

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Industri pariwisata merupakan salah satu sektor strategis dalam perekonomian Indonesia karena berkontribusi besar terhadap pendapatan negara, penciptaan lapangan kerja, dan distribusi kesejahteraan. Keindahan alam, budaya yang beragam, serta kekayaan sejarah menjadi magnet kuat bagi wisatawan domestik maupun mancanegara. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik BPS tahun 2024, jumlah kunjungan wisatawan mancanegara ke Indonesia mencapai lebih dari 11 juta orang pada tahun 2023, menunjukkan tren pemulihan yang kuat pasca pandemi COVID-19 (Iryani et al., 2024).

Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY) merupakan salah satu daerah tujuan wisata utama di Indonesia. Berdasarkan laporan BPS (2024), jumlah tamu yang menginap di hotel di DIY pada tahun 2023 mencapai 7,9 juta orang, meningkat 25,40% dibanding tahun sebelumnya, yang terdiri dari 149,6 ribu wisatawan mancanegara dan 7,7 juta wisatawan domestik. Tingkat hunian kamar hotel bintang di DIY mencapai 59,85%, jauh lebih tinggi dibandingkan hotel nonbintang yang hanya sebesar 23,67% (Iryani et al., 2024).

Namun, meskipun sektor pariwisata di DIY berkembang pesat, kondisi tenaga kerjanya masih menghadapi berbagai tantangan. Berdasarkan data BPS (2024), Upah Minimum Provinsi (UMP) DIY pada tahun 2024 menunjukkan angka yang masih kecil, dimana jika dirata-ratakan hanya sebesar Rp 2.284.243 (Iryani et al.,

2024). Hal tersebut juga mencerminkan ketimpangan antara pesatnya pertumbuhan industri dan kesejahteraan tenaga kerja, hal ini juga dipaparkan oleh penelitian yang dilakukan Saputra et al. (2022) yang dimana menyatakan beban kerja yang tinggi dan tekanan kerja yang lebih besar terbukti berdampak negatif pada kesejahteraan karyawan hotel di Yogyakarta.

Berdasarkan karakteristik perhotelan yang dikenal sebagai sektor padat karya dengan intensitas interaksi tinggi antara staf dan tamu, serta standar layanan yang ketat, industri ini memegang peranan penting dalam perekonomian nasional maupun global. Tingkat tekanan kerja yang tinggi, kebutuhan fleksibilitas, serta angka turnover karyawan yang relatif besar menjadi tantangan tersendiri dalam pengelolaan sumber daya manusia. Dalam konteks tersebut, tenaga kerja menjadi elemen kunci dalam menentukan kualitas layanan. Oleh karena itu, menciptakan lingkungan kerja yang layak (*Decent work*) menjadi hal yang penting untuk mendorong produktivitas dan perilaku kerja inovatif di kalangan karyawan hotel. penting juga untuk memahami kembali klasifikasi hotel berbintang, meskipun perbedaan jumlah bintang sering diasosiasikan dengan kualitas layanan, pada kenyataannya, klasifikasi tersebut lebih mencerminkan dimensi lain yang bersifat fisik dan fungsional. Cser & Ohuchi (2008) menjelaskan bahwa sistem klasifikasi hotel berbintang satu hingga lima umumnya mencerminkan perbedaan pada tingkat harga, layanan fisik, dan fasilitas, bukan pada kualitas sumber daya manusia atau perilaku staf. Kualitas layanan seperti inovasi dan keterlibatan kerja lebih banyak ditentukan oleh budaya organisasi dan sistem manajemen internal, bukan oleh jumlah bintang yang dimiliki hotel.

Kondisi ketenagakerjaan di Daerah Istimewa Yogyakarta yang ditandai dengan upah minimum relatif rendah, beban kerja yang tinggi, serta fasilitas kerja yang belum optimal, menimbulkan pertanyaan penting mengenai sejauh mana karyawan masih mampu menunjukkan perilaku kerja inovatif. Innovative Work Behavior (IWB) sangat diperlukan dalam industri perhotelan karena menjadi kunci peningkatan kualitas layanan dan daya saing. Studi Wang et al. (2024) menunjukkan bahwa persepsi terhadap pekerjaan yang layak dapat meningkatkan kecenderungan karyawan untuk menampilkan perilaku kerja inovatif, sehingga meskipun terdapat tantangan struktural, kualitas lingkungan kerja yang lebih baik tetap berpotensi mendorong inovasi di tempat kerja.

