

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Permasalahan

Pariwisata merupakan suatu keseluruhan elemen-elemen terkait yang di dalamnya terdiri dari wisatawan, daerah tujuan wisata, perjalanan, industri dan lain sebagainya yang merupakan kegiatan pariwisata. Pariwisata menjadi andalan utama sumber devisa karena Indonesia merupakan salah satu negara yang memiliki beranekaragam jenis pariwisata, misalnya wisata alam, sosial maupun wisata budaya yang tersebar dari Sabang hingga Merauke (Devy & Soemanto, 2017).

Perkembangan wisatawan mancanegara yang terus meningkat setiap tahunnya perlu diimbangi dengan penyediaan jasa akomodasi bagi para wisatawan mancanegara. Kemajuan industri perhotelan dapat di ikuti melalui beberapa indikator seperti jumlah hotel atau akomodasi, tingkat hunian kamar, jumlah kamar yang dijual dan rata-rata lamanya menginap. Fungsi hotel tidak hanya tempat untuk bermalam namun juga sering digunakan untuk perencanaan acara, tempat untuk mengadakan rapat dan berakhir pekan bersama keluarga (Hutasoit, 2017). Menurut Sulastiyono (2011) hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang melakukan perjalanan maupun membayar

dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus.

Secara kumulatif, jumlah wisatawan mancanegara yang datang langsung ke Bali selama tahun 2019 tercatat mencapai 1.342.882 orang, lebih tinggi dibandingkan dengan tahun 2018 yang tercatat mencapai 1.303.166 orang atau naik sebesar 3,05%. Kunjungan wisatawan mancanegara selama tahun 2019 didominasi oleh wisatawan asal Tiongkok 24,37%, Australia 18,12%, India 6,26%, Jepang 4,38%, Amerika Serikat 4,13%, Inggris 3,92%, Rusia 3,13%, Korea Selatan 3,05%, Malaysia 3,03% dan Singapura 2,57% (Badan Pusat Statistik Provinsi Bali, 2019).

Berdasarkan Peraturan Daerah Provinsi Bali No 16. Tahun 2009, tentang Rencana Tata Ruang Provinsi Bali, ditetapkan wilayah-wilayah yang dijadikan sebagai kawasan pariwisata diantaranya Kabupaten Badung yang meliputi tiga kawasan yaitu Nusa Dua, Kuta dan Tuban. Resort Nusa Dua ikut memberikan kontribusi penting dalam prestasi Bali sebagai destinasi wisata berkelas dunia.

Nusa Dua merupakan daerah yang didukung oleh fasilitas eksklusif, namun juga memiliki daya tarik wisata berupa pantai yang sangat indah. Pantai-pantai tersebut kini telah menjadi potensi wisata terbesar dari daerah tujuan wisata Nusa Dua dan telah berkembang dengan sangat pesat. Kawasan pariwisata ini dikelola oleh PT Pengembangan Pariwisata Indonesia (Persero) atau Indonesia *Tourism Development Corporation* (ITDC) yang merupakan milik BUMN (Purnaya, 2015).

Tingkat penghunian kamar hotel berbintang di Bali pada Tahun 2019 tercatat mencapai 56,48%. Kabupaten Badung tercatat mencapai tingkat penghuni kamar tertinggi sebesar 58,97% di bandingkan Kabupaten Gianyar 45,14%, Kabupaten Karangasem 26,26%, Kapuaten Buleleng 28,10% dan Kota Denpasar 54,99% (Badan Pusat Statistik Provinsi Bali, 2019).

ITDC memiliki lini bisnis membangun dan mengembangkan kawasan pariwisata di Indonesia. Selama 45 tahun Perseroan telah membangun dan mengelola *The Nusa Dua*, kawasan pariwisata kelas dunia yang berlokasi di Bali Selatan. Dengan insfrastuktur serta fasilitas akomodasi dan pertemuan berstandar internasional, *The Nusa Dua* telah menjadi tuan rumah berbagai *event* resmi berskala internasional seperti APEC 2013, *Bali Democratic Forum*, *Miss World* 2013, dan baru saja IMF-WBG *Annual Meetings* 2018 (Tim ITDC, 2016).

