

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Lingkungan internal dan eksternal dalam berbagai organisasi telah mengalami banyak perubahan yang cepat dan ekstensif pada akhir-akhir ini. Perubahan-perubahan ini menyebabkan para peneliti memfokuskan minat penelitiannya pada adaptasi organisasi, perubahan dan inovasi. Kata inovatif disebutkan pada penelitian Brown (dalam Shelwyn 1967) untuk menyebutkan tentang pengaruh struktur pasar terhadap produksi penemuan dan adopsi perubahan teknologi dalam produk atau proses produksi.

Dalam bidang industri dan organisasi inovatif sendiri disebut dengan perilaku kerja inovatif atau *innovative work behaviour* yang merupakan pembuatan, pengenalan dan realisasi gagasan atau ide baru dalam mempermudah pekerjaan dalam individu, kelompok maupun organisasi untuk meningkatkan kinerja individu, kelompok maupun organisasi tersebut (Janssen, 2000) . Inovasi mengacu pada proses yang membawa ide pemecahan masalah yang baru. Ide untuk mengatur ulang, memotong biaya, memasukan sistem anggaran baru, meningkatkan komunikasi atau merakit produk dalam ide inovasi. Inovasi adalah pembuatan, penerimaan dan implementasi gagasan, proses dan produk atau layanan baru. Penerimaan dan implementasi merupakan inti dari definisi ini dan melibatkan kapasitas untuk berubah dan beradaptasi (Hall & Williams, 2008).

Perilaku kerja inovatif menjadi suatu perilaku yang penting dimiliki oleh perusahaan atau organisasi karena untuk menjaga keberlangsungan perusahaan dan organisasi tersebut serta memiliki prospek kedepannya. Hal tersebut dibuktikan dengan perusahaan yang berhasil memiliki *competitive advantage* atau keunggulan bersaing dimana perusahaan yang dapat menciptakan ide dalam proses inovasi dan merealisasikannya dengan efektif dan terencana. Menciptakan serta merealisasikan ide menjadi produk, layanan baru atau meningkatkan kualitas perusahaan merupakan inovasi yang diperlukan dalam membuat strategi perusahaan atau organisasi kedepannya (Ardy, 2018).

Perilaku inovatif dapat mendorong kinerja dan mengembangkan kompetensi organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Selain itu perilaku ini menjadi suatu perilaku korektif terhadap suatu perubahan, yang selanjutnya mempengaruhi percepatan siklus perencanaan dalam menghasilkan produk dan layanan baru atau hanya sekedar meng*upgrade* produk dan layanan tersebut sehingga memberikan kenaikan nilai manfaat dan kepuasan *stakeholder* (Fonceca, 2002; Soebardi, 2012). Akan tetapi inovasi memiliki aspek disfungsional yang tidak terlihat secara langsung. Perilaku inovatif dapat bermanfaat bagi kinerja pekerjaan serta performa karyawan, tetapi mereka juga dapat membatasi banyak konflik hubungan. Hal tersebut merupakan hal penting yang perlu diperhatikan dari perilaku inovatif di tempat kerja (Zhang dkk, 2018).

Pariwisata merupakan salah satu sektor unggulan yang dimiliki oleh Negara Indonesia. Sektor ini memberikan kontribusi yang signifikan pada pendapatan

nasional Indonesia. Pada tahun 2018, sektor pariwisata menyumbang USD 17,6 miliar dan menempati posisi teratas sebagai penghasil devisa, hampir sejajar dengan penghasil devisa yang selalu berada di posisi teratas yaitu sektor CPO (*Crude Palm Oil*). Hal ini didukung oleh adanya kenaikan yang signifikan jumlah kunjungan wisatawan mancanegara (wisman) yang tumbuh sebesar 11,9% dibanding tahun lalu, dihitung secara kumulatif sejak bulan Januari 2018 sampai Oktober 2018 dengan jumlah 13.240.827 wisatawan mancanegara yang berkunjung ke Indonesia (Aprliani, 2018). Selain didukung oleh kedatangan wisatawan mancanegara ke Indonesia, pertumbuhan investasi juga mendukung kenaikan devisa alam sektor pariwisata ini. Dalam beberapa tahun terakhir, sebesar 25,68% peningkatan investor baik dalam maupun luar negeri yang menjadikan Indonesia berada di posisi tercepat ke-9 di dunia dalam urutan pertumbuhan sektor wisata (Aprliani, 2018).

