

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sejak awal tahun 2020, pandemi Covid-19 telah membawa banyak perubahan besar bagi kehidupan masyarakat, termasuk lingkungan kerja dalam waktu yang singkat. Pandangan mengenai *new normal* pasca pandemi oleh pengamat dunia kerja bahwa kondisi lingkungan kerja akan berubah secara drastis. Terdapat beberapa tren perubahan dunia kerja pasca pandemi mulai dari keamanan lingkungan kerja, fleksibilitas kerja, budaya kerja virtual, transformasi digital, dan inovasi. Perubahan yang cepat telah menjadi tantangan bagi para pemimpin untuk memecahkan masalah dan pemrosesan informasi (Chakravarthy.,dkk, 2003).

Pandemi Covid-19 menjadi masalah besar yang terus melanda berbagai industri. Mulai dari pembatasan sosial skala nasional, hingga *physical distancing* dan penegakan protokol kesehatan, tentu membawa limitasi tersendiri. Dampaknya dirasakan sangat memukul industri perhotelan. Suatu tantangan terbesar untuk dapat bertahan dalam dua tahun terakhir ini bagi pelaku industri hotel di Indonesia.

Pada bulan Februari 2020, tercatat jumlah wisatawan mancanegara ke Indonesia mengalami penurunan menurut Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif. Kunjungan wisatawan asing terus mengalami penurunan dan puncaknya pada April 2021 sebanyak 158.000 yang datang ke Indonesia. Kunjungan wisatawan domestik turun 30% dari tahun 2019 hingga 2020. Akibat situasi ini, hampir 1,58 juta pekerjaan pada sektor pariwisata dan ekonomi kreatif mengalami imbasnya. Tingkat hunian hotel juga mengalami penurunan di Indonesia. Data Badan Pusat Statistik (BPS) berkisaran 49,71% dan 49,22% tingkat okupansi hotel pada bulan Januari dan Februari 2020. Pada bulan Maret, tingkat hunian terus mengalami penurunan drastis menjadi 32,24% hingga bulan April sebesar 12,7%.

Tabel 1.1**Kunjungan Pariwisata Nusantara Propinsi Sumatera Barat (orang) 2019-2021**

Kabupaten/Kota	2019	2020	2021
Kab. Kepulauan Mentawai	994.655	122.793	318
Kab. Pesisir Selatan	971.989	177.017	354.297
Kab. Solok	601.244	703.649	703.300
Kab. Sijunjung	12.434	149.889	60.533
Kab. Tanah Datar	627.057	527.635	340.363
Kab. Padang Pariaman	307.316	261.615	100.144
Kab. Agam	756.750	664.318	509.428
Kab. Lima Puluh Kota	639.840	654.334	624.155
Kab. Pasaman	101.141	747	11.812
Kab. Solok Selatan	68.084	41.809	61.199
Kab. Dharmasraya	9.745	11.676	54.908
Kab. Pasaman Barat	28.603	2.486	23.503
Kota Padang	843.296	2.621.929	376.534
Kota Solok	120.411	134.450	181.154
Kota Sawahlunto	237.490	101.649	91.027
Kota Padang Panjang	166.364	107.642	215.073
Kota Bukittinggi	933.609	1.471.542	748.074
Kota Payakumbuh	298.479	46.930	77.747
Kota Pariaman	450.640	239.758	252.317
Provinsi Sumatera Barat	8.169.147	8.041.868	4.785.886

Sumber : Dinas Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Propinsi Sumatera Barat

Sejak terjadi pandemi pada akhir tahun 2019 sampai 2021 telah terjadi penurunan yang sangat signifikan pada kunjungan pariwisata nusantara di Propinsi Sumatera Barat. Kota Padang menjadi kota yang paling besar terjadi penurunan kunjungan wisatawan, dari data tahun 2020 sebanyak 2.621.929 kunjungan mengalami penurunan di tahun 2021 hanya 376.534 orang yang berkunjung di Kota Padang. Tingkat okupansi hotel Sumatera Barat hanya 35% dari Januari hingga Desember 2020, menurut data Perhimpunan Hotel dan Restoran Indonesia (PHRI) Sumatera Barat. Akibatnya, 26 hotel dan penginapan telah ditutup dan 2.500 karyawan telah diberhentikan. Hotel yang ditutup mayoritas berada di

Kota Padang, selebihnya di destinasi wisata utama Sumatera Barat, Kabupaten Tanah Datar, Kepulauan Mentawai, dan Bukittinggi.

