

SKRIPSI
PENGARUH GAYA KEPEMIMPINAN TERHADAP
KINERJA KARYAWAN DI HOTEL HYATT REGENCY
YOGYAKARTA



Oleh :
MEYLIN ESTERIDA MOGANTI
NO. MHS : 313100664

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI HOTEL
SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA
YOGYAKARTA
2018

SKRIPSI
PENGARUH GAYA KEPEMIMPINAN TERHADAP
KINERJA KARYAWAN DI HOTEL HYATT REGENCY
YOGYAKARTA



Untuk Memenuhi Syarat Guna Memperoleh
Derajat Sarjana Sains Terapan D IV

Oleh :
MEYLIN ESTERIDA MOGANTI
NO. MHS : 313100664

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI HOTEL
SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA
YOGYAKARTA
2017

**PENGARUH GAYA KEPEMIMPINAN TERHADAP
KINERJA KARYAWAN DI HOTEL HYATT REGENCY
YOGYAKARTA**



Oleh
MEYLIN ESTERIDA MOGANTI
NO.MHS : 313100664

Telah disetujui oleh:

Pembimbing I

(Drs. Prihatno, MM)
(NIDN: 0526125901)

Pembimbing II

(RM. Jonet Sinangjoyo, S.sos, M.si)
(NIDN : 0518117401)

Mengetahui
Ketua Jurusan

(Hermawan Prasetyanto, S.Sos, S.ST, MM)
NIDN: 0516057102

BERITA ACARA UJIAN
PENGARUH GAYA KEPEMIMPINAN TERHADAP
KINERJA KARYAWAN DI HOTEL HYATT REGENCY
YOGYAKARTA



Penguji Utama : Ali Hasan, SE, MM (.....)
NIDN : 007106001

Penguji II : Drs. Prihatno, MM (.....)
NIDN : 0526125901

Penguji III : RM. Jonet Sinangjoyo, S.sos, M.si (.....)
NIDN : 0518117401

Mengetahui
Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA

(DRS. Prihatno, MM)
(NIDN : 0526125901)

MOTTO

“Takut akan Tuhan adalah permulaan pengetahuan, tetapi orang bodoh menghina hikmat dan didikan”

(Amsal 1 : 7)

“Kerjakan apa yang bisa kamu kerjakan, Tuhan akan mengerjakan apa yang tidak bisa kamu kerjakan.”

(Joyce Meyer)

“Hiduplah seakan kamu akan mati besok. Belajarlah seakan kamu akan hidup selamanya.”

(Mahatma Gandhi)

“Biarkan harapan dan impian bukan penyesalan dan kesakitan yang membentuk masa depanmu.”

(Robert H. Schuller)

“Semua perkembangan tergantung pada aktivitasnya. Tidak ada pembangunan secara fisik maupun secara intelektual tanpa usaha. Dan usaha berarti bekerja.”

(Calvin Coolidge)

“Takut salah dan malas mencoba adalah kata kata yang selalu ada didalam pemikiran orang orang gagal, dulu saya berada dalam pemikiran itu sampai akhirnya saya mengerti jika saja ulat takut dan terus membungkus dirinya menjadi kepompong dia tidak akan pernah tahu rasanya menjadi kupu kupu cantik yang bisa terbang kemana pun ia inginkan.”

(Penulis)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji syukur dan terima kasih kepada Tuhan Yesus Kristus atas kasih dan rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Dengan rasa bahagia dan bangga penulis mempersembahkan skripsi ini kepada :

