

**PENGARUH KEPEMIMPINAN GM (*GENERAL MANAGER*)
TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI KAWANA HOTEL PADANG**

SKRIPSI

*Diajukan Kepada Tim Penguji Skripsi Jurusan Pariwisata
Sebagai Salah Satu Persyaratan Guna Memperoleh
Gelar Sarjana Sains Terapan*



Oleh:

**YUMITA RAFLI
NIM. 15135163**

**PROGRAM STUDI D4 MANAJEMEN PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2019**

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

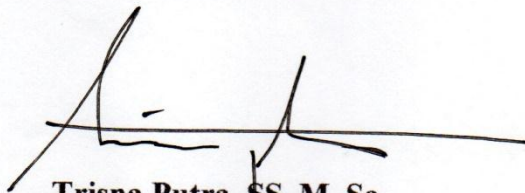
**PENGARUH KEPEMIMPINAN GM (*GENERAL MANAGER*) TERHADAP
KINERJA KARYAWAN DI KAWANA HOTEL PADANG**

Nama : Yumita Rafli
NIM/BP : 15135163/2015
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Jurusan : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, 13 Agustus 2019

Disetujui Oleh :

Pembimbing



Trisna Putra, SS, M. Sc

NIP. 197612231998031001

Mengetahui

**Ketua Jurusan Pariwisata
Fakultas Pariwisata dan Perhotelan**



Dra. Ira Meirina Chair, M.Pd

NIP. 196205301988032001

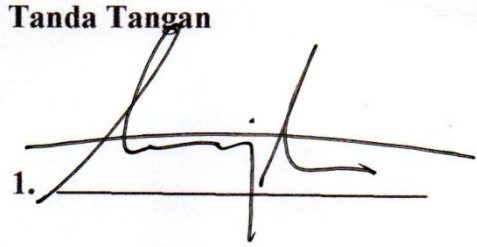
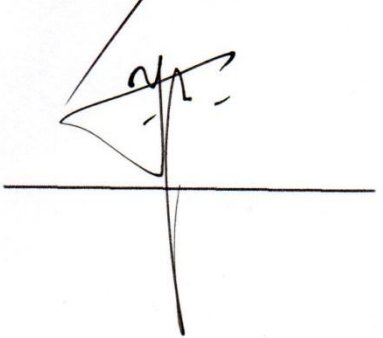
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Dinyatakan Lulus Setelah Dipertahankan di Depan Tim Penguji Skripsi
Program Studi Manajemen Perhotelan Jurusan Pariwisata Fakultas
Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang

Judul : Pengaruh Kepemimpinan GM (*General Manager*)
Terhadap Kinerja Karyawan Di Kawana Hotel Padang
Nama : Yumita Rafli
NIM/BP : 15135163/2015
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Jurusan : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, 13 Agustus 2019

Tim Penguji

	Nama	Tanda Tangan
Ketua	: Trisna Putra, SS, M. Sc	1. 
Anggota	: Hijriyantomi Suyuthie, SIP, MM 2.	
	Dr. Yuliana, SP, M.Si	3. 



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
Jl. Prof Dr. Hamka Kampus UNP Air Tawar Padang 25131
Telp. (0751) 7051186
e-mail : kkunp.info@gmail.com

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Yumita Rafli
NIM/TM : 15135163/2015
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Jurusan : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul ,

“Pengaruh Kepemimpinan GM (*General Manager*) Terhadap Kinerja Karyawan Di Kawana Hotel Padang” adalah benar merupakan hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan plagiat dari karya orang lain. Apabila sesuatu saat terbukti saya melakukan plagiat, maka saya bersedia di proses dan menerima sanksi akademis maupun hukum sesuai dengan hukum dan ketentuan yang berlaku, baik di Universitas Negeri Padang maupun di masyarakat negara.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan rasa tanggung jawab sebagai anggota masyarakat ilmiah.

Diketahui,

Ketua Jurusan Pariwisata

Dra. Ira Meirina Chair, M.Pd
NIP. 19620530 198803 2001

Saya yang menyatakan,



Yumita Rafli
NIM. 15135163

ABSTRAK

Yumita Rafli. Pengaruh Kepemimpinan GM (*General Manager*) Terhadap Kinerja Karyawan Di Kawana Hotel Padang.