Pariwisata merupakan sektor yang dinamis dan sangat terbuka terhadap persaingan global dan memiliki karakter transformasi yang konstan (Wahab & Cooper, 2001; Sundbo 2007; Meneses & Teixeira, 2011). Oleh sebab itu, seperti industri manufaktur atau jasa lainnya perusahaan pariwisata perlu berinovasi untuk bertahan hidup. Apabila perusahaan tidak berinovasi, apa yang mereka tawarkan akan menjadi usang dan tidak ada lagi yang memiliki peminat pada hal tersebut (Meneses & Teixeira, 2011).

Inovasi dalam sektor pariwisata bertujuan untuk meningkatkan daya saing perusahaan melalui peningkatan produktivitas dan meningkatkan kualitas layanan atau memperkenalkan produk-produk baru yang sejalan dengan pariwisata yang

ditawarkan oleh perusahaan (Sundbo 2007). Pariwisata memiliki beberapa fitur yang memunculkan tantangan pada perusahaan yang bergerak di bidang ini. orientasi pelanggan memainkan peran mendasar dalam inovasi pariwisata. Keberhasilan suatu perusahaan pariwisata bergantung pada adaptasi berkelanjutan dari perubahan pada sisi permintaan konsumen yang terus berubah seiring perubahan zaman (Weirman, 2006).

Sepanjang sejarah, pariwisata telah menjadi fenomena yang ditandai dengan inovasi yang luar biasa. Contoh inovasi dalam bidang pariwisata dapat ditemukan di Disney Corporation dengan menyuguhkan taman hiburan dan sinergisasinya di bidang perfilman maupun media lain yang menarik perhatian lokal bahkan global (Weth, 2007; Hjalager, 2009). Selain itu, banyak isu-isu inovasi yang terjadi pada bidang pariwisata seperti yang telah di tinjau oleh Dosi (dalam Hjalager. 2009) di mana asal, kekuatan untuk berubah dan tujuan perilaku inovatif akan dibahas dengan bagaimana inovasi dalam pariwisata dapat dikategorikan.

Teknologi memberikan perubahan yang besar pada bidang pariwisata khususnya dengan adanya internet. Perusahaan di bidang pariwisata melakukan banyak inovasi dengan adanya perkembangan ini. Hal ini memudahkan pengguna jasa pariwisata lebih mudah mendapatkan informasi tentang hotel, agen perjalanan dan pariwisata lain di suatu tempat. Walaupun pengaruh teknologi merupakan dasar inovasi di sektor pariwisata, perusahaan harus khawatir bahwa inovasi ini bersifat 'tarik-ulur' yaitu dengan kebutuhan memenuhi urgensi wisata kualitas, produk dan layanan baru (Maneses & Teixeira, 2011).

Maneses & Teixeira (2011) melakukan survei mendalam tentang studi pariwisata dan menemukan bahwa studi spesifik yang mencakup inovasi dalam industri pariwisata berfokus pada sektor perhotelan dan berupaya pada penelitian selanjutnya memberikan bukti empiris tentang penggunaan inovasi pada perusahaan pariwisata lain. Dalam penelitian ini menunjukkan bahwa dalam bidang pariwisata yang paling berinovasi yaitu dalam bidang produk, teknik komersial dan internal organisasi tersebut.

