

SKRIPSI

**PENGARUH GAYA KEPEMIMPINAN TERHADAP KINERJA
KARYAWAN HOTEL SANTIKA PREMIERE JOGJA**



Oleh :

RIZKY OCTAVIA HARYANI

NO. MHS : 317200328

**PROGRAM STUDI PENGELOLAAN PERHOTELAN
SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA YOGYAKARTA**

2018

**PENGARUH GAYA KEPEMIMPINAN TERHADAP KINERJA
KARYAWAN HOTEL SANTIKA PREMIERE JOGJA**

SKRIPSI



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

Oleh :

RIZKY OCTAVIA HARYANI

NO. MHS : 317200328

**PROGRAM STUDI PENGELOLAAN PERHOTELAN
SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA YOGYAKARTA**

2018

LEMBAR PENGESAHAN

**PENGARUH GAYA KEPEMIMPINAN TERHADAP KINERJA
KARYAWAN HOTEL SANTIKA PREMIERE JOGJA**



Oleh :

RIZKY OCTAVIA HARYANI

NO. MHS : 317200328

Telah disetujui oleh :

Pembimbing I

(Drs. Prihatno, MM)
NIDN. 0526125901

Pembimbing II

(Dra. Heni Susilowati, MM)
NIDN. 0505026202

Mengetahui
Ketua Jurusan

(Hermawan P., S.ST, MM)
NIDN. 0516057102

BERITA ACARA UJIAN
PENGARUH GAYA KEPEMIMPINAN TERHADAP KINERJA
KARYAWAN HOTEL SANTIKA PREMIERE JOGJA

SKRIPSI

Oleh:

RIZKY OCTAVIA HARYANI

NO. MHS : 317200328

Telah Dipertahankan Di Depan Tim Penguji

Dan Dinyatakan Lulus

Pada Tanggal:

TIM PENGUJI

| | | | |
|----------------------|----------|---------------------------------|----------------|
| Penguji Utama | : | Drs. Santosa, MM | : |
| Pembimbing I | : | Drs. Prihatno, MM | : |
| Pembimbing II | : | Dra. Heni Susilowati, MM | : |

Mengetahui

Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta

Drs. Prihatno, MM
NIDN. 0526125901

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN KARYA

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Rizky Octavia Haryani

Nim : 317200328

Judul Skripsi : “PENGARUH GAYA KEPEMIMPINAN TERHADAP

KINERJA KARYAWAN HOTEL SANTIKA PREMIERE

JOGJA”.

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa penulisan skripsi ini berdasarkan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli dari saya sendiri, baik untuk naskah laporan maupun kegiatan pengambilan data dalam skripsi ini. jika terdapat karya orang lain, saya akan mencantumkan sumber yang jelas.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar tanpa paksaan dari pihak manapun.

Yogyakarta, 21 Januari 2019

Yang membuat pernyataan,

Rizky Octavia Haryani
NIM. 317200328

MOTTO

“Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dari sesuatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain).”

--QS. Al Insyirah : 6-7--

“Jika kamu benar menginginkan sesuatu, kamu akan menemukan caranya. Namun jika tak serius, kau hanya akan menemukan alasan.”

--Jim Rohn--

“Tidak ada impian yang terlalu besar jika dibarengi dengan usaha yang sama besarnya. Dan usaha besar pun dimulai dari langkah kecil yang dilakukan terus-menerus.”

--Fiersa Besari--

HALAMAN PERSEMBAHAN

Sebuah perjalanan panjang yang diiringi doa, usaha dan semangat, sesuatu yang sulit namun terus dijalani dengan pantang menyerah demi sebuah pencapaian. Dengan ini, sebuah karya kecil sederhana yang saya hasilkan saya persembahkan untuk :

