

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Penelitian

Pariwisata merupakan salah satu sektor yang sangat penting dalam perekonomian sebuah negara, termasuk Indonesia. Sektor pariwisata bisa menjadi sumber devisa yang dapat meningkatkan pendapatan domestik bruto. Menurut *website* Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif pada tahun 2022 peningkatan produk domestik bruto (PDB) pariwisata di Indonesia naik hingga 1,2 % dari tahun sebelumnya. Jakarta sebagai ibu kota negara Indonesia, merupakan salah satu destinasi wisata utama di Indonesia. Data di Dinas Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Provinsi DKI Jakarta (2023) melampirkan bahwa jumlah wisatawan nusantara dan mancanegara di provinsi DKI Jakarta sampai dengan 935.182 orang di tahun 2022. Kenaikan yang cukup signifikan dari tahun sebelumnya ini mempengaruhi sektor pariwisata di Indonesia, salah satunya yang sebelumnya telah dijelaskan yaitu peningkatan PDB pariwisata di Indonesia.

Selain itu, tingkat kepadatan penduduk di Jakarta juga mempengaruhi pariwisata di Jakarta. Tingkat kepadatan penduduk di Jakarta memiliki hubungan yang cukup kompleks dengan pariwisata seperti pasar yang besar bagi industri pariwisata dan juga tenaga kerja yang berlimpah untuk mendorong kemajuan industri pariwisata. Di mana hal ini mendorong permintaan untuk berbagai layanan wisata seperti hotel, restoran,

transportasi, dan atraksi wisata serta tenaga kerja yang dapat membantu operasional berbagai usaha tersebut. Dilansir oleh Badan Pusat Statistik Provinsi DKI Jakarta (2021), jumlah penduduk Jakarta sampai di angka 10.562,09 dengan kepadatan penduduk/km<sup>2</sup> mencapai 14.555 pada tahun 2020. menunjukkan bahwa Jakarta merupakan kota dengan daya tarik yang cukup besar bagi banyak orang.

Dengan pertambahan penduduk di Jakarta, bisnis restoran di Jakarta pun terbilang cukup banyak. Menurut Badan Pusat Statistik Provinsi DKI Jakarta (2020), daerah di Jakarta telah memiliki cukup banyak restoran yang tersebar di seluruh Jakarta. Hal ini dapat dilihat ditabel berikut:

**TABEL 1**  
**JUMLAH RESTORAN YANG TERSEBAR DI PROVINSI DKI**  
**JAKARTA TAHUN 2020**

Kabupaten / Kota	Jumlah Restoran atau Rumah Makan
	2020
Kepulauan Seribu	4
Jakarta Selatan	1.424
Jakarta Timur	624
Jakarta Pusat	662
Jakarta Barat	768
Jakarta Utara	755
<b>DKI Jakarta</b>	<b>4.237</b>

Sumber: <https://jakarta.bps.go.id/indicator/16/1207/1/jumlah-restoran-atau-rumah-makan-podes-.html> (diakses pada 13 Maret, 2024)

Sebagaimana dapat dilihat pada tabel di atas, bahwasanya jumlah restoran di DKI Jakarta ber-total sampai dengan 4.237 restoran pada tahun 2020. Ini menyimpulkan bahwa penyebaran restoran di Jakarta tidak merata,

namun tetap memiliki jumlah yang cukup banyak kecuali di Kepulauan Seribu. Restoran merupakan tempat yang menyediakan makanan dan minuman yang dapat di nikmati oleh para tamunya. Pengertian restoran menurut Riniwati dan Ekawatianingsih (2019; dalam Pola et al., 2021:6) yaitu restoran merupakan usaha di bidang jasa dalam skala besar maupun kecil, yang memberikan pelayanan dalam pemesanan makanan dan minuman untuk jamuan makan. Industri restoran merupakan salah satu sektor ekonomi yang penting di Jakarta. Industri ini berkembang pesat yang juga didorong dengan pertumbuhan ekonomi. Berbagai jenis restoran tersedia di Jakarta, seperti *Casual Dining*, *Fine Dining*, *Fast Food*, dll ada untuk memenuhi kebutuhan pasar.