Pertanyaan seberapa tingkatan inovasi pada bidang pariwisata jika dibandingkan dengan sektor lain banyak diajukan pada beberapa penelitian. Akan tetapi, pertanyaan ini tidak dapat dengan mudah dijawab karena pariwisata bukanlah suatu industri yang standar. Hal ini merupakan salah satu alasan mengapa sebagian besar penelitian tentang inovasi dalam pariwisata berbasis studi kasus dan dikembangkan dari sampel selektif daripada mengandalkan sensus industri nasional (Hall, 2009).

Studi inovatif dalam pariwisata masih mengandalkan kasus eksploratif dan kualitatif dimana fenomena ini diselidiki dan dijelaskan dari sejumlah sudut dengan definisi yang kaku dan kurang lazim (Hjalager, 2009). Namun, terdapat upaya untuk melakukan penelitian inovasi dalam bidang pariwisata untuk memenuhi standar dan prosedur internasional, sehingga memberikan peluang yang lebih baik untuk membandingkan tingkat inovasi dengan seluruh sektor berdasarkan basis yang konsisten (Hall, 2009).

Penelitian Lopes, dkk (2014) memberikan ketertarikan pada penelitian

selanjutnya untuk memahami mengapa berbagai sektor pariwisata bersifat inovatif, dan yang lain tidak, yang tidak dapat diverifikasi melalui penelitian yang telah Lopes lakukan dan memerlukan penelitian yang empiris. Masih banyak jalur untuk melakukan eksplorasi, penelitian dan studi yang validitasnya empiris serta pemahaman tentang peran inovasi dalam pariwisata secara umum (Lopez, Abrantes & Katenholz, 2014).

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan sebelumnya, perilaku kerja inovatif diperlukan pada sektor pariwisata. Sektor pariwisata perlu berinovasi untuk bertahan hidup. Apabila perusahaan dalam sektor pariwisata tidak berinovasi, apa yang mereka tawarkan akan menjadi usang dan tidak ada lagi yang memiliki peminat pada hal tersebut (Meneses & Teixeira, 2011). Telah banyak penelitian yang meneliti *innovative work behavior* baik pada bidang industri umum maupun spesifik seperti bidang pariwisata.

Berdasarkan *literature review* dari penelitian penelitian sebelumnya, terdapat banyak prediktor yang dapat mempengaruhi baik secara positif maupun negatif pada munculnya perilaku kerja inovatif. Prediktor-prediktor ini dapat dibagi menjadi dua tipe yaitu tipe internal dan eksternal (Etikariena & Muluk, 2014). Tipe internal merupakan faktor yang muncul dari diri individu itu sendiri dan faktor eksternal merupakan faktor pendorong dari luar.

Beberapa prediktor yang termasuk tipe internal antara lain motivasi individu

(Carmeli, Meitar & Weisberg, 2006), kemampuan interpersonal individu (Wei, Mei & Hao, 2011, Etikariena & Muluk, 2014), perilaku proaktif individu, demografis individu (Baunmann, 2011; Etikariena & Muluk, 2014), afeksi (Hannesse & Amabile, 2010), kepribadian (Timmerman & Kristinsson, 2011) dan lain-lain.

Prediktor yang termasuk tipe eksternal antara lain komposisi kelompok (Vegt & Janssen, 2003), peran atasan, iklim organisasi, budaya organisasi (Scott & Bruce, 1994), iklim psikologis dalam kelompok (Janssen, 2004), Ketidakamanan pekerjaan (Niesen, 2018), tuntutan pekerjaan (Shalley & Oldham, 2004), dukungan rekan kerja (Prieto & Santana, 2014), dukungan manajemen, penghargaan dari perusahaan (Baunmann, 2011), pengaruh teknologi (Cegara dkk, 2010), perilaku *knowledge sharing* dalam kelompok (Mei dkk, 2011, Etikariena & Muluk, 2014).), dan masih banyak lagi. Sebagian besar penelitian terdahulu tentang perilaku inovasi lebih mengarah pada perilaku inovasi pada level organisasi (Amo & Kolvereid, 2005; Etikariena & Muluk, 2014).

