

**HUBUNGAN KEPEMIMPINAN MANAJER DENGAN KINERJA
KARYAWAN PADA *HOUSEKEEPING DEPARTEMENT*
DI DAIMA HOTEL PADANG**

SKRIPSI

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



Oleh :

**NASEH ULWAN
2009/99129**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PERHOTELAN
JURUSAN KESEJAHTERAAN KELUARGA
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2014**

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

**HUBUNGAN KEPEMIMPINAN MANAGER DENGAN KINERJA DENGAN
KINERJA KARYAWAN PADA HOUSEKEEPING DEPARTEMENT DI DAIMA
HOTEL PADANG**

Padang, 10 Januari 2014

Disetujui Oleh

Pembimbing I



Dr. Elida, M.Pd
NIP.19611111 19870 3 2 003

Pembimbing II



Dra. Ira Meirina Chair, M.Pd
NIP.19620530 198803 2 001

Ketua Jurusan KK FT UNP



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

HALAMAN PENGESAHAN

Dinyatakan Lulus Setelah Dipertahankan Di Depan Tim Penguji Skripsi
Program Studi Manajemen Perhotelan Jurusan Kesejahteraankeluarga
Fakultas Teknik Universitas Negeri Padang

Judul : Hubungan Kepemimpinan Manager dengan Kinerja
Karyawan Pada *Housekeeping* Departement Di Daima
Hotel Padang
Nama : Naseh Ulwan
NIM/BP : 99129/2009
Program Studi : Manajemen Perhotelan
Jurusan : Kesejahteraan Keluarga
Fakultas : Teknik

Padang, 10 Januari 2014

Tim Penguji

	Nama	Tanda Tangan
1. Ketua	: Dr. Elida, M.Pd	1. (.....)
2. Sekretaris	: Dra. Ira Meirina Chair, M.Pd	2. (.....)
3. Anggota	: Dra. Wirnelis Syarif, M.Pd.	3. (.....)
4. Anggota	: Kasmita, S.Pd., M.Si	4. (.....)
5. Anggota	: Youmil Abrian, S.E., M.M	5. (.....)



DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
FAKULTAS TEKNIK
JURUSAN KESEJAHTERAAN KELUARGA
Jl. Prof Dr. Hamka Kampus UNP Air Tawar Padang 25171
Telp. (0751) 7051186 FT: (0751) 7055644, 445118 Fax 7055644
e-mail : kkft_unp@yahoo.co.id



SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Naseh Ulwan
NIM/TM : 99129/2009
Program Studi : Manajemen Perhotelan
Jurusan : Kesejahteraan Keluarga
Fakultas : Teknik

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya dengan judul :

“Hubungan Kepemimpinan Manajer Dengan Kinerja Karyawan Pada *Housekeeping Departement* Di Daima Hotel Padang.” Adalah benar merupakan hasil karya saya dan bukan merupakan plagiat dari karya orang lain. Apabila sesuatu saat terbukti saya melakukan plagiat maka saya bersedia diproses dan menerima sanksi akademis maupun hukum sesuai dengan hukum dan ketentuan yang berlaku, baik di institusi 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 KK FT UNP

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

Saya yang menyatakan,

Naseh Ulwan
NIM. 99129/2009

ABSTRAK

Naseh Ulwan, 2013: Hubungan Kepemimpinan Manager Dengan Kinerja Karyawan *Housekeeping* Departement di Daima Hotel Padang

Penelitian ini berawal dari pengamatan Peneliti sewaktu melaksanakan kegiatan Praktek Lapangan Industri di Daima Hotel Padang, peneliti merasakan tingginya tingkat keluhan para karyawan akibat kepemimpinan *Housekeeping* Manager yang ditemukan dari para karyawan *Housekeeping* Departement. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mengungkapkan serta menjelaskan tentang bagaimana Kepemimpinan Manager dan Kinerja Karyawan *Housekeeping* departement di Daima Hotel Padang serta hubungan Kepemimpinan Manager dengan Kinerja Karyawan *Housekeeping* department di Daima Hotel Padang. Penelitian ini terdiri dari 6 indikator untuk mengukur variabel kepemimpinan *Housekeeping* Manager yaitu: Pengambilan Keputusan, Motivator, Partisipatif, Menuntut ketaatan penuh para bawahan, Menghargai masukan orang dan Membantu memperbaiki kinerja bawahan, sedangkan untuk mengukur kinerja karyawan menggunakan indikator yang digunakan oleh pihak Daima Hotel Padang yaitu: Kepribadian, Penampilan, Kualitas dan Kuantitas hasil kerja, Pengetahuan kerja, Motivasi dan Inisiatif kerja.

Jenis penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif dengan pendekatan korelasional, bertujuan untuk melihat seberapa besar arah hubungan antar variabel Kepemimpinan *Housekeeping* Manager (X) dan Kinerja Karyawan *Housekeeping* Departement (Y). Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan *Housekeeping* Departement Daima Hotel Padang yang berjumlah 30 orang, teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *sampling jenuh*, teknik ini menggunakan semua anggota populasi untuk menjadi sampel, teknik pengumpulan data dengan angket yang disusun berdasarkan Skala *Likert* yang telah teruji validitas dan reliabilitasnya. Teknik analisis data menggunakan bantuan program computer SPSS (*Statistical Product Solution and Service*) for windows versi 15,00

Hasil penelitian menyimpulkan bahwa: (1) Kepemimpinan *Housekeeping* manager berada pada kategori sangat baik (60%), (2) Kinerja karyawan *Housekeeping* Departement Daima Hotel Padang berada pada kategori sangat baik (57%), (3) Hasil uji *Korelasi Pearson Product Moment* dengan taraf signifikan 5%, terdapat hubungan secara positif dan signifikan antara Kepemimpinan *Housekeeping* Manager dengan Kinerja Karyawan dengan nilai r sebesar 0,397 dengan interpretasi hubungan yang cukup kuat. Berdasarkan hasil analisa data tentang keberartian korelasi dengan menggunakan uji t diperoleh hasil t_{hitung} sebesar 43,437 dengan taraf signifikan 0,05 sedangkan t_{tabel} 1,699. Berarti dapat dibandingkan $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($43,437 > 1,699$), maka Hipotesis yang diajukan adalah terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara Kepemimpinan *Housekeeping* Manager dengan Kinerja Karyawan, maka H_a diterima.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Syukur Alhamdulillah penulis ucapkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya serta kemudahan bagi penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **Hubungan Kepemimpinan Manager Dengan Kinerja Karyawan Pada *Housekeeping* Departement di Daima Hotel Padang**. Skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi sebagian persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Sains Terapan pada Jurusan Kesejahteraan Keluarga Fakultas Teknik Universitas Negeri Padang.

Dalam proses penyusunan 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 Prof. Drs. H. Ganefri, 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 Kasmita, S.Pd, M.Si, selaku Sekretaris Jurusan Kesejahteraan Keluarga Fakultas Teknik Universitas Negeri Padang.
4. Ibu Dr. Elida, M.Pd, selaku pembimbing I yang telah memberikan sumbangan pikiran dan bimbingan, mulai dari pembuatan proposal sampai selesainya penyusunan skripsi ini.

