

**HUBUNGAN KEPEMIMPINAN *GENERAL MANAGER* (GM)) DENGAN
PERILAKU KERJA KARYAWAN DI HOTEL BUMIMINANG PADANG**

SKRIPSI

*Diajukan Kepada Tim Penguji Skripsi Jurusan Kesejahteraan Keluarga
Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh
Gelara Sarjana Sains Terapan*



**Oleh :
SRIANDANI PASARIBU
NIM/BP. 1102326/2011**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PERHOTELAN
JURUSAN KESEJAHTERAAN KELUARGA
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2015**

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI
HUBUNGAN KEPEMIMPINAN GM DENGAN PERILAKU KERJA
KARYAWAN DI HOTEL BUMIMINANG PADANG

NAMA : SRIANDANI PASARIBU
NIM/BP : 1102326 / 2011
PRODI : MANAJEMEN PERHOTELAN
JURUSAN : KESEJAHTERAAN KELUARGA
FAKULTAS : TEKNIK

Padang, Agustus 2015

Disetujui Oleh:

Pembimbing I



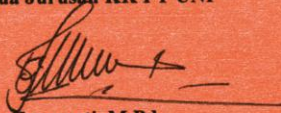
Dra. Ira Meirina Chair, M.Pd
NIP. 19620530 198803 2001

Pembimbing II



Kasmita, S.Pd, M.Si
NIP. 19700924 200312 2001

Mengetahui,
Ketua Jurusan KK FT UNP



Dra. Ernawati, M.Pd
NIP. 19610618 198903 2 002

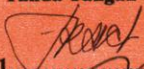
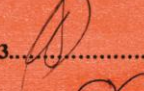
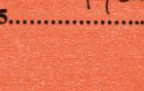
HALAMAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

Dinyatakan Lulus Setelah Dipertahankan Didepan Tim Penguji Skripsi
Jurusan Kesejahteraan Keluarga Fakultas Teknik
Universitas Negeri Padang

Judul : Hubungan Kepemimpinan GM dengan Perilaku
Kerja Karyawan di Hotel Bumiminang Padang
Nama : Sriandani Pasaribu
NIM/BP : 1102326 / 2011
Program Studi : Manajemen Perhotelan
Jurusan : Kesejahteraan Keluarga
Fakultas : Teknik

Padang, Agustus 2015

Tim Penguji

	Nama	Tanda Tangan
Ketua	: Dra. Ira Meirina Chair, M.Pd	1..... 
Sekretaris	: Kasmita, S.Pd, M.Si	2..... 
Anggota	: Dra. Wirnelis Syarif, M.Pd	3..... 
	Hijriyantomi Suyuthie, SIP, MM	4..... 
	Ifra Yunaldi, S. Pd	5..... 

ABSTRAK

Sriandani Pasaribu 2015: Hubungan Kepemimpinan *General Manager* dengan Perilaku Kerja Karyawan di Hotel Bumiminang Padang

Penelitian ini berawal saat peneliti mulai mengamati karyawan Hotel Bumiminang pada saat akan melaksanakan PLI. Permasalahan yang penulis teliti bahwa tidak adanya hubungan yang baik antara bawahan dengan pimpinan terlihat dari komunikasi maupun perilaku kerja karyawan. Penelitian ini bertujuan untuk meneliti bagaimana hubungan Kepemimpinan dengan perilaku kerja karyawan di Hotel Bumiminang Padang

Jenis penelitian ini bersifat korelasional yaitu untuk melihat adanya hubungan antara dua variabel atau lebih. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan Hotel Bumiminang Padang sebanyak 83 orang, teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik *Sampling Jenuh*, artinya semua anggota populasi dijadikan sebagai sampel yakni 83 orang. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan angket kepada karyawan yang sudah teruji validitas dan reliabilitasnya. Teknik analisis data pada penelitian ini mengklasifikasikan skor, melakukan uji persyaratan dengan uji normalitas dan uji homogenitas, pengujian hipotesis dengan korelasi *pearson product moment* dengan bantuan SPSS 16.

Hasil analisis data dalam penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kepemimpinan berada pada kategori baik (78,31%). Sedangkan variabel perilaku kerja karyawan berada pada kategori baik (83,13%). Hasil dari uji korelasi antara kepemimpinan dengan perilaku kerja karyawan Hotel Bumiminang Padang, diperoleh nilai koefisien korelasi 0,261 dan nilai signifikansi 0,017 menunjukkan terdapat hubungan yang signifikan dengan interpretasi nilai korelasi lemah.

Kata Kunci: Kepemimpinan, Perilaku, Kerja, Karyawan

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya serta kemudahan bagi penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “**Hubungan Kepemimpinan GM dengan Perilaku Kerja Karyawan di Hotel Bumiminang Padang**”. Skripsi ini dibuat untuk melengkapi persyaratan memperoleh gelar Sarjana Sains Terapan pada Jurusan Kesejahteraan Keluarga Fakultas Teknik Universitas Negeri Padang.

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

1. Bapak Drs. Syahril, ST, MSCE, Ph. D, selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Negeri Padang.
2. Ibu Dra. Ernawati, M.Pd, selaku Ketua Jurusan Kesejahteraan Keluarga Fakultas Teknik Universitas Negeri Padang.
3. Ibu Dra. Ira Meirina Chair, M.Pd, selaku Pembimbing Akademik sekaligus Pembimbing I dan Ketua Prodi Manajemen Perhotelan, yang telah banyak meluangkan waktu, tenaga, pikiran, ketulusan, kesabaran, dan pengarahan kepada penulis selama masa perkuliahan hingga penulisan skripsi ini.

4. Ibu. Kasmita, S.Pd, M.Si, selaku Pembimbing II yang telah meluangkan waktu dengan penuh kesabaran dan ketulusan untuk memberikan bimbingan serta penuh pengarahan kepada penulis selama penulisan skripsi ini.
5. Seluruh staf pengajar, teknisi dan administrasi pada Jurusan Kesejahteraan Keluarga Fakultas Teknik Universitas Negeri Padang.
6. Seluruh Karyawan Hotel Bumiminang Padang yang telah membantu dan bekerjasama yang baik kepada penulis sewaktu melaksanakan penelitian dan pemberian data yang penulis butuhkan pada saat penelitian untuk skripsi ini.
7. Kedua orang tua serta sanak saudara, terima kasih atas doa, bantuan baik berupa materi dan dukungan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Seluruh rekan-rekan seperjuangan mahasiswa Program Studi D4 Manajemen Perhotelan dan semua pihak yang telah ikut memberikan dorongan dan motivasi kepada penulis.