Aplikasi *innovative work behaviour* memerlukan lingkungan yang tidak menuntut, dimana lingkungan tersebut memiliki angka yang rendah pada tuntutan eksternal, ancaman dan ketidakpastian (West, 2002; Niessen dkk, 2018). Hal tersebut merujuk pada apa yang Greenhalgh dan Rosenblatt (1988) istilahkan sebagai '*dis involvement syndrome*' dimana karyawan dengan pekerjaan yang tidak aman memiliki tanggung jawab yang kurang, merasa kurang wajib dan tidak termotivasi untuk menyelesaikan masalah yang berkaitan dengan pekerjaan yang tidak terkait pekerjaan pokok mereka (Spiegelaere dkk, 2014).

Niessen dkk (2018) meneliti apakah *job insecurity* mempengaruhi munculnya *innovative work behaviour* dengan pelanggaran kontrak psikologis sebagai mediator kedua variabel tersebut. Hasilnya tidak terdapat pengaruh langsung yang ditemukan antara *job insecurity* pada *innovative work behaviour*. Akan tetapi ditemukan pengaruh tidak langsung antara *job insecurity* dan *innovative work behaviour* tersebut dengan pelanggaran kontrak psikologis sebagai mediatornya dan pelanggaran kontrak psikologis berpengaruh secara langsung dengan *innovative work behaviour*. Peneliti mengungkapkan temuan ini memberi cahaya baru pada penelitian hubungan *innovative work behaviour* dan *job insecurity* di masa depan (Niesen dkk, 2018).

Sayangnya studi yang menghubungkan *job insecurity* dengan perilaku kerja inovatif masih sedikit. Amabile dan Conti (1999) mempelajari lingkungan kerja yang sedang terjadi pengaktifan jumlah karyawan dengan tingkat kreativitas karyawan dan menemukan adanya hubungan negatif yang signifikan. Pengaktifan dalam konteks ini termasuk pada pengurangan gaji ataupun pengurangan jumlah karyawan dengan tujuan meminimalisir pengeluaran perusahaan dimana konteks ini merupakan salah satu penyebab munculnya *job insecurity*. Walaupun tidak mengukur inovasi secara langsung dengan *job insecurity*, penelitian ini mengindikasikan tentang adanya hubungan antara *job insecurity* dengan perilaku kerja inovatif (Spiegelaere dkk, 2014).

Selain *job insecurity*, menurut penelitian yang dilakukan oleh Prieto dan Santana (2014), *coworker support* juga berpengaruh pada munculnya *innovative work behaviour*. Faktanya, individu yang percaya satu sama lain cenderung merasa aman

secara psikologis untuk mendiskusikan masalah dan menggabungkan kekuatan dalam pengintegrasian ide relevan dan informasi yang komprehensif. Dukungan rekan kerja mempengaruhi kreativitas karyawan dengan memberikan dukungan baik instrumental maupun emosional ketika karyawan tersebut sedang menghasilkan, mempromosikan dan merealisasikan ide kreatif (Madjar dkk, 2002; Binnewies & Gromen, 2012). Semakin banyak dukungan dari rekan kerja, semakin banyak pula keahlian, jejaring sosial dan sumber daya material yang tersedia saat individu mengembangkan ide kreatif (Oldham & Cumming, 1996; Binnewies & Gromen, 2012).

Akan tetapi temuan penelitian Shih & Susanto (2011) menunjukkan bahwa perilaku kerja inovatif memiliki hubungan positif yang signifikan dengan konflik rekan kerja. Studi ini melibatkan sampel karyawan yang bekerja di tim produksi pada perusahaan manufaktur dan farmasi di Indonesia. Hal tersebut menunjukkan hasil yang berbanding terbalik dengan penelitian sebelumnya dengan lokasi penelitian yang bukan dilakukan di Indonesia.

