

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1. 1 Latar Belakang

Pelayanan yang baik harus bisa diberikan setiap bisnis yang bergerak dibidang jasa perhotelan sekarang ini, seiring dengan semakin tingginya tingkat persaingan dalam bisnis ini. Persaingan ini ditandai dengan mayoritas konsumen cenderung memilih jasa akomodasi penginapan selain itu harus memiliki fasilitas yang memandai dan harga juga harus sesuai memiliki kualitas pelayanan yang baik sesuai dengan keinginan tamu. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, maka dipadang perlu meningkatkan kinerja SDM dalam melaksanakan pelayanan kepada kepada tamu, mengingat bahwa kinerja Sumber Daya Manusia memiliki peran strategis sebagai pendorong dari kualitas pelayanan. Kinerja karyawan hasil kerja yang sangat relevan dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan kunsumen, dan memberikan kontribusi pada ekonomi (Wibowo, 2013:7)

Peningkatkan kinerja SDM perhoten dapat dilakukan dengan “meningkatkan profesionalisme, kompentensi dan kesejahteraan SDM. Peningkatan kualitas personal perhotelan bertujuan untuk mewujudkan sumber daya manusia yang unggul yang profesional, berkompoten, dan sejahtera”. Hal tersebut mengidikasikan sangat pentingnya frofesionalitas SDM dalam rangka meningkatkan tugas pelayanan terhadap tamu. Aspek atau bidang akan dikembangkan dalam industry perhotelan adalah kinerja pagawai dalam melaksanakan tugas pelayanan terhadap tamu, perbaikan fasilitas pendukung dan harga untuk memenuhi kebutuhan tamu dan aspek lainnya.

Gaya kepemimpinan adalah cara seorang pemimpin mempengaruhi perilaku bawahan agar mau berkerja sama dengan cara yang efektif untuk mencapai tujuan organisasi (Malayu S.P Hasibuan, 2014: 170).

Gaya kepemimpinan yang digunakan seorang pemimpin untuk memberi arahan kepada bawahannya adalah aspek penting lain yang harus dipahami oleh seorang pemimpin megelolah staf Hotel adalah aset yang berharga bagi hotel. Tujuan tidak bisa tercapai tanpa partisipasi aktif staf hotel, meskipun ada alat-alat canggih yang dimiliki oleh hotel, tidak ada manfaat bagi hotel jika staf hotel tidak terlibat aktif. Oleh karena itu, untuk menyelaraskan antara kepentingan staf hotel dengan pemimpin, seorang pemimpin harus mengabungkan kedua hal

tersebut. Salah satunya dengan memberikan motivasi. Dengan motivasi ini, pemimpin dapat mendorong atau memggerakkan potensi bawahannya agar bersedia bekerja secara produktif, sukses, dan mewujudkan tujuan yang telah ditetapkan.

Motivasi merupakan dorongan terhadap serangkain proses perilaku manusia pada mencapai tujuan (Wibowo, 2014:323). Motivasi untuk bekerja ini sangat penting rendahnya produktivitas perusahaan. Tanpa adanya motivasi dari para jika karyawan bekerja sama untuk kepentingan perusahaan tujuannya adalah tidak akan tercapai. Namun apabila karyawan mempunyai motivasi yang tinggi maka hal ini akan menjamin keberhasilan dalam mencapai tujuan perusahaan dalam mencapai tujuannya. Apabila karyawan mempunyai motivasi untuk mencapai tujuan pribadi mereka maka harus perlu meningkatkan kinerjanya. Meningkatkan kinerja individu, kelompok maupun organisasi.

Gaya kepemimpinan seorang pemimpin dan motivasi yang diberikan pemimpin kepada stafnya sangat berpengaruh pada kinerja karyawan hal ini mempengaruhi kualitas pelayanan kepada tamu. Kinerja pelayanan yang baik dari staf Hotel diperoleh dengan gaya kepemimpinan dan motivasi pemimpin yang baik selayaknya dapat memberikan pengarahan yang baik, tugas dalam penegakan aturan, dan memiliki kepercayaan diri serta inisiatif yang tinggi. Motivasi yang baik adalah yang sesuai dengan harapan karyawan, misalnya: penghargaan dan pengakuan akan prestasi yang di raih serta lingkungan kerja yang nyaman dan jaminan pekerjaan yang baik, pelayanan merupakan cara yang apa yang mereka dapatkan dari keduanya saat menyelesaikan tugas atau pekerjaan seseorang dan hal penting dalam upaya Hotel untuk mencapai tujuannya.

