

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Indonesia memiliki beragam kekayaan alam yang berpotensi untuk dijadikan pariwisata. Pariwisata bisa merupakan satu sektor penting yang dapat memberikan suatu pendapatan yang besar bagi negara. Untuk itu kekayaan tersebut harus dikelola secara tepat agar menarik wisatawan sehingga dapat menghasilkan devisa negara sekaligus dapat meningkatkan pendapatan masyarakat sekitar.

Kegiatan pariwisata di kota Bandung telah berkembang pesat sehingga banyak sekali usaha pariwisata yang berkembang. Kota Bandung telah menjadi salah satu kota utama destinasi pariwisata bagi wisatawan untuk berlibur. Hampir di setiap daerah di Kota Bandung telah didirikan sebuah objek wisata untuk menarik wisatawan. Contohnya di jalan Cihideung, Bandung Utara, di daerah ini telah didirikan berbagai macam objek wisata, salah satunya yaitu *The Green Forest Resort*.

*The Green Forest Resort* Bandung merupakan sebuah objek wisata yang dibangun diatas lahan seluas 5 ha. Dengan konsep memadukan bentuk arsitektur yang natural dengan keasrian alam pegunungan Bandung Utara, terletak di Jalan Sersan Bajuri no.102 cihideung Bandung, Jawa Barat. *The Green Forest Resort* berlokasi di atas bukit dengan pemandangan terbuka kearah pegunungan tatar Sunda dan “*view city light*” kota Bandung, Resort ini memiliki daya tarik keindahan alam yang indah

yang dapat menarik konsumen dan menyediakan berbagai fasilitas outbound serta akomodasi yang memadai.

Untuk mengelola *The Green Forest Resort* diperlukan sumber daya manusia yang dapat berperan besar bagi kesuksesan perusahaan. *The Green Forest Resort* memiliki 40 orang karyawan yang merupakan karyawan tetap perusahaan. Salah satu faktor pendorong karyawan untuk bekerja secara maksimal sehingga dapat mewujudkan tujuan perusahaan adalah kepuasan kerja yang dirasakan karyawan. Di *The Green forest Resort* terdapat beberapa kekurangan dalam hal kepuasan kerja karyawan di perusahaan. Berdasarkan wawancara dengan 12 orang karyawan *The Green Forest Resort* seluruhnya menyatakan ketidakpuasan dalam bekerja. Diantaranya adalah tidak adanya jaminan kesehatan yang diberikan perusahaan untuk karyawan, terdapat kekosongan jabatan *accounting* sehingga pembayaran gaji dilakukan oleh *supervisor front office* dan tidak jarang pula terjadi keterlambatan pemberian gaji, selain itu absensi tidak dievaluasi secara akurat sehingga terdapat karyawan yang acuh terhadap pekerjaannya.

Tidak adanya Departemen Sumber daya Manusia di *The Green Forest Resort* untuk menampung permasalahan karyawan menjadikan manajer operasional sebagai pimpinan bertanggung jawab dalam mengatasi keluhan-keluhan karyawan. Manajer sebagai pemimpin memiliki cara kepemimpinan yang berbeda-beda untuk mencapai keberhasilan perusahaannya. Peran seorang pemimpin dalam sebuah organisasi sangat diperlukan untuk mengarahkan bawahannya agar dapat mencapai tujuan

organisasi. Seperti dalam Robbins (2003:150) yang mengatakan bahwa “Pemimpin diharapkan mampu memotivasi dan menciptakan kondisi sosial yang menguntungkan setiap karyawan sehingga tercapainya kepuasan kerja karyawan yang berimplikasi pada meningkatnya produktivitas kerja karyawan”. Oleh karena itu, jika tidak ada kepemimpinan yang baik, maka tujuan organisasi pun akan sulit dicapai.

Pemimpin adalah seseorang yang dapat menimbulkan motivasi, partisipasi dan kepuasan karyawan yang lebih baik. Seorang pemimpin harus mampu mempengaruhi para bawahannya untuk bertindak sesuai dengan visi, misi dan tujuan perusahaan seperti yang dikatakan Robin dalam Nasution (2001:149) “Kepemimpinan sebagai kemampuan untuk mempengaruhi sekelompok anggota agar bekerja mencapai tujuan dan sasaran”. Pemimpin harus mampu memberikan wawasan, membangkitkan kebanggaan, serta menumbuhkan sikap hormat dan kepercayaan dari bawahannya. Sehingga pemimpin nantinya dapat meningkatkan kepuasan karyawan terhadap pekerjaannya. Berdasarkan wawancara dengan karyawan *The Green Forest Resort*, kepemimpinan yang diterapkan oleh pimpinan perusahaan belum sesuai dengan harapan karyawan. Pimpinan dinilai kurang mengerti kebutuhan karyawan, seperti penghargaan, fasilitas yang diberikan dan dalam mengeluarkan pendapat.

Berdasarkan uraian tersebut, maka dibahas tentang kepuasan kerja karyawan di *The Green Forest Resort* dalam skripsi ini dengan judul ***“Pengaruh Kepemimpinan Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Di The Green Forest Resort”***

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang penelitian tersebut, maka penulis menentukan rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana kepemimpinan di *The Green Forest Resort*?
2. Bagaimana kepuasan kerja karyawan di *The Green Forest Resort*?
3. Bagaimana pengaruh kepemimpinan terhadap kepuasan kerja karyawan di *The Green Forest Resort* ?

## **C. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengidentifikasi kepemimpinan di *The Green Forest Resort*.
2. Untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan kerja Karyawan *The Green Forest Resort*.
3. Untuk mengidentifikasi pengaruh kepemimpinan terhadap kepuasan karyawan di *The Green Forest resort*.

## **D. Kegunaan Penelitian**

Dari hasil penelitian ini, penulis mengharapkan kegunaan atau manfaat, yaitu :

1. Kegunaan teoritis,

Memberikan informasi, menambah pengetahuan dan wawasan serta referensi untuk pengkajian topik yang berkaitan dengan masalah penelitian. Selain itu

guna memberikan sumbangan bagi bidang kepariwisataan dalam hal identifikasi peningkatan kepuasan karyawan dari kepemimpinan manajer di *The Green Forest Resort*.

2. Kegunaan praktis, penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi:

- a. Bagi objek penelitian yaitu *The Green Forest Resort*, untuk dijadikan sebagai bahan pertimbangan dalam perumusan kebijakan yang dapat dibentuk untuk perbaikan manajemen di *The Green Forest Resort*.
- b. Bagi peneliti, penelitian ini diharapkan dapat memberikan perluasan berpikir, menganalisis secara kritis mengenai masalah yang ada sehingga dapat menghasilkan konsep dan teori yang telah didapatkan secara objektif dan ilmiah dalam kehidupan praktis.

#### **E. Hipotesis**

Hipotesis adalah jawaban sementara atas rumusan masalah penelitian (Sugiyono, 2005:39). Hipotesis bersifat sementara karena jawaban yang diberikan masih harus dibuktikan berdasarkan fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Sedangkan menurut Arikunto (1993:62) hipotesis merupakan jawaban yang bersifat sementara terhadap permasalahan penelitian sampai terbuka melalui data yang terkumpul. Hipotesis yang akan diuji dalam penelitian ini adalah : ***kepemimpinan berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan di The Green Forest Resort.***