



***Empathy: Superpower* Tersembunyi Bagi Gen Z untuk Menembus Gerbang Dunia Kerja**

**Diana Zumrotus Sa'adah^{1*}, Nanda Puspitasari², Dewi Khayyirah Novrianti³,
M. Abdullah Azzam⁴, Radiah Azzahrah⁵, Wisma Niha⁶**

¹⁻⁶Program Studi Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Fatmawati
Sukarno Bengkulu, Indonesia

*Penulis Korespondensi: dianazumrotus@mail.uinfasbengkulu.ac.id

Abstract. *Generation Z is entering an increasingly dynamic and competitive workforce, where technical skills alone are no longer sufficient for achieving success. Social and emotional skills, particularly empathy, have become key to building effective and sustainable relationships. This article presents a literature review exploring empathy as a “hidden superpower” for Gen Z to navigate the gateway to the professional world. The research method employed is a systematic literature study, analyzing scholarly articles, journals, and recent publications related to empathy, leadership, emotional intelligence, and multigenerational interactions in the workplace. The analysis indicates that empathy strengthens interpersonal relationships, fosters trust, and supports effective communication, while also enhancing leadership effectiveness, emotional intelligence development, and organizational sustainability. Empathetic Gen Z individuals are better equipped to navigate cross-cultural interactions, handle work pressure, and balance digital and emotional intelligence, making it a unique social and competitive capital. These findings highlight the importance of developing empathy as a strategic competency in education and soft skills training to support career success and organizational resilience in the global work era.*

Keywords: *Empathy; Generation Z; Workplace; Emotional Intelligence; Leadership.*

Abstrak. Generasi Z memasuki dunia kerja yang semakin dinamis dan kompetitif, di mana kemampuan teknis saja tidak cukup untuk meraih keberhasilan. Keterampilan sosial dan emosional, khususnya empati, menjadi kunci untuk membangun hubungan yang efektif dan berkelanjutan. Artikel ini merupakan tinjauan pustaka yang mengeksplorasi empati sebagai “superpower tersembunyi” bagi Gen Z untuk menembus gerbang dunia kerja. Metode penelitian yang digunakan adalah studi literatur sistematis, menganalisis artikel ilmiah, jurnal, dan publikasi terkini terkait empati, kepemimpinan, kecerdasan emosional, serta interaksi multigenerasi di tempat kerja. Hasil analisis menunjukkan bahwa empati memperkuat hubungan interpersonal, menciptakan rasa saling percaya, dan mendukung komunikasi efektif, sekaligus meningkatkan efektivitas kepemimpinan, pengembangan kecerdasan emosional, dan keberlanjutan organisasi. Gen Z yang memiliki kemampuan empatik lebih mampu menavigasi interaksi lintas budaya, menghadapi tekanan kerja, dan menyeimbangkan kecerdasan digital dengan emosional, menjadikannya modal sosial dan kompetitif yang unik. Temuan ini menekankan pentingnya pengembangan empati sebagai kompetensi strategis dalam pendidikan dan pelatihan soft skills untuk keberhasilan karier dan ketahanan organisasi di era kerja global.

Kata kunci: Empati; Generasi Z; Dunia Kerja; Kecerdasan emosional; Kepemimpinan.

1. LATAR BELAKANG

Perkembangan dunia kerja di era digital telah mengalami perubahan yang signifikan. Perusahaan kini tidak lagi hanya berfokus pada hard skills, tetapi juga mulai menempatkan soft skills sebagai kompetensi utama dalam menentukan keberhasilan tenaga kerja (Setyako *et al.*, 2024). Berbagai laporan sumber daya manusia (HR) global menegaskan bahwa keterampilan emosional, terutama empati, menjadi aspek penting yang berpengaruh terhadap kinerja organisasi secara keseluruhan. Empati berperan dalam meningkatkan produktivitas, kreativitas, serta keterlibatan karyawan, sehingga menjadikannya keterampilan yang semakin dicari di dunia kerja modern.

Di sisi lain, Generasi Z hadir sebagai generasi baru yang mulai mendominasi pasar tenaga kerja. Mereka dikenal memiliki keunggulan dalam penguasaan teknologi, kreativitas, serta kemampuan multitasking. Generasi ini memiliki karakteristik unik, seperti mengutamakan fleksibilitas, kolaborasi, keseimbangan antara kehidupan dan pekerjaan (*work-life balance*), serta cenderung mencari lingkungan kerja yang inklusif dan menantang (Popaitoon, 2022). Namun, di balik keunggulan tersebut, Generasi Z juga seringkali menghadapi stereotip sebagai kelompok yang kurang memiliki keterampilan komunikasi tatap muka dan hubungan interpersonal yang mendalam. Dalam konteks inilah, penguasaan keterampilan empati menjadi kunci bagi Gen Z untuk beradaptasi, diterima, dan bertahan di dunia kerja yang semakin kompetitif (Salem, 2025).

