

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Industri perhotelan di Provinsi Bali merupakan sektor yang menopang perekonomian daerah melalui kontribusi terhadap sektor pariwisata. Beberapa tahun terakhir pertumbuhan jumlah hotel berbintang tidak sebanding dengan tingkat hunian yang dicapai. Badan Pusat Statistik Provinsi Bali (2024) menunjukkan adanya penurunan tingkat hunian pada sejumlah hotel berbintang. Strategi yang dapat dilakukan untuk mempertahankan daya saing adalah meningkatkan kualitas layanan. Pelayanan yang berkualitas berdampak pada kepuasan dan loyalitas tamu (Fatahillah dan Dewa, 2020).

Kualitas layanan dipengaruhi oleh kinerja dan motivasi karyawan yang ditentukan oleh gaya kepemimpinan yang diterapkan oleh pihak manajemen (Kompas.com, 2023). Kepemimpinan memegang peran penting dalam membentuk budaya dan kinerja suatu organisasi termasuk industri perhotelan. Dalam konteks organisasi yang bergerak di bidang jasa seperti hotel, keberhasilan operasional dipengaruhi oleh hubungan yang baik antara pemimpin dengan karyawan. Kualitas pelayanan yang akan diberikan kepada tamu dipengaruhi oleh standard operational procedure (SOP) yang baik dan kualitas motivasi dan komunikasi internal yang dibangun oleh pemimpin kepada karyawan. Kepemimpinan merupakan kemampuan dan keterampilan yang melekat dalam diri seorang pemimpin untuk memengaruhi perilaku karyawan secara kooperatif guna mencapai tujuan bersama. Dalam teori kepemimpinan transformasional, pemimpin yang mampu menjadi panutan, memberikan motivasi serta memperhatikan kebutuhan individu karyawan akan mendorong karyawan untuk berkontribusi secara optimal (Cote, 2017; Nafal dkk., 2024). Gaya kepemimpinan yang terlalu otoriter dan tertutup dapat menimbulkan ketidakpuasan kerja dan rendahnya motivasi yang menyebabkan turnover karyawan (Simbolon, 2024).

Hotel Holiday Inn Baruna Bali merupakan sebuah hotel bintang lima yang berlokasi di Tuban, Kabupaten Badung. Hotel ini dikelola oleh jaringan Intercontinental Hotels Group (IHG). Secara korporat IHG menjunjung nilai inklusivitas dan tanggung jawab sosial. Meskipun demikian, beberapa karyawan menyampaikan bahwa masih terdapat kekurangan pada manajemen. Beberapa permasalahan yang disampaikan diantaranya kurangnya komunikasi dan minimnya keterlibatan karyawan dalam pengambilan keputusan serta kurangnya perhatian terhadap pengembangan profesional. Gaya kepemimpinan yang diterapkan manajemen dapat membentuk lingkungan kerja, memengaruhi kepuasan yang berdampak pada produktivitas karyawan (Hutahean, 2021). Kepemimpinan dipahami melalui pendekatan genetis, sosial serta ekologis dan diidentifikasi menjadi tipe dan gaya kepemimpinan seperti demokratis, kharismatik, otoriter, paternalistik dan birokratis. Pemimpin transformasional dapat menjadi panutan moral yang menginspirasi, mendorong inovasi serta memberikan perhatian khusus pada kebutuhan individu karyawan. Dalam konteks industri perhotelan kepemimpinan transformasional terbukti memiliki pengaruh kuat terhadap sikap, perilaku hingga relasi kerja karyawan (Gui dkk., 2020).

Beberapa penelitian telah membahas tentang pengaruh gaya kepemimpinan terhadap kinerja karyawan. Kajian sebelumnya membahas terkait dengan hubungan kausal antara gaya kepemimpinan dan hasil organisasi (Keisey dkk., 2023). Berdasarkan latar belakang tersebut penelitian ini berfokus pada eksplorasi gaya kepemimpinan yang didambakan oleh karyawan hotel Holiday Inn Baruna Bali. Melalui penelitian ini diharapkan diperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai harapan karyawan terhadap sosok pemimpin yang mampu menciptakan lingkungan kerja yang lebih harmonis, produktif dan berkelanjutan. Hasil penelitian diharapkan memberi kontribusi dalam pengembangan teori kepemimpinan dan menyediakan rekomendasi praktis bagi hotel dalam membangun manajemen hotel dalam membangun hubungan kerja yang sehat dan mendukung peningkatan kualitas layanan..

1.2 Identifikasi Masalah

Dalam penelitian ini akan terdapat permasalahan yang perlu diteliti yaitu bagaimana tipe kepemimpinan yang diharapkan dapat meningkatkan kinerja dan kepuasan kerja karyawan. Dengan demikian penelitian ini diharapkan dapat teridentifikasi tipe kepemimpinan yang didambakan oleh karyawan hotel holiday inn baruna bali, sehingga dapat memberikan kontribusi nyata dalam pengembangan strategi kepemimpinan yang lebih efektif dan sesuai dengan kebutuhan industry.

1.3 Pembatasan Masalah

Pembatasan masalah dalam penelitian ini berfokus pada eksplorasi terhadap tipe kepemimpinan yang diharapkan karyawan, dapat meningkatkan kinerja dan kepuasannya. Penelitian ini akan difokuskan pada karyawan hotel dan tidak mempertimbangkan pandangan atau persepsi dari pihak lain seperti tamu ataupun pihak manajemen eksternal.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, masalah penelitian ini dirumuskan sebagai berikut

1. Bagaimana tipe kepemimpinan yang diharapkan dapat meningkatkan kinerja dan kepuasan kerja karyawan hotel Holiday Inn Baruna Bali?

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah

1. Mengidentifikasi dan mendeskripsikan tipe kepemimpinan yang didambakan oleh karyawan di hotel Holiday Inn Baruna Bali

1.6 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diambil dari penelitian ini adalah sebagai berikut

1.6.1 Manfaat Teoretis

Penelitian ini secara teori akan memberikan pemahaman kepada karyawan tentang kepemimpinan khususnya dibidang perhotelan. Diharapkan dapat

memberikan kontribusi secara teoritis terhadap pengembangan manajemen sumber daya manusia terkait dengan teori kepemimpinan. Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya literatur tentang kepemimpinan di industri perhotelan, khususnya pada preferensi karyawan terhadap gaya kepemimpinan yang ideal. Selain itu dapat menambah pemahaman mengenai hubungan antara tipe kepemimpinan dengan kepuasan kinerja di dunia perhotelan.

1.6.2 Manfaat Praktisi

Bagi Penulis

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan untuk publikasi ilmiah, atau presentasi di konferensi yang dapat meningkatkan reputasi akademik penulis. Serta penelitian ini dapat meningkatkan pemahaman penulis tentang manajemen sumber daya manusia.

Bagi Organisasi

Penelitian ini dapat memberikan masukan pada manajemen Hotel Holiday Inn Baruna Bali dalam efektivitas kepemimpinan di perusahaan. Penelitian ini diharapkan dapat membantu Holiday Inn Baruna Bali pengembangan program pelatihan kepemimpinan yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan karyawan. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat memperkuat strategi pengelolaan SDM untuk meningkatkan motivasi dan kinerja karyawan di Hotel Holiday Inn Baruna Bali