

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Dalam era persaingan bisnis yang semakin ketat dan terus berkembang serta bertransformasi, kinerja karyawan memainkan peran yang sangat penting dalam menentukan keberhasilan serta daya saing suatu organisasi atau perusahaan. Namun sering kali terdapat masalah dalam persaingan bisnis yang disebabkan oleh kepemimpinan dan kinerja karyawan yang kurang baik sehingga dapat mengganggu keberlangsungan dan daya saing antar perusahaan. Kepemimpinan yang buruk sering kali mengarah pada kinerja karyawan yang kurang maksimal, di mana karyawan yang kurang inspirasi dari pemimpinnya, tidak ada keterlibatan dari seorang pemimpin terhadap karyawan serta tidak adanya dukungan secara individual dari seorang pemimpin sehingga menghasilkan kinerja yang tidak sesuai dengan visi dan misi suatu perusahaan. Komunikasi yang buruk di dalam tim juga sering kali disebabkan oleh kepemimpinan yang lemah, yang dimana dapat menghambat kinerja karyawan karena tidak mendapatkan informasi yang diperlukan untuk menjalankan tugas mereka dengan baik.

Terdapat beberapa perusahaan yang mengalami penurunan karena kepemimpinan yang kurang efektif dan kinerja karyawan yang tidak maksimal. Salah satunya hotel Contessa (*San Antonio*) yang mengajukan kebangkrutan pada tahun 2013 akibat berbagai faktor yang saling berkontribusi. Salah satu penyebab utama adalah kepemimpinan yang buruk, di mana manajemen hotel tidak mampu menerapkan strategi efektif, keputusan yang kurang tepat dan kurangnya visi yang jelas mengakibatkan kebingungan dalam operasional sehari-hari. Selain itu, kurangnya pelatihan bagi karyawan juga menyebabkan kinerja karyawan yang tidak maksimal. Dalam konteks persaingan yang ketat di San Antonio, Hotel Contessa kesulitan mempertahankan pangsa pasar, sementara banyak pilihan

akomodasi lain menarik perhatian. Sehingga hotel ini mengalami masalah keuangan yang signifikan, termasuk utang yang tinggi dan biaya operasional yang tidak terkendali, yang akhirnya mendorong keputusan untuk mengajukan kebangkrutan.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara peneliti dengan beberapa karyawan hotel emerald garden Pemimpin di Hotel Emerald Garden Medan menerapkan gaya kepemimpinan transformasional yang terlihat dalam berbagai aspek. Dalam hal perhatian pribadi, pemimpin memberikan dukungan kepada setiap karyawan, memahami kebutuhan mereka, dan membantu mengembangkan potensi masing-masing. Hal ini menciptakan hubungan kerja yang lebih erat dan rasa kepedulian yang tinggi. pemimpin selalu memberikan dorongan kepada karyawan agar bekerja dengan semangat dan fokus. Pemimpin juga memberikan apresiasi atas kerja keras mereka, baik melalui penghargaan formal maupun ucapan terima kasih sederhana. Dalam membangun semangat kerja, pemimpin menciptakan lingkungan kerja yang positif dengan memberikan pelatihan, dukungan, dan komunikasi yang terbuka.

Pemimpin juga memastikan setiap karyawan merasa dihargai atas kontribusinya. komitmen dalam organisasi tercermin dari bagaimana pemimpin menjadi contoh dalam hal kedisiplinan, dedikasi, dan integritas. Dengan gaya kepemimpinan ini, pemimpin mampu menyatukan seluruh tim untuk bekerja bersama mencapai tujuan hotel, menjaga reputasi, dan memastikan keberlanjutan organisasi di masa depan. Namun meskipun pemimpin berusaha memberikan dukungan dan memahami kebutuhan setiap individu, tetapi tidak semua karyawan merasakan perhatian tersebut.

Beberapa masalah yang menunjukkan kualitas kinerja karyawan yang buruk di kalangan hotel mencakup berbagai aspek yang berdampak pada pelayanan dan kepuasan tamu. Ketidak profesionalan, seperti sikap kurang sopan atau tidak ramah, sering kali memberi kesan negatif pada tamu. Selain itu, keterlambatan dan ketidakhadiran karyawan, terutama di bagian front office dan

housekeeping, dapat mengganggu kelancaran operasional hotel. Kurangnya kebersihan dan kerapian juga menjadi faktor yang berpengaruh, karena kebersihan adalah salah satu elemen penting di industri perhotelan. Komunikasi yang buruk, baik antar karyawan maupun dengan tamu, dapat menimbulkan kesalah pahaman serta menghambat pelayanan. Selain itu, ketidakdisiplinan dan kurangnya tanggung jawab dalam menjalankan tugas mengakibatkan terganggunya efisiensi kerja. Masalah lain adalah karyawan yang tidak menguasai produk atau layanan hotel, sehingga mereka kesulitan menjawab pertanyaan atau memberi rekomendasi kepada tamu. Ketidak cepatan dalam merespons kebutuhan atau keluhan tamu juga menunjukkan kurangnya perhatian terhadap kepuasan tamu. Terakhir, tingginya *turnover* karyawan di hotel umumnya menunjukkan ketidakpuasan dalam lingkungan kerja, yang dapat mempengaruhi konsistensi kualitas pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara peneliti dengan salah satu manager di Hotel Emerald Garden terdapat beberapa permasalahan terkait pelanggaran prosedur operasional dan etika kerja ditemukan di lingkungan hotel Emerald Garden seperti terdapat laporan bahwa beberapa karyawan mengonsumsi makanan yang disediakan oleh restoran hotel, meskipun hal ini sebenarnya tidak diperbolehkan. Selain itu, kebersihan kamar terkadang tidak memenuhi standar yang ditetapkan; contohnya, ditemukan rambut dan bungkus permen yang masih tersisa di dalam kamar tamu. Selain itu, beberapa karyawan menggunakan fasilitas publik hotel, seperti duduk di area publik, padahal hal tersebut seharusnya dikhususkan untuk tamu. Terakhir, terdapat pula insiden di mana seorang karyawan menunjukkan sikap tidak hormat dengan melawan ketika diberikan teguran terkait pelanggaran yang dilakukannya. Permasalahan-permasalahan ini perlu segera ditangani demi menjaga kualitas layanan dan kenyamanan tamu serta menjaga reputasi hotel. Hal ini tentunya menjadi tantangan bagi pemimpin dalam meningkatkan kualitas kinerja karyawan di hotel Emerald Garden.