Meskipun sebagian orang beranggapan bahwa empati merupakan sifat bawaan yang tidak dapat dipelajari, berbagai penelitian menunjukkan bahwa empati adalah keterampilan yang dapat dikembangkan melalui pengalaman dan pelatihan yang tepat (Lajante *et al.*, 2023; Mehler *et al.*, 2024; Schwartzkopf *et al.*, 2025). Bagi Generasi Z, empati dapat menjadi *superpower* tersembunyi yang memungkinkan mereka membangun komunikasi lintas budaya dan lintas generasi, berkolaborasi secara efektif, serta beradaptasi dengan perubahan cepat di era digital.

Dalam konteks kepemimpinan, kepemimpinan empatik merupakan salah satu dimensi penting dari kecerdasan emosional yang berfokus pada kemampuan untuk merasakan dan memahami perasaan orang lain. Empati memungkinkan seorang pemimpin untuk mengenali dan menghargai perasaan anggota timnya, sehingga mampu memahami kebutuhan, aspirasi, dan motivasi mereka dengan lebih baik (Muss *et al.*, 2025). Secara umum, empati berperan penting dalam menciptakan hubungan yang harmonis dan saling menghormati antarindividu. Hal ini sejalan dengan pandangan bahwa empati merupakan kemampuan dan kecenderungan seseorang untuk memahami pikiran dan perasaan orang lain dalam situasi tertentu (Ringwald & Wright*, 2021).

Untuk mengasah kemampuan empati, Generasi Z dapat berpartisipasi dalam berbagai kegiatan pengembangan diri, seperti program mentoring, pelatihan komunikasi interpersonal, serta peningkatan kesadaran sosial. Upaya-upaya ini tidak hanya memperkuat empati sebagai keterampilan sosial, tetapi juga menumbuhkan kepekaan terhadap dinamika emosional dalam lingkungan kerja yang semakin kompleks. Generasi Z, yang juga dikenal sebagai generasi digital, tumbuh di tengah kemajuan teknologi yang pesat. Sejak usia dini, mereka telah akrab dengan berbagai perangkat digital dan media sosial. Hal ini membuat mereka mampu beradaptasi dengan cepat terhadap perubahan teknologi dan dinamika global. Kemajuan

teknologi tersebut juga telah mengubah cara Generasi Z berkomunikasi, bersosialisasi, dan memperoleh informasi (Muhammad Amrullah *et al.*, 2025). Namun, di sisi lain, ketergantungan terhadap teknologi dapat mengurangi interaksi tatap muka, sehingga penguatan empati menjadi semakin penting dalam membangun keseimbangan antara kecerdasan digital dan kecerdasan emosional.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menguraikan relevansi empati sebagai soft skill penting bagi Generasi Z dalam menghadapi dunia kerja, serta menjelaskan bagaimana keterampilan ini dapat dikembangkan dan diasah agar menjadi daya saing global.

2. KAJIAN TEORITIS

Empati merupakan kemampuan individu untuk memahami dan merasakan perspektif, emosi, dan pengalaman orang lain. Dalam konteks psikologi sosial, empati dikategorikan menjadi dua dimensi utama, yaitu empati kognitif kemampuan memahami sudut pandang orang lain dan empati afektif kemampuan merasakan emosi yang dirasakan orang lain (Thompson *et al.*, 2022). Keduanya menjadi fondasi bagi interaksi sosial yang efektif, termasuk dalam konteks organisasi dan dunia kerja.

Generasi Z, lahir antara pertengahan 1990-an hingga awal 2010-an, dikenal sebagai generasi digital yang tumbuh bersama kemajuan teknologi yang pesat. Mereka memiliki karakteristik adaptif terhadap perubahan, mahir menggunakan berbagai platform digital, dan cenderung mengutamakan pengalaman serta makna dalam kehidupan profesional (Zahra *et al.*, 2025). Meski dianggap lebih fokus pada teknologi, penelitian menunjukkan bahwa Gen Z juga memiliki kapasitas empati yang signifikan, terutama dalam konteks kolaborasi daring dan interaksi sosial di tempat kerja (Yilmaz *et al.*, 2024).

