

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Saat ini bisnis perhotelan semakin tumbuh dan berkembang di Indonesia. Dalam industri perhotelan Hotel merupakan penyedia sarana, makanan dan minuman serta penyedia sarana lainya yang sangat berperan dalam menentukan keberhasilan atau pun kepuasan para wisatawan dalam melakukan aktivitasnya. Hotel pada prinsipnya adalah salah satu bentuk perdagangan jasa, sebagai industri jasa setiap pengusaha Hotel akan berusaha memberikan pelayanan yang maksimal kepada tamunya. Kekuatan usaha ini adalah bagaimana para pelaku usaha menawarkan jasa yang terbaik kepada para tamunya. Setiap hotel akan berusaha memberikan nilai tambah yang berbeda terhadap produk dan jasa serta pelayanan yang diberikan kepada tamunya.

Hotel Grand Antares Indonesia, yang berlokasi di jalan Sisingamangaraja No.328, Siti Rejo 1, Kota Medan, Sumatera Utara, merupakan sebuah hotel bintang 4 platinum hotel dengan layanan yang sama dengan setiap hotel bintang 5. Hotel Grand Antares Indonesia yang terletak di pusat kota medan dekat dengan kawasan distrik industri, pusat hiburan dan perbelanjaan

Gaya kepemimpinan adalah seni seorang pemimpin mempengaruhi perilaku bawahannya agar mau bekerja sama dan bekerja secara produktif untuk mencapai tujuan organisasi [1]. Gaya kepemimpinan juga menunjukkan secara langsung maupun tidak langsung tentang kemampuan bawahannya, pemimpin di sini perlu memperhatikan kepentingan bawahan yang ikut terlibat dalam kegiatan organisasi karena keberhasilan suatu organisasi di tentukan oleh peran karyawan.

Tipe gaya kepemimpinan yang diterapkan adalah demokratis. Fenomena yang terjadi belum sesuai dengan situasi dan kondisi perusahaan, dimana pemimpin menciptakan hubungan yang terlalu dekat dengan karyawan beberapa kali membuat karyawan tidak nyaman dalam melakukan pekerjaannya, dan kurang tegasnya pemimpin dalam memberikan sanksi kepada karyawan yang tidak disiplin yang menyebabkan tingginya angka absensi karyawan, ini yang mengakibatkan kinerja menurun.

Gaya kepemimpinan demokratis sangat menghargai potensi setiap individu yang terlibat di dalamnya mau mendengarkan nasihat dan pendapat terhadap bawahannya, dan bersedia mengakui keahlian para karyawan dengan bidangnya masing-masing, aspek mampu memberikan manfaat kapasitas setiap anggota yang sangat efektif mungkin pada saat-saat kondisi yang tepat [2]. Ini menunjukkan bahwa fenomena yang terdapat dalam perusahaan tidak sesuai dengan teori.

Dalam penelitian sebelumnya bahwa secara parsial gaya kepemimpinan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan [3]. Sedangkan pada penelitian yang lain secara parsial gaya kepemimpinan tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan [4]. Untuk menciptakan kinerja karyawan yang efektif dan efisien perlu adanya strategi komunikasi.

Strategi adalah pengembangan rencana jangka panjang terhadap perusahaan, untuk manajemen yang efektif dari kesempatan dan ancaman lingkungan dilihat dari kekuatan dan kelemahan perusahaan [5].

Komunikasi adalah suatu proses melalui dimana seorang (komunikatir) menyampaikan stimulus (biasanya dalam bentuk kata-kata) dengan tujuan mengubah atau membentuk perilaku orang lainnya [6]. Bentuk komunikasi ada dua, yaitu komunikasi verbal dan non verbal. Komunikasi verbal merupakan komunikasi yang disampaikan secara lisan dan tulisan, seperti berbicara, menulis, mendengar dan membaca. Bentuk komunikasi verbal ini memiliki struktur yang teratur dan terorganisasi dengan baik sehingga tujuan penyampaian pesan-pesan bisnis tercapai dengan baik. Sedangkan komunikasi nonverbal merupakan yang disampaikan dengan menggunakan bahasa tubuh, isyarat dan simbol-simbol. Sehingga strategi komunikasi merupakan panduan dari perencanaan komunikasi (*communication planning*) dan manajemen komunikasi (*communication management*) untuk mencapai tujuan. Untuk mencapai tujuan tersebut strategi pendekatan (*approach*) bisa berbeda sewaktu-waktu bergantung dari situasi dan kondisi.

Komunikasi yang sering digunakan pada Hotel Grand Antares adalah komunikasi verbal karena mampu cepat dimengerti karyawan di perusahaan, yang menyangkut manajer dengan karyawan dan ini sangat penting untuk menciptakan komunikasi yang efektif, hal ini memacu komunikasi yang baik dengan memiliki rasa tanggung jawab yang sama sehingga setiap individu merasa dibutuhkan dan

dihargai dan dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Kendalanya komunikasi di dalam perusahaan ini belum berjalan secara maksimal. Ini terjadi karena kurangnya penyampaian informasi dari direktur kepada karyawan salah yang harus melalui beberapa manajer dan kepala departemen, kemungkinan berubahnya informasi akan besar. Padahal komunikasi yang lancar berkaitan sekali dengan peningkatan kinerja masing-masing karyawan melalui kepuasan kerja. Ini juga menunjukkan fenomena yang terjadi tidak sesuai dengan teori yang diterapkan. Pada penelitian sebelumnya, bahwa tidak terdapat pengaruh komunikasi dan gaya kepemimpinan terhadap kinerja karyawan [7]. Sedangkan pada penelitian lain bahwa gaya kepemimpinan dan komunikasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan [8].

Kinerja karyawan adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian suatu pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mencapai sasaran, visi dan misi organisasi. Setiap perusahaan pada umumnya memiliki tingkat pengukuran kinerja, pengukuran kinerja suatu sistem formal dan terstruktur yang digunakan untuk mengukur, menilai dan mempengaruhi sifat-sifat yang berkaitan dengan pekerjaan, perilaku dan hasil termasuk tingkat kehadiran [9]. Berdasarkan hasil wawancara dengan bagian HRD, dalam pelaksanaannya fenomena yang terjadi dalam sumber daya manusia pada kinerja Hotel Grand Antares Indonesia belum berjalan dengan efektif, banyak karyawan tidak taat dalam peraturan yang ditentukan, dengan telat masuk, tidak efektif dalam melaksanakan tugas dan mangkir dalam pekerjaan, kinerja karyawan ini belum memadai diakibatkan gaya kepemimpinan dan strategi komunikasi yang diterapkan.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH GAYA KEPEMIMPINAN DAN STRATEGI KOMUNIKASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN HOTEL GRAND ANTARES INDONESIA”**

1.2 Rumusan Masalah

- a. Apakah Gaya Kepemimpinan berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan Hotel Grand Antares Indonesia?
- b. Apakah Strategi Komunikasi berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan Hotel Grand Antares Indonesia?
- c. Apakah Gaya Kepemimpinan dan Strategi Komunikasi berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan Hotel Grand Antares Indonesia?

1.3 Ruang lingkup penelitian

Adapun Ruang lingkup pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Variabel Terikat : Kinerja Karyawan
- b. Variabel Bebas : Gaya Kepemimpinan dengan tipe Demokratis dan Strategi Komunikasi
- c. Objek Penelitian : Hotel Grand Antares Indonesia Jl.Sisingamangaraja Medan, Kota Medan
- d. Periode Pengamatan : Tahun 2017

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini dilaksanakan dengan tujuan sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Gaya Kepemimpinan berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan pada Hotel Grand Antares Indonesia.
- b. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Strategi Komunikasi terhadap Kinerja Karyawan pada Hotel Grand Antares Indonesia.
- c. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Strategi Komunikasi terhadap Kinerja Karyawan pada Hotel Grand Antares Indonesia.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah :

- a. Teoritis, terdiri dari :
 1. Bagi Peneliti, menambah wawasan dan pengetahuan dengan menghubungkan teori yang didapat dalam perkuliahan dengan kenyataan, serta dapat memperdalam pengetahuan peneliti dalam bidang sumber daya manusia.

2. Bagi peneliti selanjutnya, penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi peneliti berikutnya untuk melakukan penelitian sejenis.

b. Praktis terdiri dari :

Bagi Hotel Grand Antares Indonesia, sebagai bahan masukan atau informasi tambahan bagi perusahaan dan pihak yang berkepentingan yaitu HRD (*Human Resources Management*) dan dapat menjadi bahan pertimbangan berhubungan dengan gaya kepemimpinan dan strategi komunikasi dalam kinerja karyawan.

1.6 Originalitas

Penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian yang dilakukan oleh Lastri Bakra dan Sukiswo (2015) dengan judul : Pengaruh Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan pada Hotel Travellers Suites Medan.

Adapun perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian ini, sebagai berikut:

- a. Penelitian sebelumnya menggunakan variabel gaya kepemimpinan, sedangkan penelitian ini menambahkan variabel strategi komunikasi. Kinerja atau prestasi adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya salah satu jalan mengatasi semua ini adalah dengan komunikasi [10]. Alasannya, karena strategi komunikasi direncanakan untuk mencapai tujuan perusahaan, memiliki target, serta didesain untuk mendapatkan hasil yg diharapkan.
- b. Peneliti terdahulu melakukan penelitian pada Hotel Travellers Suites Medan, penelitian ini dilakukan pada Hotel Grand Antares Indonesia.
- c. Periode pengamatan sebelumnya pada tahun 2015, penelitian ini dilakukan dengan periode 2017.