Penelitian ini berawal dari hasil pengamatan ketika pra penelitian terhadap karyawan Kawana Hotel Padang, dimana masih adanya karyawan yang memiliki kinerja karyawan yang rendah. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kepemimpinan GM (*General Manager*) Terhadap Kinerja Karyawan Di Kawana Hotel Padang. Peneliti menemukan adanya masalah diantaranya; 1) Adanya karyawan yang terlambat, 2) Kinerja karyawan yang belum memenuhi target yang telah ditetapkan, 3) Kinerja karyawan yang belum optimal pada saat membersihkan kamar, 4) Tidak adanya beberapa karyawan di dalam ruangan pada saat jam kerja, 5) GM turun langsung untuk melihat kinerja karyannya dengan melakukan observasi ke setiap departemen dan bertanya langsung, 6) GM memberikan reward employee of the year berupa sertifikat 7) Karyawan bekerja belum sesuai dengan standar kerja yang ada di hotel, 8) GM turut andil dalam membuat keputusan per departemen dengan melakukan briefing. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah 1) Mendeskripsikan kepemimpinan gm (*general manager*) di Kawana Hotel Padang 2) Mendiskripsikan kinerja karyawan di Kawana Hotel Padang 3) Menganalisis pengaruh kepemimpinan gm (*general manager*) terhadap kinerja karyawan di Kawana Hotel Padang.

Jenis Penelitian ini adalah kuantitatif dengan pendekatan asosiatif kausal. Jumlah sampel dalam penelitian ini berjumlah 50 orang diambil menggunakan teknik pengambilan sampling jenuh. Data penelitian ini menggunakan data primer untuk variabel kepemimpinan GM (*General Manager*) dengan teknik pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner dengan skala *likert* yang telah diuji validitas dan reliabilitas. Variabel kinerja karyawan analisis menggunakan uji regresi linear sederhana dengan bantuan Program Komputer SPSS versi 16.00.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan maka didapatkan hasil sebagai berikut : (1) Kepemimpinan GM di Kawana Hotel Padang secara keseluruhan berada pada kategori cukup dengan persentase (86%) (2) Kinerja karyawan di Kawana Hotel Padang secara keseluruhan berada pada kategori cukup (70%) (3) Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan kepemimpinan gm terhadap kinerja karyawan di Kawana Hotel Padang. kepemimpinan gm terhadap kinerja karyawan 42,5 % sedangkan 57,5% dipengaruhi oleh faktor lain. Hal ini ditunjukkan dengan hasil uji regresi linear sederhana dengan nilai $\text{sig } 0.019 < 0.05$ dan nilai *R square* sebesar 0,425 % hal ini berarti variabel kepemimpinan gm berpengaruh sebesar 42,5% terhadap kinerja karyawan di Kawana Hotel Padang dan 57,5% di pengaruhi oleh variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

Kata kunci : Kepemimpinan GM, Kinerja Karyawan, Hotel Kawana Padang

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya serta kemudahan bagi penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“PENGARUH KEPEMIMPINAN GM (GENERAL MANAGER) TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI KAWANA HOTEL PADANG”**. Skripsi ini dibuat untuk melengkapi persyaratan memperoleh gelar Sarjana Sains Terapan pada Jurusan Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis telah banyak mendapatkan bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Untuk itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih yang tak terhingga kepada :

1. Ibu Dra. Ernawati, M.Pd, Ph.D selaku dekan Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
2. Ibu Dra. Ira Meirina Chair, M.Pd selaku ketua jurusan pariwisata
3. Bapak Pasaribu, S.ST , Par, M.Si. Par selaku pembimbing akademik.
4. Bapak Hijriyantomi Suyuthie, SIP, MM selaku dosen penguji satu yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi.
5. Ibu Dr. Yuliana, SP, M.Si selaku tim penguji dua yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi.
6. Bapak H. Trisna Putra , SS, M.S c sebagai Pembimbing skripsi.
7. Seluruh staff pengajar, teknisi dan administrasi pada Jurusan Pariwisata Universitas Negeri Padang.