Di Hotel Emerald Garden juga sering kali diadakan pelatihan, baik untuk karyawan maupun untuk para pemimpin seperti pelatihan tanggap darurat, keramah tamahan, pelatihan pertolongan pertama, pelatihan penampilan, pelatihan manajemen waktu serta pelatihan leadership. Selain pelatihan yang diberikan kepada karyawan Setiap tanggal 15, manajemen Hotel Emerald Garden Medan memberikan apresiasi kepada seluruh karyawan berupa pembagian 10% dari total pendapatan hotel yang dibagikan secara merata. Program ini bertujuan untuk memberikan penghargaan kepada karyawan guna meningkatkan semangat kerja mereka. Apresiasi ini mencerminkan perhatian manajemen terhadap kesejahteraan karyawan serta menjadi salah satu bentuk motivasi yang relevan untuk mendorong peningkatan kinerja mereka secara keseluruhan. Dengan adanya program ini, diharapkan karyawan merasa lebih dihargai dan semakin termotivasi untuk melaksanakan pekerjaannya dengan lebih baik.

Seperti yang kita ketahui kinerja karyawan merupakan salah satu faktor penentu utama dalam mencapai kesuksesan dan pertumbuhan perusahaan. Menurut Perdana, (2022) kinerja karyawan adalah hasil kerja yang dicapai oleh seorang karyawan dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya. Kinerja karyawan yang produktif, berkualitas, inisiatif, tepat waktu serta mampu menciptakan kerja sama tim dengan baik.

Oleh karena itu, dibutuhkan penerapan gaya kepemimpinan dalam manajemen hotel bukan hanya strategi untuk meningkatkan kinerja karyawan, tetapi juga menciptakan lingkungan kerja yang mendukung pertumbuhan dan kesejahteraan karyawan salah satunya dengan menerapkan kepemimpinan yang mampu menginspirasi, keterlibatan dan dukungan individual melalui kepemimpinan transformasional. Menurut Garcia, (2024) kepemimpinan transformasional menciptakan perubahan melalui keterlibatan aktif pemimpin dalam mengarahkan organisasi menuju visi yang lebih maju, dengan memberikan inspirasi serta mendorong inovasi di kalangan pengikut.

Dari beberapa permasalahan diatas, sehingga penulis tertarik untuk melakukan penelitian “Pengaruh Gaya Kepemimpinan Transformasional Terhadap Peningkatan Kinerja Karyawan Di Hotel Emerald Garden Medan”

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, masalah yang diidentifikasi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Dukungan individual dari pemimpin belum maksimal.
2. Rendahnya komitmen karyawan terhadap visi dan misi perusahaan.
3. Pekerjaan yang dilakukan tidak maksimal.

## **1.3 Batasan Masalah**

Penelitian ini memiliki batasan yang bertujuan untuk mengarahkan fokus dan memperjelas lingkup penelitian tentang pengaruh gaya kepemimpinan transformasional terhadap peningkatan kinerja karyawan di Hotel Emerald Garden Medan. Batasan ini diharapkan dapat memfokuskan penelitian dan memperjelas hasil yang diperoleh dalam konteks yang spesifik.

## **1.4 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah dan pembatasan masalah yang diuraikan diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Apakah terdapat pengaruh gaya kepemimpinan transformasional terhadap peningkatan kinerja karyawan di Hotel Emerald Garden Medan?

## **1.5 Tujuan Masalah**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka disusunlah tujuan penelitian yakni untuk mengetahui seberapa besar pengaruh gaya kepemimpinan transformasional terhadap peningkatan kinerja karyawan di Hotel Emerald Garden Medan.

## 1.6 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang ingin diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Fakultas

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi Fakultas Sosial dan Hukum dengan menambah bahan perbandingan yang berguna bagi mahasiswa dan dosen.

2. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi gaya kepemimpinan transformasional dan peningkatan kinerja karyawan, serta memberikan pemahaman mendalam tentang permasalahan yang sebenarnya pada objek penelitian. Penelitian ini juga diharapkan menjadi sarana untuk melatih dan mengembangkan kemampuan berpikir ilmiah serta keterampilan dalam menulis karya ilmiah.

3. Bagi Pembaca

Penelitian ini diharapkan dapat memperluas pengetahuan pembaca dan memberikan masukan berharga bagi mereka yang tertarik dengan topik yang dibahas.

4. Bagi Pihak Hotel Emerald Garden Medan

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan masukan bagi pengelola hotel terkait pengaruh gaya kepemimpinan transformasional terhadap peningkatan kinerja karyawan. Dengan demikian, manajemen Hotel Emerald Garden Medan dapat memanfaatkan hasil penelitian ini untuk mengoptimalkan gaya kepemimpinan yang mendukung peningkatan kinerja karyawan dan kemajuan hotel.