

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan ekonomi khususnya sektor jasa Indonesia mengalami kemajuan yang sangat pesat. Salah satu sektor jasa terpenting di Indonesia adalah pariwisata yang menjanjikan pertumbuhan ekonomi yang pesat. Pengembangan sektor pariwisata memiliki berbagai aspek dan media. Salah satunya adalah sektor hotel dan restoran.

Hotel merupakan salah satu industri jasa di bidang pariwisata. Hotel menjadi semakin penting bagi masyarakat karena mereka menyediakan fasilitas dan layanan kepada pelanggan mereka. Layanan yang dapat diberikan dalam industri perhotelan antara lain penyediaan/penyewaan ruangan, penyediaan ruang pertemuan, dll. Pada dasarnya, layanan hotel digunakan saat *check in*, menginap di kamar, makan dan minum di restoran, dan saat tamu menghadiri seminar, konferensi, dan kegiatan lainnya.

Perkembangan industri hotel dan restoran merupakan sektor ekonomi yang termasuk dalam kategori industri jasa. Sektor jasa adalah industri yang berkembang karena globalisasi dan meningkatnya persaingan. Ketika sektor jasa menjadi semakin kompetitif, prioritas perusahaan haruslah kepuasan pelanggan.

Sebuah perusahaan jasa perhotelan berhasil ketika layanan yang diberikan memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. Oleh karena itu, perusahaan jasa hotel harus berusaha memenuhi permintaan pelanggan dan meningkatkan

kualitas pelayanan agar tercipta kepuasan pelanggan yang pada akhirnya bermuara pada loyalitas pelanggan.

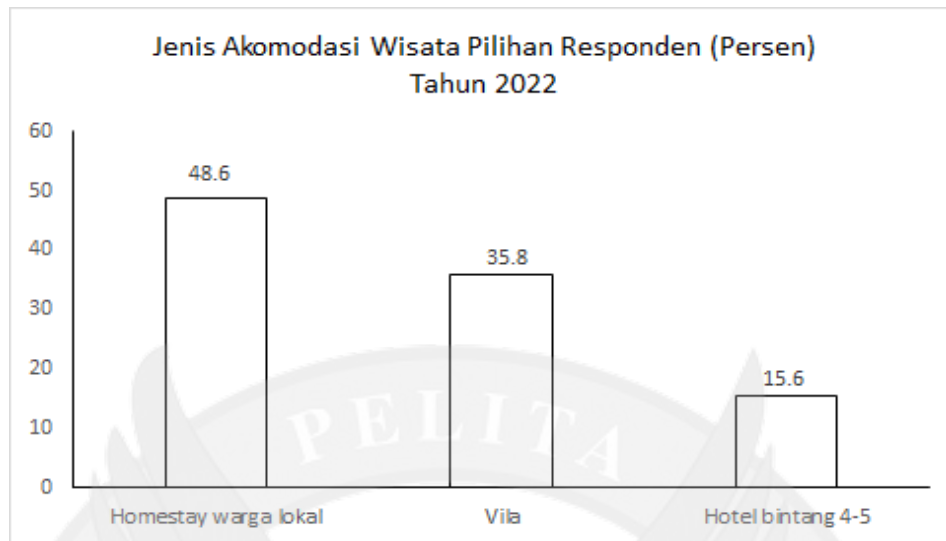
DKI Jakarta			
Klasifikasi / Classification	Banyaknya / Number Of		
	Usaha / Estabilshment	Kamar / Room	Tempat Tidur/ Bed
(1)	(2)	(3)	(4)
BINTANG / STAR	402	53 950	71 674
Bintang 5 / 5 Star	53	12 536	15 561
Bintang 4 / 4 Star	71	15 515	21 245
Bintang 3 / 3 Star	169	18 743	25 248
Bintang 2 / 2 Star	85	6 103	8 333
Bintang 1 / 1 Star	24	1 053	1 287
AKOMODASI LAINNYA / OTHER ACCOMMODATION	543	14 396	17 938
Melati / <i>Non-star</i>	230	10 919	13 678
Jasa akomodasi lainnya/ <i>Other accommodation</i>	313	3 477	4 260
Jumlah / Total	945	68 346	89 612

