Hak cipta dan penggunaan kembali:

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk menggubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

Copyright and reuse:

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

Team project ©2017
Dony Pratidana S. Hum | Bima Agus Setyawan S. IIP

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Di Indonesia saat ini industri pariwisata semakin berkembang, setiap tahunnya kita dapat melihat peningkatan performa yang terjadi. Karena mayoritas kegiatannya berada di bidang jasa maka industri pariwisata dianggap mempunyai keunggulan. Komoditas yang paling berkelanjutan dan dapat menyentuh hingga ke level paling bawah masyarakat adalah industri pariwisata (CNN Indonesia, 2018).

Industri pariwisata di Indonesia merupakan industri yang sangat berpotensi, di Indonesia sendiri industri pariwisata sudah menjadi *core business*, saat ini salah satu penyumbang PDB, devisa, dan lapangan kerja yang besar merupakan pariwisata. Pada tahun 2019 diproyeksikan pariwisata di Indonesia mampu menyumbang produk domestik bruto sebesar 15% yaitu sekitar Rp 280 triliun bagi devisa negara dan tidak hanya itu di tahun 2019 pariwisata di Indonesia juga mampu menyerap 13 juta tenaga kerja. Industri pariwisata sendiri diyakini mampu menciptakan pusat-pusat pertumbuhan ekonomi yang lebih tersebar di seluruh negeri (Subakti, 2016).

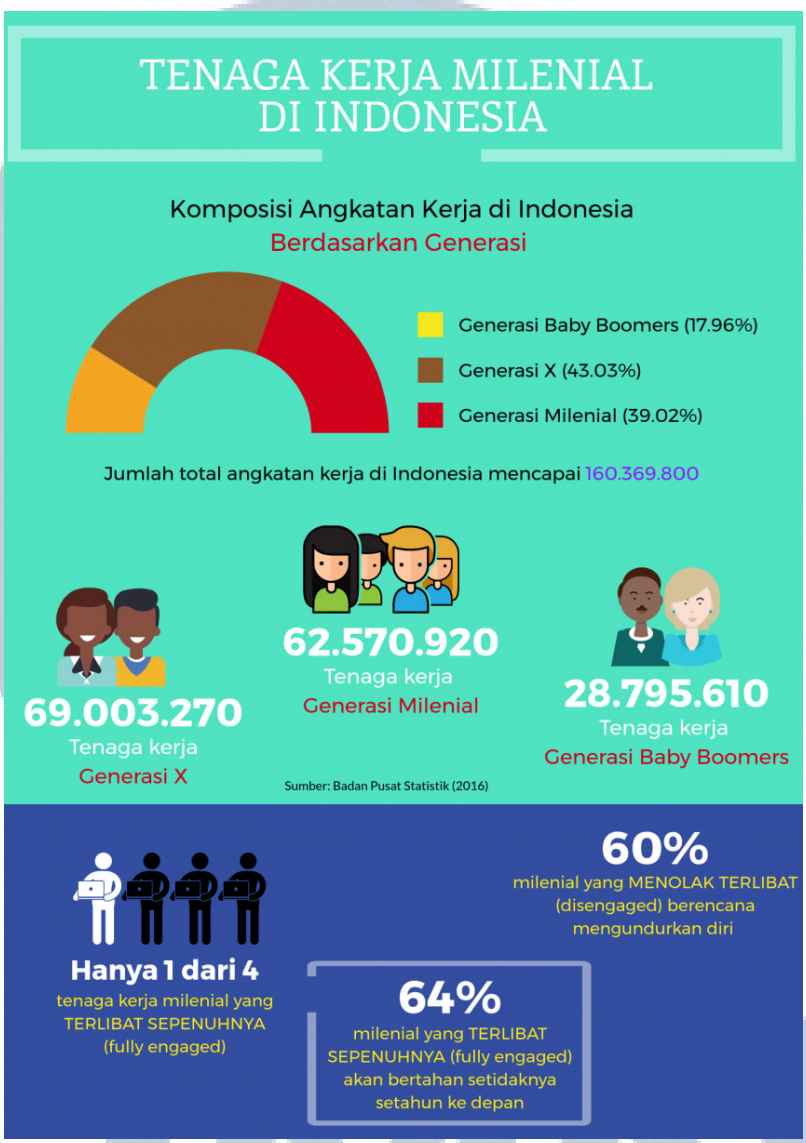
Walaupun di tengah ketidakpastian perekonomian global dan tahun politik di Indonesia, pada tahun 2019 diprediksi industri pariwisata di Indonesia menjadi semakin cerah (Winarto, 2018). Dalam perkembangan industri pariwisata ini, hotel merupakan salah satu bidang yang sedang berkembang saat ini, saat ini perhotelan masih menjadi yang paling diminati untuk berinvestasi di bidang pariwisata karena hasil investasi atau *return of investment* di bisnis hotel lebih cepat (Zuraya, 2016).