5. Ibu Dra. Ira Meirina Chair, M.Pd, selaku pembimbing II yang telah memberikan sumbangan pikiran dan bimbingan, mulai dari pembuatan proposal sampai selesainya penyusunan skripsi ini.
6. Ibu Dra. Wirnelis Syarif. M.Pd, dan Bapak Youmil Abrian,SE., MM selaku tim penguji ujian skripsi yang telah memberikan kritik dan saran yang konstruktif untuk kesempurnaan skripsi ini
7. Ibu Dra. Ruaida, M.Pd Penasehat Akademik (PA) telah memberikan motivasi, arahan dan bimbingan mulai dari pembuatan proposal sampai selesainya
8. Seluruh staf pengajar dan teknisi pada Jurusan Kesejahteraan Keluarga Fakultas Teknik Universitas Negeri Padang.
9. Buat ke dua Orang tuaku tercinta (Alm) Ayahanda Drs. Arkan Batu Bara dan Mamaku Gusniarti S.Pd, My Brother's ku Abdhol Iman S.St, Yulia Mandasari,.
10. Keluarga Besar MPH 2009, Keluarga Besar Dg Brotherhood, Feri Ferdian, Edo Febrian Gusti , Zengga dan Berbagai pihak yang telah membantu penulis untuk menyelesaikan skripsi ini Semoga bantuan yang telah diberikan diberkahi dan mendapatkan balasan yang berlipat ganda dari Allah SWT. Akhirnya penulis berharap agar skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua

Padang, 08 Januari 2014

Naseh Ulwan
NIM.99129/2009

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

HALAMAN PENGESAHAN

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

HALAMAN PERSEMBAHAN

ABSTRAK i

KATA PENGANTAR ii

DAFTAR ISI iv

DAFTAR TABEL vii

DAFTAR GAMBAR ix

DAFTAR LAMPIRAN xi

BAB I PENDAHULUAN

A. LatarBelakang 1

B. Identifikasi Masalah 6

C. Batasan Masalah 6

D. Rumusan Masalah 7

E. Tujuan Penelitian 7

F. Manfaat Penelitian 7

BAB II KERANGKA TEORITIS

A. Kajian Teori 9

1. Kepemimpinan 9

a. Pengertian Pemimpin 9

b. Fungsi Kepemimpinan 11

c. Jenis – Jenis Kepemimpinan 12

d. Indikator Tentang Kepemimpinan 13

2. Kinerja Karyawan 14

a. Pengertian Kinerja	14
b. Pengertian Tentang Karyawan	15
c. Pengertian Kinerja Karyawan.....	16
d. Faktor Penentu Kinerja Karyawan	17
e. Indikator Penilaian Kinerja Karyawan Daima Hotel Padang	20
3. <i>Housekeeping</i> Departement.....	21
a. Pengertian	21
b. Tugas dan Tanggung Jawab <i>Housekeeping</i> Departement	22
B. Kerangka Konseptual	25
C. Hipotesis Penelitian.....	26

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis Penelitian	27
B. Waktu dan Tempat Penelitian	27
C. Variabel Penelitian	27
D. Defenisi Operasional	28
E. Populasi dan Sampel	29
1. Populasi	29
2. Sampel	29
F. Jenis dan Sumber Data	29
G. Instrumen Penelitian	30
1. Bentuk Instrumen	30
2. Penyusunan Konsep Instrumen	31
H. Uji Coba Instrumen	31
I. Teknik Analisis Data	35
J. Uji Persyaratan Analisis.....	37
1 .Uji Normalitas.....	37
2. Uji Homogenitas	38

3. Uji Linieritas	38
J. Uji Hipotesis	38
1. Analisis Koefisien Korelasi	38
2. Uji Keberartian Korelasi	40
BAB IV HASIL PENELITIAN	
A. Deskripsi Data Hasil Penelitian	41
1. Deskripsi Data Kepemimpinan Manager dan Kinerja Karyawan .	41
2. Deskripsi Data Kepemimpinan Manager Housekeeping.....	43
3. Deskripsi Data Kinerja Karyawan Housekeeping Departement	63
B. Uji Hipotesis	66
1. Uji Persyaratan Analisis	66
a. Uji Normalitas	66
b. Uji Homogenitas	67
c. Uji Linieritas	67
d. Uji Hipotesis	68
1) Analisis Korelasi	69
2) Uji Keberartian Korelasi	70
C. Pembahasan	70
1. Kepemimpinan Housekeeping Manager	70
2. Kinerja Karyawan.....	71
3. Hubungan Kepemimpinan Housekeeping Manager Dengan Kinerja Karyawan di Daima Hotel Padang	71
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	74
B. Saran	74
DAFTAR PUSTAKA.....	76
LAMPIRAN.....	78

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Penerimaan devisa negara	1
2. Standar kerja roomboy dalam membersihkan kamar	4
3. Tabel kisi-kisi instrument pengukuran kepemimpinan manager	31
4. Distribusi banyak item tiap indikator hasil uji coba	34
5. Interpretasi nilai R.....	35
6. Skala Nilai TCR.....	37
7. Koefisien korelasi	39
8. Analisa deskriptif variabel X dan Y.....	42
9. Data Hasil Perhitungan Statistik Pengambilan Keputusan Dalam Variabel Kepemimpinan.....	43
10. Deskripsi Kepemimpinan Manager dengan Indikator Pengambilan keputusan.....	44
11. Total Capaian Responden Untuk Indikator Pengambilan Keputusan.....	45
12. Data hasil perhitungan statistik indikator motivator	46
13. Deskripsi Kepemimpinan Manager dengan Indikator Motivator	47
14. Total capaian responden untuk Indikator Motivator.....	48
15. Data Hasil Perhitungan Statistik Partisipatif Dalam Variabel Kepemimpinan	49
16. Deskripsi Kepemimpinan Manager dengan Indikator Partisipatif.....	50
17. Total Capaian Responden Untuk Indikator Partisipatif	51
18. Data Hasil Perhitungan Statistik Menuntut Ketataan Penuh Bawahan Dalam Variabel Kepemimpinan.....	52
19. Deskripsi Kepemimpinan Manager dengan Indikator	

Menuntut KetataanPenuh Bawahan.....	53
20. Total Capaian Responden Untuk Menuntut Ketataan Penuh Bawahan.....	54
21. Data Hasil Perhitungan Statistik Menghargai masukan orang Dalam Variabel Kepemimpinan.....	55
22. Deskripsi Kepemimpinan Manager dengan Indikator Menghargai masukan orang	56
23. Total Capaian Responden Untuk Menghargai Masukan Orang Lain.....	57
24. Data Hasil Perhitungan Statistik Membantu memperbaiki kinerja karyawan Dalam Variabel Kepemimpinan	58
25. Deskripsi Kepemimpinan Manager dengan Indikator Membantu memperbaiki kinerja karyawan.....	59
26. Total Capaian Responden Untuk Membantu memperbaiki kinerja karyawan	60
27. Deskripsi Total Kepemimpinan Manager	61
28. Deskripsi Pada Variabel Kepemimpinan	62
29. Deskripsi total kinerja karyawan.....	63
30. Deskripsi data variabel Kinerja Karyawan	64
31. Total Capaian Responden Untuk Variabel Kinerja Karyawan	65
32. Uji Normalitas.....	66
33. Uji Homogenitas	67
34. Uji Linearitas.....	68
35. Uji Korelasi	69
36. Uji Keberartian Korelasi	70

