

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Provinsi Lampung saat ini sedang berbenah pada industri pariwisatanya, provinsi yang memiliki daya tarik pantai dan daerah pegunungan yang belum tentu dimiliki oleh daerah yang lainnya menjadikan provinsi Lampung mulai digemari oleh turis domestik dan hari wisatawan asing. Pembenahan daerah-daerah wisata yang telah dilakukan oleh pemerintah Lampung tentu akan menjadi sia-sia jika tidak diikuti oleh kesiapan infrastruktur penunjang, yang salah satunya adalah tempat penginapan, sebagai contoh hotel dengan jenis fasilitas yang beragam (berbintang atau hotel melati).

Bisnis perhotelan di Lampung mulai tumbuh, bangunan-bangunan yang difungsikan sebagai hotel mulai bermunculan yang tentu akan membutuhkan tenaga kerja yang memiliki *skill* yang dapat membawa perusahaan menghadapi persaingan yang semakin lama semakin kompetitif. Kebutuhan akan sumberdaya yang handal menjadikan perusahaan semakin fokus pada proses pengelolaan manusia-manusia di dalamnya, dimulai dari bagaimana perusahaan memperoleh sumberdaya manusia yang unggul dengan rekrutmen yang baik, melakukan fungsi pelatihan bagi sumberdaya perusahaan agar karyawan memiliki kompetensi yang unggul dan sejalan dengan budaya atau visi perusahaan.

Menjaga kinerja dan mengembangkan keterampilan karyawan sesuai dengan kebutuhan pasar sampai dengan menerapkan hukuman sebagai upaya perusahaan untuk penertiban dan menghasilkan kinerja yang baik pada karyawan di dalam perusahaan adalah upaya-upaya yang dilakukan oleh seluruh perusahaan, termasuk perusahaan yang bergerak pada industri perhotelan. Kinerja berkaitan dengan perilaku kearah pencapaian tujuan, atau misi organisasi, atau produk dan jasa yang dihasilkan dari perilaku tersebut dan terlihat bahwa kinerja memberikan andil besar pada pencapaian target, menyelesaikan misi, sampai dengan berkontribusi pada pencapaian visi yang telah ditetapkan oleh perusahaan (Hughes, dkk dalam Ali 2016).

Pelayanan hotel saat ini memiliki karakteristik dan ciri khas masing-masing, salah satu karakteristik hotel yang sedang marak di Indonesia sebagai negara dengan mayoritas penduduk yang beragama Islam adalah hotel syari'ah, hotel yang proses menjalankannya mengadopsi nilai-nilai yang diyakini oleh masyarakat muslim. Dengan karakteristik hotel yang baru ini tentu sumber daya manusia yang telah memiliki keterampilan perhotelan harus mengembangkan ketrampilan dengan karakteristik hotel yang sedang menjawab kebutuhan masyarakat kita, sehingga kembali member daya perusahaan harus siap dengan ketrampilan ini, yang tercermin dari kinerja yang baik, sesuai dengan nilai-nilai syari'ah.

Untuk indikator pengukuran kinerja itu sendiri secara umum sama, baik menilai kinerja yang terjadi pada hotel konvensional maupun hotel yang berjalan dengan prinsip syari'ah, hanya saja implementasi dari keterampilan pada hotel dengan nilai syari'ah dalam implementasinya belum tentu memiliki kehandalan yang sama dengan jika dijalankan seperti hotel konvensional. Untuk indikator kinerja penulis menggunakan indikator berdasarkan pendapat Wilson Bangun dalam Kusuma (2022) bahwa Indikator untuk mengukur kinerja karyawan secara individu ada lima indikator, yaitu: (1). Jumlah Pekerjaan, (2). Kualitas Pekerjaan, (3). Ketepatan Waktu, (4). Kehadiran, dan (5). Kemampuan Kerja Sama.

Dengan 5 indikator tersebut perusahaan dapat mengukur apakah kinerja karyawannya sudah memenuhi standar atau belum.