Dalam industri restoran yang cukup kompetitif ini, sumber daya manusia menjadi salah satu elemen penting dalam mencapai tujuan organisasi. Dalam industri restoran, sumber daya manusia yang memiliki kompetensi yang baik merupakan kunci dalam memberikan pelayanan yang optimal dan juga meningkatkan kepuasan tamu di restoran. Menurut Hasibuan (2021) mendefinisikan sumber daya manusia merupakan sinergi dari pikiran dan tubuh yang memungkinkan individu untuk memaksimalkan potensinya. Menurut Soemarsono (2018) pada hakikatnya, sumber daya manusia yaitu manusia yang melakukan pekerjaan ataupun aktivitas yang dilakukan di sebuah organisasi/perusahaan sebagai perencana maupun penggerak dari organisasi untuk mencapai tujuan organisasi itu sendiri. Sumber daya manusia merupakan aset berharga yang perlu di optimalkan untuk mencapai kesuksesan suatu organisasi/perusahaan.

Berdasarkan pada hal tersebut, sinergi pikiran dan tubuh pada manusia merupakan dasar mengapa manusia menjadi aset yang berharga, potensi yang luar biasa dapat terjadi apabila sinergi tersebut memungkinkan mereka untuk memberikan kontribusi yang signifikan bagi organisasi/perusahaan. Organisasi yang mampu mengoptimalkan potensi sumber daya tersebut akan lebih mudah mencapai kesuksesan. Pengelolaan sumber daya manusia menjadi kunci utama bagi organisasi/perusahaan untuk dapat memaksimalkan potensi serta kinerja yang dimiliki oleh karyawan yang pada akhirnya, hasil tersebut akan kembali dirasakan oleh organisasi/perusahaan. Sama halnya dengan saat seorang petani menanam benih tumbuhan. Benih tumbuhan akan dia tanam di dalam tanah dan ia rawat selalu dengan memaksimalkan seluruh potensi yang ia punya dengan maksimal, dengan usaha yang dia kerahkan pada akhirnya benih tersebut akan tumbuh menjadi sebuah tumbuhan yang pada akhirnya hasil tersebut akan ia nikmati sendiri.

Pengelolaan manajemen sumber daya manusia yang baik menjadi salah satu strategi yang dapat dilakukan oleh organisasi/perusahaan dalam meningkatkan SDM yang berkualitas. Menurut Veithzal (2009) dalam Sopiah & Sangadji (2018) manajemen sumber daya manusia mencakup perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengendalian praktik sumber daya manusia dalam suatu organisasi. Dalam hal ini, manajemen sumber daya manusia tidak hanya berfokus pada aspek perekrutan, dan pelatihan karyawan, tetapi juga bagaimana cara menciptakan lingkungan kerja yang kondusif. Maka dari itu, demi mencapai tujuan

organisasi/perusahaan, kunci utama yang harus dijaga yaitu sumber daya manusia (SDM). SDM dengan kualitas yang tinggi dapat diraih apabila dikelola secara efektif. Oleh karena itu investasi dalam pengembangan SDM menjadi keharusan bagi organisasi/perusahaan.

Keberhasilan dalam pengelolaan sumber daya manusia di restoran ini tidak akan lepas dari peran kepemimpinan seorang manajer restoran. Pemimpin yang visioner dan mampu memotivasi karyawan akan mendorong mereka untuk bekerja secara optimal dan berkontribusi penuh pada kemajuan organisasi/perusahaan.