Saat ini kondisi bisnis perhotelan di Indonesia sedang memasuki era yang baru. Para generasi millenials, perkembangan teknologi komunikasi diyakini berperan besar sebagai penggerak pertumbuhan ekonomi, kebutuhan pola pikir, pola kerja baru, dan model bisnis (Ismanto, 2018).

Berdasarkan survei yang dilakukan di 1.171 hotel yang di sebar di 25 negara yang dilihat dari jumlah hotel dan kamar operasionalnya saat ini Indonesia berhasil menempati posisi keempat setelah Australia, Thailand, dan China dalam kinerja industri perhotelan. Berdasarkan indikasi yang dapat dilihat dari rencana pembangunan yang sudah ada maupun yang akan diluncurkan pada masa mendatang, pasar hotel di Indonesia akan terus berkembang. Hotel-hotel yang saat ini sudah ada terus menambah pasokan kamar dan pertumbuhan jumlah hotel yang kian meningkat. Industri perhotelan dan pariwisata di Indonesia sangat berpotensi karena di Indonesia memiliki banyak destinasi wisata yang sangat beragam, sehingga membuat para pengembang atau pelaku bisnis akan selalu mencari peluang untuk membangung hotel-hotel yang dekat dengan tujuan wisata di Indonesia (Nurcaya, 2016).

Sebuah perusahaan memerlukan tenaga kerja yang memiliki royalitas dan karakter yang baik untuk mengoptimalkan kinerja perusahaan.

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA



Sumber: Marketeers.com

Gambar 1.1 Tenaga Kerja Milenial di Indonesia

Generasi milenials diyakini akan menjadi angkatan kerja terbesar di Indonesia, berdasarkan data yang ada di BPS di tahun 2016, total jumlah angkatan kerja di Indonesia mencapat 160 juta dan 40% dari jumlah tersebut merupakan millenials. Pada gambar diatas menunjukan bahwa hanya 1 dari 4 orang generasi milenial yang terlibat sepenuhnya dalam tugasnya, selain itu 64% milenial yang terlibat sepenuhnya akan bertahan setidaknya setahun ke depan, dan 60% milenial

menolak terlibat dan berencana mengundurkan diri. Hal tersebut yang akan menjadi tantangan perusahaan dalam mengelola tenaga kerja milenial. Untuk keberlangsungan usaha, sangat penting bagi perusahaan untuk dapat menyambut tenaga milenials, para millenials sangat mengharapkan mendapatkan perasaan terjamin di perusahaan, perusahaan harus mampu menawarkan gaji yang kompetitif, keseimbangan waktu kerja dan kehidupan pribadi, dan ketebukaan komunikasi (Triwijanarko, 2017).

Persaingan yang ketat saat ini dan lingkungan yang dinamis telah memaksa organisasi untuk memikirkan kembali cara mereka mengelola untuk mendapatkan yang terbaik dari karyawan (Suifan *et al*., 2017).

Kreativitas karyawan telah muncul sebagai kemungkinan sumber keunggulan kompetitif karena meningkatkan kinerja organisasi dan meningkatkan keberhasilan dan kelangsungan hidup, berdasarkan kemampuannya untuk menciptakan pengetahuan dan inovasi baru (Ibrahim *et al*., 2016; Hyypia dan Parjanen, 2013)

Dalam lingkungan bisnis yang dinamis, kreativitas karyawan dianggap sebagai sumber keunggulan kompetitif yang memungkinkan bagi organisasi mereka. Kreativitas memungkinkan karyawan untuk meningkatkan kinerja organisasi mereka, di mana, kreativitas digunakan untuk mencari teknologi, proses, teknik, atau ide produk baru.