1. Tuhan Yesus Kristus atas karunia-Nya maka skripsi ini dapat dibuat dan selesai, puji syukur dan rasa terimakasih yang tak terhingga karena telah memberikan penyertaan dan berkat-Nya kepada penulis sehingga dapat dalam menyelesaikan tugas dengan lancar.
2. Teruntuk kedua orang tua sangat kucintai, Bapak Marson L. Moganti dan Ibu Chryestiene J. Rungkat, terimakasih yang tak terhingga karena selalu mendoakan, memberikan kasih sayang, semangat, kebahagiaan, nasehat yang begitu luar biasa kepada penulis, dan selalu bekerja keras demi membahagiakan anak-anaknya, kami bangga dan sayang pada kalian.
3. Saudara kandungku Vebly Deyosua Moganti dan Peter Benjamin Moganti yang kukasihi, terimakasih atas perhatian dan dukungan yang kalian berikan, kalian adalah adik adik yang luar biasa. Semoga kita selalu kompak dan dapat membahagiakan orang tua kita.
4. Teruntuk pak de dan bude tersayang yang sudah menjadi orang tua kedua bagi penulis, terimakasih atas setiap dukungan, nasehat, dan kebersamaannya, senang bisa menjadi bagian dari dari kalian.
5. Teruntuk Ryan Parulian yang kucintai, terimakasih banyak karena sudah menjadi sahabat, saudara, dan kekasih yang luar biasa yang memberikan semangat, doa dan dukungan dalam proses penyelesaian skripsi ini.

6. Sahabat-sahabatku anak anak “Klepon Ijo”, yang selalu ada dan membantuku disaat senang maupun susah terimakasih atas dukungan kalian dan semua teman-teman yang ada di STP AMPTA YOGYAKARTA khususnya mahasiswa ADH angkatan 2013 yang selalu memberikan semangat dan motivasi hanya bisa ku balas dengan ucapan terimakasih sebanyak-banyaknya.
7. Seluruh karyawan Hotel Hyatt Regency Yogyakarta dan secara khusus karyawan *Front Office Department* yang bersedia memberikan pengalaman dan bantuan dalam proses penyelesaian karya tulis ini.

KATA PENGANTAR

Penulis mengucapkan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa berkat rahmat-Nya serta dengan usaha sepenuh hati, akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar S.ST.Par pada program studi Administrasi Hotel Sekolah Tinggi Pariwisata (STP) AMPTA Yogyakarta.

Fokus kajian skripsi ini adalah menjelaskan Pengaruh Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan di hotel Hyatt Regency Yogyakarta, hasilnya menunjukkan bahwa Gaya Kepemimpinan berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan di Hyatt Regency Yogyakarta.

Penulis menyadari sepenuhnya dalam proses penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh sebab itu pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada semua 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:

1. Bapak DRS. Prihatno, MM selaku pembimbing I yang telah dengan sabar dan teliti memberikan bimbingan, pengarahan dalam penulisan skripsi, dan selaku Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.
2. Bapak RM. Jonet Sinangjoyo, S.Sos, M.Si selaku pembimbing II yang telah dengan sabar dan teliti memberikan bimbingan, pengarahan dalam penulisan skripsi.

3. Kepada penguji utama ujian pendadaran bapak Ali Hasan, SE, MM yang telah memberikan banyak masukan, saran dan koreksi untuk menyempurnakan laporan skripsi ini.
4. Bapak Hermawan Prasetyanto, S.Sos. S.ST, MM. selaku Ketua Jurusan Perhotelan Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.
5. Kepada Manajemen Hotel Hyatt Regency Yogyakarta yang sudah memberikan izin kepada peneliti untuk melakukan penelitian.
6. Kepada para responden yaitu karyawan *Front Office* Hotel Hyatt Regency Yogyakarta yang telah menjadi sampel penelitian saya untuk menyelesaikan tugas ini.

Semoga bantuan Bapak/ Ibu dan yang terkait sebagai amal ibadah Tuhan Yang Maha Kuasa.

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

Yogyakarta, Juli 2018

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN BERITA ACARA UJIAN	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
ABSTRAK	xvi
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	2
C. Batasan Masalah.....	3
D. Tujuan Penelitian	3
E. Manfaat Penelitian	3
BAB II LANDASAN TEORI.....	5
A. Tinjauan Tentang Kepemimpinan.....	5
1. Pengertian Kepemimpinan	5

