

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Sumber daya manusia mempunyai peran penting dalam menentukan keberhasilan atau kesuksesan suatu organisasi. Bangun (2012:4) berpendapat bahwa, sumber daya pada organisasi yang mempunyai peran penting dalam mencapai tujuan organisasi adalah sumber daya manusia. Sumber daya manusia yang dimaksud disini adalah para karyawan yang bekerja dalam organisasi itu sendiri. Karyawan dalam sebuah organisasi adalah faktor pendorong dalam menentukan kesuksesan suatu organisasi. Apabila sumber daya manusia dalam suatu organisasi mempunyai kemampuan dan kualitas yang baik, maka tugas maupun fungsi perusahaan akan berjalan dengan baik. Sebaliknya apabila karyawan pada suatu organisasi tersebut tidak memiliki kualitas yang baik, maka tujuan ataupun rencana perusahaan tidak akan mampu berjalan secara optimal. Oleh sebab itu, karyawan dituntut untuk dapat bekerja secara optimal, sehingga dapat meningkatkan kinerja dari perusahaan. Karyawan dalam bidang jasa melakukan kontak langsung dengan konsumen sehingga karyawan tersebut dituntut untuk selalu bertanggung jawab dan disiplin dalam pekerjaannya (Sampson dan Akyeampong, 2014).

Kreativitas karyawan merupakan aspek penting dalam organisasi atau perusahaan karena pada saat sekarang ini persaingan antar perusahaan semakin ketat sehingga dibutuhkan kreativitas untuk mempertahankan pangsa pasar dan

menarik konsumen, jika kreativitas tidak dikembangkan di perusahaan, maka tidak menutup kemungkinan perusahaan tersebut akan dilewati oleh para pesaingnya.

Kreativitas merupakan pendorong utama keberhasilan dan daya saing perusahaan jasa (Lim, 2016). Menurut Mumford (2000), konteks yang sesuai yang mendukung kreativitas secara efektif memungkinkan organisasi untuk menghasilkan, mengeksploitasi, memperbarui dan mengimplementasikan ide baru dan berharga untuk meningkatkan kinerja mereka. Karena itu, organisasi yang sukses dan inovatif kemungkinan adalah organisasi yang mendukung pengambilan inisiatif, penghargaan karyawan kreatif, mendorong kerja sama, tidak menyalahkan individu atas kesalahan dan mendorong anggota untuk mengambil risiko. Taboli dan Zaerizadeh (2016) meneliti pengaruh kreativitas individu pada kinerja tugas. Mereka menemukan bahwa kreativitas individu memiliki dampak yang signifikan terhadap kinerja tugas. Mereka menyimpulkan bahwa klarifikasi tugas dan hal-hal yang berkaitan dengan staf mendorong karyawan untuk berpartisipasi dalam pengambilan keputusan dapat meningkatkan produktivitas dan kinerja tugas mereka di tempat kerja. Karyawan yang kreatif memerlukan dukungan dari rekan kerja mereka untuk saling membantu memberikan dukungan kepada karyawan untuk lebih bersemangat meningkatkan persaingan yang sehat serta mendorong mereka untuk mengembangkan ide-ide kreatif (Cumming dan Oldham, 1997).

Dukungan dari rekan kerja dapat menstimulasi ide kreatif dari karyawan (Zhou dan Shalley, 2003). Sebagai karyawan dari sebuah perusahaan tentu saja suasana perusahaan yang nyaman dan kondusif adalah keinginan semua pihak perusahaan, berhubungan baik dengan semua rekan kerja adalah salah satu hal yang

bisa dilakukan untuk menjadikan suasana perusahaan nyaman dan kondusif. Secara khusus, dukungan emosional dalam hal empati dan perawatan dari rekan kerja dapat secara signifikan membantu karyawan mengurangi kelelahan emosional dan mengurangi depresi (Charoensukmongkol, Moqbel, dan Gutierrez-Wirsching, 2018).

Rekan kerja merupakan orang-orang yang berinteraksi dekat satu sama lain dalam organisasi. Dukungan rekan kerja diartikan sebagai rekan kerja yang saling membantu, dapat diandalkan pada saat dibutuhkan, dan membantu mengatasi masalah yang terkait dengan pekerjaan (Menguc dan Boichuk, 2012). Beehr et al. (2000) mengatakan bahwa komunikasi di antara karyawan tentang topik yang berhubungan dengan pekerjaan dapat membantu melindungi perasaan negatif yang dialami karyawan pada pekerjaan mereka. Selain itu, hubungan ramah yang dikembangkan karyawan dengan kolega mereka cenderung menghasilkan kepercayaan dan kasih sayang. Akhirnya, karyawan yang menerima dukungan rekan kerja lebih mungkin mengembangkan rasa prestasi pribadi yang tinggi melalui dorongan dari rekan kerja mereka (Halbesleben dan Wheeler, 2012).

Penelitian oleh Greenglass et al. (1997) menemukan bahwa dukungan rekan kerja dapat meningkatkan perasaan pencapaian. Sebuah studi longitudinal oleh Fernet et al. (2010) juga menegaskan bahwa hubungan yang berkualitas dengan rekan kerja berhubungan positif dengan prestasi individu dari waktu ke waktu.

Karyawan menjadi sebuah aset yang bernilai bagi perusahaan sehingga diperlukan cara atau perlakuan untuk menjaga loyalitasnya kepada perusahaan. Menurut Macey dan Schneider (2008) keterikatan karyawan dapat membuat

karyawan loyal terhadap perusahaan sehingga mengurangi keinginan untuk meninggalkan pekerjaannya. Keterikatan karyawan didefinisikan sebagai kepuasan sederhana dengan pekerjaan itu dan loyalitas dasar kepada pekerjaannya.

Secara khusus keterikatan karyawan diartikan sebagai semangat dan komitmen serta keinginan dalam menginvestasikan keahlian kepada tempat kerjanya.

Konsep keterikatan karyawan dikembangkan oleh Kahn (1990) sebagai pemanfaatan karyawan pada suatu organisasi dalam melaksanakan pekerjaan mereka, dalam keterikatan, orang-orang menggunakan dan mengekspresikan diri mereka secara fisik, kognitif, dan emosional selama pertunjukan peran. Keterikatan karyawan diartikan sebagai sejauh mana karyawan berkeinginan untuk terlibat dalam membangun kesuksesan organisasi, dan bersedia untuk menunjukkan komitmen, kesetiaan, dan kemauan melampaui persyaratan dasar untuk dicapai.

Kahn (1992) kemudian menguraikan konsep keterikatan secara implisit membedakan gagasan kehadiran psikologis dan perilaku keterikatan. Dia menyarankan bahwa kehadiran psikologis sejati dan identitas dengan pekerjaan dapat memberikan motivasi pada pekerjaan. Sebaliknya, identitas sejati dengan pekerjaan menghasilkan karyawan yang terhubung dengan pekerjaan dan dapat mengatasi masalah yang sulit. Pekerjaan itu merupakan bagian dari identitas seseorang yang diikuti oleh pengembangan dan produktivitas karyawan. Keterikatan perilaku seperti itu terjadi karena secara psikologis, karyawan penuh perhatian dan fokus, terhubung, dan terintegrasi.

Pada penelitian ini, objek yang diteliti adalah industri perhotelan. Menurut Lawson (1976) hotel merupakan sarana penginapan yang menjadi tempat tinggal

sementara bagi para wisatawan dengan memanfaatkan beberapa fasilitas pelayanan seperti layanan, kamar, jasa penyedia makanan dan minuman, serta jasa akomodasi lainnya, dengan syarat berupa imbalan ataupun pembayaran.

Pada bisnis perhotelan dibutuhkan adanya kreativitas untuk terus mengembangkan eksistensinya di mata masyarakat. Kreativitas juga diperlukan untuk meningkatkan citra sehingga mampu bersaing dengan kompetitornya dalam menarik hati konsumen. Penelitian ini dimaksudkan untuk menguji pengaruh variabel dukungan rekan kerja, keterikatan karyawan, dan kreativitas karyawan pada industri perhotelan di Kota Padang dengan objek karyawan pada hotel bintang empat di Kota Padang.

### **1.2 Perumusan Masalah**

1. Bagaimanakah pengaruh dukungan rekan kerja terhadap kreativitas karyawan di hotel bintang empat di Kota Padang ?
2. Bagaimanakah pengaruh keterikatan karyawan terhadap kreativitas karyawan di hotel bintang empat di Kota Padang ?
3. Apakah keterikatan karyawan mempengaruhi hubungan antara dukungan rekan kerja dan kreativitas karyawan pada hotel bintang empat di Kota Padang ?

### **1.3 Tujuan penelitian**

1. Untuk menguji pengaruh dukungan rekan kerja terhadap kreativitas karyawan di hotel bintang empat di Kota Padang.



2. Untuk menguji pengaruh keterikatan karyawan terhadap kreativitas karyawan di hotel bintang empat di Kota Padang.
3. Untuk menguji pengaruh dukungan rekan kerja terhadap kreativitas karyawan yang dimoderasi oleh keterikatan karyawan di hotel bintang empat di Kota Padang.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Peneliti diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkuat penelitian sebelumnya dan teori-teori mengenai dukungan rekan kerja, keterikatan karyawan dan kreativitas karyawan serta dapat menjadi referensi tambahan dalam bidang manajemen khususnya manajemen sumber daya manusia.
2. Hasil penelitian ini dapat dijadikan masukan bagi pihak hotel bintang empat di Kota Padang untuk saling mendukung antar sesama rekan kerja.
3. Hasil penelitian ini dapat dijadikan referensi agar karyawan dapat berpikir kreatif untuk kelangsungan perusahaan.
4. Hasil penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi bagi pihak hotel untuk selalu menjaga suasana di tempat kerja agar tetap nyaman dan kondusif.

#### **1.5 Ruang Lingkup**

1. Penelitian ini membahas tentang kreativitas karyawan, dukungan rekan kerja, dan keterikatan karyawan serta hubungannya dengan masing-masing variabel.

2. Penelitian ini dibatasi dengan hanya membahas tentang kreativitas karyawan, dukungan rekan kerja, dan keterikatan karyawan oleh karyawan hotel bintang empat di Kota Padang saja dan data yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner.

### **1.6 Sistematika Penulisan**

Dalam penelitian ini, penulis menguraikan dalam lima sistematika penulisan sebagai berikut

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini, terdapat latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

#### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini terdiri dari tinjauan pustaka yang berisi mengenai landasan teori, penelitian terdahulu, pengembangan hipotesis yang dijabarkan dengan teori-teori yang mendukung dan membantu dalam hasil penelitian nantinya, hipotesis ini berisi pernyataan yang disimpulkan dan tinjauan pustaka, serta kerangka penelitian.

#### **BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini berisi penjabaran mengenai ruang lingkup penelitian, populasi dan sampel, teknik pengambilan sampel, jenis dan sumber data, definisi operasional variabel, dan metode analisis data.

#### **BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN**

Bab ini menyajikan mengenai hasil analisis data dengan menggunakan alat analisis yang sesuai yaitu meliputi: uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, uji hipotesis dan pembahasannya.

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini merupakan bagian terakhir dari penulisan skripsi. Bab ini menyajikan kesimpulan penelitian, keterbatasan penelitian, dan saran.

