

## Meningkatkan Kreativitas Kinerja Karyawan Hotel: Dukungan Kepribadian, Emosional, dan Lingkungan

Aurilia Triani Aryaningtyas<sup>1\*</sup>, Aletta Dewi Maria Th<sup>2</sup>, Renny Aprilliyan<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pariwisata Indonesia (STIEPARI) Semarang

\*Correspondence email: aurilia.ta@gmail.com

**Abstract.** *This study examines the effect of proactive personality, emotional intelligence, and work environment on employee performance creativity using data 200 employees of star hotels in Semarang. The results showed that proactive personality, emotional intelligence, and work environment had a positive and significant effect on employee performance creativity. The theoretical implications of the research results support existing theories and research, while managerial implications suggest that organizations / hotels consider proactive personality, emotional intelligence, and work environment as important factors that encourage employees to work creatively in order to improve their performance.*

**Keywords:** *Proactive personality, emotional intelligence, and work environment*

### Pendahuluan

Industri pariwisata global berkembang pesat seiring gagasan orang mengenai perubahan nilai dari kegiatan rekreasi/ wisata, peningkatan pendapatan masyarakat, dan jumlah pelancong/wisatawan yang terus bertambah dari waktu ke waktu. Laporan Barometer Pariwisata Dunia United Nation World Tourism Organization (UNWTO) menyebutkan, di antara ketidakpastian ekonomi pada tahun 2019, pariwisata menjadi sektor ekonomi terkemuka dan tangguh. Jumlah wisatawan global diperkirakan 1,602 milyar orang (tahun 2020), diantaranya masing-masing 231 juta dan 438 juta orang berada di kawasan Asia Timur dan Pasifik. Jumlah tersebut akan mampu menciptakan pendapatan dunia sebesar USD 2 triliun pada tahun 2020. Di samping itu, prospek perkembangan pariwisata ke depan tidak akan bisa terbandung lagi oleh kemajuan-kemajuan dan perubahan yang mampu meningkatkan kunjungan wisatawan (Ratang, 2018). Meningkatnya jumlah wisatawan mendorong pembentukan hotel-hotel baru. Menurut data statistik tahun 2018, jumlah total hotel berbintang di Indonesia saat ini mencapai 3.314, dengan tingkat penghunian kamar mencapai lebih dari 50%, sehingga persaingan di sektor ini menjadi sangat ketat.

Untuk memuaskan kebutuhan pelanggan dan mempertahankan pelanggan, hotel harus sering memperkenalkan produk baru dan berusaha mengembangkan layanan baru yang inovatif dengan nilai tambah yang besar. Penting bagi hotel untuk mencari keunggulan kompetitif di era manajemen pengetahuan dan beroperasi dalam lingkungan yang sangat kompetitif. Meningkatkan inovasi kinerja karyawan merupakan salah satu cara meningkatkan kualitas layanan agar perusahaan tetap berada di jalur pertumbuhan yang benar dan untuk menciptakan pengalaman pelanggan yang komprehensif (Wong & Ladkin, 2008). Elemen manusia dalam organisasi pariwisata dan perhotelan dianggap sangat penting terkait dengan kualitas layanan, kepuasan dan loyalitas pelanggan, keunggulan kompetitif, dan kinerja organisasi. Keyakinan ini didukung oleh banyak teori, model, dan studi empiris, serta literatur manajemen pariwisata yang menekankan peran penting sumber daya manusia bagi organisasi ini (Kusluvan *et al*, 2010). Sumber daya manusia merupakan sumber daya, aset, dan kemampuan yang berharga, langka, tidak dapat diganti, atau tidak dapat ditiru dengan sempurna sehingga dapat menjadi sumber penting bagi keunggulan kompetitif yang berkelanjutan serta mampu membedakan kinerja suatu organisasi dari organisasi yang lain. Kreativitas karyawan menjadi elemen penting untuk meningkatkan kinerja. Karyawan dengan ide-ide kreatif dapat memberikan solusi baru dan menyarankan perubahan yang mendukung pertumbuhan organisasi (Madjar, 2005). Namun, kreativitas tidak hanya bergantung pada persepsi individu, tetapi juga pada kombinasi dari sifat-sifat pribadi, motivasi, lingkungan sosial, kesadaran, emosi, dan kasih sayang (Tsai & Lee, 2014). Menurut Averill (2000), kecerdasan dan emosi dapat meningkatkan atau menghambat kreativitas. Studi lain menyatakan bahwa kreativitas karyawan dipengaruhi oleh dua faktor, yaitu internal dan eksternal. Faktor internal berasal dari dalam diri karyawan seperti kepribadian dan gaya kognitif (Shalley, *et al*, 2004; Mustika, 2017). Sementara faktor eksternal berasal dari pengaruh luar seperti lingkungan dan suasana kerja (Tsai *et al*, 2015; Darvishmotevali *et al*, 2018).