Perbedaan hasil yang ditunjukkan pada penelitian pengaruh variabel *job insecurity* dengan *innovative work behaviour* atau pengaruh variabel *coworker support* dengan *innovative work behaviour* disebabkan oleh beberapa hal seperti adanya perbedaan karakteristik subjek antar penelitian satu dengan penelitian lainnya. Perbedaan karakteristik subjek inilah yang menyebabkan teori yang sama belum tentu bisa diaplikasikan pada konteks yang berbeda karena tingkat pemahaman atau tingkat variabel yang diukur akan menyesuaikan dengan kondisi dari subjek yang diteliti.

Seperti penelitian tentang *job insecurity* dengan *innovative work behaviour*

yang dilakukan oleh Niessen dkk (2018) dilakukan pada karyawan yang bekerja pada organisasi industri yang menghadapi restrukturisasi dan perampingan selama beberapa tahun yang didominasi perusahaan berukuran kecil ini menunjukkan *job insecurity* tidak berpengaruh pada *innovative work behaviour*. Berbeda dengan penelitian Spiagelaere dkk (2014) yang dilakukan pada karyawan dari lima perusahaan besar dari sektor yang berbeda yaitu perbankan, hotel dan restoran, retail dan industri kimia menunjukkan *job insecurity* berpengaruh pada *innovative work behaviour*.

Berdasarkan pemaparan diatas, penelitian ini memiliki perbedaan dengan penelitian-penelitian terdahulu yaitu pada aspek kerangka penelitiannya. Penelitian terdahulu sebagian besar hanya mengukur perilaku inovatif dengan berbagai variabel pembentuk *job insecurity* dan penelitian sebelumnya hanya menggunakan *single dimension* yang berakibat pada varian *job insecurity* memiliki pengaruh yang lemah pada *innovative work behaviour* dimana saran yang dipaparkan pada penelitian Spiegelare (2014) penelitian selanjutnya agar dilakukan menggunakan *multi dimension* pada variabel *job insecurity* dalam memprediksi *innovative work behaviour*.

Pertimbangan pemilihan variabel ini tidak hanya mengacu pada saran penelitian sebelumnya, akan tetapi juga mempertimbangkan karakteristik populasi dari setiap penelitian. Seperti yang terdapat di perusahaan besar, karyawan yang memiliki kemungkinan merasakan kekhawatiran untuk kehilangan pekerjaannya ketika terjadi restrukturisasi atau perampingan lebih berusaha untuk mempertahankan pekerjaannya dengan meningkatkan kinerjanya. Kekhawatiran pada pekerjaan dapat muncul pada

kejelasan karir, bagaimana mengembangkannya dan juga benefit lainnya yang telah disusun karyawan ketika perusahaan melakukan restrukturisasi (Hellgren, 2010).

Berbeda dengan penelitian milik Niessen dkk (2018) yang melakukan studinya pada perusahaan dengan random, tidak mencantumkan persyaratan subjek harus berasal dari perusahaan dengan karakteristik seperti apa. Selain itu proses pengambilan data menggunakan kuesioner online dengan skala persebaran yang besar yang menyebabkan penelitian ini tidak dapat mengontrol karakteristik dari subjeknya serta didominasi oleh karyawan yang berasal dari perusahaan yang relatif kecil. Hasil penelitian ini menunjukkan *job insecurity* tidak memiliki pengaruh terhadap *innovative work behaviour* disebabkan oleh karyawan tidak menganggap *job insecurity* sebagai motivasi maupun stressor dalam pekerjaannya.

Job insecurity berperan sebagai stressor dimana karyawan merasa terancam pada status pekerjaannya, karyawan tersebut memilih untuk menarik diri dan tidak maksimal pada pekerjaannya seperti pada penelitian milik Spiegelaere dkk (2014). Sedangkan apabila *job insecurity* berperan sebagai motivasi terjadi apabila karyawan merasa terancam akan status pekerjaannya mengakibatkan dia terdorong untuk melakukan hal lebih untuk perusahaan dengan tujuan perusahaan akan melihat kinerja lebihnya dan dapat mempertahankan pekerjaannya, seperti pada penelitian milik Hellgren (2010). Hal ini menunjukkan adanya perbedaan cara menyikapi suatu ketidakamanan karir yang terjadi pada karyawan mengakibatkan perbedaan hasil penelitian terdahulu.

