

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Di era pertumbuhan yang pesat ini, perusahaan dituntut untuk melakukan seleksi yang cermat dalam memilih sumber daya manusia unggul, kompetensi tinggi, kualitas yang unggul dan daya saing yang kuat. Menurut Hamali (2016) Sumber daya manusia (SDM) adalah pendekatan strategis yang melibatkan manajemen keahlian, motivasi, pengembangan, dan pengorganisasian dalam suatu organisasi. Efektivitas pengelolaan SDM menjadi kunci dalam meningkatkan kinerja dan efektivitas organisasi. Menurut Casio & Awad (1991) dalam Mesiono pengelolaan sumber daya manusia memiliki berbagai makna, seperti manajemen personalia, manajemen sumber daya manusia, manajemen industri dan hubungan personalia, hubungan buruh dan personalia, serta hubungan industri dan administrasi personalia. Berdasarkan dua teori yang disampaikan, kesimpulannya adalah sumber daya manusia memiliki peranan yang sangat penting dalam sebuah organisasi. Manajemen sumber daya manusia yang efektif mampu meningkatkan efektivitas organisasi melalui pendekatan yang strategis seperti pengembangan keterampilan, motivasi, dan pengelolaan sumber daya. Oleh karena itu, penting bagi manajemen sumber daya manusia untuk dilakukan dengan benar dan tepat guna agar sumber daya manusia di dalam organisasi dapat berkinerja optimal.

Menurut Susan (2019), manajemen sumber daya manusia adalah sesuatu yang berkaitan dengan pemberdayaan manusia untuk melakukan pekerjaan sehingga optimal dalam mencapai tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat. Gauzali dalam Susan (2019) menyatakan bahwa MSDM merupakan kegiatan yang wajib dilakukan oleh

perusahaan untuk memastikan pengetahuan, kemampuan, keterampilannya sesuai dengan tugas yang diberikan. Dalam bidang manajemen sumber daya manusia, individu dianggap menjadi aset terpenting dalam sebuah organisasi. Hal ini disebabkan karena sistem dan peralatan yang ada tidak dapat berjalan tanpa keterlibatan manusia. Tedja (2023) menyatakan bahwa manusia merupakan inti dari setiap sistem dalam sebuah perusahaan, sehingga perhatian terhadap MSDM menjadi prioritas utama sebelum memulai proses bisnis. Dengan perkembangan zaman serta teknologi, bidang sumber daya manusia mengalami kemajuan yang signifikan dan memberikan dampak positif pada pengelolaan sumber daya manusia. Ada beberapa generasi dalam sumber daya manusia, generasi tersebut biasanya dikelompokkan berdasarkan rentang usia dan periode sejarah.

Pengelompokan generasi dalam lingkup dunia kerja semakin berkembang sejalan dengan kemajuan dalam manajemen sumber daya manusia. Menurut Manheim (1952) dalam buku “Statistik Gender Tematik : Profil Generasi Milenial Indonesia” (2018) menyatakan generasi merupakan konstruksi sosial yang mencakup sekelompok individu dengan usia dan pengalaman sejarah yang serupa. Hasannudin dan Lilik (2017), menyatakan bahwa kelompok masyarakat yang terlahir antara tahun 1980 hingga 2000 dikenal dengan sebutan generasi milenial atau generasi Y. Generasi Y merupakan kelompok demografis yang mengikuti generasi X yang lahir antara tahun 1960 hingga 1980. Sebelum adanya generasi milenial, terdapat generasi X yang menurut penelitian sebelumnya generasi X memiliki kecenderungan suka terhadap resiko dan pengambilan keputusan yang matang, hal ini dipengaruhi oleh pola asuh dari *baby boomers*. Adiaty (2019) berpendapat bahwa meskipun ada perbedaan pendapat di antara para peneliti antara generasi-generasi, mayoritas sepakat bahwa terdapat empat generasi karyawan secara

umum. Generasi – generasi tersebut meliputi: Veteran (1925-1944), *Baby Boomers* (1945-1964), Generasi X (1965-1980), dan Generasi Y (1980-2000) Penelitian yang dilakukan oleh Kratz (2013) dalam Adiwaty (2019) juga menunjukkan adanya peningkatan proporsi dari generasi Y di masa depan. Menurut Bencsik *et.al* (2016) dalam Adiwaty (2019) mengidentifikasi adanya enam kelompok generasi berdasarkan tahun kelahiran seperti yang tercantum dalam tabel berikut :

TABEL 1
PERBEDAAN GENERASI

| Tahun Kelahiran | Nama Generasi |
|-----------------|-----------------------------|
| 1925 – 1946 | <i>Veteran Generation</i> |
| 1946 – 1960 | <i>Baby Boom Generation</i> |
| 1960 – 1980 | <i>X Generation</i> |
| 1980 – 1995 | <i>Y Generation</i> |
| 1995 – 2010 | <i>Z Generation</i> |
| 2010 + | <i>Alfa Generation</i> |

Sumber : *Theoretical Review: Teori Perbedaan Generasi* , Putra (2017)

Menurut Hansen dan Leuty (2012) dalam Adiwaty (2019) istilah generasi kerap kali digunakan untuk menggambarkan sekelompok individu yang merupakan karyawan dengan latar belakang pengalaman kerja dan hidup yang beragam. Bukti menunjukkan bahwa keempat generasi tersebut terdapat perbedaan yang signifikan dalam harapan dan motivasi antar generasi. Penelitian yang dilakukan oleh Kratz (2013) dalam Adiwaty (2019) menunjukkan adanya peningkatan proporsi dari generasi Y di masa depan.

Menurut pandangan Smola dan Sutton (2002) dalam Adiwaty (2019) menyatakan bahwa nilai-nilai kerja cenderung dipengaruhi oleh keahlian dan pengalaman generasi, bukan hanya oleh faktor kebijaksanaan semata. Gallup (2016) dalam Adiwaty (2019) menyatakan bahwa karakteristik Generasi Y memiliki perbedaan yang signifikan dalam bekerja dibandingkan dengan generasi sebelumnya. Beberapa karakteristik tersebut meliputi:

1. Generasi Y tidak hanya bekerja untuk mendapatkan penghasilan, tetapi untuk mencapai tujuan yang telah mereka cita-citakan sebelumnya.
2. Generasi Y bukan hanya mencari kepuasan kerja, tetapi juga mencari kesempatan mengembangkan diri dalam pekerjaan, seperti memperoleh pengetahuan baru, keterampilan baru, pandangan baru, memperluas jaringan, dan mengambil kesempatan untuk berkembang.
3. Generasi Y tidak menyukai gaya kepemimpinan yang otoriter dan terlalu mengontrol.
4. Generasi Y lebih suka umpan balik dan pembinaan secara berkelanjutan daripada evaluasi tahunan.

5. Generasi Y lebih fokus pada pengembangan kelebihan yang dimiliki daripada memperbaiki kekurangan.
6. Bagi Generasi y, bekerja bukan hanya sekedar menjalankan tugas, tetapi merupakan unsur kehidupan mereka.

Menurut Lynos (2004) dalam Putra (2017), Generasi Y karakteristik yang dipengaruhi oleh lingkungan dimana mereka dibesarkan dilihat dari status ekonomi, latar belakang sosial keluarga dan juga generasi ini umumnya cenderung lebih terbuka dibandingkan dengan generasi sebelumnya. Perusahaan perlu memahami karakteristik khas dari Generasi Y agar dapat meningkatkan produktivitas kerja dan mencapai sasaran perusahaan dengan lebih efektif. Diharapkan bahwa keselarasan antara Generasi Y dan Generasi sebelumnya dapat meningkatkan efisiensi dalam proses produksi. Menurut Badan Pusat Statistik (2018) menyatakan bahwa salah satu aspek yang menonjol dari generasi Y adalah kecakapan mereka dalam menjalin hubungan sosial serta menguasai komunikasi, media, dan teknologi digital. Generasi ini sudah terbiasa dengan segala perkembangan teknologi yang ada dan memiliki sifat-sifat kreatif, informatif, dan produktif. Menurut Yoris Sebastian dalam buku Statistik Gender Tematik : Profil Generasi Y Indonesia memiliki keunggulan seperti keinginan yang instan ,fleksibilitas berpindah pekerjaan dalam waktu singkat, kreativitas, dinamis, pemahaman teknologi, pengguna *sosial media* yang fanatik , serta keterbukaan terhadap pandangan politik dan ekonomi yang membuat mereka sangat responsif terhadap perubahan lingkungan sekitarnya.

Menurut Anantatmula (2012) dalam Mulyanti (2021) menyatakan bahwa di dunia kerja saat ini, generasi milenial telah menunjukkan karakteristik yang menonjol. Mereka

memiliki sikap yang percaya diri, mampu melakukan banyak tugas secara bersamaan, dan tidak terikat dengan aturan yang kaku. Generasi Y sangat termotivasi untuk mencapai posisi tinggi dan penghasilan yang besar. Namun, mereka tidak terlalu memikirkan persetujuan sosial seperti generasi sebelumnya. Oleh karena itu, mereka lebih memilih memiliki pemimpin yang fleksibel dan dapat beradaptasi dengan perubahan yang cepat. Menurut pandangan Jora (2014) dalam Mulyanti (2021) juga mendukung dengan mengatakan bahwa Generasi Y terbuka dengan kemajuan teknologi dan kerap menggunakan media sosial. Mereka adalah generasi yang praktis, *multitasking*, dan bertanggung jawab secara sosial. Generasi Y memiliki kecenderungan dalam memilih komunikasi santai, *on-going* dan responsif. Mereka juga memiliki preferensi terhadap gaya kepemimpinan yang mendukung kolaborasi, serta menghargai pentingnya kerja tim dan kebersamaan dalam mencapai tujuan. Secara keseluruhan dari pendapat tersebut kesimpulan yang dapat diambil adalah perusahaan perlu memahami karakteristik karyawan Generasi Y agar dapat meningkatkan produktivitas kerja dan mencapai sasaran perusahaan dengan lebih efektif dengan menyediakan preferensi dan nilai-nilai generasi ini. Mereka juga memprioritaskan pencapaian dan empati serta membutuhkan penghargaan atas keahlian yang dimilikinya. Mulyanti (2021) menjelaskan bahwa dalam mengukur nilai-nilai kerja di sektor perhotelan, terdapat beberapa dimensi yang dipertimbangkan. Dimensi pertama adalah bagaimana pekerjaan dianggap sebagai peran hidup dan sejauh mana kita serius dalam membentuk profesionalisme. Kedua, mengukur kepatuhan melalui penerimaan terhadap peraturan dan sikap kita terhadap otoritas. Selanjutnya, *work-life balance* diukur dengan mempertimbangkan keseimbangan waktu dan tingkat keterlibatan kita dalam aktivitas di luar pekerjaan. Dimensi keempat adalah pengaruh yang diukur melalui kecenderungan kita

untuk mendominasi, keinginan untuk mengendalikan, dan kesiapan kita untuk bertanggung jawab. Terakhir, pengakuan diukur melalui penghargaan materi dan *feedback*. Oleh sebab itu empat dimensi tersebut menjadi nilai- nilai karakteristik karyawan milenial yang berbeda dari generasi sebelumnya menjadi faktor kinerja sesuai dengan *Job Description* mereka. Berikut adalah daftar Generasi Y di The Cipaku Garden Hotel Bandung:

TABEL 2
GENERASI Y DI THE CIPAKU GARDEN HOTEL BANDUNG

| No | Department | Jumlah |
|-------|--------------|--------|
| 1 | Front Office | 3 |
| 3 | Marketing | 2 |
| 4 | FB | 3 |
| Total | | 8 |

Sumber : *Human Resource Manager* The Cipaku Garden Hotel

Dari data diatas jumlah terdapat delapan karyawan generasi Y di The Cipaku Garden Hotel Bandung yang sebesar empat puluh persen dari jumlah karyawan di The Cipaku Garden Hotel Bandung. Setelah berkomunikasi dengan *Human Resource Manager* The Cipaku Garden Hotel Bandung diketahui bahwa karyawan Generasi Y menguasai apa saja tugas dan tanggung jawab berdasarkan posisi yang dipegangnya tetapi beberapa karyawan generasi Y kurang memiliki inisiatif dalam melakukan pekerjaan jadi harus lebih diarahin untuk melakukan pekerjaan selanjutnya, HRM The Cipaku Garden Hotel juga mengatakan bahwa mereka lebih menyukai hal yang instan. Ingin mengerjakan pekerjaan dengan cepat.

GAMBAR 1
ULASAN TAMU DI THE CIPAKU GARDEN HOTEL BANDUNG



Sumber: <http://www.agoda.com>

Pada saat ini, perkembangan dan kompetisi di dalam dunia kerja generasi Y semakin meningkat sejalan perkembangan zaman, karena hal tersebut karyawan generasi Y The Cipaku Garden Hotel juga dituntut untuk berprestasi dan dapat berkompetisi dengan yang lain. Beberapa Generasi Y cenderung tidak sabar dan tidak tahan di satu tempat kerja sehingga memerlukan strategi manajemen yang tepat agar bisa memotivasi karyawan dan menghasilkan kinerja yang optimal. Dilihat dari sumber diatas menunjukkan bahwa pelayanan dari kinerja karyawan Generasi Y di The Cipaku Garden Hotel membuktikan bahwa pelayanan karyawan memuaskan tamu. Kinerja karyawan menjadi penentu akan keberhasilan maupun kegagalan suatu organisasi. Apabila karyawan bekerja atau berkinerja baik, maka produktivitas perusahaan juga akan meningkat. Demikian juga apabila kinerja karyawan buruk, maka produktivitas perusahaan juga akan menurun. Maka dari itu dalam penempatan posisi dan jabatan diperlukan orang yang tepat serta memiliki pemahaman yang jelas tentang bagaimana melaksanakan pekerjaan dengan baik dan benar setelah menduduki suatu jabatan. Menurut Smith dalam Suwatno dan Priansa (2016)

menyatakan bahwa kinerja adalah hasil dari proses yang dilakukan oleh setiap individu. Sedangkan menurut Lawler dan Poter dalam Suwatno dan Priansa (2016) menyatakan kinerja adalah hasil yang diperoleh seseorang dari perbuatan yang dilakukannya. Berdasarkan konsep tersebut, kinerja dapat diartikan sebagai pencapaian seseorang dalam hal pengukuran yang terjadi, dalam kurun waktu tertentu, terkait dengan pekerjaan yang dilakukan serta perilaku dan tindakan.

Menurut Sunyoto (2015) dalam Astuti dan Ikhwan (2022) menyatakan bahwa penting untuk melaksanakan pekerjaan secara efektif dan efisien agar mencapai tujuan organisasi. Untuk mencapai tingkat efektivitas dan efisiensi yang diinginkan, diperlukan penempatan tenaga kerja yang tepat dengan kemampuan yang sesuai dan mampu beradaptasi dengan tuntutan pekerjaan. Hal ini adalah salah satu faktor penting dalam menentukan kinerja karyawan. Deskripsi pekerjaan dapat dianggap sebagai komponen yang sangat strategis yang ditujukan untuk mengklarifikasi peran dan tanggung jawab di antara karyawan, karena tidak semua posisi atau peran memerlukan implikasi pekerjaan yang sama. Meskipun demikian, analisis pekerjaan tetap merupakan kebutuhan organisasi untuk memperjelas tugas dan persyaratan untuk setiap posisi atau peran.

Berdasarkan paparan di atas, oleh karena itu peneliti memiliki keinginan melakukan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui karakteristik dan kinerja karyawan Generasi Y di The Cipaku Garden Hotel Bandung. Penelitian ini akan mengeksplorasi perilaku, kebutuhan, dan preferensi karyawan Generasi Y untuk mengidentifikasi pengaruhnya terhadap kinerja karyawan Generasi Y.

B. Fokus Penelitian

1. Bagaimana Karakteristik karyawan Generasi Y di The Cipaku Garden Hotel Bandung?
2. Bagaimana kinerja karyawan Generasi Y di The Cipaku Garden Hotel Bandung?

C. Tujuan Penelitian

1. Mengamati karakteristik karyawan Generasi Y di The Cipaku Garden Hotel Bandung.
2. Menginvestigasi kinerja karyawan Generasi Y di The Cipaku Garden Hotel Bandung.

D. Manfaat Penelitian

1. Secara Teoritis
 - a. Diharapkan bahwa hasil penelitian ini bisa memberikan kontribusi dalam pembelajaran dan memperluas pemahaman pembaca serta peneliti selanjutnya mengenai karakteristik karyawan generasi Y di The Cipaku Hotel Bandung.
 - b. Untuk meningkatkan pemahaman tentang bagaimana kinerja karyawan Generasi Y di The Cipaku Garden Hotel Bandung.
2. Secara Praktis
 - a. Membantu manajemen sumber daya manusia dalam mengelola karyawan generasi Y dengan lebih efektif.

- b. Memotivasi karyawan generasi Y untuk mengembangkan potensi dan kemampuan mereka sehingga dapat memberikan kontribusi bagi perusahaan.
- c. Memberikan saran bagi perusahaan, khususnya di industri perhotelan, dalam merancang prefensi karyawan dalam bekerja yang sesuai dengan karakteristik karyawan generasi Y.