

## BAB 1

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar belakang masalah

Di era globalisasi setiap organisasi atau perusahaan yang berbentuk swasta maupun pemerintah, tentunya memiliki tujuan baik itu jangka pendek maupun jangka panjang yang hendak dicapai melalui aktivitas yang dilakukannya. Agar tujuan yang telah ditetapkan tercapai maka diperlukan perencanaan dan pengelolaan sumber daya manusia sebaik-baiknya. Istilah sumber daya manusia merujuk pada individu-individu yang ada dalam organisasi yang saling bekerja sama untuk mewujudkan tujuan organisasinya (Mangkunegara,2000:23).

Setiap organisasi dituntut mampu berkompetisi agar dapat tetap bertahan dalam persaingan global. Strategi untuk selalu dapat berkompetisi adalah dengan cara memperkuat kapasitas organisasi dan sumber daya manusia yang dimiliki (Sudarmanto, 2009:1). Dalam industri perhotelan, hal yang menjadi tolak ukur dalam persaingan adalah kemampuan kompetisi dalam mengakomodasi tiap kebutuhan dan keinginan konsumen, mulai dari sekedar tata kamar yang mewah, hingga fasilitas tambahan yang mumpuni seperti akses *wi-fi*, *ballroom*, *swimming pool*, *fitness center*, *bussiness center*, *spa* dan lain-lain. Bahkan dewasa ini pengelola hotel juga memperhatikan dengan seksama tentang bagaimana cara terbaik pelayanan yang mereka berikan untuk melayani pelanggan mereka, salah satunya adalah melalui keramah tamahan atau

*hospitality* yang ditunjukkan secara nyata oleh tiap karyawan mereka. Pelayanan yang luar biasa atau *outstanding* akan tercapai apabila para karyawan melaksanakan kinerjanya secara optimal dan bersungguh-sungguh dalam memberikan pelayanan demi kepuasan tamu sehingga menjadi loyal terhadap hotel tersebut dan mau kembali lagi.

Sumber daya manusia merupakan aset penting untuk mencapai tujuan dalam setiap organisasi. Organisasi membutuhkan faktor sumber daya manusia yang berkualitas baik pemimpin maupun anggotanya pada rencana-rencana kerja serta pengawasan yang merupakan penentu tercapainya tujuan. Banyak faktor yang menentukan apakah organisasi akan berhasil, salah satunya adalah sumber daya manusia. Keberhasilan organisasi secara keseluruhan merupakan kontribusi dari hasil kerja yang dicapai oleh anggotanya (Resa, 2015:374). Maka selaras dengan yang dikemukakan Handoko (2003:223), sumber daya yang terpenting dalam suatu organisasi adalah sumber daya manusia yaitu orang-orang yang memberikan tenaga, bakat, kreativitas dan usaha mereka kepada organisasi.

Masalah sumber daya manusia menjadi tantangan tersendiri bagi manajemen karena keberhasilan manajemen tergantung pada kualitas sumber daya manusia (Wijayanti, 2012). Apabila sumber daya manusia dalam perusahaan dapat berjalan efektif maka perusahaan pun tetap berjalan efektif, dengan kata lain kelangsungan hidup perusahaan tergantung dari kinerja karyawan (Wijayanti, 2012).

Peningkatan kinerja merupakan hal yang diinginkan baik dari pihak pemberi kerja maupun para pekerja. Pemberi kerja menginginkan kinerja

karyawannya baik untuk kepentingan peningkatan hasil kerja dan keuntungan perusahaan. Di sisi lain, para pekerja berkepentingan untuk pengembangan diri dan promosi pekerjaan (Bangun, 2012:230). Secara umum dapat dikatakan bahwa kinerja karyawan yang baik bertujuan untuk meningkatkan produktivitas. Oleh karena itu, perbaikan sistem kerja dilakukan oleh setiap komponen yang ada dalam perusahaan (Bangun, 2012:230).

Lewa dan Subowo,(2005) menyatakan bahwa kinerja karyawan merupakan hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya. Kinerja karyawan meliputi kualitas dan kuantitas *output* serta keandalan dalam bekerja. Karyawan dapat bekerja dengan baik, memiliki kinerja yang tinggi sehingga dapat menghasilkan *output* yang baik pula (Lewa dan Subowo, 2005). Dengan adanya kinerja yang tinggi yang dimiliki karyawan, diharapkan tujuan organisasi dapat tercapai. Sebaliknya, tujuan organisasi akan sulit atau bahkan tidak dapat tercapai bila karyawannya bekerja tidak memiliki kinerja yang baik sehingga tidak dapat menghasilkan *output* yang baik pula (Wijayanti, 2012).

