

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Era globalisasi ditandai dengan pesatnya perkembangan di segala bidang, khususnya dalam bidang bisnis. Dalam suatu sistem operasi perusahaan, potensi Sumber Daya Manusia pada hakekatnya merupakan salah satu modal dan memegang suatu peran yang paling penting dalam mencapai tujuan perusahaan. Oleh karena itu perusahaan perlu mengelola Sumber Daya Manusia sebaik mungkin, misalnya dengan melakukan pelatihan kepada karyawan baru sebelum dilakukan penempatan kerja. Hal ini dilakukan agar kinerja karyawan dapat meningkat. Faktor lain yang dapat meningkatkan kinerja karyawan yaitu gaya kepemimpinan yang sesuai, loyalitas serta disiplin kerja yang tinggi dari karyawan itu sendiri. Disiplin harus ditegakkan dalam suatu organisasi/perusahaan, karena tanpa dukungan kedisiplinan karyawan yang baik maka sulit bagi perusahaan untuk mewujudkan tujuannya, jadi disiplin adalah kunci keberhasilan suatu perusahaan dalam mencapai tujuan (**Hasibuan, 2009:194**).

Menurut **Siagian dalam Harpitasari (2010:12)** kinerja karyawan dipengaruhi oleh gaji, lingkungan kerja, budaya organisasi, gaya kepemimpinan, motivasi kerja, disiplin kerja dan kepuasan kerja. Fenomena yang sering terjadi adalah manakala kinerja perusahaan yang telah baik dapat rusak baik secara langsung maupun tidak langsung oleh berbagai perilaku karyawan. Salah satu bentuk perilaku karyawan yang membuat dampak kurang baik adalah masalah disiplin kerja, dimana disiplin kerja ini merupakan bentuk perilaku yang

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

sering di langgar oleh para karyawan yang berada pada suatu organisasi. Untuk itu perlu dilakukan peningkatan kinerja agar dapat membantu dalam kenaikan profil perusahaan dan menambah rasa kepercayaan di masyarakat. Dengan demikian kinerja merupakan hal yang penting bagi organisasi atau perusahaan serta bagi karyawan itu sendiri.

Tabel 1.1 : Data Karyawan per Departemen pada Hotel Grand Central Pekanbaru Tahun 2018

No.	Departemen	Jumlah Karyawan
1	HRD	2
2	Sales & Marketing	6
3	Accounting	6
4	A & G	8
5	Front Office	12
6	House Keeping	20
7	FB Service	19
8	FB Product	14
9	Gym & Spa	11
10	Engineering	12
11	Security	6
Jumlah		116

Sumber: Hotel Grand Central Pekanbaru Tahun 2018

Hotel Grand Central adalah salah satu hotel berbintang empat (4) yang terletak di Jl. Jend. Sudirman No. 01 Pekanbaru. Hotel Grand Central Pekanbaru merupakan perusahaan yang didirikan oleh Bapak Anwar Effendi Khoo pada tahun 2010 dan mulai beroperasi pada tahun 2012 dengan 161 kamar. Hotel Grand Central Pekanbaru termasuk salah satu usaha pelayanan jasa yang mempunyai pemasukan dari pelayanan jasa itu. Pada dasarnya setiap jasa perhotelan berusaha memberikan pelayanan yang maksimal kepada tamu dan akan berusaha memberikan nilai tambah (*value added*) bagi setiap produk jasa yang diberikan. Nilai tambah inilah yang membuat hotel tersebut mempunyai keistimewaan dibandingkan dengan hotel lainnya, dan nilai inilah yang

menyebabkan para pelanggan mengambil keputusan untuk memilih menginap pada hotel tersebut. Untuk dapat memberikan pelayanan yang maksimal, maka sangat dibutuhkan tenaga sumber daya manusia yang terampil, cekatan dan mempunyai skill. Hal ini dapat kita lihat dari tabel penilaian kinerja karyawan pada Hotel Grand Central Pekanbaru.

