

---

## **DIMENSI *SOFT SKILL* GENERASI Z DI DUNIA HOSPITALITI: MEMBANGUN KEUNGGULAN KOMPETITIF DENGAN *CRITICAL THINKING, CREATIVITY, DAN PROBLEM SOLVING***

**I Gusti Ayu Putu Wita Indrayani<sup>1\*</sup>, I Gede Parta Yadnya<sup>2</sup>,  
I Wayan Arya Yudha Galang Pramana<sup>3</sup>, Putu Eka Purnama Putra<sup>4</sup>, I Nyoman Pebriandika  
Sukawati Putra<sup>5</sup>**

<sup>123456</sup>Jurusan Hospitaliti, Program Studi Divisi Kamar, Politeknik Pariwisata Bali  
Jalan Dharmawangsa, Kampil, Kabupaten Badung, Bali

<sup>1\*</sup> wita.indrayani@ppb.ac.id  
\*Corresponding Author

---

Received: March, 2024

Accepted: May, 2024

Published: June, 2024

---

### **Abstract**

*Generation Z faces dynamic and increasingly complex demands in the job market. This research aims to identify critical soft skill dimensions for Generation Z employees in the hospitality industry. Employing a qualitative approach, the study explores this phenomenon through semi-structured in-depth interviews with ten Department Heads of star-rated hotels in Badung and Denpasar. The research also unveils perspectives and experiences of star-rated hotel managers in guiding Generation Z employees and addressing associated challenges. Findings indicate the necessity of developing key soft skills, including critical thinking, creativity, and problem-solving. Critical thinking enables them to analyze information critically and make prompt decisions, while creativity supports innovative behavior and fresh perspectives on issues. Additionally, problem-solving becomes an essential skill in facing complex challenges and changes. The study's implications emphasize the importance of integrating these three soft skills to prepare Generation Z for challenges in the hospitality sector. The research underscores the need for integrating these skills to form a robust foundation for Generation Z's future in the ever-changing and dynamic hospitality industry.*

**Keywords:** cohort, emotional intelligence, hospitality, service industry

### **Abstrak**

*Generasi Z menghadapi tuntutan pasar kerja yang dinamis dan semakin kompleks. Penelitian ini bertujuan mengidentifikasi dimensi soft skill kritis bagi karyawan Generasi Z di industri perhotelan. Dengan pendekatan kualitatif, penelitian mengeksplorasi fenomena ini melalui wawancara mendalam semi terstruktur dengan sepuluh Department Head hotel berbintang di Badung dan Denpasar. Studi juga mengungkap pandangan dan pengalaman manajer hotel berbintang dalam membimbing karyawan Generasi Z serta menghadapi tantangan dalam prosesnya. Hasil penelitian menunjukkan perlunya pengembangan soft skill kunci, termasuk kemampuan berpikir kritis (*critical thinking*), kreativitas (*creativity*), dan kemampuan pemecahan masalah (*problem solving*). *Critical thinking* memungkinkan mereka menganalisis informasi dengan kritis dan membuat keputusan cepat, sementara *creativity* mendukung perilaku inovatif dan pandangan baru terhadap masalah. Sementara itu, *problem**

*solving menjadi keterampilan esensial dalam menghadapi tantangan kompleks dan perubahan. Temuan studi menegaskan pentingnya kombinasi ketiga soft skill ini dalam mempersiapkan Generasi Z menghadapi tantangan di sektor hospitaliti. Implikasi hasil penelitian menekankan perlunya integrasi ketiga soft skill tersebut untuk membentuk fondasi kokoh bagi Generasi Z dalam menghadapi masa depan di industri perhotelan yang penuh volatilitas dan dinamika.*