Sulastiyono (2011) mengatakan bahwa ada pembagian departemen dalam Hotel, yaitu kantor depan hotel (*front office*) yang berperan menjual kamar atau menyewakan kamar kepada para tamu, tata graha hotel (*housekeeping*) yang berperan dalam memberikan pelayanan kenyamanan dan kebersihan ruang hotel, makanan dan minuman (*food & beverage*) yang berperan melaksanakan usaha pengembangan produk makanan dan minuman, *marketing and sales departement* yang berperan memasarkan produk hotel serta kegiatan-kegiatan yang berhubungan dengan pemasaran hotel, *accounting departement* yang berperan dalam penyusunan,

pencatatan dan administrasi keuangan, *human resource departement* yang melakukan kegiatan yang ada kaitannya dengan sumber daya manusia yang ada di lingkungan kerja hotel, *engineering dapartement* yang bertanggung jawab dalam kegiatan yang berhubungan dengan perencanaan dan konstruksi hotel, selain itu bagian ini mengurus perlengkapan hotel yang bersifat mekanik dan mengurus pemeliharaan instalasi listrik dan air, *security departement* yang bertugas dalam hal yang berhubungan dengan masalah yang ada kaitannya dengan keamanan hotel.

Dimiyati (2002) menjelaskan pada sebuah hotel peran *housekeeping* sangat penting untuk bertugas memelihara, kebersihan, kerapian, dan kelengkapan kamar-kamar tamu, restoran, bar, dan tempat-tempat umum daam hotel, termasuk tempat untuk karyawan, kecuali tempat yang menjadi tanggung jawab standar misalnya *kitchen area*. Bagyono (2008) menyatakan bahwa *housekeeping* terbagi atas beberapa seksi-seksi yaitu *floor section, houseman section* atau *public area section, linen* atau *uniform supervisor, laundry, pool attendent, florist* dan *gardener*.

Berkaitan dengan peranan dan fungsi bagian tata graha (*housekeeping*), maka karyawan bagian tata graha dituntut untuk memiliki perilaku, pengetahuan dan keterampilan tentang bagaimana menjaga kerapian dan kebersihan ruangan hotel dengan menggunakan teknik dan prosedur serta peralatan yang benar (Sulastiyono, 2011). Selain itu karyawan bagian tata graha dituntut agar tepat waktu, sopan dan bertindak bijaksana. Karyawan bidang tata graha dituntut memiliki pelayanan yang

baik agar pelanggan tidak merasa kecewa sehingga pelanggan merasa puas dan tidak menutup kemungkinan akan sering menginap ke hotel (Wulanto & Hadi, 2014).

Dalam perjalanan bisnis perusahaan akan mengalami masalah tekanan, permasalahan yang datang tidak hanya dari luar atau eksternal perusahaan tetapi juga dari dalam perusahaan dan salah satu masalah yang sering di jumpai di perusahaan adalah masalah ketenaga kerjaan. Hal ini menyebabkan perusahaan harus melakukan upaya-upaya untuk mempertahankan kelangsungan perusahaan untuk menghadapi persaingan bisnis. Upaya yang biasa dilakukan perusahaan adalah dengan mengembangkan sumber daya manusia agar maksimal dalam melaksanakan pekerjaannya dan secara bersama-sama bisa mewujudkan tujuan perusahaan. Hal ini bisa di katakan bahwa sumber daya manusia adalah aset atau modal yang paling penting dalam perusahaan dan dengan segala cara ditingkatkan kemampuannya sehingga akan mendapatkan sumber daya manusia yang memiliki kinerja dan performan yang baik (Mariyana, Matulesy & Rini, 2017)

Setiap perusahaan biasanya berusaha agar dapat mengembangkan sumber daya manusia yang ada di perusahaan tersebut dengan maksimal sehingga dapat bekerja sama untuk mencapai tujuan perusahaan. Segala sarana penunjang yang penting untuk kelangsungan pekerjaan diberikan agar karyawan mampu mengerjakan pekerjaan dengan baik dan benar. Pada perusahaan, sumber daya manusia bukan hanya menjadi fungsi

penunjang (*supporting*), namun juga memiliki fungsi sebagai aset perusahaan yang perlu diperhatikan demi keberhasilan dan meningkatkan kinerja suatu organisasi (Pininta, 2015). Bakker dan Leiter (2010) menyatakan bahwa perusahaan sangat membutuhkan karyawan yang dapat terikat, karena karyawan yang mempunyai tingkat keterikatan kinerja yang tinggi akan menunjukkan performa yang baik juga dalam bekerja. Keterikatan kerja pada karyawan memiliki dampak positif pada organisasi, pendapat ini dikemukakan oleh Schaufeli dan Bakker (2004), jika keterikatan kerja memiliki dampak positif pada produktivitas organisasi, meliputi peningkatan performa kerja dan menurunnya pemutaran karyawan.

Albrecht (2010) menjelaskan bahwa keterikatan kerja merupakan suatu keadaan motivasi yang positif dan berenergi yang berhubungan pada pekerjaan dan keinginan karyawan untuk mengontribusikan peran kerja dan kesuksesan organisasi. Karyawan yang terikat dengan pekerjaannya akan menunjukkan antusiasme, hasrat nyata mengenai pekerjaannya dan untuk organisasinya. Selain itu, karyawan dapat menikmati pekerjaan untuk memberikan segala bantuan untuk mendapatkan kesuksesan organisasi di tempatnya bekerja, pendapat ini dikemukakan oleh Smythe (2007).

Karyawan yang *engaged* akan bekerja dengan semangat dan merasakan hubungan yang mendalam dengan perusahaan di mana karyawan tersebut bekerja, karyawan tersebut mendorong inovasi dan mendorong kemajuan organisasi. Ciri karyawan yang menunjukkan *engagement* akan bekerja dengan usaha ekstra dan lebih dari apa yang diharapkan. Sedangkan

Siswono (2016) menyatakan bahwa karyawan yang bekerja dengan antusias dan menunjukkan kerjasama yang baik, namun masih ditemukan beberapa karyawan yang memainkan *smartphone* ketika sedang bekerja. Hal ini dapat membuat karyawan menjadi sulit untuk fokus pada saat mengerjakan tugasnya sehingga dapat menimbulkan kesalahan dalam bekerja.

Employee engagement menurut Schaufeli dan Bakker (2004) adalah suatu kondisi, sikap atau perilaku positif seorang karyawan terhadap pekerjaan dan organisasinya yang ditandai dengan perasaan semangat, dedikasi, dan keasyikan untuk tercapainya tujuan dan keberhasilan organisasi. Aspek-aspek *employee engagement* dari Schaufeli dan Bakker (2004), yaitu *vigor* yang ditandai dengan tingginya tingkat kekuatan dalam bekerja dan ketekunan dalam menghadapi kesulitan, *dedication* yang ditandai pada suatu perasaan yang penuh makna dalam suatu pekerjaan dan tertantang pada suatu pekerjaan, *absorption*, ditandai dengan penuh konsentrasi dan menikmati pekerjaannya sehingga merasa waktu berlalu terlalu cepat dan sulit meninggalkan pekerjaannya.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Rachman dan Savitri (2013) menemukan bahwa hanya 30% karyawan merasa bahagia dengan pekerjaannya. Sisanya sebanyak 70% tergolong tidak *engaged*, tidak menyukai pekerjaannya, menunjukkan ketidakantusiasan dengan peranan pekerjaan, serta hanya melibatkan pemikiran dan upaya seadanya saja di tempat kerja. Selain itu penelitian lainnya yang dilakukan oleh Halim (dalam Ayu, dkk, 2015) menjelaskan bahwa kondisi para pekerja di

Indonesia hanya 36% sangat *engaged* dan 17% merasa tidak *engaged* sehingga menimbulkan resiko pada produktivitas dan kinerja, 23% lainnya merasa tidak mendapatkan dukungan ketika bekerja dan sisanya digolongkan dalam kelompok yang memisahkan diri.

Peneliti melakukan wawancara melalui telepon seluler pada 5 karyawan *Housekeeping* di salah satu Hotel di kawasan ITDC Nusa Dua, Kabupaten Badung Provinsi Bali, tanggal 27 Maret 2019. Hasil wawancara tersebut yaitu karyawan mengatakan belum berusaha sekuat tenaga dalam menyelesaikan suatu pekerjaan, tidak selalu bersemangat karyawan cepat merasa lelah dan bosan jika diberikan pekerjaan yang sulit, karyawan tidak terlalu antusias dan tergantung untuk mengerjakan pekerjaan, karyawan tidak bisa berkonsentrasi penuh, kemudian karyawan mengatakan saat mengerjakan pekerjaannya merasa waktu bekerja terasa sangat lambat, dan merasa tidak bekerja secara maksimal.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan peneliti dapat disimpulkan bahwa 3 dari 5 orang karyawan *housekeeping* di salah satu Hotel di kawasan ITDC Nusa Dua, Kabupaten Badung Provinsi Bali terindikasi adanya permasalahan pada *employee engagement*. Hal tersebut ditunjukkan dengan aspek *vigor* yang terlihat pada perilaku karyawan yang belum merasa berusaha dan belum bersemangat dalam menyelesaikan suatu pekerjaan, belum bekerja secara maksimal dan karyawan merasa cepat lelah dan bosan jika diberikan pekerjaan yang sulit. Pada aspek *dedication*, ketika diberikan pekerjaan yang sulit, karyawan merasa tidak antusias dan tertantang untuk

menyelesaikan pekerjaan. Pada aspek *absorption*, karyawan merasa tidak bisa berkonsentrasi, dan karyawan merasa waktu saat bekerja terasa lama.

Employee engagement seharusnya dimiliki oleh setiap karyawan, seperti yang dikatakan Bakker dan Leiter (2010), di perusahaan modern saat ini diharapkan agar karyawan memiliki sikap antusias dan menunjukkan inisiatif pada pekerjaan. Selain itu, perusahaan juga berharap karyawan memiliki energi dan mau berusaha mencapai kualitas dan kinerja yang bagus, mengambil tanggung jawab atas pengembangan diri, hal tersebut merupakan salah satu cara yang dilakukan perusahaan agar karyawannya *engaged*.

Thomas (2009) menyatakan bahwa karyawan yang mempunyai *engagement* yang tinggi akan bekerja lebih dari kata “cukup baik”, karyawan bekerja dengan komitmen pada tujuan, menggunakan intelegensi untuk membuat cara bagaimana menyelesaikan tugas, memonitor tingkah laku untuk memastikan apa yang dilakukannya benar dan sesuai dengan tujuan yang dicapai dan akan mengambil keputusan untuk mengoreksi jika diperlukan. Karyawan dengan *engagement* yang tinggi akan konsisten mendemonstrasikan tugas perilaku umum, yaitu: *Say*, berbicara mengenai organisasi di mana individu bekerja kepada rekan sekerja, calon karyawan yang potensial dan kepada pelanggan. *Stay*, keinginan untuk menjadi anggota organisasi di mana individu bekerja dibandingkan kesempatan bekerja di organisasi lain. *Strive* memberikan waktu lebih, tenaga dan inisiatif untuk dapat berkontribusi pada kesuksesan bisnis organisasi.

Employee engagement melibatkan pada individu yang bekerja secara penuh yang terlibat dalam pekerjaannya, hingga orang tersebut mampu bertanggung jawab dengan benar pada pekerjaannya. *Employee engagement* merupakan ikatan kerja yang melibatkan diri pada suatu pekerjaan secara penuh, bertanggung jawab bukan hanya pada pekerjaan, mengutamakan pekerjaan, bekerja dengan sungguh-sungguh, menyelesaikan pekerjaan dengan tidak melakukan penundaan dan menggunakan jam kerja yang semestinya. *Employee engagement* sangat dibutuhkan untuk mencapai tujuan suatu organisasi.

Menurut Kahn (1990) dalam kehidupan sehari-hari dapat dijumpai fenomena karyawan yang tidak mempunyai *engagement*, yaitu karyawan didefinisikan sebagai sosok yang melepaskan diri dari pekerjaan, tidak terikat secara fisik, kognitif, dan emosional dalam menjalankan peran Perrin (2003) menyatakan bahwa karyawan yang tidak mempunyai *engagement* akan membuang usaha dan bakat pada tugas yang akan menjadi masalah, menetap seperti tidak menunjukkan komitmen penuh, tidak puas, memisahkan diri seperti tidak melekat pada perubahan dan hal yang terkait dengan organisasi, dan memiliki keraguan yang lebih jauh tentang organisasi.

Employee engagement dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor. Menurut Bakker dan Demerouti (2007) ada tiga faktor yang dapat mempengaruhi *employee engagement*, yaitu *personal resources* adalah evaluasi diri secara positif dan kemampuan individu untuk mengontrol pada

lingkungannya, *job demands* adalah derajat lingkungan pekerjaan dalam memberikan stimulus yang bersifat menuntut sehingga perlu diberikan respon, *job resources* merupakan aspek fisik, psikologis, sosial, dan organisasi pada pekerjaan. Sedangkan menurut Saks (2006) faktor yang mempengaruhi *employee engagement*, yaitu karakteristik pekerjaan, persepsi dukungan organisasi, persepsi dukungan pimpinan, *reward* dan pengakuan, keadilan prosedur, dan penyaluran keadilan.

Berdasarkan faktor *employee engagement* di atas, peneliti memilih *job resources* dan *personal resources* yang dikemukakan Bakker dan Demerouti (2007) bahwa *adversity intelligence* dalam *JD-R* model termasuk dalam *personal resources*. *Personal resources* adalah sebagai salah satu aspek kognitif dan afektif pada diri individu yang merupakan kepercayaan positif pada diri sendiri dan lingkungan serta bersifat dapat dikembangkan. Hal ini dapat memotivasi dan memfasilitasi pencapaian tujuan bahkan saat menghadapi kesulitan dan tantangan. Hal ini sejalan dengan yang dikemukakan Stoltz (2007) mengenai *adversity intelligence* sebagai kemampuan individu dalam mengamati kesulitan dan mengelolah kesulitan tersebut dengan kecerdasan yang dimiliki sehingga menjadi sebuah tantangan untuk menyelesaikannya. Kemudian Stoltz (2007) juga menambahkan individu yang mempunyai *adversity intelligence* yang tinggi mampu bertahan dalam menghadapi kesulitan yang disebabkan oleh perubahan yang terjadi, serta mampu mengembangkan potensi yang dimiliki untuk mengatasi tantangan yang ada. Penelitian Ekaputri (2016)

yang menunjukkan bahwa individu yang memiliki *adversity intelligence* yang tinggi maka individu tersebut merasa optimis dalam menghadapi masalah yang sedang dihadapinya, maka ia akan memiliki motivasi yang tinggi dalam menghadapi kesulitan yang datang padanya dan individu akan mampu merespon kesulitan tersebut sebagai suatu peluang.

Berdasarkan hasil wawancara melalui telepon seluler yang dilakukan oleh peneliti pada tanggal 20 September 2019, pada 5 karyawan *housekeeping* di salah satu Hotel di kawasan ITDC Nusa Dua, Kabupaten Badung Provinsi Bali. Hasil wawancara tersebut yaitu karyawan masih merasa kesulitan untuk mengendalikan dan merasakan situasi yang sulit, ketika terjadi masalah karyawan merasa bahwa kesalahan itu disebabkan oleh dirinya atau orang lain, kemudian sulit untuk melupakan masalah yang terjadi dan karyawan tidak bisa memecahkan masalah dengan tepat. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dapat disimpulkan bahwa 3 dari 5 orang karyawan *housekeeping* di salah satu Hotel di kawasan ITDC Nusa Dua, Kabupaten Badung Provinsi Bali terindikasi adanya permasalahan pada *adversity intelligence* yang rendah, sehingga peneliti memilih topik *adversity intelligence* yang berpengaruh pada tingkat *employee engagement*.

Menurut Stoltz (2007) *Adversity Intelligence* adalah kemampuan seseorang dalam bertahan menghadapi kesulitan dan kemampuan untuk mengatasi kesulitan yang dimilikinya sehingga dapat mengubah individu menjadi peluang keberhasilan dan kesuksesan. Menurut Ardyanti dan

Harini (2015) mendefinisikan bahwa *adversity intelligence* merupakan suatu kemampuan individu untuk dapat bertahan dalam menghadapi segala macam kesulitan sampai menemukan jalan keluar, memecahkan berbagai permasalahan, mereduksi hambatan dan rintangan dengan mengubah cara berpikir dan sikap terhadap kesulitan tersebut. Menurut Stoltz (2007) ada empat dimensi dasar *adversity intelligence*, yaitu kemampuan mengontrol situasi (*control*), yaitu kemampuan seseorang dalam merasakan dan mempengaruhi secara positif pada suatu situasi, kemampuan menanggung akibat situasi (*ownership & origin*), yaitu kemampuan seseorang dalam menempatkan perasaan dirinya, kemampuan menghadapi kemalangan (*reach*), yaitu kemampuan seseorang dalam menjangkau dan membatasi masalah, ketahanan diri dalam mempersepsi kemalangan (*endurance*), yaitu kemampuan seseorang dalam mempersepsi kesulitan.

Stoltz (2007) mengatakan bahwa *adversity intelligence* memberikan informasi sejauh mana individu bertahan dalam menghadapi kesulitan dan bagaimana kemampuannya dalam mengatasi kesulitan tersebut. *Adversity intelligence* memprediksikan siapa yang mampu mengatasi kesulitan dan siapa yang akan hancur siapa yang akan bertahan dan siapa yang akan menyerah, serta siapa yang akan melampaui harapan dan siapa yang akan gagal.

Karyawan yang memiliki *adversity intelligence* yang tinggi memiliki empat dimensi yang dikemukakan oleh Stoltz (2007), yaitu *control*, *ownership*, *reach*, dan *endurance*. Pemaparan mengenai dimensi

adversity intelligence yang dikemukakan oleh Stoltz sejalan dengan apa yang dikemukakan oleh Bakker dan Demerouti (2007) mengenai salah satu faktor yang mempengaruhi keterlibatan kerja yaitu sumber daya pribadi (*personal resources*). *Personal resources* adalah evaluasi diri positif yang terkait dengan ketahanan dan mengacu pada rasa seseorang dari kemampuannya untuk mengendalikan dan memberikan dampak yang baik pada lingkungannya (Hobfoll, Johnson, Ennis, & Jackson, 2003).

Personal resources adalah aspek diri dan pada umumnya dihubungkan dengan kegembiraan dan perasaan bahwa individu mampu memanipulasi, mengontrol dan memberikan dampak pada lingkungan sesuai dengan keinginan dan kemampuannya (Demerouti, Bakker, Nachreiner, & Schaufeli, 2001). Hal ini dapat disimpulkan bahwa dimensi *adversity intelligence*, yaitu *control*, *ownership* dan *endurance* termasuk kedalam *personal resource*, karena dengan dimensi tersebut *adversity intelligence* yang dimiliki individu akan terbentuk sempurna. Hal tersebut membuat individu terkait dengan pekerjaannya meskipun dihadapkan kesulitan, namun individu mampu mengatasi kesulitannya dengan kecerdasan yang dimilikinya untuk mengontrol dirinya agar tetap focus, berkonsentrasi penuh dengan pekerjaannya dan sulit meninggalkan pekerjaannya sebelum menyelesaikannya (Dewi & Sawitri, 2015).

Menurut Stoltz (2007) individu yang memiliki *adversity intelligence* yang tinggi ditunjukkan dengan karakteristik seperti optimis dan gigih saat menghadapi masalah, bijaksana dan matang dalam berpikir dan bertindak,

bisa memotivasi diri sendiri, berani mengambil resiko ketika menghadapi tantangan dan perubahan dalam hidup, memiliki semangat tinggi dalam bekerja, mempunyai komitmen untuk maju, disiplin dan mengatakan hal-hal yang positif ketika menghadapi masalah. Hal ini berkaitan dengan pendapat Thomas (2009) bahwa karyawan yang mempunyai *engagement* yang tinggi akan bekerja lebih dari kata cukup baik, karyawan bekerja dengan berkomitmen pada tujuan, menyelesaikan suatu tugas dengan menggunakan intelegensi, memantau tingkah laku karyawan untuk melihat apa yang dilakukan sudah benar dan sesuai dengan tujuan yang dicapai maupun mengambil keputusan untuk mengoreksi jika diperlukan. Sedangkan menurut Federman (2009) bahwa karyawan yang mempunyai *engagement* yang tinggi akan fokus ketika menyelesaikan pekerjaan dan juga pada pekerjaan berikutnya, merasa bahwa dirinya adalah bagian dari tim, merasa mampu dan tidak merasakan tekanan ketika membuat sebuah lompatan dalam pekerjaan maupun bekerja dengan perubahan serta mendekati tantangan.

Sedangkan menurut Stoltz (2007) juga mengungkapkan *adversity intelligence* yang rendah memiliki karakteristik seperti mudah frustrasi ketika menghadapi masalah, tidak kreatif dalam berpikir dan bertindak, selalu menyalahkan orang lain ketika sedang mengalami masalah, lari dari masalah yang dihadapi, tidak semangat dalam bekerja, emosional ketika bekerja, tidak berorientasi pada masa depan dan cenderung menghindari tantangan, mengatakan hal-hal yang negatif ketika menghadapi masalah.

Hal ini berkaitan dengan pendapat Maslach (dalam Heikkeri, 2010) bahwa karyawan yang memiliki *employee enaggement* yang rendah akan mengalami perasaan negatif dan tidak bahagia ketika berada di tempat kerja, sehingga akan mempengaruhi rekan kerjanya melalui emosi negatif dan mengalami kelelahan secara emosi. Sedangkan menurut Saks (2006) karyawan merasa tidak puas, tidak memiliki komitmen dan memilih intensi untuk meninggalkan organisasi tempatnya bekerja.

Penelitian sebelumnya mengenai *adveristy intelligence* dan *employee engagement* terbilang masih terbatas. Penelitian yang dilakukan oleh Dewi dan Sawitri (2015) meneliti tentang kecerdasan adversitas dan keterlibatan kerja pada karyawan PT Gandum Mas Kencana Kota Tangerang. Selain itu penelitian sebelumnya oleh Ekaputri (2016) meneliti tentang *adversity intelligence* dan *psychological capital* dalam menentukan keterikatan kerja pada karyawan. Dengan adanya penelitian sebelumnya tentang *adversity intelligence* dan *employee engagement* sangat terbatas pada tempat penelitian dan subjek penelitian yang dapat dilihat dengan setting perusahaan yang berbeda dan konteks budaya yang beragam disetiap hotel, sehingga peneliti berusaha untuk mengembangkan penelitian sebelumnya. Mengacu pada hal-hal di atas, maka penulis tertarik untuk mengajukan suatu permasalahan yaitu : Apakah ada hubungan antara *adversity intelligence* dengan *employee engagement* pada karyawan?

B. Tujuan dan Manfaat

1. Tujuan penelitian

Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui hubungan antara *adversity intelligence* dan *employee engagement* pada karyawan Hotel di Kawasan ITDC Nusa Dua Bali.

2. Manfaat penelitian

a. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan terhadap pengembangan ilmu khususnya di bidang psikologi industri dan organisasi, serta memperkaya kepustakaan yang sudah ada sebelumnya dengan mengungkap lebih jauh tentang *employee engagement* dan *adversity intelligence* pada karyawan.

b. Manfaat Praktis

Manfaat praktis dari hasil penelitian ini bila hipotesis penelitian ini teruji, maka hasilnya akan dijadikan sebagai pengetahuan dan wawasan bagi karyawan hotel yang bekerja di kawasan ITDC agar dapat mempertahankan *adversity intelligence* dan *employee engagement*.