1. Ibu dan Alm. Bapak yang selalu memberikan kasih sayang, semangat, dan doa yang terbaik untuk anak-anaknya. Terimakasih untuk semua kebaikan dan kasih sayang kalian selama ini.
2. Untuk seluruh keluarga, Mbak Anggit, Mbak Galih, Mas Anggoro, Mas Rendi, Uti untuk doa dan semangatnya.
3. Teman-teman seperjuangan Studi Lanjut angkatan 2018, sukses selalu untuk kita.
4. Teman-teman Front Office Hotel Santika Premiere Jogja, Bu Val, Pak John, Bu Emi, Pak De, Pak Yuli, Pak Hafid, Bu Santi, Bu Ratna, Mas Eko, Mas Tian, Mas Anif, Mbak No, Mbak Rista, Dek Nia, Codin, Adit, Arif, untuk selalu membuatku ceria dan jauh dari kata bosan ketika bekerja.
5. Untuk Dony, terimakasih untuk selalu sabar.
6. Dan terimakasih untuk semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, semoga kita selalu diberi kemudahan dan kebahagiaan.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, karena hanya dengan ridho dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Sholawat serta salam selalu tercurah pada Nabi besar kita Muhammad SAW. Adapun judul skripsi yang penulis ambil sebagai berikut, **“PENGARUH GAYA KEPEMIMPINAN TERHADAP KINERJA KARYAWAN HOTEL SANTIKA PREMIERE JOGJA”**.

Tujuan penulisan skripsi ini adalah sebagai salah satu syarat kelulusan Program Diploma Empat (D IV) Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta. Bahan penulisan diambil berdasarkan data yang didapatkan selama melakukan penelitian di Hotel Santika Premiere Jogja serta beberapa sumber literatur yang mendukung penulisan ini. Dalam penulisan skripsi ini penulis mendapatkan dukungan dari berbagai pihak baik materi maupun moril. Oleh karena itu pada kesempatan kali ini, ijinilah penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Drs. Prihatno, MM, Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta serta selaku Pembimbing I yang telah meluangkan waktu, pikiran dan tenaga untuk memberi masukan dan arahan dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Ibu Dra. Heni Susilowati, MM selaku Pembimbing II yang telah dengan sabar memberikan masukan dan arahan serta petunjuk-petunjuk pada penulisan skripsi ini.

3. Bapak Drs. Santosa, MM selaku Penguji Utama yang telah memberi kesempatan kepada saya untuk menjelaskan skripsi secara keseluruhan.
4. 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.
5. Bapak Sunarsidi selaku Human Resource Manager Hotel Santika Premiere Jogja yang telah memberikan izin penulis untuk melakukan penelitian.
6. 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.

Penulis

Rizky Octavia Haryani

DAFTAR ISI

| | |
|---|-----------|
| HALAMAN JUDUL..... | i |
| HALAMAN PENGESAHAN..... | ii |
| BERITA ACARA UJIAN..... | iii |
| LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN KARYA..... | iv |
| HALAMAN MOTTO..... | v |
| HALAMAN PERSEMBAHAN..... | vi |
| KATA PENGANTAR..... | vii |
| DAFTAR ISI..... | ix |
| DAFTAR TABEL..... | xi |
| DAFTAR GAMBAR..... | xii |
| ABSTRAK..... | xiii |
| <i>ABSTRACT</i> | xiv |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| A. Latar Belakang..... | 1 |
| B. Rumusan Masalah..... | 5 |
| C. Batasan Masalah..... | 5 |
| D. Tujuan Penelitian..... | 5 |
| E. Manfaat Penelitian..... | 6 |
| BAB II LANDASAN TEORI DAN HIPOTESIS..... | 7 |
| A. Landasan Teori..... | 7 |
| 1. Sumber Daya Manusia..... | 7 |
| 2. Kepemimpinan..... | 8 |
| 3. Teori Kepemimpinan..... | 9 |
| 4. Tipologi Kepemimpinan..... | 12 |
| 5. Gaya Kepemimpinan..... | 14 |
| 6. Teori X dan Teori Y..... | 17 |
| 7. Kinerja..... | 20 |
| B. Kerangka Pemikiran..... | 22 |
| C. Penelitian Terdahulu..... | 23 |
| D. Hipotesis..... | 25 |
| BAB III METODE PENELITIAN..... | 26 |
| A. Jenis Penelitian..... | 26 |
| B. Lokasi Penelitian..... | 26 |
| C. Populasi dan Sampel..... | 26 |
| D. Variabel dan Indikator..... | 27 |
| E. Metode Pengumpulan Data..... | 28 |

| | |
|--|-----------|
| F. Metode Analisis Data..... | 29 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... | 34 |
| A. Deskripsi Objek Penelitian | 34 |
| B. Hasil Analisis Data | 43 |
| 1. Karakteristik Responden..... | 43 |
| 2. Hasil Uji Instrumen..... | 46 |
| 3. Uji Hipotesis | 49 |
| C. Pembahasan | 55 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN | 58 |
| A. Kesimpulan | 58 |
| B. Saran | 59 |