**Kata Kunci:** kohort, kecerdasan emosional, hospitaliti, industri jasa

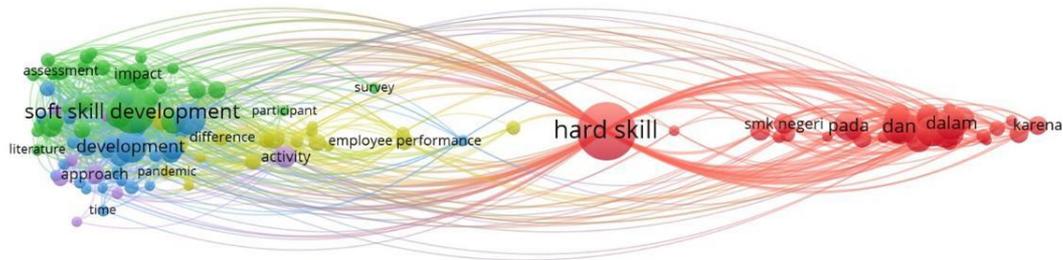
## 1. PENDAHULUAN

Generasi Z merupakan kelompok tenaga kerja termuda saat ini yang muncul sebagai kekuatan vital dalam berbagai sektor, terutama dalam industri hospitaliti. Generasi ini lahir di antara pertengahan tahun 1990-an hingga awal 2010-an. Dengan karakteristik yang unik, generasi ini membawa dinamika baru dalam lingkungan kerja. Mereka dikenal sebagai individu yang terampil dalam teknologi, kreatif, dan sangat adaptif terhadap perubahan (Dorina Racolța-Paina & Dan Irini, 2021). Di sektor hospitaliti, generasi Z membawa inovasi dan keahlian digital yang signifikan, memperkaya pengalaman pelanggan melalui pemanfaatan *platform online*, media sosial, dan teknologi terkini (Mahmoud et al., 2021). Keinginan mereka untuk rekognisi, fleksibilitas, dan makna dalam pekerjaan juga memberikan dampak positif pada budaya kerja dan manajemen sumber daya manusia (Ozkan & Solmaz, 2015). Sebagai generasi yang penuh semangat dan berorientasi pada kolaborasi, kontribusi generasi Z memberikan warna baru dan menjadikan mereka pemain kunci dalam mencapai keunggulan kompetitif dalam industri hospitaliti.

Pengembangan *soft skill* menjadi aspek krusial dalam mempersiapkan tenaga kerja Generasi Z dalam sektor hospitaliti yang semakin dinamis dan kompleks. Seiring dengan perkembangan teknologi dan perubahan pola konsumen, kemampuan untuk beradaptasi, berpikir kritis, dan berinovasi menjadi sangat penting dalam mendukung kinerja yang efektif di industri ini (Grady, 2018). Generasi Z, yang tumbuh di era digital, tidak hanya diharapkan memiliki literasi tinggi pada aspek teknologi informasi, tetapi juga kemampuan interpersonal yang kuat. Dalam konteks hospitaliti yang melibatkan interaksi langsung dengan pelanggan, keterampilan komunikasi, empati, dan pemecahan masalah menjadi kunci untuk memberikan pengalaman pelanggan yang positif (Poláková et al., 2023). Oleh karena itu, pengembangan *soft skill* tidak hanya berfokus pada aspek teknis pekerjaan (*job role*), tetapi juga pada kemampuan mengelola situasi yang kompleks dan bersifat dinamis (Morrone et al., 2024). Hal ini memastikan bahwa tenaga kerja Generasi Z dapat menghadapi tantangan yang berkembang dalam sektor hospitaliti, memberikan nilai tambah yang signifikan bagi organisasi, dan tetap relevan di tengah perubahan yang terus-menerus.

Generasi Z menonjol dalam adaptabilitas dan keahlian tingkat tinggi di bidang digital. Dengan kemampuan adaptasi terhadap perubahan teknologi dan lingkungan digital, generasi Z mampu menguasai *platform online* dan alat-alat komunikasi modern dengan mudah (Belinski et al., 2020). Namun, disisi lain, terdapat persepsi bahwa keterampilan interpersonal mereka, seperti kemampuan komunikasi, kolaborasi, dan empati, mungkin kurang terasah (Schroth, 2019). Stigma ini dapat memengaruhi pandangan terhadap potensi generasi Z di lingkungan kerja tradisional, terutama di sektor-sektor di mana interaksi antar manusia masih menjadi unsur kunci, seperti layanan pelanggan di industri perhotelan (Goh & Baum, 2021). Oleh karena itu, penting untuk mengakui dan memahami potensi serta kelemahan keterampilan interpersonal generasi Z, sekaligus mengembangkan strategi pendekatan yang holistik untuk memastikan bahwa mereka dapat menggabungkan

keunggulan teknologi mereka dengan kemampuan interpersonal yang diperlukan untuk mencapai sukses dalam berbagai konteks pekerjaan.



Gambar 1. Visualisasi Tema tentang Keterampilan Generasi Z  
[Sumber: VosViewer ]

Gambar 1 menunjukkan pemetaan studi empiris terdahulu yang meneliti tentang keterampilan Generasi Z. Seperti yang disajikan pada Gambar 1 penelitian sebelumnya lebih berfokus pada kepemilikan keterampilan teknis (*hard skill*) dibandingkan keterampilan halus (*soft skill*). Secara khusus, topik terkait pengembangan *soft skill* perlu mendapat perhatian karena merupakan *niche research area* yang ditunjukkan dengan warna hijau pada visualisasi jaringan data Vosviewer. Studi empiris terdahulu memberikan pemahaman umum tentang perkembangan *soft skill* generasi milenial di dunia kerja. Namun, penelitian mengenai dimensi khusus *soft skill* Generasi Z di sektor hospitaliti masih terbatas. Terdapat kebutuhan mendesak untuk menggali lebih dalam aspek-aspek kritis dari *soft skill* tersebut dan untuk memahami perilaku yang dilakukan untuk membangun dan mengaplikasikannya secara efektif dalam konteks hospitaliti yang sangat unik. Selain itu, belum ada studi yang secara khusus mengeksplorasi strategi pengembangan *soft skill* ini dapat menjadi sumber keunggulan kompetitif bagi industri perhotelan.