Semoga bantuan yang telah diberikan diberkahi dan mendapatkan balasan yang berlipat ganda dari Tuhan Yang Maha Esa. Akhirnya, penulis juga berharap agar skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Padang, Juni 2015
Penulis

Sriandani Pasaribu
Nim. 1102326/2011

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
 BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah	9
C. Batasan Masalah.....	9
D. Rumusan Masalah	9
E. Tujuan Penelitian	10
F. Manfaat penelitian.....	10
 BAB II KAJIAN PUSTAKA	
A. Kajian Teori.....	12
1. Hotel	12
2. Perilaku Kerja.....	13
3. Faktor-faktor Pembentuk Perilaku Kerja Karyawan	15
4. Perilaku Kerja yang Positif.....	16
5. Indikator Perilaku Kerja	18
6. Karyawan Hotel.....	19
7. Kepemimpinan	20
8. Fungsi Kepemimpinan	23
9. Jenis-jenis Kepemimpinan	24

	10. Indikator Kepemimpinan.....	25
	B. Kerangka Konseptual	26
	C. Hipotesis Penelitian.....	27
BAB III	METODE PENELITIAN	
	A. Jenis Penelitian.....	28
	B. Waktu dan Tempat Penelitian	28
	C. Variabel Penelitian	28
	D. Pengertian operasional Variabel.....	29
	E. Populasi dan Sampel Penelitian	29
	F. Jenis Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	31
	G. Instrumen Penelitian.....	31
	H. Uji Coba Instrumen	34
	1. Uji Validitas	34
	2. Uji Reliabilitas Angket.....	36
	I. Teknik Analisis Data	37
	1. Mentabulasi Data.....	37
	2. Deskripsi Data	37
	J. Uji Persyaratan Analisis	39
	1. Uji Normalitas	39
	2. Uji Homogenitas.....	40
	K. Pengujian Hipotesis.....	40
	1. Analisis Koefisien Korelasi.....	40
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN SARAN	
	A. Deskripsi Data	43
	1. Deskripsi Umum Hotel Bumiminang Padang	43
	2. Deskripsi Data Karyawan tentang Kepemimpinan dengan perilaku kerja	44
	a. Deskripsi Data Karyawan Tentang Kepemimpinan	44
	b. Deskripsi Data Karyawan Tentang Perilaku Kerja Karyawan.....	53

B. Analisis Data	58
1. Analisis Klasifikasi Skor	60
2. Uji Persyaratan Analisis	69
3. Uji Hipotesis.....	71
C. Pembahasan	72

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	75
B. Saran	77

DAFTAR PUSTAKA.....	78
----------------------------	-----------

LAMPIRAN	
-----------------------	--

DAFTAR TABEL

1. Jumlah Karyawan Hotel Bumiminang Padang	30
2. Pilihan Jawaban Skala Likert	32
3. Kisi-Kisi Operasional Variabel Penelitian	33
4. Hasil Uji Validitas	35
5. Interpretasi nilai r	36
6. Uji Reliabilitas	36
7. Batas Interval dan Kategori Pilihan	39
8. Interval Koefisien/ Besar Nilai r	41
9. Deskripsi Data Kepemimpinan GM Berdasarkan Indikator Pengambilan Keputusan	45
10. Deskripsi Data Kepemimpinan GM Berdasarkan Indikator Motivator ..	46
11. Deskripsi Data Kepemimpinan GM Berdasarkan Indikator Partisipatif	48
12. Deskripsi Data Kepemimpinan GM Berdasarkan Indikator Menuntut Ketentuan Penuh Para Bawahan	49
13. Deskripsi Data Kepemimpinan GM Berdasarkan Indikator menghargai masukan orang	50
14. Deskripsi Data Kepemimpinan GM Berdasarkan Indikator Membantu Memperbaiki Kinerja Bawahan	52
15. Deskripsi Data Perilaku Kerja Berdasarkan Indikator Kemampuan Berhubungan Sosial	53
16. Deskripsi Data Perilaku Kerja Berdasarkan Indikator Kualitas Pekerjaan	55
17. Deskripsi Data Perilaku Kerja Berdasarkan Indikator Kebiasaan Kerja	56
18. Deskripsi Data Perilaku Kerja Berdasarkan Indikator Pengendalian Diri	57
19. Hasil Perhitungan Statistik Kepemimpinan Dan Perilaku Kerja	59
20. Klasifikasi Skor Variabel Kepemimpinan	60
21. Klasifikasi Skor Indikator Pengambilan Keputusan	61
22. Klasifikasi Skor Indikator Motivator	62

23. Klasifikasi Skor Indikator Partisipatif.....	62
24. Klasifikasi Skor Indikator Menuntut Ketentuan Penuh Para Bawahan ..	63
25. Klasifikasi Skor Indikator Menghargai Masukan Orang	64
26. Klasifikasi Skor Indikator Membantu Memperbaiki Kinerja Bawahan .	65
27. Klasifikasi Skor Variabel Perilaku Kerja.....	65
28. Klasifikasi Skor Indikator Kemampuan Berhubungan Sosial	66
29. Klasifikasi Skor Indikator Kualitas Pekerjaan	67
30. Klasifikasi Skor Indikator Kebiasaan Kerja.....	67
31. Klasifikasi Skor Indikator Pengendalian Diri	68
32. Uji Normalitas.....	69
33. Uji Homogenitas	70
34. Uji Korelasional	71

DAFTAR GAMBAR

1. Kerangka Konseptual	27
2. Pengambilan Keputusan.....	46
3. Motivator.....	47
4. Partisipatif	48
5. Menuntut Ketentuan Penuh Para Bawahan.....	50
6. Menghargai masukan orang	51
7. Memperbaiki Kinerja Bawahan	52
8. Kemampuan Berhubungan Sosial	54
9. Kualitas Pekerjaan.....	55
10. Kebiasaan Kerja	57
11. Pengendalian Diri.....	58

DAFTAR LAMPIRAN

1. Angket Uji Coba Instrumen	81
2. Data Uji Coba Instrumen	87
3. Hasil Analisis Uji Coba Instrumen	89
4. Data Hasil Penelitian.....	97
5. Hasil Perhitungan Klasifikasi Skor	101
6. Analisis Data Penelitian	131
7. Surat Izin Penelitian Dari Fakultas	133
8. Surat Izin Penelitian Dari Hotel Bumiminang Padang	134
9. Kartu Konsultasi	135

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan perusahaan maupun industri dibagian barang maupun jasa, merupakan bukti perkembangan zaman yang semakin pesat dari waktu ke waktu. Perkembangan zaman pada dunia industri, dapat di tinjau dari berbagai macam fasilitas yang disediakan oleh setiap instansi / lembaga, atau perusahaan untuk membantu konsumen dalam memperoleh barang maupun jasa yang dibutuhkan.

Sebagai salah satu perusahaan yang menawarkan ketersediaan kebutuhan pelanggan, setiap perusahaan juga harus mampu menghadapi persaingan dari perusahaan lain, memiliki kekuatan tersendiri dalam menghadapi ancaman yang mungkin terjadi dalam pengembangan usaha yang telah dibentuk. Seperti halnya perindustrian yang khusus menjual barang dan perhotelan/akomodasi sebagai perusahaan penjual barang dan jasa, harus mampu bersaing dengan mengembangkan kualitas, kuantitas dan daya saing dari setiap kelemahan yang dimiliki dalam menghadapi persaingan pada era saat ini.

Penyedia penginapan atau akomodasi sebagai perusahaan penjual jasa, harus mampu menghadapi persaingan dari penyedia akomodasi lainnya, demi mencapai kepuasan tamu yang menginap. Kepuasan tamu dapat dicapai melalui sumberdaya manusia yang memiliki kemampuan, kualitas maupun keahlian yang baik pada bidangnya. Dengan semakin

berkualitasnya sumberdaya manusia yang dimiliki, maka akan semakin kuat perusahaan menghadapi persaingan industri.