Dalam dunia kerja yang semakin dinamis dan kompetitif, keterampilan teknis saja tidak cukup untuk menjamin keberhasilan. Kompetensi sosial-emosional, khususnya empati, menjadi aset strategis. Empati memungkinkan Gen Z untuk membangun hubungan interpersonal yang harmonis, menyelesaikan konflik secara konstruktif, dan menciptakan lingkungan kerja yang inklusif dan suportif. Selain itu, empati meningkatkan kemampuan komunikasi, memfasilitasi kerja tim, dan memperkuat jaringan profesional semua faktor yang mendukung produktivitas dan keberlanjutan organisasi (Paredes-Saavedra *et al.*, 2024).

Konsep empati sebagai “superpower tersembunyi” bagi Gen Z muncul dari bukti bahwa kemampuan ini sering diremehkan, tetapi secara praktis memberikan keunggulan kompetitif dalam dunia kerja modern. Di era transformasi digital, di mana interaksi sering bersifat virtual dan multitasking, empati berfungsi sebagai alat untuk memahami kebutuhan rekan kerja,

menyesuaikan gaya komunikasi, dan mengantisipasi tantangan emosional dalam tim. Dengan demikian, pengembangan empati tidak hanya relevan secara personal tetapi juga strategis bagi organisasi dalam menghadapi kompleksitas dinamika kerja abad ke-21.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi peran empati sebagai soft skill kunci dalam dunia kerja, khususnya dalam konteks kesiapan dan daya saing Generasi Z. Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan metode studi literatur. Metode ini dipilih karena memungkinkan peneliti untuk memperoleh pemahaman yang mendalam melalui analisis terhadap berbagai sumber pustaka yang relevan dengan topik penelitian.

Menurut Hanifah dan Purbosari (2022), studi literatur merupakan bentuk penelitian yang berfokus pada kegiatan membaca, mengumpulkan, mencatat, menyortir, serta mengelola berbagai literatur yang telah diperoleh. Tahapan tersebut dilakukan secara sistematis untuk menghubungkan dan membandingkan berbagai temuan dari sumber-sumber terdahulu, sehingga menghasilkan sintesis pengetahuan yang mendukung pembahasan penelitian.

Dalam penelitian ini, data diperoleh melalui telaah terhadap artikel-artikel akademik, hasil penelitian terdahulu, serta kajian literatur dalam bidang psikologi organisasi dan manajemen sumber daya manusia. Seluruh referensi dipilih berdasarkan relevansi terhadap tema empati, soft skills, dan dinamika dunia kerja di era digital.

Analisis data dilakukan menggunakan metode analisis isi (content analysis) untuk mengidentifikasi tema-tema utama, pola hubungan, serta peran empati dalam konteks dunia kerja modern. Melalui analisis ini, penelitian berupaya menjelaskan bagaimana empati berfungsi sebagai kompetensi esensial yang membantu individu, khususnya Generasi Z, dalam menembus dan beradaptasi di dunia kerja yang kompetitif.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Empati sebagai Fondasi Hubungan dan Keberlanjutan Organisasi

Hasil kajian menunjukkan bahwa empati merupakan fondasi utama dalam membangun hubungan interpersonal yang sehat dan produktif di lingkungan kerja. Empati menjadi faktor kunci dalam memperkuat hubungan antara dua pihak atau lebih dalam organisasi. Melalui empati, individu mampu memahami perspektif dan emosi orang lain, yang pada akhirnya menciptakan rasa saling percaya dan keterbukaan. Kepercayaan ini membentuk dasar dari lingkungan kerja yang positif dan berkelanjutan (Malviya & Gupta, 2022). Karyawan yang memiliki tingkat empati tinggi cenderung menunjukkan perilaku prososial seperti kesediaan

membantu rekan kerja, mendengarkan secara aktif, dan menjaga keharmonisan tim. Dengan demikian, empati tidak hanya menjadi nilai moral, tetapi juga kompetensi sosial yang berkontribusi langsung terhadap efektivitas komunikasi dan produktivitas kerja (Vallette d’Osia & Meier, 2024).

