HUBUNGAN GAYA KEPEMIMPINAN TRANSFORMASIONAL DENGAN KUALITAS KARYAWAN HOUSEKEEPING DI HOTEL NOVOTEL YOGYAKARTA

SKRIPSI



Untuk Memenuhi Syarat Guna Memperoleh Derajat Sarjana Diploma VI Administrasi Perhotelan Di Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta

Oleh:

Albi Rivan Gamali NO. MHS: 315200289

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PERHOTELAN SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA YOGYAKARTA 2017

HUBUNGAN GAYA KEPEMIMPINAN TRANSFORMASIONAL DENGAN KUALITAS KARYAWAN HOUSEKEEPING DI HOTEL NOVOTEL YOGYAKARTA



Oleh:

Albi Rivan Gamali NO. MHS: 315200289

Telah disetujui oleh:

Pembimbing I pembimbing II

Drs.Santosa,MM. NIDN 051904591 Dra.Heni Susilawati,MM. NIDN 0505026202

Mengetahui Ketua Jurusan

Hermawan Prasetyanto, S. Sos, MM. Par NIDN 0516057102

BERITA ACARA UJIAN

HUBUNGAN GAYA KEPEMIMPINAN TRANSFORMASIONAL DENGAN KUALITAS KARYAWAN HOUSEKEEPING DI HOTEL NOVOTEL YOGYAKARTA

SKRIPSI

Oleh

ALBI RIVAN GAMALI

No. Mhs: 315200289

Telah Dipertahankan Di Depan Tim Penguji

Dan Dinyatakan Lulus

Pada Tanggal: 19 April 2017

TIM PENGUJI

Penguji Utama : Budi Hermawan, Drs, MM. : 0523026601

Penguji II : Drs. Santosa, MM. : 051904591

Penguji III : Dra. Heni Susilowati, MM. : 050502620

Mengetahui

Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta

Drs. Santosa, MM. NIDN 051904591

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk orang-orang terdekat yang selalu menemani, mendukung dan mendo'akan hingga skripsi ini terselesaikan. Penelitian skripsi ini ingin saya persembahkan kepada:

1. Allah Swt

Berusaha dan bekerja keras atas usaha penulis sendiri tidak akan membuat penulis mampu menyelesaikan tulisan ini tanpa adanya ridho dan rahmat dari allah SWT.

2. Keluarga Penulis

Ana Widyastuti, Amd dan Ucu Sahrudin, S.pd, yang selalu terus menyemangati saya untuk menyelesaikan studinya dan serta selaluy sabar dan tekun dalam memberikan do'a dan dukungan baik secara moril maupun materil.

3. Semua Teman-Temanku

Teman-teman seperjuangan Administrasi Hotel (Studi Lanjut) dan kediaman 173, terimakasih atas kerjasama bimbingan serta panduannya kepada saya selama melaksanakan kegiatan perkuliahan.

KATA PENGANTAR

Penulis mengucapkan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa berkat rahmat-Nya, serta dengan usaha sepenuh hati, akhirnya penulis bisa menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Kepariwisataan pada program Studi Administrasi Hotel Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.

Fokus kajian skripsi ini adalah menjelaskan Hubungan Gaya Kepemimpinan Transformasional Dengan Kualitas Karyawan Di Hotel Novotel Yogyakarta.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada semuan pihak yang telah berperan, baik secara langsung maupun tidak langsung mewujudkan skripsi ini.

Ucapan terimakasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya secara tulus ikhlas penulis ucapkan kepada:

- Bapak Drs.Santosa,MM. selaku pembimbing I yang telah dengan sabar dan arif memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penulisan skripsi ini.
- 2. Ibu Dra.Heni Susilowati,MM. selaku pembimbing II yang telah dengan arif dan bijaksana memberikan bimbingan, pengarahan, serta petunjuk-petunjuk pada penulisan skripsi ini.

- Bapak Budi Hermawan, Drs, MM selaku penguji utama yang telah memberi kesempatan kepada saya untuk menjelaskan skripsi secara keseluruhan.
- 4. Bapak Drs.Santosa,MM. selaku Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta yang telah membantu menyelesaikan skripsi ini.
- 5. Bapak Hermawan Prasetyo, S.ST, MM selaku Ketua Jurusan Program Studi Administrasi Perhotelan Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta yang telah membantu penulis secara langsung maupun tidak langsung atas kelancaran dalam menyelesaikan skripsi ini.
- 6. Bapak Asman selaku Manager HK Novotel Yogyakarta dan HRD yang telah membantu dan memberikan izin kepada penulis untuk mengadakan penelitian.
- 8. Para responden penelitian yang telah meluangkan waktu untuk menyampaikan berbagai informasi dan mengisi angket penelitian.