Kepemimpinan memainkan peran yang cukup penting dalam pembentukan iklim kerja. Menurut Purwanto (1991; dalam Kurniawan, 2016) kepemimpinan adalah sekumpulan serangkaian kemampuan dan sifat-sifat kepribadian, termasuk di dalamnya kewibawaan untuk dijadikan sebagai sarana dalam rangka meyakinkan yang dipimpinnya agar mereka mau dan dapat melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya dengan rela, penuh semangat, ada kegembiraan batin, serta merasa tidak terpaksa. Kepemimpinan dapat mempengaruhi efektivitas pekerjaan. Efektivitas dari pemimpin sendiri dapat membangun berbagai macam aspek kepada timnya. Efektivitas pemimpin dapat membangun loyalitas kepercayaan, kolaborasi dan menumbuhkan motivasi kerja bagi yang dipimpinnya.

Kepemimpinan dapat diartikan juga sebagai proses yang dilakukan oleh pemimpin. Pemimpin tidak hanya menunjukkan sebuah sifat ataupun karakter, namun juga harus menunjukkan perilaku dan tindakan yang sesuai

untuk mencapai tujuannya. Hal ini sejalan dengan pendapat Sihombing (2018) yaitu, Kepemimpinan merupakan cara seorang pemimpin berperilaku dan bertindak untuk mencapai tujuan bersama dengan mempengaruhi orang lain.

Pemimpin mempunyai gaya kepemimpinannya masing-masing untuk dapat menyesuaikan kebutuhan dari organisasi/perusahaan. Menurut Edison et al. (2017) gaya kepemimpinan merupakan cara ataupun strategi yang digunakan pemimpin untuk mengarahkan, memotivasi, dan memengaruhi anggotanya dalam mencapai tujuan bersama. Ada beberapa gaya kepemimpinan yang ada, seperti gaya kepemimpinan demokratis, kepemimpinan transformasional, kepemimpinan transaksional, kepemimpinan situasional. Kembali lagi bahwa pada dasarnya gaya kepemimpinan akan terus berkembang mengikuti perkembangan zaman sesuai dengan kebutuhan dari organisasi/perusahaan. Ini berhubungan dengan keberhasilan dan juga kegagalan dalam mencapai tujuan organisasi, di mana hal ini dapat ditentukan oleh gaya kepemimpinan seorang pemimpin dalam mengelola sumber daya yang ada. Banyak faktor yang mempengaruhi keberhasilan serta kegagalan dalam suatu organisasi. Kepemimpinan yang tepat dapat membawa timnya untuk mencapai tujuan dari organisasi/perusahaan. Salah satu aspek penting dalam lingkungan kerja yaitu iklim kerja.

Iklim kerja mengacu kepada bagaimana persepsi karyawan mengenai lingkungan kerja mereka. Riawan et al. (2018) menyatakan bahwa Iklim kerja merupakan persepsi individu mengenai kebijakan,

praktik, serta prosedur organisasinya, serta bagaimana mereka merasakan lingkungan kerjanya. Iklim kerja, seperti yang dijelaskan oleh Wulandari (2017) dan dikutip oleh Yusaini & Utama (2020), merujuk pada karakteristik internal yang unik dari sebuah organisasi. Iklim kerja yang kondusif Dengan kata lain, iklim kerja merupakan suasana yang timbul karena adanya hubungan dalam organisasi/perusahaan.

Iklim kerja dalam industri restoran mengharuskan seluruh karyawannya mampu berkolaborasi dan juga bekerja sama dalam menjalankan operasional restoran dengan lancar. Menurut Haryono (2019; dalam Ariesmansyah et al., 2023:60) kolaborasi merupakan sebuah proses sinergis di mana beberapa elemen, baik individu, lembaga, maupun pihak-pihak terkait, bekerja sama, berinteraksi, dan berkompromi untuk mencapai tujuan bersama. Dalam hal ini, kolaborasi menekankan pentingnya antar individu dan juga antar departemen untuk dapat mencapai tujuan bersama. Ini menunjukkan bahwa individu dan departemen tidak dapat selalu mencapai tujuan yang mereka inginkan sendiri, namun membutuhkan bantuan serta kerja sama dari departemen lain. Dengan restoran yang cukup besar, kolaborasi menjadi semakin penting untuk menjaga kondusifitas operasional. Departemen dalam restoran diuntut untuk dapat bekerja sama agar visi dan tujuan perusahaan dapat terwujud seperti yang di inginkan. Kolaborasi yang baik dapat didapatkan apabila seorang pemimpin dapat membangun komunikasi yang bagus antar departemen di restoran.