2.	Teori Kepemimpinan.....	6
3.	Sifat-sifat Kepemimpinan.....	10
4.	Prinsip-prinsip Kepemimpinan.....	11
5.	Gaya Kepemimpinan	13
B.	Kinerja Karyawan	16
1.	Pengertian Kinerja Karyawan	16
2.	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja.....	17
3.	Indikator Pengukuran Kinerja	19
4.	Tujuan Penilaian Kinerja.....	21
5.	Hubungan Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja	22
C.	<i>Front Office</i> Departemen	23
1.	Pengertian <i>Front Office</i>	23
2.	Peranan <i>Front Office Department</i>	24
3.	Fungsi <i>Front Office</i> Departemen.....	25
4.	Bagian- Bagian <i>Front Office</i>	26
D.	Kerangka Pikir	28
E.	Penelitian Terdahulu	28
F.	Hipotesis.....	30
BAB III METODE PENELITIAN		31
A.	Jenis Penelitian.....	31
B.	Lokasi Dan Waktu Penelitian	32
1.	Lokasi Penelitian	32

2.	Waktu Penelitian	32
C.	Populasi dan Sampel	32
1.	Populasi	32
2.	Sampel	32
D.	Variabel, Definisi Konsep dan Operasional Variabel, dan Indikator.....	33
1.	Variabel Terikat / Variabel Dependen (Variabel Y)	33
2.	Variabel Bebas / Variabel Independent (Variabel X)	34
E.	Metode Pengumpulan Data	35
1.	Teknik Observasi.....	35
2.	Teknik Penyebaran Angket Atau Kuisisioner.....	35
3.	Teknik Kepustakaan	36
F.	Teknik Pengujian Instrumen	36
1.	Uji Validitas	36
2.	Uji Realibilitas.....	37
G.	Metode Analisis Data.....	38
1.	Metode Analisis Regresi Linier Sederhana	38
2.	Pengujian Hipotesis Koefisien Determinasi (R^2)	40
3.	Pengujian Hipotesis	40
BAB IV HASIL DAN INTERPRESTASI DATA		42
A.	Deskripsi Lokasi Penelitian.....	42
1.	Sejarah Hyatt Regency Yogyakarta.....	42
2.	Profil Hyatt Regency Yogyakarta	43

3.	Logo Hyatt Regency Yogyakarta	44
4.	Visi-Misi Hyatt Regency Yogyakarta	45
B.	Fasilitas Hyatt Regency Yogyakarta	46
C.	Gambaran Umum Front Office Department	58
D.	Data Karakteristik Responden.....	65
1.	Berdasarkan Jenis Kelamin	65
2.	Berdasarkan Usia.....	65
3.	Berdasarkan Pendidikan	66
4.	Berdasarkan Lama Bekerja.....	67
E.	Analisis dan Interpretasi hasil Penelitian.....	68
1.	Hasil Uji Validitas	68
2.	Uji Reliabilitas.....	70
3.	Hasil Analisis Data.....	71
F.	Pembahasan.....	75
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		77
A.	Kesimpulan	77
B.	Saran.....	77
 DAFTAR PUSTAKA		79

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Kriteria Jawaban	36
Tabel 4.1 Tipe dan Harga Kamar	54
Tabel 4.2 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	65
Tabel 4.3 Data Responden Berdasarkan Usia	65
Tabel 4.4 Data Responden Berdasarkan Pendidikan	66
Tabel 4.5 Data Responden Berdasarkan Lama Bekerja	67
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas butir Instrumen Gaya Kepemimpinan	69
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas butir Instrumen Kinerja Karyawan	69
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas	71
Tabel 4.9 Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana	72
Tabel 4.10 <i>Model Summary</i>	73
Tabel 4.11 <i>Coefficients^a</i>	74

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 : Empat Jenjang Kepemimpinan Yang Berprinsip

Gambar 2.2 : Kerangka Pikir

Gambar 4.1 : Peta Lokasi Hyatt Regency Yogyakarta

Gambar 4.2 : Logo Hyatt Regency Yogyakarta

Gambar 4.3 : *Regency Club Lounge*

Gambar 4.4 : Kemangi Bistro

Gambar 4.5 : Paseban *Lounge*

Gambar 4.6 : Panorama *Teracce*

Gambar 4.7 : Bogey's Teras

Gambar 4.8 : *Golf Course*

Gambar 4.9 : *Health Club*

Gambar 4.10 : Lapangan Tenis

Gambar 4.11 : Kolam Renang

Gambar 4.12 : Camp Hyatt

Gambar 4.13 : Organisasi *Front Office Department*

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Surat Permohonan Penelitian
- Lampiran 2 : Surat Keterangan Penelitian
- Lampiran 3 : Struktur Organisasi *Front Office Department*
- Lampiran 4 : Contoh Formulir *Front Office Department*
- Lampiran 5 : Fasilitas dan Penawaran Hyatt Regency Yogyakarta
- Lampiran 6 : Tabulasi Data Penelitian
- Lampiran 7 : Surat Pengantar Kuisisioner
- Lampiran 8 : Kuisisioner Penelitian
- Lampiran 9 : Hasil Olah Data SPSS 24.0
- Lampiran 10 : Tabel R
- Lampiran 11 : Lembar Bimbingan

