

BAB I

PENDAHULUAN

1. Gambaran Umum Objek Penelitian

1.1.1 Profil Umum Novotel Mandalika

Pada tahun 1983 Novotel resmi bergabung dengan *Accor Hotels Group*, dan Masuknya Novotel ke *Accor Hotels Group* membuat mereka memiliki jaringan hotel internasional. Hotel Novotel adalah merek hotel dengan skala menengah milik grup *Accor Hotels*, dan saat ini memiliki lebih dari 400 hotel dan *resort* yang tersebar di 60 negara dan salah satunya berada tepat di kawasan ekonomi khusus Mandalika, Novotel Mandalika beralamat Mandalika Resort Pantai Putri Nyale, Kuta, Kec. Pujut, Lombok, Nusa Tenggara Barat.

Hotel Novotel Mandalika adalah hotel bintang 4 terbesar dan pertama di Lombok sebelum menjadi kawasan ekonomi khusus, resmi beroperasi sejak tahun 1998, dan hingga saat ini Novotel Mandalika masih menjadi tempat penginapan saat berlibur yang populer.

1.1.2 Visi dan Misi

Novotel Mandalika memiliki visi dan misi sebagai berikut:

a. Visi:

Prioritas utama kami adalah memberikan senyuman kepada pelanggan kami setiap hari.

b. Misi:

Mempertahankan sebagai hotel terkemuka di Lombok dengan menyenangkan dan memuaskan tamu kami dengan semangat motivasi tinggi, dengan karyawan yang terlatih dan antusias.

1.1.3 Logo Novotel Mandalika

Berikut ini adalah logo Novotel Mandalika yang dijadikan sebagai identitas:

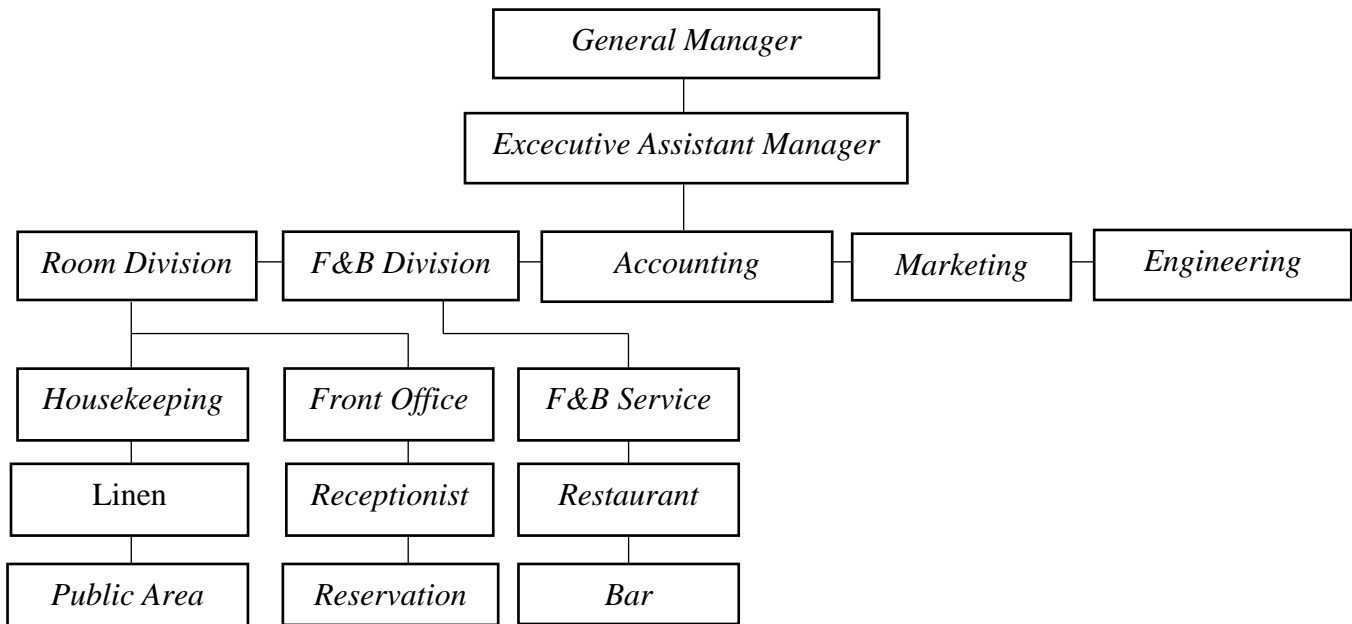


Gambar 1.1 Logo Novotel Mandalika

Sumber: Data Internal Novotel Mandalika (2023)

