

BAB I

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Hotel adalah penyedia jasa akomodasi berupa kamar-kamar di dalam suatu bangunan yang dapat dilengkapi dengan jasa pelayanan makan dan minum, kegiatan hiburan dan fasilitas lainnya secara harian dengan tujuan memperoleh keuntungan menurut Widana Putra (2009:16) . Industri pariwisata di Indonesia merupakan salah satu penghasil devisa yang terbanyak menghasilkan kontribusi, seperti pendapatan asli daerah, selain itu melalui pariwisata dapat memperluas lapangan kerja dan menambah wawasan budaya. (Amrisdi,et al,2021). Kelangsungan hidup diperlukan untuk menjamin kelangsungan usaha untuk menghasilkan keuntungan. Salah satu bentuk usaha yang berkembang cukup pesat adalah industri pariwisata, karena suatu perusahaan atau usaha tidak beroperasi dalam ruang hampa, melainkan dalam dunia dengan banyak kepentingan yang saling berhubungan. (Jessy Pangemanan F.R, 2016)

Hotel berbintang maupun hotel non bintang semakin ramai dikunjungi. Persaingan dalam industri perhotelan membuat hotel berlomba-lomba meningkatkan fasilitas atau produk yang ditawarkannya, dan semakin banyak hotel baru yang tercipta, fasilitas dan produk terus ditingkatkan agar pelanggan dapat menikmati fasilitasnya sesuai dengan harapannya. dan keinginannya, serta meningkatkan dan mengembangkan pelayanan agar pelanggan mempunyai kesan kepuasan yang menyenangkan. (Septian Muhardi , 2021).

Peran manajemen SDM dinilai sangat penting dalam pengelolaan karyawan hotel. Karyawan harus siap dan bersemangat untuk bekerja secara efisien dan efektif. Hotel memerlukan manajemen untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Salah satu bagian terpenting dalam manajemen hotel adalah sumber daya manusia (Putri Arlinda 2016). *Supervisor* seorang yang bertanggung jawab untuk dapat memenuhi kebutuhan dari para pekerja dan staf yang bertanggung jawab untuk dapat memenuhi kebutuhan pekerja dan karyawan yang diangkutnyadan untuk memastikan bahwa mereka termotivasi untuk memproduksi barang dan

jasa dan untuk memotivasi para pekerjanya untuk menyelesaikan tugas mereka dengan cepat, biasanya lebih unggul, yaitu. pimpinan perusahaan. unit atau departemen atau divisi hingga perusahaan atau organisasi besar memiliki pengawasan multi-level, dengan manajer puncak yang membidangi pekerjaan dan seterusnya hingga supervisor lini pertama yang membidangi pekerjaan paruh waktu dan karyawan. (Jessy Pangemanan F.R, 2016)

Carrissima Hotel Palembang adalah salah satu hotel yang di katakan dalam hotel berbintang 1 yang cukup terkenal di kota Palembang yang gaya hotel yang klasik dapat menarik minat masyarakat di daerah setempat maupun di luar daerah karena hotel ini cukup menampung dengan kapasitas yang cukup besar dari segi kamar maupun ruangan *meeting*, jadi hotel ini sangat bagus di gunakan untuk perjalanan dinas maupun perjalanan wisata atau hanya berlibur dan beristirahat. Dalam komunikasi dan perkembangan global, perusahaan membutuhkankaryawan yang berkualitas dan berdedikasi tinggi. Setiap perusahaanmenginginkan kinerja yang baik. Pada saat yang sama, karyawan memerlukan umpan balik atas kinerjanya sendiri sebagai pedoman dalam pekerjaannya. Salah satu perusahaan yang menawarkan jasa bisnis, yaitu organisasi yang mempertemukan manajer dan karyawan dalam wilayah kerja dan melakukan kegiatan manajemen, adalah bisnis perumahan. Selain memperhatikan kesejahteraan karyawannya, pemimpin bisnis juga harus memperhatikan kesejahteraan karyawannya. (Jeffery Rahmansyah, 2017)

Pemimpin yang baik adalah pemimpin yang dapat meningkatkan semangat kerja, menanamkan kepercayaan diri, dan menjaga bawahan tetap bertanggung jawab dalam menjalankan tugas yang bertanggung jawab untuk mencapai produktivitas perusahaan. Kepemimpinan seorang manajer mampumembedakan ciri-ciri suatu organisasi dengan organisasi lainnya. Kepemimpinan yang dinamis dan efektif merupakan sumber daya paling mendasar yang sulit ditemukan, sehingga setiap pemimpin harus memahami setiap teori kepemimpinan dengan mengetahui keterampilan atau potensi bawahannya atau bahkan dirinya sendiri.(Musatafa Kamal , 2016)