Semoga bantuan Bapak/Ibu dan para responden dicatat sebagai amal ibadah oleh Tuhan Yang Maha Kuasa.

Akhir kata penulis berharap semoga hasil penelitian ini bermanfaat bagi semua pihak maupun pengembangan ilmu pengetahuan. Tak lupa penulis berharap adanya kritik dan saran dari semua pembaca untuk perbaikan pada penelitian berikutnya.

Yogyakarta, 19 April 2017

Albi Rivan Gamali

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
BERITA ACARA UJIAN	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	X
ABSTRAK	x
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Batasan Masalah	5
D. Tujuan Penelitian	5
E. Manfaat Penelitian	5
BAB II LANDASAN TEORI DAN HIPOTESIS	
A. Landasan Teori	7
1. Sumber Daya Manusia	7
2. Perkembangan Sumber Daya Manusia	8
3. Aktivitas Manajemen Sumber Daya Manusia	10
4. Gaya Kepemimpinan	12
5. Perilaku Kepemimpinan	19
6. Kualitas Pelayanan atau Jasa	20
B. Penelitian Terdahulu	22
C. Hipotesis	25
D. Kerangka Pemikiran	26
BAB III METODE PENELITIAN	
A Metode Penelitian	2.7

1. Jenis Penelitian	27
2. Lokasi dan Waktu	27
3. Populasi dan Sampel	27
4. Metode Pengumpulan Data	28
5. Variabel Penelitian	29
6. Metode Analisis Data	32
BAB IV ANALISIS DAN INTERPRESTASI	
A. Deskripsi Lokasi Penelitian	37
1. Sejarah Hotel Novotel Yogyakarta	37
2. Lokasi Hotel Novotel Yogyakarta	40
3. Fasilitas Hotel Novotel Yogyakarta	40
4. Struktur Organisasi House Keeping Department	44
B. Analisis Dan Interprestasi Penelitian	46
1. Deskripsi Responden	46
2. Deskripsi Tanggapan Responden	48
3. Uji Validitas dan Reabilitas	52
4. Pembahasan	58
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	59
B. Saran	59
DAFTAR PUSTAKA	61
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Makna Nilai Korelasi Product Moment	. 36
Tabel 4.1	Deskripsi Jenis Kelamin Responden	. 46
Tabel 4.2	Deskripsi Pendidikan Responden	. 47
Tabel 4.3	Usia Responden	. 48
Tabel 4.4	Hasil Variabel Gaya Kepemimpinan	. 49
Tabel 4.5	Hasil Variabel Kualitas	. 51
Tabel 4.6	Hasil Uji Validitas	. 53
Tabel 4.7	Hasil Uji Reabilitas	. 55
Tabel 4.8	Hasil Korelasi Pearson	. 57

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1Model Penelitian	. 26
Gambar 4.1Struktur Organisasi Housekeeping Department	. 36

ABSTRAK

Latar Belakang penulisan ini adalah Hubungan Gaya Kepemimpinan Transformasional Dengan Kualitas Karyawan di Hotel Novotel Yogyakarta. Melihat betapa pentingnya peran dari seorang pemimpin dalam arus globalisasi, maka seorang pemimpin harus berkembang dalam hal gaya kepemimpinannya agar dapat memimpin bawahannya dengan baik sehingga tujuan organisasi dapat dicapai secara efektif dan efisien.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan variabel independen yaitu gaya kepemimpinan transformasional yang berupa bukti menunjukan empati, menyampaikan misi menarik, menunjukan keyakinan, meningkatkan image, dan menunjukan peluang terhadap variabel dependen yaitu kualitas karyawan dihotel Novotel Yogyakarta.