Meskipun berbagai penelitian mengenai kreativitas kinerja karyawan dengan sejumlah variabel prediktor telah diuji, namun masih ada celah untuk melakukan penelitian terkait variabel tersebut berdasarkan saran dari peneliti terdahulu yaitu dengan mempertimbangkan faktor potensial lain yang dapat meningkatkan kreativitas kinerja, seperti faktor kepribadian lain atau situasi organisasi (Darvishmotevali *et al*, 2018). Berdasarkan hal tersebut, maka penelitian ini akan mencoba mengkombinasikan tiga variabel yang dianggap cukup berpengaruh terhadap kreativitas kinerja karyawan yaitu kepribadian proaktif, kecerdasan emosional, dan lingkungan kerja. Penelitian ini akan mencoba

menggunakan karyawan hotel bintang di Kota Semarang sebagai objek penelitian dengan pertimbangan di tengah persaingan yang semakin ketat, hotel dituntut memberikan pelayanan yang dapat memuaskan tamu/ pelanggan sehingga karyawan juga dituntut untuk memiliki kreativitas, menunjukkan kinerja yang baik, dan memberikan pelayanan yang berkualitas.

### ***Tinjauan Pustaka*** ***Kepribadian Proaktif***

Kecenderungan individu untuk mengambil tindakan atau berperilaku proaktif dalam upaya mempengaruhi lingkungan dan situasi disekitar berbeda satu sama lain (Bateman & Crant, 1993; Chan, 2006). Ada yang memiliki kecenderungan untuk menampilkan sikap proaktif namun ada juga yang cenderung pasif, tidak memiliki keinginan kuat untuk berkontribusi membuat perubahan dalam organisasinya. Bateman dan Crant (1993) mendefinisikan bentuk dasar dari kepribadian proaktif sebagai salah satu yang relatif tidak dibatasi oleh kekuatan situasional dan mempengaruhi perubahan lingkungan. Individu proaktif mampu mengidentifikasi peluang untuk perubahan dan pertumbuhan serta bertindak atas peluang-peluang tersebut, memperlihatkan inisiatif, dan gigih sampai terjadi perubahan berarti (Bateman & Crant 1993; Crant 2000). Parker *et al.* (2006) menyebut individu proaktif sebagai orang-orang yang biasanya melibatkan diri dalam tindakan yang berdampak terhadap diri mereka sendiri dan juga terhadap lingkungan mereka. Perilaku demikian dapat menjadi mekanisme penghubung utama antara kepribadian proaktif dengan kreativitas (Mustika, 2017). Bukti empiris dari penelitian sebelumnya memperlihatkan bahwa kepribadian proaktif merupakan konstruk unidimensional yang positif berkaitan dengan berbagai hasil, baik individual maupun organisasional (Crant 1995). Dalam beberapa hal, ciri-ciri kepribadian dapat merupakan prediksi keberhasilan dalam berbagai bidang (Seibert *et al.*, 1999; Aryaningtyas, 2018). Perilaku individu proaktif biasanya berfokus pada masa depan, sadar serta berorientasi pada masa depan yang bertujuan untuk mengubah dan memperbaiki situasi atau diri sendiri sehingga akan cenderung menunjukkan kinerja yang baik (Aryaningtyas, 2019). Kepribadian proaktif disebut Locke & Latham (2004) sebagai sifat "kepribadian kuat" dan telah banyak dikaitkan dengan hasil kerja seperti kinerja (Fuller *et al.* 2010). Beberapa penelitian lain menunjukkan ada pengaruh positif dan signifikan kepribadian proaktif terhadap kreativitas kinerja karyawan (Kim *et al.*, 2010; Jafri *et al.*, 2016; Mustika, 2017).

### ***Kecerdasan Emosional***

Manajemen emosi adalah salah satu faktor kunci yang menentukan keberhasilan pekerjaan (Ciarrochi *et al.*, 2000). Kecerdasan emosional mengacu pada kemampuan seseorang untuk memonitor emosi seseorang dan orang lain, untuk membedakan antara emosi-emosi ini dan menggunakan informasi ini untuk memandu pemikiran dan tindakan seseorang (Mayer & Salovey, 1997). Menurut Law *et al.* (2004) kecerdasan emosional secara konseptual berbeda dari kepribadian. Konseptualisasi melibatkan empat konstruksi penilaian emosi diri, penilaian emosi orang lain, regulasi emosi, dan penggunaan emosi. Mereka juga menemukan bahwa kecerdasan emosional merupakan prediktor signifikan peringkat kinerja (contohnya: kreativitas karyawan). Kecerdasan emosional memungkinkan individu menangani pekerjaan mereka, menggunakan inovasi dan kreativitas dalam pekerjaan mereka, seperti menghasilkan ide-ide baru dan berguna untuk memperoleh hasil yang bermanfaat (Parke *et al.*, 2015 ). Hal ini menunjukkan bahwa orang yang cerdas secara emosi cenderung menjadi kreatif. Bukti empiris juga telah menunjukkan bahwa ada hubungan positif langsung antara kecerdasan emosional dan kreativitas (Olatoye *et al.*, 2010; Jafri *et al.*, 2016; Darvishmotevali *et al.*, 2018).

