

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Dalam era globalisasi ini persaingan antar perusahaan di segala bidang industry semakin meningkat, tak terkecuali di bidang industri hospitalitas (Ruyatnasih dan Anwar, 2013). Bisnis atau usaha perhotelan merupakan salah satu usaha di bidang pariwisata yang sedang berkembang pesat. Menurut data yang diperoleh dari Badan Pusat Statistik, usaha perhotelan terus meningkat setiap tahunnya dari tahun 2015 hingga tahun 2018. Data yang diperoleh dari Statistik Hotel dan Akomodasi Lainnya di Indonesia (dipublikasikan oleh BPS tahun 2016) mencatat bahwa jumlah hotel berbintang pada tahun 2016 telah meningkat sebesar 8,65 persen dibandingkan dengan tahun 2015. Jumlah hotel berbintang terbanyak pada tahun 2016 yakni hotel bintang tiga sebanyak 839 usaha (35,15%) dengan 72.951 kamar. Apabila dibandingkan dengan data Statistik Hotel dan Akomodasi Lainnya di Indonesia (2018), kini jumlah hotel berbintang terbanyak adalah hotel bintang 3 dengan 1.302 usaha (39,29%) dan jumlah kamar mencapai 100.119 kamar.

Dalam sebuah kegiatan organisasi, suatu perusahaan pasti akan menemukan hambatan atau rintangan dalam mencapai tujuannya. Oleh karena itu, perusahaan harus meningkatkan performanya di segala bidang baik dalam hal peningkatan teknologi, sumber daya alam, financial, tak terkecuali peningkatan sumber daya manusia. Meskipun sebuah perusahaan telah memiliki aspek finansial yang mumpuni, bahan baku yang tersedia dan tercukupi, teknologi modern dan mutakhir serta manajemen yang baik, namun apabila sumber daya manusia yang ada tidak memadai maka seluruh faktor produksi tersebut tidak dapat menunjang tercapainya tujuan perusahaan. Hal ini menjadikan sumber daya manusia sebagai salah satu aset krusial bagi perusahaan.

Ruyatnasih dan Anwar juga berpendapat bahwa di dalam sebuah perusahaan dibutuhkan seorang pemimpin yang dapat mengelola sumber

daya manusia untuk mencapai tujuan perusahaan (2013). Akan tetapi, dalam mengoperasikan sebuah perusahaan tentunya terdapat hambatan atau rintangan yang dihadapkan kepada seorang pemimpin. Salah satu rintangan atau hambatan yang sering ditemui adalah kinerja sumber daya manusia yang kurang optimal atau kurang baik. Salah satu hal yang menjadi penyebab adalah hubungan antara karyawan dengan pemimpinnya yang menghasilkan ketidaksenangan atau kesenangan karyawan terhadap pekerjaannya di suatu perusahaan atau organisasi. Hal ini juga diperkuat oleh pernyataan Armstrong dalam Sudarmanto (2009) yang menyatakan bahwa kepemimpinan adalah proses member inspirasi kepada semua karyawan agar bekerja sebaik-baiknya untuk mencapai hasil yang diharapkan. Kepemimpinan adalah cara mengajak karyawan agar bertindak benar, mencapai komitmen dan memotivasi mereka untuk mencapai tujuan bersama.

Salah satu sasaran pengolahan sumber daya manusia pada fungsi manajemen organisasi adalah menyangkut masalah kepemimpinan, seseorang yang ditunjuk sebagai pemimpin maupun yang diakui oleh anggota sebagai orang yang pantas memimpin mereka, dialah yang menjalankan fungsi organisasi tersebut (Saifullah, 2012). Cara dan pola tingkah laku pemimpin diartikan oleh bawahan yang bekerjasama dengannya sebagai gaya kepemimpinan. Kepemimpinan yang sukses menunjukkan bahwa pengelolaan suatu organisasi atau perusahaan berhasil dijalankan atau dilaksanakan dengan sukses juga. Setiap pemimpin harus memiliki kemampuan memimpin dimana seorang pemimpin harus menerima apapun tanggung jawab dari perusahaan karena seorang pemimpin tidak akan berhasil dengan baik dalam melaksanakan tanggung jawabnya jika tidak memiliki kemampuan memimpin terutama dalam mengelola sumber daya manusia yang ada di sebuah organisasi atau perusahaan.