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

| | |
|--|----|
| Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu | 23 |
| Tabel 4.1. Tipe dan Harga Kamar | 38 |
| Tabel 4.2. Jenis Ruang <i>Meeting</i> dan Kapasitasnya | 40 |
| Tabel 4.3. Jenis Kelamin Responden | 44 |
| Tabel 4.4. Umur Responden..... | 44 |
| Tabel 4.5. Pendidikan Responden | 45 |
| Tabel 4.6. Masa Kerja Responden | 46 |
| Tabel 4.7. Hasil Uji Validitas..... | 47 |
| Tabel 4.8. Hasil Uji Reliabilitas | 48 |
| Tabel 4.9. Hasil Uji Regresi Linear Berganda | 49 |
| Tabel 4.10. Uji t | 50 |
| Tabel 4.11. Uji f | 53 |
| Tabel 4.12. Uji r^2 | 54 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|----|
| Gambar 2.1. Kerangka Pemikiran Teoritis | 22 |
| Gambar 4.1. Struktur Organisasi Departemen <i>Front Office</i> | 41 |

ABSTRAK

Dalam perkembangan industri pariwisata, Hotel mempunyai peran penting untuk membantu kemajuan dan berkembangnya industri pariwisata tersebut. Semakin meningkatnya kebutuhan terhadap industri hotel, maka perusahaan harus mampu meningkatkan kualitasnya, salah satunya dalam hal sumber daya manusia. Latar belakang penulisan ini adalah Pengaruh Gaya Kepemimpinan terhadap Kinerja Karyawan Hotel Santika Premiere Jogja, mengingat pentingnya pengaruh gaya kepemimpinan terhadap proses kerja dalam suatu perusahaan.

Pengambilan data dilakukan dengan menggunakan kuisioner dengan jumlah 30 responden. Kemudian dilanjutkan dengan penelitian hingga menemukan data dari hasil pengujian korelasi antara gaya kepemimpinan dengan kinerja karyawan. Metode analisis yang digunakan adalah model regresi linear berganda, diperoleh konstanta sebesar 17.466 satuan. Hasil pengujian uji f menunjukkan terdapat nilai signifikansi sebesar 0,002 ($0,002 < 0,05$) berarti ada pengaruh Kepemimpinan Otoriter dan Kepemimpinan Demokratis terhadap Kinerja Karyawan Hotel Santika Premiere Jogja.

Pada hasil pengujian uji t menunjukkan bahwa terdapat nilai signifikansi sebesar 0.060 untuk variabel gaya kepemimpinan otoriter ($0.060 > 0,05$). Nilai tersebut dapat membuktikan bahwa H_0 diterima dan H_a ditolak artinya bahwa "Kepemimpinan Otoriter tidak berpengaruh secara signifikan terhadap Kinerja Karyawan". Sedangkan pada hasil Uji t untuk gaya kepemimpinan demokratis menunjukkan bahwa terdapat nilai signifikansi sebesar 0,033 ($0,033 < 0,05$). Nilai tersebut dapat membuktikan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya bahwa "Kepemimpinan Demokratis berpengaruh lebih dominan terhadap Kinerja Karyawan".

Kata Kunci : Hotel Santika Premiere Jogja, Gaya Kepemimpinan Otoriter, Gaya Kepemimpinan Demokratis, Kinerja Karyawan.

ABSTRACT

In the development of tourism industry, hotel has an important role in the progress and development of the tourism industry. The increasing need for the hotel industry, then company must be able to improve its quality, one of them in terms of human resources. The background of this is the Influence of Leadership Style on Employee Performance of Santika Premiere Jogja Hotels, remember the importance of the influence of leadership style on work processes in a company.

Data retrieval is done by using a questionnaire with a number of 30 respondents. Then continued with research to find data from the correlation test between leadership style and employee performance. The analytical method used is a multiple linear regression model, obtained by a constant of 17,466. The results of the f test show that there is a significance value of 0.002 ($0.002 < 0.05$) which means that there is an influence of Authoritarian Leadership and Democratic Leadership on Employee Performance of Santika Premiere Jogja Hotels.