### ***Lingkungan Kerja***

Lingkungan kerja adalah faktor-faktor yang ada di wilayah sekitar atau luar manusia baik fisik maupun nonfisik dalam suatu organisasi (Robbins & Coulter, 2005). Lingkungan kerja fisik merupakan tempat untuk melakukan aktivitas sehari-hari dan dapat memengaruhi semangat dan emosi kerja karyawan. Lingkungan kerja nonfisik/sosial mencakup hubungan yang terbina dalam perusahaan. Lingkungan kerja nonfisik/sosial yang baik dibutuhkan untuk keberhasilan proses kerja. Seorang karyawan bekerja tidak sendiri di dalam perusahaan. Oleh karena itu, karyawan wajib membina hubungan yang baik antara rekan kerja, bawahan, maupun atasan karena pegawai saling membutuhkan. Hubungan kerja yang terbentuk sangat memengaruhi kondisi psikologis karyawan. Lingkungan kerja yang nyaman dan kondusif merupakan idaman bagi pekerja sehingga pegawai dapat melaksanakan kegiatannya secara optimal, aman dan nyaman. Shalley *et al.* (2000) menunjukkan bahwa karakteristik lingkungan kerja sangat berpengaruh terhadap kreativitas. Pemberian otonomi, kompleksitas pekerjaan, dan dukungan organisasi merupakan karakteristik lingkungan kerja yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap kreativitas sedangkan kontrol organisasi merupakan karakteristik lingkungan kerja yang berpengaruh negatif terhadap kreativitas. Lingkungan kerja yang mendukung kenyamanan, kesehatan dan keselamatan dapat mendorong kreativitas dan inovasi dalam organisasi (Dul & Ceylan, 2011). Menurut Politis (2005), lingkungan kerja merupakan prediksi terbaik untuk kreativitas dan produktivitas. Beberapa penelitian

yang lain juga telah menemukan bahwa lingkungan kerja, baik fisik maupun non fisik sangat berpengaruh terhadap kreativitas (Politis, 2005; Haynes & Martens, 2011; Sanny et al, 2013)

### **Kreativitas Kinerja**

Kreativitas telah digambarkan sebagai kemampuan untuk menghasilkan ide-ide baru, perilaku baru, konsep baru, desain baru, prosedur baru dalam melakukan sesuatu, dan memperbarui ide-ide lama menjadi yang baru dan unik dalam melakukan tugas yang berhubungan dengan pekerjaan (Wang & Netemeyer, 2004). Kreativitas dapat ditunjukkan dengan berbagai cara dalam konteks organisasi, misalnya, penyajian ide-ide unik, strategi praktis baru, dan cara kerja baru. Penelitian sebelumnya telah menunjukkan bahwa kreativitas terdiri dari dua aspek: pertama, kebaruan, yang merujuk pada ide dan metode baru; kedua, kualitas, yang mengacu pada pengembangan produk dan layanan yang sesuai (Amabile, 1996; Sternberg, 2012; Runco, 2014). Kreativitas merupakan fitur dasar manusia yang tergantung pada karakteristik yang stabil (González et al., 2012). Beberapa penelitian menunjukkan bahwa kreativitas merupakan hasil dari proses personal, kognitif, afektif, perilaku, dan kontekstual (Amabile et al., 2005). De Jong & Hartog (2007) menegaskan bahwa untuk mencapai aliran kreativitas yang berkelanjutan, karyawan harus menunjukkan keinginan dan memiliki kemampuan untuk bekerja secara kreatif. Salah satu studi tentang kreativitas adalah untuk menemukan prediktornya. Sebagai contoh, ciri-ciri kepribadian (Seibert et al., 1999; Aryaningtyas, 2018). Sternberg (2012) menyatakan bahwa kepribadian, kecerdasan, pengetahuan, gaya berpikir, motivasi, dan lingkungan adalah faktor yang terkait dengan kreativitas. Da Costa et al. (2015), dalam meta-analisis mereka, menunjukkan bahwa faktor individu seperti kecerdasan, terutama kecerdasan emosional, kepribadian kreatif, pemikiran divergen, gaya kognitif, self-efficacy, keterbukaan terhadap pengalaman dan motivasi, merupakan faktor penting dalam kinerja kreatif. Para peneliti percaya bahwa kreativitas sangat penting untuk kelangsungan hidup jangka panjang organisasi karena memungkinkan organisasi untuk tetap kompetitif dalam lingkungan yang tidak pasti dan cepat berubah, dan untuk mendapatkan keunggulan kompetitif (Beheshtifar & Zare, 2013).