Seperti yang dinyatakan oleh Martinis Yamin dan Maisah (2010), kepemimpinan adalah suatu proses mempengaruhi yang dilakukan oleh seseorang dalam mengelola anggota kelompoknya untuk mencapai

tujuan organisasi. Kepemimpinan merupakan bentuk strategi atau teori memimpin yang tentunya dilakukan oleh orang yang biasa disebut sebagai pemimpin. Pemimpin adalah seseorang dengan wewenang kepemimpinannya mengarahkan bawahannya untuk mengerjakan sebagian dari pekerjaannya dalam mencapai tujuan. Sikap dan gaya perilaku seorang pemimpin akan sangat berpengaruh terhadap produktivitas organisasi atau perusahaan. Suatu cara pimpinan untuk mempengaruhi bawahannya yang dinyatakan dalam bentuk pola tingkah laku atau kepribadian merupakan gaya kepemimpinan. Seorang pemimpin dalam organisasi harus dapat menciptakan intergrasi yang serasi dengan para bawahannya termasuk juga dalam membina kerjasama, mengarahkan dan mendorong gairah kerja para bawahan atau karyawan sehingga tercipta motivasi positif yang menimbulkan niat dan usaha (kinerja) yang maksimal juga didukung oleh fasilitas-fasilitas organisasi atau perusahaan untuk mencapai tujuan atau sasaran organisasi atau perusahaan. Kinerja karyawan tidak terlepas dari peran pemimpinnya.

Setiap manajemen perlu mengelola dan mengetahui kinerja karyawannya apakah sudah sesuai dengan standard kinerja perusahaan atau tidak (Sjafri dan Aida, 2007). Dengan mengetahui kinerja perusahaan, maka akan lebih mudah untuk mengetahui seberapa efektif dan berhasilnya perkembangan karyawan. Dengan demikian, dapat diketahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kinerja baik ditinjau dari sisi intrinsik maupun ekstrinsik karyawan. Kinerja dikonsepsikan sebagai perilaku seseorang dalam menetapkan sasaran kerja, pencapaian target sasaran kerja, cara kerja dan sikap pribadi seseorang. Tercapainya tujuan organisasi hanya dimungkinkan karena upaya para pelaku yang terdapat dalam organisasi untuk berkinerja dengan baik. Untuk dapat menunjang tercapainya tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan oleh perusahaan maka diperlukan karyawan yang memiliki kinerja yang tinggi dan baik. Hal ini senada dengan pernyataan M. Manullang dan Marihot Manullang (2014), dalam rangka manajemen sumber daya manusia salah satu sasaran penting dalam sebuah perusahaan adalah terciptanya kepuasan kerja setiap

anggota karyawan yang bersangkutan yang lebih lanjut akan meningkatkan prestasi kerjanya sehingga meningkatkan kinerja karyawan di dalam perusahaan demi tercapainya tujuan perusahaan atau organisasi.

Untuk memiliki kinerja yang tinggi dan baik, seorang karyawan dalam pekerjaannya harus memiliki keahlian dan keterampilan yang sesuai dengan pekerjaan yang ditekuninya. Namun, kadang kala pimpinan kerap kali memerintah para karyawan atau bawahannya dengan sesuka hati tanpa memperhatikan kondisi karyawan tersebut. Sehingga hal tersebut akan berdampak pada menurunnya kinerja karyawan atau kurang baiknya kinerja karyawan dalam suatu perusahaan. Ketidakmampuan karyawan dalam menjalankan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab mereka bukan disebabkan oleh ketidakmampuan karyawan dalam melaksanakan tugas dengan baik, namun hal ini dapat terjadi karena karyawan tersebut tidak dapat menyesuaikan diri dengan gaya kepemimpinan para pemimpinnya sehingga karyawan tersebut merasa kurang dihargai oleh pemimpinnya di perusahaan atau organisasi tersebut. Apabila kinerja karyawan kurang baik, maka hal tersebut akan berdampak pada tugas-tugas yang harus dikerjakan karyawan yang sudah menjadi tanggung jawab mereka sehingga akan menjadi hambatan bagi perusahaan dalam mencapai tujuannya. Oleh karena itu seorang pemimpin harus menyesuaikan gaya kepemimpinannya sehingga memberikan kenyamanan bekerja bagi para karyawan dalam suatu perusahaan. Dengan penyesuaian gaya kepemimpinan yang memberikan kenyamanan bekerja, maka karyawan dapat mengerjakan tanggung jawab mereka dengan lebih baik lagi dan tujuan perusahaan pun dapat tercapai dengan maksimal. Suatu gaya kepemimpinan dapat dikatakan baik apabila gaya kepemimpinan tersebut diterapkan oleh seorang pemimpin dengan baik dan dapat diterima oleh karyawan yang berada di perusahaan tersebut sehingga kinerja karyawan tersebut dapat ditingkatkan.