Berkaitan dengan penjelasan di atas, pada kesempatan ini penulis akan memfokuskan pembahasan pada hotel yang beroperasi dengan nilai-nilai syari'ah, salah satu hotel syari'ah di Bandar Lampung yang akan menjadi topik pembahasan dalam penelitian ini adalah G Hotel Syariah yang beralamat di Jalan Urip Sumoharjo No. 182, Way Halim Permai, Sukarame, Gn. Sulah, Way Halim, Kota Bandar Lampung, Lampung 35122.

Hotel ini memiliki kapasitas 46 Kamar (Rubby Deluxe, Rubby, Safir & Zamrud), Coffee Shop, Mini Store, Room Service (buka 06:00 sampai 22:00), Terrace Balkon, Meeting Room Lavender (Lantai 1) kapasitas 50 Orang, Meeting Room Delima (Lantai 3) kapasitas 100 Orang, *Function Room Rubby* (Lantai 2) kapasitas 400 Orang, Mushola di dalam area Hotel, Wifi di seluruh area publik, Area parkir sangat luas dan keamanan terjaga. Hotel yang didirikan pada 2012 sejak awal langsung menerapkan konsep syariah dalam operasionalnya. Penulis telah melakukan interview pada perwakilan bidang Sumber Daya Manusia dan 34 karyawan hotel untuk mendapat gambaran tentang masalah yang dihadapi oleh pihak hotel, yang terkait dengan pemberdayaan sumber daya manusianya.

Berdasarkan interview yang telah dilakukan bersama perwakilan bidang Sumber Daya Manusia dapat terlihat beberapa masalah yang berhubungan dengan Kinerja karyawan G Hotel Syari'ah. Kinerja yang dimiliki oleh karyawan G Hotel Syari'ah masih harus mendapatkan perhatian jika ingin dapat bersaing dengan hotel-hotel lain, baik konvensional, maupun hotel syariah sejenis. Perusahaan telah menetapkan standar kinerja yang harus dicapai oleh karyawan hotel dan berdasarkan penetapan penilaian kinerja tersebut nampak pada aspek penilaian kinerja, sebagaimana nampak pada Tabel 1.1 berikut:

**Tabel 1.1 Penilaian Kinerja Karyawan G Hotel Syari'ah BandarLampung**

Aspek Penilaian Kinerja	Nilai	Keterangan	Huruf Mutu
Kualitas Pekerjaan	86 -100	<i>Excellent</i>	A
Kuantitas Pekerjan	76-85	<i>Very Good</i>	B
Responsivitas	61-75	Good	C
Ketepatan Penyelesaian	50-60	<i>Fair</i>	D
Perilaku	<50	<i>Poor</i>	E

Sumber: Bagian SDM Ghotel Syariah, 2022

Berdasarkan Tabel 1.1 tentang penilaian kinerja karyawan Ghotel Syariah Bandar Lampung, terlihat bahwa bagian Manajemen Sumber Daya Manusia telah melakukan penilaian terhadap kinerja karyawannya disetiap bagian atau devisinya masing-masing. Untuk meningkatkan kinerja karyawannya Ghotel Syariah menilai kinerja melalui beberapa aspek yang telah ditetapkan, yang antara lain adalah kualitas dan kuantitas pekerjaan, responsivitas, ketepatan penyelesaian dan prilaku dengan bobot penilaian kerja mulai dari pelayanan yang sempurna (*Excelent*) sampai dengan yang paling buruk (*Poor*).

**Tabel 1.2 Data Penilaian Kinerja Karyawan G Hotel Syari` ah Bandar Lampung Tahun 2021 (Semester Akhir Juli – Desember)**

Tahun	Divisi	Point Penilaian					Rata-rata	Huruf Mutu
		Kualitas Pekerjaan	Kuantitas Pekerjaan	Responsi vitas	Ketepatan Penyelesaian	Perilaku		
2021 (Juli – Desem ber)	<i>Room Boy</i>	75	80	76	80	80	78,2	B
	<i>Kitchen</i>	79	76	80	90	90	83	
	<i>Resepsionis</i>	77	83	85	85	90	84	
	<i>Waiter</i>	77	83	85	85	90	84	
	<i>Laundry</i>	70	85	70	80	85	78	
	<i>Maintenanc e</i>	75	75	76	80	80	77,2	

