

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

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.

Saat ini kepariwisataan di Indonesia telah mengalami peningkatan yang sangat pesat. Hal ini dibuktikan dengan perkembangan jasa akomodasi, jasa boga, transportasi, atraksi wisata, biro perjalanan, *tour and travel*. Dalam mendukung sektor pariwisata ini, pemerintah bekerja sama dengan pihak swasta menyediakan sarana dan prasarana yang dibutuhkan. Termasuk fasilitas yang mendukung kelancaran sektor pariwisata tersebut. Dalam hal ini, Hotel atau Resort sebagai sarana penyedia jasa akomodasi bagi para wisatawan asing maupun domestik.

Menurut kepala Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Jawa Barat, bisnis perhotelan di kota Bandung sampai saat ini masih merupakan bisnis yang visibel. Hal ini dikarenakan jumlah kedatangan wisatawan ke kota Bandung, setiap pekannya mencapai 50.000 orang dan setiap tahunnya rata-rata 2 juta dimana 1,93 juta diantaranya wisatawan domestik dan 94.600 orang merupakan turis mancanegara. Kondisi ini menjadikan sektor jasa, termasuk didalamnya hotel

memberikan kontribusi terbesar dalam perekonomian kota Bandung. Berikut pertumbuhan hotel berbintang yang ada di kota Bandung, seperti pada Tabel 1.1.

Tabel 1.1
Jumlah Hotel Berbintang di Kota Bandung

Tahun	Bintang 5	Bintang 4	Bintang 3	Bintang 2	Bintang 1	Total
2007	4	10	18	18	3	53
2008	4	11	23	16	7	61
2009	4	15	27	16	7	69
2010	6	15	26	15	10	73
2011	7	19	28	16	7	77
2012	9	24	30	23	10	96

Sumber : Dinas Pariwisata Kota Bandung, 2012.

Berdasarkan Tabel 1.1 terlihat adanya peningkatan dalam industri perhotelan di kota Bandung.

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 dalam Maman Ukas (2008:285) dikemukakan sebagai berikut :

“Leadership is an influence 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 pemimpin dan 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.

Sheraton Bandung Hotel & Towers merupakan hotel Bintang 5 (lima) yang berlokasi di Jalan Ir. H. Djuanda No.390. yang terletak di kota Bandung. Sheraton Bandung Hotel & Towers didirikan pada tanggal 2 Oktober 1989. Salah satu tujuan membangun hotel yaitu untuk mendukung program Pemerintah dalam bidang kepariwisataan khususnya perhotelan. Hotel ini dibangun dengan struktur konsep bangunan Resort. Sheraton Bandung Hotel & Towers mempunyai jumlah kamar sebanyak 154 kamar.

Sheraton Bandung Hotel & Towers memiliki jumlah karyawan keseluruhan sebanyak ± 220 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* Sheraton Bandung Hotel & Towers ini banyak memberikan kebebasan kepada karyawannya untuk mengeluarkan pendapat. Hal ini terlihat dengan adanya *briefing* yang dilakukan setiap pagi sebelum bekerja atau siang hari 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 : **Pengaruh Gaya Kepemimpinan Demokratis Terhadap Motivasi Kerja Karyawan *Front Office* Sheraton Bandung Hotel & Towers.**

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimanakah gaya kepemimpinan demokratis yang diterapkan di departemen *Front Office* Sheraton Bandung Hotel & Towers?
2. Bagaimanakah motivasi kerja karyawan di departemen *Front Office* Sheraton Bandung Hotel & Towers?
3. Bagaimanakah pengaruh gaya kepemimpinan demokratis terhadap motivasi kerja karyawan *Front Office* Sheraton Bandung Hotel & Towers?

C. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan identifikasi masalah yang telah di uraikan, maka penulis bermaksud untuk memperoleh data dan informasi yang berkaitan dengan permasalahan penelitian sehingga dapat di capai tujuan dari penelitian sebagai berikut:

1. Mengidentifikasi gambaran tentang kepemimpinan yang diterapkan departemen *Front Office* Sheraton Bandung Hotel & Towers.
2. Mengidentifikasi motivasi kerja karyawan departemen *Front Office* Sheraton Bandung Hotel & Towers.

3. Menganalisis Pengaruh gaya kepemimpinan demokratis terhadap motivasi kerja karyawan *Front Office* Sheraton Bandung Hotel & Towers.

D. Manfaat Penelitian

Penulis berharap, informasi yang diperoleh dari penelitian ini dapat bermanfaat bagi berbagai pihak :

1. Bagi Penulis

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. Bagi Perusahaan

Memberikan sumbangan pemikiran kepada pihak Sheraton Bandung Hotel & Towers untuk dijadikan sebagai salah satu bahan perbandingan dalam kebijakannya kepada karyawan.

3. Bagi Pihak Lain

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat dipergunakan sebagai bahan informasi atau masukan dalam upaya menambah pustaka, dipergunakan sebagai pertimbangan tolak ukur bagi pembaca khususnya di lingkungan Universitas Pendidikan Indonesia, dan digunakan sebagai bahan referensi komplemen bagi penelitian selanjutnya.

E. Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, Serta Sistematika Penulisan

BAB II KAJIAN TEORI

Bab ini berisi tentang teori yang dikemukakan serta Kerangka Pemikiran dan Hipotesis

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini berisi tentang Lokasi Penelitian dan Waktu Penelitian, Desain Penelitian, Variabel Penelitian, Alat Pengumpulan Data, Populasi dan Sampel, Teknik Pengumpulan Data, dan Teknik Pengumpulan Data serta Operasional variabel.

BAB IV PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang Temuan Penelitian serta Pembahasan Temuan

BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Bab ini berisi tentang Kesimpulan serta Saran.