Dalam rangka menciptakan sumber daya manusia yang memiliki kinerja tinggi, kepemimpinan diharapkan merupakan salah satu faktor utama yang mendukung kesuksesan dalam mencapai tujuan (Nugraha, 2013). DuBrin (2005:3) mengemukakan bahwa kepemimpinan itu adalah upaya mempengaruhi banyak orang melalui komunikasi untuk mencapai tujuan, cara mempengaruhi orang dengan petunjuk atau perintah, tindakan yang menyebabkan orang lain bertindak atau merespons dan menimbulkan perubahan positif, kekuatan dinamis penting yang memotivasi dan mengkoordinasikan organisasi dalam rangka

mencapai tujuan, kemampuan untuk menciptakan rasa percaya diri dan dukungan diantara bawahan agar tujuan organisasional dapat tercapai.

Pemimpin adalah seorang yang mempunyai wewenang untuk memerintah orang lain yang di dalam pekerjaannya untuk mencapai tujuan organisasi memerlukan bantuan orang lain. Sebagai seorang pemimpin ia mempunyai peranan yang aktif dan senantiasa ikut campur tangan dalam segala masalah yang berkenaan dengan kebutuhan anggota kelompoknya. Pemimpin ikut merasakan kebutuhan-kebutuhan itu dan dapat membantu menstimulir para anggotanya dalam kegiatan-kegiatan yang dilakukan (Anoraga, 2003:1).

Salah satu tantangan yang cukup berat yang sering harus dihadapi oleh pemimpin adalah bagaimana ia dapat menggerakkan para bawahannya agar senantiasa mau dan bersedia mengerahkan kemampuannya yang terbaik untuk kepentingan kelompok atau organisasinya. Seringkali kita menjumpai adanya pemimpin yang menggunakan kekuasaannya secara mutlak dengan memerintahkan para bawahannya tanpa memperhatikan keadaan yang ada pada bawahannya. Hal ini jelas akan menimbulkan suatu hubungan yang tidak harmonis dalam organisasi dan kemungkinan bisa mempengaruhi kinerja karyawan (Wijayanti, 2012).

Kepemimpinan adalah aktivitas mempengaruhi orang-orang supaya diarahkan mencapai tujuan organisasi (Terry, 1977). Keberhasilan seorang pemimpin tergantung kepada kemampuannya untuk mempengaruhi itu. Dengan kata lain kepemimpinan dapat diartikan sebagai kemampuan seseorang untuk mempengaruhi orang lain, melalui komunikasi baik langsung maupun tidak

langsung dengan maksud untuk menggerakkan orang-orang tersebut agar dengan penuh pengertian, kesadaran dan senang hati bersedia mengikuti kehendak pemimpin (Anoraga, 2003:2). Para pemimpin yang efektif mengandalkan daya tarik emosional untuk membantu menyampaikan pesan-pesan mereka, dengan membangkitkan emosi dan menghubungkan emosi serta menghubungkannya pada visi yang menarik (Bangun, 2012:342).

Armstrong (2003) menyatakan kepemimpinan adalah proses memberi 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 (Sudarmanto, 2009:133).

Selain adanya kepemimpinan yang efektif, setiap tindakan manusia mempunyai suatu tujuan atau motivasi baik itu disadari maupun tidak disadari yang dimaksudkan untuk memenuhi kebutuhan yang bersangkutan. Demikian pula setiap pekerjaan atau kegiatan karyawan mempunyai suatu motivasi misalnya dia mengharapkan penghasilan atau gaji, kepuasan pribadi dari hasil karyanya, peningkatan status, penghargaan dari karyawan karyawan sejawat, dari atasannya dan lain- lain. Karyawan sebagai makhluk sosial dalam bekerja tidak hanya mengejar penghasilan saja tetapi juga mengharapkan bahwa dalam bekerja dia dapat diterima (*acceptable*) dan dihargai oleh sesama karyawan, diapun juga akan lebih berbahagia apabila dapat menerima dan membantu karyawan lain (Anoraga, 2003:77)