Sumber: Bagian SDM Ghotel Syariah, 2022

Berdasarkan data penilaian kinerja pada semester akhir pada tahun 2021 nampak bahwa kinerja karyawan di semua divisi secara umum dinilai oleh perusahaan sebagai pelayanan yang masuk kedalam kategori sangat baik (*Very Good*) dengan huruf nilai B, ini menandakan bahwa strategi

pengelolaan sumberdaya yang telah dilakukan dapat dikatakan berhasil dan hanya satu tahap lagi bagi G hotel Syariah untuk dapat menjadikan pelayanannya ada pada level *Excelent*.

**Tabel 1.3 Data Penilaian Kinerja Karyawan G Hotel Syaria`h Bandar Lampung Tahun 2022 (Semester Awal Januari – Juni)**

Tahun	Divisi	Point Penilaian					Rata-rata	Huruf Mutu
		Kualitas Pekerjaan	Kuantitas Pekerjaan	Responsivitas	Ketepatan Penyelesaian	Perilaku		
2022 (Januari - Juni)	Room Boy	60	70	72	70	80	70,4	C
	Kitchen	70	78	80	80	82	78	B
	Resepsionis	74	70	70	85	85	76,8	B
	Waiter	77	70	72	85	85	77,8	B
	Laundry	60	67	60	70	75	66,4	C
	Maintenance	65	70	60	70	72	67,4	C

Sumber: Bagian SDM Ghotel Syariah, 2022

Pada tahun 2022 pada semester awal nampak kinerja karyawan di G hotel Syariah mengalami penurunan dan nampak pada nilai mutu di Tabel 1.3 di atas. Pada tahun ini di semester awal terjadi penurunan satu tingkat menjadi C (Baik). Divisi yang memiliki nilai terendah diantara divisi lain yaitu divisi *Maintenance* dengan nilai kinerja secara umum atau rata-rata yaitu 67,4 dan divisi *Laundry* dengan nilai 66,4. Penurunan tidak hanya terjadi pada dua divisi tersebut, hampir semua divisi mengalami penurunan nilai kinerja, akan tetapi dua divisi *Maintenance* dan *Laundry* adalah divisi yang memiliki nilai terendah. Interview juga telah dilakukan oleh beberapa karyawan G hotel Syariah Bandar Lampung. Karyawan menyampaikan bahwa mereka membutuhkan seorang pemimpin yang memiliki gaya kepemimpinan yang tepat, pemimpin yang mampu memberikan instruksi dari atasan menjadi jelas dan terarah, pemimpin yang dapat mengarahkan karyawan untuk dapat bekerja secara kolektif atau tim. Penulis berasumsi bahwa dengan gaya kepemimpinan yang tepat, Hotel G syariah akan dapat menjalankan operasional hotel sesuai dengan visi dan misi yang telah dibuat perusahaan, pemimpin dalam perusahaan perlu mengidentifikasi apa yang harus dilakukan agar bagaimana instruksi atau perintah yang diturunkan

kepada para karyawan menjadi jelas dan dapat dimengerti, disini juga pemimpin perlu menentukan gaya kepemimpinan seperti apa yang tepat untuk perusahaan.

Berdasarkan wawancara dengan beberapa karyawan hotel, penulis menemukan masalah dalam gaya kepemimpinan yang ada di G hotel syari'ah bahwa pemimpin perlu memberikan arahan dalam porsi yang tepat dalam fungsi kerja karyawan dalam bidangnya masing-masing, pemimpin tidak bisa memandang kerabat dalam pendistribusian kerja atau tanggung jawab, akan tetapi mampu memperlakukan karyawan dengan baik dalam porsi yang sama. Apa yang menjadi keluhan karyawan hendaklah menjadi perhatian bagi pimpinan karena tentu untuk menghasilkan kinerja yang baik pasti melalui proses yang tidak mudah.