1.1.4 Struktur Organisasi

Struktur organisasi Novotel Mandalika sebagai berikut:



Gambar 1. 2 Struktur Organisasi

Sumber: Data Internal Novotel Mandalika (2023)

Berikut adalah tugas setiap divisi pada Novotel Mandalika:

- a. *General manager* adalah pimpinan tertinggi dalam hotel, yang mengemban sebuah tugas dan tanggung jawab dalam seluruh penyelenggaraan kegiatan maupun operasional hotel.
- b. *Executive Assistant Manager* hotel memiliki tugas seperti memaksimalkan keuntungan finansial, mendorong pengembangan sumber daya manusia, menciptakan dan mempertahankan pengalaman tamu yang tak terlupakan, melaksanakan standar merek.
- c. *Room Division* bertanggung jawab terhadap penyediaan dan pemesanan kamar dan memberikan pelayanan jasa kebersihan, perawatan dan pemeliharaan kamar serta area-area umum di hotel.
- d. *F&B Division* diberikan tugas untuk melayani makanan & minuman untuk para tamu, serta memenuhi berbagai jenis kebutuhan mereka. Secara umum, tugas dan tanggung jawab dari departemen *Food & Beverage* adalah untuk memastikan memberikan kualitas pelayanan di Restoran hotel, sehingga dapat mencapai kepuasan serta pengalaman yang baik terhadap para tamu.
- e. *Accounting* memiliki tugas untuk menjaga arus transaksi keuangan baik yang masuk maupun keluar, serta dapat mengalokasikan dana sebaik mungkin agar terwujudnya keuangan sebuah bisnis hotel yang sehat. Dan mencatat semua pembelian barang dilakukan oleh hotel yang tidak dibayar dengan *cash*.
- f. *Marketing* hotel mengemban tugas untuk mengoptimalkan saluran penjualan dalam ketersediaan kamar dan menjual layanan untuk menemukan calon pelanggan hotel serta memantau kualitas layanan dan secara proaktif menghubungi pelanggan
- g. *Engineering* hotel memiliki tugas untuk melakukan pengecekan secara berkala dengan tugas meliputi alat, mesin, instalasi air, gas, dan listrik. guna mencegah dan mengantisipasi terjadinya suatu kerusakan yang menghambat aktivitas bisnis sebuah hotel.

1.2 Latar Belakang Penelitian

Sumber daya manusia memiliki peran penting di dalam sebuah perusahaan maupun organisasi. Sehingga SDM dapat menjadi aset terbaik yang dimiliki perusahaan dan organisasi. SDM merupakan faktor terpenting dalam mendukung pencapaian tujuan perusahaan hal tersebut dikarenakan sumber daya manusia merupakan penggerak aktivitas operasional dan menjadi tolak ukur keberhasilan perusahaan atau organisasi

Salah satu alat ukur untuk menentukan kinerja yang baik adalah dengan mengetahui tercapai atau tidaknya sasaran yang ditetapkan perusahaan dan organisasi. Adapun pencapaian sasaran perusahaan sangat didukung oleh kinerja dari SDM yang ada, jika Sumber daya manusianya dapat di kelola dengan baik hal tersebut akan berdampak pada kinerja yang dihasilkan, oleh sebab itu karyawan adalah hal yang tergolong penting untuk selalu diperhatikan oleh sebuah perusahaan dalam upaya menghadapi persaingan kompetisi bisnis yang ketat dan perubahan lingkungan yang sangat cepat.