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Kerangka Konseptual Hubungan Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan <i>Housekeeping</i> Daima Hotel Padang	26
2. Histogram Kurva Normal Sebaran Data Pengambilan Keputusan Dalam Variabel Kepemimpinan	44
3. Histogram Pengambilan Keputusan Dalam Variabel Kepemimpinan.....	45
4. Histogram Kurva Normal Sebaran Data Motivator Dalam Variabel Kepemimpinan	47
5. Histogram Motivator Dalam Variabel Kepemimpinan	48
6. Histogram Kurva Normal Sebaran Data Partisipatif Dalam Variabel Kepemimpinan.....	50
7. Histogram Partisipatif Dalam Variabel Kepemimpinan.....	51
8. Histogram Kurva Normal Sebaran Data Menuntut Ketataan Penuh Bawahan Dalam Variabel Kepemimpinan	53
9. Histogram Menuntut Ketaatan Penuh Bawahan Dalam Variabel Kepemimpinan.....	54
10. Histogram Kurva Normal Sebaran Data Menghargai Masukan Orang Lain Dalam Variabel Kepemimpinan.....	56
11. Histogram Menghargai Masukan Orang Dalam Variabel Kepemimpinan.....	57
12. Histogram Kurva Normal Sebaran Data Membantu Memperbaiki Kinerja Karyawan Dalam Variabel Kepemimpinan.....	59
13. Histogram Membantu Memperbaiki Kinerja Karyawan Variabel Kepemimpinan.....	60
14. Histogram Kurva Normal Sebaran Data Variabel Kepemimpinan	62

15. Histogram Pada Variabel Kepemimpinan	63
16. Histogram Kurva Normal Sebaran Data Total Kinerja Dalam Variabel Kinerja Karyawan.....	64
17. Histogram Data Variabel Kinerja Karyawan.....	65

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Kuesioner Uji Coba Penelitian	78
2. Surat Izin Uji Coba Penelitian	82
3. Surat Balasan Uji Coba Penelitian	83
4. Data Uji Coba Penelitian	84
5. Rangkuman Analisa Validitas	85
6. Rangkuman Analisis Realibilitas	91
7. Kuesioner Penelitian	92
8. Surat Izin Penelitian	96
9. Surat Balasan Penelitian	97
10. Indikator Penilaian Kinerja Karyawan Daima Hotel Padang	98
11. Data Penelitian Kepemimpinan Manager	99
12. Data Hasil Kinerja Karyawan Daima Hotel	100
13. Hasil Pengolahan Data	101
14. Kartu Konsultasi Dosen Pembimbing	114

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dewasa ini, pertumbuhan dibidang industri pariwisata di Indonesia mengalami kemajuan yang cukup pesat. Hal ini dikarenakan Negara Indonesia sebagai negara kepulauan banyak sekali memiliki kekayaan sumber daya alam yang sangat melimpah dari wilayah Sabang sampai Merauke. Kekayaan alam tersebut salah satunya ialah panorama alam yang sangat menakjubkan yang membuat para wisatawan domestik dan mancanegara tertarik untuk mengunjungi seluruh wilayah yang ada di nusantara. Dengan demikian, melihat realitas yang ada maka potensi industri pariwisata merupakan peluang sangat besar yang harus dikembangkan secara profesional di masa yang akan datang. Apalagi jika dikaitkan dengan pendapatan negara, industri pariwisata merupakan penyumbang terbesar terhadap penghasilan devisa negara non migas setelah sektor tekstil dan kayu, hal tersebut dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 1. Penerimaan Devisa Negara

Rank	2010		2011	
	Jenis Komoditi	Nilai	Jenis Komoditi	Nilai
1	Minyak & Gas Bumi	21.209.50	Minyak & Gas Bumi	17.464.52
2	Pakaian Jadi	5.608.06	Minyak Kelapa sawit	5.997.75
3	Karet olahan	5.465.14	Pariwisata	5.345.98
4	Minyak Kelapa sawit	4.817.64	Karet Olahan	5.008.69
5	Alat Listrik	4.448.74	Pakain Jadi	4.739.74
6	Pariwisata	4,447.97	Alat Listrik	3.947.12

Sumber : BPS Sumatera Barat (2011)

Pada data penerimaan devisa negara diatas tersebut diperoleh data pada

tahun 2010 industri pariwisata merupakan penyumbang devisa no 6 terbesar bagi Indonesia dengan angka Rp 4,447,97. Sedangkan pada tahun 2011 industri pariwisata menjadi penyumbang devisa no 3 terbesar di Indonesia dengan angka Rp 5,345,98.

Kota Padang merupakan salah satu tujuan wisata yang dianggap akan tumbuh dan berkembang pesat, apalagi kota ini lagi berbenah untuk mengembangkan industri pariwisatanya hal ini terlihat dari banyaknya acara-acara yang diadakan pemerintah. Pemerintah kota Padang mengharapkan dengan segala potensi yang dimiliki dapat menjadi daya tarik bagi para wisatawan untuk berkunjung dan menginap dan pada akhirnya bisa meningkatkan perekonomian kota ini,

Dalam melakukan kegiatan pariwisata, wisatawan pasti membutuhkan akomodasi yang akan mendukung kegiatan wisatawan tersebut. Penginapan merupakan salah satu *akomodasi* yang dibutuhkan oleh wisatawan dalam melakukan kegiatannya, namun bukan hanya jasa dari penginapan saja yang dibutuhkan wisatawan, namun jasa penunjang lainnya juga mempengaruhi kebutuhan para wisatawan. Sehingga penginapan yang menyediakan jasa lainnya dalam menunjang perjalanan wisatawan sangat dibutuhkan juga, salah satu akomodasi tersebut adalah Hotel. Menurut SK. Menparpostel No. KM 37/PW 340/ MPPT-86

“Hotel adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makanan, dan minuman serta lainnya bagi umum, yang dikelola secara komersial. Bisnis perhotelan sangat tergantung pada tingkat kunjungan wisatawan, sebab jika tingkat kunjungan wisatawan meningkat, maka pertumbuhan dan tingkat okupansi dalam bisnis perhotelan juga akan meningkat”

Berdasarkan pengertian kata Hotel di atas dapat dijabarkan bahwa Hotel adalah salah satu bentuk perdagangan jasa yang menyediakan jasa penginapan dan jasa pelayanan Hotel lainnya, tingkat kunjungan wisatawan yang datang ke kota Padang akan sangat mempengaruhi tingkat kunjungan pada Hotel-Hotel yang ada di kota Padang tersebut.