Selain itu, hubungan antara decent work dan IWB tidak selalu langsung, melainkan memerlukan faktor psikologis sebagai penghubung. Work Engagement berperan sebagai jembatan penting yang dapat menjelaskan mengapa karyawan yang merasakan pekerjaan layak lebih mungkin untuk berinovasi. Penelitian Kaan Namal et al. (2024) memperlihatkan bahwa decent work tidak hanya meningkatkan aspek kesejahteraan karyawan, tetapi juga berkontribusi pada faktor psikologis seperti kepuasan dan keberanian sosial, yang kemudian menurunkan turnover. Temuan ini menegaskan bahwa dimensi psikologis merupakan mekanisme penting dalam memediasi hubungan antara pekerjaan layak dan outcome positif, termasuk perilaku inovatif.

Decent work itu sendiri mencakup dimensi-dimensi yang menjamin hak asasi manusia seperti: ketenagakerjaan, perlindungan sosial, hak-hak pekerja, dan dialog sosial (Somavia, 1999). Dalam konteks industri perhotelan, *Decent work* tidak

hanya mencakup aspek legal seperti gaji yang adil, jam kerja yang manusiawi, serta lingkungan kerja yang aman, tetapi juga mencakup aspek psikologis dan sosial yang dapat meningkatkan kesejahteraan karyawan. Ketika karyawan merasa bahwa tempat kerja mereka menyediakan kondisi yang layak, mereka cenderung memiliki kepuasan kerja yang lebih tinggi dan lebih termotivasi untuk berkontribusi secara maksimal (Bakker & Demerouti, 2017)

Seiring dengan perkembangan industri perhotelan yang semakin kompetitif, organisasi dituntut untuk terus berinovasi dalam memberikan layanan terbaik bagi pelanggan. *Innovative work behavior (IWB)* menjadi salah satu faktor kunci dalam mendukung keberlanjutan bisnis perhotelan. *Innovative work behavior* adalah proses dimana pekerja dapat menghasilkan maupun menerapkan ide baru untuk meningkatkan kinerja mereka (Janssen, 2000). Studi terdahulu menunjukkan bahwa *Decent work Environment* atau disingkat dengan DWE dapat meningkatkan kesejahteraan karyawan dan berkontribusi terhadap perilaku *Innovative work behavior* (Dorenbosch et al., 2005). Dalam kondisi perhotelan yang sangat dinamis dan kompetitif, *IWB* sangat diperlukan untuk dapat membangun kualitas layanan yang baik, mengoptimalkan efisiensi operasional, dan juga meningkatkan kepuasan konsumen.

Namun, hubungan antara *Decent work* dan *Innovative work behavior* tidak dapat selalu bersinggungan secara langsung, *Work engagement* atau keterlibatan kerja menjadi salah satu faktor yang dapat memediasi hubungan tersebut. Sektor ini sering kali menghadapi tantangan seperti tingginya tingkat pergantian karyawan, beban kerja yang tinggi, serta tuntutan pelanggan yang terus berkembang (Suprpto

et al., 2024). Karyawan yang merasa memiliki pekerjaan yang layak cenderung lebih terlibat dan sering mengambil peran lebih, dan hal tersebut menunjukkan Tingkat motivasi yang tinggi. Work engagement juga memiliki kaitan langsung dengan innovative work behavior. Karyawan yang memiliki tingkat keterlibatan kerja tinggi cenderung menunjukkan energi, dedikasi, serta konsentrasi penuh dalam menjalankan tugas. Kondisi psikologis positif ini membuat mereka tidak hanya menyelesaikan pekerjaan secara rutin, tetapi juga terdorong untuk mencari cara baru yang lebih efektif, kreatif, dan efisien. Hal ini sejalan dengan pendapat Bakker & Demerouti (2017) yang menyatakan bahwa keterlibatan kerja mendorong munculnya kreativitas dan perilaku inovatif. Penelitian Hassan et al. (2024) juga menegaskan bahwa work engagement merupakan salah satu prediktor utama dari innovative work behavior karena energi dan dedikasi yang tinggi membuat karyawan terdorong untuk menghasilkan, mempromosikan, serta menerapkan ide-ide baru dalam organisasi.

Dalam industri perhotelan, peran *Work engagement* sebagai variabel mediasi antara *Decent work* dan *Innovative work behavior* menjadi sangat relevan. Dengan lingkungan kerja yang layak, karyawan merasa lebih dihargai, yang pada akhirnya meningkatkan keterlibatan mereka dalam pekerjaan. Semakin tinggi tingkat keterlibatan kerja, semakin besar pula kecenderungan karyawan untuk berpikir kreatif dan menciptakan inovasi dalam layanan yang mereka berikan. Hal ini menjadi penting dalam industri perhotelan, di mana kepuasan pelanggan sangat dipengaruhi oleh kualitas layanan yang diberikan oleh staf.

Namun, penelitian mengenai hubungan antara *Decent work*, *Work engagement*, dan *Innovative work behavior* masih tergolong sedikit dan terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini diharapkan dapat menggali lebih dalam mengenai bagaimana *Decent work* dapat mendorong *Innovative work behavior* staf perhotelan dengan *Work engagement* sebagai variabel mediasi. Hasil dari penelitian ini nantinya diharapkan dapat memberikan wawasan baru bagi manajemen perhotelan dalam menciptakan lingkungan kerja yang lebih baik guna meningkatkan keterlibatan dan inovasi, serta mendukung pertumbuhan industri perhotelan ke depannya.

Selain itu, implikasi dari penelitian ini juga dapat memberikan wawasan bagi pembuat kebijakan dalam merancang regulasi yang mendukung kesejahteraan pekerja di sektor perhotelan. Dengan kebijakan yang mendukung *Decent work*, industri perhotelan dapat berkembang secara berkelanjutan, baik dari sisi kesejahteraan karyawan maupun dari sisi kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan. Dengan demikian, investasi dalam *Decent work* tidak hanya berdampak pada kesejahteraan individu pekerja, tetapi juga memiliki efek positif yang lebih luas terhadap daya saing industri perhotelan secara keseluruhan.

Penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan dasar bagi pengembangan karyawan yang lebih efektif. Dengan memahami bahwa *Work engagement* berperan sebagai jembatan antara *Decent work* dan *Innovative work behavior*, manajemen perhotelan dapat merancang strategi untuk meningkatkan keterlibatan karyawan melalui berbagai jenis pendekatan, seperti program kesejahteraan karyawan,

penghargaan atas kinerja inovatif, serta budaya kerja yang dapat mendukung kreativitas dan inovasi.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang telah disampaikan di latar belakang, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah:

1. Apakah *Decent work* berpengaruh positif terhadap *Innovative work behavior* staf perhotelan?
2. Apakah *Decent work* berpengaruh positif terhadap *Work engagement* staf perhotelan?
3. Apakah *Work engagement* berpengaruh positif terhadap *Innovative work behavior* staf perhotelan?
4. Apakah *Work engagement* memediasi hubungan antara *Decent work* dan *Innovative work behavior* staf perhotelan?

1.3. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh *Decent work* terhadap *Innovative work behavior* pada staf hotel.
2. Untuk mengetahui pengaruh *Decent work* terhadap *Work engagement* pada staf hotel.
3. Untuk mengetahui pengaruh *Work engagement* terhadap *Innovative work behavior* pada staf hotel.
4. Untuk mengetahui analisis peran mediasi *Work engagement* dalam hubungan antara *Decent work* dan *Innovative work behavior* pada staf hotel.

1.4. Manfaat Penelitian

1.4.1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan kajian teoritis mengenai hubungan antara *Decent work*, *Work engagement*, dan *Innovative work behavior*, khususnya dalam konteks industri perhotelan di Indonesia.

1.4.2. Manfaat Praktis

Penelitian diharapkan dapat memberikan masukan bagi manajemen hotel dalam merancang kebijakan ketenagakerjaan yang mendukung keterlibatan kerja dan inovasi staf. Penelitian ini juga dapat menjadi referensi bagi pembuat kebijakan dalam mendukung regulasi tentang pekerjaan layak di sektor pariwisata dan perhotelan.

1.5. Batasan Masalah

Agar penelitian ini tetap memiliki fokus pada sumber permasalahan yang akan dibahas dan tidak keluar dari pokok permasalahan serta awal mula tujuan yang ingin dicapai, maka peneliti memberikan beberapa Batasan masalah sebagai berikut:

1. *Decent Work*

Decent work adalah konsep multidimensional yang pertama kali diperkenalkan oleh *International Labour Organization* (ILO) pada tahun 1999, yang bertujuan memastikan bahwa semua individu memiliki kesempatan untuk mendapatkan pekerjaan yang produktif dan bermartabat dalam kondisi kebebasan,

kesetaraan, keamanan, dan penghargaan terhadap hak asasi manusia (Duffy et al., 2017). Pada penelitian ini, akan difokuskan kepada 5 komponen *Decent work* yang sudah dipetakan oleh PWT untuk memastikan *Decent work* akan menjadi sebuah jalan untuk menuju kualitas hidup yang lebih baik (Duffy et al., 2017). Kelima komponen tersebut ialah:

- a. Keamanan
- b. Kesehatan
- c. Kompensasi
- d. Waktu
- e. Nilai

2. *Work engagement*

Kondisi psikologis positif yang ditandai dengan semangat (*vigor*), dedikasi (*dedication*), dan penyerapan penuh (*absorption*) terhadap pekerjaan sekarang dikenal sebagai *Work engagement* (Schaufeli & Bakker, 2004). Menurut Kahn (1990), keterlibatan kerja menggambarkan sejauh mana seseorang secara fisik, kognitif, dan emosional terlibat dalam perannya. Individu yang memiliki tingkat *Work engagement* tinggi cenderung merasa energik, antusias, bangga terhadap pekerjaan, dan tenggelam dalam tugas yang dikerjakan. Model JD-R (*Job Demands-Resources*) menyatakan bahwa keterlibatan kerja sangat dipengaruhi oleh tuntutan kerja dan sumber daya pekerjaan yang tersedia, seperti kompensasi, dukungan sosial, dan kejelasan peran

3. *Innovative work behavior*

Innovative work behavior merujuk pada perilaku karyawan dalam menghasilkan, mempromosikan, dan mengimplementasikan ide-ide baru untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi kerja dalam organisasi (Janssen, 2000). *IWB* tidak hanya dipengaruhi oleh kreativitas individu, tetapi juga oleh faktor kontekstual seperti kompensasi, keamanan kerja, beban kerja, dan nilai-nilai organisasi. Dalam sektor pendidikan tinggi (dan juga dapat dikontekstualisasikan ke perhotelan), *IWB* menjadi penting dalam menyesuaikan layanan terhadap kebutuhan pelanggan yang berubah-ubah dan kompetisi industri yang ketat.

1.6. Sistematika Penulisan

BAB 1 PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan latar belakang masalah yang menjadi dasar dilakukannya penelitian terkait pengaruh *Decent work* terhadap *Innovative work behavior* dengan *Work engagement* sebagai variabel mediasi pada staf di industri perhotelan. Selain itu, bab ini juga memuat rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian secara teoritis dan praktis, batasan penelitian agar fokus kajian lebih terarah, serta sistematika penulisan laporan skripsi secara keseluruhan.

BAB 2 LANDASAN TEORI

Bab ini menguraikan teori-teori yang mendasari variabel-variabel dalam penelitian, yaitu *Decent work*, *Work engagement*, dan *Innovative work behavior*. Selain itu, dijelaskan juga hubungan antar variabel, peran mediasi *Work engagement*, serta teori-teori pendukung. Bab ini juga mencakup telaah penelitian

terdahulu yang relevan, penyusunan kerangka pemikiran, serta perumusan hipotesis yang akan diuji dalam penelitian

BAB 3 METODELOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan pendekatan dan jenis penelitian yang digunakan, lokasi dan waktu penelitian, populasi dan teknik penarikan sampel, metode pengumpulan data, dan instrumen penelitian berupa kuesioner. Selain itu dijelaskan pula prosedur pengujian instrumen penelitian yang mencakup uji validitas dan reliabilitas, serta metode analisis data yang mencakup hal-hal seperti analisis demografi, analisis statistik deskriptif, dan juga analisis regresi

BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menyajikan hasil analisis data yang diperoleh dari responden, mulai dari uji instrumen (validitas dan reliabilitas), hingga hasil analisis hubungan antar variabel berdasarkan pengujian hipotesis. Pembahasan difokuskan pada interpretasi hasil yang diperoleh dan dikaitkan dengan teori serta penelitian-penelitian terdahulu. Fokus utama adalah meninjau bagaimana *Decent work* mempengaruhi *Innovative work behavior*, baik secara langsung maupun melalui mediasi *Work engagement*.

BAB 5 PENUTUP

Bab ini memuat kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dilakukan sesuai dengan rumusan masalah dan tujuan penelitian. Selanjutnya dijelaskan implikasi manajerial yang dapat diterapkan dalam dunia kerja, khususnya dalam manajemen SDM di industri perhotelan. Bab ini juga mencantumkan keterbatasan penelitian

yang dihadapi serta memberikan saran bagi peneliti selanjutnya agar dapat mengembangkan penelitian ini ke arah yang lebih luas dan mendalam