Menurut Simamora (2006:409) kinerja karyawan adalah tingkatan dimana karyawan mampu mencapai persyaratan dalam sebuah pekerjaan. Dengan demikian, kinerja adalah tentang melakukan pekerjaan dan hasil yang dicapai dari pekerjaan tersebut. Beberapa faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja yaitu gaya kepemimpinan dan disiplin. Hal tersebut harus diperhatikan agar menghasilkan karyawan dengan kinerja yang maksimal dan tidak berdampak negatif terhadap perusahaan.

Kualitas kinerja karyawan yang baik dapat diukur dari pelayanan, kuantitas, ketepatan waktu, efektifitas, dan kemandirian dari karyawan. Oleh sebab itu kinerja karyawan yang tinggi dapat menjadi sebuah indikator keberhasilan suatu perusahaan dalam mencapai tujuannya. Kinerja karyawan yang bernilai tinggi tidak hanya bermanfaat untuk perusahaan, namun bermanfaat juga terhadap karyawan tersebut. Manfaat kinerja bagi karyawan berupa mengembangkan kapabilitas, memotivasi untuk terus bekerja dengan hasil yang baik, terampil dalam manajemen waktu, memperjelas peran dan tujuan, serta menyusun cara kerja yang akan dilakukan.

Penelitian ini dilakukan di satu hotel bintang 4 di KEK Mandalika yaitu Novotel Mandalika yang terletak di Kabupaten Lombok Tengah, NTB. Dengan jumlah karyawan 98 orang.

Berdasarkan uraian di atas berikut merupakan tabel kinerja dari karyawan di Novotel Mandalika tersebut dari tahun 2019 sampai dengan 2021:

TABEL 1.1
CAPAIAN KINERJA KARYAWAN TAHUN 2019, 2020, Dan 2021

Kriteria	2019			2020			2021		
	Karyawan	Target	Realisasi	Karyawan	Target	Realisasi	Karyawan	Target	Realisasi
A	80	40(50%)	70(87,5%)	50	25(50%)	35(70%)	90	45(50%)	40(44%)
B		40(50%)	3(3,75%)		25(50%)	15(30%)		45(50%)	35(38,8%)
C		-	5(6,25%)		-	0		-	5(5,5%)
D		-	2(2,5%)		-	0		-	10(11,1%)

Sumber: Data Internal Novotel Mandalika (2023)

Keterangan:

(A = Sangat baik)

(B = Baik)

(C = Cukup)

(D = Kurang)

Berdasarkan data yang tersaji pada tabel 1.1 tersebut di atas dapat diketahui capaian kinerja karyawan mengalami fluktuasi. Hal ini ditunjukkan oleh data pada tahun 2019 ada sebanyak 87.5% karyawan memperoleh nilai kinerja pada katategori A lebih tinggi dari yang ditargetkan yaitu sebesar 50%. Capaian kinerja karyawan pada kategori A yang melebihi target tersebut masih belum sesuai harapan pihak pengelola hotel karena masih ditemukan kinerja karyawan pada kategori C dan D masing- masing sebesar 6.25% dan 2.5%. Adanya karyawan yang berkinerja pada kategori C dan D

tersebut menunjukan masih ada permasalahan yang berkaitan dengan pengelolaan SDM yang perlu diidentifikasi dan ditemukan solusinya.

Pada tahun 2020 terjadi peningkatan kinerja karyawan yang ditunjukan oleh data ada sebanyak 70% karyawan berkinerja pada kategori A dan 30% karyawan berkinerja pada kategori B. Capaian kinerja tersebut telah melampaui target pihak pengelola hotel, namun terjadi penurunan pada tahun 2021. Hal ini ditunjukan oleh data capaian kinerja pada Kategori A sebanyak 44% lebih rendah dari target perusahaan. Pada kategori B pun masih ditemukan capaian kinerja yang lebih rendah dari target yaitu ada sebanyak 38.8%.

Pada tahun 2021 tersebut terdapat capaian kinerja karyawan pada kategori C dan D yaitu masing – masing sebanyak 5.5% dan 11.1% dimana angka ini kurang baik dibandingkan kondisi 2 tahun sebelumnya. Masih ditemukannya kinerja karyawan yang lebih rendah dari target khususnya pada tahun 2021 menunjukan adanya permasalahan yang harus ditemukan penyebabnya. Ada banyak faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan dalam sebuah organisasi, diantaranya adalah Gaya kepemimpinan, Disiplin, Motivasi, Komitmen, Budaya Organisasi, dan Kompensasi.