### **Metode**

Populasi dalam penelitian ini adalah 200 karyawan dari sepuluh hotel berbintang yang ada di Semarang. Teknik *quota sampling* digunakan dalam penelitian ini (Sugiyono, 2011), dimana peneliti mengambil sampel karyawan dari masing-masing hotel dengan proporsi yang relatif sama, yaitu sebesar 20 karyawan dari setiap hotel. Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan melakukan penyebaran kuesioner terstruktur kepada 200 karyawan hotel yang menjadi sampel. Format kuesioner terdiri dari dua bagian utama, bagian pertama menyangkut pertanyaan-pertanyaan umum mengenai karakteristik karyawan dan bagian kedua berisi pertanyaan masalah pokok yang terkait dengan variabel penelitian. Penelitian ini menggunakan empat variabel yaitu Kepribadian Proaktif, kecerdasan emosional, lingkungan kerja, dan kreativitas kinerja. Skala Likert lima point (1 = sangat tidak setuju sampai 5 = sangat setuju) digunakan sebagai pengukuran. Kepribadian proaktif diukur dengan sepuluh item pertanyaan yang merupakan modifikasi dari item pertanyaan dalam penelitian sebelumnya (Seibert et al., 1999; Fuller et al, 2010). Kecerdasan emosional diukur dengan enam belas item pernyataan yang diadopsi dari Law et al. (2004) dan telah digunakan dalam penelitian Darvishmotevali et al. (2018). Lingkungan kerja menggunakan empat belas item yang diadopsi dari Widhiastana et al. (2017). Terakhir, enam item dari Wang & Netemeyer (2004) digunakan untuk menguji kreativitas kinerja karyawan. Item-item ini juga telah digunakan dalam penelitian Darvishmotevali et al. (2018).

Data yang dihasilkan pada penelitian ini dievaluasi melalui uji validitas dan reliabilitas. Uji validitas dilakukan untuk menentukan valid tidaknya suatu kuesioner, sedangkan uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui konsistensi suatu alat ukur di dalam mengukur gejala-gejala yang sama terhadap masing-masing butir pertanyaan kuesioner. Pengujian validitas menggunakan korelasi *Pearson Product Moment*, yaitu menggunakan analisis butir (item) dengan melakukan korelasi skor setiap item terhadap skor total yang merupakan jumlah tiap skor butir. Hasil perhitungan  $r_{xy}$  akan dikonsultasikan pada tabel  $r_{xy}$  dengan taraf signifikan 5%, jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$  maka butir angket dikatakan valid. Pengujian reliabilitas dengan menghitung nilai *alpha cronbach*. Suatu variabel dianggap reliabel jika nilai *alpha cronbach*  $> 0.60$  (Ghozali, 2006). Semua penghitungan menggunakan SPSS 20. Pengujian hipotesis menggunakan analisis regresi berganda dengan persamaan struktural sebagai berikut:  $Y = \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3$   
Dimana:  $X_1$  = Kepribadian Proaktif;  $X_2$  = Kecerdasan emosional;  $X_3$  = Lingkungan Kerja;  $Y$  = Kreativitas Kinerja Karyawan;  $\beta_{1-3}$  = koefisien regresi dari  $X_1$ ,  $X_2$ , dan  $X_3$

Hasil

Tabel 1  
Hasil Analisis Regresi

Model	Koefisien regresi	t	Sig.	F	Sig	R <sup>2</sup>
Keprrib_ Proaktif (X <sub>1</sub> ) →Kinerja Kary. (Y)	.368	4.138	.000	48.410	.000	.694
Kecer_ Emosional (X <sub>2</sub> ) →Kinerja Kary. (Y)	.325	2.750	.007			
Lingk_ Kerja (X <sub>2</sub> )→Kinerja Kary. (Y)	.179	2.072	.040			

Sumber: Data primer, diolah (2020)