ABSTRAK

PENGARUH GAYA KEPEMIMPINAN TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI HOTEL HYATT REGENCY YOGYAKARTA

Oleh:

Meylin Esterida Moganti
313100664

Tujuan penulisan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh gaya kepemimpinan terhadap kinerja karyawan di hotel Hyatt Regency Yogyakarta. Metode penelitian ini bersifat kuantitatif dengan jumlah sampel 30 responden. Responden dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan *Front Office Department* di Hyatt Regency Yogyakarta. Menggunakan kuesioner sebagai pengumpulan data utamanya dengan alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis Regresi Linier Sederhana, Uji Koefisien Determinasi (R^2) dan uji T dengan menggunakan *SPSS Statistics 24 for windows*.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa analisis regresi linier sederhana diperoleh persamaan $Y = 10,466 + 0,386 X$, yang berarti nilai konstanta 10,466 menyatakan jika tidak ada gaya kepemimpinan maka kinerja karyawan adalah 10,466. Gaya kepemimpinan diperoleh 0,386 yang menyatakan bahwa setiap penambahan satu-satuan gaya kepemimpinan akan meningkatkan kinerja karyawan sebesar 0,386. Uji koefisien determinasi (R^2) menunjukkan kontribusi gaya kepemimpinan terhadap kinerja karyawan sebesar 0,199% atau dalam persentase 19,9%. Dari perhitungan uji T untuk nilai variabel uji T gaya kepemimpinan diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 2,636 sedangkan besarnya nilai t_{tabel} ($df = 28$) adalah 2,048 ($2,636 > 2,048$), Demikian dilihat dari nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} maka H_0 ditolak sehingga dapat disimpulkan bahwa Gaya Kepemimpinan berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan.

Kata Kunci : Gaya Kepemimpinan dan Kinerja Karyawan

ABSTRAK

THE INFLUENCE OF LEADERSHIP STYLE ON EMPLOYEES PERFORMANCE AT HYATT REGENCY YOGYAKARTA HOTEL

By:

Meylin Esterida Moganti
313100664

The purpose of this study is to determine the effect of leadership style on employee performance at Hyatt Regency Hotel Yogyakarta. This research method is quantitative with the number of sample 30 respondents. Respondents in this study were all employees of Front Office Department at Hyatt Regency Yogyakarta, using questionnaires as the main data collection with analytical tools used in this research is Simple Linear Regression Analysis, Coefficient of Determination Test (R²) and t test by using SPSS Statistics 24 for windows.

The results of this study showed that the analysis of simple linear regression obtained the equation $Y = 10,466 + 0.386 X$, which means the constant value of 10.466 states if there is no leadership style then the employee's performance is 10.466. Leadership style obtained 0.386 which states that each addition of one-unit leadership style will improve employee performance of 0.386. Test coefficient of determination (R²) shows the contribution of leadership style to employee performance of 0.199% or in percentage 19.9%. From the calculation of t test for the value of the test variable t leadership style obtained t_{count} value of 2.636 while the value of t_{table} (df = 28) is 2.048 ($2.636 > 2.048$), Thus seen from the value of t_{count} is greater than t_{table} then H_0 is rejected so it can be concluded that Style Leadership affects Employee Performance.

Keywords : Leadership Style, Employee Performance

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertandatangan dibawah ini

Nama : Meylin Esterida Moganti

NIM : 313100664

Program Studi : Administrasi Hotel

Judul Skripsi : Pengaruh Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan di Hotel Hyatt Regency Yogyakarta.