Penelitian ini didorong oleh motivasi utama untuk memberikan wawasan mendalam tentang dimensi *soft skill* Generasi Z di sektor hospitaliti. Hal ini diharapkan dapat membantu organisasi dan institusi pendidikan untuk merancang program yang lebih terarah. Urgensi penelitian tidak hanya terletak pada kebutuhan untuk memahami karakteristik *soft skill* Generasi Z, tetapi juga pada kebutuhan untuk mengoptimalkan potensi mereka dalam menghadapi perubahan dinamis dalam industri ini. Dengan pemahaman mendalam tentang dimensi *soft skill* Generasi Z, penelitian ini bertujuan untuk membangun fondasi yang kuat untuk mengembangkan kebijakan dan praktik-praktik manajemen yang lebih efektif.

## 2. METODE PENELITIAN

Untuk mengatasi kompleksitas penelitian mengenai *soft skill* Generasi Z di sektor hospitaliti, penelitian ini mengadopsi pendekatan metode kualitatif untuk mendapatkan pemahaman mendalam tentang dimensi *soft skill* pada Generasi Z. Pendekatan kualitatif memungkinkan peneliti untuk merinci kompleksitas dan nuansa fenomena yang sedang diteliti. Teknik pengumpulan data yang digunakan mencakup wawancara mendalam semi terstruktur dengan sepuluh orang *Department Head* hotel berbintang di area Badung dan Denpasar. Wawancara dirancang untuk mengeksplorasi pandangan dan pengalaman para *Department Head* terkait *soft skill* Generasi Z yang ada pada organisasi mereka, serta memahami implementasi dan tantangan yang mereka hadapi dalam mengelola tim Generasi Z di lingkungan kerja hotel. Selain itu, kajian literatur juga menjadi komponen

penting yang digunakan sebagai suplemen dalam mengidentifikasi temuan sebelumnya untuk memberikan konteks dan pemahaman lebih lanjut terkait topik ini.

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 3.1 Deskripsi Data

Wawancara dilakukan mulai tanggal 27 November hingga 10 Desember 2023. Sepuluh manajer hotel berbintang berpartisipasi dalam wawancara mendalam semi-terstruktur ini secara langsung di hotel tempat mereka bekerja. Waktu wawancara berkisar antara 45 menit hingga dua jam. Wawancara direkam menggunakan perekam suara digital; izin untuk merekam diperoleh dari setiap responden sebelum wawancara dimulai. Observasi informal juga dilakukan dan dicatat oleh peneliti setelah wawancara terhadap generasi Z yang bekerja pada hotel yang dikunjungi. Pertanyaan wawancara difokuskan pada pengalaman sehari-hari para manajer ini memimpin generasi Z pada organisasi mereka, pandangan mereka terhadap *soft skill* kritical harus dikuasai generasi Z masa kini, dan persepsi mereka tentang strategi pengembangan *soft skill* yang perlu diprioritaskan. Profil responden dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Karakteristik Responden

[Sumber: Wawancara ]

| Area     | No | Jenis Property   | Jabatan                                   | Usia     | Lama Kerja | Status  |
|----------|----|------------------|---|----------|------------|---------|
| Badung   | 1  | Hotel A [5 star] | <i>Front Office Manager</i>               | 42 tahun | 15 tahun   | Menikah |
|          | 2  | Hotel B [5 star] | <i>Human Resource Manager</i>             | 39 tahun | 13 tahun   | Menikah |
|          | 3  | Hotel C [5 star] | <i>Director of Rooms</i>                  | 37 tahun | 7 tahun    | Menikah |
|          | 4  | Hotel D [5 star] | <i>Learning &amp; Development Manager</i> | 47 tahun | 20 tahun   | Menikah |
|          | 5  | Hotel E [5star]  | <i>Human Resources Asst. Manager</i>      | 32 tahun | 5 tahun    | Menikah |
|          | 6  | Hotel F [4 star] | <i>Human Resources Supervisor</i>         | 34 tahun | 6 tahun    | Menikah |
|          | 7  | Hotel G [4 star] | <i>Housekeeper</i>                        | 50 tahun | 21 tahun   | Menikah |
| Denpasar | 8  | Hotel H [5 star] | <i>Human Capital Manager</i>              | 41 tahun | 12 tahun   | Menikah |
|          | 9  | Hotel I [5 star] | <i>Training Manager</i>                   | 49 tahun | 17 tahun   | Menikah |
|          | 10 | Hotel J [4 star] | <i>Front Office Manager</i>               | 30 tahun | 4 tahun    | Menikah |

Data hasil wawancara dengan sepuluh manajer hotel berbintang di Badung dan Denpasar memberikan pemahaman mendalam mengenai persepsi dan pengalaman mereka terkait *soft skill* Generasi Z dalam konteks industri perhotelan. Para manajer memberikan wawasan tentang kekuatan dan kelemahan yang mereka amati pada karyawan Generasi Z di bawah kepemimpinan mereka. Hasil wawancara juga menggambarkan implementasi *soft skill* Generasi Z dalam situasi kerja sehari-hari dan dampaknya terhadap dinamika tim serta pelayanan kepada pelanggan. Selain itu, data mungkin mengungkapkan tantangan spesifik yang dihadapi oleh manajer dalam membimbing dan memotivasi Generasi Z. Analisis mendalam terhadap tanggapan para manajer ini akan membentuk dasar untuk merumuskan rekomendasi dan strategi pengembangan *soft skill* yang dapat diterapkan di sektor hospitaliti.