Analisis koefisien determinasi dilakukan untuk melihat pengaruh kepribadian proaktif (X<sub>1</sub>), kecerdasan emosional (X<sub>2</sub>), dan lingkungan kerja (X<sub>3</sub>) terhadap kreativitas kinerja karyawan (Y). Dari tabel 3 diperoleh koefisien determinasi R<sup>2</sup> = 0,694, hal ini menunjukkan bahwa 69,4% kreativitas kinerja karyawan dipengaruhi oleh kepribadian proaktif, kecerdasan emosional, dan lingkungan kerja, sisanya 30,6% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti. Lebih lanjut pengaruh kausal empiris antara variabel kepribadian proaktif (X<sub>1</sub>), kecerdasan emosional (X<sub>2</sub>), dan lingkungan kerja (X<sub>3</sub>) terhadap kreativitas kinerja karyawan (Y) dapat digambarkan dalam persamaan regresi :

$$Y = 0,368X_1 + 0,325X_2 + 0,179X_3.$$

Koefisien regresi sebesar 0,368 kepribadian proaktif terhadap kreativitas kinerja karyawan adalah positif yang artinya setiap peningkatan dalam variabel kepribadian proaktif sebesar 100% akan meningkatkan kreativitas kinerja karyawan sebesar 36,8%. Adapun nilai t hitung sebesar 4,138 > t tabel (df = 196) sebesar 1,652 dan signifikansi 0,000 < 0,05 menunjukkan bahwa kepribadian proaktif berpengaruh secara signifikan terhadap kreativitas kinerja karyawan. Koefisien regresi sebesar 0,325 pada variabel kecerdasan emosional menunjukkan kecerdasan emosional berpengaruh positif terhadap kreativitas kinerja karyawan, yang artinya setiap peningkatan dalam variabel kecerdasan emosional sebesar 100% akan meningkatkan kreativitas kinerja karyawan sebesar 32,5%. Adapun nilai t hitung sebesar 2,750 > t tabel (df = 196) sebesar 1,652 dan signifikansi 0,007 < 0,05 menunjukkan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh secara signifikan terhadap kreativitas kinerja karyawan. Koefisien regresi pada variabel lingkungan kerja menunjukkan angka sebesar 0,179 dapat diartikan bahwa lingkungan kerja berpengaruh positif terhadap kreativitas kinerja karyawan, yang artinya setiap peningkatan dalam variabel lingkungan kerja sebesar 100% akan meningkatkan kreativitas kinerja karyawan sebesar 17,9%. Adapun nilai t hitung sebesar 2,072 > t tabel (df = 196) sebesar 1,652 dan signifikansi 0,040 < 0,05 menunjukkan bahwa lingkungan kerja berpengaruh secara signifikan terhadap kreativitas kinerja karyawan. Uji Anova didapatkan F hitung sebesar 48,410 > F tabel sebesar 2,65 dengan tingkat signifikansi 0,000 yang berarti kontribusi variabel kepribadian proaktif, kecerdasan emosional, dan lingkungan kerja signifikan dalam memprediksi nilai variabel kreativitas kinerja karyawan.

Hasil penelitian ini menyatakan kepribadian proaktif berpengaruh positif dan signifikan terhadap kreativitas kinerja karyawan. Penelitian ini mendukung pendapat Kim et al. (2010); Jafri et al. (2016); dan Mustika (2017) yang menyatakan bahwa kepribadian proaktif berpengaruh secara signifikan terhadap kreativitas kinerja karyawan. Hal ini menunjukkan bahwa kepribadian proaktif merupakan variabel *explanatory* yang sangat penting dan perlu mendapat perhatian, terutama bagi peningkatan kreativitas karyawan hotel. Manajemen hotel dapat mempertimbangkan kepribadian proaktif sebagai bagian dari satu set kriteria yang lebih luas untuk menyeleksi dan mempromosikan karyawan agar menghasilkan karyawan yang memiliki kreativitas kinerja yang tinggi. Hal penting yang perlu diperhatikan di sini, bahwa karyawan proaktif menyiratkan kesediaan untuk terlibat dan mengambil inisiatif untuk mengidentifikasi dan memberikan kontribusi pada berbagai kegiatan dan situasi (Crant 2000). Dengan memiliki karyawan proaktif, yaitu orang yang mampu mengidentifikasi peluang untuk perubahan dan pertumbuhan serta bertindak atas peluang-peluang tersebut, maka diharapkan muncul inisiatif untuk menciptakan inovasi-inovasi baru sehingga dapat memberikan pelayanan yang semakin baik. Dengan demikian manajemen hotel perlu memberi kesempatan yang luas bagi karyawan proaktif untuk terlibat dan mengambil inisiatif serta memberikan kontribusi pada berbagai kegiatan dalam hotel agar dapat meningkatkan kreativitas kerjanya. Penelitian ini juga membuktikan kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kreativitas kinerja karyawan. Hal ini mendukung pendapat Parke et al. (2015) yang menyatakan bahwa karyawan yang memiliki kecerdasan emosional baik akan mampu menangani semua pekerjaan mereka, bahkan mampu menciptakan inovasi dan kreativitas dalam pekerjaan mereka, seperti menghasilkan ide-ide baru dan berguna untuk memperoleh hasil yang bermanfaat. Temuan ini juga mendukung hasil penelitian Olatoye et al. (2010); Jafri et al. (2016); dan Darvishmotevali et al. (2018) yang menemukan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kreativitas karyawan. Hasil penelitian ini memperkuat pentingnya karyawan memiliki kecerdasan emosional yang baik agar memungkinkan karyawan melakukan tugas dan tanggung jawab mereka secara efektif dan untuk meningkatkan standar kualitas profesional dalam pekerjaan mereka. Kenyataan menunjukkan bahwa kecerdasan emosional yang tinggi dapat membantu karyawan secara efektif

