

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Manusia merupakan sumberdaya penting bagi perusahaan, utamanya terkait dengan usaha untuk membangun keunggulan bersaing perusahaan. Oleh karena itu setiap perusahaan akan selalu berusaha mengelola sumberdaya manusia yang dimilikinya agar bisa maksimal memberikan kontribusi terhadap pencapaian tujuan perusahaan. Pada suatu perusahaan sumberdaya manusia memiliki peran aktif dalam perkembangannya yaitu pegawai atau pelaku perusahaan yang terlibat didalamnya. Pegawai sebagai salah satu pemeran utama dalam perusahaan yang dikarenakan keterlibatannya, komitmen dan keterikatan mereka terhadap pekerjaan dan tugas tugasnya lah yang menjadikan perusahaan bisa tetap kompetitif. Pegawai yang memiliki rasa tanggung jawab, berkomitmen pada perusahaan, berani mengeluarkan pendapat, dan bijak dalam bertindak merupakan komponen dasar dalam kesuksesan sebuah perusahaan. Pada dasarnya Pegawai pada suatu perusahaan yang mempunyai tujuan, yaitu tujuan pribadi dan tujuan yang sama dengan tujuan perusahaan yang ingin dicapai. Kebutuhan masing – masing pegawai harus diperhatikan agar tujuan perusahaan dan tujuan pegawai dapat terintegrasi dengan baik. Dalam pencapaian tujuan, perusahaan tidak hanya membutuhkan pegawai yang berpotensi tetapi juga sebuah sistem yang efektif efisien. Selain itu sebuah kinerja pegawai yang baik juga di pengaruhi oleh dedikasi pribadi masing masing. Pegawai dengan *dedikasi* yang kuat terhadap perusahaan, tugas tugas dan lingkungan kerjanya akan lebih mudah dalam mengelola hubungan kerja mengelola stress atas tekanan pekerjaan dan mengelola perubahan.

Beban emosional merupakan faktor psikologis yang sangat penting dan memiliki efek yang sangat mendalam pada kemampuan dan kinerja karyawan. Penelitian sebelumnya yang membahas tentang beban emosional telah mengidentifikasified bahwa kecerdasan emosional memiliki hasil terkait terhadap sebuah pekerjaan tertentu. Namun, ada beberapa penelitian yang terbatas membuktikan bahwa beban emosional terkait dengan hasil kerja yang berpengaruh positif khususnya di kinerja sektor pendidikan. Penelitian Temuan dari berbagai penulis yang menunjukkan bahwa setiap individu memiliki beban emosional tinggi cenderung menunjukkan bahwa kinerja yang lebih baik dalam organisasinya dibandingkan dengan individu yang cenderung memiliki kecerdasan emosional rendah. Low, Wong, & Lagu, 2004; Van Rooy & Viswesvaran, 2004). Beban emosional dalam konteks ini mencakup tekanan psikologis yang dialami akibat tuntutan pekerjaan, interaksi dengan tamu, dinamika kerja tim, serta ekspektasi dari manajemen. Banyak tekanan – tekanan yang menyebabkan beban emosional dari karyawan yang dapat menghambat kinerjanya, karyawan generasi milineal menghadapi beban emosional yang cukup tinggi karena mereka harus menjaga sikap ramah dan profesional meskipun menghadapi tamu yang menuntut. Selain dari tamu, generasi milenial di hotel ini juga mengalami tekanan dari manajemen, terutama terkait target kerja, standar layanan yang ketat, dan kurangnya apresiasi. Hasil observasi menunjukkan bahwa beban emosional generasi milenial di hotel bintang 4 Kota Medan berasal dari tuntutan profesionalisme dalam menghadapi tamu, tekanan dari manajemen, serta beban kerja yang tinggi. Jika tidak ditangani dengan baik, hal ini dapat menyebabkan *burnout*, stres, dan keinginan untuk *resign*.

Dalam setiap model karakteristik pekerjaan menyoroti bahwa otonomi pekerjaan umumnya adalah merupakan fitur pekerjaan yang diinginkan, dan yang berkaitan erat dengan motivasi kerja (Hackman dan Oldham 1975). Otonomi pekerjaan mengacu kepada sejauh mana seorang individu memiliki kemandirian dan memiliki kebebasan dalam melaksanakan tugas yang diberikan (Hackman dan Oldham .).1975). Adanya otonomi membuat karyawan merasa ditentukan sendiri dan merasa bebas dari kontrol atau kendala eksternal (Deci et al.1989). Maka, otonomi pekerjaan dapat dianggap sebagai sumber pekerjaan yang penting dan mendorong keterlibatan kerja dan kreativitas. Teori yang menyatakan bahwa penentuan nasib sendiri juga menyatakan bahwa setiap karyawan menjadi lebih kreatif dalam lingkungan yang mendukung otonomi pekerja (Ryan dan Deci .).2000). Karyawan yang memiliki otonomi pekerjaan yang tinggi dapat memutuskan sendiri bagaimana dan kapan harus ia melakukan pekerjaan yang ditugaskan, memiliki kesempatan untuk dapat menggunakan penilaian pribadi dalam melaksanakan pekerjaan, dan maka demikian mungkin merasa bertanggung jawab atas hasil dari pekerjaan mereka sendiri (Bandura 1991; Hackman dan Oldham1976). Otonomi pekerjaan juga dianggap sebagai sumber pekerjaan yang penting dalam mempromosikan tiga dimensi keterlibatan kekuatan, dedikasi, dan penyerapan (Schaufeli dan Salanova2007). Anggota tim dengan yang tingkat otonomi yang tinggi lebih mungkin untuk dapat terlibat dalam pengambilan risiko, pemikiran alternatif, dan dalam pemecahan sebuah masalah, yang semuanya diharapkan dapat menumbuhkan kreativitas (Oldham dan Cummings). 1996; Tierney dan 2002). Dengan fokus pada bagaimana generasi milenial merasakan dan mengalami otonomi dalam pekerjaan mereka. Otonomi pekerja mengacu pada sejauh mana karyawan hotel memiliki kebebasan, kendali, dan