Selanjutnya, kreativitas dianggap sebagai sumber kreatif yang baik ide dan sering memiliki pendekatan baru untuk masalah. Ketika organisasi macet oleh isu-isu mengenai perubahan teknologi atau struktur manajemen, pandangan karyawan dicari agar organisasi dapat menemukan solusi yang tepat. Namun,

karyawan ragu-ragu dalam menyumbangkan ide-ide mereka, ketika mereka khawatir bahwa ide-ide mereka mungkin tidak dipertimbangkan secara serius atau bahwa ide yang kurang dipahami dapat menjadi penghalang bagi kemajuan karier mereka. Tentunya di sebagian besar organisasi, sistem yang sesuai diperlukan untuk memungkinkan karyawan mengekspresikan kreativitas mereka. Dengan demikian, dukungan organisasi memainkan peran utama dalam meningkatkan kreativitas karyawan di mana mereka akan termotivasi untuk meningkatkan kinerja dan produktivitas organisasi. Pada kenyataannya, ada organisasi yang memberikan dukungan tidak cukup kepada karyawan mereka dalam hal memberdayakan karyawan dan berbagi pengetahuan (Ibrahim, Isa, & Shahbudin, 2016)

Secara khusus, kepemimpinan transformasional terkait erat dengan kreativitas, karena kepemimpinan seperti itu dapat menginspirasi bawahan untuk melebihi kemampuan mereka dengan menyediakan cara yang lebih baik untuk menyelesaikan tugas dan menyelesaikan masalah (Cheung andWong, 2011).

Selain itu, telah diperdebatkan bahwa dukungan organisasi yang dirasakan dapat meningkatkan kreativitas karyawan dengan meningkatkan komitmen organisasi, meningkatkan kinerja dan menurunkan perilaku penarikan sebagai imbalan atas praktik yang adil dan dukungan pengawasan (Rhoades dan Eisenberger, 2002).

Founder dari Hotel Grand Zuri BSD City memiliki gaya kepemimpinan *Transformational Leadership*. Menurut keterangan dari Ibu Ririn Sapitri selaku supervisor dari Hotel Grand Zuri BSD city bahwa pemilik perusahaan tersebut memiliki kekuatan dan pengaruh yang besar terhadap karyawannya. Ibu Ririn

Sapitri juga mengatakan bahwa karyawan Hotel Grand Zuri BSD City tidak hanya dilihat sebagai pegawai saja oleh Bapak Nico kasan selaku founder, namun ia melihat para pegawainya sebagai teman atau rekan bisnis. Dengan menjadikan karyawan sebagai teman dan rekan bisnis, rasa peduli dan perhatian yang diberikan dari pemimpin terhadap karyawan menjadi sangat tinggi dan bukan hanya itu saja namun karyawan pun menjadi lebih bertanggung jawab terhadap pekerjaannya.

Salah satu nilai transformational leadership yang dimiliki pak Nico adalah dapat membuat para karyawannya mengikuti visi perusahaan dari pada kepentingan sendiri. Dengan kepribadian yang mudah disukai orang lain dan kemampuannya dalam memimpin bapak Nico Kasan sehingga dapat membangun hubungan dengan para karyawan yang bekerja di perusahaan, sehingga bapak Nico Kasan dapat mengkomunikasian visinya dengan baik kepada para karyawannya. Namun disamping itu terdapat pemimpin perusahaan yang dalam melaksanakan beberapa tugasnya tidak mewakili sikap *transformational leadership* seperti, mengabaikan ide-ide dari para karyawannya dan hal ini ternyata sangat berpengaruh kepada karyawan karena hal ini membuat karyawan malas untuk berkreatifitas sehingga menyebabkan kurangnya ide-ide dari karyawan untuk perusahaan.

