

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Perkembangan bisnis perhotelan dan pariwisata di Indonesia mengalami peningkatan yang cukup signifikan. Hal tersebut dapat dilihat berdasarkan meningkatnya jumlah kunjungan wisatawan di Indonesia dan pertumbuhan Industri Pariwisata termasuk bertumbuhnya jumlah hotel di Indonesia. Menurut Pradini (2017), pariwisata merupakan industri yang mulai tumbuh bagi setiap negara tidak terkecuali Indonesia. Salah satu aspek yang mengalami kemajuan pada industri pariwisata adalah bisnis perhotelannya, contohnya jumlah hotel di ibu kota Indonesia, DKI Jakarta. Laju pengembangan hotel berbintang di Jakarta tetap konstan selama dua periode, lima dan sepuluh tahun terakhir.

Selama periode tersebut, jumlah total kamar hotel di ibu kota Indonesia ini sebanyak 74.400 unit pada 2019 dari sebelumnya hanya 32.500 pada 2009. Rinciannya, hotel berbintang mengalami peningkatan dari hampir 26.200 unit pada 2009 menjadi 55.800 unit. Tingkat pertumbuhan tahunan rata-rata atau *compound annual growth rate* (CAGR) hotel berbintang di Jakarta sebesar 8 persen. (Kompas.com, 2020)

Semakin bertambahnya jumlah hotel di Jakarta dapat dikarenakan objek wisata di Jakarta yang juga semakin berkembang dan karena Jakarta

merupakan kota metropolitan atau pusat pemerintahan dan perbelanjaan di Indonesia, hal tersebut pasti akan sangat mempengaruhi daya tarik kota Jakarta di mata para wisatawan domestik ataupun mancanegara.

Dalam industri perhotelan, hal yang menjadi tolak ukur dalam persaingan adalah kemampuan kompetisi dalam mengakomodasi tiap kebutuhan dan keinginan konsumen, mulai dari sekedar tata kamar yang mewah, hingga fasilitas tambahan yang mumpuni. Bahkan pengelola hotel juga memperhatikan tentang bagaimana cara terbaik pelayanan yang mereka berikan supaya melayani pelanggan mereka, salah satunya adalah melalui keramahmatan atau *hospitality* yang ditunjukkan secara nyata oleh tiap karyawan mereka yang dilihat dari kinerjanya. Salah satu departemen di hotel yang sangat penting dan sangat besar perannya dalam pelayanan hotel adalah departemen *room division*, sehingga kinerja karyawan pada *room division* suatu hotel berperan penting dalam kelancaran operasional hotel tersebut.

Kinerja merupakan hasil kerja yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen, dan memberi kontribusi pada ekonomi. Jadi, kinerja adalah tentang melakukan pekerjaan dan hasil yang dicapai dari pekerjaan tersebut. Kinerja adalah tentang apa yang dikerjakan dan bagaimana mengerjakannya (Kaharuddin, 2020).

Peningkatan kinerja SDM perhotelan dapat dilakukan dengan meningkatkan profesionalisme, kompetensi dan kesejahteraan SDM. Peningkatan kualitas SDM perhotelan diarahkan supaya mewujudkan SDM perhotelan yang profesional, berkompeten, dan sejahtera. Aspek atau bidang yang hendak dibangun dalam bisnis perhotelan adalah kinerja karyawan dalam pelaksanaan tugas pelayanan kepada tamu, di samping meningkatkan fasilitas-fasilitas pendukung dan harga yang sesuai dengan kebutuhan tamu serta aspek-aspek lainnya.

Gaya kepemimpinan seorang pemimpin dan motivasi yang diberikan pemimpin kepada karyawannya sangat berpengaruh pada kinerja karyawan yang berdampak pada kualitas pelayanan yang diberikan kepada tamu. Kinerja pelayanan yang baik dari karyawan Hotel dapat diperoleh dengan gaya kepemimpinan dan motivasi pemimpin yang baik pula. Pelayanan merupakan cara yang diperoleh dari kedua hal tersebut dalam menyelesaikan tugas atau pekerjaan seseorang dan suatu hal penting dalam upaya hotel supaya mencapai tujuannya. Begitu juga pada hotel – hotel yang terdapat di Jakarta, salah satunya yaitu JS Luwansa Hotel and Convention Center.

JS Luwansa Hotel and Convention Center mulai dibangun di tahun 2012, dan mulai beroperasi sejak 1 Maret 2013, serta *grand opening* yang dilaksanakan di tanggal 14 Juni 2013 oleh Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif di kala itu, Mari Elka Pangestu. JS Luwansa Hotel didirikan oleh Bapak Jacob Soetoyo di bawah naungan PT. Gesit Sarana Perkasa. JS Luwansa Hotel berada di bawah jaringan hotel yang ada di Indonesia yaitu Luwansa Hotel Group. Luwansa Hotel Group sendiri juga memiliki beberapa hotel lainnya seperti Lumire Hotel and Convention Center, Luwansa Hotel Palangkaraya, Luwansa Hotel Beach Resort Labuan Bajo, Luwansa Hotel Manado, dan juga Villa Ombak Kedungu.

JS Luwansa Hotel and Convention Center terletak di Jalan H. R. Rasuna Said No. 22, RT.2/RW.5, Karet Kuningan, Kecamatan Setiabudi, Jakarta Selatan, DKI Jakarta, yang dimana kawasan ini merupakan kawasan yang bergengsi di Kuningan, kawasan bisnis paling eksklusif dan berkembang pesat di Jakarta. Lokasi JS Luwansa sendiri bisa dibilang strategis karena jaraknya tidak jauh dari jalan tol Gatot Subroto, kawasan belanja Jl. Prof. Satrio, kawasan bisnis kuningan, kantor-kantor pemerintahan, kantor-kantor perusahaan swasta ternama, serta kantor kedutaan dari beberapa negara seperti India, Singapura, Turki, Rusia, Belanda, Polandia, Swiss, Austria, Thailand, China, Australia, dan juga Malaysia. Dalam perencanaannya JS Luwansa Hotel and Convention Center berkomitmen untuk terus meningkatkan kinerja dari para karyawannya demi mencapai tujuan perusahaan.

Dalam penelitian ini variabel-variabel yang akan diteliti adalah gaya kepemimpinan, motivasi kerja, dan kinerja karyawan. Berdasarkan beberapa penelitian terdahulu, peneliti tertarik untuk menganalisis lebih lanjut dalam hal gaya kepemimpinan dan motivasi kerja sebagai variabel independen. Penelitian ini melihat betapa pentingnya gaya kepemimpinan dan motivasi untuk mencapai kinerja yang maksimal dari seorang karyawan. Berdasarkan uraian tersebut, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di JS Luwansa Hotel and Convention Center Jakarta dengan mengambil judul **“Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Departemen *Room Division* di JS Luwansa Hotel and Convention Center Jakarta”**.

#### **B. Perumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, permasalahan yang dapat dirumuskan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Adakah pengaruh gaya kepemimpinan terhadap kinerja karyawan departemen *room division* JS Luwansa Hotel and Convention Center Jakarta?
2. Adakah pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan departemen *room division* JS Luwansa Hotel and Convention Center Jakarta?
3. Adakah pengaruh gaya kepemimpinan dan motivasi kerja secara bersama-sama terhadap kinerja karyawan departemen *room division* JS Luwansa Hotel and Convention Center Jakarta?

### **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan dilakukan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui adakah pengaruh gaya kepemimpinan terhadap kinerja karyawan.
2. Untuk mengetahui adakah pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan.
3. Untuk mengetahui adakah pengaruh gaya kepemimpinan dan motivasi kerja secara bersama – sama terhadap kinerja karyawan.

### **D. Kegunaan Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Bagi Penulis

Supaya memenuhi tugas akhir perkuliahan dalam mencapai gelar sarjana.  
Supaya mengaplikasikan dan membandingkan antara teori-teori yang didapat dari bangku perkuliahan dengan realitas yang ada di lapangan, dan supaya lebih memahami serta memperluas tentang manajemen Sumber Daya Manusia.

2. Manfaat Bagi Hotel

Dengan adanya penelitian diharapkan mahasiswa dapat memberikan ide atau saran hasil penelitian yang telah dilaksanakan pada Hotel tersebut bersifat membangun bagi kemajuan Hotel tersebut.

### 3. Manfaat Bagi Almamater

Kegunaan penelitian bagi almamater adalah sebagai bahan upaya evaluasi bagi mahasiswa.