### 3.2 Pembahasan

Pandangan manajer hotel terhadap *soft skill* Generasi Z menekankan empat dimensi kritis yang dianggap sangat penting, yaitu kemampuan berpikir kritis (*critical thinking*), kreativitas (*creativity*), kemampuan pemecahan masalah (*problem solving*), dan literasi digital (*digital literacy*). Dalam pandangan manajer hotel, kombinasi keempat dimensi ini menjadi fondasi penting bagi Generasi Z untuk sukses dalam dinamika industri perhotelan. Secara khusus, hasil wawancara dapat dilihat sebagai berikut:

#### 1. Kemampuan Berpikir Kritis (*Critical Thinking*)

Dalam konteks industri hotel, pentingnya *soft skill critical thinking*, menjadi semakin menonjol. *Critical thinking* dianggap sebagai kemampuan berpikir rasional yang mendukung evaluasi pernyataan serta identifikasi alasan yang mendasari evaluasi tersebut (Seibert, 2021). Dalam ranah hotel, keberadaan *critical thinking* tidak hanya menjadi kebutuhan individual, tetapi juga menjadi elemen kunci dalam pengembangan tim kerja (D. H. Ismail et al., 2023). Para profesional hotel yang dilengkapi dengan *soft skill* ini dapat dengan lebih efektif menanggapi dinamika perubahan dan menyesuaikan diri dengan kebutuhan pasar yang berubah seiring waktu.

*Critical thinking* adalah kemampuan yang melampaui hafalan. Ketika seseorang berpikir kritis, mereka didorong untuk mempertanyakan hipotesis, menganalisis, mensintesis peristiwa (Indraswati et al., 2020). Sejalan dengan penelitian Mulyani (2022) *critical thinking* merupakan suatu pemahaman yang awalnya tidak diketahui oleh masyarakat, namun belakangan ini pemahaman terhadap berpikir kritis mulai disorot terutama di industri perhotelan. Sedangkan Jumaisyaroh dalam Mulyani (2022) mengungkapkan kemampuan berpikir kritis adalah kemampuan seseorang untuk berpikir efektif yang mendukung seseorang untuk menilai, serta mengambil kesimpulan untuk memutuskan tentang apa yang ia pahami dan ia lakukan. Jadi dapat disimpulkan bahwa *critical thinking* adalah suatu kemampuan *soft skill* yang dimiliki oleh seseorang yang digunakan untuk berpikir secara rasional dalam mengambil sebuah keputusan atau tindakan dengan cepat dan tepat.

Adapun indikator dari *critical thinking* sebagai tolak ukur antara lain *interpretation* (penafsiran), *analysis* (analisis), *evaluation* (evaluasi), *inference* (menyimpulkan), *explanation* (menjelaskan) dan *self regulation* (regulasi diri). Kemampuan berpikir kritis sangat penting untuk dimiliki oleh setiap pemimpin guna mendukung analisis dan pengambilan keputusan yang tepat. Sama halnya dengan industri perhotelan, setiap manajemen hotel harus memiliki seorang pemimpin yang memiliki kemampuan *soft skill* untuk mengatur jalannya operasional hotel dalam mengembangkan strategi – strategi yang berpotensi meningkatkan penjualan. Oleh karena itu, kemampuan berpikir kritis sangat diperlukan di masa depan sebagai salah satu *soft skill* yang digunakan untuk bersaing secara kompetitif yang tidak bisa tergantikan oleh kecerdasan teknologi terutama di industri pariwisata dan perhotelan.

Hasil wawancara dengan manajer hotel menunjukkan bahwa *critical thinking* menjadi landasan penting dalam menghadapi tantangan sehari-hari di industri perhotelan. Mereka menggarisbawahi kebutuhan untuk secara cermat mengevaluasi preferensi dan harapan tamu, serta kemampuan untuk merancang strategi yang inovatif dalam menyikapi persaingan yang semakin ketat. *Soft skill* ini menjadi kunci dalam menciptakan pengalaman tamu yang unggul, memahami perubahan tren, dan mempertahankan keunggulan kompetitif. Dengan meningkatnya persaingan dalam industri perhotelan, kemampuan untuk secara mandiri melatih dan meningkatkan kemampuan berpikir analitis sangat vital. Para generasi Z yang bekerja di sektor ini tidak hanya perlu memiliki kemampuan untuk mengevaluasi situasi dengan cermat tetapi juga merancang strategi penyesuaian yang tepat

dalam menanggapi kebutuhan tamu serta perubahan tren di pasar perhotelan yang terus berkembang. Dengan demikian, penguasaan *critical thinking* bukan hanya menjadi aspek *personal development*, tetapi juga menjadi fondasi penting bagi keberlanjutan dan kesuksesan operasional hotel di tengah persaingan yang semakin ketat.