Daima Hotel adalah salah satu Hotel yang ada di kota Padang. Daima Hotel memiliki spesifikasi bintang tiga (***) yang terletak di jantung kota, dengan kapasitas 93 kamar 48 kamar superior 38 kamar deluxe 7 kamar famili, yang berada di Jalan Jenderal Sudirman No.17 Padang. Daima Hotel memiliki 6 departement yang mendukung berjalannya operasional Hotel dengan baik, Departement-Departement tersebut yaitu: *Frontoffice* Departement, *Food and beverage* department, *Marketing department*, *Accounting Departement*. *Enginering Departement* dan yang terakhir adalah *Housekeeping Departement*.

Salah satu departement yang ada di Daima Hotel Padang adalah *Housekeeping department*, Menurut Marhan (2001:1) "*Housekeeping* departement merupakan salah satu departement yang paling penting dalam menjalankan kegiatan operasional penjualan kamar Hotel, Departement ini bertanggung jawab atas kebersihan dan kerapian seluruh bagian Hotel" Department ini memiliki tanggung jawab secara langsung atas kebersihan dan kerapian kamar sehingga pada dasarnya departement ini sangat berhubungan langsung dengan kepuasan tamu yang menginap di Hotel, kinerja para karyawan yang bekerja di bagian *Housekeeping* departement ini

sangat di harapkan bisa memberikan hasil kerja yang terbaik. Menurut Wibowo (2012:11)“Kinerja berasal dari pengertian *performance*, ada sebagian yang menyatakan kinerja merupakan hasil kerja tetapi makna sebenarnya lebih luas yaitu mencakup proses kerja bukan hanya hasil kerja”

Namun pada kenyataan yang penulis amati tingkat keluhan para karyawan yang tinggi mengakibatkan turunnya produktivitas dan kreatifitas para karyawan, hal ini bisa dilihat dari tidak tercapainya standar kerja yang diberikan oleh pihak Daima Hotel kepada karyawan *Housekeeping* dalam menyelesaikan pekerjaan seperti seorang karyawan yang diberikan tugas untuk membersihkan kamar sebanyak 16 kamar dalam satu hari namun sering hanya tercapai 14 kamar saja. Sedangkan pada waktu *occupancy* tinggi seorang karyawan bisa diberikan tugas untuk membersihkan sebanyak 20 kamar namun pada waktu seperti ini keluhan para karyawan akan semakin tinggi,

Tabel 2. Standar Kerja *Roomboy* Dalam Membersihkan Kamar

Kamar	Waktu
16 kamar per hari	30 menit / kamar

Sumber:HRD Daima Hotel Padang

Pada tabel di atas menjelaskan seorang *roomboy* harus bisa membersihkan kamar sebanyak 16 kamar perhari dan 1 kamar selama 30 menit. Kreatifitas kerja karyawan yang menurun terlihat dari inisiatif karyawan dalam menyelesaikan tugas-tugas yang dibebankan kepada karyawan tersebut seperti, inisiatif karyawan dalam menyelesaikan

komplain/keluhan-keluhan tamu khususnya keluhan yang dihadapkan langsung kepada karyawan tersebut, namun pada kenyataan yang penulis amati karyawan tidak bisa memberikan solusi dalam penyelesaian masalah tersebut tetapi selalu mengandalkan manager, salah satu penyebab masalah ini diakibatkan oleh kepemimpinan *house keeping* manager dalam memberikan motivasi kerja yang kurang baik bagi karyawan

Kepemimpinan seorang Manager sangat diharapkan dalam penyelesaian masalah-masalah yang dihadapi para bawahannya, seorang Manager diharapkan bisa memberikan motivasi dan memberikan solusi kepada para bawahannya, hal ini dikarenakan kepemimpinan seorang pemimpin akan mewarnai perilakunya dalam menjalankan tugasnya yang berguna untuk meningkatkan kinerja karyawan. Selanjutnya Rivai dan Mulyadi (2003:2) mengutarakan,

“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”

Housekeeping manager yang selalu mengambil keputusan dan membuat aturan satu arah hal ini menyebabkan produktivitas dan kreatifitas karyawan sangat terganggu dan terbatas.

Berdasarkan uraian latar belakang permasalahan diatas, maka penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul:

**“HUBUNGAN KEPEMIMPINAN MANAGER TERHADAP
KINERJA KARYAWAN PADA *HOUSEKEEPING* DEPARTEMENT
DI DAIMA HOTEL PADANG”**

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas, maka penulis dalam melakukan penelitian ini mengidentifikasi masalah, yaitu :

1. Tingginya tingkat keluhan karyawan *Housekeeping Departement* dalam bekerja akibat kepemimpinan *manager* yang ada di Daima Hotel Padang
2. Turunnya produktivitas karyawan *Housekeeping Departement* karena kepemimpinan manager yang digunakan di Daima Hotel
3. Kurangnya kreatifitas karyawan *Housekeeping Departement* akibat kepemimpinan manager yang ada di *Housekeeping Departement* Daima Hotel Padang

C. Pembatasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, maka penulis memberikan batasan masalah penelitian ini sebagai berikut:

1. Kepemimpinan *Housekeeping* manager Daima Hotel Padang
2. Kinerja karyawan *Housekeeping Departement* Daima Hotel Padang
3. Hubungan kepemimpinan *Housekeeping Manager* dengan kinerja karyawan *Housekeeping* Daima Hotel Padang.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah diatas, maka penulis merumuskan masalah penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimanakah kepemimpinan *Housekeeping* manager Daima Hotel Padang?
2. Bagaimanakah kinerja karyawan *Housekeeping Departement* Daima Hotel Padang?
3. Apakah terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara kepemimpinan *Housekeeping* manager dengan kinerja karyawan Daima Hotel Padang?

E. Tujuan Penelitian

Penelitian yang dilakukan ini memiliki tujuan sebagai berikut:

1. Mendeskripsikan kepemimpinan *Housekeeping* manager di Daima Hotel Padang.
2. Mendeskripsikan kinerja karyawan *Housekeeping* departement di Daima Hotel Padang.
3. Menganalisa adakah hubungan yang positif dan signifikan antara kepemimpinan manager dengan kinerja karyawan *Housekeeping Departement* di Daima Hotel Padang.

F. Manfaat Penelitian

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

1. Bagi Pihak Hotel

Masukan dalam mengevaluasi kepemimpinan yang diterapkan oleh pihak Hotel sehingga dapat meningkatkan kinerja karyawan dan mengatasi keluhan keluhan karyawan

2. Bagi Karyawan Hotel

Sebagai wadah dalam menyalurkan dan menyampaikan aspirasi yang membangun untuk meningkatkan kinerja karyawan sendiri

3. Bagi Jurusan Kesejahteraan Keluarga Universitas Negeri Padang

Hasil penelitian ini di harapkan dapat memberikan tambahan khasanah bacaan ilmiah sebagai acuan bagi mahasiswa Universitas Negeri Padang terutama pada Jurusan Kesejahteraan Keluarga.

