliki struktur manajerial yang lebih kompleks. Pada usaha kuliner seperti Cemilavy, interaksi antara pemilik, karyawan, dan pelanggan berlangsung secara langsung dan intensif. Oleh karena itu, kecerdasan emosional pemilik usaha menjadi faktor penting dalam menjaga stabilitas hubungan kerja, kualitas pelayanan, serta keberlangsungan operasional usaha. Hal ini diperkuat oleh penelitian yang dilakukan oleh (Ramadhani & Nasution, 2025) Penelitian ini menunjukkan bahwa karakter personal wirausaha berpengaruh terhadap keberhasilan usaha kuliner pada sektor UMKM.

Dalam perspektif kepemimpinan kewirausahaan, kecerdasan emosional berperan sebagai fondasi dalam membangun gaya kepemimpinan yang adaptif dan humanis. Wirausaha yang memiliki kecerdasan emosional tinggi cenderung mampu menciptakan lingkungan kerja yang suportif, meningkatkan keterlibatan karyawan, serta membangun kepercayaan dalam tim. Wirausaha yang memiliki kecerdasan emosional tinggi cenderung mampu memahami dinamika psikologis tim kerja, mengelola konflik secara konstruktif, serta menciptakan komunikasi yang lebih terbuka dengan karyawan. Kondisi tersebut berkontribusi terhadap terciptanya hubungan kerja yang lebih harmonis dan meningkatkan keterlibatan karyawan dalam aktivitas organisasi. Pada usaha berskala kecil, di mana hubungan antara pemilik usaha dan karyawan bersifat lebih personal, kecerdasan

emosional pemimpin menjadi faktor penting dalam menjaga stabilitas tim kerja. Hal tersebut penting terutama pada usaha berskala kecil di mana hubungan kerja bersifat personal dan kedekatan interpersonal menjadi faktor yang mempengaruhi kinerja tim. Penelitian yang dilakukan oleh (Ćwiakała et al., 2025) menunjukkan bahwa kecerdasan emosional pemimpin meningkatkan kepercayaan tim, kemampuan menyelesaikan konflik, serta motivasi kerja

Selain itu dimensi-dimensi kecerdasan emosional tidak bekerja secara terpisah, melainkan saling berkaitan dalam mendukung efektivitas pengelolaan usaha. Kesadaran diri memungkinkan pemilik usaha mengenali kondisi emosionalnya ketika menghadapi tekanan operasional, sementara kemampuan pengendalian diri membantu menjaga stabilitas perilaku dalam situasi konflik kerja. Selanjutnya, motivasi intrinsik mendorong pemilik usaha untuk tetap konsisten dalam mengembangkan bisnis, sedangkan empati dan keterampilan sosial memperkuat hubungan dengan karyawan serta pelanggan. Sinergi antara dimensi-dimensi tersebut membentuk kompetensi emosional yang mendukung keberlanjutan usaha. Penelitian yang dilakukan oleh (Setiyawan, 2021) Menunjukkan bahwa kecerdasan emosional berkaitan dengan perilaku kerja positif dalam organisasi kecil.

Temuan penelitian ini memberikan implikasi praktis bahwa pengembangan kecerdasan emosional perlu menjadi perhatian bagi pelaku usaha, khususnya dalam sektor UMKM kuliner. Kemampuan mengenali dan mengelola emosi tidak hanya membantu wirausaha dalam menghadapi tekanan bisnis, tetapi juga berkontribusi terhadap peningkatan kualitas hubungan kerja dan pelayanan pelanggan. Oleh karena itu, pelaku usaha dapat mengembangkan kecerdasan emosional melalui pengalaman bisnis, refleksi diri, serta pelatihan kepemimpinan yang menekankan aspek pengelolaan emosi dan komunikasi interpersonal. (Ashari & Kirana, 2025) Penelitian menunjukkan bahwa kecerdasan emosional berhubungan dengan minat dan kesiapan individu untuk berwirausaha

kecerdasan emosional tidak hanya berperan dalam membangun hubungan kerja yang harmonis di dalam organisasi, tetapi juga memiliki implikasi yang lebih luas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Kemampuan individu dalam mengenali dan mengelola emosi memungkinkan terciptanya interaksi yang lebih positif dengan konsumen, sehingga dapat meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan yang diterima (Santoso, 2024). Dalam usaha kuliner, kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor penting yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Interaksi antara penyedia layanan dan pelanggan tidak hanya dipengaruhi oleh aspek teknis pelayanan, tetapi juga oleh kemampuan individu dalam mengelola emosi selama proses interaksi tersebut. Wirausaha yang memiliki kecerdasan emosional tinggi cenderung mampu menunjukkan sikap yang lebih ramah, empatik, dan responsif terhadap kebutuhan pelanggan. Sikap tersebut dapat menciptakan pengalaman pelayanan yang lebih positif bagi konsumen, sehingga berpotensi meningkatkan tingkat kepuasan dan loyalitas pelanggan terhadap usaha yang dijalankan.