Dalam sebuah era modern dimana organisasi pada era ini banyak menghendaki adanya demokrasi dalam pelaksanaan kerja dan motivasi yang baik karena gaya kepemimpinan menjadi hal yang penting.

Dampak yang mungkin timbul dari suatu gaya kepemimpinan yang buruk adalah penurunan kinerja karyawan yang akan membawa dampak pada penurunan kinerja total perusahaan. Seperti yang dikemukakan oleh Andriyani (2016), gaya kepemimpinan sangat penting dan perlu diperhatikan oleh seorang pemimpin. Dengan gaya kepemimpinan yang sesuai, maka seorang pemimpin harus dapat berkomunikasi dengan baik dan dapat bekerjasama dalam hal tugas dan tanggung jawab sehingga dapat memberikan kenyamanan bagi bawahan atau karyawan sehingga berdampak baik bagi pencapaian tujuan perusahaan. Dalam sebuah perusahaan banyak karyawan yang menuntut agar diperlakukan dengan baik satu sama lain sehingga mereka memiliki kenyamanan dalam bekerja.

Holiday Inn & Suites Jakarta Gajah Mada merupakan salah satu perusahaan internasional yang bergerak di bidang pariwisata, khususnya perhotelan. Di hotel ini, penulis menemukan bahwa masih terdapat kesenjangan atau *gap* antara gaya kepemimpinan terhadap kinerja karyawan khususnya di *Front Office Department* (Kantor Depan) sehingga kinerja karyawan kurang optimal. Seperti contoh, masih terdapat beberapa karyawan yang bekerja tidak sesuai dengan *Standard Operating Procedure* yang telah ditetapkan oleh karyawan. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut mengenai gaya kepemimpinan dan pengaruhnya terhadap kinerja karyawan.

Mengingat begitu pentingnya pengaruh gaya kepemimpinan dalam proses kerja suatu perusahaan maka penulis tertarik untuk membuat sebuah penelitian mengenai pengaruh gaya kepemimpinan terhadap kinerja karyawan yang secara khusus meneliti tentang gaya kepemimpinan *Front Office Manager* di Holiday Inn & Suites Jakarta Gajah Mada dan apakah gaya kepemimpinan yang diterapkan di Holiday Inn & Suites Jakarta Gajah Mada ini memberikan pengaruh terhadap kinerja karyawannya. Adapun judul yang diangkat dalam penelitian ini adalah “Pengaruh Gaya Kepemimpinan *Front Office Manager* terhadap Kinerja Karyawan di *Front Office Department* Holiday Inn & Suites Jakarta Gajah Mada.

## **1.2. Identifikasi, Batasan, dan Perumusan Masalah**

### **1.2.1. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka dapat diketahui bahwa terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi peningkatan kinerja karyawan di *Front Office Department* Holiday Inn & Suites Jakarta Gajah Mada. Dalam penelitian ini, lokasi yang dijadikan sebagai tempat penelitian yakni Holiday Inn & Suites Jakarta Gajah Mada. Penelitian ini akan memperlihatkan seberapa besar pengaruh gaya kepemimpinan *Front Office Manager* terhadap kinerja karyawan di *Front Office Department* Holiday Inn & Suites Jakarta Gajah Mada.

Dengan adanya masalah-masalah tersebut, maka dapat diidentifikasi beberapa permasalahan yang dapat timbul sehubungan dengan pengaruh gaya kepemimpinan seorang *Front Office Manager* terhadap peningkatan kinerja karyawan di *Front Office Department* Holiday Inn & Suites Jakarta Gajah Mada, yaitu:

1. Belum diketahuinya gaya kepemimpinan seorang *Front Office Manager* di *Front Office Department* Holiday Inn & Suites Jakarta Gajah Mada
2. Belum diketahuinya bagaimana kinerja karyawan di *Front Office Department* Holiday Inn & Suites Jakarta Gajah Mada.
3. Belum diketahuinya gaya kepemimpinan seorang *Front Office Manager* terhadap peningkatan kinerja karyawan di *Front Office Department* Holiday Inn & Suites Jakarta Gajah Mada.

