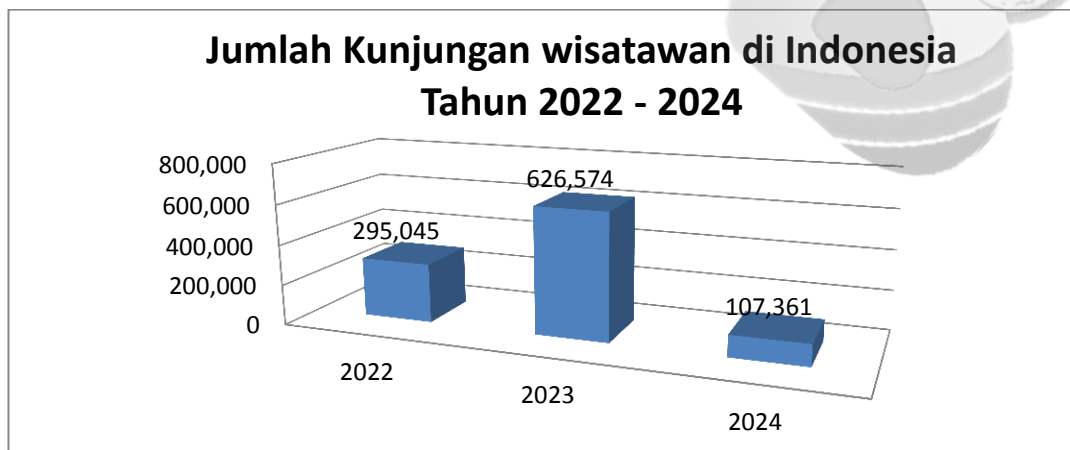


BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Pariwisata merupakan salah satu sektor penting dalam perekonomian Indonesia, berkontribusi signifikan terhadap pendapatan negara dan penciptaan lapangan kerja. Selama periode 2022 hingga 2024, Indonesia mencatat peningkatan jumlah kunjungan wisatawan. Dalam tiga tahun terakhir, industri pariwisata di Indonesia mengalami penurunan jumlah wisatawan yang cukup signifikan, meskipun sektor ini memiliki peranan penting dalam menghasilkan devisa negara. Penurunan tersebut menjadi tantangan besar, meskipun pemerintah terus berupaya mengambil kebijakan dalam pembangunan dan pengembangan pariwisata. Perlambatan pertumbuhan sektor pariwisata dirasakan di berbagai daerah di Indonesia, meskipun telah didukung dengan peraturan pemerintah yang tertuang dalam Undang-Undang Republik Indonesia No. 10 Tahun 2009 pasal 2 dan pasal 6, tentang asas dan pembangunan pariwisata.



Gambar 1.1 Statistik angka kunjungan wisatawan 3 tahun terakhir 2022-2024.

Sumber: BPS,2025.

Tingkat kunjungan wisatawan naik pada 295.045 pada tahun 2022. Lalu, seiring meredanya pandemi Covid-19. Badan Pusat Statistik (BPS) melaporkan, jumlah wisatawan yang datang ke Indonesia mencapai 107.361 kunjungan pada Tahun 2024. Jumlah tersebut turun dibandingkan tahun 2023 yang tercatat sebanyak 626.574 kunjungan. Hal ini dapat dilihat dari menurunnya kunjungan

wisatawan dalam tiga tahun terakhir dikarenakan, kunjungan wisatawan pada awal tahun, khususnya tahun 2024 disebabkan oleh faktor musiman setelah periode liburan natal dan tahun baru, wisatawan cenderung kembali ke rutinitas kerja dan kesibukan sehingga jumlah kunjungan menurun yang berdampak pada perlambatan pertumbuhan industri pariwisata. Berkurangnya permintaan konsumen terhadap industri perhotelan menyebabkan sejumlah tempat wisata di Indonesia mengalami penurunan aktivitas dan pengembangan. Industri hotel pun turut merasakan dampaknya, di mana beberapa hotel mengalami penurunan tingkat hunian dan pendapatan, meskipun mereka terus berupaya mengembangkan berbagai fasilitas pendukung, seperti penyediaan ruang untuk *event meeting*, seminar, lokakarya, dan kegiatan lainnya guna menarik minat pengunjung.