4. Bagi penulis

Sebagai media untuk mengaplikasikan ilmu yang didapat di bangku perkuliahan dengan kenyataan yang ada di lapangan dan sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan perkuliahan dan mendapatkan gelar S,ST

5. Bagi peneliti lain

Penulis berharap penelitian 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

BAB II

KAJIAN TEORI

A. LANDASAN TEORI

1. Kepemimpinan

a. Pengertian Pemimpin

Suwatno (2011) menjelaskan “Pemimpin adalah orang yang paling berorientasi hasil dalam suatu perusahaan, dan kepastian dengan hasil ini hanya positif kalau seseorang tahu apa yang diinginkannya”, selanjutnya Hasibuan (2002:169) menjelaskan. “Pemimpin adalah seorang yang mempergunakan wewenang dan kepemimpinannya, mengarahkan bawahan untuk mengerjakan sebagian pekerjaannya dalam mencapai tujuan organisasi” selanjutnya Kouzes dalam kartono (2011:140) mendefinisikan “Pemimpin adalah pionir sebagai orang yang bersedia melangkah ke dalam situasi yang tidak diketahui. Pemimpin yang mempunyai visi yang jelas dapat menjadi penuntun dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya sebagai pemimpin ”selanjutnya Kartono dalam Suwatno (2011:140) menegaskan

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

Jadi berdasarkan pengertian para ahli tersebut penulis mengambil kesimpulan pemimpin adalah seseorang yang mengatur

dan mengetuai suatu usaha dan yang mengontrol usaha tersebut dengan kemampuan yang dimiliki oleh seseorang untuk menjalani suatu operasional usaha.

Kepemimpinan memiliki makna dan pengertian yang hampir sama dengan pengertian pemimpin namun imbuhan ke tersebut memberikan makna yang berbeda bila kita tinjau kepemimpinan memiliki pengertian makna sebagai berikut: Menurut Hasibuan (2002:179) "Kepemimpinan adalah cara seorang pemimpin dalam mempengaruhi perilaku bawahannya, agar mau bekerja secara produktif untuk mencapai tujuan organisasi" menurut Rivai dan Veithzal (2009:2)

"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"

Setelah itu Rivai dan Veithzal (2009:2) mengutarakan "Kepemimpinan terkadang dipahami sebagai kekuatan untuk menggerakkan dan memengaruhi orang lain, kepemimpinan sebagai sebuah alat, sarana atau proses untuk membujuk orang lain untuk melakukan sesuatu secara sukarela atau sukacita. Ada beberapa faktor yang dapat menggerakkan orang yaitu karena ancaman ,penghargaan, otoritas dan bujukan "

Berdasarkan pengertian para ahli tersebut penulis mengambil kesimpulan kepemimpinan adalah suatu skill atau kemampuan yang dimiliki oleh seorang pemimpin dalam mempengaruhi bawahannya dalam menjalani operasional usahanya.

b. Fungsi Kepemimpinan

Fungsi kepemimpinan merupakan gejala sosial karena harus diwujudkan dengan interaksi antar individu dalam situasi sosial suatu kelompok organisasi. Menurut Siagian (1999:46). Terdapat 5 fungsi kepemimpinan antara lain sebagai berikut:

- 1) Pimpinan sebagai penentu arah, arah yang dimaksud disini adalah penentuan taktik dan langkah-langkah yang akan diambil oleh perusahaan.
- 2) Pimpinan sebagai wakil dan juru bicara organisasi, pimpinan merupakan perwakilan juru bicara dalam hubungan dengan organisasi lain.
- 3) Pimpinan sebagai komunikator yang efektif, komunikasi berarti menyampaikan pesan dari satu pihak ke pihak lain dan komunikasi yang efektif terjadi apabila pesan yang disampaikan dapat diterima dengan baik
- 4) Pimpinan sebagai mediator difokuskan pada penyelesaian suatu konflik yang mungkin timbul dalam organisasi
- 5) 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:

- 1) Fungsi instruktif adalah kemampuan untuk mengerakkan dan memotivasi orang lain agar melaksanakan perintah
- 2) Fungsi konsultasi adalah memperoleh masukan berupa umpan balik yang dapat dipergunakan memperbaiki dan menyempurnakan keputusan – keputusan yang telah ditetapkan
- 3) Fungsi partisipasi dalam fungsi ini pemimpin berusaha mengaktifkan orang-orang yang dipimpinya, baik dalam melaksanakannya, partisipasi bukan berarti bebas tapi terkendali dan terarah
- 4) Fungsi delegasi adalah memberikan wewenang, membuat atau menetapkan keputusan baik melalui persetujuan maupun tanpa persetujuan dari pemimpin
- 5) Fungsi pengendalian. Dapat diwujudkan melalui kegiatan bimbingan,

Berdasarkan pendapat para ahli tersebut bisa disimpulkan kepemimpinan memiliki fungsi yang dominan yang memberikan warna terhadap kinerja bawahan.

c. Jenis Jenis Kepemimpinan.

Menurut Hasibuan (2002:170) jenis jenis kepemimpinan ada 3 yaitu:

1) Kepemimpinan Otoriter

Kepemimpinan ini meghimpun sejumlah perilaku atau gaya kepemimpinan yang bersifat terpusat pada pemimpin sebagai satu-satunya penentu, penguasa dan pengendali anggota organisasi dan kegiatannya dalam usaha mencapai tujuan organisasi. Sehingga kepemimpinan otoriter ini akan mengambil keputusan sendiri dan akan selalu mendikte pekerjaan para karyawannya.

2) Kepemimpinan Partisipatif

Kepemimpinan ini menempatkan manusia sebagai faktor pendukung terpenting dalam kepemimpinan yang dilakukan berdasarkan dan mengutamakan orientasi pada hubungan dengan anggota organisasi. Sehingga kepemimpinan demokratis ini akan mengambil keputusan yang memang berasal dari keputusan kelompok tersebut dan kegiatan-kegiatan yang akan dilakukan merupakan keputusan bersama yang dilakukan demi tujuan bersama. Pemimpin akan mendorong kemampuan bawahan mengambil keputusan. Dengan demekian pimpinan

akan selalu membina bawahan untuk menerima tanggung jawab yang lebih besar

3) Kepemimpinan Delegatif

Kepemimpinan ini pada dasarnya berpandangan bahwa anggota organisasi mampu mandiri dalam membuat keputusan atau mampu mengurus dirinya masing-masing, dengan sedikit mungkin pengarahan atau pemberian petunjuk dalam merealisasikan tugas pokok masing-masing sebagai bagian dari tugas pokok organisasi. Sehingga pada kepemimpinan ini para karyawan akan diberikan kebebasan penuh dalam mengambil keputusan tanpa adanya persetujuan terlebih dahulu dan juga pemimpin tidak berpartisipasi sama sekali dalam penentuan tugas karyawan.