Faktor yang diduga sebagai penyebab turunnya kinerja karyawan di khususnya pada tahun 2021 di indikasikan adalah Gaya Kepemimpinan dan Disiplin. Dari pendapat karyawan Novotel Mandalika saat dimintai keterangan pada saat wawancara dilakukan pada tanggal 30 November 2022 mengatakan bahwa beberapa karyawan mengeluh mengenai gaya kepemimpinan yang dilakukan oleh para atasan. Beberapa karyawan merasa pemimpin mereka kurang dalam hal komunikasi dan empati serta masih sering terjadi pemberian tugas yang tidak sesuai terutama pada saat hari-hari tertentu. Selain itu Disiplin menjadi faktor menurunnya kinerja karyawan, sejauh ini penerapan Disiplin pada Novotel Mandalika belum sepenuhnya berjalan dengan baik masih terdapat tindakan indisipliner dari karyawan berikut hasil wawancara terkait gaya kepemimpinan dan disiplin dapat di lihat pada tabel 1.2 dan 1.3 di bawah ini.

TABEL 1.2
HASIL WAWANCARA PRA PENELITIAN TERKAIT GAYA
KEPEMIMPINAN

No.	Pertanyaan	Jawaban
1.	Karyawan memahami arahan dari pimpinan saat jam kerja?	Beberapa karyawan tidak suka diberikan arahan berlebihan saat jam kerja dikarenakan beban kerja yang di dapatkan di rasa lebih dari cukup.
2.	Apakah pimpinan sangat menekankan tujuan dan rencana dalam memimpin perusahaan?	Karyawan sudah merasa memberikan kemampuan kerja agar tujuan dan rencana perusahaan berjalan maksimal.
3.	Apakah pimpinan akan menegur karyawan secara langsung ketika melakukan kesalahan?	Pimpinan selalu memberikan arahan sebelum karyawan memulai perkerjaan, maka jika terjadi kesalahan saat jam pekerjaan maka karyawan aka diberikan teguran keras
4.	Apakah karyawan memiliki hak dalam pengambilan keputusan?	Tidak. Para karyawan tidak memiliki hak untuk mengambil keputusan di hotel. Sehingga kinerja karyawan akan sangat berpengaruh terhadap setiap keputusan yang dilakukan para pimpinan.
5.	Apabila pimpinan memiliki gagasan baru, apakah karyawan mudah menerimanya?	Iya, biasanya karyawan dengan mudah menerimanya. Dengan demikian dapat dilihat bahwa setiap gagasan dan terobosan dari para pimpinan dengan mudah diterima oleh para karyawan.

Sumber: Data Olahan Wawancara Penulis (2023)

Berdasarkan hasil wawanca pra penelitian dengan Bapak Burhanuddin, menunjukkan bahwa gaya kepemimpinan dapat mempengaruhi kinerja karyawan di Novotel Mandalika, namun dari hasil wawancara diatas setiap kegiatan dan keputusan yang dilakukan oleh karyawan masih di dominasi oleh pimpinan, sehingga penerapan gaya kepemimpinan diharapkan mampu mengatasi permasalahan kinerja karyawan. Pimpinan juga dapat berkomunikasi dengan karyawan terkait peraturan yang dilanggar, dan konsekuensinya. Sehingga hal tersebut diharapkan dapat memicu hasil kinerja karyawan.

Gaya kepemimpinan merupakan salah satu cara yang digunakan pemimpin untuk dapat mempengaruhi bawahannya agar target dari perusahaan tercapai. Dengan demikan gaya kepemimpinan akan sangat berpengaruh dalam menumbukan disiplin serta peningkatkan kinerja karyawan pada perusahaan. Sebuah organisasi dengan menggunakan gaya kepemimpinan yang tepat akan mampu menggerakkan, mengarahkan, serta memotivasi bawahan dalam meningkatkan kinerjanya.