Kecerdasan emosional juga berperan dalam meningkatkan ketahanan organisasi dalam menghadapi tekanan bisnis. Penelitian yang dilakukan oleh (Sanz-garc et al., 2024) menunjukkan bahwa kecerdasan emosional memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja kerja dan kualitas layanan pada sektor hospitality. Hal tersebut menunjukkan bahwa kemampuan mengelola emosi dapat membantu pelaku usaha mempertahankan stabilitas operasional dalam situasi bisnis yang dinamis. Aktivitas kewirausahaan tidak terlepas dari berbagai tekanan dan ketidakpastian yang muncul dalam lingkungan bisnis. Fluktuasi permintaan pasar, persaingan usaha, serta keterbatasan sumber daya seringkali menjadi tantangan yang harus dihadapi oleh pelaku usaha. Dalam kondisi tersebut, kecerdasan emosional berperan dalam membangun ketahanan psikologis wirausaha dalam menghadapi tekanan bisnis. Kemampuan untuk mengelola emosi secara positif memungkinkan wirausaha untuk tetap fokus pada solusi serta mempertahankan motivasi dalam mengembangkan usaha. Dengan demikian, kecerdasan emosional tidak hanya berfungsi sebagai kompetensi interpersonal, tetapi juga sebagai faktor yang mendukung ketahanan wirausaha dalam menghadapi dinamika bisnis.

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa pemilik usaha menunjukkan tingkat kecerdasan emosional yang baik dalam menjalankan aktivitas kewirausahaan. Hal ini tercermin dari kemampuan kesadaran diri dalam memahami kondisi emosional pribadi serta menjaga profesionalitas dalam lingkungan kerja, meskipun menghadapi berbagai tekanan operasional. Pemilik usaha juga mampu mengendalikan emosi dan merespons permasalahan secara rasional dan solutif, sehingga konflik kerja dapat diselesaikan secara konstruktif tanpa menimbulkan ketegangan yang berkepanjangan. Selain itu, pemilik usaha memiliki motivasi internal yang

kuat dalam mengelola dan mengembangkan usaha, yang kemudian ditransmisikan kepada karyawan melalui komunikasi yang positif serta pemberian apresiasi terhadap pencapaian kerja. Sikap empati dan keterampilan sosial yang ditunjukkan melalui keterbukaan, kemampuan memahami kondisi karyawan, serta komunikasi yang efektif turut menciptakan hubungan kerja yang harmonis dan lingkungan kerja yang kondusif. Dengan demikian, kecerdasan emosional menjadi salah satu faktor penting yang mendukung stabilitas organisasi, meningkatkan kualitas hubungan kerja, serta berkontribusi terhadap keberlanjutan pengelolaan dan pengembangan usaha.