dalam menemukan gagasan kreatif dalam menyelesaikan masalah dalam pekerjaan secara optimal sehingga kinerjanya juga akan meningkat.

Lingkungan kerja merupakan variabel yang juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kreativitas kinerja karyawan. Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Politis (2005); Haynes & Martens (2011); dan Sanny et al. (2013) yang telah menemukan bahwa lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kreativitas kinerja karyawan. Lingkungan kerja memiliki korelasi langsung dengan kreativitas kinerja karyawan. Ketika karyawan berada dalam lingkungan kerja yang kondusif, maka karyawan akan merasa nyaman sehingga dapat melaksanakan kegiatannya secara optimal. Pemberian otonomi, kompleksitas pekerjaan, dan dukungan organisasi merupakan karakteristik lingkungan kerja yang dapat memberikan ruang bagi karyawan untuk menghasilkan ide-ide baru, perilaku baru, konsep baru, desain baru, prosedur baru dalam melakukan sesuatu, dan memperbaiki ide-ide lama menjadi yang baru dan unik dalam melakukan tugas yang berhubungan dengan pekerjaan. Selain itu, lingkungan kerja yang mendukung kenyamanan, kesehatan dan keselamatan juga dapat mendorong kreativitas dan inovasi dalam organisasi. Secara simultan, hasil penelitian menunjukkan bahwa perpaduan antara kepribadian proaktif, kecerdasan emosional, dan lingkungan kerja secara bersama-sama signifikan mempengaruhi kreativitas kinerja karyawan. Jadi karyawan yang berkepribadian proaktif, memiliki kecerdasan emosional tinggi serta didukung lingkungan kerja yang kondusif akan mengalami peningkatan yang cukup signifikan dalam kreativitas kinerjanya, sehingga dapat mendorong produktivitas karyawan. Dengan demikian akan sangat membantu hotel dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan.

## Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh, maka terdapat beberapa hal yang dapat disimpulkan dalam penelitian ini sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan, yaitu terbukti bahwa kepribadian proaktif, kecerdasan emosional, dan lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kreativitas kinerja karyawan, baik secara parsial maupun secara simultan. Hasil penelitian ini memiliki implikasi praktis dengan temuan bahwa kepribadian proaktif merupakan variabel *explanatory* yang sangat penting dan perlu mendapat perhatian, terutama bagi karyawan hotel. Manajemen hotel bintang di Semarang dapat mempertimbangkan kepribadian proaktif sebagai bagian dari satu set kriteria yang lebih luas untuk menyeleksi dan mempromosikan karyawan agar dapat meningkatkan kreativitas kinerja karyawannya. Hasil penelitian ini juga memperkuat pentingnya kecerdasan emosional bagi karyawan hotel. Kenyataan menunjukkan bahwa kecerdasan emosional yang tinggi dapat memungkinkan karyawan melakukan tugas dan tanggung jawab secara efektif serta meningkatkan standar kualitas profesional dalam pekerjaan. Selain kedua hal di atas, pembentukan lingkungan kerja yang kuat juga dapat merupakan sumber keunggulan kinerja, kreativitas dan prestasi. Penelitian yang dilakukan ini masih memiliki kelemahan dikarenakan adanya beberapa keterbatasan, antara lain karena penelitian ini hanya dilakukan pada lokasi penelitian serta sampel yang terbatas. Meskipun responden berasal dari berbagai latar belakang yang berbeda, namun ada keterbatasan untuk menggeneralisasi hasil penelitian ini dan harus diinterpretasikan secara hati-hati. Oleh karena itu ada beberapa pengembangan yang dapat dilakukan dalam penelitian-penelitian selanjutnya antara lain masih perlu dilakukan penelitian pada aspek yang sama pada sampel yang berbeda untuk mengetahui konsistensi hasil penelitian ini. Selain itu dapat dilakukan penyempurnaan model dengan menambahkan variabel-variabel lain yang dirasa relevan pada kelompok variabel bebas maupun variabel terganggunya atau dengan menggunakan metode yang berbeda untuk memperoleh pemahaman yang lebih baik dan hasil yang lebih akurat.