*"Saya melihat bahwa Generasi Z memiliki kemampuan berpikir kritis yang luar biasa dalam menghadapi tantangan sehari-hari di industri perhotelan. Mereka dapat dengan cepat menganalisis situasi yang kompleks, seperti peningkatan permintaan tamu atau perubahan mendadak dalam kebijakan kesehatan. Kemampuan mereka dalam membuat keputusan strategis dengan cepat dan tepat sangat menguntungkan operasional harian kami." (Informan Hotel C)*

Namun, seiring dengan kekuatan tersebut, beberapa manajer juga mengidentifikasi kelemahan yang perlu diperhatikan.

*"Meskipun Generasi Z sangat terampil dalam berpikir kritis dalam konteks teknologi dan informasi, ada tantangan dalam beradaptasi dengan situasi yang memerlukan keterlibatan langsung dengan tamu. Terkadang, mereka cenderung lebih nyaman beroperasi melalui platform digital daripada interaksi tatap muka. Hal ini merupakan aspek yang perlu diperhatikan dalam mengembangkan keseimbangan antara keahlian teknologi dan kemampuan interpersonal dalam industri perhotelan." (Informan Hotel G)*

Kemampuan berpikir kritis di era digital sudah semakin menurun. Ini dikarenakan berkembangnya teknologi yang semakin canggih dan maju sehingga banyak sumber daya manusia yang bergantung pada gadget. Sekarang semakin banyak AI (*Artificial Intelligence*) yang akan menggantikan pola pikir manusia dalam berpikir kritis. AI merupakan kumpulan komponen teknologi yang mengumpulkan, memproses, dan bertindak berdasarkan data dengan cara yang mensimulasikan kecerdasan manusia (Arviollisa et al., 2021). Pengaruh AI juga sangat berdampak besar bagi industri perhotelan misalnya dampak positif dari berkembangnya teknologi ini yaitu hotel semakin mudah dalam melakukan promosi produk hotel untuk menarik perhatian konsumen melalui media sosial ataupun Online Travel Agent. Sebaliknya, AI juga memiliki dampak negatif bagi industri perhotelan seperti AI akan menggantikan fungsi manusia dalam hal memberikan pelayanan yang ramah kepada tamu serta banyak pemimpin yang semakin malas dalam berpikir kritis untuk menyelesaikan masalah dan kurangnya berpikir kreatif dalam membuat inovasi terbaru yang cenderung akan dilakukan oleh teknologi AI.

Hasil wawancara menyortir kompleksitas kekuatan dan kelemahan Generasi Z dalam aspek *critical thinking*, khususnya dalam konteks dinamika interaksi di sektor hospitaliti. Untuk mengembangkan kemampuan berpikir kritis pada karyawan generasi Z di industri perhotelan, hotel dapat menerapkan beberapa strategi yang efektif. Pertama, hotel dapat memberikan pelatihan dan *workshop* secara berkala yang fokus pada pengembangan keterampilan berpikir kritis, seperti analisis situasi, studi kasus, *role play*, pemecahan masalah, dan pengambilan keputusan yang tepat. Selain itu, hotel juga dapat mendorong karyawan generasi Z untuk terlibat dalam diskusi dan proyek terstruktur yang memicu pemikiran kritis mereka. Pemberian tantangan dan proyek-proyek yang memerlukan pemecahan masalah kompleks juga dapat membantu meningkatkan kemampuan berpikir kritis mereka. Selain itu, memfasilitasi akses ke sumber daya pendidikan tambahan seperti kursus *online* yang mendorong berpikir kritis juga dapat menjadi langkah positif dalam mengembangkan kemampuan tersebut. Dengan menerapkan

strategi ini secara konsisten, hotel dapat membantu generasi Z yang bekerja di industri perhotelan untuk menjadi profesional yang mampu berpikir secara kritis dan inovatif dalam menghadapi tantangan sehari-hari.

## 2. Kreativitas (*Creativity*)

Untuk meningkatkan kualitas pengelolaan sumber daya manusia, diperlukan kreativitas dalam manajemen sebagai elemen kunci yang dapat mendukung peningkatan kualitas organisasi (Bakker et al., 2020). Kreativitas yang dimiliki setiap individu di dalam organisasi dapat secara signifikan meningkatkan kualitas perusahaan melalui ide-ide dan gagasan inovatif (Laksitarini et al., 2023). Peningkatan kreativitas dapat dicapai melalui pelatihan, pembekalan, dan monitoring yang berkelanjutan. Dalam konteks ini, kreativitas dianggap sebagai suatu keterampilan yang bertujuan untuk terus mengembangkan ide, gagasan, argumen, dan perubahan secara sistematis dalam manajemen (Aldabbas et al., 2021; H. N. Ismail et al., 2019). Hal ini diharapkan dapat dirangkum menjadi kesimpulan yang dapat diimplementasikan pada masa yang akan datang. Keterampilan kreativitas menjadi esensial untuk setiap individu yang bekerja, membantu dalam pengembangan organisasi dengan memanfaatkan setiap ide baru sebagai langkah pengembangan terhadap kualitas dan strategi pengelolaan organisasi.

Hasil wawancara mengungkap bahwa kreativitas Generasi Z membawa dampak positif yang signifikan dalam konteks industri perhotelan. Sebagai contoh, karyawan Generasi Z pada hotel A menciptakan konsep acara tematik baru yang mampu menciptakan pengalaman menyenangkan dan menarik minat tamu.