Referensi

1. 'Aini, W. H. (2024). ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN PADA PENGGUNAAN OJEK ONLINE DAN OJEK KONVENSIONAL DI KABUPATEN BANYUWANGI. *Jurnal Manajemen Dan Akuntansi*, 12(1), 14–18.
2. Afifah, E. N., Astuti, D., Khoidah, I. A., & Masitoh, S. (2024). Pembentukan Empati Siswa Melalui Pengembangan Metode Pembelajaran Aqidah Akhlak di Madrasah Ibtidaiyah. *Jurnal Social Science Academic*, 2(2), 143–152. <https://doi.org/10.37680/ssa.v2i2.5795>
3. Ajjah, A. H. N., Khoerunnisa, Y., Hidayanto, D. K., & Rosid. (2021). Peran Motivasi Terhadap Produktivitas Karyawan (Literature Review). *Journal Of Social Science and Politics*, 8(1), 1–10.
4. Anti, E. D., Kirana, K. C., & Septyarini, E. (2025). PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL, MOTIVASI, DAN PENGGUNAAN MEDIA SOSIAL TERHADAP MINAT BERWIRUSAHA MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI ANGKATAN 2021 UNIVERSITAS SARJANAWIYATATAMANSISWA. *Jurnal Manajemen Terapan Dan Keuangan (Mankeu)*, 14(04), 1733–1744.
5. Aprianti, A., & Nida. (2025). PERAN KECERDASAN EMOSIONAL DALAM MENINGKATKAN KINERJA KEWIRUSAHAAN. *Journal of Education and Teaching*, 6(2), 52–61.
6. Ashari, K. N., & Kirana, K. C. (2025). Pengaruh Kecerdasan Emosional, Kepribadian, Pendidikan Wirausaha dan Motivasi Terhadap Minat Berwirausaha. *SMARTINDO*, 3, 1–8.
7. Ćwiakała, J., Gajda, W., Ćwiakała, M., Górka, E., Baran, D., Wojak, G., Mrzyglód, P., Frasunkiewicz, M., Ręczajski, P., & Piwnik, J. (2025). THE IMPORTANCE OF EMOTIONAL INTELLIGENCE IN LEADERSHIP FOR BUILDING AN EFFECTIVE TEAM. *SCIENTIFIC PAPERS OF SILESIAN UNIVERSITY OF TECHNOLOGY*, 221, 89–115.
8. De-Esteban-Escobar, D., & De-Pablos-Heredero, C. (2025). *Impact of emotional intelligence on the success of startups in business incubators*. 1996, 01–11. <https://doi.org/10.3389/forgp.2025.1491792>
9. Hafizha, R. (2021). PROFIL SELF-AWARENESS REMAJA. *Journal of Education and Counseling*, 2(1), 159–166.
10. Lucy Chairael, Lasti Yossi Hastini, & Mellyna Eka Yan Fitri. (2023). *Evaluasi Pemahaman Tentang Kewirausahaan Studi Kasus Mahasiswa Universitas Dharma Andalas*. 25(2), 573–583.
11. Mclaughlin, E., Chen, D., & Steward, A. (2025). An Emotional Business : The Role of Emotional Intelligence in Entrepreneurial Success. *Journal of Applied Business and Economics*, 27(2021), 230–246.
12. Musriati, T., Rahajeng, Y., & Marga, U. P. (2024). *Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Pegawai pada Kantor DP3AP2KB Kabupaten Probolinggo*. 1(7), 368–379.
13. Radiman, & Imel Asry Azhim Br. Samosir. (2025). *Membangun Intensi Berwirausaha Generasi Sandwich: Peran Sikap Proaktif, Kecerdasan Emosional, Kreativitas, dimediasi Kecerdasan Spiritual di Kota Medan*. 4(2).
14. Rahayu, A. (2025). Metode Penelitian dan Pengembangan (R&D): Pengertian, Jenis dan Tahapan. *Jurnal Pendidikan Dan Pembelajaran*, 4(3), 459–470. <https://doi.org/10.54259/diajar.v4i3.5092>
15. Rahmawati, A., Halimah, N., Karmawan, & Setiawan, A. A. (2024). Optimalisasi Teknik Wawancara Dalam Penelitian Field Research Melalui Pelatihan Berbasis Participatory Action Research Pada Mahasiswa Lapas Pemuda Kelas IIA Tangerang. *Jurnal Abdimas Prakasa Dakara*, 135–142.
16. Ramadhani, E., & Nasution, A. M. U. (2025). Pengaruh Jiwa Kewirausahaan dan Kemandirian Pribadi terhadap Keberhasilan Usaha UMKM Kuliner di Kecamatan Pulo Bandring Kabupaten Asahan. *Journal of Artificial Intelligence and Digital Business (RIGGS)*, 4(3), 4276–4283.
17. Rozi, B. (2023). *Menanamkan Jiwa Kewirausahaan Peserta Didik di Sekolah Islam*. 2(2), 119–136. <https://doi.org/10.38073/dies.v2i2.1389>
18. Santoso, N. K. (2024). PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA CV. XYZ. *JURNAL MANAJERIAL DAN BISNIS TANJUNG PINANG*, 7(1), 1–7.
19. Sanz-garc, A., Ros-mart, A., Ana, L.-N., & Puig-cabrera, M. (2024). Psychometrics of Emotional Intelligence in Hospitality : A Cross-Sectional Study on Human Capital and Quality of Service. *TOURISM AND HOSPITALITY*, 237–250.
20. Setiyawati. (2021). Emotional Intelligence and Organizational Citizenship Behavior (OCB) in Nabil Convection MSME Employees. *Jurnal Ilmiah Bimbingan Konseling Undiksha*, 12(2), 157–166. <https://doi.org/10.23887/jibk.v12i2.34015>
21. Yosefina, M., Kusumaningtyas, L. E., & Widyaningrum, R. (2023). STUDI ANALISIS KEMAMPUAN MEMBACA DAN MENULIS PESERTA DIDIK KELAS. *JURNAL ILMIAH*, 1.
22. Yulekhah Ariyanti, S.E, M. ., & Anugrah, C. (2016). *PERAN KECERDASAN INTELEKTUAL, KECERDASAN EMOSIONAL DAN KECERDASAN SPIRITUAL DALAM MENINGKATKAN KINERJA WIRUSAHA*. 1–23.
23. Yulianingsih, C. W., Amin, M., & Fakhriyyah, D. D. (2023). Pengaruh Pengendalian Diri, Self Confidence, Motivasi dan Minat Belajar Terhadap Tingkat Pemahaman Akuntansi (Studi pada Mahasiswa Akuntansi Universitas Brawijaya dan Universitas Islam Malang). *Jurnal Ilmiah Riset Akuntansi*, 12(01), 662–674.