## Daftar Pustaka

- Amabile, T. M. 1996. *Creativity in Context: Update to "The Social Psychology of Creativity."*. Boulder, CO: Westview Press.
- Amabile, T. M., Barsade, S. G., Mueller, J. S., & Staw, B. M. 2005. Affect and Creativity at Work. *Administrative science quarterly*, 50(3), 367-403.
- Aryaningtyas, A. T. 2018. Dukungan Akademik: Moderasi Hubungan Kepribadian Proaktif Terhadap Niat Kewirausahaan Mahasiswa. *Media Ekonomi dan Manajemen*, 33(2), 175-186.
- Aryaningtyas, A. T. 2019. Pengaruh Kepribadian Proaktif, Kompetensi dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Hotel Bintang Empat di Kota Semarang. *J-MAS (Jurnal Manajemen dan Sains)*, 4(2), 211-219.
- Averill, J. R. 2000. Intelligence, Emotion, and Creativity: From Trichotomy to Trinity. In B. O. Reuven & J. D. A. Parker (Eds.), *The Handbook of Emotional Intelligence* (pp. 277-298). San Francisco, CA: Jossey-Bass.
- Bateman, T. S., & Crant, J. M. 1993. The Proactive Component of Organizational Behavior: A Measure and Correlates. *Journal of organizational behavior*, 14(2), 103-118.
- Beheshtifar, M., & Zare, E. 2013. Employee Creativity: A Compulsory Factor in Organizations. *Interdisciplinary journal of contemporary research in business*, 5(2), 242-247.