fleksibilitas dalam menyelesaikan tugas mereka. Hasil observasi menunjukkan bahwa tingkat otonomi generasi milenial di hotel bintang 4 Kota Medan bervariasi berdasarkan departemen dan tugas masing-masing. Karyawan di bagian Front Office (Resepsionis & Concierge) memiliki batasan otonomi yang cukup ketat. Mereka harus mengikuti standar operasional yang sudah ditetapkan dan memiliki sedikit keleluasaan dalam mengambil keputusan terkait tamu. Akibatnya, beberapa karyawan merasa terbatas dan terkadang frustrasi karena tidak bisa langsung menangani masalah tamu. Karyawan yang memiliki lebih banyak kebebasan dalam menyelesaikan tugas cenderung lebih termotivasi dan puas, sementara mereka yang bekerja dalam sistem yang terlalu kaku sering merasa kurang memiliki kendali atas pekerjaan mereka.

Work Passion (Gairah Kerja) adalah sebuah hasrat yang membara, keyakinan yang kuat, dan passion juga yang membuat orang menjadi disiplin untuk mencapai visinya. Impian seseorang yang dapat terwujud ketika ia memiliki keinginan dan niat untuk dapat mewujudkannya (Strati, 2016). Gairah memiliki 5 komponen yang meliputi hubungan yang bermakna, dorongan internal, penyerapan kerja, kegembiraan, dan vitalitas subjektif (Pradhan, Panda, & Jena, 2017). Dari penjelasan tersebut, maka diketahui bahwa pengaruh semangat kerja terhadap keterikatan kerja tampak pada sebuah dimensi penyerapan kerja. Menurut Trépanier, Fernet, Austin, Forest, & Vallerand (2013) bahwa work passion mempengaruhi peningkatan work engagement. Setiap individu akan menjadi bergairah terhadap aktivitas tertentu untuk melalui dua proses penting, yaitu penilaian aktivitas dan internalisasi representasi aktivitas dalam setiap aspek inti diri (Sanders, Wang, Schooler, & Smallwood, 2017). Sedangkan salah satu

faktor yang dapat mendorong seseorang mencapai kepuasan kerja adalah faktor intrinsik (Robbins & Judge, 2013). Faktor intrinsik meliputi prestasi, pengakuan, tanggung jawab, dan pertumbuhan yang dapat dikaitkan dengan kepuasan kerja sehingga jika seorang karyawan puas dengan pekerjaannya cenderung berhubungan dengan faktor intrinsik. Sehingga jika pengaruh gairah kerja terhadap kepuasan kerja terlihat pada faktor internal karyawan (Houlihan, Philippe, Vallerand, & Ménard (2014) dan (Burke, Astakhova). Gairah kerja dalam konteks ini merujuk pada tingkat antusiasme, keterlibatan, dan dedikasi karyawan generasi milenial dalam menjalankan tugas. Berdasarkan pengamatan di beberapa departemen hotel, ditemukan variasi tingkat gairah kerja yang dipengaruhi oleh lingkungan kerja, hubungan dengan rekan dan atasan, serta kepuasan terhadap pekerjaan. Beberapa yang harus dilakukan seorang resepsionis terlihat bersemangat menyapa tamu dengan senyuman dan memberikan rekomendasi tempat wisata tanpa diminta. Saat tamu mengajukan pertanyaan tambahan, ia menjawab dengan antusias tanpa terlihat terbebani. Namun, dalam beberapa kasus, ada juga resepsionis yang terlihat kurang bersemangat, hanya menjawab pertanyaan tamu secara formal tanpa inisiatif tambahan, kurangnya gairah kerja dalam situasi ini bisa disebabkan oleh kelelahan, jam kerja yang panjang, atau kurangnya apresiasi dari manajemen.

Perilaku kerja inovatif atau Innovative Work Behaviour (IWB) adalah perilaku individu yang bertujuan untuk mencapai tahap pengenalan atau berusaha mengenalkan ide-ide, proses, produk atau prosedur yang baru dan berguna di dalam pekerjaan, kelompok atau organisasi. Keuntungan dari perilaku kerja inovatif mencakup berfungsinya organisasi dan keadaan psikologi sosial