Akibat persaingan yang terjadi di hotel, kreatifitas merupakan hal yang sangat dibutuhkan dan kekreatifan akan sangat baik jika di dukung oleh organisasi sehingga dapat langsung dijalankan. Menurut keterangan dari bapak Samsi Ham dan Sheila selaku marketing, bapak Agus salim dan Edwin sekalu engineering, bapak Marcha dan ibu Melisa sekalu Front office,dan *chef* Abdul malik di dalam Hotel Grand Zuri BSD City, mereka memiliki inti fenomena yang sama tentang

dukungan organisasi dan kekreatifan karyawan yaitu, di dalam Hotel Grand Zuri BSD City department *Sales & Marketing, F&B service, F&B product, Front office, dan Engineering* pastinya di tuntut untuk berkreatif dalam mempromosikan hotel agar dapat menjadi pilihan konsumen. Namun dalam berkreatifitas biasanya dibutuhkan biaya seperti untuk pemasangan iklan yang menarik dan ide dan biaya itu akan diajukan namun sayangnya sering sekali organisasi tidak mau mendukung ide-ide tersebut dengan berbagai alasan seperti biaya yang terlalu besar. atau terkadang ide yang disampaikan tidak dilaksanakan dan di dengar, hal ini membuat karyawan merasa kontribusi yang dilakukan kurang dihargai dan membuat karyawan menjadi malas dalam memberikan dan memikirkan suatu ide kreatif.

Transformasional Leadership adalah mereka yang dapat dengan sukses mengubah fokus pengikut mereka dari kepentingan pribadi menjadi visi kolektif yang terisolasi dan menginspirasi mereka untuk melakukan di luar tugas mereka (Rubin et al., 2005). Menekankan kepercayaan, nilai, dan etika. Motivasi inspirasional terdiri dari para pemimpin yang memberikan makna dan tantangan bagi pekerjaan para pengikut dan menggunakan pesan-pesan inspiratif untuk membangkitkan gairah emosi (Mittal and Dhar, 2015).

Pemimpin transformasional adalah pemimpin yang dapat mempengaruhi pengikut mereka dengan meningkatkan tujuan dan mau membantu mereka untuk meningkatkan kepercayaan diri mereka di tempat kerja. Kepemimpinan transformasional memiliki empat dimensi penting: pengaruh ideal, motivasi inspirasional, stimulasi intelektual dan pertimbangan individual (Bass dan Avolio, 1994).

Rasool (2015) menemukan bahwa *transformational leadership* adalah visiorner, menggunakan humor yang merendahkan diri, dan inspiratif untuk pengikut yang pada akhirnya meningkatkan kinerja (Rasol et al, 2015).

Dukungan organisasi didefinisikan sebagai kepekaan dan pendapat karyawan mengenai sejauh mana keterlibatan mereka dihargai dan diakui oleh organisasi mereka. Dukungan organisasi yang dirasakan (POS) adalah keyakinan karyawan bahwa organisasi peduli dan menghargai kontribusinya terhadap keberhasilan organisasi. Dukungan Organisasi Terarah (POS) mengacu pada persepsi karyawan mengenai sejauh mana organisasi menghargai kontribusi mereka dan peduli tentang kesejahteraan mereka. POS ditemukan memiliki konsekuensi penting terhadap kinerja dan kesejahteraan karyawan (Krishnan dan Mary, 2012),

Kreativitas sering melibatkan perilaku pengambilan risiko; dukungan organisasi dapat mempromosikan kreativitas karyawan secara tidak langsung (Neves dan Eisenberger, 2014).

Kepemimpinan transformasional telah terbukti menjadi tipe kepemimpinan yang paling sukses karena meningkatkan tingkat kematangan dan cita-cita para pengikut, serta keprihatinan mereka terhadap pencapaian, aktualisasi diri dan kesejahteraan organisasi dan masyarakat (Erkutlu, 2008).