Dampak yang terjadi akibat perubahan lingkungan seperti pandemi menjadi tantangan bagi pelaku usaha untuk bertahan ditengah perubahan tersebut. Memungkinkan pelaku usaha untuk tetap berinovasi dan melakukan perbaikan didalam bisnisnya. Karena terbatasnya kemampuan atasan untuk memahami masalah setiap karyawan. Kesalahan dan kelemahan dalam organisasi bisa diketahui dengan komunikasi sehingga organisasi bisa belajar lebih banyak, tujuannya agar dapat menghindari kerugian finansial dalam organisasi (Bai dkk., 017).

Promotive voice menjadi topik menarik dan perlu didiskusikan, sebab menunjukkan bagaimana melakukan sesuatu dengan lebih baik dalam organisasi. *Promotive voice* dapat membawa perubahan dengan menyarankan perbaikan di dalam organisasi. Untuk itu dibutuhkan *promotive voice* didalam organisasi untuk menghindari kerugian. *Promotive voice* digambarkan sebagai ekspresi karyawan mengenai ide atau saran baru yang dapat meningkatkan fungsi keseluruhan unit kerja atau organisasi (Van Dyne dkk., 1998). Karyawan yang menyuarakan suaranya dapat memberikan kontribusi positif dalam perusahaan (Detert & Burris, 2007).

Kepemimpinan suportif diyakini mempengaruhi *promotive voice*, seorang karyawan akan mulai menyuarakan aspirasinya ketika pemimpin mereka mulai mengajak mereka untuk berbicara mengenai ide-ide atau masukan untuk organisasi. Kepemimpinan suportif mengacu pada sejauh mana pemimpin mendukung karyawan mereka dengan berpartisipasi aktif dalam menyelesaikan situasi sulit dan terlibat dalam interaksi yang terbuka, jujur, dan adil (Schmidt dkk., 2014). Kepemimpinan suportif memiliki empat karakteristik yaitu pemimpin memperhatikan perasaan dan kebutuhan karyawan mereka, mendorong karyawan untuk mengungkapkan minat mereka, memberikan pujian atas pencapaian mereka,

memberikan umpan balik positif dan membantu memperkuat keterampilan kerja karyawannya (Shin dkk., 2016). Karyawan yang terdorong untuk mengekspresikan ide mereka dengan antusias, dan memberikan saran tentang masalah yang mendesak dalam organisasi, memainkan peran penting dalam upaya perbaikan di tempat kerja, kualitas dan produktivitas (Shih dan wijaya, 2017; Dundon dkk., 2004).

Faktor yang diyakini mempengaruhi *promotive voice* ialah kepribadian proaktif. Kepribadian proaktif mengacu pada ciri-ciri pribadi dimana karyawan menggunakan usaha, ketekunan dan upaya untuk membentuk lingkungan (Yi, 2009). Karyawan dengan kepribadian proaktif cenderung menyarankan cara-cara baru untuk menyelesaikan sesuatu dan menghasilkan ide-ide baru untuk meningkatkan inisiatif dan fungsi. Orang yang sangat proaktif mampu melihat peluang dan mengambil tindakan atas peluang tersebut. Individu dengan kepribadian proaktif rendah menghadapi tantangan dalam beradaptasi dengan kondisi kerja dan gagal menentukan peluang (Zhang dkk., 2012).

Faktor selanjutnya yang berpotensi mempengaruhi *promotive voice* ialah keamanan psikologis (*psychological safety*). Keamanan psikologis sebagai perasaan mampu mengekspresikan diri tanpa takut akan konsekuensi buruk mengenai citra diri, status atau karir. Keamanan psikologis bisa membuat karyawan merasa aman ditempat kerja, tumbuh, belajar, berkontribusi dan bekerja secara efektif dalam perubahan yang cepat (Edmondson dan Lei, 2004, hlm.23; Frazier dkk.,2017). Ketika dalam suatu perusahaan, keamanan psikologis karyawan dianggap penting. Maka cenderung karyawan akan berbicara untuk mengemukakan ide, solusinya dalam perusahaan tanpa merasa takut untuk berbicara didalam perusahaan.

Tempat kerja yang aman secara psikologis mengacu pada lingkungan yang memiliki kepercayaan interpersonal dan hubungan yang didasarkan saling menghormati. Ini memberi karyawan keyakinan yang lebih aman untuk mengambil risiko interpersonal (Hernandez

dkk., 2015). Pentingnya kebutuhan organisasi akan keamanan psikologis karena mendukung karyawan untuk merasa aman dan mampu beradaptasi secara aktif terhadap perubahan (Schein dkk., 1965).