Berdasarkan pengamatan di salah satu restoran *fine dining* di daerah Jakarta, Plataran Menteng, Jakarta Pusat, ditemukan bahwa peran kepemimpinan sangat penting untuk dapat menjalankan operasional restoran dengan kapasitas tamu sampai dengan 300 orang. Restoran dengan tema seperti kolonial Jakarta – Belanda ini menyajikan perpaduan menu masakan Asia yang mewah. Kolaborasi antar departemen di restoran Plataran Menteng ini termasuk dengan 4 pilar, yaitu operasional, MSDM, *sales & marketing*, dan juga *finance*. Kolaborasi antar departemen ini merupakan fondasi yang penting bagi kelancaran dan juga kesuksesan dari restoran. Setiap departemen memiliki peran untuk saling melengkapi pekerjaan satu sama lain. Kolaborasi tersebut dapat menghasilkan hasil yang lebih optimal dalam jalannya operasional.

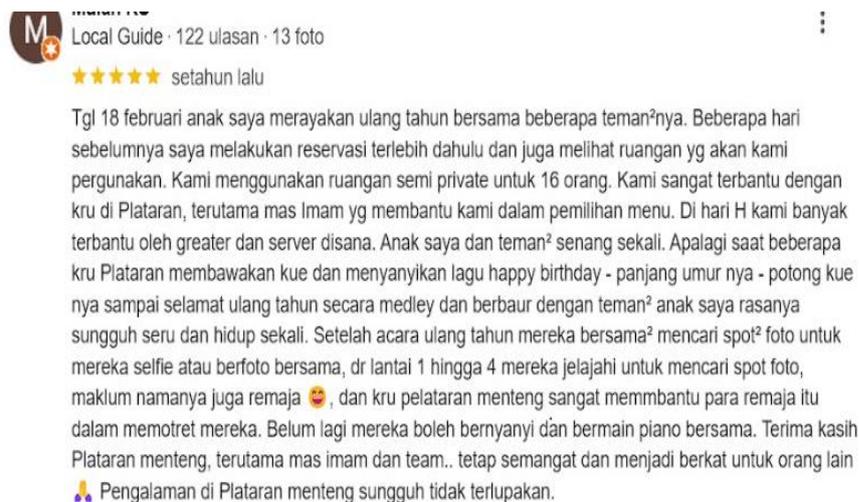
Memberikan pelayanan kepada tamu di dalam restoran merupakan salah satu kerja sama atau kolaborasi yang dilakukan oleh karyawan di dalam restoran. Operasional yang terjadi tidak mungkin hanya mengandalkan pramusaji saja ataupun koki saja, namun semua orang dalam restoran harus mampu bekerja sama untuk dapat memberikan pelayanan terbaik kepada tamu di restoran. Sebuah tim yang baik dibentuk untuk ikut andil dalam memberikan pelayanan yang terbaik untuk memberikan kepuasan kepada tamu. Kolaborasi yang dilakukan oleh departemen yang akhirnya mampu untuk melakukan ini semua, mulai pemberian rekomendasi, kesesuaian pesanan tamu, penyampaian pesanan pada departemen terkait, pembuatan produk, sampai pada akhirnya makanan dan minuman tersebut disajikan secara baik kepada tamu. Iklim kerja yang

kolaboratif inilah yang mampu memberikan keunggulan di antara restoran-restoran lain di Jakarta.