Untuk itu gaya kepemimpinan yang diterapkan adalah Gaya Kepemimpinan Transformasional, yang dapat diartikan sebagai gaya kepemimpinan yang dapat membangkitkan dan memotivasi karyawan, sehingga dapat terwujud kinerja karyawan yang lebih baik. Selain itu juga gaya kepemimpinan yang mampu menumbuhkan kebersamaan dalam menyelesaikan persoalan yang dihadapi oleh karyawan, pemimpin yang dapat berkomunikasi dengan bawahannya dengan memberikan perhatian secara personal, melatih, dan dapat memberikan saran. Wijayanto dalam Ivansyah (2019) berpendapat bahwa pemimpin dengan gaya transformasional adalah pemimpin yang dapat menyediakan perhatian individu, memberi rangsangan intelektual, dan memiliki kharisma. Yukl dalam Ivansyah (2019) berpendapat bahwa gaya kepemimpinan transformasional memberi dampak memperkuat sikap saling kerjasama dan mempercayai, kemajuan diri secara kolektif, dan pembelajaran tim. Melihat pada masalah yang dihadapi oleh karyawan yang telah dibahas sebelumnya diatas, model kepemimpinan transformasional adalah model yang mampu menghadapi kendala tersebut.

Faktor lingkungan kerja karyawan, beberapa karyawan juga berpendapat bahwa menurunnya kinerja disebabkan oleh gaya kepemimpinan yang

kurang tepat untuk kondisi perusahaan. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Kamal (2018) menunjukkan adanya hubungan yang sangat kuat antara pengaruh gaya kepemimpinan terhadap kinerja karyawan. Gunawan (2015) menyatakan bahwa “pemimpin mendorong kinerja yang lebih tinggi dengan cara memberikan kegiatan-kegiatan yang mempengaruhi bawahannya agar percaya bahwa hasil yang berharga bisa dicapai dengan usaha yang serius”. Sedangkan Albert dalam Yanti (2019) menyatakan bahwa “tidak ada hubungan prediksi yang signifikan secara statistik yang diamati antara gaya kepemimpinan dan kinerja.

Memiliki komitmen untuk melayani para pengunjung dan menjalani segala jenis aturan dan instruksi kerja adalah bagian dari penilaian kinerja. Melihat komitmen karyawan dalam melaksanakan aktivitas kerja di G Hotel Syariah masih tergolong rendah karena pelayanan yang seharusnya disampaikan oleh hotel dari semenjak masuk hotel tidak tersampaikan dengan baik, kinerja yang cenderung pasif terlihat sehingga kemampuan memiliki komitmen untuk melaksanakan tugas inti pelayanan hotel masih rendah karena tugas tidak ditunaikan sebagaimana sewajarnya standar tugas karyawan hotel pada umumnya.

Berdasarkan hal-hal yang telah disampaikan oleh penulis diatas, terkait dengan kinerja G Hotel Syari’ah dalam menyampaikan layanannya pada para pengunjung dan penulis berasumsi kinerja yang dimiliki oleh G Hotel Syari’ah secara umum masih tergolong rendah, kelemahan nampak pada keterampilan karyawan secara spesifik, pada level pimpinan, nampak bahwa pimpinan bidang tidak adil dalam memperlakukan karyawan, sikap tersebut nampak saat pimpinan mendelegasikan tugas dan tanggung jawab pada bawahannya. Karyawan yang beranggapan bahwa pimpinannya tidak adil akan menunjukkan sikap tidak hormatnya melalui kinerja yang buruk seperti lambat dalam menyelesaikan pekerjaan, dan tidak mau bekerja saling membantu dengan rekan kerjanya dalam bidang yang sama.

Selain turunnya kinerja karyawan yang dapat saja disebabkan oleh gaya kepemimpinann yang tidak tepat, masalah lain yang juga nampak sebagai indikasi dari turunnya kinerja adalah ketidak nyamanan karyawan saat sedang bekerja, ketidak nyamanan yang disebabkan oleh lingkungan disekitarnya, baik fisik dan non-fisik. Lingkungan akan berdampak pada kinerja karyawan di perusahaan, sebagaimana yang telah disampaikan oleh Netisemito dalam Panjaitan (2021), berpendapat bahwa lingkungan kerja sebagai sumber informasi dan tempat untuk melakukan aktivitas, sebagai kondisi lingkungan kerja yang baik harus diwujudkan agar karyawan merasa lebih kerasan dan nyaman dalam ruang kerja untuk dapat menyelesaikan pekerjaannya, sehingga tercapai tingkat efisiensi yang tinggi.