Penelitian yang menguji pengaruh *promotive voice* termasuk topik yang unik dan menarik. Mengingat bahwa sedang terjadinya badai pandemi yang menerpa Indonesia, tidak hanya membuat krisis kesehatan tetapi sektor ekonomi juga. Data PHRI Sumatera Barat, 26 dari 110 hotel dan restoran terpaksa ditutup merupakan bukti nyata dari adanya pandemi. Akibatnya, 2.500 karyawan diberhentikan, sebagian besar bahkan tidak dibayar. Hal itulah yang membuat penelitian ini menarik. Penelitian ini dilakukan untuk mengkaji kepemimpinan suportif, kepribadian proaktif terhadap *promotive voice* dan keamanan psikologis sebagai mediasi.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, penulis merangkumnya ke dalam tujuh rumusan masalah. Ketujuh masalah tersebut adalah berikut :

- 1.1.1 Apakah kepemimpinan suportif mempengaruhi *promotive voice* ?
- 1.1.2 Apakah kepribadian proaktif mempengaruhi *promotive voice* ?
- 1.1.3 Apakah kepemimpinan suportif mempengaruhi keamanan psikologis ?
- 1.1.4 Apakah kepribadian proaktif mempengaruhi keamanan psikologis?
- 1.1.5 Apakah keamanan psikologis mempengaruhi *promotive voice* ?
- 1.1.6 Apakah keamanan psikologis memediasi hubungan antara kepemimpinan suportif dan *promotive voice* ?
- 1.1.7 Apakah keamanan psikologis memediasi hubungan antara kepribadian proaktif dan *promotive voice* ?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menjawab rumusan masalah yang dirangkum, sehingga tujuan penelitian ini adalah :

- 1.1.8 Untuk mengetahui pengaruh kepemimpinan suportif terhadap *promotive voice*.
- 1.1.9 Untuk mengetahui pengaruh kepribadian proaktif terhadap *promotive voice*.
- 1.1.10 Untuk mengetahui pengaruh kepemimpinan suportif terhadap keamanan psikologis.
- 1.1.11 Untuk mengetahui pengaruh kepribadian proaktif terhadap keamanan psikologis.
- 1.1.12 Untuk mengetahui pengaruh keamanan psikologis terhadap *promotive voice*.
- 1.1.13 Untuk mengetahui pengaruh keamanan psikologis yang memediasi hubungan antara kepemimpinan suportif dan *promotive voice*.
- 1.1.14 Untuk mengetahui pengaruh keamanan psikologis yang memediasi hubungan antara kepribadian proaktif dan *promotive voice*.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian tentang topik ini diharapkan dapat bermanfaat bagi banyak pihak yang berkepentingan. Manfaat yang didapat dari penelitian ini antara lain :

- 1.4.1 Akademik
 - a. Dapat memberikan pengetahuan tentang pengaruh kepemimpinan suportif, kepribadian proaktif terhadap *promotive voice* dimediasi oleh keamanan psikologis.
 - b. Dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan penelitian-penelitian lain dalam ilmu manajemen.
- 1.4.2 Praktikal

Dapat memberikan kontribusi bagi industri perhotelan yang ada di Kota Padang, agar memberikan perhatian terhadap *promotive voice*.

1.5 Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini berfokus pada pengalaman individu termasuk kepemimpinan suportif, kepribadian proaktif, keamanan psikologis dan *promotive voice* pada industri perhotelan.

1.6 Sistematika Penulisan

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini pembaca dapat mengetahui apa yang diteliti, bagaimana dan mengapa penelitian ini dilakukan. Dalam pendahuluan berisi latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini memuat landasan teori dan tinjauan terdahulu yang melandasi penulisan proposal penelitian. Pada bagian ini juga akan memuat kerangka pemikiran dan pengembangan hipotesis.

BAB III : METODE PENELITIAN

Terdapat beberapa hal yang dimuat dalam bab ini yaitu desain penelitian, populasi dan sampel, metode pengumpulan data, dan definisi operasional dan pengukuran variabel.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini akan memuat tentang karakteristik sampel penelitian atau responden, penyajian dan analisis data serta memperoleh hasil analisis pembahasannya.

BAB V : PENUTUP

Dalam bab ini, terdapat kesimpulan dari hasil penelitian berdasarkan pengolahan data yang telah dilakukan, memaparkan keterbatasan penelitian dan saran yang berguna bagi peneliti selanjutnya.