Pelayanan yang baik kepada tamu akan membuat tamu berupaya untuk memberikan ulasan yang positif mengenai pelayanan yang diterimanya. Apa pun pelayanan yang diberikan oleh restoran, terkadang tamu akan tetap memberikan ulasan baik ataupun buruk terhadap restoran yang didatanginya. Ulasan yang diberikan oleh tamu bisa dari berbagai aspek seperti pelayanan yang diberikan, masakan yang dinikmati, suasana restoran, dan masih banyak lagi. Kepuasan tamu terhadap pelayanan yang dilakukan mampu meningkatkan nilai yang ada pada ulasan di *platform* ulasan. Seperti gambar yang dilampirkan ini, di dalam gambar ini tertera ulasan yang diberikan oleh tamu dengan penilaian tertinggi:

## GAMBAR 1

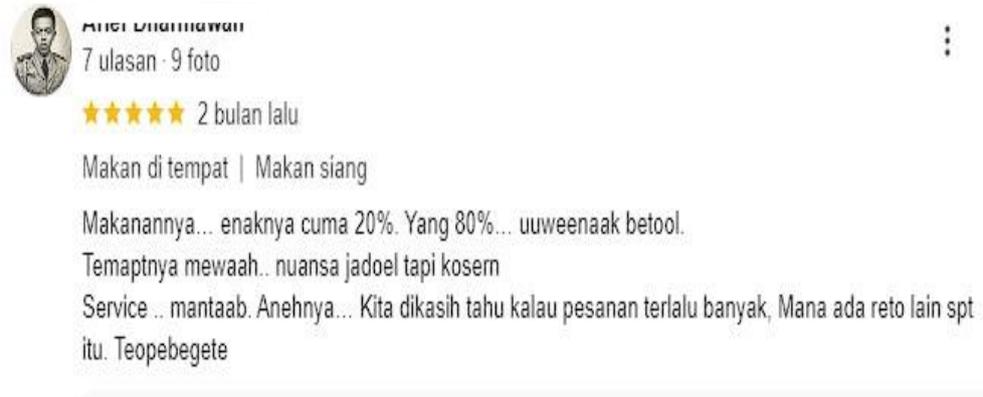
### ULASAN RESTORAN PLATARAN MENTENG PADA GOOGLE REVIEW



Sumber : <https://maps.app.goo.gl/e1vdseUQ4VqVFtDt7>  
(Diakses pada 4 April 2024)

## GAMBAR 2

### ULASAN RESTORAN PLATARAN MENTENG PADA GOOGLE REVIEW



Sumber : <https://maps.app.goo.gl/MpHNNTTrG7LWv17ma6>  
(Diakses pada 4 April 2024)

Berdasarkan pada data tersebut, bahwa ulasan tamu dapat diberikan kapan saja, salah satunya apabila tamu merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Kerja sama antara tim dari *supervisor*, *greeter*, *server* yang dilakukan dengan memberikan kesan pertama yang baik kepada tamu, menyambut tamu, memberikan kehangatan serta kenyamanan kepada tamu, serta melayani tamu sampai dengan tamu keluar dari restoran dan juga tim *F&B production* yang memberikan kualitas makanan sesuai dengan standar perusahaan untuk dapat memberikan kepuasan kepada tamu dalam hal rasa pada makanan. mampu membentuk kolaborasi yang berdampak positif di restoran dan juga merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi ulasan tamu. Peran yang mereka lakukan masing-masing berbeda, namun mereka tetap bekerja sama untuk memberikan kepuasan kepada tamu. Kolaborasi yang dilakukan oleh tim memberikan dampak positif lainnya, contohnya seperti penghargaan yang didapatkan oleh restoran Plataran Menteng selama 2 tahun berturut-turut sesuai dengan gambar berikut:

**GAMBAR 3**

**PENGHARGAAN *DINNER'S CHOICE CHAMPIONING***

***GOOD TASTE* TAHUN 2022 & 2023**



Sumber:

<https://www.instagram.com/stories/highlights/17995886851544976/>  
(Diakses pada 4 April 2024)

Penghargaan yang telah didapatkan juga merupakan hasil yang didapatkan dari iklim kerja yang kolaboratif serta ulasan positif yang telah didapatkan. Fenomena tersebut tidak terlepas dari peran kepemimpinan seorang pemimpin. Berdasarkan hasil observasi awal yang penulis amati di restoran Plataran Menteng, pemimpin kerap ikut andil dalam berjalannya operasional. Salah satu kemampuan yang dapat dilihat yaitu komunikasi yang terjalin antara pemimpin dengan bawahannya yang pada akhirnya mampu menumbuhkan iklim kerja yang kolaboratif sampai sekarang ini.