Empati tidak hanya berdampak pada hubungan antarindividu, tetapi juga memiliki implikasi strategis terhadap struktur organisasi dan keberlanjutan bisnis. Dalam realitas pasar global yang kompetitif, perusahaan dituntut untuk membangun budaya empatik guna meningkatkan loyalitas, mengurangi tingkat turnover, serta menciptakan iklim kerja yang kolaboratif. Organisasi dengan tingkat empati tinggi mampu menciptakan rasa memiliki (*sense of belonging*) di antara karyawan, yang pada gilirannya meningkatkan komitmen terhadap tujuan organisasi (Saleh *et al.*, 2024). Budaya empatik juga terbukti memperkuat reputasi perusahaan, terutama di era pasca-pandemi ketika kesejahteraan psikologis dan kesehatan mental karyawan menjadi perhatian utama. Oleh karena itu, empati dapat dianggap sebagai aset sosial organisasi yang memiliki nilai ekonomi dan emosional tinggi.

Lebih jauh, dalam konteks transformasi digital dan perubahan pola kerja, empati berperan penting sebagai penghubung antara kecerdasan teknologi dan kecerdasan emosional manusia. Teknologi telah mempercepat interaksi virtual, namun seringkali mengurangi dimensi emosional dalam komunikasi. Oleh sebab itu, empati menjadi keterampilan yang krusial untuk menjaga keseimbangan antara efisiensi digital dan kedekatan sosial (Luetke Lanfer *et al.*, 2024). Pemimpin yang empatik dapat menjembatani kesenjangan antargenerasi di tempat kerja, termasuk menghadapi tantangan kerja jarak jauh dan diversitas budaya global. Dengan demikian, empati tidak hanya membangun hubungan interpersonal, tetapi juga berfungsi sebagai pondasi adaptif bagi organisasi modern yang ingin bertahan dan tumbuh di tengah perubahan dunia kerja yang dinamis.

Empati sebagai Inti Kepemimpinan Efektif

Dalam konteks kepemimpinan, empati dipandang sebagai elemen kunci dari efektivitas pemimpin modern, terutama ketika menghadapi generasi pekerja baru seperti Generasi Z. Empati merupakan konsep mendasar dalam berbagai teori kepemimpinan, khususnya model kepemimpinan transformasional. Pemimpin yang berempati mampu memahami kebutuhan, aspirasi, dan motivasi pengikutnya, termasuk Gen Z, yang dikenal menghargai komunikasi terbuka, kerja yang bermakna, dan dukungan emosional di tempat kerja. Kemampuan ini membantu membangun rasa peduli dan kepercayaan tim, yang sangat penting untuk meningkatkan keterlibatan dan loyalitas Gen Z terhadap organisasi (Muss *et al.*, 2025).

Empati memungkinkan pemimpin untuk mendengarkan secara aktif, menyesuaikan gaya kepemimpinan dengan kondisi emosional bawahan, dan mengelola dinamika interpersonal secara lebih manusiawi. Bagi Gen Z, yang tumbuh dalam lingkungan digital dan cenderung mengutamakan fleksibilitas, kolaborasi, serta keseimbangan kerja-hidup, kepemimpinan empatik menjadi kunci untuk menciptakan lingkungan kerja yang inklusif, aman secara psikologis, dan mendorong kreativitas (Jonsdottir & Kristinsson, 2020). Pemimpin yang empatik dapat memberikan umpan balik konstruktif dan dukungan yang sesuai dengan kebutuhan Gen Z, sehingga meningkatkan motivasi, keterlibatan intrinsik, dan produktivitas mereka.

Lebih jauh, empati dalam kepemimpinan berfungsi sebagai kompetensi strategis yang membantu Gen Z menavigasi dunia kerja modern yang kompleks dan cepat berubah. Pemimpin empatik tidak hanya membangun hubungan interpersonal yang harmonis, tetapi juga menumbuhkan budaya organisasi yang kolaboratif, adaptif, dan inovatif. Dengan demikian, penguasaan empati menjadi modal penting bagi Gen Z, baik sebagai pengikut yang efektif maupun calon pemimpin masa depan, karena memungkinkan mereka untuk beradaptasi, bekerja sama lintas generasi, dan bersaing di pasar tenaga kerja global (Linville & Onosu, 2023).

Empati dan Keterampilan Interpersonal dalam Dunia Kerja

Empati merupakan komponen utama dari keterampilan interpersonal (interpersonal skills) yang sangat dibutuhkan di dunia kerja modern. Lebih dari sekadar kemampuan teknis, keterampilan interpersonal mencerminkan kemampuan untuk memahami, menghargai, dan menanggapi secara empatik kebutuhan serta perasaan rekan kerja dan atasan (Jin & Ikeda, 2023). Kemampuan ini menjadi krusial karena interaksi profesional tidak hanya menuntut keahlian teknis, tetapi juga kemampuan untuk membangun hubungan yang harmonis, menjaga komunikasi terbuka, dan menumbuhkan rasa saling percaya dalam tim.