Pengambilan data dilakukan dengan menggunakan kuisioner dengan jumlah 20 responden. Lalu dilanjutkan penelitian hingga menemukan referensi dari hasil pengujian korelasi bahwa Gaya Kepemimpinan Transformasional yang diterapkan atasan dengan kualitas karyawan. Evaluasi bermaknaan hubungan keduanya telah dievaluasi dengan alat statistik uji korelasi product moment, diperoleh hasil koefisien korelasi sebesar 0,782 dengan nilai r tabel 0,443. Dilihat dari pedoman interprestasi koefisien 0.00 - 0.199 sangat rendah, 0.20 - 0.399 rendah, 0.40 - 0.599 sedang, 0.60- 0,799 kuat dan 0,80 - 1,000. Dari hasil tersebut dapat dinyatakan bahwa angka 0,782 ada pada kisaran angka 0,60 – 0,799, maka nilai 0,782 disebut korelasi yang kuat dan positif artinya ketika variabel gaya kepemimpinan transformasional ditingkatkan maka kualitas karyawan akan meningkat. Dalam pengujian hipotesis nilai r hitung 0,782 di konfirmasikan dengan tabel r pada N sebanyak 20 adalah 0,443 dengan demikian dapat disimpulkan bahwa rh > rt. Korelasi tersebut signifikan berdasarkan tingkat kepercayaan 95% maka Ho ditolak artinya gaya kepemimpinan transformasional benar-benar berhubungan secara signifikan dengan kualitas karyawan berdasarkan probabilitas besarnya nilai 0,000 < 0,05.

Kata Kunci : Hotel Novotel Yogyakarta, gaya kepemimpinan transformasional dan kualitas karyawan.

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Globalisasi ekonomi telah memperluas jangkauan kegiatan ekonomi, sehingga tidak terbatas pada suatu negara saja. Konsekuensi dari proses Globalisasi ekonomi tersebut berpengaruh terhadap perkembangan kepariwisataan dunia, dan akhirnya berimplikasi pada pariwisata Indonesia.

Industri pariwisata Indonesia hingga pertengahan tahun 1997 berkembang dengan pesat bahkan telah memberikan kontribusi yang tidak sedikit terhadap penerimaan devisa negara dan pendapatan daerah. Sektor pariwisata ini juga telah mampu memberikan dampak berganda pada peningkatan kesejahteraan masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung khususnya di daerah wisata yang telah berkembang.

Perkembangan pariwisata di Indonesia sangat dipengaruhi oleh pengelolaan sumber daya alam dan sumber daya manusia dalam kepariwisataan di setiap wilayah di Indonesia. Salah satu provinsi yang memiliki potensi dalam pengembangan kepariwisataan adalah Daerah Istimewa Yogyakarta. Yogyakarta kini telah menjadi daerah istimewa yang baik dalam kategori bisnis maupun wisata, nuansa alam yang layak di jadikan sebagai obyek wisata menjadikan provinsi ini dikunjungi oleh banyak wisatawan domestik maupun wisatawan mancanegara. Selain itu berbagai

jenis hotel melengkapi perjalanan para wisatawan sebagai tempat menginap dalam waktu sementara selama mereka berada di Daerah Istimewa Yogyakarta. Salah satunya adalah novotel hotel yang terletak di jalan Jendral Soedirman kota Yogyakarta. Novotel Hotel dapat di tempuh dalam waktu 30 menit dengan menggunakan mobil dari bandara Adi sucipto Yogyakarta.

Gaya kepemimpinan memiliki peranan penting karena pemimpin merupakan fungsi manajemen, yang dapat mempengaruhi karyawan dalam bekerja sehingga dapat mencapai tujuan organisasi Skansi (2000). Bentuk kepemimpinan yang diyakini dapat mengimbangi pola pikir dan refleksi paradigma-paradigma baru dalam arus globalisasi dirumuskan sebagai kepemimpinan transformasional dan kepemimpinan transaksional. Kepemimpinan transformasional digambarkan sebagai kepemimpinan yang membangkitkan atau memotivasi pegawai untuk dapat berkembang dan mencapai kinerja atau tingkat yang lebih tinggi sehingga mampu mencapai lebih dari yang mereka perkirakan sebelumnya. Sedangkan kepemimpinan transaksional digambarkan sebagai kepemimpinan yang memberikan penjelasan tentang apa yang menjadi tanggung jawab atas tugas bawahan dan imbalan yang mereka dapatkan jika mencapai standar tertentu. Melihat betapa pentingnya peran dari seorang pemimpin, maka seorang pemimpin harus berkembang dalam hal gaya kepemimpinannya agar dapat memimpin bawahannya dengan baik sehingga tujuan organisasi dapat dicapai secara efektif dan efisien.

Kekuatan dan keunggulan sifat-sifat pemimpin dalam gaya kepemimpinan itulah pada akhirnya merupakan perangsang yang bisa memunculkan reaksi bawahan secara kolektif. Selanjutnya akan di munculkan kepatuhan, loyalitas, dan kerja sama para karyawan kepada kepemimpinanya. Maka kualitas tersebut menjadi modal dasar kekuatan sosial seorang *Executive Housekeeper* dalam memimpin anak buahnya.