Perbedaan hasil, karakteristik serta model penelitian inilah yang menyebabkan

mengapa variabel *job insecurity* dan *coworker support* diangkat sebagai variabel independen pada penelitian ini. Selain itu, hingga saat ini peneliti belum dapat menemukan penelitian yang mengkaitkan variabel *job insecurity* dan *coworker support* untuk memprediksi *innovative work behaviour* bersamaan. Penelitian ini ingin mengetahui apabila diaplikasikan pada sektor pariwisata terutama di daerah Jogjakarta kedua variabel tersebut akan berpengaruh secara signifikan atau tidak terhadap *innovative work behaviour*.

1.3. Batasan Masalah

1.3.1 Variabel Innovative Work Behaviour

Kleysen & Street (2001) mendefinisikan *Innovative Work Behaviour* sebagai suatu perilaku yang dilakukan oleh individu dengan tujuan pada pemunculan, pengenalan dan penerapan suatu hal yang baru dan menguntungkan pada level organisasi Terdapat lima dimensi pada *innovative work behaviour* antara lain *opportunity exploration*, *generarity*, *formative suggestion*, *championing* dan *application*.

1.3.2 Variabel Job Insecurity

Borg dan Elizur (1992) mendefinisikan *job insecurity* sebagai peluang seseorang untuk kehilangan pekerjaan ataupun kekhawatiran yang berhubungan dengan ancaman yang dirasakan. Terdapat dua dimensi pada *job insecurity* antara lain *job insecurity fear* dan *job insecurity worry*.

1.3.3 Variabel Coworker Support

Mossholder, dkk (2005) mendefinisikan *coworker support* sebagai dukungan sosial yang mengacu pada kepedulian dan pertimbangan yang diterima individu dari anggota organisasi lain atau rekan kerja yang bekerja sama dengan individu tersebut. Terdapat dua dimensi pada *coworker support* antara lain *instrumental support* dan *emotional support*.

1.4. Rumusan Masalah

- 1.6.1 Apakah terdapat pengaruh *Job Insecurity* terhadap *Innovative Work Behaviour* pada karyawan yang bekerja sektor pariwisata di Jogjakarta?
- 1.6.2 Apakah terdapat pengaruh *Coworker Support* terhadap *Innovative Work Behaviour* pada karyawan yang bekerja sektor pariwisata di Jogjakarta?
- 1.6.3 Apakah terdapat pengaruh *Job Insecurity* dan *Coworker Support* terhadap *Innovative Work Behaviour* pada karyawan yang bekerja sektor pariwisata di Jogjakarta?

1.5. Tujuan Penelitian

- 1.5.1 Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh *Job Insecurity* terhadap *Innovative Work Behaviour* pada karyawan yang bekerja sektor pariwisata di Jogjakarta
- 1.5.2 Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh *Coworker Support* terhadap *Innovative Work Behaviour* pada karyawan yang bekerja sektor pariwisata di Jogjakarta
- 1.5.3 Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh *Job Insecurity* dan *Coworker*

Support terhadap *Innovative Work Behaviour* pada karyawan yang bekerja sektor pariwisata di Jogjakarta

1.6. Manfaat Penelitian

1.6.1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini dapat memberikan informasi mengenai kajian ilmu psikologi pada bidang industri dan organisasi terkait dengan hubungan *job insecurity* dan *coworker support* terhadap *innovative work behaviour* pada sektor pariwisata.

1.6.2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman pada masyarakat yang bekerja pada bidang pariwisata aspek apa saja yang dapat memunculkan perilaku kerja inovatif. Selain itu diharapkan penelitian ini dapat meningkatkan sektor pariwisata di Indonesia.