Gambar 1.1 Banyaknya Usaha, Kamar, dan Tempat Tidur pada Usaha Akomodasi Dirinci Menurut Klasifikasi Akomodasi, Tahun 2022

Sumber: (www.bps.go.id 2022)

Berdasarkan Gambar 1.1. diatas, pada tahun 2022 perusahaan jasa Hotel di DKI Jakarta tercatat banyaknya usaha, kamar, dan tempat tidur pada usaha akomodasi memiliki jumlah masing-masing 945 usaha, 68346 kamar dan 89612 tempat tidur. Jumlahnya termasuk kategori tinggi.

Tetapi Menurut survei Kurious dari Katadata Insight Center (KIC), *homestay* merupakan jenis akomodasi wisata yang paling banyak disukai.



Gambar 1.2 Jenis Akomodasi Wisata Pihihan Responden (November 2022)

Meskipun tersedia pilihan hotel berbintang dan vila, mayoritas atau 48,6% responden memilih menginap di *homestay* milik warga lokal saat berwisata. Kemudian 35,8% responden memilih vila, dan 15,6% memilih hotel bintang 4 atau 5.

Survei tersebut juga menemukan bahwa, saat berwisata mayoritas atau 86,9% responden memilih tinggal di penginapan daerah pinggiran yang tenang. Kemudian 12,5% memilih penginapan di Kawasan pusat kota, dan sisanya 0,6% responden tidak tahu/tidak menjawab.

Menurut data briefing bulanan Hotel X didapatkan sebagai berikut:

Tabel 1.1. MONTHLY BRIEFING (Average) Year 2022-2023

Rooms	Dec	Jan	Feb
Arrival	115	72	105
Departure	106	38	77
Occupied Rooms	242	192	196
Paid Occupancy	90.63%	74.22%	75.39%
Occ. with comp. Rooms	91.02%	75.00%	76.56%

Sumber: Hotel X tahun 2022 – 2023

Dari tabel diatas dapat diketahui fluktuatif *arrival* pemakaian *rooms* pada bulan Januari 2023 terjadi penurunan *arrival rooms*.

Berkenanan dengan data diatas, ini termasuk fenomena. Saat ini banyak organisasi bisnis, terutama yang berpusat pada pelanggan, berusaha untuk mendapatkan keunggulan kompetitif dengan mencari sumber teknologi dan keterampilan baru yang dapat memfasilitasi munculnya keunggulan kompetitif perusahaan.

Karyawan adalah aset bagi perusahaan. Perusahaan tidak dapat berfungsi tanpa partisipasi karyawannya. Perubahan atau inovasi diperlukan bagi suatu perusahaan untuk mengembangkan usahanya agar dapat bersaing dengan perusahaan lain (Pitaloka dan Widyawati, 2015).

Keberhasilan suatu organisasi tergantung pada seberapa kreatif karyawannya dalam mengembangkan inovasi. Ini berarti bahwa organisasi yang inovatif harus secara aktif mendorong inovasi di antara semua karyawan di dalam perusahaan.

Hal ini juga diperkuat oleh penelitian Dewi, Yuniasanti, dan Prahara (2018) yang masih menemukan perilaku inovatif yang relatif rendah di kalangan karyawan. Survey dilakukan terhadap 35 pegawai dan hasil survey pegawai menunjukkan bahwa 30 pegawai (85,71 %) masih menunjukkan perilaku inovasi yang rendah dan sisanya 5 (1 ,286%) menunjukkan perilaku inovasi sedang. Oleh karena itu survei menunjukkan bahwa perilaku inovatif karyawan masih rendah.