Berdasarkan hal-hal tersebut penulis ingin lebih menggali dan mengetahui secara pasti mengenai pengaruh *transformational leadership* yang ada di Hotel Grand Zuri BSD City dan *perceived organizational support* dalam mempengaruhi kreatifitas karyawan. Maka penulis melakukan penelitian dengan judul: **Pengaruh**

***Transformational Leadership* dan *Percieved organizational support* terhadap *Employee creativity* di dalam Hotel Grand Zuri BSD City.**

1.1 Rumusan Masalah

Berdasarkan penelitian ini, peneliti dapat merumuskan permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini, yaitu :

1. Apakah *transformastional leadership* berpengaruh positif terhadap *employee creativity*?
2. Apakah *transformational leadership* berpengaruh positif terhadap *perceived organizational support*?
3. Apakah *perceived organizational support* berpengaruh positif terhadap *employee creativity*?

1.2 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diungkapkan di atas, maka tujuan penelitian sebgai berikut:

1. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh *transformational leadership* terhadap *employee creativity*.
2. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh antara *transformational leadership* terhadap *perceived organizational support*.
3. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh *percerived organizational support* terhadap *employee creativity*.

UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA

1.3 Batasan Masalah

Untuk mendapatkan hasil penelitian yang lebih terarah, maka perlu adanya pembatasan pada pembahasan penelitian ini. Batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Peneliti melakukan penelitian terhadap karyawan Hotel Grand Zuri BSD City yang bekerja minimal 1 tahun.
2. Kuesioner akan diberikan kepada karyawan yang berstatus pekerja tetap.
3. Menggunakan 5 skala likert dengan format dari 1"sangat tidak setuju" hingga 5 "sangat setuju"
4. Penelitian dilakukan dengan cara menyebarkan kueasioner secara langsung dan diolah menggunakan *microsoft excel* dan *google form* untuk pretest dan main-test.
5. Peneliti menggunakan aplikasi SPSS untuk test.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Akademis

Peneliti berharap dengan penelitian ini dapat memberikan manfaat kepada pembaca mengenai bagaimana pengaruh *transformational leadership dan perceived organizational support terhadap employee creativity*. Sehingga nantinya pembaca dapat mempersiapkan aspek-aspek yang diperlukan agar bisa mendapatkan hasil yang lebih baik.

UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA

1.4.2 Manfaat praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber informasi yang berguna bagi karyawan maupun pimpinan perusahaan untuk lebih dapat menjadi lebih baik lagi pada aspek-aspek yang di teliti.

1.5 Sistematika Penulisan Skripsi

BAB 1 : Pendahuluan

Pada bab ini akan membahas mengenai latar belakang, artikel yang berkaitan dengan variable, objek, dan fenomena yang ada, rumusan masalah, tujuan penelitian, batasan masalah, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan skripsi. *Transformational leadership, perceived organizational support, dan employee creativity* akan dijelaskan secara umum dalam bab ini untuk memperjelas fenomena yang ada mengenai masalah-masalah yang ada di Hotel Grand Zuri BSD City.

BAB II : Landasan Teori

Teori-teori yang digunakan dalam penelitian ini dijelaskan pada bab ini. Diharapkan pembaca dapat memahami teori-teori yang dijelaskan pada bab ini sehingga dapat mempermudah pembaca dalam memahami teori yang digunakan. Adapun teori yang dijelaskan antara lain *Management, Human resources, Transformational leadership, Perceived organizational support, employee creativity*, serta teori yang mendukung lainnya.

BAB III : Metodologi Penelitian

Objek penelitian dibahas secara umum pada bab ini. Selain itu teknik pengumpulan data, teknik pengambilan sample, dan analisis data yang digunakan akan diuraikan pada bab ini.

UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA

BAB IV : Hasil dan Pembahasan

Hasil penelitian yang didapatkan dari penyebaran kuesioner dipaparkan dalam bab ini. Adapun hasil penelitian ini di analisa mengenai dampak manajerial kepada Hotel Grand Zuri BSD City.

BAB V : Kesimpulan dan Saran

Bab ini berisikan kesimpulan mengenai hasil dari penelitian yang dilakukan selain itu saran yang terdapat pada bab ini diharapkan dapa berguna bagi Hotel Grand Zuri BSD City yang menjadi objek penelitian dan untuk penelitian selanjutnya.

UMN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA