

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Self-determination Theory (SDT) adalah sebuah teori psikologi yang mengajukan bahwa setiap orang memiliki kebutuhan dasar yang mendorong motivasi dan perilaku mereka oleh (Deci & Ryan, 1985) dalam penelitian seseorang untuk mencapai kepuasan dan kebahagiaan yang sebenarnya, sementara motivasi eksternal dapat membatasi perkembangan diri dan mengurangi kepuasan. Motivasi, atau "Kekuatan energik yang memulai perilaku terkait pekerjaan dan menentukan bentuk, arah, intensitas, dan durasinya" (Pinder, 2008). Dalam praktiknya, SDT sering digunakan dalam pengembangan diri, pendidikan, dan lingkungan kerja untuk membantu orang mencapai motivasi intrinsik dan mengembangkan kebutuhan dasar mereka. (Deci & Ryan, 2000; Dunn & Zimmer, 2020) Teori ini menyediakan pandangan tentang motivasi intrinsik dan ekstrinsik, serta faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan diri dan kesejahteraan manusia. *Self-determination theory* (SDT) berfokus pada kebutuhan dasar yang melibatkan penentuan diri manusia. Terdapat tiga kebutuhan dasar yang mendasari teori ini: (Deci et al. 2002)

1. Kebutuhan akan otonomi (*autonomy*) ialah kebutuhan ini berkaitan dengan keinginan seseorang untuk merasa memiliki kendali dan merasa memiliki pilihan dalam hidupnya. Ketika kebutuhan otonomi terpenuhi, individu cenderung merasa lebih termotivasi

secara intrinsik dan lebih puas dengan aktivitas yang mereka lakukan.

2. Kebutuhan akan kompetensi (*competence*) ialah kebutuhan ini mengacu pada keinginan individu untuk merasa kompeten dan efektif dalam tugas-tugas yang mereka lakukan. Ketika seseorang merasa kompeten, mereka cenderung memiliki motivasi yang lebih tinggi, meningkatkan upaya, dan mengalami kepuasan dalam pencapaian.
3. Kebutuhan akan hubungan sosial yang baik (*relatedness*) ialah kebutuhan ini berhubungan dengan keinginan manusia untuk terhubung dengan orang lain, merasa diterima, dan memiliki hubungan yang positif dan bermakna dengan orang lain. Kebutuhan akan hubungan sosial yang baik ini penting bagi kesejahteraan dan motivasi intrinsik.

Dalam konteks pengembangan pribadi, pendidikan, pekerjaan, dan bidang lainnya, teori penentuan diri memberikan pandangan yang kuat tentang bagaimana menciptakan lingkungan yang mendukung pertumbuhan pribadi, motivasi yang tinggi, dan kesejahteraan manusia. Edward Deci dan Richard Ryan, para pengembang *Self-Determination Theory* (SDT), telah melakukan berbagai penelitian untuk mendukung dan memperluas teori ini. Berikut adalah beberapa penelitian yang mereka lakukan: (Deci & Ryan, 2008)

1. Penelitian tentang motivasi intrinsik: Dalam salah satu penelitian awal mereka, Deci dan Ryan melakukan serangkaian eksperimen

yang melibatkan tugas pemecahan masalah. Mereka menemukan bahwa ketika individu diberi ruang untuk mengendalikan pengaturan tugas mereka sendiri, motivasi intrinsik meningkat, sementara ketika mereka merasa terpaksa atau dikendalikan, motivasi intrinsik menurun. Hasil penelitian ini mendukung pentingnya kebutuhan otonomi dalam SDT.

2. Penelitian tentang kebutuhan dasar: Deci dan Ryan melakukan penelitian untuk memvalidasi konsep kebutuhan dasar dalam SDT. Mereka menemukan bahwa ketika kebutuhan akan otonomi, kompetensi, dan hubungan sosial yang baik terpenuhi, individu cenderung mengalami kepuasan diri yang lebih tinggi, motivasi yang lebih besar, dan kesejahteraan yang lebih baik.
3. Penelitian di berbagai konteks: SDT telah diterapkan dalam berbagai konteks, termasuk pendidikan, olahraga, dan lingkungan kerja. Misalnya, dalam penelitian tentang pendidikan, Ryan dan Deci meneliti bagaimana gaya pengajaran yang mendukung otonomi dan memberikan pilihan dapat meningkatkan motivasi intrinsik siswa. Mereka juga mengkaji bagaimana iklim kerja yang mendukung kebutuhan dasar dapat meningkatkan motivasi dan kinerja karyawan.
4. Pengembangan skala pengukuran: Deci dan Ryan juga telah mengembangkan skala pengukuran untuk mengukur tingkat kebutuhan dasar dan motivasi intrinsik. Skala-skala ini, seperti

"*Basic Psychological Needs Scale*" dan "*Self-Determination Scale*," telah digunakan secara luas dalam penelitian terkait SDT.

5. Pengembangan dan integrasi teori lain: Deci dan Ryan terus mengembangkan dan mengintegrasikan konsep-konsep baru dalam SDT. Mereka telah menggabungkan elemen-elemen teori organisasi, teori regulasi diri, dan teori kompleksitas diri dalam kerangka teori SDT.

Dari penelitian yang dilakukan merupakan sebagian kecil dari sumbangan yang diberikan oleh Edward Deci dan Richard Ryan dalam pengembangan *Self-Determination Theory*. Menurut Caso et al., (2015) memberikan dasar empiris yang kuat untuk teori ini dan mendukung pentingnya memenuhi kebutuhan dasar dalam mencapai motivasi intrinsik dan kesejahteraan manusia serta SDT juga dapat mempengaruhi kinerja seseorang dalam melakukan sesuatu, SDT seringkali menjadi hal penting dalam keputusan – keputusan untuk mencapai tujuan kinerja.

Kinerja dapat diartikan sebagai hasil kerja atau sebuah pencapaian kerja yang telah dilakukan individu maupun organisasi. Tetapi dalam hal ini, kinerja memiliki makna atau arti yang luas. Menurut (Wibowo, 2012) kinerja adalah tentang melakukan pekerjaan dan hasil yang dicapai dari pekerjaan tersebut. Dalam hal ini ada yang dimaksud dengan kinerja *in role* dan kinerja *extra role*. Kinerja *in role* ialah untuk menunjukkan kecakapan pegawai dalam melaksanakan pekerjaan yang telah diberikan. Sedangkan kinerja *extra role* ialah dimana pegawai menunjukkan perilaku yang berlebihan dalam

melakukan suatu pekerjaan yang melebihi pekerjaannya, dalam penelitian (Muzayadah et al., 2020).

Menurut Van den Broeck et al. (2016) *Self-Determination Theory* (SDT) mengkonseptualisasikan kebutuhan psikologis dasar untuk otonomi, kompetensi, dan keterkaitan sebagai bawaan dan penting untuk pertumbuhan psikologis, internalisasi, dan kesejahteraan yang berkelanjutan. Dalam penelitian (Deci & Ryan, 2012), Teori SDT terbagi 3 elemen yaitu otonomi, kompetensi, dan keterkaitan sosial, elemen-elemen ini sangat berpengaruh terhadap kinerja suatu pegawai. Karena, jika terciptanya suatu lingkungan kerja yang nyaman maka kinerja yang mereka lakukan terlihat baik, tetapi jika dari elemen itu tidak terpenuhi maka kinerja yang mereka perbuat akan hancur atau mendapatkan hasil yang jelek. Banyak yang terjadi diantara beberapa pegawai yang dimana kinerja mereka menjadi buruk ketika ada sesuatu yang kurang mengenakan.

Menjadi menguntungkan adalah harapan minimum bagi suatu organisasi. Namun, organisasi yang sangat efektif lebih dari sekadar menguntungkan bagi investor; mereka menguntungkan semua pemangku kepentingan, termasuk karyawan, investor, dan konsumen. Organisasi yang sangat efektif ini mempromosikan kinerja berkualitas tinggi (maka profitabilitas) dan perkembangan karyawan, dalam hal motivasi untuk bekerja dan kesejahteraan. (Doshi & McGregor, 2015).

Selama beberapa dekade *Self-Determination Theory* (SDT) telah membahas hubungan antara motivasi dan perhatian ganda terhadap kinerja dan

pelaku wisata dalam organisasi, ini berfokus pada apa yang memfasilitasi motivasi berkualitas tinggi dan berkelanjutan dan apa yang memunculkan keterlibatan kemauan pada karyawan dan pelanggan. Karena SDT merinci banyak faktor, termasuk gaya manajerial dan kontinjensi pembayaran, yang mendukung otonomi dan kompetensi karyawan di tempat kerja, SDT menyediakan kerangka kerja yang memungkinkan mereka lebih terlibat saat mereka dan organisasinya berkembang (Deci et al., 2017).

Menurut Peter Mason, (2020) dalam bukunya yang berjudul "*Tourism Impacts, Planning and Management*" mendefinisikan pelaku pariwisata sebagai individu atau organisasi yang terlibat dalam kegiatan wisata seperti perusahaan perjalanan, hotel, restoran, operator tur, maskapai penerbangan, dan destinasi wisata. Disisi lain, menurut (Sharpley & Stone, 2017) mengidentifikasi pelaku pariwisata sebagai aktor-aktor yang berperan dalam pengembangan pariwisata, termasuk pemerintah, industri pariwisata, masyarakat lokal, dan lembaga non-pemerintah. Penelitian (Nunkoo & Smith, 2013) menunjukkan bahwa persepsi penduduk tentang manfaat dan biaya pariwisata dan kepercayaan mereka pada aktor pemerintah merupakan faktor penentu dukungan politik yang signifikan. Persepsi mereka tentang kinerja politik dan ekonomi pemerintah aktor secara signifikan memprediksi kepercayaan pada aktor pemerintah. Maka dari itu, industri pariwisata dan perhotelan menciptakan arus masuk pendapatan lokal dan asing serta kesempatan kerja, mendorong pembangunan infrastruktur dan pertumbuhan ekonomi yang positif (Comerio & Strozzi, 2019). Suatu negara juga dianggap

berkembang jika pariwisatanya banyak dikunjungi oleh wisatawan baik lokal maupun asing.

Maka dari itu Pemerintah Republik Indonesia sangat fokus terhadap perkembangan pariwisata yang ada di Indonesia. Menurut (Badan Pusat Statistik, 2022) Selama tahun 2022 jumlah kunjungan wisman ke Indonesia mencapai 5,47 juta kunjungan, naik 251,28 persen dibandingkan dengan jumlah kunjungan wisman pada tahun 2021. Tingkat Penghunian Kamar (TPK) hotel klasifikasi bintang di Indonesia pada Desember 2022 mencapai 56,90 persen. Bukan hanya Pemerintah pusat yang mengandalkan sektor pariwisata namun begitu juga Pemerintah daerah dalam hal ini Pemerintah Kota Makassar. Menurut data (Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Makassar, 2022) sebanyak 3.071.894 orang yang berkunjung ke Kota Makassar dalam hal ini kenaikan kunjungan wisatawan naik signifikan dibanding tahun 2021, Adapun potensi pariwisata terdiri atas, Wisata Bahari (12 objek), Wisata Alam (4 objek), wisata sejarah (7 objek), wisata budaya (9 objek), wisata belanja (1 objek), wisata buatan (3 objek). Potensi daya Tarik wisata komersial terdapat 2 objek wisata. Dengan jumlah hotel Bintang 5 (2 hotel), Bintang 4 (17 hotel), Bintang 3 (49 hotel), Bintang 2 dan Bintang 1 (56 hotel) serta akomodasi non bintang (209 hotel). Bagi para pekerja atau pelaku pariwisata dalam hal ini memerlukan kinerja yang ekstra dan kadang kali pekerjaan yang ada didalam job description terbengkalai atau tidak dihiraukan, hal ini sangat berpengaruh dalam memenuhi tujuan organisasi yang akan dicapai.

Dunia usaha menggunakan kecerdasan buatan (AI) dalam berbagai cara untuk meningkatkan efisiensi, menghemat waktu, dan menurunkan biaya agar tujuan organisasi dapat tercapai. Dengan kemajuan yang berkelanjutan, AI dengan cepat menjadi sumber daya berharga bagi perusahaan di berbagai industri. Untuk lebih memahami cara bisnis menggunakan AI, (Forbes, 2023) mensurvei 600 pemilik bisnis yang menggunakan atau berencana menerapkan AI dalam bisnis. Sebagian besar pemilik bisnis berpendapat bahwa kecerdasan buatan akan menguntungkan bisnis mereka. Sejumlah besar responden (64%) memperkirakan AI akan meningkatkan hubungan pelanggan dan meningkatkan produktivitas, sementara 60% memperkirakan AI akan mendorong pertumbuhan penjualan. AI dianggap sebagai aset untuk meningkatkan pengambilan keputusan (44%), mengurangi waktu respons (53%) dan menghindari kesalahan (48%). Dunia usaha juga mengharapkan AI dapat membantu mereka menghemat biaya (59%) dan menyederhanakan proses kerja (42%).

Maka dari itu *Self-Determination Theory* merupakan hal yang sangat berguna bagi pekerja pariwisata untuk meningkatkan semangat kinerja dan mempelajari hal yang baru guna meningkatkan hasil kinerja. (Teixeira et al., 2012) dalam penelitiannya menunjukkan dukungan yang konsisten untuk hubungan positif antara bentuk motivasi dan keinginan untuk mempelajari hal yang baru, dengan kecenderungan regulasi yang teridentifikasi yang memprediksi adopsi awal/jangka pendek lebih kuat daripada motivasi intrinsik, dan motivasi intrinsik lebih memprediksi kepatuhan olahraga jangka

panjang. Literatur juga konsisten bahwa kepuasan kompetensi dan motif intrinsik yang lebih positif memprediksi partisipasi latihan di berbagai sampel dan pengaturan. Sedangkan dalam penelitian (Fotiadis et al., 2019) menunjukkan bahwa *Self-Determination Theory* berpengaruh positif terhadap kesejahteraan psikologis dan keseimbangan kehidupan kerja pelaku pariwisata, sedangkan kompetensi psikologis hanya berpengaruh positif terhadap kesejahteraan psikologis.

Berdasarkan uraian pada latar belakang diatas maka penulis tertarik melakukan penelitian dan pengembangan dengan judul “ **Pengembangan Model *Self Determination Theory* (SDT) Untuk Menilai Kinerja *In Role & Extra Role* Karyawan Sektor Perhotelan** “.

B. Rumusan Masalah

1. Apakah *autonomy* berpengaruh terhadap motivasi kerja karyawan sektor perhotelan?
2. Apakah *competence* berpengaruh terhadap motivasi kerja karyawan sektor perhotelan?
3. Apakah *relatedness* berpengaruh terhadap motivasi kerja karyawan sektor perhotelan?
4. Apakah motivasi kerja dapat mempengaruhi *in role performance* dan *extra role performance* karyawan sektor perhotelan?
5. Apakah Generative Artificial Intelligence memoderasi hubungan antara motivasi dan kinerja *in role performance – extra role performance*?

C. Tujuan Penelitian

1. Menganalisis pengaruh dari *autonomy* terhadap motivasi kerja karyawan sektor perhotelan
2. Mengetahui pengaruh dari *competence* terhadap motivasi kerja karyawan sektor perhotelan
3. Mengukur pengaruh *relatedness* terhadap motivasi kerja karyawan sektor perhotelan
4. Menganalisis dan melihat pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja *in role performance* dan *extra role performance*.
5. Menganalisis dan menguji peran *Generative Artificial Intelligence* hubungan antara motivasi dan kinerja *in role performance* – *extra role performance*.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi informasi, dan juga dapat dijadikan referensi lebih lanjut terkait pengembangan teori *Self-Determination Theory*.

2. Manfaat Praktis

Manfaat praktis dari penelitian ini, diharapkan kepada pihak-pihak terkait dengan kebijakan yang ditetapkan dapat menjadikan penelitian ini sebagai referensi dalam berbagai permasalahan terhadap kinerja karyawan yang berlebihan atau pun yang kurang diinstansi terkait.