*"Mereka mempunyai semangat kreatif dalam melayani tamu khususnya pada bidang teknologi. Selain itu, mereka juga punya wawasan tentang tren terkini, misalnya konten digital menarik sehingga meramaikan media sosial kami." (Informan Hotel A)*

Namun demikian, manajer juga mengamati kelemahan yang perlu diperhatikan. Generasi Z terkadang kesulitan menemukan keseimbangan antara kreativitas digital dan pengalaman tatap muka.

*"Pada beberapa kesempatan, saya lihat mereka lebih condong ke solusi digital. Saat berurusan langsung dengan tamu, terutama saat menanggapi keluhan, terkadang mereka merasa kurang nyaman dan kurang berpengalaman dalam menangani situasi tersebut secara kreatif." (Informan Hotel B)*

*"Di sisi lain, ada kalanya kreativitas digital mereka agak mendominasi. Mereka perlu didorong untuk memadukan aspek interpersonal agar ide-ide mereka lebih diterima oleh berbagai karakteristik tamu." (Informan Hotel G)*

*"Saya sering amati ketika berinteraksi langsung dengan tamu, mereka perlu mendapatkan lebih banyak latihan menyesuaikan diri dengan dinamika situasi." (Informan Hotel I)*

Meskipun memiliki keunggulan dalam menciptakan konten digital yang menarik, tantangan muncul ketika mereka dihadapkan pada situasi langsung dengan tamu. Dalam beberapa kasus, kreativitas interpersonal dibutuhkan, seperti menanggapi keluhan tamu secara langsung, yang mungkin belum sepenuhnya terasah dalam generasi ini. Sehingga, sementara kreativitas Generasi Z menjadi aset berharga, pengembangan keseimbangan ini tetap menjadi fokus untuk memastikan pengalaman tamu yang holistik dan memuaskan.

Salah satu strategi yang dapat diimplementasikan adalah menciptakan lingkungan kerja yang mendukung inovasi dan kreativitas (Bavik & Kuo, 2022). Program ini dapat melibatkan *workshop* dan sesi pelatihan yang dirancang untuk merangsang ide-ide baru, serta memfasilitasi kolaborasi antar-generasi untuk pertukaran gagasan. Pelaksanaan kompetisi atau tantangan kreatif internal di antara karyawan generasi Z dapat menjadi pendekatan yang efektif untuk membuka ruang bagi ekspresi kreatif mereka. Hotel dapat menawarkan insentif atau penghargaan kepada ide atau proyek yang paling inovatif dan relevan dengan industri perhotelan. Selain itu, memanfaatkan teknologi modern yang dikuasai generasi Z, seperti penggunaan aplikasi atau platform digital yang memungkinkan kolaborasi virtual dan berbagi ide, dapat menjadi bagian integral dari program ini. Untuk lebih menanamkan kreativitas di kalangan para karyawan generasi Z, manajemen hotel dapat memberikan keleluasan bagi karyawan untuk melakukan proyek kolaboratif sehingga memungkinkan pertukaran ide-ide kreatif yang dapat saling memperkuat serta melengkapi.

### 3. Pemecahan Masalah (*Problem Solving*)

Keberadaan *problem-solving skills* menjadi krusial dalam industri perhotelan di masa depan. Faktor-faktor yang tidak dapat digantikan oleh teknologi *generative artificial intelligence* (AI) menimbulkan tantangan tersendiri yang memerlukan kepekaan dan ketangkasan dalam menanggapi situasi yang kompleks (Prentice et al., 2020). Dalam konteks ini, kemampuan untuk mengidentifikasi, menganalisis, dan mengatasi masalah yang muncul menjadi semakin esensial, mengingat beberapa aspek dari operasional hospitaliti yang tidak dapat sepenuhnya diotomatisasi oleh AI. Dengan mengembangkan kemampuan *problem-solving*, sumber daya manusia di industri perhotelan dapat menjadi lebih adaptif dan responsif terhadap kebutuhan baru yang muncul seiring dengan kemajuan teknologi dan perubahan dalam perilaku konsumen (D. H. Ismail et al., 2023). Dalam konteks hospitaliti, di mana interaksi manusia tetap menjadi elemen penting, *problem-solving skills* menjadi jauh lebih kompleks dan beragam (Poláková et al., 2023). Kemampuan ini tidak hanya memfasilitasi kelancaran operasional, tetapi juga meningkatkan kualitas layanan dan pengalaman tamu.