Berdasarkan data survey kepuasan tamu di PT X selama tiga bulan dari Desember 2022 – Februari 2023 adalah sebagai berikut:

Tabel 1.2 Guest Satisfaction Survey

Guest Voice	Dec	Jan	Feb
Intent to recommend	74.40	70.00	73.20
Elite Appreciation	73.50	70.40	71.90
Cleanliness	78.70	75.90	76.80
Staff Service Overall	78.90	74.10	76.80
Food & Beverage	64.90	60.70	62.70
Maintenance & Upkeep	67.10	67.20	66.70

Sumber: Hotel X tahun 2022-2023

Berdasarkan data di atas masih terdapat penurunan kepuasan tamu Hotel X pada bulan Januari tahun 2023, ini juga termasuk fenomena yang menarik untuk diteliti.

Hal ini yang menyebabkan alasan meneliti di Hotel X di Jakarta di banding beberapa Hotel X yang terletak di wilayah lain seperti Bali dan Surabaya. Diperkuat dari hasil studi pendahuluan peneliti pada Hotel X di Jakarta selatan tahun 2022, beberapa karyawan enggan untuk berubah dan berinovasi untuk memajukan usahanya dikarenakan kurang mendapat perhatian dan dukungan (apresiasi) dari atasan mereka. Misalnya, beberapa karyawan tidak mampu memecahkan masalah yang mereka hadapi, kebanyakan overtime hotel X di Jakarta Selatan, pekerjaan yang harusnya dikerjain 3 orang tapi cuma 1 orang dan dari segi ruangan kerja pun sempit, kalau ruangan HR, diisi 6 orang, jadi perilaku *innovative individual* mereka terpengaruh karena sikap dari atasan.

Fenomena ini menarik untuk diteliti berdasarkan objek penelitian yaitu “Hotel X di Jakarta Selatan”. Ketika seseorang ingin menginap di hotel, salah satu pertimbangannya adalah jumlah bintang yang ada di hotel tersebut. Setiap hotel memiliki bintang yang berbeda. Dengan kata lain, semakin banyak bintang yang dimiliki sebuah hotel, semakin baik fasilitas dan layanan yang ditawarkannya. Semakin banyak bintang, semakin mahal biaya menginapnya.

Inovasi adalah elemen kunci untuk diferensiasi dan kesuksesan perusahaan. Dalam pengertian ini, ada minat yang meningkat dalam menganalisis bagaimana mempromosikan inovasi dalam perusahaan dan dalam mempelajari mekanisme atau faktor yang mengarah pada pengembangan kapasitas inovasi.

Analisis dari sudut pandang individu berfokus pada karyawan, menganggap mereka sebagai elemen kunci dalam pengembangan kapasitas inovasi dalam organisasi. Dalam hal ini, Tang et al. (2017) menekankan bahwa "kreativitas karyawan berkontribusi besar terhadap inovasi organisasi dan keunggulan kompetitif."

Perilaku inovatif individu (*individual innovative behavior*) didefinisikan sebagai adopsi, implementasi atau penggunaan ide-ide baru oleh karyawan untuk memecahkan masalah di tempat kerja (Scott dan Bruce, 1994) dalam (Mutonyi et al., 2020). Para sarjana telah mengidentifikasi *individual innovative behavior* sebagai faktor kunci bagi organisasi yang berusaha mempertahankan kesuksesan, efektivitas, dan keunggulan kompetitif organisasi (Imran et al., 2010; De Vries et al., 2016; Bason, 2018; Hansen dan Pihl-Thingvad, 2019) karena ini berkontribusi pada kinerja, motivasi, efektivitas, dan hasil lainnya.

Berikut Tabel 1.3 dibawah ini menjelaskan mengenai penelitian sebelumnya dan menunjukan beberapa variabel yang sudah pernah diteliti sebelumnya.