Tabel 1.2: Penilaian Kinerja Karyawan di Hotel Grand Central Pekanbaru Tahun 2018

No	Variabel	Value	Unsur Penilaian	Skor	Skor Rata-rata
1	Work Environment	20%	1. Fokus on service	80	74,17
			2. Technical skill	70	
			3. Initiative	70	
			4. Innovation	70	
			5. Integrity	75	
			6. Team Work	80	
2	Discipline	35%	1) Attendance	75	76,25
			2) Grooming	80	
			3) Greetings	70	
			4) Reprimand letter (last 1 year)	80	
3	Presentation Skill	25%	1. Quality of speech	75	75
			2. Self Confident	80	
			3. General knowledge	75	
			4. Departmental knowledge	70	
4	General Observation	20%	1) Communication skill	80	75
			2) Greetings	75	
			3) Service quality	70	
Total					300,42
% Perolehan (Skor rata-rata x value)					75,27%
Kriteria Penilaian					Baik

Sumber: Hotel Grand Central Pekanbaru

Kriteria penilaian kinerja menurut Aqid, dkk (2010:41) :

Sangat baik : > 80% Cukup : 40-59% Tidak Baik: < 20%

Baik : 60-79% Kurang Baik : 20-39%

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dari tabel 1.2 dapat kita lihat bahwa keefektifan kerja diukur dengan penilaian variabel *work environment* (lingkungan kerja) dengan *value* sebesar 20% serta rata-rata sebesar 74,17. Di variabel kedua yaitu *discipline* (disiplin) dengan *value* sebesar 35% serta skor rata-rata sebesar 76,25. Variabel ketiga yaitu *presentation skill* (kemampuan presentasi) dengan *value* 25% serta skor rata-rata sebesar 75. Variabel yang terakhir *general observation* (observasi umum) dengan *value* sebesar 20% serta skor rata-rata sebesar 75. Dari perhitungan tersebut dapat diketahui persentase perolehan penilaian kinerja yang dilakukan pada Hotel Grand Central Pekanbaru sebesar 75,27% dan termasuk ke dalam kategori baik.

Hal ini tentu belum dapat memuaskan perusahaan karena apabila kinerja karyawan baik, maka dapat meningkatkan tingkat hunian kamar pada Hotel Grand Central Pekanbaru, walaupun semakin banyak berdirinya usaha perhotelan yang sejenis. Berikut merupakan tabel tingkat hunian kamar pada Hotel Grand Central Pekanbaru, antara lain:

Tabel 1.3 : Tingkat Hunian pada Hotel Grand Central Pekanbaru Tahun 2013-2017

Jenis Kamar	Jumlah Kamar Terjual	Jumlah Kamar Tersedia	Persentasi Tingkat Hunian Kamar (%)
<i>Superior</i>	6.204	11.680	53,12
<i>Deluxe</i>	15.177	32.120	47,25
<i>Grand Deluxe</i>	2.880	8.760	32,88
<i>Studio Suite</i>	965	4.015	24,04
<i>Executive Suite</i>	92	1.095	8,40
<i>Grand Suite</i>	70	730	9,59
<i>President Suite</i>	46	365	12,60
Jumlah	25.434	58.765	187,88

Sumber : Hotel Grand Central Pekanbaru Tahun 2018

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Berdasarkan tabel 1.3 dapat diketahui bahwa tingkat hunian kamar (*occupancy rate*) tertinggi yaitu pada kamar *Superior*, yaitu 53,42%. Sedangkan tingkat hunian kamar (*occupancy rate*) terendah yaitu pada kamar *Executive Suite* yaitu 8,40%. Berdasarkan tabel tersebut dapat kita lihat terdapat perbedaan antara jumlah kamar yang terjual dengan jumlah kamar yang tersedia. Dimana jumlah kamar yang terjual tidak memenuhi target yang diharapkan. Hal ini merupakan salah satu indikasi bahwa kinerja karyawannya masih kurang baik.

Menurut **Kartono (2008:34)** menyatakan gaya kepemimpinan adalah sifat, kebiasaan, tempramen, watak dan kepribadian yang membedakan seorang pemimpin dalam berinteraksi dengan orang lain. Penurunan kinerja karyawan di duga juga disebabkan oleh gaya kepemimpinan yang kurang sesuai. Setiap pimpinan perusahaan memiliki gaya kepemimpinannya sendiri-sendiri yang membedakannya dengan pemimpin lainnya. Untuk menghasilkan kinerja yang baik dari karyawan diperlukan adanya gaya kepemimpinan yang tepat dan sesuai dengan situasi perusahaan. Apabila pemimpin perusahaan tidak dapat menjalin hubungan yang baik antar karyawan maupun antara karyawan dengan pimpinan, maka hal tersebut dapat membuat karyawan jadi malas mengembangkan kreativitas dan inovatifnya demi perkembangan Hotel Grand Central Pekanbaru. Sehubungan dengan hal tersebut maka dibutuhkan sebuah gaya kepemimpinan yang dapat memandang karyawan tidak lebih dari sekedar asset perusahaan, tetapi juga memandangnya sebagai suatu mitra usaha. Dari hasil wawancara dengan salah seorang karyawan yang bernama Fenny Aulia, jabatan *Assisten Human Resource Manager* pada tanggal 22 Februari 2018 pukul 14.00 WIB menyatakan