Hasil wawancara dengan manajer menyatakan bahwa kemampuan dalam menyelesaikan masalah yang dimiliki oleh setiap karyawan dapat memberikan dampak signifikan terhadap kemajuan perusahaan di masa depan. Kemampuan ini berperan penting dalam mengidentifikasi serta menganalisis permasalahan dan potensi masalah dalam konteks pekerjaan, sekaligus merumuskan solusi, alternatif, dan tindakan yang perlu diambil. Tantangan yang muncul akibat perkembangan industri membawa implikasi terhadap hambatan dan masalah yang belum pernah dihadapi sebelumnya. Keterampilan *problem solving* menjadi kunci utama dalam mengatasi dinamika ini, dan dampaknya sangat nyata dalam konteks revolusi dan perkembangan dalam sektor hospitality (Arvina Sholawati et al., 2022). Kemampuan ini mengandalkan observasi dan pemikiran kritis karyawan, yang ditopang oleh pemanfaatan teknologi sebagai aspek pendukung, sehingga mampu beradaptasi dengan perubahan yang terus berkembang. Terutama dalam sektor hospitality, seperti di industri hotel, kemampuan *problem solving* saat ini menjadi suatu keharusan yang esensial untuk menghadapi berbagai perubahan dan tuntutan kontemporer.

Kemampuan *problem solving* menjadi salah satu aspek yang menonjol dalam pengamatan manajer terhadap generasi Z di lingkungan kerja hotel. Dalam pengamatannya, manajer menyoroti bahwa generasi Z menampilkan kemampuan *problem solving* yang kuat. Mereka tidak hanya mampu dengan cepat mengidentifikasi permasalahan yang muncul, tetapi juga mampu menganalisisnya secara mendalam. ~~Yang lebih menceleok,~~ Hal penting

yang dapat diamati dari Generasi Z adalah kecenderungan mereka untuk menggunakan pendekatan kreatif dan efektif dalam menyelesaikan masalah. Hal ini mampu menciptakan kontribusi positif yang signifikan terhadap penanganan situasi yang kompleks di sektor hospitaliti. Dengan kemampuan ini, generasi Z dapat memberikan solusi inovatif dan responsif dalam menghadapi tantangan dinamis yang mungkin timbul dalam operasional hotel.

*“Gen Z ini punya keterampilan yang mengesankan dalam menghadapi dan menyelesaikan masalah. Misalnya, pada saat melayani tamu komplain mereka dapat secara kreatif dan efektif mengidentifikasi dan menganalisis permasalahan. Yang saya amati juga mereka mampu memberikan kontribusi positif nyata terhadap penanganan situasi kompleks dalam operasional hotel, setidaknya selama di hotel ini.”*  
(Informan Hotel D)

Namun, kelemahan yang turut diidentifikasi adalah potensi kurangnya pengalaman dalam menghadapi beberapa aspek unik dari industri hospitaliti. Dalam beberapa situasi, generasi Z mungkin menghadapi kendala dalam memahami dinamika yang spesifik pada sektor ini. Oleh karena itu, tantangan terkait dengan kebutuhan adaptasi terhadap kompleksitas dan variasi dalam pelayanan hotel mungkin memerlukan perhatian dan pengembangan keterampilan tambahan (Informan Hotel E).

Manajer hotel juga dapat meningkatkan kemampuan *problem solving* generasi Z dengan mengimplementasikan program mentoring. Melalui program ini, generasi Z memiliki kesempatan untuk bekerja bersama manajer yang lebih berpengalaman dalam industri hospitaliti. Kolaborasi ini tidak hanya memberikan wawasan praktis tentang cara mengatasi tantangan dan situasi *problem solving* yang unik di sektor ini, tetapi juga memfasilitasi pertukaran pengetahuan antar-generasi. Dengan adanya mentor yang berbagi pengalaman, generasi Z dapat mengasah keterampilan mereka dalam mengidentifikasi, menganalisis, dan menyelesaikan masalah dengan lebih efektif, sambil memahami konteks kerja hotel secara menyeluruh. Ini menciptakan iklim kerja yang mendukung pertumbuhan profesional dan pengembangan keterampilan *problem solving* yang relevan dengan tuntutan industri hospitaliti.

#### 4. KESIMPULAN

Generasi Z dihadapkan pada tantangan global yang semakin kompleks dan dinamis dalam dunia kerja. Oleh karena itu, untuk memastikan kesuksesan mereka, Generasi Z perlu menguasai sejumlah *soft skill* kunci, di antaranya adalah *critical thinking*, *creativity*, dan *problem solving*. Kemampuan *critical thinking* sangat penting bagi Generasi Z. Mereka harus dapat menganalisis informasi secara kritis, mempertanyakan asumsi, dan menyusun pemikiran logis. Dengan kemampuan ini, Generasi Z dapat membuat keputusan yang terinformasi dan menghadapi tantangan dengan pandangan yang matang. Kreativitas menjadi landasan penting dalam menghadapi tuntutan zaman. Generasi Z perlu dapat berpikir *out of the box*, menciptakan ide-ide baru yang inovatif, dan mendekati permasalahan dengan sudut pandang segar. Dengan kreativitas, mereka dapat menciptakan solusi yang unik dan menghadirkan pengalaman yang menarik. Kemampuan *problem solving* menjadi kunci untuk mengatasi permasalahan yang kompleks. Generasi Z harus dapat merumuskan solusi efektif, mengidentifikasi akar permasalahan, dan beradaptasi dengan cepat terhadap perubahan kondisi. Dengan keterampilan ini, mereka dapat menjadi pemecah masalah handal dalam lingkungan kerja yang terus berkembang. Dengan menguasai ketiga *soft skill* tersebut, Generasi Z dapat melangkah maju dengan percaya diri dalam dunia kerja, menjadi kontributor yang berharga, dan merespon