Tabel 1.3 Penelitian Sebelumnya

No.	Penulis	Variabel			
		<i>Empowering leadership</i>	<i>Work group cohesiveness</i>	<i>Individual learning orientation</i>	<i>Individual innovative behavior</i>
1.	DÜGER, 2021)	√			√
2.	Mutonyi et al., (2020),	√	√	√	√
3.	Canet-Giner et al., (2020)				√
4.	Escribá-Carda et al., 2017				√
5.	Shanker et al., 2017				√
6.	Shin et al., 2017				√
7.	Bednall et al., 2014				√
8.	Kehoe dan Wright, 2013				√

Sumber: Dibuat untuk Penelitian ini (2023)

Berdasarkan tabel 1.1, dapat disimpulkan bahwa beberapa variabel sudah pernah diteliti oleh penelitian sebelumnya dan juga masih sedikit penelitian yang membahas variabel *individual innovative behavior* berdasarkan variabel *empowering leadership*, *work group cohesiveness* dan *individual learning orientation*

Menurut Mutonyi et al., (2020), ada tiga faktor yang mempengaruhi perilaku inovasi individu. Pertama, pemberdayaan kepemimpinan adalah kemampuan

untuk memotivasi, mendukung, dan mengembangkan individu dengan tujuan mengembangkan pengalaman mandiri, memberikan motivasi, dan meningkatkan kemampuan mereka untuk bekerja secara mandiri, dalam tujuan dan strategi organisasi (Amundsen dan Martinsen, 2014; Fitriani dan Ulansari, 2018).

Mengkomunikasikan motivasi dukungan membantu karyawan merasa didukung di lingkungan kerja dan memungkinkan mereka mengekspresikan diri melalui perilaku inovatif individu. Kedua, kohesi kelompok kerja mencakup perilaku kelompok, dukungan, kepercayaan, dan daya tarik, mendorong individu untuk melakukan tindakan inovatif (Forsyth, 2018 dalam Neem dan Siddiqui, 2021).

Ketiga, orientasi belajar individu berarti individu tersebut terlibat dalam pengembangan keterampilan, pengetahuan, kemampuan dan kompetensinya sendiri (Dweck, 2000; Atitumpong dan Badir, 2017). Anda tidak hanya membutuhkan dukungan dan motivasi dari lingkungan perusahaan, tetapi juga kepercayaan diri untuk terus berkembang. Karena tanpa semangat berinovasi, perilaku inovatif tidak akan tumbuh. Faktor-faktor tersebut harus dikembangkan pada karyawan perusahaan perhotelan untuk mendukung pembentukan perilaku inovatif individu untuk mencapai hasil yang diinginkan, hal ini tidak diterapkan di banyak perusahaan di luar negeri.

Studi terbaru menunjukkan bahwa meskipun minat dalam inovasi di tingkat perusahaan (Isaksen dan Tidd, 2007), masih ada sedikit fokus pada tingkat individu (Montani et al., 2014). Tinjauan sistematis baru-baru ini oleh Bos-

Nehles et al. (2017b) berpendapat bahwa terdapat keterbatasan pengetahuan tentang bagaimana organisasi modern dapat mendorong inovasi individu, khususnya di sektor jasa. Ini adalah masalah kritis karena pegawai sektor jasa saat ini sedang mengalami pergeseran dalam kondisi kerja kontekstual mereka, serta dalam peran kerja baru yang memengaruhi individu secara berbeda (Bason, 2018). Ini panggilan untuk penyelidikan empiris bagaimana faktor-faktor seperti kepemimpinan - khususnya, memberdayakan kepemimpinan - mempengaruhi, mendorong dan memfasilitasi perilaku karyawan yang inovatif. Tinjauan terbaru lainnya oleh Lukes dan Stephan (2017) tentang keadaan perilaku inovatif menyerukan pemahaman yang lebih dalam tentang faktor-faktor yang mendorong inovasi individu di tempat kerja. Meskipun Thurlings et al. (2015) berfokus pada penjelasan perilaku inovatif oleh guru, mereka juga menyerukan lebih banyak studi cross-sectional untuk mengeksplorasi kompleksitas dan sifat berbeda dari perilaku inovatif individu di tempat kerja.

Berdasarkan pernyataan yang sudah dijelaskan dapat disimpulkan bahwa Perkembangan kemampuan pada perusahaan perhotelan perlu dilakukan agar memaksimalkan kinerja karyawan dalam memberikan pelayanan yang maksimal, namun perilaku inovatif dalam menghadapi masalah atau error dalam pelayanan serta pengambilan keputusan untuk masalah tersebut juga diperlukan. *Individual innovative behaviour* ini penting dalam memecahkan masalah tersebut dengan menggunakan ide-ide yang baru sehingga menghasilkan jalan keluar yang terbaik, namun masih belum ada penelitian mengenai *individual innovative behaviour* pada karyawan perusahaan perhotelan di Jakarta.

Hal tersebut merupakan hal positif bagi karyawan juga karena mereka bebas berpikir kreatif untuk menghasilkan inovasi yang menguntungkan perusahaan. Penelitian mengenai *individual innovative behaviour* yang dipengaruhi oleh *empowering leadership*, *work group cohesiveness* dan *individual learning orientation* baru diteliti oleh Mutonyi et al., (2020), yang dilakukan pada karyawan sektor publik di Norway dan Neem & Siddiqui (2021) pada karyawan sektor publik di Pakistan. Sehingga dilakukan penelitian lebih lanjut pada perusahaan teknologi informasi dengan judul “Analisis Empowering Leadership, Work Group Cohesiveness, Individual Learning Orientation dan Individual Behaviour Pada Karyawan Hotel X di Jakarta Selatan”

1.2 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang tersebut di atas, maka yang menjadi pertanyaan penelitian dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah *empowering leadership* berpengaruh positif terhadap *individual innovative behavior*?
2. Apakah *work group cohesiveness* berpengaruh positif terhadap *individual innovative behavior*?
3. Apakah *empowering leadership* berpengaruh positif terhadap *work group cohesiveness*?
4. Apakah hubungan antara *empowering leadership* dan *individual innovative behavior* dimediasi oleh *work group cohesiveness*?
5. Apakah *individual learning orientation* berpengaruh positif terhadap

individual innovative behavior?

6. Apakah *empowering leadership* berpengaruh positif terhadap *individual learning orientation*?
7. Apakah *work group cohesiveness* berpengaruh positif terhadap *individual learning orientation*?
8. Apakah hubungan antara *empowering leadership* dan *individual innovative behavior* dimediasi oleh *individual learning orientation*?
9. Apakah hubungan antara *work group cohesiveness* dan *individual innovative behavior* dimediasi oleh *individual learning orientation*?

1.3 Tujuan Penelitian

Setelah merumuskan pertanyaan penelitian, langkah selanjutnya adalah merumuskan tujuan penelitian. Penelitian ini bertujuan untuk:

1. Untuk mengetahui *empowering leadership* berpengaruh positif terhadap *individual innovative behavior*.
2. Untuk mengetahui *work group cohesiveness* berpengaruh positif terhadap *individual innovative behavior*.
3. Untuk mengetahui *empowering leadership* berpengaruh positif terhadap *work group cohesiveness*.
4. Untuk mengetahui hubungan antara *empowering leadership* dan *individual innovative behavior* dimediasi oleh *work group cohesiveness*.
5. Untuk mengetahui *individual learning orientation* berpengaruh positif terhadap *individual innovative behavior*.