Selain itu, terdapat penelitian yang menghubungkan kepemimpinan dengan iklim kerja yang menjadi referensi penulis untuk melakukan penelitian sesuai dengan variabel tersebut. Terdapat penelitian yang sebelumnya diteliti di mana penelitian tersebut menjelaskan bahwa

kepemimpinan berpengaruh terhadap iklim kerja. Penelitian berjudul Penelitian berjudul “Pengaruh gaya kepemimpinan dan pengawasan terhadap kinerja pegawai dinas Koperindag Kota Sawahlunto dengan iklim kerja sebagai variabel intervening” oleh Nugraha dan Heliyani (2022). Di mana hasil penelitian tersebut menjelaskan bahwa gaya kepemimpinan berpengaruh positif serta signifikan terhadap iklim kerja yang ada di dinas Koperindag Sawahlunto, namun Iklim kerja tidak menjadi variabel intervening gaya kepemimpinan terhadap kinerja pegawai.

Penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya mengenai kepemimpinan mempengaruhi iklim kerja karyawan belum banyak dilakukan di sebuah usaha restoran. Peran kepemimpinan mencakup dalam beberapa aspek, namun hal ini di kerucutkan kepada iklim kerja yang kolaboratif. Maka dari itu, penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut mengenai peran kepemimpinan apa saja yang dilakukan pemimpin di restoran Plataran Menteng sampai pada akhirnya memberikan suatu fenomena yang positif dan seberapa besar pengaruhnya dengan berjalannya operasional yang terjadi di restoran Plataran Menteng. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui apakah peran kepemimpinan yang sesuai dan efektif dapat berpengaruh untuk membentuk iklim kerja yang kolaboratif. Maka dari itu, judul yang penulis akan angkat untuk penelitian ini adalah “Peran Kepemimpinan Dalam Membentuk Iklim Kerja Yang Kolaboratif Di Restoran Plataran Menteng”

## **B. Fokus Penelitian**

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan ke dalam latar belakang di atas, maka fokus penelitian dirumuskan dalam bentuk pertanyaan sebagai berikut:

1. Bagaimana peran kepemimpinan di restoran Plataran Menteng dalam aspek manajemen sumber daya manusia?
2. Bagaimana peran kepemimpinan di restoran Plataran Menteng dalam aspek pengambilan keputusan?
3. Bagaimana peran kepemimpinan di restoran Plataran Menteng dalam aspek pembentukan kerja sama tim?
4. Bagaimana peran kepemimpinan di restoran Plataran Menteng dalam aspek penanganan konflik?

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan fokus penelitian yang telah disusun, maka tujuan dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Mengetahui bentuk peran kepemimpinan dalam aspek manajemen sumber daya manusia di restoran Plataran Menteng.
2. Mengetahui bentuk peran kepemimpinan dalam aspek pengambilan keputusan di restoran Plataran Menteng.
3. Mengetahui bentuk peran kepemimpinan dalam aspek membangun tim di restoran Plataran Menteng.
4. Mengetahui bentuk peran kepemimpinan dalam aspek penanganan konflik di restoran Plataran Menteng.

#### **D. Manfaat Penelitian**

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini secara teoritis dapat membantu mengembangkan teori mengenai peran kepemimpinan serta iklim kerja yang kolaboratif industri restoran.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini dapat menjadi rekomendasi bagi pihak restoran Plataran Menteng untuk mengevaluasi peran kepemimpinan untuk tetap meningkatkan kerja sama dan juga kolaborasi antar karyawan.