

**PERAN DUKUNGAN ORGANISASI TERHADAP GENERASI Z
DALAM MENINGKATKAN PERILAKU ORGANISASI PADA
PERUSAHAAN NEXX LUXURY SHOWROOM AND CAFE**

Ni Ketut Arniti¹, Putu Bagus Narendra²

Universitas Pendidikan Nasional Denpasar

Email: ketutarniti@undiknas.ac.id¹, bagusnarendra100@gmail.com²

Abstrak – Penelitian ini membahas peran dukungan organisasi dalam meningkatkan perilaku organisasi karyawan Generasi Z di Nexx Luxury Showroom and Cafe. Generasi Z memiliki karakteristik unik, seperti ketergantungan pada teknologi, kebutuhan fleksibilitas, dan ekspektasi tinggi terhadap lingkungan kerja yang suportif. Oleh karena itu, perusahaan perlu menyesuaikan strategi manajemen agar dapat mengakomodasi kebutuhan mereka. Metode yang digunakan adalah kualitatif dengan wawancara mendalam terhadap karyawan Generasi Z di divisi media sosial. Hasil menunjukkan bahwa dukungan organisasi, seperti penyediaan fasilitas kerja, komunikasi terbuka, serta penghargaan terhadap kontribusi individu, berperan besar dalam meningkatkan perilaku organisasi Generasi Z.

Kata Kunci : Dukungan Organisasi, Generasi Z, Perilaku Organisasi, Kepuasan Kerja, Loyalitas Karyawan.

Abstract – This Study discusses the role of organizational support in improving the organizational behavior of Generation Z employees at Nexx Luxury Showroom and Cafe. Generation Z has unique characteristics, such as dependence on technology, the need for flexibility, and high expectations for a supportive work environment. Therefore, companies need to adjust their management strategies to accommodate their needs. The method used is qualitative with in-depth interviews with Generation Z employees in the social media division. The results show that organizational support, such as the provision of work facilities, open communication, and appreciation for individual contributions, plays a significant role in improving the organizational behavior of Generation Z.

Keywords: Organizational Support, Generation Z, Organizational Behavior, Job Satisfaction, Employee Loyalty.

PENDAHULUAN

Sumber daya manusia (SDM) merupakan aset krusial bagi keberhasilan suatu organisasi. Karyawan yang kompeten, termotivasi, dan berdedikasi adalah penggerak utama dalam mencapai tujuan, mendorong inovasi, dan membangun citra positif. Keberhasilan organisasi sangat bergantung pada bagaimana mereka mengelola SDM, termasuk memberikan dukungan, pelatihan, insentif yang adil, serta menciptakan lingkungan kerja yang positif.

Saat ini, dunia kerja dihadapkan pada dinamika baru dengan masuknya Generasi Z (Gen Z), yaitu individu yang lahir antara 1990 hingga 2010-an. Gen Z tumbuh di era digital, memiliki kemampuan adaptasi teknologi yang tinggi, dan membawa nilai-nilai baru seperti pentingnya fleksibilitas kerja, keseimbangan hidup-kerja, keberagaman, serta transparansi. Mereka cenderung termotivasi oleh tujuan sosial yang jelas dan mengharapkan umpan balik yang berkelanjutan.

Namun, perpaduan antara karakteristik Gen Z dan tuntutan kerja dapat memicu tantangan. Fenomena ini terlihat di Nexx Luxury Showroom and Café, sebuah showroom mobil premium di Bali. Terdapat ketegangan antara manajer (Ngurah Padma Wisnu, 45) dengan karyawan Gen Z di tim media sosial (Kadek Rudi Rahma Dwiatmaja, 25 dan Diva Amanda Tania Ramadhanti, 23). Manajer merasa kinerja karyawan Gen Z kurang efektif dan kurang inisiatif, sementara karyawan merasa kurang didukung dan difasilitasi oleh perusahaan. Karyawan Gen Z memiliki ekspektasi yang berbeda terkait komunikasi, fleksibilitas kerja, dan penghargaan terhadap ide kreatif, yang berpotensi menyebabkan konflik dan memengaruhi kepuasan kerja serta kinerja.

Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengkaji peran dukungan organisasi terhadap Generasi Z dalam meningkatkan perilaku organisasi di Nexx Luxury Showroom and Café. Penelitian ini akan menganalisis bagaimana dukungan organisasi yang efektif dapat menjembatani kesenjangan antara ekspektasi Gen Z dan manajemen, serta mengoptimalkan potensi mereka untuk mencapai tujuan organisasi.

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di Nexx Luxury Showroom and Café yang terletak di Jalan Diponegoro No.146 Denpasar. Metode yang digunakan adalah kualitatif dengan wawancara mendalam dan observasi terhadap karyawan Generasi Z. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Penelitian ini memiliki dua sumber data yang peneliti peroleh untuk menunjang penelitian, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer adalah jenis dan sumber data yang diperoleh langsung dari sumber asli, baik dari individu maupun kelompok, tanpa melalui perantara. Data sekunder adalah data yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Pembahasan Hasil Wawancara

1. Konsep Perilaku Organisasi dalam Pelayanan kepada Pelanggan

Berdasarkan hasil wawancara, Nexx Luxury Showroom and Café memprioritaskan perilaku organisasi yang berfokus pada kualitas pelayanan pelanggan. Manajer, Ngurah Padma Wisnu, menegaskan bahwa karyawan harus membangun hubungan emosional dengan pelanggan untuk menciptakan kesan positif dan loyalitas. Hal ini sejalan dengan pernyataan Kepala Divisi Media Sosial, Komang Bayu Yudhistira Pani, yang menekankan pentingnya komunikasi internal yang efektif untuk menciptakan budaya kerja yang positif. Komunikasi yang lancar tidak hanya meningkatkan koordinasi tim, tetapi juga menciptakan lingkungan yang harmonis, yang pada akhirnya memungkinkan karyawan untuk memberikan pelayanan

terbaik.

2. Karakteristik Perilaku Organisasi yang Diharapkan dari Karyawan Generasi Z

Perusahaan mengharapkan karyawan Gen Z memiliki keterampilan sosial, kemampuan kerja tim, dan fleksibilitas. Namun, Ngurah Padma Wisnu mengidentifikasi tantangan utama: ketergantungan Gen Z pada interaksi digital daripada komunikasi langsung. Perusahaan berusaha mengatasinya dengan memberikan pelatihan untuk meningkatkan kemampuan bersosialisasi dan memahami dinamika tim.

Komang Bayu Yudhistira Pani, sebagai pimpinan Gen Z, menambahkan bahwa meskipun Gen Z inovatif dan adaptif teknologi, mereka cenderung kurang mempertimbangkan "rencana cadangan" (backup plan) dalam pekerjaan. Mereka sering kali terlalu fokus pada satu strategi. Oleh karena itu, perusahaan berupaya membimbing mereka untuk mengembangkan pemikiran strategis dan mempersiapkan alternatif agar lebih siap menghadapi kendala.

3. Bentuk Dukungan Organisasi terhadap Karyawan Generasi Z

Dukungan organisasi terbukti sangat penting dalam meningkatkan kinerja karyawan Gen Z. Menurut karyawan media sosial, Diva Amanda Tania Ramadhanti, dukungan utama yang diberikan perusahaan adalah fasilitas kerja yang memadai dan apresiasi berupa bonus atau penghargaan. Hal ini memotivasi Gen Z yang membutuhkan lingkungan kerja dinamis dan sarana pendukung kreativitas.

Selain itu, karyawan Della Ayuni Fransiska Palma menekankan pentingnya komunikasi terbuka. Kebijakan ini memungkinkan karyawan menyampaikan ide, saran, dan kendala, membuat mereka merasa dihargai dan lebih terlibat dalam pengambilan keputusan. Komunikasi terbuka ini juga meningkatkan loyalitas dan semangat kerja.

Kadek Rudi Rahma Dwiatmaja menambahkan bahwa pelatihan dan pengembangan keterampilan merupakan aspek krusial. Perusahaan mengadakan workshop dan pelatihan terkait editing video dan pemasaran digital untuk memastikan karyawan memiliki kompetensi yang relevan dengan perkembangan industri.