On the test results, the t test shows that there is a significance value of 0.060 for the authoritarian leadership style variable ($0.060 > 0.05$). This value can prove that H_0 is accepted and H_a rejected means that "Authoritarian Leadership does not significantly influence Employee Performance." While the results of the t Test for Democratic Leadership style indicate that there is a significance value of 0.033 ($0.033 < 0.05$). This value can prove that H_0 is rejected and H_a is accepted. It means that "Democratic Leadership has a more dominant influence on Employee Performance".

Key word : Santika Premiere Jogja Hotel, Authoritarian Leadership, Democratic Leadership, Employee Performance.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan industri pariwisata di Indonesia saat ini mengalami peningkatan yang cukup signifikan, dan sebagai industri yang mempunyai peranan penting dalam menghasilkan devisa negara. Kemajuan tersebut tidak terlepas dari usaha-usaha pemerintah dalam mengambil kebijakan dalam pembangunan dan pengembangan pariwisata. Kemajuan dan berkembangnya industri pariwisata bisa dilakukan di seluruh daerah-daerah di Indonesia didukung dengan ditetapkannya peraturan pemerintah, melalui Undang-Undang Republik Indonesia No. 10 Tahun 2009 pasal 2 dan pasal 6, Tentang asas dan pembangunan Kepariwisataan.

Hal ini dapat dilihat dari meningkatnya kunjungan wisatawan dan pertumbuhan industri pariwisata termasuk bertambahnya jumlah hotel di Indonesia. Semakin banyak permintaan konsumen terhadap industri perhotelan, karena semakin banyak pula tempat-tempat wisata yang berkembang di Indonesia. Industri hotel saat ini juga mengembangkan banyak fasilitas, tak hanya kamar dan restoran, hotel-hotel saat ini juga mengembangkan kegiatan MICE (*Meeting, Incentive, Convention, and Exhibition*) karena semakin banyak pula kebutuhan suatu instansi untuk mengadakan *event meeting*, seminar, lokakarya, dan lain sebagainya.

Hotel merupakan salah satu bentuk akomodasi yang dikelola secara komersial, yang disediakan bagi setiap orang untuk memperoleh pelayanan, penginapan berikut makanan dan minuman (berdasarkan SK Menteri Perhubungan No. PM 16/PW 301/PHB 77 tanggal 22 Desember 1977 pada bab Pasal 7 ayat a). Berdasarkan pengertian ini, hotel memerlukan pengelolaan secara terus menerus untuk melayani konsumennya. Hal ini juga sesuai dengan rumusan dari aspek pariwisata yang menyatakan bahwa hotel adalah suatu jenis akomodasi yang menggunakan sebagian atau seluruh bagian dari jenis bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makan dan minum, serta jasa lainnya bagi kepentingan umum yang dikelola secara komersial (keputusan menteri pariwisata, pos telekomunikasi RI).

Semakin meningkatnya kebutuhan terhadap industri hotel, maka perusahaan juga harus mampu meningkatkan kualitas baik pelayanan maupun produk-produk dari hotel itu sendiri. Kualitas pelayanan yang baik juga dipengaruhi oleh pengelolaan sumber daya alam dan sumber daya manusia. Bagi tamu yang menginap di hotel, pelayanan yang baik merupakan hal yang mendasari tamu untuk kembali tinggal di hotel tersebut. Banyak cara yang dapat digunakan untuk meningkatkan pelayanan bagi tamu, seperti meningkatkan *guest contact* dengan tamu, memberikan informasi-informasi yang menarik kepada tamu seperti atraksi wisata maupun tempat wisata, dan lain sebagainya.

Sumber daya manusia merupakan salah satu hal yang sangat menentukan keberhasilan suatu perusahaan dalam mencapai tujuannya. Sumber daya manusia mencakup keseluruhan manusia yang ada didalam suatu perusahaan tersebut, yaitu mereka yang secara keseluruhan terlibat dalam operasionalisasi bisnis perusahaan, mulai dari level yang paling bawah sampai level yang paling atas. Sekalipun berbeda level, akan tetapi semua sumber daya manusia tersebut memiliki peran yang sama dan signifikansi bagi tercapainya tujuan dari perusahaan.

Selain sumber daya manusia, kemampuan manajemen untuk memotivasi karyawannya agar dapat menunjukkan kinerjanya dengan baik dan tepat merupakan hal penting dalam suatu perusahaan. Menurut Anwar Prabu Mangkunegara (2009:67) kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Salah satu hal yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah perilaku pimpinan dalam mengoordinasikan tugas-tugas anggotanya untuk mencapai tujuan. Seorang pemimpin memberikan pengaruh kepada anggota atau bawahan yang dipimpinnya melalui gaya kepemimpinan yang diterapkan dalam suatu perusahaan atau hotel, dan setiap anggota pasti mendapatkan pengaruh yang berbeda-beda karena pada dasarnya setiap orang memiliki cara pandang yang berbeda.