6. Untuk mengetahui *empowering leadership* berpengaruh positif terhadap *individual learning orientation*.
7. Untuk mengetahui *work group cohesiveness* berpengaruh positif terhadap *individual learning orientation*.
8. Untuk mengetahui hubungan antara *empowering leadership* dan *individual innovative behavior* dimediasi oleh *individual learning orientation*.
9. Untuk mengetahui hubungan antara *work group cohesiveness* dan *individual innovative behavior* dimediasi oleh *individual learning orientation*.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini kelak dapat bermanfaat, baik secara akademik, teoritis maupun praktis, bagi para tamu Hotel secara umum, dan secara khusus untuk meningkatkan pelayanan di Hotel X. Kiranya pelayanan yang bersifat holistik juga dapat semakin diterapkan oleh para karyawan.

1.4.1 Manfaat Teoritis

1. Secara teoritis hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan pemikiran serta memperkaya wawasan tentang “*empowering leadership, work group cohesiveness, individual learning orientation, dan individual innovative behavior.*”
2. Dapat menjadi referensi bagi para peneliti yang tertarik melakukan penelitian-penelitian selanjutnya mengenai “*empowering leadership, work group cohesiveness, individual learning orientation, dan individual innovative behavior.*”

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Hotel X: kiranya hasil penelitian ini dapat menjadi evaluasi yang dapat dipertimbangkan sebagai saran dan masukan terkait *individual innovative behavior* di Hotel X.
2. Bagi Pendidikan: bermanfaat untuk penerapan ilmu-ilmu manajemen yang dipelajari dan dapat meningkatkan wawasan tentang “*empowering leadership, work group cohesiveness, individual learning orientation, dan individual innovative behavior.*”
3. Bagi Penulis: kiranya ilmu-ilmu manajemen yang dipelajari dapat diimplementasikan ke dalam penelitian ini, serta dapat meningkatkan wawasan tentang *empowering leadership, work group cohesiveness, individual learning orientation, dan individual innovative behavior.*

1.5 Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini memiliki batasan masalah secara jelas yaitu dengan menggunakan judgmental sampling. Penarikan sampel melalui penyebaran kuesioner kepada responden yang memenuhi kriteria penelitian, yaitu karyawan tetap Hotel X Jakarta Selatan. Kriteria responden ditentukan agar mendapatkan natur yang sama pada jawaban kuesioner.

1.6 Sistematika Penulisan

Tujuan sistematika penulisan skripsi ini adalah untuk mempermudah pemahaman penelitian. Penulisan skripsi ini terdiri dari lima bab dengan uraian berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini merupakan pendahuluan yang isinya mengenai “latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.”

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini berisikan teori-teori yang menjadi dasar dan mendukung penelitian ini. Memuat tentang pengertian *empowering leadership*, *work group cohesiveness*, *individual learning orientation*, dan *individual innovative behavior*, hipotesis penelitian dan model penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisikan pengembangan metodologi penelitian yang digunakan dalam penelitian ini, terdiri dari paradigma penelitian, jenis penelitian, desain penelitian, obke penelitian, subjek penelitian, unit analisis, etika pengumpulan data, pengukuran konstruk, sumber dan teknik pengumpulan data, teknik penyusunan kuesioner, desain sampel, penentuan jumlah sampel, dan teknik analisis data.

BAB IV PEMBAHASAN

Bab ini berisi pembahasan yang terdiri dari hasil analisis dari penelitian yang dilakukan, hasil dari pengolahan data melalui kuesioner, di mana pengolahan data dan perhitungan dilakukan dengan menggunakan uji validitas dan reliabilitas.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini merupakan kesimpulan yang didasarkan pada hasil pembahasan yang telah dilakukan pada bab-bab sebelumnya. Kesimpulan yang dibuat dapat digunakan sebagai kajian penelitian lanjutan di kemudian hari tetapi dengan subjek, objek, dan metode penelitian yang berbeda. Selain itu bab ini juga memberikan saran dari peneliti kepada perusahaan atau objek penelitiannya yang dapat berguna bagi kemajuan perusahaan.