8. Pihak Manajemen Kawana Hotel Padang yang telah memberikan izin untuk mengadakan penelitian dan telah memberikan kerja sama yang baik kepada penulis selama pembuatan skripsi ini.
9. Berbagai pihak yang telah membantu penulis untuk menyelesaikan skripsi ini. Semoga bantuan yang telah diberikan diberkahi dan mendapatkan balasan yang berlipat gandadari Allah SWT. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Padang, 25 Juli 2019
Penulis

Yumita Rafli
NIM. 15135163/2015

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah.....	9
C. Batasan Masalah.....	10
D. Rumusan Masalah.....	10
E. Tujuan Penelitian	11
F. Manfaat Penelitian	11

BAB II KAJIAN TEORI

A. Kajian teori.....	13
1. Kinerja Karyawan	13
a. Pengertian Kinerja Karyawan.....	13
b. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan	13
c. Indikator Kinerja Karyawan	15
2. Kepemimpinan	16
a. Pengertian Kepemimpinan.....	16
b. Fungsi Kepemimpinan.....	17
c. Nilai-nilai Kepemimpinan	19
d. Tipe-tipe Kepemimpinan	20
e. Peran Kepemimpinan Dalam Pengambilan Keputusan	21
f. Indikator Kepemimpinan	22
B. Kerangka Konseptual	23
C. Hipotesis.....	24

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis Penelitian.....	25
B. Waktu danTempat Penelitian	25
C. Variabel Penelitian	25
D. Definisi Operasional Penelitian.....	26
E. Populasi dan Sampel Penelitian	26
F. Jenis Data danTeknik Pengumpulan Data.....	28
G. Instrumen Penelitian.....	28
H. Uji Coba Instrumen	31
I. Teknik Analisis Data.....	35
J. Uji Persyaratan Analisis	37
K. Pengujian Hipotesis.....	38

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian	40
1. Profil Hotel.....	40
2. Deskripsi Karakteristik Responden.....	41
3. Deskripsi Data.....	44
4. Analisis Data	66
5. Pengujian Hipotesis.....	69
B. Pembahasan.....	72

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan.....	76
B. Saran.....	77

DAFTAR PUSTAKA..... 78

LAMPIRAN..... 80

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Jumlah Karyawan.....	4
2. Rekap Absensi Kawana Hotel Padang.....	5
3. Total Jumlah Populasi	27
4. Gradian Pilihan Jawaban Skala Likert	29
5. Kisi-kisi Operasional Variabel Penelitian.....	30
6. Hasil Analisis Validitas.....	33
7. Interpretasi Nilai r (<i>Alpha Cronbach</i>)	34
8. Hasil Uji Realibitas Kepemimpinan GM (X).....	34
9. Hasil Uji Realibitas Kinerja Karyawan (Y)	35
10. Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin Responden.....	41
11. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Departemen.....	42
12. Distribusi Frekuensi Usia Responden	43
13. Distribusi Frekuensi Lama Bekerja.....	44
14. Analisis deskripsi Variabel X dan Y	45
15. Deskripsi Data Variabel Kepemimpinan GM	46
16. Distribusi Frekuensi Variabel Kepemimpinan GM	47
17. Deskripsi Data Indikator Pengambilan keputusan	48
18. Distribusi Frekuensi Indikator Pengambilan Keputusan.....	49
19. Deskripsi Data Indikator Motivator	50
20. Distribusi Frekuensi Indikator Motivator.....	51
21. Deskripsi Data Indikator Partisipatif.....	52
22. Distribusi Frekuensi Indikator Partisipatif.....	53
23. Deskripsi Data Indikator Menghargai Masukan Orang	54
24. Distribusi Frekuensi Indikator Menghargai Masukan Orang.....	55
25. Deskripsi Data Indikator Membantu Memperbaiki Kinerja Karyawan	56
26. Distribusi Frekuensi Indikator Membantu Memperbaiki Kinerja Karyawan	57
27. Data Hasil Kinerja Karyawan Kawana Hotel Padang.....	58

28. Distribusi Frekuensi Variabel Kinerja Karyawan	59
29. Deskripsi Data Indikator Kualitas	60
30. Distribusi Frekuensi Indikator Kualitas	60
31. Deskripsi Data Indikator Kuantitas	61
32. Distribusi Frekuensi Indikator Kuantitas	62
33. Deskripsi Data Indikator Pelaksanaan Tugas	63
34. Distribusi Frekuensi Indikator Pelaksanaan Tugas	64
35. Deskripsi Data Indikator Tanggung Jawab	65
36. Distribusi Frekuensi Indikator Tanggung Jawab	66
37. Uji Normalitas Kepemimpinan GM (<i>General Manager</i>) terhadap Kinerja Karyawan di Kawana Hotel Padang	67
38. Uji Homogenitas Variabel Kepemimpinan GM (<i>General Manager</i>) terhadap Kinerja Karyawan di Kawana Hotel Padang.....	68
39. Uji Linieritas Variabel Kepemimpinan GM (<i>General Manager</i>) terhadap Kinerja Karyawan di Kawana Hotel Padang	69
40. Nilai Signifikan	70
41. Koefisien Regresi Variabel X dan Y	71
42. Koefisien Determinasi (<i>R square</i>) Variabel X terhadap Variabel Y	72