Menurut Kartini Kartono (2008:34) Gaya Kepemimpinan adalah sifat, kebiasaan, tempramen, watak dan kepribadian yang membedakan

seorang pemimpin dalam berinteraksi dengan orang lain. Gaya kepemimpinan antara lain gaya kepemimpinan otoriter, gaya kepemimpinan demokratis dan gaya kepemimpinan permisif. Sikap dan gaya perilaku pimpinan sangat berpengaruh terhadap suatu organisasi yang dipimpin, hal ini juga berpengaruh terhadap produktivitas organisasi. Sesuai dengan teori X dan teori Y yang dikemukakan oleh Douglas McGregor, sehingga seorang pemimpin harus mempunyai suatu program dan berperilaku secara bersama-sama dengan para karyawannya untuk menggunakan cara atau gaya kepemimpinan tertentu, sehingga kepemimpinan mempunyai peranan yang sangat penting sebagai kekuatan dinamika yang mendorong, memotivasi dan mengkoordinasikan para karyawan dalam mencapai tujuan.

Dari uraian diatas, mengingat pentingnya pengaruh gaya kepemimpinan terhadap proses kerja dalam suatu perusahaan khususnya perhotelan, maka penulis ingin meneliti tentang gaya kepemimpinan di Hotel Santika Premiere Yogyakarta. Apakah gaya kepemimpinan yang diterapkan di perusahaan ini berpengaruh terhadap kinerja karyawan khususnya pada *Room Division (Front Office dan Housekeeping)*. Maka penulis ingin mengambil topik dengan judul **“Pengaruh Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan Hotel Santika Premiere Jogja”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Apakah Gaya Kepemimpinan Otoriter dan Demokratis berpengaruh terhadap kinerja karyawan di Hotel Santika Premiere Jogja?
2. Manakah diantara gaya kepemimpinan otoriter dan demokratis yang paling dominan berpengaruh terhadap kinerja karyawan di Hotel Santika Premiere Jogja?

C. Batasan Masalah

Untuk membatasi penelitian ini agar tidak terlalu luas maka penulis membatasi penelitian ini hanya pada pengaruh gaya kepemimpinan Otoriter dan Demokratis terhadap kinerja karyawan di Hotel Santika Premiere Jogja, Gaya Kepemimpinan yang dimaksud adalah :

1. Gaya Kepemimpinan yang diterapkan di Hotel Santika Premiere Jogja yang dinilai menurut persepsi karyawan (bawahan) secara langsung.
2. Analisis kinerja karyawan hanya dilakukan pada *Room Division (Front Office dan Housekeeping)* di Hotel Santika Premiere Jogja.

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan sebelumnya, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh gaya kepemimpinan Otoriter dan Demokratis terhadap kinerja karyawan di Hotel Santika Premiere Jogja.

2. Untuk mengetahui mana diantara gaya kepemimpinan otoriter dan demokratis yang paling dominan berpengaruh terhadap kinerja karyawan di Hotel Santika Premiere Jogja.

E. Manfaat Penelitian

Dari penelitian yang telah dilakukan maka ada beberapa manfaat yang diperoleh, yaitu sebagai berikut:

1. Bagi Penulis
 - a. Untuk melengkapi dan memenuhi syarat guna memperoleh Derajat Sarjana Diploma IV Administrasi Perhotelan di Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.
 - b. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi penulis yaitu pengetahuan di bidang sumber daya manusia, dan metode kepemimpinan yang baik untuk meningkatkan kinerja karyawan di suatu perusahaan.

2. Bagi Pembaca

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan bagi pembaca dalam memahami pengaruh gaya kepemimpinan terhadap kinerja karyawan di suatu perusahaan. Dan diharapkan dapat dijadikan referensi bagi peneliti lain yang melakukan penelitian sejenis dan digunakan sebagai bahan perbandingan.

3. Bagi Industri

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan sekaligus masukan kepada industri akan penerapan gaya

kepemimpinan yang sesuai dan dapat diterima oleh semua pihak, sehingga terjalin kerjasama yang baik dalam mencapai tujuan perusahaan.