Keterampilan interpersonal yang berlandaskan empati memungkinkan karyawan untuk membangun komunikasi efektif, menyelesaikan masalah secara kolaboratif, dan mengelola emosi di bawah tekanan. Dalam praktiknya, karyawan yang mampu menyeimbangkan kompetensi teknis dengan empati dapat menjadi mediator dalam konflik, fasilitator kerja tim, dan penggerak inovasi. Perusahaan yang menekankan pengembangan keterampilan interpersonal akan memiliki budaya kerja positif dan produktif, di mana toleransi, kerja sama, dan penghargaan terhadap keberagaman menjadi norma yang diterima secara luas (Ma *et al.*, 2024).

Bagi Generasi Z, keterampilan interpersonal berbasis empati menjadi sangat strategis. Generasi ini tumbuh di era digital, di mana interaksi sering bersifat virtual, sehingga kemampuan membaca emosi, menyesuaikan komunikasi, dan membangun hubungan emosional menjadi keunggulan kompetitif (Yılmaz *et al.*, 2024). Dengan menguasai empati sebagai bagian dari interpersonal skills, Gen Z dapat beradaptasi dengan cepat dalam lingkungan kerja yang kolaboratif dan multigenerasi, meningkatkan engagement, dan menavigasi tantangan profesional dengan lebih efektif. Hal ini menunjukkan bahwa pengembangan empati bukan hanya kebutuhan personal, tetapi juga modal sosial yang penting bagi kesuksesan karier generasi muda di pasar tenaga kerja modern.

Dimensi Empati: Afektif dan Kognitif

Empati memiliki dua dimensi utama yang berbeda namun saling melengkapi, yaitu empati afektif dan empati kognitif. Empati afektif berkaitan dengan kemampuan seseorang untuk merasakan emosi orang lain, sementara empati kognitif berfokus pada kemampuan memahami perspektif dan sudut pandang orang lain secara rasional (Vallette d'Osia & Meier, 2024). Kedua dimensi ini saling mendukung dalam membangun interaksi yang harmonis, namun memiliki mekanisme kerja dan implikasi yang berbeda di lingkungan profesional.

Penelitian menunjukkan bahwa empati afektif dapat meningkatkan perilaku prososial, seperti kesediaan membantu rekan kerja dan memberikan dukungan emosional, yang secara langsung memperkuat kohesi tim dan budaya kerja yang suportif. Namun, empati afektif yang berlebihan berpotensi menyebabkan kelelahan emosional (*emotional exhaustion*) bagi individu, terutama dalam konteks pekerjaan dengan tuntutan tinggi atau interaksi intensif. Sebaliknya, empati kognitif lebih stabil secara emosional, berkontribusi pada pengambilan keputusan yang rasional dan dukungan sosial yang konsisten, sehingga menjadi pondasi penting bagi efektivitas kerja jangka panjang (Vallette d'Osia & Meier, 2024).

Bagi Generasi Z, penguasaan kedua dimensi empati ini menjadi sangat strategis. Gen Z tumbuh di era digital, di mana interaksi sosial sering bersifat virtual dan multikultural, sehingga kemampuan membaca emosi (afektif) sekaligus memahami perspektif (kognitif) menjadi modal penting untuk membangun hubungan profesional yang kuat. Dengan keseimbangan empati afektif dan kognitif, Gen Z dapat menavigasi dinamika kerja yang kompleks, beradaptasi dengan tim multigenerasi, serta meningkatkan kolaborasi dan produktivitas di tempat kerja modern. Hal ini menunjukkan bahwa pengembangan empati yang seimbang bukan hanya meningkatkan efektivitas individu, tetapi juga mendukung keberlanjutan organisasi di era digital (Wieck *et al.*, 2021).

Empati, Kecerdasan Emosional, dan Keterlibatan Generasi Z

Dalam konteks Generasi Z, empati menjadi salah satu komponen kunci dari kecerdasan emosional (emotional intelligence) yang berdampak langsung pada tingkat keterlibatan dan motivasi kerja. Penelitian menunjukkan bahwa Gen Z menghargai koneksi emosional, pekerjaan yang bermakna, serta lingkungan kerja yang aman secara psikologis, di mana mereka merasa didengar, dihargai, dan didukung (Popaitoon, 2022). Kemampuan untuk merasakan dan memahami emosi rekan kerja atau atasan membantu Gen Z membangun hubungan yang lebih kuat, meningkatkan loyalitas, dan menumbuhkan rasa memiliki dalam organisasi.