4. Upaya Perusahaan dalam Memotivasi dan Melibatkan Karyawan Generasi Z

Untuk memotivasi Gen Z, perusahaan memberikan ruang bagi mereka untuk mengekspresikan ide dan berkontribusi dalam pengambilan keputusan. Menurut Komang Bayu Yudhistira Pani, cara ini menciptakan rasa kepemilikan dan meningkatkan motivasi. Perusahaan juga berinvestasi dalam program pelatihan eksternal untuk memastikan karyawan memiliki keahlian yang sesuai dengan tuntutan industri digital saat ini.

5. Evaluasi Keberhasilan Program Dukungan terhadap Karyawan Generasi Z

Keberhasilan program dukungan dievaluasi melalui beberapa indikator:

1. KPI (Key Performance Indicators) dan kepuasan kerja: Ngurah Padma Wisnu menjelaskan bahwa evaluasi rutin dilakukan melalui diskusi terbuka untuk memahami tantangan karyawan dan menyesuaikan kebijakan.
2. Kualitas hasil kerja: Komang Bayu Yudhistira Pani mencontohkan bahwa peningkatan kualitas konten setelah diberikan fasilitas tambahan, seperti perangkat editing, menjadi indikator keberhasilan program.
3. Kenyamanan kerja dan semangat karyawan: Della Ayuni Fransiska Palma menambahkan bahwa keberhasilan dukungan juga tercermin dari peningkatan kenyamanan dan semangat kerja, yang berkontribusi pada produktivitas dan loyalitas.

B. Pembahasan Penelitian

1. Generasi Z dalam Konteks Dunia Kerja

Berdasarkan wawancara dengan karyawan Gen Z, Diva Amanda Tania Ramadhanti (23) dan Kadek Rudi Rahma Dwiatmaja (25), serta studi literatur, terlihat bahwa dukungan organisasi memainkan peran krusial dalam membentuk perilaku kerja Generasi Z. Gen Z (lahir 1997-2012) tumbuh di era digital, yang membentuk karakteristik unik

mereka. Mereka memprioritaskan keseimbangan kehidupan-kerja dan mencari makna dalam pekerjaan di atas faktor finansial. Sifat mereka yang terbuka, fleksibel, dan berorientasi masa depan membuat mereka mudah beradaptasi dengan perubahan.

Gen Z termotivasi oleh dorongan intrinsik, yaitu kepuasan dan kesenangan dari pekerjaan itu sendiri. Meskipun motivasi ekstrinsik (imbalan) juga penting, ketergantungan berlebihan pada imbalan dapat menghambat kreativitas. Keterkaitan antara kepribadian dan motivasi ini terbukti berdampak positif pada produktivitas.

Namun, di Nexx Luxury Showroom and Café, terjadi ketidaksesuaian antara ekspektasi manajer (Ngurah Padma Wisnu, 45) dan karyawan Gen Z. Manajer menganggap pekerjaan tambahan sebagai bentuk pembelajaran, sementara karyawan Gen Z melihatnya sebagai beban di luar jam kerja. Perbedaan sudut pandang ini mencerminkan kebutuhan Gen Z akan batasan yang jelas antara kehidupan profesional dan pribadi, serta cara mereka mendefinisikan tanggung jawab. Hal ini menunjukkan bahwa pemahaman yang mendalam tentang karakteristik Gen Z sangat penting untuk menghindari konflik dan mengoptimalkan kinerja mereka.

2. Peran Dukungan Organisasi dalam Meningkatkan Perilaku Organisasi Generasi Z

Dukungan organisasi, yang diartikan sebagai rasa kepedulian dan penghargaan perusahaan terhadap karyawannya, menjadi faktor kunci dalam meningkatkan kinerja Gen Z. Gen Z menghargai lingkungan kerja yang mendukung keseimbangan kehidupan-kerja, menyediakan peluang pengembangan, dan menggunakan teknologi yang relevan. Ketika karyawan merasa didukung, motivasi, kepuasan kerja, dan loyalitas mereka akan meningkat.