Hotel sebagai salah satu usaha akomodasi yang memerlukan sumberdaya manusia untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan baik dari segi pelayanan, fasilitas, maupun kenyamanan, merupakan hal utama yang perlu diperhatikan dalam pengembangan usaha akomodasi perhotelan. Dikutipi dari IBM Wiyasa (2010: 5) Menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No.65 Tahun 2001 tanggal 31 september 2001 pasal 1, menyatakan bahwa;

“Hotel adalah bangunan yang khusus disediakan bagi orang untuk dapat menginap atau istirahat, memperoleh pelayanan dan atau fasilitas lainnya dengan dipungut bayaran, termasuk bangunan lainnya yang menyatu dikelola dan dimiliki oleh pihak yang sama kecuali untuk pertokoan dan perkantoran”.

Kemampuan sumber daya manusia pada bagian perhotelan dapat dilihat dari kepuasan pelanggan sebagai *output* dan kemampuan mengarahkan dari seorang pemimpin sebagai *input*, demi tercapainya program kerja seperti yang diharapkan, dan sebagai tujuan utama pengembangan hotel dan diminati oleh khalayak umum.

Pola pengembangan perusahaan ditinjau dari *output* dan *input* yang maksimal, dapat dilihat dari kemampuan memimpin oleh seorang pemimpin sebagai *Leader*, demi mencapai ekspektasi perusahaan untuk dikenal dan disukai setiap tamu yang datang maupun menginap di hotel. Keberhasilan usaha perhotelan, dapat dilihat dari kemampuan kinerja seorang pemimpin yang bertanggung jawab terhadap jalannya operasi pelaksanaan kerja hotel setiap hari. Pemimpin yang berpengalaman dan memahami tugasnya sebagai seorang pemimpin, akan mampu mengarahkan tenaga kerja yang kompeten.

Tenaga kerja yang kompeten, merupakan tenaga kerja yang memahami tujuan penempatan yang diberikan dalam dunia kerja itu sendiri. Dimana, seorang tenaga kerja harus mampu memahami apa yang menjadi tujuan utama yang harus dicapai dalam instansi atau perusahaan yang di tempatinya. Selain itu, tenaga kerja yang kompeten dapat dinilai dari kemauan menjalankan tugas sesuai dengan peminan harapan demi perkembangan perusahaan.

Pencapaian ekspektasi ataupun tujuan utama pengelolaan perusahaan, didasari oleh pemimpin atau *leader* yang mampu mengontrol setiap proses kerja, memiliki kemampuan manajemen yang baik, dan mampu mengembangkan perusahaan dengan pengalaman, dan didikan yang dimiliki oleh seorang pemimpin yang berpengalaman.

Menurut Veithzal dan Deddy dalam bukunya kepemimpinan dan perilaku organisasi edisi ketiga (2012: 2) menyebutkan bahwa;

Kepemimpinan merupakan proses mempengaruhi dalam menentukan tujuan organisasi, memotivasi perilaku untuk mencapai tujuan, mempengaruhi untuk memperbaiki kelompok,dan budayanya. Selain itu juga mempengaruhi interpretasi mengenai peristiwa peristiwa para pengikutnya, pengorganisasian dan aktivitas-aktivitas untuk mencapai sasaran, memeilihara hubungan kerja sama dan kerja kelompok, perolehan hubungan dan kerja sama dari orang-orang diluar kelompok dan organisasi.

Seorang pemimpin harus mampu menciptakan suasana kerja yang menyenangkan, membina kerja sama yang baik dengan bawahannya, dan mampu menciptakan integrasi yang sesuai dengan para bawahannya. Baik

dalam membangun kerja sama antara pimpinan dan bawahan demi menciptakan lingkungan kerja yang produktif dan kondusif.

Perilaku kerja karyawan sebagai *output* dari kepemimpinan yang baik, merupakan hal yang perlu diperhatikan oleh atasan terhadap pengaruh kepemimpinan yang diberlakukan. kepemimpinan yang baik, akan menghasilkan perilaku kerja karyawan yang mau di didik dan dibimbing demi pencapaian ekspektasi perusahaan. Artinya, dengan semakin tegas seorang pemimpin dalam menjalankan tugas, maka akan menghasilkan karyawan yang taat dan menuruti segala peraturan yang diberlakukan oleh perusahaan. Namun, dengan kepemimpinan yang tidak baik, akan menghasilkan karyawan yang tidak peduli terhadap tanggung jawab yang diberikan.

Manusia sebagai salah satu dimensi dalam organisasi memegang peran sangat penting yang merupakan salah satu faktor dan pendukung organisasi. Perilaku organisasi pada hakikatnya adalah hasil-hasil interaksi antara individu dalam organisasi. Oleh karena itu, untuk memahami perilaku organisasi sebaiknya diketahui terlebih dahulu individu-individu sebagai pendukung organisasi (Veithzal & Deddy, 2012: 229)

Perilaku kerja karyawan yang baik juga dapat ditinjau dari kualitas kerja yang dilakukan oleh karyawan apakah memberikan pelayanan yang memuaskan tamu selama menginap. Sedangkan perilaku tidak baik dari karyawan ditinjau dari ketidaknyamanan tamu selama menginap. Selain berdampak kepada tamu, perilaku karyawan ini juga berdampak langsung

kepada sesama karyawan, artinya hubungan sesama karyawan akan tidak baik, dilihat dari tingkat kerjasama sesama karyawan saat pelaksanaan kerja dalam perusahaan.

Hotel Bumiminang merupakan salah satu Hotel Bintang Empat (****) yang berlokasi di kota Padang, Sumatera Barat, tepatnya di Jalan Bundo Kandung No. 20-28 Padang. Dengan arsitektur bangunan tradisional Minangkabau yang megah dan didesain dengan bentuk bangunan yang modern tanpa meninggalkan nilai-nilai tradisi Sumatera Barat. Selain desain hotel yang megah, Hotel Bumiminang Padang juga menyediakan pelayanan kepada para tamu demi mencapai kepuasan tamu-tamu yang menginap.

Kepuasan tamu menginap di Hotel Bumiminang Padang merupakan tujuan utama yang perlu diperhatikan oleh seorang pemimpin hingga mampu menghadapi persaingan pada saat ini. Kepemimpinan yang baik akan memberikan pelayanan yang baik, karena standar pelayanan yang diberikan merupakan hasil dari kepemimpinan yang dikontrol oleh GM (*General Manager*) Hotel Bumiminang Padang. Kepemimpinan yang tidak baik, akan menghasilkan pelayanan yang tidak baik pula. Selain hasil kerja, yang tidak baik, karyawan terkadang tidak menunjukkan perilaku yang baik selama pelaksanaan kerja.

General Manager sebagai seorang pemimpin dalam suatu perusahaan khususnya pada penyedia akomodasi perhotelan bertanggung jawab penuh terhadap pelaksanaan operasi kerja baik operasional maupun pada bagian *back office*. selain itu, GM juga bertanggung jawab terhadap keuntungan maupun

kerugian yang diperoleh selama kepemimpinan yang dijabat oleh GM Hotel Bumiminang Padang.