Menurut Suranta (2002:116) Menjelaskan Bahwa Gaya kepemimpinan merupakan norma perilaku yang dipergunakan oleh seseorang pada saat orang tersebut mencoba mempengaruhi perilaku orang lain. Masing-masing gaya kepemimpinan memiliki keunggulan dan kelemahan. Seorang pemimpin yang efektif harus tanggap terhadap perubahan, mampu menganalisis kekuatan dan kelemahan sumber daya manusianya sehingga mampu memaksimalkan kinerja dan memecahkan masalah dengan tepat.

TABEL 1.3
HASIL WAWANCARA PENELITIAN TERKAIT DISIPLIN

No.	Pertanyaan	Jawaban
1.	Karyawan tepat waktu saat datang berkerja?	Karyawan memiliki disiplin yang baik saat jam masuk bekerja. Sehingga dalam proses pelaksanaan dan kegiatan bekerja tidak terjadi keterlambatan yang mengakibatkan terganggunya kegiatan perusahaan.
2.	Apakah masih terdapat karyawan yang tidak masuk kerja tanpa alasan?	Sebagian besar karyawan selalu memberikan alasan yang jelas terkait izin saat tidak berkerja, namun beberapa karyawan juga melakukan tindakan indisipliner seperti bolos saat jam kerja.
3.	Bagaimana cara menerapkan kebiasaan disiplin dalam lingkungan hotel?	Karyawan harus memahami dan mengerti peraturan terkait disiplin yang sudah ditetapkan pihak hotel.
4.	Mengapa kedisiplinan di dalam sebuah hotel itu penting?	Dikarenakan hotel menjual jasa penginapan, jadi tamu yang menginap dapat merasakan pelayanan yang baik.
5.	Apa manfaat disiplin terhadap karyawan?	Manfaat disiplin untuk karyawan yaitu menghindari skorsing dari pihak perusahaan.

Sumber: Data Olahan Wawancara Penulis (2023)

Dari hasil wawancara diatas diketahui bahwa penerapan disiplin pada Novotel Mandalika belum berjalan dengan maksimal dikarenakan masih terdapat masalah seperti tindakan indisipliner dari karyawan ini diduga sebagai salah satu faktor penurunan kinerja karyawan Navotel Mandalika. Oleh sebab itu sekecil apapun permasalahan terkait disiplin karyawan akan sangat mempengaruhi perusahaan, ini

berdampak terhadap terhambatnya perusahaan dalam mencapai tujuan. Hal tersebut mengindikasikan bahwa adanya tuntutan disiplin tinggi agar karyawan dapat menghasilkan kinerja yang diharapkan perusahaan.

Menurut Hasibuan (2019:193) Disiplin merupakan fungsi operatif MSDM yang terpenting karena semakin baik disiplin karyawan, semakin tinggi prestasi kerja yang dapat dicapainya. Tanpa disiplin karyawan baik, sulit bagi organisasi perusahaan mencapai hasil yang optimal. Pada dasarnya setiap karyawan akan memiliki dorongan yang kuat untuk terus maju dan ingin lebih baik dari orang lain. Hal ini dapat dicapai dengan menerapkan kedisiplinan kerja yang telah ditetapkan oleh organisasi, dengan melalui disiplin maka secara tidak langsung karyawan akan terbiasa melakukan tugas dengan baik dan sesuai dengan aturan.

Menurut Siagian (2013:305) Disiplin merupakan tindakan manajemen untuk mendorong para bawahan memenuhi tuntutan berbagai ketentuan tersebut, artinya bahwa disiplin harus dimiliki oleh bawahan dalam melakukan aktivitas pekerjaan. Pendapat lain menurut Mangkunegara (2017:129) Disiplin dapat diartikan sebagai pelaksanaan manajemennya untuk memperteguh pedoman-pedoman organisasi. Dengan kata lain pendisiplinan karyawan adalah suatu tindakan perusahaan yang membantu memperbaiki dan membentuk pengetahuan, sikap dan perilaku karyawan sehingga para karyawan tersebut secara suka rela berusaha bekerja secara kooperatif dengan karyawan lain serta meningkatkan prestasi kerjanya.