Hotel Mutiara black adalah salah satu hotel berbintang 2 plus yang berhoperasi di kota nabire saat ini. Memiliki 110 kamar 2 ruang meeting dan 1 gedung pertemuan dengan jumlah karyawan sebanyak 40 orang yang terdiri dari beberapa departemen yaitu: *room division departemen* berjumlah 15 orang, *food and beverage departement* berjumlah 13 orang, *engineering departement* berjumlah 6 orang *accounting and departement* berjumlah 4 orang, *sales marketing departement* berjumlah 2 orang. Kinerja karyawan Hotel Mutiara black saat ini melami penurunan. Kondisi ini karena rendahnya kualitas dan kuantitas kinerja serta tingginya biaya dan waktu dalam operasional kerja karyawan. Hal ini salah satunya dapat dilihat dengan menurunnya tingkat hunian hotel dalam waktu 3 tahun terakhir.

Dari penelitian sebelumnya didapatkan bahwa gaya kepemimpinan transaksional memiliki pengaruh yang signifikan terhadap motivasi kerja, sementara gaya kepemimpinan

transformatifional tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap motivasi kerja. Selain itu gaya kepemimpinan transaksional juga berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, namun gaya kepemimpinan transformatifional tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

**Table 1.1**  
**Tingkat Hunian Hotel Mutiara Timur Nabire**

<b>Tahun</b>	<b>Jumlah Kamar Tersedia (unit)</b>	<b>Jumlah Kamar Terjual (unit)</b>	<b>Okupasi</b>
<b>2020</b>	<b>39.600</b>	<b>33.356</b>	<b>83.23%</b>
<b>2021</b>	<b>39.600</b>	<b>31.457</b>	<b>79,43%</b>
<b>2022</b>	<b>39.600</b>	<b>30.980</b>	<b>78,23%</b>

Sumber : *Hotel Mutiara Timur Nabire, 2024*

Dalam hal ini peneliti menemukan kejanggalan yang terjadi antara komunikasi pemimpin yang diterapkan di dalam perusahaan tersebut terkesan otoriter, karena wewenang mutlak terpusat pada pimpinan, komunikasi berlangsung satu arah pemimpin kepada bawahan dan tidak ada kesempatan karyawan untuk memberikan saran dan pendapat. Hal ini juga ditambah dengan hampir tidak ada pengawasan terhadap tingkah laku karyawan, serta kepentingan pribadi lebih penting dari pada kepentingan kelompok. Akibatnya kondisi perusahaan menjadi tidak sesuai dengan harapan karyawan, seperti kurangnya kekompakan antara sesama karyawan, ada karyawan yang tidak peduli ketika melanggar aturan, berlarutnya masalah yang terjadi karena kurangnya kepercayaan diri dalam pengambilan keputusan, serta kurangnya inisiatif sehingga terkesan tidak ada kemajuan.

Motivasi yang diterapkan juga belum maksimal seperti tidak adanya penghargaan dan pengakuan bagi karyawan berprestasi, lingkungan kerja yang kurang nyaman dan tertata rapi serta belum adanya jaminan pekerjaan yang baik. Berdasarkan masalah diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian di Hotel Mutiara Black Nabire dengan judul **“Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan di Hotel Mutiara Black Kabupaten Nabire**

## 1.2 Rumusan Masalah

Bedasarkan latar belakang diatas maka rumusan dalam penelien adalah:

1. Apakah pengaruh gaya kepemimpinan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan di Hotel Mutiara Black Nabire?
2. Apakah motivasi kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan di Hotel Mutiara Black Nabire?
3. Apakah pengaruh gaya kepemimpinan dan motivasi kerja berpengaruh secara simultan terhadap kinerja karyawan Hotel Mutiara Black Nabire?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui pengaruh gaya kepemimpinan kerja di Hotel Mutiara Black Nabire.
2. Untuk mengetahui motivasi kerja terhadap kinerja karyawan di Hotel Mutiara Black Nabire.
3. Untuk mengetahui gaya kepemimpinan dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan di Hotel Mutiara Black Nabire

## 1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penulis sendiri, akan dapat memahami masalah kepemimpinan sebagai salah satu sumber utama yang menentukan suksesnya manajemen suatu perusahaan serta mengetahui bagaimana pengaruh gaya kepemimpinan dan motivasi terhadap kinerja karyawan di Hotel Mutiara Black Nabire sehingga menambah wawasan dan ilmu pengetahuan kepada penulis sendiri.
2. Perusahaan, hasil penelitian tersebut diharapkan menjadi bahan masukan kepada perusahaan berupa informasi untuk melakukan perbaikan setiap pemimpin menerapkan gaya kepemimpinan yang akan menunjang kepada keberhasilan organisasi perusahaan tersebut.

## 1.5 Batasan Penelitian

Untuk lebih memudahkan penelitian ini dan mencapai hasil penelitian yang akurat, maka penulis hanya membatasi pembahasan penelitian ini hanya terkait pada pengaruh gaya kepemimpinan yang di Hotel Mutiara Black Nabire.