Kepemimpinan GM yang baik berpengaruh besar terhadap perilaku kerja seorang karyawan dalam pelaksanaan tugasnya. Ditinjau dari kepuasan tamu yang tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh seorang karyawan merupakan bukti fisik kepemimpinan yang kurang baik di Hotel Bumiminang Padang. Karena banyak tamu yang *complain* dengan pelayanan makanan minuman, pelayanan kamar dan sebagainya yang tidak memberikan kenyamanan kepada tamu.

Pengaruh kepemimpinan GM Hotel Bumiminang Padang yang kurang baik, selain berdampak langsung kepada tamu, kepemimpinan ini juga berdampak kepada perilaku karyawan di Hotel Bumiminang Padang. Seperti halnya seorang pemimpin yang tidak tegas dalam mengarahkan karyawan, berdampak langsung kepada cara kerja karyawan yang tidak peduli terhadap kinerja karyawan yang diperoleh selama pelaksanaan tugas dan tanggung jawabnya. Sepertihalnya, GM Hotel Bumiminang Padang tidak tegas dalam memberikan sanksi kepada karyawan yang melakukan kesalahan saat melayani tamu dan sebagainya, menjadikan karyawan semena-mena dalam melaksanakan tugasnya.

Karyawan Hotel Bumiminang Padang datang kerja tidak tepat waktu merupakan akibat kepemimpinan yang kurang baik. Dengan semakin tidak pedulinya Pimpinan terhadap aturan jam waktu kerja yang

dilanggar oleh setiap karyawan, akan menyebabkan karyawan tidak peduli dan datang kerja tidak tepat waktu.

Perilaku karyawan juga dipengaruhi oleh kepemimpinan GM di Hotel Bumiminang Padang yang tidak adil dalam menilai kinerja karyawan sehingga ada karyawan yang merasa dirugikan atas kepemimpinan GM Hotel Bumiminang Padang. Selain itu, seorang pemimpin Hotel Bumiminang Padang tidak memiliki *feedback* yang baik terhadap karyawan artinya, saat karyawan melakukan kesalahan tidak langsung ditegur namun menunggu waktu pada saat *line up* sesama karyawan

Seorang GM yang mengabaikan aspirasi karyawan ataupun bawahan merupakan salah satu dampak kepemimpinan yang tidak tepat oleh seorang GM Hotel Bumiminang Padang. Setiap aspirasi yang dihiraukan oleh GM bukan berarti aspirasi yang salah dan tidak pantas untuk diberlakukan. Sebaiknya GM Hotel Bumiminang Padang perlu meninjau ulang demi hasil yang maksimal dan tidak merugikan salah satu pihak.

Seorang pemimpin yang memihak terhadap seorang karyawan merupakan dampak kepemimpinan yang tidak baik, karena apabila seorang pemimpin memihak, maka akan merusak hubungan antar karyawan dan pekerjaan tidak dapat berjalan dengan baik. Seorang pemimpin di Hotel Bumiminang Padang seharusnya melakukan kesetaraan terhadap setiap karyawan tanpa memihak kepada salah satu walaupun

karyawan tersebut benar. Sebaiknya dilakukan kesetaraan tanpa harus menyalahkan seseorang demi sistem kerja yang baik dan terkendali.

Konflik yang terjadi di perusahaan maupun industri seperti halnya hotel merupakan hal biasa yang dialami oleh setiap perusahaan. Setiap konflik bisa terjadi baik antar atasan, atasan kepada bawahan, sesama bawahan dan kepada pengunjung. Setiap konflik dapat diatasi dengan baik bila seorang pemimpin mampu memahami bagaimana menyelesaikan konflik dengan baik. Khususnya pemimpin di Hotel Bumiminang Padang harus mampu menyelesaikan konflik yang terjadi seperti halnya konflik kepada tamu saat kehilangan barang dan sebagainya, karena kepuasan tamu yang datang merupakan tujuan utama industri perhotelan

Perilaku kerja karyawan seperti ini akan menyebabkan pelayanan kepada tamu juga hubungan sesama karyawan yang tidak maksimal. Karena semakin banyak karyawan yang tidak mematuhi peraturan, maka akan sangat minimnya tamu yang mau menginap atau berkunjung ke Hotel Bumiminang Padang dan semakin tidak baiknya hubungan sesama karyawan.

Berdasarkan kenyataan yang penulis temukan di Hotel Bumiminang Padang, maka penulis tertarik untuk meneliti dan mengangkat judul mengenai **“Hubungan Kepemimpinan GM Dengan Perilaku Kerja Karyawan di Hotel Bumiminang Padang”**.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah :

1. pemimpin yang tidak tegas dalam mengarahkan karyawan,
2. Karyawan datang kerja tidak tepat waktu,
3. GM di Hotel Bumiminang Padang yang tidak adil dalam menilai kinerja karyawan
4. tidak memiliki *feedback* yang baik terhadap karyawan
5. GM Hotel Bumiminang Padang yang mengabaikan aspirasi karyawan
6. GM Hotel Bumiminang Padang memihak terhadap seorang karyawan
7. GM Hotel Bumiminang Padang kurang mampu menyelesaikan konflik

C. Batasan Masalah

Demi penelitian yang terfokus dan terarah, maka penulis membatasi masalah yang akan diteliti pada :

1. Kepemimpinan
2. Perilaku Kerja Karyawan.
3. Hubungan Kepemimpinan GM dengan Perilaku Kerja Karyawan

D. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah yang dilihat untuk penelitian ini adalah:

1. Bagaimana kepemimpinan GM di Hotel Bumiminang Padang?
2. Bagaimana perilaku kerja karyawan di Hotel Bumiminang Padang?
3. Bagaimana hubungan kepemimpinan GM dengan perilaku kerja karyawan Hotel Bumiminang Padang?

E. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan perumusan masalah yang telah dikemukakan di atas, maka tujuan dari penelitian ini yaitu :

1. Mendeskripsikan kepemimpinan GM di Hotel Bumiminang Padang
2. Mendeskripsikan perilaku kerja karyawan di Hotel Bumiminang Padang
3. Menganalisis hubungan kepemimpinan GM dengan perilaku kerja karyawan di Hotel Bumiminang Padang

F. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan bermanfaat dan berguna sebagai bahan masukan bagi :

1. Bagi Hotel (Hotel Bumiminang Padang)

Hasil penelitian ini dapat bermanfaat sebagai bahan pertimbangan, saran serta informasi yang dibutuhkan mengenai kepemimpinan dan perilaku kerja karyawan sehingga mampu memahami tugas dan tanggung jawab antara pemimpin dan karyawan demi mencapai sistem kerja yang baik.

2. Bagi Penulis

Sebagai syarat menyelesaikan studi dan memperoleh gelar Sarjana Sains Terapan. Selain itu, sebagai dasar penulis memahami pelaksanaan penelitian dan mendapatkan pengalaman serta pengetahuan dalam melakukan penelitian

3. Bagi peneliti berikutnya

Peneliti selanjutnya diharapkan mampu melihat masalah lain yang terdapat di Hotel Bumiminang Padang, dan penelitian ini menjadi pedoman dalam menyusun penelitian berikutnya.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Kajian Teori

1. Hotel

Hotel merupakan salah satu akomodasi yang menyediakan jasa penginapan, makanan dan minuman, demi menciptakan kenyamanan dan kepuasan bagi para tamu yang datang menginap di hotel. Dikutip dari IBM Wiyasa (2010: 5) Menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No.65 Tahun 2001 tanggal 31 september 2001 pasal 1, yaitu;

“Hotel adalah bangunan yang khusus disediakan bagi orang untuk dapat menginap atau istirahat, memperoleh pelayanan dan atau fasilitas lainnya dengan dipungut bayaran, termasuk bangunan lainnya yang menyatu dikelola dan dimiliki oleh pihak yang sama kecuali untuk pertokoan dan perkantoran”.