Berdasarkan pengertian menurut para ahli tersebut penulis menyimpulkan kepemimpinan adalah suatu cara pemimpin dalam menjalankan caranya dalam memimpin dan menjalankan operasional perusahaan guna untuk mencapai tujuan organisasi

d. Indikator Tentang Kepemimpinan

Menurut Renata (2009:56) indikator kepemimpinan meliputi:

- 1) Pengambilan Keputusan
Proses pengambilan sikap seorang pemimpin dalam mengambil seluruh keputusan yang akan dijalani oleh para bawahan. Seberapa tanggap seorang manager terhadap masalah-masalah yang dihadapi bawahannya akan memberikan efek terhadap kinerja bawahannya.
- 2) Motivator

- Seorang pemberi motivasi kepada para karyawan yang bisa memberikan semangat dan memberikan masukan-masukan untuk meningkatkan kinerja karyawan.
- 3) Partisipatif
Suatu sifat keikutsertaan dalam menyelesaikan seluruh masalah kinerja bawahan, partisipasi manager dalam menangani permasalahan-permasalahan yang dihadapi para karyawan diharapkan bisa meningkatkan kinerja bawahan.
 - 4) Menuntut Ketaatan Penuh Para Bawahan
Seberapa besar sifat ketaatan yang dituntut kepada para bawahan dalam pengambilan keputusan dan menjalani tugas organisasi hal ini biasanya dilakukan para pemimpin agar para bawahan taat dan patuh terhadap pemimpin dan pemimpin dengan mudah mengambil suatu tindakan.
 - 5) Menghargai Masukan Orang
Sifat menerima dan menghormati pendapat-pendapat para bawahan yang berguna bagi kemajuan organisasi
 - 6) Membantu Memperbaiki Kinerja bawahan
Bisa memberikan masukan-masukan kepada para bawahan yang bertujuan untuk memperbaiki seluruh kesalahan kinerja agar kesalahan tersebut tidak terulang kembali

Berdasarkan pengertian para ahli tersebut bisa diambil kesimpulan ada 6 faktor yang menentukan tentang kepemimpinan yang terdiri dari: Pengambilan keputusan, motivator, partisipatif, menuntut ketaatan bawahan, menghargai masukan bawahan, membantu memperbaiki kinerja bawahan.

2. Kinerja Karyawan

a. Pengertian Kinerja

Menurut Rivai (2005:309) Kinerja merupakan suatu fungsi dari motivasi dan kemampuan untuk menyelesaikan tugas atau pekerjaan seseorang sepatutnya memiliki derajat kesediaan dan tingkat kemampuan tertentu, kesediaan dan keterampilan seseorang

tidaklah efektif untuk mengerjakan sesuatu tanpa pemahaman yang jelas tentang apa yang akan dikerjakan dan bagaimana mengerjakannya. Selanjutnya Rivai (2005:509) menyatakan. “Kinerja merupakan perilaku nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan perannya dalam perusahaan. Kinerja karyawan merupakan suatu hal yang sangat penting dalam upaya perusahaan untuk mencapai tujuannya”, Selanjutnya Suwatno (2011:196) menjelaskan ”kinerja merupakan hasil yang dicapai oleh seorang karyawan dalam ukuran tertentu, berkenaan dengan pekerjaan serta perilaku dan tindakannya.

Berdasarkan pengertian menurut para ahli tersebut penulis mengambil kesimpulan kinerja merupakan kegiatan yang dilakukan oleh para karyawan yang sesuai dengan aturan dan standar yang ada di Hotel dan yang sesuai dengan yang telah disetujui oleh semua pihak management Hotel

b. Pengertian Tentang Karyawan

Menurut Mansur (2008:105) karyawan adalah orang - orang profesional yang tidak mudah digantikan. Karena mengganti seorang tenaga profesional akan sangat merugikan baik dari segi finansial, waktu, dan energi. Selanjutnya Suwatno (2008:106) menyatakan “Karyawan merupakan penggerak utama dari setiap organisasi. Tanpa mereka, organisasi dan sumber daya lainnya

tidak akan pernah menjadi sesuatu yang berarti” selanjutnya Hasibuan (2005:23) menegaskan “Karyawan adalah setiap orang yang bekerja dengan menjual tenaganya (fisik dan pikiran) kepada suatu perusahaan dan memperoleh balas jasa yang sesuai dengan perjanjian.”

Berdasarkan pengertian dari para ahli tersebut penulis mengambil kesimpulan karyawan merupakan orang-orang yang menjalani kegiatan usaha yang diketuai oleh pemimpin dan karyawan adalah jabatan yang terendah dalam suatu organisasi

c. Pengertian Kinerja Karyawan

Menurut Wibowo (2012:379) Kinerja karyawan sebagai *performance is defined as the record of out come produced on a sfecified job function or activity during a sfecified time priod.* Maksudnya bahwa kinerja karyawan merupakan suatu keluaran yang dihasilkan oleh karyawan.karyawan yang merupakan hasil dari pekerjaan yang ditugaskan dalam suatu waktu atau periode tertentu. Penekanannya adalah pada hasil yang telah diselesaikan, Selanjutnya Hasibuan (2002:42) juga menjelaskan

“kinerja karyawan adalah suatu hasil kerja yang dapat di capai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang di bebaskan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman ,kesungguhan serta waktu.prestasi kerja merupakan gabungan dari dua faktor yaitu:kemampuan dan minat seorang pekerja, Kemampuan dan penerimaan atas penjelasan delegasi tugas, serta peran dan tingkat motivasi seorang pekerja.semakin tinggi ke tiga faktor di

atas maka semakin tinggi pulalah tingkat keberhasilan pekerja tersebut”

Selanjutnya Mangkunegara (2001:67) mengartikan ”kinerja sebagai hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai tanggung jawab yang diberikan kepadanya”.

Berdasarkan pengertian dari para ahli tersebut penulis bisa mengambil kesimpulan pengertian kinerja karyawan merupakan hasil dari kinerja yang dihasilkan oleh karyawan dan hal tersebut harus berdampak positif bagi perusahaan dan karyawan tersebut.

d. Faktor Penentu Kinerja Karyawan

Menurut Renata (2009:54), terdapat dua faktor penentu kinerja yaitu:

1) Faktor internal

Faktor internal (disposisional) yaitu faktor yang dihubungkan dengan sifat – sifat seseorang, Misalnya kinerja seorang karyawan dikatakan baik disebabkan karyawan tersebut mempunyai kemampuan yang tinggi dan tipe pekerja keras. Sedangkan seseorang karyawan mempunyai kinerja jelek disebabkan orang tersebut mempunyai kemampuan rendah dan tidak memiliki upaya-upaya untuk memperbaiki kemampuannya, yang termasuk dalam faktor internal karyawan antara lain:

a) Kualitas Kerja

Wungu dan Brotoharsojo (2003:57), *quality* (kualitas) adalah segala bentuk satuan ukuran yang terkait dengan mutu atau kualitas hasil kerja dan dinyatakan dalam ukuran angka atau yang dapat dipadankan dengan angka.

b) Pengetahuan

Pengetahuan adalah berbagai gejala yang ditemui dan diperoleh manusia melalui pengamatan akal. Pengetahuan muncul ketika seseorang menggunakan akal budinya untuk mengenali benda atau kejadian tertentu yang belum pernah dilihat atau dirasakan sebelumnya.

c) Kuantitas Hasil kerja

Kuantitas adalah segala bentuk satuan ukuran yang terkait dengan mutu dan dinyatakan dengan ukuran angka atau yang dipadankan dengan ukuran angka.

d) Motivasi Kerja

Motivasi merupakan suatu sifat kemauan dan keseriusan seorang karyawan dalam menyelesaikan pekerjaannya

e) Inisiatif Kerja

Inisiatif merupakan keterampilan karyawan dalam menyelesaikan suatu masalah dalam pekerjaan

f) Penampilan

Suatu gaya atau tampilan para karyawan yang diukur melalui seberapa sesuai penampilan karyawan dengan aturan-aturan yang telah ditetapkan oleh organisasi

Berdasarkan pengertian para ahli tersebut bisa diambil kesimpulan faktor internal adalah faktor yang berhubungan dengan sifat sifat karyawan tersebut dan berpengaruh pada hasil kerja karyawan tersebut.