dapat terlihat dari banyaknya ketidakhadiran maupun keterlambatan karyawan per tahunnya. Kinerja karyawan sangat berpengaruh terhadap pertumbuhan perusahaan, apabila kinerja karyawan baik maka dapat menguntungkan banyak pihak, baik untuk karyawan tersebut, perusahaan maupun lingkungan sekitar.

Hotel Grand Central Pekanbaru menuntut karyawan untuk bekerja dengan baik, sesuai dengan aturan-aturan dan target yang ditetapkan, akan tetapi pihak hotel kurang memperhatikan aspek-aspek yang mempengaruhi kinerja karyawannya seperti gaya kepemimpinan dan disiplin kerja. Kurangnya perhatian manajemen terhadap aspek-aspek tersebut menyebabkan kurang maksimalnya kinerja karyawan dan akibatnya memperlambat pencapaian tujuan perusahaan. Rendahnya kinerja karyawan mengakibatkan perusahaan tidak mampu mengembangkan usaha dan bersaing dengan maksimal.

Dari uraian di atas, maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Hotel Grand Cental Pekanbaru”**.

1.2 Rumusan Masalah

Setelah mempelajari latar belakang masalah yang ada, maka penulis dapat merumuskan permasalahan sebagai berikut:

- a. Apakah Gaya Kepemimpinan berpengaruh secara parsial terhadap Kinerja Karyawan pada Hotel Grand Central Pekanbaru?
- b. Apakah Disiplin Kerja berpengaruh secara parsial terhadap Kinerja Karyawan pada Hotel Grand Central Pekanbaru?

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- c. Apakah Gaya Kepemimpinan dan Disiplin Kerja berpengaruh secara simultan terhadap Kinerja Karyawan pada Hotel Grand Central Pekanbaru?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah:

- a. Untuk mengetahui pengaruh Gaya Kepemimpinan secara parsial terhadap Kinerja Karyawan pada Hotel Grand Central Pekanbaru.
- b. Untuk mengetahui pengaruh Disiplin Kerja secara parsial terhadap Kinerja Karyawan pada Hotel Grand Central Pekanbaru.
- c. Untuk mengetahui pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Disiplin Kerja secara simultan terhadap Kinerja Karyawan pada Hotel Grand Central Pekanbaru.

1.3.2 Manfaat Penelitian

Manfaat-manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a) Bagi Penulis

Menambah wawasan dan pengetahuan yang tidak diperoleh selama perkuliahan dan penerapan teori yang berkaitan dengan usaha peningkatan kualitas sumber daya manusia yang di dapat selama perkuliahan.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

b) Bagi Perusahaan

Sebagai sumbangan pemikiran dan informasi serta memberikan saran-saran bagi pihak perusahaan untuk meningkatkan semangat kerja karyawan.

c) Bagi Pihak Lain

Sebagai bahan masukan untuk pengembangan dan kemajuan ilmu pengetahuan yang telah ada serta guna mencapai ilmu yang lebih tinggi, khususnya mengadakan penelitian masalah SDM.

1.4 Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah melakukan penelitian, maka sistematika penulisan dalam penelitian ini dibagi menjadi enam bagian yaitu:

BAB I: PENDAHULUAN

Merupakan bab pendahuluan yang terdiri dari hal-hal yang menjadi alasan yang melatar belakangi munculnya judul penelitian, rumusan masalah, tujuan, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II: TELAAH PUSTAKA

Bab ini landasan teori yang berhubungan dengan pembahasan penelitian dan penelitian terdahulu.

BAB III: METODE PENELITIAN

Merupakan metodologi yang digunakan dalam penulisan yang terdiri dari waktu dan tempat penelitian, jenis dan sumber data, metode analisis data dan efisiensi variabel.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB IV: GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Bab ini diuraikan mengenai sejarah umum perusahaan, struktur organisasi dan aktivitas organisasi.

BAB V: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab merupakan hasil penelitian dan pembahasan terhadap data yang dikumpulkan.

BAB VI: KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini merupakan bab penutup yang berisikan kesimpulan dari hasil analisis dan saran yang diajukan sehubungan dengan hasil penelitian yang dilakukan penulis.