Menurut Lawson, dikutip dari Ensiklopedia Hotel (2013: 3); “Hotel adalah sarana tempat tinggal umum untuk wisatawan dengan memberikan pelayanan jasa kamar, menyediakan makanan dan minuman serta akomodasi dengan syarat pembayaran”. Sedangkan menurut Wisnu (2006: 3); “Hotel merupakan suatu bisnis jasa pelayanan yang dijalankan dengan bangunan yang menyediakan akomodasi yang dikelola secara komersial yang disediakan bagi setiap orang untuk memperoleh pelayanan, baik kamar untuk penginapan dan juga untuk makanan dan minuman, serta fasilitas-fasilitas lainnya”.

Pernyataan Charles E.Steadmon dan Michael L. Kasavana berjudul *Managing front office operation* diterbitkan tahun 1990 dikutip dari Wisnu (2006: 3); “A hotel maybe define as an establishment whose primary

business in providing facilities for the general public wich furnishes one or more of the following services: food and beverages, room attendant services, uniformed service, launderingbof linens, and use of furniture and fixtures”.

Artinya, hotel dapat diartikan sebagai salah satu usaha atau bisnis komersial yang menyediakan fasilitas penginapan untuk umum dan melengkapinya dengan pelayanan lainnya, seperti pelayanan makanan dan minuman, pelayanan terhadap kamar, pelayanan pengangkutan barang-barang tamu, pencucian linen atau pakaian serta penggunaan *furniture* dan fasilitas atau hiasan lainnya yang tersedia.

Berdasarkan pendapat para ahli yang telah dikemukakan di atas, maka dapat disimpulkan pengertian dari Hotel secara umum adalah salah satu akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruhan bangunannya yang menyediakan fasilitas pelayanan kamar, makanan dan minuman, linen dan fasilitas-fasilitas lainnya untuk menciptakan kenyamanan tamu.

2. Perilaku Kerja

Perilaku kerja pada sumberdaya manusia, merupakan hal yang perlu diperhatikan demi mendapat kualitas kerja yang baik. Perilaku kerja berhubungan dengan hasil kerja. Dengan semakin baiknya perilaku kerja SDM maka akan menghasilkan pekerjaan yang baik dan memberi kepuasan kepada pelanggan. Perilaku yang baik dari *hotelier* dapat ditinjau dari: perilaku yang mau bertanggung jawab dengan

pekerjaan yang dipercayakan, ramah dan tamah, jujur, sopan dan sebagainya.

Perilaku yang mempunyai bentangan yang sangat luas antara pada dasarnya berorientasi pada tujuan, dengan perkataan lain, perilaku kita pada umumnya dimotifasi oleh suatu keinginan untuk mencapai tujuan tertentu. (Winardi 2004: 371); “Perilaku adalah tindakan atau aktivitas dari manusia itu sendiri lain; berjalan, berbicara, menangis, tertawa, bekerja, kuliah, menulis, membaca, dan sebagainya”. Sedangkan menurut Prawirosentono (1999: 35); “Perilaku adalah suatu karakteristik penting dari pribadi untuk melakukan kegiatan”. Perilaku merupakan hasil gabungan dari berbagai faktor psikologis. Faktor-faktor psikologis tersebut merupakan hasil kombinasi dari faktor fisik, biologis, dan kondisi sosial yang mempengaruhi lingkungan kehidupan seseorang.

Perilaku berhubungan dengan Manusia sebagai objek. Sehingga dapat disimpulkan bahwa perilaku manusia adalah semua kegiatan atau aktivitas manusia, baik yang diamati langsung, maupun yang tidak dapat diamati oleh pihak luar (Notoatmodjo, 2003). Perilaku manusia juga berhubungan dengan perilaku kerja, sebagai orang yang melakukan tindakan dalam proses kerja. Jadi, yang dimaksud dengan perilaku kerja sesuai dengan pendapat Theedens (1996: 16) perilaku kerja adalah; “ Tanggapan atau reaksi individu yang timbul baik berupa perbuatan atau sikap maupun anggapan

seseorang terhadap pekerjaannya, kondisi kerja yang dialami dilingkungan kerja”.

Berdasarkan pendapat para ahli di atas dapat disimpulkan bahwa perilaku kerja adalah tanggapan seseorang berupa sikap, perbuatan, semua hal yang dilakukan individu terhadap pekerjaannya.

3. Faktot-Faktor Pembentuk Perilaku Karyawan

Faktor pembentuk perilaku menurut Siagian dan Anoraga (1995: 47) tergolong atas 4 bagian yaitu:

a. Faktor Genetik

Faktor genetik dalam hal ini adalah sifat-sifat yang dibawa sejak lahir, yang bahkan merupakan warisan dari kedua orang tuanya. Seperti tingkat kecerdasan, sifat pemarah atau penyabar dan lain-lain. Oleh sebab itu para manajer harus mengusahakan tersedianya data lengkap tentang latar belakang kehidupan para karyawannya. Data ini berfungsi untuk mengetahui karakteristik karyawan sebelum bergabung dalam perusahaan

b. Faktor Pengalaman

Faktor pengalaman maksudnya adalah keseluruhan pelajaran yang dipetik oleh seseorang dari peristiwa-peristiwa yang dialami dalam perjalanan hidupnya. Pengalaman seseorang sejak kecil turut membentuk perilaku dalam kehidupan operasionalnya. Pengalaman dapat membentuk sifat apatis, keras kepala, tidak toleran, mudah putus asa dan sebagainya.

c. Faktor Lingkungan

Faktor lingkungan yang dimaksud disini adalah situasi dan kondisi yang dihadapi seseorang pada masa muda didalam rumah dalam lingkungan sekolah dan lingkungan masyarakat dekat yang dijumpai sehari-hari.

d. Faktor Pendidikan

Pendidikan merupakan usaha secara sadar dan sistematis yang berlangsung seumur hidup dalam rangka mengalihkan pengetahuan seseorang kepada orang lain. Salah satu bagian yang teramat penting dari upaya pendidikan dalam pembinaan watak (*character building*).

4. Perilaku Kerja yang Positif

Perilaku kerja yang positif perlu diperhatikan dalam organisasi atau perusahaan demi memperoleh kinerja yang maksimal. Beberapa perilaku positif yang baik dimiliki oleh karyawan menurut Irmin (2004: 44) adalah:

- a. Menampilkan etos kerja yang tinggi seperti, pandai menghargai dan mengatur waktu, memiliki disiplin yang tinggi, bisa memanfaatkan kerja secara efektif, memiliki perencanaan dalam bekerja, tidak selalu menunggu perintah dalam bekerja, memaksimalkan potensi diri, selalu semangat, tidak mudah putus asa, berani mengambil resiko dan memiliki tanggung jawab yang tinggi terhadap pekerjaan.

- b. Menunjukkan hubungan personal yang simpatik seperti, bertutur kata halus dan sopan, menghargai atasan dan teman, suka menolong, bisa menempatkan diri, tidak segan meminta maaf bila melakukan kesalahan, mudah memaafkan kesalahan orang lain, mudah diajak bekerja sama, mengakui kelebihan orang lain, memiliki ide-ide kreatif, loyalitas terhadap atasan, tidak suka membuat konflik.
- c. Mampu menyikapi perubahan secara positif seperti, selalu menyadari bahwa perubahan terus terjadi, setiap perubahan pasti ada sisi positif dan negatifnya, menyikapi perubahan peraturan secara positif, menyadari bahwa setiap perubahan terkadang tidak memuaskan semua pihak, dan menyadari bahwa apa yang terjadi saat ini adalah yang terbaik, selalu siap mengantisipasi perubahan, dapat mengambil manfaat dari setiap perubahan yang terjadi.
- d. Memiliki kendali diri yang kuat seperti, mampu mengandilkan amarah, dapat mengontrol pembicaraan, selalu tersenyum pada orang lain, mampu meredam rasa iri, mampu menahan godaan materi, mampu mengendalikan rasa malas, bisa berfikir dengan kepala dingin, selalu berfikir sebelum bertindak, sadar posisi dan peran, sadar akan kelemahan diri sendiri, bisa memahami orang lain.
- e. Mampu meringankan tugas atasan seperti membantu atasan, dapat memberi solusi kepada atasan, tidak pernah menolak perintah

atasan selama itu tidak melanggar hukum, mengingatkan atasan dengan cara yang santun.

- f. Mampu menjadi contoh bagi orang lain seperti, mempunyai sifat jujur, menghindari perilaku yang tidak pantas, mau membagi ilmunya dengan orang lain, tidak menyimpan dendam dengan orang lain, tidak menyakiti orang lain, tidak menunda pekerjaan.
- g. Mampu membedakan antara hak dan kewajiban seperti, selalu berfikir apakah yang dilakukan itu salah atau benar, selalu menggunakan hati nurani dalam menyikapi masalah, tidak menerima yang bukan haknya, berusaha menyeimbangkan antara hak dan kewajiban, menghadapi setiap konflik dengan kepala dingin dan selalu berfikir bekerja untuk ibadah.
- h. Kreatif dan inovatif, memiliki ide ide cemerlang, cepat menangkap perkembangan yang terjadi dan suka belajar, tidak takut gagal dan berani mengambil resiko, mau belajar dari orang lain.
- i. Berjiwa besar dan berlapang dada seperti, menghargai keberadaan orang lain, mengakui kelebihan orang lain, mampu menahan hawa nafsu, tidak suka mencela orang lain, tidak mudah kecewa dan selalu berfikir positif.

5. Indikator Perilaku Kerja

Indikator perilaku kerja sebagai dasar memahami perilaku karyawan perlu diperhatikan dalam pelaksanaan penelitian ini. Bryson (2003: 41) menyebutkan bahwa indikator perilaku kerja dapat dilihat

melalui; “Kemampuan berhubungan sosial, kualitas pekerjaan, kebiasaan kerja dan pengendalian diri”. Yang akan dibahas berikut ini:

a. Kemampuan berhubungan sosial

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia “kemampuan berhubungan sosial merupakan kemampuan yang berkaitan dengan suka memperhatikan kepentingan umum. Kemampuan ini ditunjukkan dengan memiliki hubungan sosial yang baik dengan rekan kerja, atasan, bawahan dan tamu untuk saling bekerjasama”.

b. Kualitas pekerjaan

Kualitas pekerjaan atau disebut dengan kualitas kerja adalah mutu dari hasil kerja yang dapat dilihat dari ketetapan, ketelitian, keterampilan dan kebersihan.

c. Kebiasaan Kerja

Menurut kamus besar bahasa indonesia “ kebiasaan adalah sesuatu yang bisa dikerjakan. Jadi kebiasaan kerja adalah sesuatu yang biasa dilakukan dilingkungan kerja.

d. Pengendalian diri.

Menurut Larry (1986: 130) pengendalian diri adalah kemampuan seseorang untuk mengenali emosi dalam dirinya sendiri dan orang lain.

6. Karyawan Hotel

Karyawan adalah orang yang melaksanakan program kerja yang diberlakukan dalam suatu perusahaan atau industri. Karyawan

merupakan kunci utama berkembang atau tidaknya perusahaan yang dimiliki. Dengan semakin baiknya kualifikasi karyawan, maka semakin baik pula kinerja yang dihasilkan. Menurut Hasibuan (2012: 12) karyawan adalah; “Penjual jasa (pikiran dan tenaganya) dan mendapat kompensasi yang besarnya telah ditetapkan terlebih dahulu. Posisi karyawan dalam suatu perusahaan dibedakan atas karyawan operasional dan karyawan manajerial (pimpinan)”.

Berdasarkan pendapat ahli di atas dapat disimpulkan karyawan hotel adalah semua orang atau tenaga kerja yang berkecimpung dalam dunia perhotelan sebagai penghasil kerja berupa pikiran dan tenaga, karyawan ini dibedakan atas karyawan operasional dan karyawan manajerial.

7. Kepemimpinan

Perusahaan, industri ataupun organisasi memerlukan kepemimpinan dalam mengarahkan usaha yang dibentuk. Ketersediaan pemimpin dalam mengatur jalannya perusahaan merupakan langkah awal pengembangan usaha bisnis. Beberapa ahli mendefenisikan mengenai pengertian pemimpin seperti Suwatno (2011) menyatakan bahwa; “ Pimpinan adalah orang yang paling berorientasi pada hasil dalam suatu perusahaan, dan kepastian dengan hasil ini hanya positif kalau seseorang tahu apa yang diinginkanya”. Pendapat lain oleh Hasibuan (2002:169) menyatakan bahwa; ”Pemimpin adalah seseorang yang mempergunakan wewenang dan kepemimpinannya,

mengarahkan bawahan untuk mengerjakan sebagian pekerjaannya dalam mencapai tujuan organisasi”. Sedangkan menurut Wirjana dalam Harbani pasolong (2010: 2) menyebutkan bahwa; “Pemimpin adalah seseorang yang menduduki suatu posisi dikelompok, mempengaruhi orang-orang dalam kelompok itu sesuai dengan ekspektasi peran dan posisi tersebut, dan mengkoordinasi serta mengarahkan kelompok untuk mempertahankan diri serta mencapai tujuannya”. Selanjutnya, Kartono dan Suwatno (2011: 140) menyatakan bahwa:

Pemimpin adalah seorang pribadi yang memiliki superioritas tertentu, sehingga dia memiliki kewibawaan dan kekuasaan untuk menggerakkan orang lain melakukan usaha bersama guna mencapai sasaran tertentu dan mencapai tujuan dari suatu organisasi ataupun tujuan dari suatu perusahaan.

Berdasarkan pengertian dari beberapa ahli di atas maka dapat disimpulkan bahwa pemimpin adalah seorang pribadi yang menduduki suatu posisi dikelompok yang berwenang untuk mengarahkan dan menggerakkan orang lain melakukan usaha bersama sesuai dengan ekspektasi dan tujuan dari suatu

organisasi ataupun perusahaan.

Pemimpin berbeda dengan pimpinan. Dari berbagai literatur tentang kepemimpinan dapat dipahami bahwa pemimpin (*leader*) adalah orang yang melakukan atau menjalankan kepemimpinan (*leadership*). Sedangkan pimpinan adalah mencerminkan kedudukan seseorang atau sekelompok orang pada hierarki tertentu dalam suatu birokrasi formal maupun informal”. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pemimpin adalah orang yang mempunyai kemampuan untuk mempengaruhi orang lain dalam rangka pencapaian tujuan tertentu, sedangkan pimpinan adalah orang yang menduduki jabatan dalam suatu organisasi atau birokrasi. (Harbani Pasolong, 2010: 3)

Kepemimpinan, pimpinan dan pemimpin memiliki makna yang tidak sama. Pengertian kepemimpinan menurut Hasibuan (2002: 179); “Kepemimpinan adalah cara seseorang pemimpin dalam mempengaruhi perilaku bawahannya, agar mau bekerja secara produktif untuk mencapai tujuan organisasi”. Sedangkan pengertian kepemimpinan menurut Yukl dalam Harbani Pasolong (2010: 4) mengatakan bahwa

Kepemimpinan adalah sebagai proses mempengaruhi, yang mempengaruhi interpretasi mengenai peristiwa-peristiwa bagi para pengikut, pilihan dari sasaran-sasaran

bagi kelompok, pengorganisasian dari aktifitas –aktifitas kerja untuk mencapai sasaran-sasaran tersebut, motivasi dari para

pengikut untuk mencapai sasaran, pemeliharaan hubungan kerja sama dan *teamwork*, serta perolehan dukungan dan kerja sama dari orang-orang yang berada diluar kelompok

Rivai dan Veithzal (2009: 2) menyatakan bahwa; “Kepemimpinan memiliki banyak arti sebanyak orang yang mencoba mendefinisikannya. Kepemimpinan secara luas meliputi proses mempengaruhi dalam menentukan tujuan organisasi, memotivasi perilaku pengikut untuk mencapai tujuan, mempengaruhi untuk memperbaiki kinerja anggota dan karyawan yang dibawahinya”

Berdasarkan pengertian oleh para ahli di atas maka dapat disimpulkan bahwa kepemimpinan adalah cara seseorang pemimpin dalam mempengaruhi perilaku bawahannya untuk mencapai sasaran, motivasi, *teamwork*, *tujuan* dan memperoleh dukungan dari luar kelompok untuk memperbaiki kinerja anggota dan karyawan yang dibawahinya.

8. Fungsi Kepemimpinan

Fungsi dari kepemimpinan harus diwujudkan nyatakan dengan interaksi dan manajerial yang baik sehingga jalannya operasi perusahaan dapat berjalan dengan baik. Menurut Siagian (1999: 46) terdapat 5 fungsi kepemimpinan antara lain sebagai berikut:

- a. Pimpinan sebagai penentu arah, arah yang dimaksud disini adalah penentuan taktik dan langkah-langkah yang akan diambil oleh perusahaan
- b. Pimpinan sebagai wakil dan juru bicara organisasi, pimpinan merupakan perwakilan juru bicara dalam hubungan dengan organisasi lain.
- c. Pimpinan sebagai komunikator yang efektif, komunikasi berarti menyampaikan pesan dari suatu pihak kepihak lain dan komunikasi

yang efektif terjadi apabila pesan yang disampaikan dapat diterima dengan baik.

- d. Pimpinan sebagai mediator difokuskan pada penyelesaian suatu konflik yang mungkin timbul dalam organisasi
- e. Pimpinan selaku integrator ini dimaksudkan pimpinan bisa menyatukan perbedaan pemikiran dan kepentingan kelompok-kelompok dalam organisasi demi tujuan organisasi yang sesungguhnya.

Selanjutnya Rivai dan Veithzal (2009: 34) menjelaskan 5 fungsi pokok kepemimpinan yaitu:

- a. Fungsi instruktif adalah kemampuan untuk menggerakkan dan memotivasi orang lain agar melaksanakan perintah
- b. Fungsi konsultasi adalah memperoleh masukan berupa umpan balik yang dapat dipergunakan memperbaiki dan menyempurnakan keputusan-keputusan yang telah ditetapkan
- c. Fungsi partisipasi, dalam fungsi ini pemimpin berusaha mengaktifkan orang-orang yang dipimpinnya, baik dalam melaksanakannya, partisipasi bukan berarti bebas tetapi terkendali dan terarah
- d. Fungsi delegasi adalah memberikan wewenang, membuat atau menetapkan keputusan baik melalui persetujuan maupun tanpa persetujuan dari pemimpin
- e. Fungsi pengendalian. Dapat diwujudkan melalui kegiatan bimbingan.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa kepemimpinan berfungsi untuk mengatur jalannya operasi kepada setiap bawahan dengan ketentuan proses kerja yang sudah ditetapkan.

9. Jenis-Jenis Kepemimpinan

Veithzal Rivai (2009: 56) menyebutkan bahwa terdapat 3 tipe pokok kepemimpinan, yaitu:

a. Kepemimpinan otoriter

Kepemimpinan ini menempatkan kekuasaan ditangan satu orang. Pemimpin bertindak sebagai penguasa tunggal. Kedudukan dan tugas anak buah semata-mata hanya sebagai pelaksana keputusan, perintah dan bahkan kehendak pimpinan

b. Kepemimpinan kendali bebas

Tipe kepemimpinan ini merupakan kebalikan dari tipe kepemimpinan otoriter. Gaya kepemimpinan kendali bebas mendeskripsikan pemimpin yang secara keseluruhan memberikan karyawannya atau kelompok, kebebasan dalam pembuatan keputusan dan menyelesaikan pekerjaan menurut cara yang menurut karyawannya paling sesuai (Robbins dan Coulter, 2002, p. 460)

c. Kepemimpinan demokratis

Kepemimpinan ini menempatkan manusia sebagai faktor utama dan terpenting dalam setiap kelompok organisasi. Pendapat lain yang dikemukakan Robbins dan Coulter (2002), gaya kepemimpinan demokratis mendeskripsikan pemimpin yang cenderung mengikut sertakan karyawan dalam pengambilan keputusan, mendelegasikan kekuasaan, mendorong partisipasi karyawan dalam menentukan bagaimana metode kerja dan tujuan yang ingin dicapai, dan memandang umpan balik sebagai suatu kesempatan untuk melatih karyawan (p. 460)

10. Indikator kepemimpinan

Menurut Renata (2009: 56) menyatakan bahwa kepemimpinan memiliki 7 indikator yakni:

a. Pengambilan keputusan

Proses pengambilan sikap seorang pemimpin dalam mengambil seluruh keputusan yang akan dijalani oleh seluruh bawahan. Seberapa tanggap seorang manager terhadap masalah-masalah yang dihadapi bawahannya

akan memberikan efek terhadap kinerja bawahannya

b. Motivator

Seorang pemberi motivasi kepada karyawan yang bisa memberikan semangat dan memberikan masukan-masukan untuk meningkatkan kinerja karyawan

c. Partisipatif

Suatu sifat keikutsertaan dalam menyelesaikan seluruh masalah kinerja bawahan, partisipasi *manager* dalam menangani permasalahan yang dihadapi para karyawan.

d. Menuntut ketentuan penuh para bawahan

Hal ini biasanya dilakukan para pemimpin agar para bawahan taat dan patuh terhadap pimpinan dan pemimpin mudah dalam mengambil keputusan.

e. Menghargai masukan orang

Menerima dan menghormati pendapat para bawahan berguna bagi kemajuan organisasi

f. Membantu memperbaiki kinerja bawahan

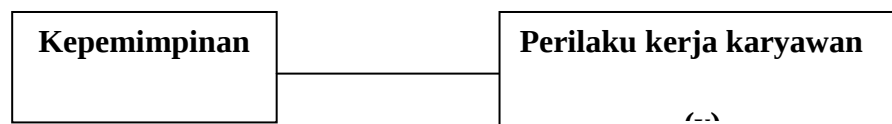
Memberikan masukan kepada para bawahan untuk memperbaiki seluruh kesalahan kinerja agar tidak terulang kembali.

B. Kerangka Konseptual

Sesuai dengan uraian teori di atas, dapat disimpulkan bahwa kepemimpinan yang baik harus dimiliki oleh seorang pemimpin supaya mampu mengatur jalannya operasi dalam suatu perusahaan, organisasi

maupun industri. kepemimpinan yang baik juga akan berpengaruh besar terhadap perilaku kerja karyawan sebagai bawahan pimpinan. Perilaku kerja yang baik dapat dilihat melalui pengendalian diri, kebiasaan, kemampuan dan kualitas pekerjaan oleh seorang karyawan.

Berdasarkan uraian di atas, maka kemungkinan terdapat hubungan antara kepemimpinan dengan perilaku kerja karyawan. Sebagai langkah awal memudahkan peneliti dalam melakukan penelitian dan pembahasan, maka peneliti menggambarkan kerangka konseptual yang menjadi pedoman peneliti yakni sebagai berikut:



Gambar 1. Kerangka konseptual tentang hubungan kepemimpinan dengan perilaku kerja karyawan

C. Hipotesis Penelitian

Hipotesis menurut Sugiyono (2009) merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah dalam penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat. Maka hipotesis penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

- | | |
|---------------------|--|
| $H_a : \rho \neq 0$ | Terdapat hubungan kepemimpinan dengan perilaku kerja karyawan di Hotel Bumiminang Padang |
| $H_o : \rho = 0$ | Tidak terdapat hubungan kepemimpinan dengan perilaku kerja karyawan di Hotel Bumiminang Padang |

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan pada bagian sebelumnya maka dapat disimpulkan hasil penelitian tentang “Hubungan Kepemimpinan GM dengan Perilaku Kerja Karyawan di Hotel Bumiminang Padang ” sebagai berikut:

1. Klasifikasi skor yang menunjukkan kepemimpinan kategori baik (78,31%) dan perilaku kerja kategori baik (83,13%) maka dapat disimpulkan bahwa Hotel Bumiminang Padang bisa berjalan dengan baik tanpa adanya seorang GM.
2. Kepemimpinan GM di Hotel Bumiminang secara umum menunjukkan 19,27% menyatakan kategori sangat baik, 78,31% termasuk kategori baik, 2,40% termasuk kategori cukup baik. Sedangkan dilihat dari indikator pengambilan keputusan dengan skor total 1736 kategori baik, motivator 2265 dengan kategori baik, partisipatif dengan skor total 1238 kategori baik, menuntut ketuntasan penuh para bawahan dengan skor total 472 kategori baik, menghargai masukan orang dengan skor total 777 kategori baik, dan membantu memperbaiki kinerja bawahan dengan skor 1268 kategori baik.
3. Perilaku kerja karyawan di Bumiminang Hotel secara umum menunjukkan kategori sangat baik 16,86%, dan 83,13% menyatakan baik. Bila dilihat dari indikator kemampuan berhubungan sosial menunjukkan skor total sebanyak 2071 kategori baik, kualitas pekerjaan

4. menunjukkan skor total sebanyak 987 kategori baik, kebiasaan kerja menunjukkan skor total sebanyak 1146 kategori baik dan pengendalian diri 2208 kategori sangat baik.
5. Terdapat hubungan yang signifikan antara kepemimpinan GM dengan perilaku kerja karyawan di Bumiminang Hotel Padang tetapi interpretasi nilai korelasi lemah. Dengan nilai korelasi koefisien 0,261 dan nilai signifikansi 0,017.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka ada beberapa hal yang disarankan kepada beberapa pihak sebagai berikut:

1. Kepada Hotel Bumiminang Padang

- a. Karyawan Hotel Bumiminang diharapkan mampu mempertahankan perilaku kerja yang baik dalam pelaksanaan tugas dan tanggung jawab sebagai seorang karyawan
- b. Dengan memperhatikan terdapatnya hubungan yang positif antara kepemimpinan dengan perilaku kerja, diharapkan kepada pemimpin GM dan semua karyawan untuk tetap mempertahankan hubungan yang baik demi kualitas kerja yang maksimal secara berkelanjutan.

2. Bagi Karyawan

- a. Bagi karyawan Hotel Bumiminang Padang, disarankan mempertahankan atau bahkan meningkatkan perilaku kerja yang baik demi tercapainya kualitas kerja yang prima.
- b. Masih terdapatnya karyawan dengan penilaian kurang baik dan cukup baik sesuai dengan angket yang sudah disebarkan, maka dapat disimpulkan, kepemimpinan GM di Hotel Bumiminang Padang masih belum baik seutuhnya sesuai dengan penilaian sebagian karyawan. Dengan hal ini dapat dikatakan, kinerja GM masih belum maksimal demi mencapai ekspektasi perusahaan. Walaupun dilain hal keberadaan GM di Hotel Bumiminang Padang sangat dibutuhkan, khususnya hal kerjasama dan sebagainya.

3. Bagi Peneliti Berikutnya

Bagi peneliti berikutnya, disarankan untuk melakukan penelitian dan mencari informasi mengenai hubungan lain yang dapat mempengaruhi kepemimpinan dan perilaku kerja. Untuk lebih mempermudah, peneliti selanjutnya bisa menggunakan indikator perilaku kerja di atas sebagai hubungan kepemimpinan. misalnya, hubungan kepemimpinan dengan kualitas kerja.

DAFTAR PUSTAKA

Al Bataafi, Wisnu HS. (2006). *Housekeeping Department Floor and Public Area*. Bandung : Alfabeta

Aminuddin. (2013). *Ensiklopedia Mini Hotel*. Bandung : Angkasa

Anoraga, Pandji & Suyati, Sri. 1995. *Perilaku Keorganisasian*. Jakarta: Pustaka Jaya

Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta : Rineka Cipta.

Darminto, Prastowo & Aji Suryoto. 2000. *Analisis Laporan Keuangan Hotel*. Yogyakarta: Penerbit Andi Yogyakarta.

Hasibuan, Malayu. 2002. *Manajeme Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara

Margono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan*. Jakarta: Rineka Cipta

Maulana, Thernando. *Analisa Perilaku Kerja Karyawan di De Boliva Surabaya Town Square* Jurnal Online. (: <http://Studentjournal.Petra.ac.id>) Diakses 15/April/2015/14;25 Wib

Pasalong, Harbani. 2010. *Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung: Alfabeta