

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kondisi pandemi saat ini sangat mengkhawatirkan setidaknya di seluruh provinsi di Indonesia terdapat kasus terkait dengan Covid-19. Kondisi ini sangat berdampak pada aktivitas masyarakat karena ruang gerak saat ini sangat dibatasi. Restoran, hotel, mall, supermarket, dan tempat wisata diharuskan mengurangi kapasitas pengunjung hingga 50%. Ini mengakibatkan berkurangnya pemasukan bagi pelaku usaha. Begitu juga banyak karyawan terpaksa diputus kerja akibat perusahaan tersebut tidak bisa mengaji pegawai karena pemasukan yang berkurang drastis atau merugi. Salah satu cara yang banyak dilakukan oleh masyarakat saat ini yaitu inovasi. Mereka berputar otak bagaimana caranya mendapatkan pendapatan di saat kondisi sulit seperti saat ini.

Inovasi telah muncul sebagai mesin pertumbuhan ekonomi dan pembangunan di banyak negara di seluruh dunia (Aparicio *et al.*, 2016) Prajogo & Oke, 2016) karena telah mampu memberikan perusahaan dengan daya saing dan meningkatkan kinerja (Storey *et al.*, 2016). Termasuk dalam sektor pertumbuhan terbesar dan tercepat di dunia ekonomi (Storey *et al.*, 2016), organisasi sektor jasa telah mulai untuk menyediakan sumber daya mereka untuk mempromosikan inovasi dan perilaku inovatif karyawan (Slåtten & Mehmetoglu, 2011). Salah satu cara untuk mencapai ini adalah dengan memperkuat perilaku inovatif layanan karyawan (Storey *et al.*, 2016)

Layanan karyawan (*employee service*) adalah seseorang yang berinteraksi secara teratur dengan pelanggan (Sony & Mekoth, 2016), sementara layanan perilaku kerja inovatif oleh *employee service* didefinisikan sebagai sejauh mana menciptakan teknik dan cara baru untuk menyelesaikan masalah dan mengubahnya menjadi tindakan saat berinteraksi dengan pelanggan (Maria Stock, 2014). Organisasi-organisasi ini sekarang memotivasi karyawan mereka

untuk menjadi lebih kreatif dan inovatif, mengharapkan mereka untuk memanfaatkan kemampuan ini untuk mengusulkan layanan yang dapat meningkatkan kualitas dan kinerja layanan secara keseluruhan Chen (2011); Lee *et al.* (2014); Luoh *et al.* (2014); Dhar (2015); Li & Hsu (2016); Afsar & Badir (2017). *Employee service* identik dengan layanan pelanggan seperti yang ada di industri perhotelan (termasuk hotel), di mana harapan pelanggan yang terus berubah menuntut karyawan dengan kecenderungan perilaku inovatif.

Mengidentifikasi pendorong potensial perilaku inovatif karyawan (misal kebahagiaan di tempat kerja, dan keterlibatan kerja) tetap menjadi topik penelitian penting, khususnya di industri perhotelan. Sampai saat ini, relatif sedikit penelitian yang membahas faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku inovatif di sektor ini (Li & Hsu, 2016). Ini mengejutkan, mengingat peran kunci dan harapan perilaku inovatif karyawan di sektor khusus ini (Wu *et al.*, 2014). Salah satu alasan potensial adalah bahwa studi tentang inovasi lebih berfokus pada parameter tingkat makro, dibandingkan pada karakteristik tingkat individu seperti kebahagiaan di tempat kerja dan keterlibatan kerja. Penelitian saya adalah upaya untuk mendukung kegunaan emosi positif, khususnya dengan menyelidiki peran kebahagiaan di tempat kerja dalam perilaku inovatif karyawan sebagai tanggapan terhadap Fredrickson, (2001) yang menyerukan penyelidikan lebih lanjut tentang emosi positif untuk memajukan bidang psikologi positif.

Banyak faktor yang berpotensi mempengaruhi perilaku inovatif karyawan, termasuk kebahagiaan di tempat kerja dan keterlibatan kerja. Perilaku inovatif mengacu pada penciptaan dan penerapan ide-ide baru dalam suatu organisasi (Janssen, 2004). Studi ini meneliti efek kebahagiaan di tempat kerja (*workplace happiness*), dan *work engagement* pada perilaku inovatif layanan karyawan (*employee service innovative behaviour*) . Selain itu, penelitian ini mengeksplorasi efek mediasi potensial perilaku inovatif layanan karyawan dalam hubungan antara *workplace happiness* dengan *work engagement*.

