

SKRIPSI

**PENGARUH GAYA KEPEMIMPINAN TERHADAP KINERJA KARYAWAN
FRONT OFFICE DEPARTEMENT HOTEL NOVOTEL
YOGYAKARTA**



Oleh :

EKO HENDRA WINARTO

NIM : 312100575

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI HOTEL
SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA YOGYAKARTA
2017**

SKRIPSI

**PENGARUH GAYA KEPEMIMPINAN TERHADAP KINERJA KARYAWAN
FRONT OFFICE DEPARTEMENT HOTEL NOVOTEL
YOGYAKARTA**



**Diajukan Untuk Memenuhi Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Sains Terapan D IV**

Oleh :

EKO HENDRA WINARTO

NIM : 312100575

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI HOTEL
SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA YOGYAKARTA
2017**

SKRIPSI

**PENGARUH GAYA KEPEMIMPINAN TERHADAP KINERJA KARYAWAN
FRONT OFFICE DEPARTEMENT HOTEL NOVOTEL
YOGYAKARTA**



Oleh :

EKO HENDRA WINARTO

NIM : 312100575

Telah disetujui oleh :

Pembimbing I

Nikasius Jonet, S.Sos., M.Si

NIDN. 0518117401

Pembimbing II

Agus Wibowo, S.Sos., MM

NIDN. 0502076701

Mengetahui

Ketua Jurusan

Hermawan Prasetyanto, S.Sos., SST, M.M

NIDN. 0516057102

BERITA ACARA UJIAN

**PENGARUH GAYA KEPEMIMPINAN TERHADAP KINERJA
KARYAWAN FRONT OFFICE DEPARTMENT HOTEL NOVOTEL
YOGYAKARTA**



TIM PENGUJI

Penguji Utama: Arif Dwi Saputra, SS., M.M. Par (.....)

Pembimbing I: Nikasius Jonet, S.Sos., M.Si (.....)

Pembimbing II: Agus Wibowo, S.Sos, MM (.....)

Mengetahui

Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA YOGYAKARTA

Drs. Santosa, M.M

NIDN.0519045901

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Eko Hendra Winarto

NIM : 312100575

Program Studi : D IV Administrasi Hotel

Judul Tugas Akhir : Pengaruh Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja
Karyawan *Front Office Department* Hotel Novotel
Yogyakarta

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi dan sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain. Kecuali yang tertulis diacu dalam naskah dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Yogyakarta, 06 Maret 2017

Eko Hendra Winarto

MOTTO

“Masa depan adalah milik mereka yang percaya pada mimpi mereka”

(penulis)

*“Tidak usahlah takut berbuat kebaikan, sebab kita tidak akan merugi dan
percayalah siapa yang menanam sudah pasti akan menuai “*

(penulis)

*“Menghargai sebuah proses dan berjalannya waktu dalam kehidupan adalah
pendewasaan jiwa dan pola pikir yang sesungguhnya “*

(penulis)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Tiada Yang Maha Pengasih dan Maha Penyayang selain bukan karena berkat Rahmat dan Karunia _ Mu Ya Allah saya bisa menyelesaikan skripsi ini, semua ini saya persembahkan untuk :

1. Kedua orang tua dan keluarga saya, terutama Ayah dan Ibu tercinta serta Nenek dan Almarhum kakek tersayang yang telah memberikan materi, motivasi, semangat, dan doa yang tanpa henti serta dukungan sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini, saya ucapkan terimakasih atas segala sesuatu yang sudah diberikan untuk saya.
2. Terimakasih banyak kepada Bapak Nikasius Jonet, S.Sos., M.Si , Bapak Agus Wibowo, S.Sos, MM selaku pembimbing skripsi yang telah meluangkan waktunya memberikan bimbingan, arahan dan saran serta perhatian dan kesabaran kepada penulis selama penyusunan skripsi ini.
3. Layla Fitriani, Rahayu Permatasari, Dwi Khairunissa, Hans Hera Amalia, Lita Mawar Ayudiah Capriatidan Fitri Indira Hapsari sahabatku - sahabatku yang telah banyak membantu dan selalu memberikan dukungan moril dan materil, terimakasih I Love You All :*
4. Rekan – rekan seangkatan ADH 2012 yang telah merasakan manis pahitnya bangku perkuliahan bersama, Bayu Prasetyo, Fazri Ghifari, Licencia Ade Kurnia, Valdhea Tiarayesha dan Resty A. Maramba MBP 2012
5. Ericka Maretha, Ari Berliano keluarga angkatku sekaligus kakak yang sudah selalu mendukung dan memberi semangat kepada saya, terimakasih.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur yang terdalem penulis mengucapkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa. Karena dengan segala rahmat dan berkat- Nya maka penulis diberi kemudahan dan kelancaran sehingga dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul :

“PENGARUH GAYA KEPEMIMPINAN TERHADAP KINERJA KARYAWAN *FRONT OFFICE DEPARTEMENT* HOTEL NOVOTEL YOGYAKARTA”. Skripsi ini dibuat sebagai syarat guna memperoleh gelar kesarjanaan di Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penyelesaian skripsi ini tidak lepas dari bantuan beberapa pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung. Ucapan terimakasih dan penghargaan setinggi – tingginya secara tulus ikhlas penulis ucapkan kepada :

1. Bapak Nikasius jonet, S.Sos,. M.Si selaku pemimbing utama yang telah dengan sabar dan arif memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penulisan skripsi ini
2. Bapak Agus Wibowo, S.Sos, MM selaku pembimbing pendamping yang telah dengan arif dan bijaksana memberikan bimbingan, pengarahan, serta petunjuk pada penulisan skripsi ini
3. Bapak Arif Dwi Saputra, SS., M.M. ParSelaku dosen penguji Utama
4. Bapak Hermawan Prasetyanto, S.Sos, S.ST, M.M selaku Ketua Jurusan Program Studi Administrasi Hotel STP AMPTA Yogyakarta

5. Bapak Drs. Santoso, M.M selaku ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta
6. Ibu Elisabeth Mailana Rimawati dan Ibu Rohana Safitri selaku *HR Manager* dan *HR Coordinator* Hotel Novotel Yogyakarta yang dengan sukarela dan ikhlas memberikan izin kepada penulis untuk mengadakan penelitian
7. 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 Esa.

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,06 Maret 2017

EkoHendraWinarto

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN BERITA ACARA UJIAN	iii
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
ABSTRAK.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	3
C. Batasan Masalah	3
D. Tujuan Penelitian	3
E. Manfaat Penelitian	4
BAB II LANDASAN TEORI	5
A. Landasan Teori.....	5
1. Manajemen Sumberdaya Manusia	5
2. Kinerja Karyawan	10

3. Gaya Kepemimpinan	14
4. Pengaruh Gaya Kepemimpinan terhadap Kinerja Karyawan	26
B. Kerangka Pemikiran	28
C. Hipotesis.....	29
BAB III METODE PENELITIAN.....	30
A. Jenis Penelitian	30
B. Lokasi Penelitian dan Waktu Penelitian.....	30
C. Populasi dan Sampel.....	30
D. Variabel, Definisi Operasional Variabel dan Indikator	31
E. Metode Pengumpulan Data.....	34
1. Instrumen.....	34
2. Uji Instrumen	36
F. Metode Analisis Data	37
1. Deskriptif	37
2. Regresi Linear Berganda.....	37
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN.....	43
A. Gambaran Umum Hotel Novotel Yogyakarta.....	43
B. Uji Instrumen	48
C. Karakteristik Responden	51
D. Hasil Analisis	53
1. Analisis Deskriptif.....	53
2. Hasil Regresi Linear Berganda.....	57
E. Pembahasan	61

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	63
A. Kesimpulan.....	63
B. Saran	63

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Skala Likert	36
Tabel 3.2 Kategori Rerata Skor.....	38
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Instrumen Kuisisioner	50
Tabel 4.2 Hasil Perhitungan Uji Reliabilitas.....	51
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	51
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	52
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	52
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja.....	53
Tabel 4.7 Kategori Rerata Skor.....	54
Tabel 4.8 Rerata Skor dan Kategori Variabel Penelitian	54
Tabel 4.9 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden dan Rerata Skor	
Variabel Gaya Kepemimpinan Demokratis.....	55
Tabel 4.10 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden dan Rerata Skor	
Variabel Gaya Kepemimpinan Otoriter.....	56
Tabel 4.11 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden dan Rerata Skor	
Variabel Kinerja Karyawan	57
Tabel 4.12 Koefisien Determinasi.....	58
Tabel 4.13 Hasil Uji F (ANOVA).....	59
Tabel 4.14 Koefisien Regresi dan Uji t.....	60

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Kerangka Pemikiran Penelitian	28
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Hotel Novotel Yogyakarta.....	46

ABSTRAK

Latar Belakang Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh gaya kepemimpinan demokratis dan otoriter terhadap kinerja karyawan *front office departement* Hotel Novotel Yogyakarta. Untuk mengetahui variabel bebas (Gaya kepemimpinan demokratis dan gaya kepemimpinan otoriter) terhadap variabel terikat (Kinerja karyawan). Penelitian ini menggunakan data kuantitatif, sedangkan teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi dan questioner. Sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini, digunakan sampel sebanyak 35 orang. Dimana keseluruhan responden merupakan seluruh populasi yang diberi kesempatan yang sama menjadi anggota sampel. Uji yang digunakan untuk menguji instrumen penelitian adalah uji validitas, uji reliabilitas, dan data dianalisis menggunakan analisis deskriptif dan regresi linear berganda, untuk mengetahui pengaruh gaya kepemimpinan terhadap kinerja karyawan *front office departement* baik secara simultan maupun parsial.

Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa gaya kepemimpinan di Hotel Novotel Yogyakarta cenderung demokratis dan kinerja karyawan di *front office departement* adalah tinggi dan hasil analisis regresi menunjukkan bahwa gaya kepemimpinan demokratis berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, sedangkan gaya kepemimpinan otoriter tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal ini dibuktikan dengan hasil Uji F, yaitu (sig) = 0,000, bahwa nilai sig kurang dari 0,05 dan F_{hitung} sebesar 54,912 > F_{tabel} sebesar 3,29 dengan rumus ($DF1 = k-1$ dan $DF2 = N-k$), maka H_{a1} diterima, karena secara bersama-sama (simultan) gaya kepemimpinan demokratis (X_1) dan gaya kepemimpinan otoriter (X_2) berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Koefisien determinasi (R^2) sebesar 76,0 persen yang artinya bahwa variabel-variabel gaya kepemimpinan demokratis (X_1) dan gaya kepemimpinan otoriter (X_2) sudah mampu menjelaskan variabel kinerja karyawan (Y) sebesar 76,0 persen sedangkan 24,0 persen (100-76,0 persen) lainnya dijelaskan oleh variabel yang tidak masuk dalam model, misalnya kemampuan atau kompetensi karyawan, motivasi, disiplin kerja, kompensasi, budaya organisasi, stress kerja, beban kerja dan lain sebagainya.

Sedangkan pada Uji T menunjukan bahwa H_{a2} juga diterima, karena secara parsial gaya kepemimpinan demokratis (X_1) berpengaruh terhadap kinerja karyawan dan gaya kepemimpinan demokratis (X_1) merupakan variabel yang paling dominan berpengaruh terhadap kinerja karyawan, hal ini dibuktikan dengan hasil Uji T pada taraf (sig) = 0,05, gaya kepemimpinan demokratis (X_1) dengan nilai sig 0,042 < 0,05, atau nilai T hitung dari gaya kepemimpinan demokratis (2.120) lebih besar dari T tabel (1.651) dan gaya kepemimpinan otoriter (X_2) mempunyai nilai sig sebesar 0,922 > 0,05, sehingga dapat dilihat bahwa variabel bebas yang paling berpengaruh adalah gaya kepemimpinan demokratis (X_1) dengan nilai sig 0,042 < 0,05 dan T_{hitung} (2.120) > T_{tabel} (1.651). Hal ini dikarenakan keputusan tidak sepenuhnya ditentukan oleh pimpinan, dimana pemimpin melibatkan karyawan untuk memecahkan dan menyelesaikan masalah secara bersama-sama.

Kata kunci: Gaya Kepemimpinan Demokratis, Gaya Kepemimpinan Otoriter, Kinerja Karyawan.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Industri perhotelan merupakan salah satu industri yang menawarkan produk berupa jasa. Dalam industri jasa seperti hotel, faktor pelayanan merupakan salah satu faktor penting yang menjadi daya tarik bagi tamu. Guna memberikan pelayanan yang memuaskan pada tamu yang berkunjung ke hotel maka diperlukan kerjasama yang baik antar departemen yang terlibat dalam operasional hotel. Hotel memiliki beberapa departemen yang menunjang kinerja operasionalnya. Salah satu departemen tersebut diantaranya adalah *front office*

Front office merupakan salah satu departemen di hotel yang bertanggungjawab dalam penjualan kamar baik melalui pemesanan (*reservation*) sebelumnya maupun tanpa pemesanan maupun secara langsung (*direct*). Selain itu fungsi utamanya menyambut kedatangan tamu dan menangani keluhan tamu. Dengan demikian maka *front office* mampu menjadi *the first impression*. Pelayanan yang diberikan kepada para tamu akan membawa pengaruh dan kontribusi yang besar untuk tetap menjaga daya saing dan menciptakan citra khusus sebuah hotel dalam benak pelanggannya, oleh karena itu dalam melaksanakan tugasnya, staff *front office* harus selalu menerapkan standar pelayanan yang berkualitas terhadap para tamu hotel dan harus mempunyai kinerja yang baik.

Menurut Matins dan Jackson (2009), kinerja karyawan dapat diukur dengan empat indikator yaitu kuantitas pekerjaan, kualitas pekerjaan, jangka waktu penyelesaian pekerjaan, dan sikap kooperatif terhadap sesama karyawan. Kinerja *front office* bukan hanya dipengaruhi oleh kompetensi dari karyawan tetapi juga dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya adalah gaya kepemimpinan.

Gaya kepemimpinan yang dimiliki seorang pemimpin berbeda-beda sesuai dengan karakter yang dimiliki oleh pemimpin tersebut. Kepemimpinan yang dibutuhkan adalah yang mampu mengarahkan dan menggunakan sumberdaya manusia yang tersedia secara optimal serta mengembangkan lingkungan kerja yang kondusif sehingga karyawan akan merasa nyaman dalam bekerja dan akan berpengaruh terhadap kinerja karyawan yang bersangkutan. Terdapat beberapa jenis gaya kepemimpinan diantaranya adalah gaya kepemimpinan demokratis dan otoriter.

Pada gaya kepemimpinan demokratis diberikan kesempatan yang sama pada setiap anggota organisasi untuk berpartisipasi dalam setiap kegiatan sesuai dengan posisi dan wewenang masing-masing (Nawawi, 2006:134). Sedangkan dalam gaya kepemimpinan otoriter menempatkan kekuasaan di tangan satu orang (Siagian, 2008:36). Seorang pimpinan dapat menerapkan salah satu gaya kepemimpinan saja atau mengkombinasikan keduanya untuk memacu kinerja karyawannya. Gaya kepemimpinan yang diterapkan di hotel Novotel masih sulit teridentifikasi antara menggunakan satu gaya kepemimpinan atau mengkombinasikan dua gaya kepemimpinan.

Berdasarkan pada uraian tersebut tentang pentingnya karyawan *front office* dalam memberikan pelayanan pada tamu hotel maka penulis berkeinginan untuk mengadakan penelitian tentang "**PENGARUH GAYA KEPEMIMPINAN TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI *FRONT OFFICE DEPARTMENT* HOTEL NOVOTEL YOGYAKARTA**".

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka dapat dibuat rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah gaya kepemimpinan berpengaruh terhadap kinerja karyawan *office department* di Hotel Novotel Yogyakarta?
2. Apakah gaya kepemimpinan demokratis paling berpengaruh terhadap kinerja karyawan *office department* di Hotel Novotel Yogyakarta?

C. Batasan Masalah

Agar penelitian ini tidak terlalu menyimpang dan dapat mendekati hasil yang maksimal, maka penulis membatasi masalah hanya pada pengaruh antara gaya kepemimpinan demokratis dan otoriter terhadap tingkat kinerja karyawan di *Front Office Department*.

D. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah

1. Mengetahui pengaruh gaya kepemimpinan terhadap kinerja karyawan *front office department* di Hotel Novotel Yogyakarta.
2. Mengetahui gaya kepemimpinan yang paling berpengaruh terhadap kinerja karyawan *front office department* di Hotel Novotel Yogyakarta.

E. Manfaat Penelitian

Adapun manfaatnya adalah untuk:

1. Bagi Peneliti

Sebagai pengkayaan diri dalam mengembangkan diri dan pengetahuan bagi penelitian yang akan dilakukan di masa depan.

2. Bagi Hotel

Sebagai evaluasi untuk gaya kepemimpinan dan kinerja di Hotel Novotel Yogyakarta.

3. Bagi STP AMPTA

Sebagai masukan dalam pengembangan proses pembelajaran di lembaga.