

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pada masa modern ini, masalah yang sering kali muncul dan mendapatkan perhatian dalam organisasi, baik organisasi profit maupun non profit, adalah masalah sumber daya manusia. Hal ini dikarenakan setiap individu memegang peranan penting dalam organisasi mengingat keberadaannya sangat dibutuhkan. Keberadaan sumber daya manusia dalam suatu perusahaan sangat penting karena dapat mempengaruhi tingkat keberhasilan perusahaan dalam mencapai hasil yang diinginkan.

Dalam industri perhotelan, sumber daya manusia sangat penting karena bukan hanya fasilitas dan harga saja yang mempengaruhi keputusan konsumen dalam memilih sebuah hotel, tetapi juga kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan. Agar memiliki etos kerja yang baik, para karyawan harus bekerja dengan penuh motivasi.

Ishak A. (2004:12) menyatakan bahwa “motivasi adalah sesuatu yang pokok yang menjadi dorongan seseorang untuk bekerja”. Ada bermacam-macam motivasi yang dimiliki seseorang dalam bekerja, diantaranya: motivasi karena kebutuhan fisik, motivasi karena rasa aman atau keselamatan. Selain itu, ada orang yang termotivasi karena pekerjaan tersebut memberikan *prestise* yang tinggi, walaupun gajinya sangat kecil. Dengan adanya motivasi diharapkan karyawan dapat menyajikan kualitas pelayanan yang baik.

Selain itu manfaat dengan adanya motivasi dalam bekerja adalah pekerjaan dapat diselesaikan dengan tepat. Hal ini berarti bahwa pekerjaan dapat diselesaikan sesuai standar yang benar dan dalam skala waktu yang sudah ditentukan. Sesuatu yang dikerjakan karena ada motivasi akan membuat orang senang mengerjakannya, dimana pekerjaannya itu benar-benar berharga bagi orang yang termotivasi. Orang yang termotivasi akan memiliki kinerja yang baik dan semangat juang yang tinggi. Hal ini dimaklumi karena ada dorongan yang begitu tinggi untuk menghasilkan sesuai target yang mereka tetapkan. Dengan demikian manfaat motivasi yang utama adalah jelas menciptakan gairah kerja, sehingga produktivitas kerja meningkat.

Definisi kepemimpinan menurut *James H Donnelly* ((Maman Ukas, 2004:267) dikemukakan sebagai berikut :

“Leadership is an influencess process, the dynamics of which are function of the personal characteristics of the leader and followers, and of the nature of specific situation.”

Artinya, Kepemimpinan adalah suatu proses mempengaruhi, kegiatan tersebut adalah merupakan fungsi dari pada karakter pribadi pemimpindan pengikut dan sifat-sifat situasi yang spesifik.

Dilihat dari definisi diatas dapat kita simpulkan sementara bahwa kepemimpinan adalah suatu kegiatan mempengaruhi. Dalam hal ini dilakukan oleh atasan kepada karyawannya. Kegiatan ini juga dapat memberikan motivasi serta dorongan kepada karyawannya agar dapat bekerja dengan giat untuk mencapai tujuan.

AlamKulKul Boutique Resort merupakan hotel Bintang 4 (empat) + Boutique Style yang berlokasi di Jalan Pantai Kuta – Legian. AlamKulKul

Boutique Resort didirikan sekitar bulan Januari 1988, dengan tujuan untuk ikut mendukung program Pemerintah dalam bidang kepariwisataan khususnya Perhotelan. Hotel ini dibangun dengan struktur konsep bangunan khas Bali. AlamKulKul Boutique Resort mempunyai jumlah kamar sebanyak 80 kamar.

AlamKulKul Boutique Resort memiliki jumlah karyawan keseluruhan sebanyak 138 karyawan. Jumlah karyawan ini dibagi menjadi beberapa department yang ada. Dari uraian tersebut maka diperlukanlah suatu kepemimpinan yang baik agar dapat mengkoordinir karyawannya dengan baik. Hal-hal yang perlu diperhatikan adalah bagaimana cara seorang pemimpin memberikan motivasi kepada karyawannya agar dapat bekerja dengan baik sehingga dapat mengembangkan serta mencapai tujuan utama perusahaan. Motivasi kerja karyawan juga dapat diperoleh dari bagaimana seorang pemimpin itu memberikan kebijakan dan hubungannya dengan karyawan.

Gaya kepemimpinan yang diterapkan di Front Office Department Alamkulkul Boutique Resort ini banyak memberikan kebebasan kepada karyawannya untuk mengeluarkan pendapat. Hal ini terlihat dengan adanya *briefing* yang dilakukan setiap pagi sebelum bekerja dan pola diskusi dalam pengambilan keputusan. Hal lain juga dimana pimpinan selalu berinteraksi dalam setiap kegiatannya bahkan adanya interaksi timbal balik antara atasan dan bawahan.

Berdasarkan latar belakang diatas maka dapat dilihat adanya keterkaitan serta peranan pemimpin dan bawahan. Berdasarkan latar belakang di atas maka skripsi ini berjudul :

“GAYA KEPEMIMPINAN DEMOKRATIS DAN MOTIVASI KERJA
KARYAWAN FRONT OFFICE DEPARTMENT DI ALAMKULKUL
BOUTIQUE RESORT – BALI”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah peneliti paparkan di atas, maka peneliti dapat merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana gaya kepemimpinan demokratis yang diterapkan di departemen Front Office Alamkukul Boutique Resort – Bali?
2. Bagaimana motivasi kerja karyawan di departemen Front Office Alamkukul Boutique Resort – Bali?
3. Seberapa besar hubungan gaya kepemimpinan demokratis dengan motivasi kerja karyawan departemen Front Office Alamkukul Boutique Resort – Bali?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengungkapkan hal-hal sebagai berikut:

1. Mendapatkan gambaran tentang kepemimpinan yang diterapkan di departemen Front Office Alamkukul Boutique Resort-Bali.
2. Untuk mengetahui motivasi kerja karyawan departemen Front Office Alamkukul Boutique Resort-Bali.
3. Untuk mengetahui hubungan gaya kepemimpinan demokratis dengan motivasi kerja karyawan departemen Front Office Alamkukul Boutique Resort - Bali.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mengaplikasikan ilmu pengetahuan yang didapat selama perkuliahan berupa teori dan membandingkannya dalam praktek langsung dengan metode ilmiah guna memecahkan masalah dalam perusahaan khususnya dalam bidang usaha jasa hotel.
2. Memberikan sumbangan pemikiran kepada pihak Alamkukul Boutique Resort untuk dijadikan sebagai salah satu bahan perbandingan dalam kebijakannya kepada karyawan.

1.5 Lokasi dan Sampel Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Alamkukul Boutique Resort yang beralamat di Jalan Pantai Kuta, Legian, Bali.

Adapun sampel penelitian ini yaitu responden yang merupakan karyawan dari Alamkukul Boutique Resort tepatnya di Front Office Department.

1.6 Hipotesis

Hipotesis dapat diartikan sebagai jawaban yang bersifat sementara terhadap permasalahan penelitian sampai terbukti melalui data yang terkumpul. Oleh karena itu harus diuji kebenarannya sesuai dengan masalah dan tujuan penelitian yang dirumuskan, maka hipotesis diajukan sebagai berikut :

“ Gaya kepemimpinan demokratis memiliki pengaruh terhadap motivasi kerja karyawan”.