- Chan, D. 2006. Interactive Effects of Situational Judgment Effectiveness and Proactive Personality on Work Perceptions and Work Outcomes. *Journal of Applied Psychology*, 91(2), 475-481.
- Crant, J. M. 1995. The proactive personality scale and objective job performance among real estate agents. *Journal of applied psychology*, 80(4), 532-537.
- Crant, J. M. 2000. Proactive Behavior in Organizations. *Journal of management*, 26(3), 435-462.
- Da Costa, S., Páez, D., Sánchez, F., Garaigordobil, M., & Gondim, S. 2015. Personal Factors of Creativity: A Second Order Meta-Analysis. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 31(3), 165-173.
- Darvishmotevali, M., Altinay, L., & De Vita, G. 2018. Emotional Intelligence and Creative Performance: Looking Through the Lens of Environmental Uncertainty and Cultural Intelligence. *International Journal of Hospitality Management*, 73, 44-54.
- De Jong, J. P., & Den Hartog, D. N. 2007. How Leaders Influence Employees' Innovative Behaviour. *European Journal of innovation management*, 10(1), 41-64.
- Dul, J., and Ceylan, C. 2011. Work environment for employee creativity, *Ergonomics*, 54(1), 12-20.
- Fuller, Jerry Bryan Jr. Hester, Kim dan Cox, Susie S. 2010, Proactive Personality and Job Performance: Exploring Job Autonomy as a Moderator. *Journal of Managerial Issues*. 22(1), 35-51.
- Ghozali, I. 2006. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS. Semarang: Badan Penebit Universtas Diponegoro.
- González, A. 2012. *PIC-A: Prueba de Imaginación Creativa Para Adultos*. Madrid: Manual.
- Haynes, B. P., & Martens, Y. 2011. Creative Workplace: Instrumental and Symbolic Support for Creativity. *Facilities*, 29(1/2), 63-79.
- J., Chan, A., & Caputi, P. 2000. A critical Evaluation of the Emotional Intelligence Construct. *Personality and Individual Differences*, 28(3), 539-561.
- Jafri, M. H., Dem, C., & Choden, S. 2016. Emotional Intelligence and Employee Creativity: Moderating Role of Proactive Personality and Organizational Climate. *Business Perspectives and Research*, 4(1), 54-66.
- Kim, T. Y., Hon, A. H., & Lee, D. R. 2010. Proactive Personality and Employee Creativity: The Effects of Job Creativity Requirement and Supervisor Support for Creativity. *Creativity research journal*, 22(1), 37-45.
- Kusluvan, S., Kusluvan, Z., Ilhan, I., & Buyruk, L. 2010. The Human Dimension: A Review of Human Resources Management Issues in The Tourism and Hospitality Industry. *Cornell Hospitality Quarterly*, 51(2), 171-214.
- Law, K. S., Wong, C.-S., & Song, L. J. 2004. The Construct and Criterion Validity of Emotional Intelligence and Its Potential Utility for Management Studies. *Journal of Applied Psychology*, 89(3), 483-496.
- Locke, E. A. and G. P. Latham. 2004. What Should We Do About Motivation Theory? Six Recommendations for the Twenty-first Century. *Academy of Management Review* 29(3), 388-403.
- Madjar, N. 2005. The Contributions of Different Groups of Individuals to Employees' Creativity. *Advances in Developing Human Resources*, 7(2), 182-206.
- Mayer, J. D., & Salovey, P. 1997. *What is emotional intelligence? In P. Salovey & D. Sluyter (Eds). Emotional development and emotional intelligence: Implications for educators (pp. 3-31)*. New York: Basic Books.
- Mustika, M. S. 2017. Pengaruh Kepribadian Proaktif pada Kreativitas Karyawan dengan Kepemimpinan Transformasional dan Autonomi Kerja sebagai Variabel Pemoderasi. *Jurnal Bisnis Darmajaya*, 3(2), 126-145.
- Olatoye, R. A., Akintunde, S. O., & Yakasai, M. I. 2010. Emotional Intelligence, Creativity and Academic Achievement of Business Administration Students. *Electronic Journal of Research in Educational Psychology*, 8(2), 763-786.
- Parke, M. R., Seo, M.-G., & Sherf, E. N. 2015. Regulating and Facilitating: The Role of Emotional Intelligence in Maintaining and Using Positive Affect for Creativity. *Journal of Applied Psychology*, 100(3), 917-934.
- Parker, S. K., Williams, H. M., dan Turner, N. 2006. Modeling The Antecedents of Proactive Behavior at Work. *Journal of Applied Psychology*, 91(3), 636-652.
- Politis, J.D. 2005. Dispersed Leadership Predictor of The Work Environment for *Creativity and Productivity*, *European Journal of Innovation Management*, 8(2), 182-204.
- Ratang, W. 2018. Potensi Existing Dan Pariwisata Berbasis Kemasyarakatan di Kabupaten Jayapura. *Jurnal Manajemen dan Bisnis, ISSN: 2615-0425 (Print), e-ISSN: 2622-7142 (Online)*, 2(2), 9-19.
- Robbins, S., & Coulter, M. (2005). *Manajemen: Edisi ke 7*. Jakarta: Gramedia.
- Runco, M. A. 2014. *Creativity: Theories and Themes: Research, Development, and Practice*. Amsterdam: Elsevier.
- Sanny, L., Cahyani, R. A. B., & Andhika, Y. 2013. Analisis Pengaruh Lingkungan Kerja dan Motivasi terhadap Kreativitas Karyawan Perum Pegadaian (Kanwil). *Binus Business Review*, 4(1), 389-397.
- Seibert, S. E., Crant, J. M., dan Kraimer, M. L. 1999. Proactive Personality and Career Success. *Journal of Applied Psychology*, 84(3), 416-427.

- Shalley, C.E., Gilson, L.L., and Blum, T.C. 2000. Matching Creativity Requirements, and The Work Environment : Effects on Satisfaction and Intentions to Leave, *Academy of Management Journal*, 43(2), 215-223.
- Sternberg, R. J. 2012. The Assessment of Creativity: An Investment-Based Approach. *Creativity Research Journal*, 24(1), 3–12.
- Sugiyono, 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* (cetakan ke- 14). Bandung: Alfabeta
- Tsai, C. T., & Lee, Y. J. 2014. Emotional Intelligence and Employee Creativity in Travel Agencies. *Current Issues in Tourism*, 17(10), 862–871.
- Tsai, C. Y., Horng, J. S., Liu, C. H., & Hu, D. C. 2015. Work Environment and Atmosphere: The Role of Organizational Support in the Creativity Performance of Tourism and Hospitality Organizations. *International Journal of Hospitality Management*, 46, 26-35.
- Wang, G., & Netemeyer, R. G. 2004. Salesperson Creative Performance: Conceptualization, Measurement, and Nomological Validity. *Journal of Business Research*, 57(8), 805–812.
- Widhiastana, N. D., Wardana, M., & Sudibya, I. G. A. 2017. Pengaruh Lingkungan Kerja dan Penghargaan terhadap Kreativitas dan Kinerja Pegawai di Universitas Pendidikan Ganesha. *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana*, 6(1), 223-250.
- Wong, S. C. K., & Ladkin, A. 2008. Exploring the Relationship Between Employee Creativity and Job-Related Motivators in The Hong Kong Hotel Industry. *International Journal of Hospitality Management*, 27(3), 426-437.