Selain itu, konsep proactive coping, atau kemampuan Gen Z untuk mengantisipasi dan mengatasi masalah, juga memengaruhi kinerja mereka. Karyawan yang proaktif cenderung lebih tahan terhadap stres, lebih percaya diri, dan produktif. Organisasi dapat mendukung hal ini melalui pelatihan manajemen stres dan mendorong inisiatif.

Fenomena di Nexx Luxury Showroom and Café menunjukkan adanya ketidakpuasan dari karyawan Gen Z karena mereka merasa dukungan yang diberikan perusahaan tidak sepenuhnya sesuai dengan kebutuhan mereka. Permintaan untuk lembur atau bekerja lebih dari yang diinstruksikan tanpa pemahaman yang tepat tentang batasan kerja Gen Z, menciptakan ketegangan dan menurunkan kepuasan kerja. Hal ini menegaskan bahwa dukungan organisasi tidak hanya sebatas fasilitas, tetapi juga mencakup pemahaman akan nilai-nilai dan ekspektasi unik Gen Z.

3. Strategi Optimalisasi Dukungan Organisasi untuk Meningkatkan Perilaku Organisasi Generasi Z

Untuk mengoptimalkan dukungan organisasi dan meningkatkan perilaku Gen Z, perusahaan seperti Nexx Luxury Showroom and Café perlu mengadaptasi strategi manajemen mereka. Beberapa strategi yang dapat diterapkan adalah:

1. **Fleksibilitas Kerja:** Mengadopsi sistem kerja hibrida atau jam kerja fleksibel untuk memenuhi kebutuhan Gen Z akan keseimbangan kehidupan-kerja.
2. **Pengembangan Keterampilan Berkelanjutan:** Menyediakan program pelatihan, workshop, dan mentoring yang relevan dengan bidang kerja (seperti editing video dan digital marketing) untuk menjaga motivasi dan loyalitas mereka.
3. **Pemanfaatan Teknologi:** Menggunakan platform kolaborasi digital dan sistem evaluasi kinerja berbasis data (real-time) yang sesuai dengan kebiasaan Gen Z.
4. **Budaya Kerja Inklusif dan Berbasis Penghargaan:** Menciptakan lingkungan yang menghargai keberagaman, memberikan umpan balik yang cepat dan konstruktif, serta mengakui pencapaian karyawan.
5. **Perhatian pada Kesejahteraan Karyawan:** Menyediakan program kesehatan mental dan fasilitas yang mendukung kesejahteraan untuk menghindari stres berlebih.

Dengan menerapkan strategi-strategi ini, Nexx Luxury Showroom and Café dapat menjembatani kesenjangan ekspektasi, menciptakan lingkungan kerja yang lebih nyaman, dan memastikan karyawan Gen Z merasa dihargai, termotivasi, dan dapat memberikan kontribusi terbaiknya secara optimal.

KESIMPULAN

Dukungan organisasi memiliki peran yang sangat penting dalam membentuk perilaku dan meningkatkan kinerja karyawan Generasi Z di Nexx Luxury Showroom and Café. Karyawan Gen Z memiliki karakteristik unik yang membedakan mereka dari generasi sebelumnya, termasuk kebutuhan akan fleksibilitas, keseimbangan kehidupan-kerja, dan lingkungan yang menghargai inovasi serta kontribusi pribadi.

Konsep perilaku organisasi di perusahaan ini berfokus pada pelayanan pelanggan yang unggul melalui komunikasi internal yang efektif dan budaya kerja yang positif. Namun, terdapat kesenjangan antara ekspektasi manajemen (manajer) dan kebutuhan karyawan Gen Z, terutama terkait cara pandang tentang tanggung jawab dan batasan jam kerja. Manajer melihat pekerjaan tambahan sebagai bentuk pembelajaran, sedangkan karyawan Gen Z menganggapnya sebagai ketidakpuasan kerja karena tidak sejalan dengan ekspektasi mereka terhadap keseimbangan kerja dan kehidupan pribadi.