Selain faktor kepemimpinan, studi ini juga memprediksi faktor lain yang mempengaruhi kinerja SDM yaitu motivasi. Motivasi seseorang untuk

memberikan kontribusi yang sebesar mungkin demi keberhasilan organisasi mencapai tujuannya karena dengan tercapainya tujuan organisasi berarti tercapai pula tujuan pribadi para anggota organisasi yang bersangkutan (Siagian, 2002). Motivasi merupakan pemberian dorongan-dorongan individu untuk bertindak yang menyebabkan orang tersebut berperilaku dengan cara tertentu yang mengarah pada tujuan (Ghozali, 2006). Pemberian motivasi bertujuan agar karyawan yang diberi motivasi dapat bekerja sesuai dengan acuan kerja dan tanggung jawab yang diberikan sehingga tujuan perusahaan dapat tercapai dengan baik (Nitisemito, 2008).

Motivasi mempunyai sifat yang tidak lepas dari sifat manusia yang secara individual mempunyai kualitas yang berbeda satu sama lain. Menurut Kamery (2004:141) motivasi menjadi aktualisasi seorang karyawan untuk meningkatkan kinerjanya. Di dalam organisasi maupun perusahaan, interaksi yang terjadi adalah antar manusia yang berperilaku berbeda. Oleh karena itu, motivasi ini merupakan subyek yang amat penting bagi seorang pimpinan atau manajer, karena seorang pimpinan atau manajer harus bekerja dengan dan melalui orang lain.

Objek penelitian ini adalah hotel di Bengkulu. Lingkungan bisnis perhotelan di Bengkulu beberapa tahun belakang telah lebih banyak berkembang seiring dengan membaiknya objek wisata yang menjadi perhatian pemerintah Provinsi Bengkulu saat ini. Terlebih lagi di awal tahun 2016 ini ada 6 hotel yang baru mendapat sertifikasi menjadi sebagai hotel berbintang. Disusul pula dengan dibangun dan dibukanya hotel berbintang yang merupakan *franchise* hotel dari kota besar seperti Jakarta dan Bandung. Hal ini menambah

ketatnya persaingan hotel yang menuju arah yang lebih baik.

Diharapkan dengan dilakukan penelitian ini akan diperoleh konsep mengenai pengaruh kepemimpinan dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan hotel di Bengkulu. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah kepemimpinan, motivasi kerja dan kinerja karyawan. Berdasarkan uraian di atas maka perlu dilakukan penelitian dengan judul: “Pengaruh Kepemimpinan dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada Hotel di Bengkulu”

## 1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pengaruh kepemimpinan terhadap kinerja karyawan hotel di Bengkulu ?
2. Bagaimana pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan hotel di Bengkulu ?
3. Bagaimana pengaruh motivasi kerja dan kepemimpinan terhadap kinerja karyawan hotel di Bengkulu ?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Mendiskripsikan dan menganalisis pengaruh kepemimpinan terhadap kinerja karyawan hotel di Bengkulu.
2. Mendiskripsikan dan menganalisis pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja

karyawan hotel di Bengkulu.

3. Mendiskripsikan dan menganalisis pengaruh kepemimpinan dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan hotel di Bengkulu.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

1. Manfaat Bagi Akademisi

Secara akademis di harapkan penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan, dapat memberikan suatu karya peneliti baru yang dapat mendukung dalam pengembangan sistem informasi tentang kepemimpinan dan motivasi.

2. Manfaat Bagi Praktisi Bisnis

Manfaat praktis yang diharapkan adalah bahwa seluruh tahapan penelitian serta hasil penelitian yang diperoleh dapat memperluas wawasan dan sekaligus memperoleh pengetahuan empirik mengenai penerapan fungsi Ilmu sumber daya manusia yang diperoleh selama mengikuti kegiatan perkuliahan. Bagi pihak-pihak yang berkepentingan dengan hasil penelitian, penulis berharap manfaat hasil penelitian dapat diterima sebagai kontribusi untuk meningkatkan kinerja melalui peningkatan gaya kepemimpinan dan motivasi yang efektif.

3. Bagi Pemerintah

Diharapkan bisa membantu pemerintah dalam memberikan kebijakan yang bersangkutan dengan kinerja, kepemimpinan dan motivasi yang efektif dan efisien.