Hotel merupakan salah satu bentuk akomodasi yang dikelola secara komersial, yang disediakan bagi setiap orang untuk memperoleh pelayanan, penginapan berikut makanan dan minuman (berdasarkan SK Menteri Perhubungan No. PM 16/PW 301/PHB 77 tanggal 22 Desember 1977 pada bab Pasal 7 ayat a). Berdasarkan pengertian ini, hotel memerlukan pengelolaan secara berkelanjutan untuk melayani konsumennya. Hal ini juga sesuai dengan rumusan dari aspek pariwisata yang menyatakan bahwa hotel adalah suatu jenis akomodasi yang menggunakan sebagian atau seluruh bagian dari jenis bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makan dan minum, serta jasa lainnya bagi kepentingan umum yang dikelola secara komersial (keputusan menteri pariwisata, pos telekomunikasi RI).

Semakin meningkatnya kebutuhan terhadap industri hotel, maka perusahaan juga harus mampu meningkatkan kualitas, baik pelayanan maupun produk-produk hotel itu sendiri. Bagi tamu yang menginap di hotel, pelayanan yang baik merupakan hal yang mendasari tamu untuk kembali tinggal di hotel tersebut. Banyak cara yang dapat digunakan untuk meningkatkan pelayanan bagi tamu, seperti meningkatkan *guest contact* dengan tamu, memberikan informasi-informasi yang menarik kepada tamu seperti atraksi wisata maupun tempat wisata, dan lain sebagainya.

Persaingan bisnis perhotelan pada masa sekarang ini semakin keras sehingga perusahaan yang dapat bertahan adalah perusahaan yang memiliki

kemampuan untuk meningkatkan loyalitas secara berkesinambungan menjadi kunci keunggulan bersaing perusahaan. Salah satu strategi yang dapat menunjang keberhasilan bisnis perhotelan adalah berusaha menawarkan kualitas jasa dengan menyediakan fasilitas dan kualitas pelayanan yang terbaik. Persaingan yang ketat menyebabkan perusahaan sulit untuk meningkatkan jumlah konsumen dipasar yang sudah ada, karena terlalu banyak jasa serupa dengan berbagai keunggulan serta nilai lebih yang ditawarkan oleh para pesaing sehingga sulit bagi perusahaan untuk merebut pasar pesaing.

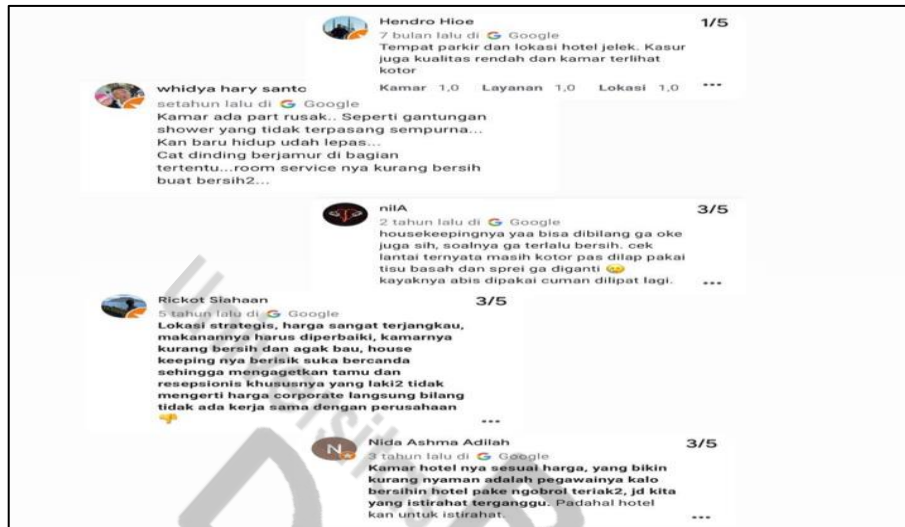
Langkah awal yang harus dilakukan perhotelan adalah berusaha memberikan kepuasan kepada konsumen, apabila konsumen sudah merasa puas terhadap fasilitas dan pelayanan yang diberikan otomatis konsumen tersebut akan loyal. Namun untuk mempertahankan konsumen bukan tugas yang mudah mengingat perubahan-perubahan yang dapat terjadi setiap saat. Di sisi lain, untuk mempertahankan konsumen perusahaan harus memperhatikan sistem kepemimpinan terhadap kinerja karyawan.

Menurut Kartini Kartono, (2018) Kepemimpinan adalah sifat, kebiasaan, tempramen, watak dan kepribadian yang membedakan seorang pemimpin dalam berinteraksi dengan orang lain. kepemimpinan antara lain kepemimpinan otoriter, kepemimpinan demokratis dan kepemimpinan permisif. Sikap dan perilaku pimpinan sangat berpengaruh terhadap suatu organisasi yang dipimpin, hal ini juga berpengaruh terhadap produktivitas organisasi. sehingga seorang pemimpin harus mempunyai suatu program dan berperilaku secara bersama-sama dengan para karyawan untuk menggunakan cara atau kepemimpinan tertentu, sehingga kepemimpinan mempunyai peranan yang sangat penting sebagai kekuatan dinamika yang mendorong, memotivasi dan mengkoordinasikan para karyawan dalam mencapai tujuan.

Kepemimpinan menjadi landasan utama dalam meningkatkan kinerja bagi karyawan hal ini akan membantu dalam mencakup keseluruhan manusia yang ada didalam suatu perusahaan tersebut, yaitu menurut Moeharino, (2012) karyawan yang secara keseluruhan terlibat dalam operasionalisasi bisnis perusahaan, mulai dari level yang paling bawah sampai level yang paling atas. Sekalipun berbeda level, akan tetapi kepemimpinan tersebut memiliki peran yang sama dan

signifikansi bagi tercapainya suatu tujuan dari perusahaan. Menurut Rivai, (2011) Kinerja karyawan yang baik sangat diperlukan didalam pencapaian tujuan organisasi. Oleh karena itu, Kepemimpinan perusahaan harus memperhatikan kinerja karyawan dan memperhatikan kesejahteraan para karyawan. Hal ini dapat diwujudkan melalui adanya komunikasi yang baik antara pimpinan dengan karyawan. Salah satu usaha jasa komersial yang merupakan organisasi yang mempertemukan pemimpin dan karyawan pada suatu area kerja serta melakukan aktivitas manajemen adalah usaha perhotelan. Setiap perusahaan menghendaki kinerja karyawan yang baik. Kinerja karyawan dipengaruhi oleh bermacam-macam keperibadian dari masing-masing individu. Dalam perkembangan yang kompetitif dan global, perusahaan membutuhkan karyawan yang berprestasi dan berdedikasi tinggi. Pada saat yang sama pula karyawan memerlukan umpan balik atau *reward* atas kinerja mereka sebagai pedoman untuk tindakan-tindakan mereka pada pekerjaan yang sudah dikerjakan. Menurut Lina, (2014)

Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan adalah kepemimpinan. Kepemimpinan suatu organisasi perusahaan dituntut untuk selalu mampu menciptakan kondisi yang mampu memuaskan karyawan dalam bekerja sehingga diperoleh karyawan yang tidak hanya mampu bekerja akan tetapi juga bersedia bekerja kearah pencapaian tujuan perusahaan. Adapun salah satu hotel di Palembang yang akan penulis teliti yaitu Hotel Azza By Horison Palembang adalah Hotel berbintang 2 di Palembang. Hotel Azza By Horison Palembang Juga merupakan salah satu hotel yang berada di bawah manajemen Horison Hotels Group, yang dikenal sebagai salah satu jaringan hotel ternama di Indonesia. Hotel Azza ini berlokasi strategis di pusat kota dan juga dekat dengan pusat perbelanjaan, area bisnis dan berbagai destinasi wisata yang ada di Kota Palembang. Namun masih terdapat beberapa guest comment buruk yang di temukan terkait karyawan *Housekeeping* yaitu.



Gambar 1.2 Guest Comment Hotel Azza By Horison Palembang di Traveloka.

Berdasarkan hasil observasi selama meneliti, penulis menemukan bahwa tidak adanya komunikasi yang baik antara karyawan dan *supervisor housekeeping*, selalu menyepelekan kerusakan yang ada di Hotel, selalu memaksa kehendaknya dengan jumlah karyawan yang sedikit, kurangnya pelatihan dan selama 3 tahun terakhir belum dilakukan adanya penilaian kinerja terhadap karyawan di Hotel Azza By Horison Palembang sehingga tidak diketahui adanya evaluasi terhadap karyawan. Maka dari latar belakang di atas peneliti tertarik untuk membahas penelitian yang berjudul “PENGARUH KEPEMIMPINAN *SUPERVISOR HOUSEKEEPING* TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI HOTEL AZZA BY HORISON PALEMBANG”.

1.2 Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah sangat diperlukan untuk memudahkan atau menyederhanakan masalah yang akan di bahas dalam peneltian ini dibatasi pada aspek sebagai berikut :

1. Kurangnya komunikasi antar karyawan dan *supervisor housekeeping*.
2. Selalu menyepelekan kendala atau kerusakan di hotel.
3. Selalu memaksa kehendaknya dalam jumlah karyawan sedikit atau minim.
4. Kurangnya pelatihan *supervisor housekeeping* terhadap karyawan *housekeeping* di hotel.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh kepemimpinan dalam meningkatkan komunikasi yang efektif antara *supervisor housekeeping* terhadap karyawan *housekeeping* di hotel?
2. Bagaimana pengaruh kepemimpinan dalam meningkatkan pelatihan kinerja (*skill training*) terhadap para karyawan *housekeeping* di hotel?

1.4 Tujuan Masalah

Berdasarkan uraian di atas maka penulis bertujuan sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh kepemimpinan dalam meningkatkan komunikasi yang efektif antara *supervisor housekeeping* dan karyawan *housekeeping* dihotel.
2. Untuk mengetahui pengaruh kepemimpinan *supervisor* dalam meningkatkan pelatihan kinerja (*skill training*) terhadap para karyawan *housekeeping* dihotel.

1.5 Manfaat Penelitian

Dari penelittian yang telah dilakukan maka ada beberapa manfaat yang diperoleh yaitu sebagai berikut :

A. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu manajemen, khususnya dalam bidang kepemimpinan dan industri perhotelan. Secara teoritis, penelitian ini dapat menambah wawasan ilmiah dan menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya, serta dapat berkontribusi pada pengembangan teori dan memberikan wawasan akademik yang lebih mendalam mengenai hubungan antara kepemimpinan dan kinerja kayawan.

B. Manfaat Praktisi

1. Bagi Perusahaan/Intansi

Penelitian ini di harapkan dapat memberikan sebagai bahan masukan dan untuk informasi yang berguna untuk hotel dalam meningkatkan semangat kerja para karyawannya.

2. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi penulis yaitu pengetahuan di bidang *Supervisor housekeeping* dan metode kepemimpinan yang baik untuk meningkatkan kinerja karyawan di suatu perusahaan dan menambah ilmu pengetahuan serta memperluas wawasan penulis.

3. Bagi Universitas Bina Darma Palembang

Manfaat bagi universitas sebagai lembaga akademik yang berperan dalam pengembangan ilmu pengetahuan. Melalui penelitian ini, universitas dapat memperoleh tambahan referensi akademik dalam bidang manajemen kepemimpinan dalam industri perhotelan ini dan dapat digunakan sebagai bahan ajar atau referensi bagi mahasiswa yang sedang mempelajari manajemen perhotelan Dengan adanya penelitian ini, universitas dapat terus meningkatkan kualitas akademik dan penelitian yang berorientasi pada pemecahan masalah nyata di dunia industri, sehingga dapat mencetak lulusan yang lebih kompeten dan siap menghadapi tantangan di dunia kerja.