### **1.2.2. Pembatasan Masalah**

Untuk menghindari pembahasan yang lebih luas dan penelitian dapat dilakukan lebih mendalam, maka tidak semua penelitian akan dijalankan. Masalah yang akan diteliti berkaitan dengan pengaruh gaya kepemimpinan seorang *Front Office Manager* terhadap kinerja karyawan di *Front Office Department* Holiday Inn & Suites Jakarta Gajah Mada. Pembatasan masalah dalam penelitian ini yang dimaksud adalah sebagai berikut:

1. Gaya kepemimpinan yang diterapkan *Front Office Manager* di *Front Office Department* Holiday Inn & Suites Jakarta Gajah Mada yang dinilai menurut persepsi bawahan secara langsung.
2. Analisis kinerja karyawan hanya dilakukan pada seluruh karyawan *Front Office Department* Holiday Inn & Suites Jakarta Gajah Mada.
3. Masalah yang akan dibahas hanya analisa pengaruh gaya kepemimpinan seorang *Front Office Manager* terhadap peningkatan kinerja karyawan di *Front Office Department* Holiday Inn & Suites Jakarta Gajah Mada.

### **1.2.3. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis dapat merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana gaya kepemimpinan yang diterapkan oleh *Front Office Manager* di *Front Office Department* Holiday Inn & Suites Jakarta Gajah Mada?
2. Bagaimana kinerja karyawan di *Front Office Department* Holiday Inn & Suites Jakarta Gajah Mada?
3. Seberapa besar pengaruh gaya kepemimpinan *Front Office Manager* terhadap kinerja karyawan di *Front Office Department* Holiday Inn & Suites Jakarta Gajah Mada?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Tujuan diadakannya penelitian tentang “Pengaruh Gaya Kepemimpinan *Front Office Manager* terhadap kinerja karyawan di *Front Office Department* Holiday Inn & Suites Jakarta Gajah Mada” adalah :

1. Untuk mengetahui gaya kepemimpinan yang diterapkan *Front Office Manager* di *Front Office Department* Holiday Inn & Suites Jakarta Gajah Mada.
2. Untuk mengetahui kinerja karyawan di *Front Office Department* Holiday Inn & Suites Jakarta Gajah Mada.

3. Untuk mengetahui pengaruh gaya kepemimpinan *Front Office Manager* terhadap kinerja karyawan di *Front Office Department* Holiday Inn & Suites Jakarta Gajah Mada.

#### **1.4. Manfaat Penelitian**

Hasil dari penelitian ini diharapkan mempunyai dua manfaat utama, yaitu:

1. Teoritis

Secara teoritis hasil penelitian ini diharapkan dapat mengetahui besarnya pengaruh gaya kepemimpinan *Front Office Manager* terhadap kinerja karyawan di *Front Office Department* Holiday Inn & Suites Jakarta Gajah Mada.

2. Praktis

Secara praktis hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat untuk beberapa pihak, seperti:

- a. Holiday Inn & Suites Jakarta Gajah Mada

1. Untuk mengetahui gaya kepemimpinan *Front Office Manager* di Holiday Inn & Suites Jakarta Gajah Mada.
2. Untuk mengetahui kinerja karyawan *Front Office Department* di Holiday Inn & Suites Jakarta Gajah Mada
3. Untuk mengetahui pengaruh gaya kepemimpinan *Front Office Manager* terhadap kinerja karyawan di *Front Office Department* Holiday Inn & Suites Jakarta Gajah Mada.

- b. Penulis

1. Untuk penulis mengetahui besarnya pengaruh gaya kepemimpinan *Front Office Manager* terhadap kinerja karyawan di *Front Office Department* Holiday Inn & Suites Jakarta Gajah Mada.

c. Industri Pariwisata / Khalayak Umum

1. Untuk dapat mengetahui besarnya peran dari gaya kepemimpinan terhadap kinerja karyawan
2. Untuk dapat mengetahui gaya kepemimpinan yang sesuai untuk digunakan agar mencapai kinerja karyawan yang optimal