dinamika perubahan dengan fleksibilitas yang diperlukan. Kombinasi *critical thinking*, *creativity*, dan *problem solving* menciptakan fondasi kuat bagi Generasi Z untuk berkembang dan berhasil dalam karir mereka.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aldabbas, H., Pinnington, A., & Lahrech, A. (2021). The influence of perceived organizational support on employee creativity: The mediating role of work engagement. *Current Psychology*. <https://doi.org/10.1007/s12144-021-01992-1>
- Arvina Sholawati, Atris Yuliarti Mulyani, Difa Pratama, & Halimatussa'diyah. (2022). Improving English Soft Skills Through Integrated Task-Based Learning Methods in Vocational High Schools. *DIAJAR: Jurnal Pendidikan Dan Pembelajaran*, 1(1), 17–21. <https://doi.org/10.54259/diajar.v1i1.151>
- Arviollisa, P. A. D., Chan, A., & Nirmalasari, H. (2021). PENGARUH ARTIFICIAL INTELLIGENCE TERHADAP CUSTOMER EXPERIENCE (STUDI PADA PENGGUNA GOJEK BANDUNG, JAWA BARAT). *AdBispreneur*, 6(2), 115. <https://doi.org/10.24198/adbispreneur.v6i2.31076>
- Bakker, A. B., Petrou, P., Op den Kamp, E. M., & Tims, M. (2020). Proactive Vitality Management, Work Engagement, and Creativity: The Role of Goal Orientation. *Applied Psychology*, 69(2), 351–378. <https://doi.org/10.1111/apps.12173>
- Belinski, R., Peixe, A. M. M., Frederico, G. F., & Garza-Reyes, J. A. (2020). Organizational learning and Industry 4.0: findings from a systematic literature review and research agenda. In *Benchmarking* (Vol. 27, Issue 8, pp. 2435–2457). Emerald Group Holdings Ltd. <https://doi.org/10.1108/BIJ-04-2020-0158>
- Dorina Racolța-Paina, N., & Dan Irini, R. (2021). Generation Z in the Workplace through the Lenses of Human Resource Professionals-A Qualitative Study Young entrepreneurship View project Talent management View project. *Quality Access to Success*, 22(183), 78–85. <https://www.researchgate.net/publication/352374489>
- Grady, M. L. (2018). Community College Students: Social Capital and the Soft Skills of Leadership. *Journal of Academic Administration in Higher ...* <https://eric.ed.gov/?id=EJ1191275>
- Ismail, D. H., Nugroho, J., & Rohayati, T. (2023). Literature Review: Soft Skill Needed by Gen Z in the Era RI 4.0 and Society 5.0. *Majalah Ilmiah Bijak*, 20(1), 119–131. <https://doi.org/10.31334/bijak.v20i1.3119>
- Ismail, H. N., Iqbal, A., & Nasr, L. (2019). Employee engagement and job performance in Lebanon: the mediating role of creativity. *International Journal of Productivity and ...* <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/IJPPM-02-2018-0052/full/html>
- Mahmoud, A. B., Fuxman, L., Mohr, I., Reisel, W. D., & Grigoriou, N. (2021). “We aren’t your reincarnation!” workplace motivation across X, Y and Z generations. *International Journal of Manpower*, 42(1), 193–209. <https://doi.org/10.1108/IJM-09-2019-0448>
- Mulyani, A.Y. (2022). Pengembangan Critical Thinking Dalam Peningkatan Mutu Pendidikan di Indonesia. *DIAJAR: Jurnal Pendidikan Dan Pembelajaran*, 1(1), 100–105. <https://doi.org/10.54259/diajar.v1i1.226>
- Ozkan, M., & Solmaz, B. (2015). The Changing Face of the Employees – Generation Z and Their Perceptions of Work (A Study Applied to University Students). *Procedia Economics and Finance*, 26, 476–483. [https://doi.org/10.1016/s2212-5671\(15\)00876-x](https://doi.org/10.1016/s2212-5671(15)00876-x)
- Poláková, M., Suleimanová, J. H., Madzík, P., Copuš, L., Molnárová, I., & Polednová, J. (2023). Soft skills and their importance in the labour market under the conditions of Industry 5.0. *Heliyon*, 9(8). <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2023.e18670>

- Prentice, C., Dominique Lopes, S., & Wang, X. (2020). Emotional intelligence or artificial intelligence– an employee perspective. *Journal of Hospitality Marketing and Management*, 29(4), 377–403. <https://doi.org/10.1080/19368623.2019.1647124>
- Schroth, H. (2019). Are you ready for gen Z in the workplace? *California Management Review*, 61(3), 5–18. <https://doi.org/10.1177/0008125619841006>
- Seibert, S. A. (2021). Problem-based learning: A strategy to foster generation Z's critical thinking and perseverance. *Teaching and Learning in Nursing*, 16(1), 85–88. <https://doi.org/10.1016/j.teln.2020.09.002>