Kepemimpinan yang empatik memiliki peran penting dalam mendorong keterlibatan intrinsik (intrinsic engagement) Generasi Z. Pemimpin yang mampu memberikan umpan balik emosional yang positif, menunjukkan perhatian terhadap kebutuhan individu, dan memberikan dukungan interpersonal yang konsisten akan meningkatkan motivasi dan kepuasan kerja Gen Z. Hal ini mendorong mereka untuk berkontribusi lebih maksimal, berinovasi, serta tetap berkomitmen pada tujuan organisasi. Dengan kata lain, kepemimpinan empatik menjadi faktor penguat hubungan profesional yang mendukung kinerja jangka panjang dan membangun budaya organisasi yang inklusif (Muss *et al.*, 2025).

Bagi Generasi Z, empati bukan hanya nilai moral atau keterampilan sosial semata, tetapi juga alat strategis untuk menghadapi tantangan dunia kerja yang kompetitif. Dengan kemampuan empati yang baik, Gen Z dapat memperkuat kolaborasi lintas tim, membangun kepercayaan antarindividu, dan menavigasi dinamika interaksi multigenerasi di era digital. Penguasaan empati memungkinkan generasi ini untuk menyeimbangkan hubungan manusiawi dan produktivitas teknologi, sehingga meningkatkan daya saing individu sekaligus mendukung keberlanjutan organisasi (Zahra *et al.*, 2025).

Empati sebagai Pendorong Efektivitas Kepemimpinan dan Organisasi

Empati memiliki peran sentral dalam meningkatkan efektivitas kepemimpinan melalui peningkatan kesadaran diri, kemampuan mendengarkan, dan bimbingan terhadap bawahan. Pemimpin yang berempati mampu memahami kebutuhan, aspirasi, dan potensi individu di timnya, sehingga membangun hubungan yang lebih harmonis antara anggota tim dan organisasi secara keseluruhan. Kemampuan ini mendukung terciptanya iklim kerja inklusif, di mana setiap anggota tim merasa dihargai, didengarkan, dan termotivasi untuk berkontribusi secara maksimal (Muss *et al.*, 2025).

Selain itu, empati berkaitan erat dengan pengembangan kecerdasan emosional (*emotional intelligence growth*) yang menjadi pondasi bagi kesejahteraan organisasi. Pemimpin yang empatik dapat menavigasi konflik, memberikan umpan balik yang konstruktif,

serta menjaga keseimbangan emosional dalam tim. Dengan demikian, empati tidak hanya meningkatkan kualitas interaksi interpersonal, tetapi juga menjadi alat strategis untuk membangun budaya organisasi yang mendukung kesehatan psikologis dan kinerja berkelanjutan (Nkup *et al.*, 2024).

Bagi Generasi Z, kepemimpinan empatik memiliki dampak strategis yang signifikan. Gen Z, yang menghargai fleksibilitas, kerja sama, dan makna dalam pekerjaan, akan lebih termotivasi dan terlibat ketika dipimpin oleh sosok yang memahami perspektif mereka secara emosional. Pemimpin yang berempati mampu mengintegrasikan nilai kemanusiaan dalam kebijakan kerja, sehingga empati menjadi lebih dari sekadar alat komunikasi melainkan strategi organisasi untuk meningkatkan kesejahteraan karyawan dan keberhasilan jangka panjang. Dengan demikian, pengembangan empati sebagai bagian dari kepemimpinan berpotensi menjadi keunggulan kompetitif bagi organisasi yang ingin menarik dan mempertahankan talenta Generasi Z (Muss *et al.*, 2025).

Empati sebagai Superpower Generasi Z

Secara keseluruhan, hasil kajian menunjukkan bahwa empati merupakan “superpower tersembunyi” bagi Generasi Z dalam menembus dunia kerja yang sarat perubahan. Di tengah dominasi teknologi dan komunikasi digital, kemampuan berempati berfungsi sebagai penyeimbang antara kecerdasan digital (digital intelligence) dan kecerdasan emosional (emotional intelligence). Generasi Z yang mampu mengembangkan empati tidak hanya dapat memahami dan menyesuaikan diri dengan berbagai perspektif, tetapi juga menjaga kualitas interaksi manusiawi di lingkungan kerja yang semakin virtual dan multikultural.