Pada situasi saat ini mewabahnya Covid-19 berdampak besar pada berbagai sektor sebut saya sektor pariwisata, karena ruang lingkup yang dibatasi

mengharuskan beberapa sektor pariwisata berhenti total. Maka, itu berdampak besar pada sektor industri perhotelan. Hotel sendiri menggantungkan pengunjungnya pada pengunjung yang sedang berlibur pada daerah yang mereka kunjungi kini merasakan akibat dari Covid-19.

. Industri perhotelan khususnya yang jadi andalan, kini bertumbangan. Dilansir oleh [timesindonesia.co.id](https://www.timesindonesia.co.id) puluhan hotel di Jogja terpaksa berhenti beroperasi lantaran rendahnya tingkat okupansi wisatawan hingga 35 persen (Panji, 2020). Kepala Dinas Pariwisata Yogyakarta, Singgih Raharjo mengatakan setidaknya ada 60 hotel yang saat ini berhenti beroperasi (Priatmojo, 2020). Namun, ada beberapa hotel yang masih beroperasi dengan pemasukan yang berkurang drastis. Hal ini juga dipengaruhi dengan kurangnya kebahagiaan karyawan di tempat kerja karena adanya kekhawatiran terhadap penularan Covid-19. Sehingga membuat berkurangnya perilaku inovatif pada karyawan. Padahal situasi saat ini karyawan hotel dituntut untuk lebih inovatif dalam menyediakan layanan berkualitas tinggi dan unik untuk menarik pelanggan agar dapat secara efektif bertahan dalam masa pandemi ini.

Penelitian saya melengkapi dan berkontribusi pada penelitian yang ada, dalam beberapa cara. Pertama, dibandingkan dengan inovasi kelompok atau perusahaan, perilaku inovatif karyawan menerima sedikit perhatian (Li & Hsu, 2016), dan penelitian sebelumnya cenderung berfokus pada industri manufaktur (bukan layanan) Lee *et al.* (2014); Yean *et al.* (2015); Javed *et al.* (2019). Kedua, penelitian ini mencoba untuk mengembangkan dan menguji model yang menggabungkan pengaruh *workplace happiness* dan *work engagement* terhadap perilaku inovatif layanan karyawan (*employee service innovative behaviour*). Selain itu, menguji pengaruh *work engagement* memediasi hubungan antara perilaku inovatif layanan karyawan terhadap *workplace happiness*.

Maka, saya tertarik melakukan penelitian ulang atau replikasi modifikasi terkait penelitian yang dilakukan oleh Bani-Melhem *et al.* (2020) dengan judul “*Leader-member exchange and frontline employees’ innovative behaviors: the roles of employee happiness and service climate*”. Maka dengan pengaruh *workplace happiness* terhadap perilaku inovatif karyawan dengan *work*

engagement sebagai mediasi dengan objek penelitian di Hotel Meliá Purosani dan karyawan Hotel Meliá Purosani sebagai subjek penelitian.

B. Rumusan Masalah

1. Apakah *workplace happiness* berpengaruh positif signifikan terhadap *employee service innovative behavior*?
2. Apakah *work engagement* berpengaruh positif signifikan terhadap *employee service innovative behavior*?
3. Apakah *workplace happiness* berpengaruh positif signifikan terhadap *work engagement* ?
4. Apakah *workplace happiness* berpengaruh positif signifikan terhadap *employee service innovative behavior* dengan *work engagement* sebagai mediasi?

C. Tujuan

1. Menguji signifikansi pengaruh *workplace happiness* terhadap *employee service innovative behavior*.
2. Menguji signifikansi pengaruh *work engagement* terhadap *employee service innovative behavior*.
3. Menguji signifikansi pengaruh *workplace happiness* terhadap *work engagement*.
4. Menguji signifikansi pengaruh *work engagement* memediasi antara *workplace happiness* terhadap *employee service innovative behavior*.

D. Manfaat

1. Bagi Perusahaan
Sebagai bahan informasi dan masukan bagi perusahaan untuk meningkatkan *workplace happiness* agar meningkatkan *employee service innovative behaviour*

2. Bagi Peneliti Lain

Sebagai referensi dan bahan pertimbangan khususnya untuk pengetahuan yang berhubungan dengan upaya meningkatkan *workplace happiness*.