(Vitzal et,al ,2010) Adapun beberapa fungsi pokok kepemimpinan secara operasional dapat di bedakan menjadi 5 fungsi pokok yang dapat di jadikan indikator 5 pokok ini yaitu :

1. Fungsi konsultasi yaitu : bersifat komunikasi dua arah, pada tahap pertama pemimpin menetapkan keputusan setelah itu pemimpin berkonsultasi dengan bawahannya demi mendapatkan masukan.
2. Fungsi instruksi yaitu : bersifat komunikasi satu arah, pemimpin sebagai komunikator sebagai pihak yang menentukan perintah untuk menggerakkan dan motivasi orang lain agar melaksanakan perintah.
3. Fungsi delegasi yaitu : dilaksanakan dengan memberikan kelimpahan wewenang, fungsi ini pada dasarnya kepercayaan, orang menerima delegasi harus diyakini merupakan pembantu pemimpin yang memiliki kesamaan prinsip, persepsi, dan aspirasi.
4. Fungsi pengendalian yaitu : diwujudkan melalui kegiatan bimbingan, pengarahan, koordinasi dan pengawasan.
5. Fungsi partisipasi yaitu : pemimpin berusaha mengaktifkan orang- orang yang dipimpinya baik dalam ke ikutsertakan mengambil kepuasan maupun dalam pelaksanaannya.

Semakin tinggi karyawan mendapatkan dorongan dari pemimpin atau atasannya maka akan semakin tinggi pula kepuasan karyawan terhadap atasan yang akan di berikan oleh karyawan , kepuasan kerja juga dapat mempengaruhi komitmen organisinal dan tinggakat kepuasan kerja juga mampu meningkatkan komitmen organisinal. Jika karyawan merasa puas akan *feedback* yang di berikan perusahaan akan kinerja makan seorang karyawan maka semakin tinggi komitmen karyawan terhadap perusahaan manajer perusahaan harus memberi kepastian bahwa pegawai mempunyai tingkat kepuasan kerja yang besar dalam rangka pemberi peningkatan tingkat komitmen karyawan. (Ni Luh et,al,2003)

Maka dari itu peneliti memilih Carrissima Hotel Palembang sebagai bahan penelitian. Carrissima Hotel adalah salah satu hotel bintang 1 dengan konsep *meeting and bussiness* di kota Palembang . Carrissima Hotel berada di pusat kota Palembang tepatnya di Jalan Kapten Anwar Sastro. Kelurahan Sei

Pangeran. Iilir Timur 1. Hadir dengan konsep hotel *meeting and bussiness* mempunyai kapasitas kamar yang luas dan mempunyai 50 kamar dengan tiga tipe, *standar, deluxe* dan *family room* dan 2 *meeting room* di bernama Baturaja dengan kapasitas 100orang sampai 150 orang dan Muaradua berkapasitas 20 orang sampai 30 orang. Di Carrissima Hotel Palembang mempunyai karyawan yang ramah tamah dan kebersihan kamar terjaga dengan harga kamar yang terjangkau. Dari beberapa uraian di atas setiap pekerjaan perlu menyadari kemampuan diri lebih, keinginan untuk terus belajar demi untuk meningkatkan kemampuan kerja, *etos* kerja yang tinggi untuk keberhasilan di dalam bekerja di dalam suatu departemen. Dari beberapa penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa *supervisor* adalah seorang yang bertanggung jawab dan bertugas mengatur, mengawasi setiap pekerjaan yang dilakukan oleh bawahannya agar tujuan yang diinginkan dapat tercapai sesuai dengan apa yang sudah direncanakan. (Jessy Pangemanan F.R, 2016)

Selama melakukan penelitian ada beberapa yang di temukan oleh peneliti. Di Carrissima Hotel Palembang harus meningkatkan fungsi partisipasi *Supervisor* terhadap karyawan yang bisa dapat meningkatkan kesejahteraan karyawan dan dapat menjadi motivasi kerja yang lebih baik. Peningkatan fungsi instruksi *Supervisor* terhadap karyawan sehingga tidak banyak waktu yang terbuang untuk bercengkerama antar sesama karyawan. Koordinasi antar departemen dalam melaksanakan oprasional pekerjaan sehingga oprasional kurang berjalan dengan lancar. Seorang pemimpin atau yang di sebut dengan *supervisor* harus menentukan peraturan – peraturan yang jelas, dalam masa penelitian. Peneliti ini selain melakukan penelitian tentang menganalisis bagaimana pengaruh kepemimpinan *supervisor* yang meliputi 5 indikator fungsi kepemimpinan yaitu fungsi konsultasi, fungsi instruksi, fungsi delegasi, fungsi pengadilan, dan fungsi partisipasi. Terhadap kinerja karyawan di Carrissima Hotel Palembang. Berdasarkan uraian diatas , maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang „**Pengaruh Kepemimpinan *Supervisor* Terhadap Kinerja Karyawan Di Carrissima Hotel Palembang**”

Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian serta ulasan diatas, maka penulis dapat mengidentifikasi masalah berkaitan dengan kerja kepemimpinan *supervisor* hotel, yaitu :
Bagaimana kepemimpinan *supervisor* terhadap fungsi konsultasi, instruksi, delegasi, pengendalian, partisipasi terhadap kinerja karyawan di Carrissima Hotel Palembang?

Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian yang akan dilakukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui fungsi instruksi *Supervisor* terhadap karyawan di Carrissima Hotel?
2. Supaya mengetahui bagaimana *supervisor* dan karyawan berkoordinasi dalam hal pengambilan keputusan pekerjaan sehingga operasional berjalan dengan lancar?

Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian yang akan penulis lakukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Secara Teoritis

Manfaat teori penelitian ini untuk menambah pengetahuan mengenai fungsi instruksi *Supervisor* terhadap karyawan dan bagaimana cara seorang *supervisor* berkoordinasi antar *supervisor* dan karyawan secara baik dan dapat melayani kepuasan tamu yang menginap di Carrissima Hotel Palembang.

2. Secara Praktis

Manfaat praktis yang penulis harapkan dalam penelitian ini adalah :

- a. Agar dapat lebih memperhatikan kebersihan *room* di CarrissimaHotel Palembang
- b. Dapat meningkatkan kepuasan tamu dan kualitas pelayanan yang diberikan kepada tamu yang bermalam maupun yang tidak bermalam

- c. Sebagai evaluasi kinerja seorang *Supervisor* terhadap peningkatan kerja karyawan supaya lebih maksimal
- d. Untuk pembelajaran seorang *Supervisor* supaya yang diterapkan terhadap karyawan berjalan dengan sesuai sistem kerja. Karyawan dan *supervisor* dapat membentuk *team work* yang dapat membangun perkembangan kualitas kerja di Carrissima Hotel Palembang
- e. Bagi perusahaan, hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi kerja manajemen Carrissima Hotel Palembang dalam meningkatkan pelayan dalam hubungannya dalam kepuasan pelanggan yang tersisa sekarang atau di masa depan
- f. Bagi peneliti, hasil penelitian adalah salah satu syarat untuk menyelesaikan program studi untuk mendapatkan gelar sarjana pariwisata dan sebagai tambahan pengetahuan dan pengalaman agar dapat mengaplikasikan teori yang dimiliki untuk mencoba menganalisis teori yang dimiliki untuk mencoba menganalisis fakta, gejala, dan pariwisata yang terjadi secara ilmiah dan objektif.

Ruang Lingkup Penelitian

Dalam penulisan tugas akhir ini, penulis mempunyai ruang lingkup penelitian pembahasan tentang Pengaruh Kepemimpinan *Supervisor* Terhadap Kinerja Karyawan Di Carrissima Hotel Palembang yang beralamat di Jalan Kapten Anwar Sastro Kelurahan Sai Pangeran Ilir Timur I. Penulis mengambil penelitian ini di Carrissima Hotel Palembang, dimana penulis membahas tentang mengenai kepemimpinan *supervisor* terhadap kinerja karyawan.

Sistematika Penulis

Sistematika penulis Tugas Akhir ini mencakup 5 Bab yaitu

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisikan tentang dasar-dasar penulisan Tugas Akhir yang mencakup rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi tentang teori-teori dasar yang diperoleh dari jurnal, skripsi, tesis dan lain sebagainya di gunakan dalam penelitian kepemimpinan *supervisor* terhadap kinerja karyawan di Carrissima Hotel Palembang.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini merupakan penelitian bersifat asosiasi kasual. Populasi dalam penelitian ini karyawan di Carrissima Hotel Palembang dan Teknik analisis deskripsi data yang digunakan adalah analisis deskriptif dengan metode pengkatagorian penilaian tingkat responden

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang Deskripsi Variabel Kepemimpinan *Supervisor* di Carrissima Hotel Palembang. Deskripsi Data Kinerja Karyawan dan lain- lain yang termasuk dalam bidang variabel penelitian.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi tentang kesimpulan dari keseluruhan pembahasan yang telahdi bahas dan saran untuk semua pembaca