Generasi Z yang menguasai empati akan lebih mudah menjalin kerja sama lintas budaya, menghadapi tekanan pekerjaan, serta menavigasi kompleksitas hubungan sosial di lingkungan profesional global. Kemampuan ini memberikan keunggulan kompetitif yang tidak dapat digantikan oleh teknologi, sekaligus memperkuat citra Gen Z sebagai generasi yang adaptif, kolaboratif, dan memiliki kemampuan sosial yang tinggi. Dengan empati, mereka dapat membangun jaringan profesional yang kuat, meningkatkan keterlibatan tim, dan berkontribusi pada inovasi dan keberhasilan organisasi.

Dengan demikian, empati tidak hanya dipandang sebagai keterampilan sosial, tetapi juga sebagai kompetensi strategis yang menentukan kesuksesan karier dan keberlanjutan organisasi. Untuk itu, dunia pendidikan dan pelatihan kerja perlu mengintegrasikan pengembangan empati ke dalam program pembinaan soft skills, sehingga generasi muda mampu menghadapi tantangan global dengan keseimbangan antara nalar dan rasa. Pendekatan ini akan membantu

Gen Z menjadi tenaga kerja yang tidak hanya kompeten secara teknis, tetapi juga mampu membangun hubungan interpersonal yang harmonis dan berdaya saing tinggi di era kerja.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Secara keseluruhan, kajian ini menegaskan bahwa empati merupakan fondasi utama dan “superpower tersembunyi” bagi Generasi Z dalam menghadapi dunia kerja modern yang dinamis dan kompetitif. Empati tidak hanya memperkuat hubungan interpersonal yang sehat, menciptakan rasa saling percaya, dan mendukung komunikasi efektif di lingkungan kerja, tetapi juga berperan strategis dalam meningkatkan efektivitas kepemimpinan, pengembangan kecerdasan emosional, serta keberlanjutan organisasi. Bagi Gen Z, kemampuan empati memungkinkan mereka menavigasi interaksi multigenerasi, membangun kolaborasi lintas budaya, menghadapi tekanan kerja, dan menyeimbangkan kecerdasan digital dengan kecerdasan emosional, sehingga menjadi modal sosial dan kompetitif yang tidak dapat digantikan oleh teknologi. Oleh karena itu, pengembangan empati harus menjadi fokus utama dalam pendidikan dan pelatihan soft skills, tidak hanya sebagai nilai moral atau keterampilan sosial, tetapi sebagai kompetensi strategis yang mendukung keberhasilan karier individu dan ketahanan organisasi di era kerja global.

DAFTAR REFERENSI

- Jin, J., & Ikeda, H. (2023). The role of empathic communication in the relationship between servant leadership and workplace loneliness: A serial mediation model. *Behavioral Sciences*, 14(1), 4. <https://doi.org/10.3390/bs14010004>
- Jonsdottir, I. J., & Kristinsson, K. (2020). Supervisors' active-empathetic listening as an important antecedent of work engagement. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(21), 7976. <https://doi.org/10.3390/ijerph17217976>
- Lajante, M., Del Prete, M., Sasseville, B., Rouleau, G., Gagnon, M.-P., & Pelletier, N. (2023). Empathy training for service employees: A mixed-methods systematic review. *PLOS ONE*, 18(8), e0289793. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0289793>
- Linville, J. S., & Onosu, G. O. (2023). Stories of leadership: Leading with empathy through the COVID-19 pandemic. *Sustainability*, 15(9), 7708. <https://doi.org/10.3390/su15097708>
- Luetke Lanfer, H., Reifegerste, D., Weber, W., Memenga, P., Baumann, E., Geulen, J., Klein, S., Müller, A., Hahne, A., & Weg-Remers, S. (2024). Digital clinical empathy in a live chat: Multiple findings from a formative qualitative study and usability tests. *BMC Health Services Research*, 24(1), 314. <https://doi.org/10.1186/s12913-024-10785-8>