Kualitas karyawan merupakan hasil kerja karyawan yakni sebuah proses manajemen atau suatu organisasi secara keseluruhan yang hasil kerjanya tersebut harus dapat ditunjukkan buktinya secara konkrit dan dapat diukur Sedarmayanti, (2007:35). Menurut Mangkunegara (2009), kualitas karyawan adalah hasil kerja secara kualitatif dan kuantitatif yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan (dalam Norianggono, Hamid, & Ruhana, 2014:364). Menurut Tohardi (2002), faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas karyawan adalah pendidikan, keterampilan, disiplin kerja, budaya, dan etika kerja, manajemen, tingkat penghasilan, kesempatan berprestasi, beban pekerjaan, lingkungan kerja dan teknologi (dalam Indrajaya & Adnyani,2013:136). Pengukuran kualitas karyawan penting dilakukan. Tujuan pengukuran kualitas adalah untuk mengetahui apakah karyawan mampu menyelesaikan kewajibannya sesuai dengan waktu yang telah ditentukanatau apakah karyawan menyimpang dari rencanayang telah ditetapkan atau apakah hasil kinerja yang telah dicapai karyawan sesuai dengan yang diharapkan. Pengukuran kualitas karyawan dapat dilakukan terhadap kinerja yang nyata dan terukur. Oleh karena itu, dibutuhkan ukuran kinerja yang bersifat kuantitatif atau dapat dihitung. Suatu pekerjaan dapat diukur melalui kuantitas dan kualitas pekerjaan, ketepatan waktu, kehadiran dan kemampuan kerja sama (Wibowo,2007:155; Abdullah, 2014:146).

Kepemimpinan seseorang tidak terlepas dari tanggapan dan penilaian dari bawahan, apakah bawahan memberikan penolakan ataukah penerimaan terhadap kepemimpinanya. Sikap ini sangat menentukan apakah seorang pemimpin dapat memberikan motivasi dan mempengaruhi secara efektif atau tidak.

Betapapun juga pandai dan efisien seorang pemimpin dalam suatu bidang teknis, bila dia tidak memiliki keterampilan sosial untuk menjalin komunikasi secara manusiawi dengan bawahan dan anggota kelompok, kepemimpinanya akan membahayakan kehidupan lembaga atau organisasinya.

Berdasarkan permasalahan diatas, penulis akan melakukan penelitian mengenai "Hubungan Gaya Kepemimpinan Transformasional dengan Kualitas Karyawan di Novotel Hotel Yogyakarta".

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka rumusan masalah yang menjadi fokus penelitian adalah:

Bagaimanakah hubungan antara Gaya Kepemimpinan Transformasional dengan Kualitas Karyawan di Novotel Hotel Yogyakarta?

C. Batasan Masalah

Kualitas karyawan merupakan suatu hasil kerja (output) individu maupun kelompok dalam suatu aktivitas tertentu yang diakibatkan oleh kemampuan alami atau kemampuan yang diperoleh dari proses belajar serta keinginan untuk berprestasi, kinerja karyawan dapat di tingkatakan melalui beberapa faktor, menurut Robert L. Mathis dan John H. Jackson (200:82) faktor-faktor yang memengaruhi kinerja individu tenaga kerja, yaitu: Kemampuan, motivasi, dukungan yang diterima, keberadaan pekerjaan.

Berdasarkan hal di atas maka penyusun membatasi penelitian ini hanya pada Kepemimpinan.

D. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

- Untuk mengetahui Apakah ada hubungan antara Kepemimpinan
 Transformasional seorang manager dengan Kualitas Karyawan.
- 2. Untuk mengetahui seperti apa bentuk Kepemimpinan Transformasional di *Novotel Hotel Yogyakarta*.

E. Manfaat Penelitian

1. Bagi Lembaga

Sebagai bahan masukan bagi lembaga khususnya Jurusan Administrasi Perhotelan tentang Kepemimpinan terhadap pengelolaan suatu Manajemen khususnya di bidang Perhotelan.

2. Bagi Industri

Sebagai bahan pertimbangan sekaligus masukan kepada industri akan penerapan Kepemimpinan yang sesuai dan dapat diterima oleh semua pihak sehingga terjalin kerjasama yang baik dan tujuan hotel akan tercapai dengan mudah.

3. Manfaat bagi Penulis

- a. Untuk melengkapi dan memenuhi tugas akademis sebagai salah satu syarat guna meraih Sarjana Sains Terapan (Diploma IV) di Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.
- b. Diharapkan memberikan wawasan berpikir yang terbuka dan positif sehingga dapat mengaplikasikan konsep dan yang di dapat ke dalam kehidupan nyata (merealisasikan).