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Screenshoot Review Tamu Hotel Kawana Padang.....	6
2. Kawana Employee Award Hotel Padang.....	7
3. General Manager sedang Brefing Dengan Karyawan.....	8
4. Kerangka Konseptual	23
5. Pengisian Kuesioner Karyawan Security Kawana Hotel Padang	131
6. Pengisian Kuesioner Karyawan Marketing Kawana Hotel Padang	131
7. Pengisian Kuesioner Karyawan Housekeeping Kawana Hotel Padang.....	132
8. Pengisian Kuesioner Karyawan Accounting Kawana hotel Padang.....	132
9. Pengisian Kuesioner Karyawan Front Office Kawana Hotel Padang.....	133

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Surat Izin Uji Coba Penelitian.....	80
2. Surat Balasan.....	81
3. Instrumen Uji Coba	82
4. Tabulasi Data Uji Coba Penelitian.....	89
5. Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Uji Coba Penelitian	91
6. Tabulasi Data Penelitian Kepemimpinan General Manager	95
7. Uji Validitas Instrumen Variabel Kinerjas Karyawan	97
8. Uji Reliabilitas Variabel Kinerja Karyawan	101
9. Surat Izin Penelitian	102
10. BalasanSurat Izin Penelitian Dari Kawana Hotel Padang.....	103
11. Kuesioner Penelitian	104
12. Tabulasi Penelitian Tentang Kepemimpinan GM (X)	111
13. Tabulasi Penelitian Tentang Kinerja Karyawan (Y)	114
14. Perhitungan Klasifikasi Skor.....	117
15. Uji Persyaratan Analisis	129
16. Dokumentasi	131
17. Lembar Konsultasi	134

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Menurut Badan Pusat Statistik (BPS) Kota Padang merupakan salah satu daerah Sumatera Barat yang ramai dikunjungi wisatawan salah satunya wisatawan mancanegara yang datang ke Sumatera Barat pada bulan maret 2019 mencapai 6.220 orang. Untuk memenuhi kebutuhan wisatawan komodasi maka di kota padang tersedia hotel berbintang. Menurut PHRI terutama hotel berbintang klasifikasi hotel terdiri dari bintang satu 7, bintang dua 10, bintang tiga 13, bintang empat 9. Menurut Sulastiyono (2011: 5), “Hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang – orang yang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus”. Dalam sektor pariwisata hotel berkembang sangat pesat dan bersaing.

Hotel menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No.65 Tahun 2001 tanggal 31 September 2001 dalam Yulianto, “Hotel adalah bangunan yang khusus disediakan bagi orang untuk dapat menginap atau istirahat, memperoleh pelayanan dan atau fasilitas lainnya yang menyatu dikelola dan dimiliki oleh pihak yang sama kecuali untuk pertokoan dan perkantoran”.

Dalam kegiatan pelayanan terhadap tamu maka hotel harus memiliki sumber daya manusia yang berkualitas.

Menurut Davis dalam Sutrisno (2017: 4), menyatakan bahwa sumber daya manusia adalah “pegawai yang siap, mampu, dan siaga. Dalam perkembangan industry perhotelan jasa tersebut berguna bagi industry perhotelan tersebut. Pelayanan dan jasa anggaran - anggaran dalam mencapai tujuan-tujuan organisasi.

Dalam pengembangan suatu perusahaan terutama hotel kinerja karyawan juga menjadi tolak ukur dalam menentukan hasil kerja. Menurut Mahsun (2006: 25). “Kinerja (*performance*) adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan program / kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi yang tertuang dalam *strategic planning* suatu organisasi”. Dapat disimpulkan bahwa kinerja adalah prestasi kerja atau hasil kerja (*output*) baik kualitas maupun kuantitas yang dicapai peraturan periode waktu dalam melaksanakan tugas kerjanya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Ada banyak faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan salah satunya adalah kepemimpinan. Menurut Thoha (2010: 9) “Kepemimpinan adalah kegiatan untuk mempengaruhi perilaku orang lain, atau seni mempengaruhi perilaku manusia baik perorangan maupun individu”. Faktor – faktor yang mempengaruhi kepemimpinan adalah pengambilan keputusan, motivator, partisipatif, menghargai masukan orang, membantu memperbaiki kinerja karyawan. Oleh sebab itu pemimpin harus bisa

menjalankan tugasnya dengan baik kepada atasan dan bawahannya agar tercapai kinerja yang efektif dan efisien.

Peningkatan kinerja karyawan pada suatu perusahaan tidak terlepas dari peranan seorang kepemimpinan dalam perusahaan tersebut. Kepemimpinan diharapkan mampu melaksanakan tugas atau fungsi manajemen, karena kepemimpinlah yang memiliki daya kemampuan mempengaruhi dan menggerakkan bawahannya untuk bekerja mencapai tujuan yang diinginkan.

Menurut Veitzhal Rivai (2004: 64), “Kepemimpinan dikatakan sebagai proses mengarahkan dan mempengaruhi aktivitas-aktivitas yang ada hubungannya dengan pekerjaan para anggota kelompok. Menurut Thoha (2015: 46), “Kepemimpinan diartikan sebagai suatu inisiatif untuk bertindak yang menghasilkan suatu pola yang konsisten dalam rangka mencari jalan pemecahan dari suatu persoalan bersama”.

Salah satu hotel yang menerapkan kepemimpinan adalah Hotel Kawana Padang. Menurut Yosi Widiotomo, sekretaris PHRI dan Grup Lippo melalui PT Surya Persada Lestari mengatakan setidaknya 10 hotel bintang tiga sudah beroperasi termasuk Hotel Kawana Padang. Dulu namanya hotel ini Aliga hotel dan di tahun 2017 sampai sekarang hotel beralih kepemilikan dan ganti management serta perubahan nama hotel yaitu menjadi Hotel Kawana, Hotel Kawana Padang adalah salah satu hotel berbintang tiga.(**) yang Beralokasi di Jl.Mh Tamrin No.71 Kota Padang Sumatera Barat .Hotel tersebut memiliki 9 Departement yang

mendukung berjalannya operasional hotel dengan baik. Departement – department tersebut yaitu: Accounting Departement, HRD Departement, IT Departement, Front Office Departement, F&B Product Departement, Housekeeping Departement, Marketting & Sales Departement, Engineering Departement, F&B Service Departement. Hotel Kawana Padang mempunyai jumlah karyawan seperti table berikut ini:

Tabel 1. Jumlah Karyawan Hotel Kawana Padang

No .	Departement	Jumlah Karyawan
1.	Accounting Departement	5 orang
2.	HRD Departement	6 orang
3.	IT Departement	1 orang
4.	Front Office Departement	7 orang
5.	F&B Product Departement	9 orang
6.	Housekeeping Departement	9 orang
7.	Marketting & Sales Departemant	2 orang
8.	Engineering Departement	5 orang
9.	F&B Service Departement	6 orang
	Jumlah	50 orang

Sumber : HRD Kawana Hotel Padang, 2019

Berdasarkan tabel diatas, seluruh karyawan yang bersangkutan harus saling bekerjasama satu sama lainnya dalam hal melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya. Setiap department memiliki peranan penting dalam menunjang kelancaran operasional dan mewujudkan cita-cita hotel. Untuk mendapatkan hasil kerja yang optimal, manajemen harus dikelola dan diatur dengan baik sehingga karyawan merasa nyaman dalam melakukan pekerjaannya.

Berdasarkan pengamatan penulis pada saat melakukan pra penelitian di Hotel Kawana Padang, penulis melihat adanya masalah yang terjadi yaitu adanya karyawan yang datang terlambat. Hal ini bisa dilihat pada tabel di berikut:

Tabel 2. Rekap Absensi Hotel Kawana Padang

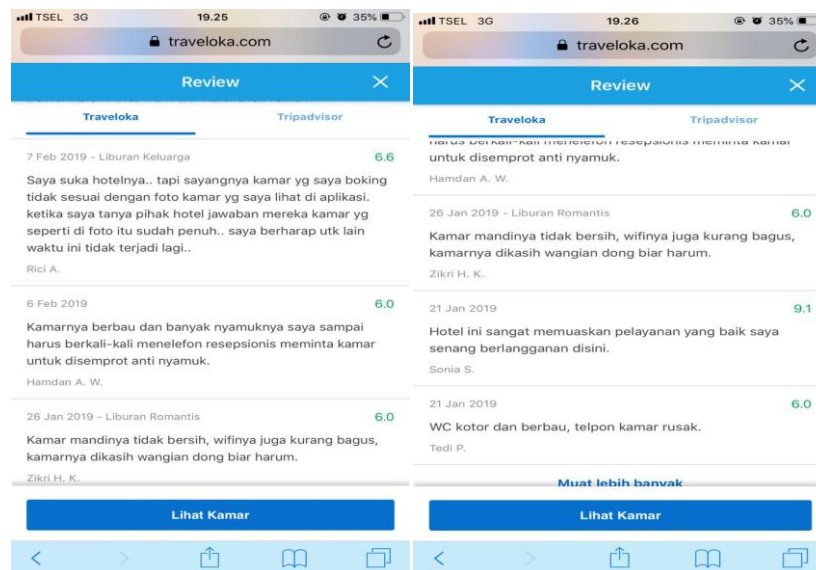
Bulan	Department	Late
Maret 19	F&B Service	2 Orang
Maret 19	Accounting	3 Orang
Maret 19	Engineering	4 Orang
Maret 19	Front Office	2 Orang

Sumber: HRD Hotel Kawana Padang 2019

Selanjutnya masalah yang peneliti temui pada saat pra penelitian yaitu prestasi kerja karyawan yang belum memenuhi target yang telah ditetapkan. Misalnya, Menurut Rudi mengatakan, Roomboy diberi tugas untuk membersihkan kamar 25 kamar sehari, tetapi roomboy hanya mampu membersihkan kamar 20 kamar sehari. Hal ini peneliti dapatkan dari hasil wawancara dengan salah satu karyawan Hotel Kawana Padang.

Masalah lainnya yaitu kinerja karyawan yang belum optimal hal ini dapat dilihat adanya complain tamu terhadap kebersihan kamar. Dapat dilihat pada ulasan tamu dari traveloka:

Gambar 1. Screenshoot Review Tamu Hotel Kawana Padang



Sumber: Traveloka.com, 2019

Masalah lain yang peneliti temukan pada saat pra penelitian adanya beberapa karyawan yang tidak ada di dalam ruangan pada saat jam kerja, seperti karyawan accounting. Hal ini peneliti dapatkan dari keterangan salah satu karyawan pada saat wawancara pra penelitian.

Masalah lainnya yang peneliti temukan pada saat pra penelitian, *GM (General Manager)* turun langsung untuk melihat kinerja karyawannya dengan melakukan observasi ke setiap departemen dan bertanya langsung, seperti GM pergi ke housekeeping untuk melihat apakah karyawan housekeeping itu bekerja atau tidak dan GM melihat kamar serta melihat roomboy yang sedang bekerja. Hal ini peneliti

dapatkan dari hasil wawancara dengan salah satu karyawan Hotel Kawana Padang.

Gambar 2. Kawana Employee Award



Masalah lainnya yang peneliti temukan pada saat pra penelitian, GM memberikan reward employee of the year kepada karyawan berupa sertifikat, apabila kinerja karyawannya baik selama dalam bekerja. Hal ini bisa dilihat dari pemberian reward kepada karyawan yang hanya dilakukan satu kali setahun oleh pihak hotel, sehingga hal ini bisa menyebabkan penurunan kinerja / prestasi kerja karyawan. Hal ini peneliti dapatkan dari keterangan HRD pada saat wawancara pra penelitian.

Gambar 3. GM Sedang Brefing dengan Karyawan



Masalah lainnya yang peneliti temukan pada saat pra penelitian GM turut andil dalam membuat keputusan per departemen dengan melakukan briefing, seperti GM mengadakan briefing dadakan di departemen housekeeping, menanyakan bagaimana keadaan kamar dan apabila ada masalah pada kamar, maka GM langsung memberikan solusi pada karyawan housekeeping.

Masalah lainnya yang peneliti temukan pada saat pra penelitian, Karyawan bekerja belum sesuai dengan standar kerja yang ada di hotel. Hal ini penulis lihat pada saat roomboy membersihkan kamar, salah satu SOP membersihkan kamar yaitu harus mengganti sheet dengan yang baru namun kenyataannya roomboy hanya membersihkan dan merapikan kembali sheet tersebut tanpa menukarnya, jika kinerja karyawan seperti ini, maka dapat menyebabkan tamu komplain dan bisa merusak citra baik hotel. Hal ini peneliti dapatkan dari hasil wawancara dengan salah satu karyawan Hotel Kawana Padang.

Pentingnya penelitian ini penulis angkat dikarenakan masih adanya masalah mengenai kepemimpinan *GM (General Manager)* dan kinerja karyawan di Kawana Hotel Padang sehingga penulis ingin melihat apakah terdapat Pengaruh Kepemimpinan *GM (General Manager)* terhadap kinerja karyawan. Jika memang berpengaruh, maka masalah Kepemimpinan *GM (General Manager)* dibiarkan terus- menerus akan sangat berdampak pada kinerja karyawan di Kawana Hotel Padang akan semakin menurun.

Berdasarkan uraian latar belakang permasalahan tersebut di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“PENGARUH KEPEMIMPINAN GM (*GENERAL MANAGER*) TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI KAWANA HOTEL PADANG”**

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan masalah yang telah diuraikan sebelumnya, maka dapat diidentifikasi permasalahan yang ada sebagai berikut:

1. Adanya karyawan yang terlambat.
2. Kinerja karyawan yang belum memenuhi target yang telah ditetapkan.
3. Kinerja karyawan yang belum optimal pada saat membersihkan kamar.
4. Tidak adanya beberapa karyawan di dalam ruangan pada saat jam kerja.

5. *GM (General Manager)* turun langsung untuk melihat kinerja karyawannya dengan melakukan observasi ke setiap departemen dan bertanya langsung
6. GM memberikan reward employee of the year berupa sertifikat
7. Karyawan bekerja belum sesuai dengan standar kerja yang ada di hotel.
8. GM turut andil dalam membuat keputusan per departemen dengan melakukan briefing.

C. Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah, maka penulis membatasi masalah penelitian ini yaitu:

1. Kepemimpinan *GM (General Manager)* di Kawana Hotel Padang.
2. Kinerja Karyawan di Kawana Hotel Padang.
3. Pengaruh Kepemimpinan *GM (General Manager)* Terhadap Kinerja Karyawan di Kawana Hotel Padang.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dalam penyusunan penelitian ini penulis merumuskan masalah sebagai dasar penelitian yang dilakukan, yaitu:

1. Bagaimana Kepemimpinan *GM (General Manager)* di Kawana Hotel Padang?
2. Bagaimana Kinerja Karyawan di Kawana Hotel Padang?

3. Bagaimana Pengaruh Kepemimpinan *GM (General Manager)* Terhadap Kinerja Karyawan di Kawana Hotel Padang?

E. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Untuk mengetahui pengaruh kepemimpinan *GM (General Manager)* terhadap kinerja karyawan di kawana hotel padang.

2. Tujuan Khusus

Tujuan Khusus dari penelitian ini adalah:

- a. Mendeskripsikan Kepemimpinan *GM (General Manager)* di Kawana Hotel Padang.
- b. Mendeskripsikan Kinerja Karyawan di Kawana Hotel Padang.
- c. Menaganalisis Pengaruh Kepemimpinan *GM (General Manager)* Terhadap Kinerja Karyawan di Kawana Hotel Padang.

F. Manfaat Penelitian

Melalui penelitian ini penulis berharap dapat memberikan hasil yang bermanfaat sejalan dengan tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Bagi Perusahaan / Kawana Hotel Padang

Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberi masukan kepada pihak hotel mengenai Pengaruh Kepemimpinan *GM (General Manager)* Terhadap Kinerja Karyawan di Kawana Hotel Padang.

2. Bagi jurusan pariwisata

Menambah dan memperkaya penelitian di Universitas Negeri Padang, Khususnya pada jurusan pariwisata dan perhotelan Program

Studi Manajemen Perhotelan tentang Kepemimpinan *GM (General Manager)* dan Kinerja Karyawan.

3. Bagi peneliti lainnya

Penulis berharap peneliti ini dapat berguna dan bermanfaat sebagai bahan untuk menambah wawasan dan ilmu pengetahuan, serta menjadi informasi yang memadai khususnya bagi pihak terkait lainnya yang membutuhkan serta dapat menarik pengalaman secara tidak langsung.

4. Bagi Industri Pariwisata

Untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar sarjana sains terapan. Selain itu agar penulis mengetahui masalah - masalah nyata yang terdapat dalam industry agar menjadi bahan pertimbangan dan perbandingan terhadap teori - teori yang di peroleh saat kuliah.