- Ma, G., Wu, W., Liu, C., Ji, J., & Gao, X. (2024). Empathetic leadership and employees' innovative behavior: Examining the roles of career adaptability and uncertainty avoidance. *Frontiers in Psychology*, 15. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2024.1371936>
- Malviya, L., & Gupta, V. (2022). Empathy, autonomy, and trust critical for organizational culture in a hybrid workplace. *Academy of Management Proceedings*, 2022(1). <https://doi.org/10.5465/AMBPP.2022.11284abstract>
- Mehler, M., Balint, E., Gralla, M., Pöbnecker, T., Gast, M., Hölzer, M., Kösters, M., & Gündel, H. (2024). Training emotional competencies at the workplace: A systematic review and meta-analysis. *BMC Psychology*, 12(1), 718. <https://doi.org/10.1186/s40359-024-02198-3>
- Muhammad Amrullah, Didin Hikmah Perkasa, & Rahmat Edward. (2025). Gen Z and the future of work: Adapting HRM strategies for a digital workforce. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 6(3), 1835–1843. <https://doi.org/10.38035/jemsi.v6i3.4053>
- Muss, C., Tüxen, D., & Fürstenau, B. (2025). Empathy in leadership: A systematic literature review on the effects of empathetic leaders in organizations. *Management Review Quarterly*. <https://doi.org/10.1007/s11301-024-00472-7>
- Nkup, Y. N., Jide, O. N., Habila, M., Tijjani, M. A., & Bentu, R. (2024). The role of emotional intelligence in leadership effectiveness during organizational crisis among secondary schools on the plateau. *International Journal of Research and Innovation in Social Science*, VIII(XI), 337–347. <https://doi.org/10.47772/IJRIS.2024.8110028>
- Paredes-Saavedra, M., Vallejos, M., Huancahuire-Vega, S., Morales-García, W., & Geraldo-Campos, L. (2024). Work team effectiveness: Importance of organizational culture, work climate, leadership, creative synergy, and emotional intelligence in university employees. *Administrative Sciences*, 14(11), 280. <https://doi.org/10.3390/admsci14110280>
- Popaitoon, P. (2022). Fostering work meaningfulness for sustainable human resources: A study of Generation Z. *Sustainability*, 14(6), 3626. <https://doi.org/10.3390/su14063626>
- Ringwald, W. R., & Wright, A. G. C. (2021). The affiliative role of empathy in everyday interpersonal interactions. *European Journal of Personality*, 35(2), 197–211. <https://doi.org/10.1002/per.2286>
- Saleh, M. S. M., Abd-Elhamid, Z. N., Afit Aldhafeeri, N., Ghaleb Dailah, H., Alenezi, A., Zoromba, M., & Elsaid Elsabahy, H. (2024). Appreciative leadership, workplace belongingness, and affective commitment of nurses: The mediating role of job crafting. *Journal of Nursing Management*, 2024(1). <https://doi.org/10.1155/2024/2311882>
- Salem, M. R. M. (2025). Designing future-ready workplaces: How Gen Z's preferred work type influence retention intention; mediating role of perceived autonomy in Malaysian SMEs. *Future Business Journal*, 11(1), 211. <https://doi.org/10.1186/s43093-025-00643-2>
- Schwartzkopf, C. T., Alves, R. T., Lopes, P. C., Braux, J., Capucho, F., & Ribeiro, C. (2025). The role of training and education for enhancing empathy among healthcare students:

- A systematic review of randomised controlled trials. *BMC Medical Education*, 25(1), 469. <https://doi.org/10.1186/s12909-025-07038-5>
- Setyako, S. D., Rahma, S., Rizal, Y., & Veranita, M. (2024). Pengembangan soft skill dan hard skill di era digital: Sebuah tinjauan sistematis. *Jurnal Pendidikan, Humaniora, Linguistik dan Sosial (JAGADDHITA)*, 3(1), 22–25. <https://doi.org/10.58268/jg.v3i1.168>
- Thompson, N. M., van Reekum, C. M., & Chakrabarti, B. (2022). Cognitive and affective empathy relate differentially to emotion regulation. *Affective Science*, 3(1), 118–134. <https://doi.org/10.1007/s42761-021-00062-w>
- Vallette d’Osia, A., & Meier, L. L. (2024). Empathy in the workplace: Disentangling affective from cognitive empathy. *Occupational Health Science*, 8(4), 883–904. <https://doi.org/10.1007/s41542-024-00197-9>
- Wieck, C., Kunzmann, U., & Scheibe, S. (2021). Empathy at work: The role of age and emotional job demands. *Psychology and Aging*, 36(1), 36–48. <https://doi.org/10.1037/pag0000469>
- Yılmaz, B., Dinler Kısaçutan, E., & Gürün Karatepe, S. (2024). Digital natives of the labor market: Generation Z as future leaders and their perspectives on leadership. *Frontiers in Psychology*, 15. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2024.1378982>
- Zahra, Y., Handoyo, S., & Fajrianthi, F. (2025). A comprehensive overview of Generation Z in the workplace: Insights from a scoping review. *SA Journal of Industrial Psychology*, 51(0). <https://doi.org/10.4102/sajip.v51i0.2263>