Ketidakkampuan karyawan untuk dapat bekerjasama dengan baik bersama rekan kerjanya atau karyawan masih bingung dengan apa yang menjadi tanggung jawab kerja dan apa yang bukan menjadi tanggung jawabnya (sesuai dengan porsi kerja masing-masing) dalam menyelesaikan pekerjaan adalah salah satu yang timbul dari lingkungan kerja yang tidak mendukung, seperti yang telah disampaikan oleh penulis pada pembahasan sebelumnya. Sudarmayanti dalam Panjaitan (2021), menyatakan bahwa lingkungan kerja terbagi kedalam dua pembahasan yaitu lingkungan kerja fisik dan lingkungan kerja non-fisik, dan masalah yang terkait dengan masalah di atas adalah berasal dari lingkungan kerja non-fisik, yang memiliki indikator diantaranya; hubungan dengan atasan, hubungan dengan sesama pegawai, kesempatan yang sama untuk dipromosikan, prosedur kerja, dan standart kerja.

Selain dengan masalah lingkungan kerja yang nampak mempengaruhi kinerja karyawan hotel, masalah lingkungan fisik juga didapati oleh penulis, dimana ruangan kerja yang diberikan oleh hotel kepada karyawannya tergolong sempit dengan sirkulasi udara kurang nyaman, sehingga karena masalah itu karyawan akan terhambat dalam penyelesaian pekerjaannya,



karyawan harus lebih berhati-hati agar tidak terjadi kesalahan kerja, dan hal tersebut dapat mengurangi kenyamanan karyawan saat bekerja.

Masalah yang nampak pada lingkungan penelitian yang telah ditentukan oleh penulis, dan bagaimana pengaruh yang ditimbulkan dari masalah yang muncul terhadap kinerja, maka penulis menyimpulkan bahwa masalah atau fenomena ini menjadi topik yang tepat untuk dibahas kembali lebih dalam, untuk membuktikan apakah masalah yang nampak harus direspon oleh perusahaan, atau masalah yang nampak sebenarnya bukan masalah yang sedang dihadapi oleh perusahaan. Berdasarkan masalah yang telah dikaji oleh penulis, dan berdasarkan sudut pandang pengetahuan manajemen sumber daya manusia akan pentingnya menyelesaikan masalah tersebut, maka penulis memilih topik pembahasan penelitian ini dengan judul **“Pengaruh Gaya Kepemimpinan Transformasional Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada G Hotel Syariah Di Bandar Lampung”**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah:

1. Apakah Gaya Kepemimpinan Transformasional (X1) berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan (Y) di G Hotel Syari'ah Bandar Lampung?
2. Apakah Lingkungan Kerja (X2) berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan (Y) di G Hotel Syari'ah Bandar Lampung?
3. Apakah Gaya Kepemimpinan Transformasional (X1) dan Lingkungan Kerja (X2) berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan (Y) di G Hotel Syari'ah Bandar Lampung ?

## **1.3 Ruang Lingkup Penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah penelitian di atas maka ruang lingkup dalam penelitian ini adalah:

1. Ruang Lingkup Subjek

Yang menjadi subjek penelitian ini adalah para karyawan G Hotel Syariah di Bandar Lampung.

2. Ruang Lingkup Objek

Ruang lingkup objek penelitian ini adalah Gaya Kepemimpinan Transformasional, Lingkungan Kerja dan Kinerja pada karyawan G Hotel Syariah Bandar Lampung.

3. Ruang Lingkup tempat

Tempat atau lokasi penelitian ini G Hotel Syariah yang beralamat di Jalan Urip Sumoharjo No. 182, Way Halim Permai, Sukarame, Gn. Sulah, Kec. Way Halim, Kota Bandar Lampung, Lampung 35122.

4. Ruang Lingkup Waktu

Penelitian dilaksanakan pada bulan April sampai dengan bulan Agustus 2021.

