

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam era globalisasi saat ini perkembangan bisnis semakin cepat termasuk di industri pariwisata, sejalan dengan perkembangan perekonomian dunia. Perubahan ini tercermin dari perkembangan teknologi serta banyaknya usaha-usaha bisnis yang muncul saat ini. Hal ini bisa menimbulkan tingginya tingkat persaingan dalam dunia bisnis. Sehingga setiap perusahaan harus mampu berpikir jauh kedepan agar tetap survive dalam menghadapi persaingan yang semakin kompetitif pada saat ini.

Berkaitan dengan hal tersebut, dunia usaha saat ini dihadapkan pada situasi yang semakin menuntut adanya perubahan agar dapat mempertahankan kelangsungan hidup dan meningkatkan usahanya. Ini merupakan sebuah ancaman sekaligus peluang bagi dunia usaha dalam mengembangkan usaha menjadi lebih efektif. Hal ini tentu saja berlaku pada berbagai bidang usaha termasuk pada sektor pariwisata terutama pada bidang perhotelan.

Menurut (Noviastuti dan Astuti 2021), hotel adalah suatu jenis akomodasi yang dikelola secara komersial dengan menggunakan sebagian atau seluruh bangunan yang ada untuk menyediakan fasilitas pelayanan jasa penginapan, makanan, minuman serta jasa lainnya dimana fasilitas dan pelayanan tersebut disediakan untuk para tamu dan masyarakat umum yang ingin menginap. (Purnamaningtyas dan Rahardja (2021) berpendapat bahwa hotel adalah suatu lembaga yang menyediakan fasilitas kepada para tamu untuk menginap, dimana

setiap orang dapat makan, minum dan menikmati fasilitas lain dengan melakukan transaksi pembayaran.

Fungsi utama hotel adalah sebagai tempat menginap dengan kamar sebagai produk utamanya. Hal ini tentu saja masih berlaku sampai saat ini, tetapi selain digunakan untuk tempat menginap, hotel juga digunakan untuk beberapa acara seperti acara pernikahan, acara ulang tahun, rapat perusahaan, dan lain sebagainya. Sehingga persaingan dan perubahan yang terjadi pada dunia perhotelan bukan hanya terjadi pada fasilitas yang ditawarkan, tetapi juga pada teknologi dan prosedur yang digunakan. Ini dimaksudkan untuk memberikan suatu nilai yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan tamu yang datang ke hotel serta menciptakan rasa nyaman dan keinginan untuk kembali.

Menurut (Rogers, 2003) inovasi didefinisikan sebagai aplikasi dari ide-ide baru ke dalam produk, proses atau aspek lainnya dalam aktivitas perusahaan dengan fokus untuk mengkomersilkan atau mengekstrasi ide menjadi *value*. Kemudian menurut (De Jong & Den Hartog, 2010), perilaku kerja inovatif merupakan eksplorasi peluang dan generalisasi dari ide-ide baru yaitu perilaku yang berhubungan dengan kreativitas. Perilaku kerja inovatif dapat mencakup perilaku yang diarahkan menuju penerapan perubahan, penerapan pengetahuan baru atau peningkatan proses kinerja pribadi dan/atau bisnis yang berorientasi pada implementasi dari ide tersebut kedalam pekerjaannya (De Jong & Den Hartog, 2010). Inovasi dalam dunia kerja dinilai dengan pencapaian hasil hingga pembaharuan yang absolut dan besar (Rogers, 2003).

Definisi lain dari perilaku kerja inovatif menurut Ramamoorthy et al. (2005) merupakan penciptaan yang disengaja, pengenalan dan penerapan ide-ide baru dalam peran kerja, kelompok atau organisasi, yang bertujuan untuk mendapatkan manfaat dari peran kerja, kelompok ataupun organisasi. Inovasi memiliki keuntungan yang mampu memberikan fungsi organisasi dan manfaat sosial-psikologis dengan lebih baik bagi pekerja individu atau kelompok individu (Ramamoorthy et al., 2005). Menurut (Hadi, Putra, dan Mardikaningsih, 2020) perilaku inovatif ditempat kerja penting untuk ada pada diri setiap karyawan dari suatu perusahaan, karena karyawan merupakan aset penting dari perusahaan atau organisasi untuk bersaing di lingkungan bisnis yang sangat kompetitif. Dari beberapa definisi diatas, dapat diuraikan bahwa perilaku kerja inovatif merupakan ide-ide baru yang diharapkan dapat menjadi pencapaian baru yang absolut dan bisa memberikan keuntungan baik bagi individu maupun organisasi atau perusahaan

Menurut Ramamoorthy et al. (2005) terdapat tiga tahapan dalam inovasi, yaitu *Idea Generalization*, *Idea Promoting* dan *Idea Realization*. Tahapan-tahapan tersebut merupakan tahapan dimana individu mulai menemukan inovasinya, kemudian mencari dukungan untuk memperkuat inovasi tersebut dan yang terakhir bagaimana individu tersebut merealisasikan inovasi yang sudah dicetuskan sebelumnya (Ramamoorthy et al., 2005)

Berdasarkan definisi-definisi yang telah dipaparkan di atas, diketahui bahwa inovasi merupakan salah satu aspek penentu terhadap perilaku kerja inovatif perusahaan, terutama dengan persaingan hotel-hotel di Indonesia yang semakin ketat karena diikuti oleh bertambahnya jumlah hotel dari tahun ke tahun.

Perusahaan atau hotel yang mampu berinovasi akan memiliki kemungkinan untuk tetap bertahan dalam persaingan serta dapat memperoleh keuntungan yang berarti (Lin & Chen, 2007). Pendapat lain menyebutkan bahwa inovasi merupakan hal yang penting karena kemampuan inovasi dari sebuah perusahaan dapat menjamin kemampuan sebuah perusahaan untuk dapat bersaing, oleh karena itu inovasi perlu untuk diteliti karena dapat memberikan dampak yang besar bagi keberhasilan perusahaan (Gray, Matear, dan Matheson, 2002).

Keberhasilan suatu organisasi atau perusahaan juga bertumpu pada bagaimana pemimpin mendorong serta memotivasi anggotanya untuk berpikir inovatif dan kreatif (Simsarian Webber, 2002). Menurut (Li dan Zheng, 2014) terdapat beberapa faktor yang memengaruhi perilaku kerja inovatif seorang karyawan, yaitu faktor individual dan faktor organisasional. Masing-masing faktor tersebut dibedakan lagi menjadi beberapa faktor dimana dalam faktor individual terdapat komitmen organisasi dan modal psikologis. Sedangkan dalam faktor organisasional didalamnya terdapat iklim inovatif organisasi, kepemimpinan dan modal sosial.

Odoardi, dkk (2015) menyebutkan bahwa aspek yang memainkan peranan penting dalam membangun kreativitas dan inovasi di suatu organisasi adalah pemimpinnya. Perilaku inovatif karyawan di perusahaan dapat ditumbuhkan dengan lebih memperhatikan pemberdayaan organisasi agar dapat meningkatkan perilaku inovatif (Andani Ni Wayan Rianita dan Wibawa, 2022). Perilaku inovatif karyawan tidak diproduksi secara otomatis, tetapi dibentuk dari para pemimpin dengan mendukung dan mendorong mereka selama proses kreatif.

Kepemimpinan inklusif adalah pemimpin yang memposisikan dirinya ke dalam posisi yang sama dengan orang lain atau kelompok lain sehingga membuat orang tersebut berusaha untuk memahami perspektif orang lain atau kelompok lain dalam menyelesaikan sebuah permasalahan (Andani Ni Wayan Rianita dan Wibawa, 2022). Kepemimpinan inklusif dapat meningkatkan persepsi karyawan dalam sebuah organisasi. Pemimpin yang inklusif akan menunjukkan penghargaan atas kontribusi orang lain. Kepemimpinan inklusif memiliki sifat penerimaan yang unik, rasa memiliki, dan inklusivitas (Harsono dan Damar, 2020). Kepemimpinan inklusif memusatkan perhatian pada kebutuhan anggota organisasinya akan keterbukaan dan kekompakan kelompok kerja. Inklusivitas pemimpin bertujuan untuk mendorong dan menghargai cara berpikir yang berbeda dari anggota organisasi (Andani Ni Wayan Rianita dan Wibawa, 2022).

Pemimpin yang inklusif mampu menyediakan sumber daya informasi, waktu dan dukungan yang diperlukan dalam membentuk perilaku inovatif karyawan. Pemberdayaan kepemimpinan inklusif berfokus dalam hal memimpin, berbagi kekuatan, pembelajaran serta pelatihan, dimana pemimpin akan menempatkan dirinya ke dalam cara pandang orang lain dan menghargai cara berpikir yang berbeda dari anggota organisasi. Seorang pemimpin yang gigih dianggap dapat memainkan peran kunci dalam membentuk organisasi yang inklusif (Andani Ni Wayan Rianita dan Wibawa, 2022).

Penelitian yang dilakukan oleh (Andani Ni Wayan Rianita dan Wibawa, 2022) sejalan dengan hal tersebut dimana hasil dalam penelitian ini menyebutkan bahwa kepemimpinan inklusif memiliki pengaruh yang positif terhadap perilaku

kerja inovatif. Sementara penelitian yang dilakukan oleh (Purnamaningtyas dan Rahardja, 2021) ditemukan hasil yang berbeda dimana kepemimpinan inklusif tidak memiliki pengaruh terhadap perilaku inovatif. Dari perbedaan hasil penelitian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah kepemimpinan inklusif memiliki pengaruh terhadap perilaku kerja inovatif.

Selanjutnya dalam faktor organisasional juga terdapat iklim organisasi yang turut memengaruhi perilaku inovatif karyawan selain kepemimpinan inklusif (West, Michael A., 1989). Iklim organisasi didefinisikan sebagai gambaran pada karyawan berdasarkan pengalaman pada organisasinya dimana dalam hal ini iklim organisasi menunjukkan persepsi karyawan terhadap aturan, praktek serta prosedur kerja yang mendukung kreativitas, inovasi, keselamatan pelayanan dalam lingkungan organisasi (Patterson et al., 2005). Perusahaan diharuskan untuk membangun iklim organisasi yang menunjang peningkatan kreativitas dan inovasi untuk menunjang kekuatan serta kesuksesan perusahaan (Isaksen, S. G., & Lauer, 1999).

Terdapat beberapa penelitian yang sudah pernah dilakukan sebelumnya dan ditemukan perbedaan hasil penelitian dalam pengaruh iklim organisasi terhadap perilaku kerja inovatif. Penelitian yang dilakukan oleh (Dewa Nyoman dan Reza Aditya, 2016) menunjukkan bahwa iklim organisasi berpengaruh positif signifikan terhadap perilaku kerja inovatif. Tetapi setiap perusahaan mempunyai iklim organisasi berbeda-beda dan kesehatan iklim organisasi hanya dapat diukur secara tidak langsung melalui pendapat dari anggota organisasi misalnya dengan menggunakan kuesioner, observasi atau wawancara (Kaur, 2013).

Fenomena yang terjadi pada hotel berbintang 2 di Kota Jombang berdasarkan wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti pada hotel Green Red Hotel Syariah Jombang, kelebihan yang dimiliki oleh hotel ini yang belum dimiliki hotel lain adalah promosi kamar yang dilakukan hotel melalui berbagai media dengan konsep yang baru, Green Red Hotel Syariah Jombang juga telah membuat inovatif menarik yang tidak dimiliki hotel lain yaitu produk andalan yang dinamakan dengan “Cangkruk Santuy”, dimana sesuai dengan sasaran hotel, produk tersebut ditujukan untuk komunitas-komunitas dan generasi muda. Pembentukan ide ini tidak luput dari peran karyawan yang turut aktif dalam pengemasan dengan tempat dan layout yang unik serta menu yang bervariasi pada makanan yang ditawarkan.

Sedangkan pada hotel Fatma Jombang dari hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kelebihan yang dimiliki oleh hotel ini yang belum dimiliki hotel lain adalah “Fatma Ballroom” dimana sasaran hotel tersebut ditujukan untuk perencanaan pernikahan dan acara show lainnya. Berdasarkan pengamatan yang peneliti dapatkan bahwa, karyawan hotel fatma sangat antusias dalam pengembangan ide ketika fatma ballroom ini akan dibuat konsep yang menarik.

Berdasarkan keseluruhan hal yang telah dipaparkan di atas, disimpulkan bahwa industri perhotelan di Kota Jombang memerlukan inovasi untuk terus memberikan pelayanan yang terbaik bagi konsumen. Untuk meningkatkan inovasi, diperlukan faktor kepemimpinan inklusif dan iklim organisasi yang mendorong perilaku kerja inovatif karyawannya. Hal tersebut dibuktikan dengan adanya hasil penelitian yang menjadi fokus penelitian kali ini dimana ada penelitian yang mendapatkan hasil bahwa kepemimpinan inklusif dan iklim organisasi berpengaruh

signifikan terhadap perilaku kerja inovatif, namun disisi lain juga terdapat penelitian yang mendapatkan hasil tidak ada pengaruh yang signifikan. Oleh sebab itu dilakukannya penelitian ini dengan tujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh kepemimpinan inklusif dan iklim organisasi terhadap perilaku kerja inovatif pada karyawan industri perhotelan di Jombang. Sehingga dengan demikian, penelitian ini dimaksudkan untuk mengisi celah tersebut dengan judul **“Pengaruh Kepemimpinan Inklusif dan Iklim Organisasi Terhadap Perilaku Kerja Inovatif.”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut di atas, maka rumusan masalah yang dapat dikemukakan adalah :

1. Apakah Kepemimpinan Inklusif berpengaruh signifikan terhadap Perilaku Kerja Inovatif karyawan hotel bintang 2 di Jombang?
2. Apakah Iklim Organisasi berpengaruh signifikan terhadap Perilaku Kerja Inovatif karyawan hotel bintang 2 di Jombang?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada rumusan masalah tersebut di atas, maka penelitian ini bertujuan untuk :

1. Mengetahui dan menganalisis pengaruh Kepemimpinan Inklusif terhadap Perilaku Kerja Inovatif karyawan hotel bintang 2 di Jombang
2. Mengetahui dan menganalisis pengaruh Iklim Organisasi terhadap Perilaku Kerja Inovatif karyawan hotel bintang 2 di Jombang.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan akan memberikan manfaat secara :

1. Manfaat Akademis

- a. Penelitian ini dapat dijadikan sebagai tambahan ilmu pengetahuan dan wawasan bagi pengembangan ilmu manajemen dalam bidang sumber daya manusia dimasa mendatang.
- b. Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dan referensi bagi peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian dengan tema yang berkaitan.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat membantu perusahaan dalam menganalisis dan mengevaluasi terkait perilaku kerja inovatif hubungannya dengan kepemimpinan Inklusif dan iklim organisasi.