Untuk mengatasi tantangan ini, perusahaan telah memberikan berbagai bentuk dukungan, seperti penyediaan fasilitas kerja memadai dan peralatan modern, pemberian apresiasi dan bonus untuk memotivasi kinerja, penerapan komunikasi terbuka untuk meningkatkan keterlibatan dan rasa kepemilikan karyawan, penyelenggaraan pelatihan dan workshop untuk mengembangkan keterampilan digital yang relevan.

Namun, keberhasilan dukungan ini sangat bergantung pada kemampuan perusahaan untuk beradaptasi dengan karakteristik Gen Z, yang lebih menghargai umpan balik konstruktif dan cepat serta lingkungan kerja yang fleksibel. Konflik yang terjadi di Nexx Luxury Showroom and Café menyoroti bahwa dukungan organisasi tidak hanya sebatas sarana fisik, tetapi juga pemahaman mendalam terhadap nilai-nilai dan ekspektasi Gen Z.

Oleh karena itu, strategi optimalisasi dukungan harus fokus pada menciptakan budaya kerja yang inklusif, memberikan fleksibilitas yang wajar, dan membangun hubungan yang didasarkan pada saling pengertian. Dengan menyesuaikan gaya kepemimpinan dan kebijakan perusahaan, Nexx Luxury Showroom and Café dapat memaksimalkan potensi karyawan Gen Z, meningkatkan kepuasan dan loyalitas, serta mencapai keunggulan kompetitif jangka panjang. Oleh karena itu, strategi optimalisasi dukungan harus fokus pada menciptakan budaya kerja yang inklusif, memberikan fleksibilitas yang wajar, dan membangun hubungan yang didasarkan pada saling pengertian. Dengan menyesuaikan gaya kepemimpinan dan kebijakan perusahaan, Nexx Luxury Showroom and Café dapat memaksimalkan potensi karyawan Gen Z, meningkatkan kepuasan dan loyalitas, serta mencapai keunggulan kompetitif jangka panjang.

DAFTAR PUSTAKA

- Alfaruqy, M. Z. (2022). Generasi Z Dan Nilai-Nilai Yang Dipersepsikan Dari Orangtuanya. *Psyche: Jurnal Psikologi Universitas Muhammadiyah Lampung*, 4(1), 84-95.
- Anita, S., Meutia, K., Yuntina, L., Fachrial, P., & Widodo, R. (2024). Analisis Perilaku Dan Kompetensi Generasi Z Di Sebuah Perusahaan Dalam Mendukung Keberlangsungan Organisasi. *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan (Jimt)*, 5(6), 384-396.
- Anwar, N., Sulton, F., Armanta, M., Ratnawati, I., & Suharnomo. (2024). Pengaruh Persepsi Dukungan Organisasi Terhadap Kinerja Gen Z: Tinjauan Sistematis. *Manajemen Business Innovation Conference-Mbic*, 7, 808-823.
- Fajar, G. M. (2024). Analisis Organizational Citizenship Behavior (Ocb) Dan Work-Life Balance Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Generasi Z Di Pt Galang Tinggi Raya. *Jurnal*

- Ekonomi Dan Manajemen Teknologi (Emt) Kita, 8(1), 295-301.
- Halsa, D., Hawignyo, & Supriyadi, D. (2022). Peranan Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Organisasi. *Jurnal Manajemen Dan Sains*, 7(2), 663-667.
- Muktamar, A., Novianti, Mirna, & Sahibuddin, A. R. (2024). Peranan Sumber Daya Manusia Dalam Organisasi. *Jurnal Ilmiah Penelitian Mandira Cendikia*, 2(7), 52-69.
- Nursyifa, P., & Suben, N. (2024). Pengaruh Keberagaman Generasi Dalam Organisasi Terhadap Pola Komunikasi Di Perusahaan. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 4(1), 22-33.
- Prihantoro, A. (2022). Peningkatan Kinerja Sumber Daya Manusia Melalui Motivasi, Disiplin, Lingkungan Kerja, Dan Komitmen. *Value Added*, 8(2), 78-98.
- Walenta, A. S., et al. (2024). Manajemen Sumber Daya Manusia Berkelanjutan. *Jurnal Review Pendidikan Dan Pengajaran (Jrpp)*, 7(1), 182-187.