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini benar-benar karya saya sendiri, sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang dituliskan atau diterbitkan orang lain kecuali diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Yogyakarta, Juli 2018

Peneliti

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar belakang

Hotel merupakan salah satu industri jasa yang memiliki kontribusi secara signifikan terhadap peningkatan pendapatan suatu wilayah, sehingga hotel menjadi salah satu usaha yang cukup diminati oleh investor dalam mengembangkan usahanya di kawasan destinasi wisata. Industri hotel merupakan bisnis padat karya mengingat industri ini cenderung melibatkan peran sumber daya manusia sebagai faktor utama dalam menjalankan operasional hotel. Sumber daya manusia atau karyawan memiliki berbagai macam karakteristik yang berbeda sehingga sering menimbulkan persoalan khususnya dalam hal kinerja. Dengan demikian peran pimpinan sangat dibutuhkan agar kinerja karyawan dapat berjalan sesuai standar kerja industri yang memusatkan perhatian pada pelanggan.

Pimpinan memiliki peran penting sebagai individu yang mampu memberikan pengaruh kepada bawahannya untuk melakukan suatu usaha kooperatif dalam mencapai tujuan yang sudah direncanakan. Dalam industri jasa seperti hotel, manajer merupakan sosok yang diberikan tanggung jawab oleh pihak manajemen untuk mengelola sumber daya manusia. Menurut Sjafrudin dan Aida (2007:137), seorang manajer perlu memiliki kemampuan mengelola karyawan secara efektif. Dengan demikian sebagai pimpinan diharapkan mampu menciptakan hubungan komunikasi yang baik dengan

para karyawannya. Demikian demikian kinerja karyawan dipengaruhi oleh gaya kepemimpinan yang dimiliki oleh seorang manajer dalam industri hotel.

Gaya kepemimpinan memiliki kelebihan dan kekurangan, namun seorang pemimpin diharapkan mampu menciptakan suasana yang positif di dalam lingkungan kerja, sehingga akan membawa karyawan lebih termotivasi untuk melakukan pekerjaan sesuai dengan tujuan organisasi, sebaliknya apabila karyawan merasa tidak nyaman dengan gaya kepemimpinan yang diterapkan maka akan berdampak buruk terhadap pekerjaan yang mereka lakukan. Berdasarkan observasi sementara yang dilakukan penulis, ditemukan beberapa persepsi tentang gaya kepemimpinan di *Front Office Department* Hotel Hyatt Regency, yang menunjukkan bahwa gaya kepemimpinan yang diterapkan oleh manajer sudah maksimal namun hasil kinerja karyawan masih belum maksimal. Dengan demikian peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul, **“Pengaruh Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan Di Hotel Hyatt Regency Yogyakarta”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu, apakah gaya kepemimpinan berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan di Hotel Hyatt Regency Yogyakarta?

C. Batasan Masalah

Agar penelitian lebih fokus dan tidak meluas dari pembahasan yang dimaksud, dalam laporan ini penulis membatasinya pada ruang lingkup penelitian sebagai berikut:

1. Analisis terhadap kinerja karyawan hanya dilakukan pada *Front Office Department* Hotel Hyatt Regency Yogyakarta.
2. Gaya kepemimpinan dibatasi ke dalam dua macam gaya, yaitu gaya kepemimpinan otoriter dan gaya kepemimpinan demokratis

D. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh gaya kepemimpinan terhadap kinerja karyawan di Hotel Hyatt Regency Yogyakarta.

E. Manfaat Penelitian

Penulis berharap hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat kepada :

1. Bagi STP AMPTA Yogyakarta

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan acuan untuk penelitian yang lebih lanjut khususnya yang berhubungan dengan penulisan ini.

2. Hotel Hyatt Regency Yogyakarta

Diharapkan hasil penelitian ini dapat berguna sebagai salah satu pertimbangan dalam penentuan kebijakan serta pengambilan keputusan

oleh pihak hotel dalam rangka meningkatkan kinerja perusahaan, sehingga tujuan yang telah ditetapkan dapat tercapai dengan baik.

3. Peneliti

Untuk mengetahui penerapan teori yang diperoleh di bangku kuliah dengan realita yang terjadi di lapangan, mengenai pengaruh gaya kepemimpinan terhadap kinerja karyawan di *Front Office department* hotel Hyatt Regency Yogyakarta.