2) Faktor Eksternal

Menurut Renata (2009:55) faktor yang terdapat dalam faktor eksternal karyawan antara lain

a) Sikap Organisasi

Sikap dalam pengambilan keputusan, aturan dan hukuman yang ditetapkan oleh organisasi yang berkaitan secara langsung dengan karyawan

b) Fasilitas Kerja

Faktor pendukung kinerja para karyawan melalui fasilitas-fasilitas yang bisa mendukung para karyawan dalam bekerja, Seperti alat pendukung yang akan digunakan karyawan dalam bekerja sehingga bisa menjadi salah satu faktor penentu kinerja karyawan

Berdasarkan pendapat para ahli tersebut bisa diambil kesimpulan faktor eksternal merupakan faktor yang datang dari lingkungan tempat karyawan tersebut bekerja,

e. Indikator Penilaian Kinerja Karyawan Daima Hotel Padang

Indikator penilaian Kinerja Karyawan yang digunakan oleh HRD Daima Hotel Padang adalah sebagai berikut:

1) Kepribadian

Sifat bawaan yang dimiliki oleh para karyawan baik positif maupun negatif yang ada pada diri karyawan

2) Penampilan

Suatu gaya atau tampilan para karyawan yang diukur melalui seberapa sesuai penampilan karyawan dengan aturan-aturan yang telah ditetapkan oleh organisasi

3) Kualitas dan Kuantitas Hasil Kerja

Jenis dan Jumlah atas kinerja para karyawan dalam bekerja di perusahaan atau organisasi

4) Pengetahuan Tentang Kerja

Berbagai gejala yang ditemui dan diperoleh manusia melalui pengamatan akal. Pengetahuan muncul ketika seseorang menggunakan akal budinya untuk mengenali benda atau kejadian tertentu yang belum pernah dilihat atau dirasakan sebelumnya

5) Motivasi

Motivasi merupakan suatu sifat kemauan dan keseriusan seorang karyawan dalam menyelesaikan pekerjaannya

6) Inisiatif Kerja

Inisiatif merupakan keterampilan karyawan dalam menyelesaikan suatu masalah dalam pekerjaan

3. *Housekeeping Departement*

a. Pengertian

Richard komar (2006:21) menjelaskan “*Housekeeping* department adalah, departement yang menyediakan ruangan/kamar kosong dan kamar siap pakai, membersihkan kamar-kamar yang telah terisi, dan membantu *Frontoffice* memberi tahu keberadaan kamar” Menurut Aan Surachalan Dimiyati (1989)

“*Housekeeping* adalah bagian yang bertugas memelihara kebersihan, kerapian dan kelengkapan kamar-kamar tamu, restoran, bar dan tempat – tempat umum dalam Hotel, termasuk tempat-tempat untuk karyawan, kecuali tempat-tempat yang menjadi tanggung jawab standar misalnya kitchen area. selanjutnya” Menurut Rumarhan (2001:1)

”*Housekeeping* departement merupakan salah satu departement yang paling penting dalam menjalankan kegiatan operasional penjualan kamar Hotel, Departement ini bertanggung jawab atas kebersihan dan kerapian seluruh bagian Hotel”

Dari ketiga definisi para ahli di atas dapat disimpulkan bahwa *Housekeeping Department* adalah department yang

bertanggung jawab untuk menjaga kebersihan, perawatan kamar serta sarana-sarana umum dalam lingkungan Hotel.

b. Tugas dan Tanggung Jawab.

Richard Komar (2006:22) menjelaskan pembagian kerja dan tanggung jawab dalam Housekeeping department:

1) *Executive Housekeeper*

- a) Melaksanakan kebijakan manajemen
- b) Melaksanakan operasi di bagian *Housekeeping* yang bertujuan untuk memberikan pelayanan yang nyaman bagi tamu
- c) Menciptakan suasana tinggal yang nyaman, sehat, menyenangkan, dan aman
- d) Menjaga kelestarian dan keindahan taman di area Hotel
- e) Menjaga seluruh investasi yang berada di bawah pengawasan *Housekeeping* Departement

2) *Assistant Executive Manager*

- a) Membantu seluruh pelaksanaan operasional *Housekeeping* Departement
- b) Melaksanakan administrasi *Housekeeping* Departement

3) *Floor Supervisor*

- a) Melaksanakan pengawasan dan pengecekan tentang kebersihan, kelengkapan kamar-kamar, koridor *station/linen Room* yang tidak semestinya.

- b) Memberikan status kamar kepada pihak fo.
- 4) *Houseman Supervisor*
- a) Menjaga kebersihan, kerapian, keindahan semua publik area Hotel, termasuk taman-taman ,kolam renang dan tempat fitness.
 - b) Memeriksa kebersihan trolley dan alat lain yang digunakan oleh houseman
- 5) *Linen/Uniform Supervisor*
- a) Menjaga kebersihan, keindahan, kelengkapan dan perawatan semua seragam karyawan dan penataan bunga.
 - b) Memeriksa semua permintaan laundry tamu
- 6) *Laundry Supervisor*
- a) Mengawasi dan megkoordinir operasional *Laundry Departement*
 - b) Mengawasi semua penggunaan detergent dalam operasional laundry dan memeriksa kinerja karyawan laundry dan menegur jika ada kesalahan yang dilakukan oleh para karyawan.
- 7) *Room Boy / Room – maid*
- a) Menjaga kebersihan kamar, Membersihkan kamar, menolong valet dalam mengumpulkan pakaian tamu,

- b) bekerja sama dengan department lain yang butuh bantuan.
- 8) *Houseman/Gardener*
- a) Membersihkan seluruh public area dan taman serta kolam berenang di Hotel.
 - b) Melakukan penanaman tumbuhan dan tanaman hias pada Hotel
- 9) Valet
- a) Mengambil dan mengantar pakaian tamu ke kamar-kamar dengan baik
 - b) Menjaga kebersihan dan kerapian lingkungan kerja
- 10) *Linen/ Checker Laundry*
- a) Bertanggung jawab atas semua linen/towel dan pakaian tamu yang dicuci
 - b) Bertanggung jawab atas kebersihan dan kerapian lingkungan *Laundry Section*