Berdasarkan pembahasan diatas maka bahwasannya gaya kepemimpinan dan disiplin merupakan variabel yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Meningkatkan Kinerja Karyawan Melalui Gaya Kepemimpinan Dan Disiplin (Studi Pada Hotel Navotel Kawasan Ekonomi Khusus Mandalika)”**

1.3 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah di uraikan penulis, Maka dapat diangkat permasalahan yang berkaitan dengan peningkatan kinerja karyawan sebagai berikut:

- a. Bagaimana Gaya Kepemimpinan di Novotel Mandalika?
- b. Bagaimana Disiplin yang diterapkan di Novotel Mandalika?
- c. Bagaimana Kinerja Karyawan di Novotel Mandalika?
- d. Bagaimana pengaruh Gaya Kepemimpinan dan disiplin di Novotel Mandalika secara parsial?
- e. Bagaimana pengaruh Gaya Kepemimpinan dan disiplin di Novotel Mandalika secara simultan?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah , maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui Gaya Kepemimpinan di Novotel Mandalika?
- b. Untuk mengetahui Disiplin yang diterapkan di Novotel Mandalika?
- c. Untuk mengetahui Kinerja Karyawan di Novotel Mandalika?
- d. Untuk mengetahui pengaruh Gaya Kepemimpinan dan disiplin di Novotel Mandalika secara parsial?
- e. Untuk mengetahui pengaruh Gaya Kepemimpinan dan disiplin di Novotel Mandalika secara simultan?

1.5 Manfaat Penelitian

Dari hasil ini penelitian ini bisa menghasilkan manfaat sebagai berikut:

- a. Bagi yang bergerak industri pariwisata diharapkan dapat memberikan masukan dan gambaran bagi seluruh hotel di daerah Mandalika kabupaten Lombok Tengah untuk dapat memberikan perhatian yang lebih baik terhadap gaya kepemimpinan dan disiplin, karena kedua faktor tersebut mempunyai pengaruh terhadap kinerja karyawan.
- b. Hasil penelitian diharapkan dapat digunakan sebagai bahan referensi untuk mengetahui seberapa besar pengaruh gaya kepemimpinan dan disiplin terhadap kinerja karyawan.

1.6 Kegunaan Penelitian

Berdasarkan uraian tujuan penelitian sebelumnya, penulis mengharapkan penelitian ini berguna untuk:

- a. Memberikan pengetahuan dan dampak tentang Gaya Kepemimpinan dan Disiplin terhadap Kinerja Karyawan.
- b. Memberikan pengetahuan dan Pemahaman kepada pembaca.
- c. Dapat dijadikan dasar untuk penelitian selanjutnya.

1.7 Waktu Dan Periode Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada bulan November 2022 pada Novotel Mandalika yang beralamat di Kuta Mandalika Resort Pantai Putri Nyale, Kuta, Kec. Pujut, Lombok, Nusa Tenggara Barat. 83573

1.8 Sistematika Penulisan

Penelitian ini berjudul “Meningkatkan Kinerja Karyawan Melalui Gaya Kepemimpinan Dan Disiplin Studi Pada Hotel Navotel Kawasan Ekonomi Khusus”. Untuk memudahkan pembaca dalam memahami pembahasan yang terdapat dalam tugas akhir terdapat sistematika penulisannya sebagai berikut:

- a. **BAB I PENDAHULUAN**
Bab I menjelaskan tentang gambaran objek penelitian, latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, dan sistematika penulisan.
- b. **BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN**
Bab II menjelaskan tentang tinjauan pustaka yang digunakan, penelitian terdahulu, kerangka berpikir, hipotesis penelitian, dan ruang lingkup penelitian.
- c. **BAB III METODE PENELITIAN**
Bab III berisikan tentang jenis penelitian yang digunakan, variabel operasional dan skala pengukuran, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, uji validitas

dan reliabilitas, dan teknik analisis data.

d. **BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisikan mengenai deskripsi objek penelitian, hasil analisis dan pengolahan data beserta pembahasannya, yang disajikan secara kronologis dan sistematis sesuai dengan lingkup penelitian serta konsisten dengan tujuan penelitian.

e. **BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini menguraikan simpulan dari hasil penelitian dan saran-saran yang dapat dijadikan pertimbangan bagi perusahaan.