5. Ruang Lingkup Ilmu Penelitian

Ruang lingkup ilmu penelitian ini adalah Ilmu Manajemen Sumberdaya Manusia (SDM) terutama berkaitan dengan Gaya Kepemimpinan Transformasional, Lingkungan Kerja, dan Kinerja.

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian kali ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui ada atau tidak pengaruh Gaya Kepemimpinan Transformasional (X1) terhadap Kinerja Karyawan (Y) G Hotel Syariah di Bandar Lampung.
2. Mengetahui ada atau tidak pengaruh Lingkungan Kerja (X2) terhadap Kinerja Karyawan (Y) G Hotel Syariah di Bandar Lampung.
3. Mengetahui ada atau tidak pengaruh Gaya Kepemimpinan Transformasional (X1) dan Lingkungan Kerja (X2) terhadap Kinerja Karyawan (Y) G Hotel Syariah di Bandar Lampung.

## 1.5 Manfaat Penelitian

### 1. Manfaat Bagi Peneliti

Hasil penelitian diharapkan dapat menambah wawasan dan ilmu pengetahuan bagi penulis khususnya berkaitan dengan Gaya Kepemimpinan Transformasional, Lingkungan Kerja dan Kinerja Karyawan pada perusahaan, khususnya dalam industri perhotelan.

### 2. Manfaat Bagi Institusi

Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi referensi atau sumber informasi lain dalam bidang manajemen sumberdaya manusia, sebagai referensi atau informasi bagi para pembaca dan peneliti yang akan melakukan penelitian dengan ruang lingkup pembahasan yang berhubungan dengan penelitian ini.

### 3. Manfaat Bagi Perusahaan atau Institusi

Hasil penelitian ini memberikan informasi tentang pentingnya peran manajemen sumberdaya manusia di perusahaan khususnya dalam penerapan atau pemilihan Gaya Kepemimpinan Transformasional, Lingkungan Kerja, dan Kinerja Karyawan sebagai bagian dari strategi bersaing perusahaan dalam industri perhotelan.

## 1.6 Sistematika Penulisan

Skripsi ini akan disusun berdasarkan sistematika penulisan sebagai berikut:

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab I menguraikan tentang latar belakang masalah yang berisikan tentang gambaran teori yang akan dipakai secara umum, fenomena dalam gaya kepemimpinan di lingkungan kerja dalam suatu perusahaan, dan masalah yang akan diambil sebagai dasar penelitian. Selain itu juga penelitian ini berisikan tentang tujuan dan manfaat atas dilakukannya penelitian ini.

**BAB II : LANDASAN TEORI**

Bab II berisikan tentang seluruh teori yang berkaitan dengan seluruh variabel dan masalah yang akan diteliti dengan penyajian yang sistematis. Pada bab ini juga berisi tentang Penelitian Terdahulu, Kerangka Pemikiran, dan hipotesis.

**BAB III : METODE PENELITIAN**

Bab III membahas tentang pendekatan yang digunakan oleh peneliti, jenis penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, populasi dan sampel yang akan digunakan, variable penelitian, definisi operasional variable, uji prasyarat instrumen, uji prasyarat analisis data, teknik analisis data yang digunakan untuk membahas data, dan uji validitas dan realibilitas.

**BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab IV berisikan tentang hasil dan pembahasan dari penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti penyebaran kuesioner, sehingga diperoleh hasil analisis data melalui uji prasyarat instrumen (uji validitas dan reabilitas), uji prasyarat analisis data (uji normalitas, linierlitas, homogenitas, multikolinerlitas), hasil analisis data, hasil linear berganda, hasil pengujian hipotesis (uji t dan uji f) dan pembahasan tentang gaya kepemimpinan transformasional terhadap kinerja karyawan, pembahasan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan, dan pembahasan tentang pengaruh gaya kepemimpinan transformasional dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan

**BAB V : SIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini berisikan tentang simpulan dan saran yang diharapkan dapat bermanfaat bagi perusahaan dan pembaca.

**DAFTAR PUSTAKA****LAMPIRAN**