Dari pengertian tersebut bisa diambil kesimpulan *Housekeeping* department adalah departement yang bertugas untuk menjaga dan selalu membersihkan seluruh bagian bagian Hotel

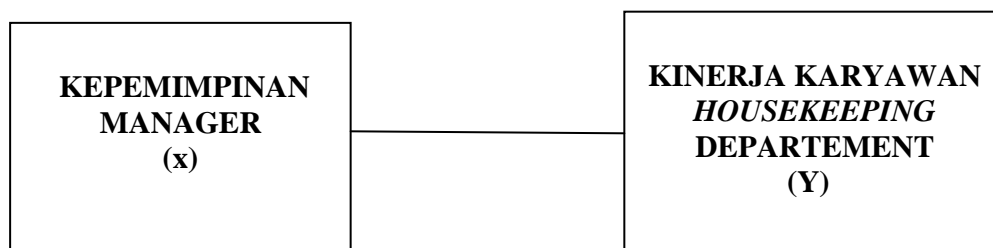
B. Kerangka Konseptual

Teori kepemimpinan menekankan pentingnya seorang pemimpin menciptakan visi dan lingkungan upaya pemimpin untuk mengubah berbagai nilai, keyakinan, dan kebutuhan bawahan. Karena segala keputusan pemimpin harus dijalani oleh semua karyawan.

Kepemimpinan memiliki hubungan terhadap kinerja karyawan. Dalam kenyataannya kepemimpinan ini membuat para karyawan harus bekerja sesuai dengan aturan-aturan yang telah dibuat oleh pemimpin. Sehingga kinerja karyawan pun menjadi meningkat, karena harus mengikuti semua keputusan yang dibuat oleh pemimpin.

Kelompok tanpa seorang pemimpin yang mempunyai kepemimpinan yang efektif maka organisasi tersebut akan sangat susah dalam mencapai tujuan organisasi yang mereka harapkan karena tanpa adanya kepemimpinan yang *efektif* maka komunikasi yang baik tidak akan terjadi. Kepemimpinan yang dimaksudkan ini adalah cara pemimpin dalam berkomunikasi dan memberikan arahan serta masukan yang membangun kepada para karyawan sehingga para karyawan diharapkan bisa lebih meningkatkan kinerjanya dan memberikan hal positif bagi perusahaan/organisasi tempat mereka bekerja

Keterkaitan antara suatu variabel bebas (*independent*) yaitu kepemimpinan terhadap variabel terikat (*dependent*) yaitu kinerja karyawan, maka dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 1. Kerangka Konseptual hubungan kepemimpinan terhadap Kinerja Karyawan *Housekeeping* Daima Hotel Padang

C. Hipotesis Penelitian

Ha = Terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara kepemimpinan *Housekeeping* manager dengan kinerja karyawan *Housekeeping* Daima Hotel Padang

Ho = Tidak terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara kepemimpinan manager terhadap kinerja karyawan *housekeeping* Daima Hotel Padang

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A Kesimpulan

Dari hasil penelitian yang diperoleh pada BAB IV, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Secara keseluruhan variabel kepemimpinan manager dikategorikan baik, dari seluruh indikator yang sudah ditentukan termasuk dalam kategori baik
2. Secara keseluruhan variabel kinerja karyawan Housekeeping Departement di Daima Hotel Padang dikategorikan baik, dari seluruh indikator yang sudah ditentukan termasuk dalam kategori baik
3. Terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara Kepemimpinan manager housekeeping dengan Kinerja karyawan Housekeeping departement

B Saran

Hal-hal yang dapat disarankan kepada beberapa pihak berdasarkan hasil penelitian adalah sebagai berikut:

1. Saran untuk pihak Hotel

Disarankan untuk mempertahankan dan lebih meningkatkan kepemimpinan manager, agar bisa meningkatkan kinerja karyawannya hal ini bisa dilakukan dengan tambahan pemberian seminar atau pelatihan yang sesuai dengan bidang pekerjaan karyawan tersebut

2. Saran untuk Karyawan

Disarankan para karyawan agar lebih meningkatkan kualitas kerja sehingga bisa meningkatkan pendapatan Hotel dan jika ada hal-hal yang dirasa tidak

sesuai dengan kepemimpinan manager agar bisa diadakan musyawarah dalam penyelesaian masalah tersebut sehingga masalah yang dirasakan tersebut bisa diselesaikan bersama,

3. Saran Untuk Jurusan KK

Disarankan bagi civitas akademik yang ada di jurusan KK untuk lebih memfasilitasi para mahasiswa dalam melakukan penelitian sehingga diharapkan para peneliti bisa mendapatkan bantuan dalam melakukan penelitian

4. Bagi peneliti lain

Bagi peneliti selanjutnya agar lebih memperluas kajian tentang faktor-faktor yang berhubungan dengan kinerja karyawan karena diduga masih banyak faktor lain yang memberi sumbangan yang signifikan terhadap kinerja karyawan yang belum terungkap dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Aan Surachalan Dimiyati, House Keeping dan Permasalahan. Jakarta : Bina Aksara
- Arikunto, Suharsimi. 2005. *Manajemen Penelitian*. Jakarta : Rineka Cipta.
- _____ 2010. *Prosedur Penelitian*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Dubrin, Andrew. 2008. *Leadership*. http://www.dubrin_0564_chapter_4.com di akses 25 Mei 2013
- Dewi, Sarita. 2012. *Pengaruh Pengendalian Internal Dan Gaya Kepemimpinan terhadap Kinerja Karyawan* . [http// www.Thatharita@yahoo.com](http://www.Thatharita@yahoo.com) diakses 20 Mei 2013
- Hasibuan, Malayu. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Hasibuan, Malayu. 2011. *Manajemen Dasar, pengertian dan masalah*. Jakarta: Bumi Aksara
- Komar, Richard, 2006. *Hotel Management*. Jakarta: PT Rineka Cipta
- Lestari, Murni. 2009. *Hubungan Antara Gaya Kepemimpinan Dan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan PT Imawi Benjaya*. [http// www. Jurnal Manajemen Publik Dan Bisnis](http://www.JurnalManajemenPublikDanBisnis) diakses 15 Mei 2013
- Mansur. 2008. *Hubungan Kepemimpinan terhadap Kinerja Karyawan Pada SPBU Malang*. [http// www. Jurnal Universitas Sumatera Utara](http://www.JurnalUniversitasSumateraUtara) diakses 20 Mei 2013
- Margono. 2010. *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Jakarta: Rineka Cipta
- Marwansyah. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Alfabeta
- Nawawi. 1995. *Kepemimpinan Yang Efektif*. Bandung : CV Alfabeta
- Rumarhan. 2001. *Housekeeping Hotel*. Bandung : CV Alfabeta
- Rivai, Veithzal. 2003. *Kepemimpinan Dan Organisasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- _____ . 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan Dari Teori ke Praktek*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada