

PERAN KEPEMIMPINAN DALAM MEMBENTUK IKLIM KERJA YANG KOLABORATIF DI RESTORAN PLATARAN MENTENG

PROYEK AKHIR

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat dalam menempuh studi pada
Program Diploma IV

Politeknik Pariwisata NHI Bandung



Disusun oleh :

Dinda Afifah Anggraini

NIM: 2020309042

**JURUSAN HOSPITALITI
PROGRAM STUDI PENGELOLAAN PERHOTELAN
POLITEKNIK PARIWISATA NHI BANDUNG
2024**

LEMBAR PENGESAHAN

JUDUL TUGAS AKHIR

PERAN KEPEMIMPINAN DALAM MEMBENTUK IKLIM KERJA YANG
KOLABORATIF DI RESTORAN PLATARAN MENTENG

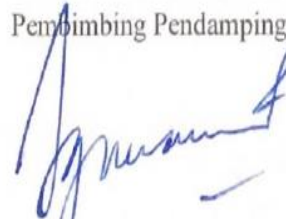
NAMA : DINDA AFIFAH ANGGRAINI
NIM : 2020309042
JURUSAN : HOSPITALITY
PROGRAM STUDI : PENGELOLAAN PERHOTELAN

Pembimbing Utama,



Dr. Deden Saepudin, M.Pd.
NIP. 19670615 199603 1 001

Pembimbing Pendamping,



I G.A. Wahyu Adrian, MM.Par., M.Sc., CHRMP., CHE.
NIP. 19780605 200912 1 002

Bandung, 12 Juni 2024

Mengetahui,

Kabag. Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Kerjasama,



Ni Gusti Made Kerti Utami, BA., MM.Par., CHE.

NIP. 19710316 199603 2 001

LEMBAR PENGESAHAN

JUDUL PROYEK AKHIR

**"PERAN KEPEMIMPINAN DALAM MEMBENTUK IKLIM KERJA YANG
KOLABORATIF DI RESTORAN PLATARAN MENTENG"**

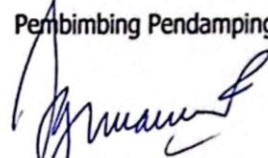
NAMA : Dinda Afifah Anggraini
NIM : 2020309042
JURUSAN : Hospitaliti
PROGRAM STUDI : Pengelolaan Perhotelan

Pembimbing Utama,



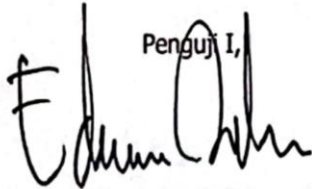
Dr. Deden Saepudin, M.Pd.
NIP. 19670615 199603 1 001

Pembimbing Pendamping,



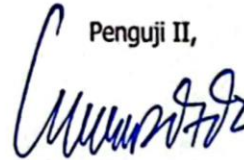
I.G.A. Wahyu Adrian, MM.Par., M.Sc., CHRM.P., CHE.
NIP. 19780605 200912 1 002

Penguji I,



Edwin Adriansyah, SST.Par., MM.Par.
NIP. 19760109 200912 1 002

Penguji II,

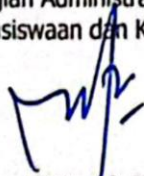


Dr. Brantas, M.Pd.
NIP. 19610716 198403 1 001

Bandung, 9 Agustus 2024

Mengetahui,

Kepala Bagian Administrasi Akademik
Kemahasiswaan dan Kerjasama



Ni Gusti Made Kerti Utami, BA., MM.Par., CHE.
NIP. 19710316 199603 2 001

Menyetujui,

Direktur Politeknik Pariwisata NHI Bandung



Dr. Anwari Masatip, MM.Par., CEE.
NIP. 19750415 200212 1 001

HALAMAN MOTTO

“There Will Always Be Rainbow After The Rain”

-Dinda-

HALAMAN PERSEMBAHAN

Terima kasih kepada Allah SWT karena telah membantu hambanya dalam seluruh kehidupannya. Terima kasih karena selalu ada di saat hambanya yang berdosa ini bersedih dan hampir menyerah. Terima kasih karena telah memberikan nikmatnya beribadah kepada hambanya ini.

Teruntuk aku, Terima kasih karena tetap berusaha di setiap kondisi hidup, di saat bahagia, senang, sedih, maupun kecewa. Terima kasih karena tetap percaya bahwa Allah selalu ada menemani mu sampai kapanpun itu.

Teruntuk Ayah, dan Ibuku Tercinta

Terima kasih karena telah mendukung anak pertamanya ini dalam segala hal yang dilakukannya. Tetap selalu bersama sampai maut memisahkan ya.

Teruntuk Adik-adikku, Alfina, Raina, Rosella

Terima kasih karena telah menjadi adik yang baik, lucu, menyebalkan, tapi aku tetap menyayangi kalian.

PERNYATAAN MAHASISWA

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : Dinda Afifah Anggraini
Tempat/Tanggal Lahir : Depok, 11 Agustus 2002
NIM : 2020309042
Program Studi : Pengelolaan Perhotelan
Jurusan : Hospitaliti

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Proyek Akhir yang berjudul:
Peran Kepemimpinan dalam membentuk iklim kerja yang Kolaboratif di Restoran Plataran Menteng
ini adalah merupakan hasil karya dan hasil penelitian saya sendiri, bukan merupakan hasil penjiplakan, pengutipan, penyusunan oleh orang atau pihak lain atau cara-cara lain yang tidak sesuai dengan ketentuan akademik yang berlaku di Politeknik Pariwisata NHI Bandung dan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan kecuali arahan dari Tim Pembimbing.
2. Dalam Tugas Proyek Akhir ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang atau pihak lain kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan sumber, nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Surat Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, apabila dalam naskah Tugas Proyek Akhir ini ditemukan adanya pelanggaran atas apa yang saya nyatakan di atas, atau pelanggaran atas etika keilmuan, dan/atau ada klaim terhadap keaslian naskah ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini dan sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Politeknik Pariwisata NHI Bandung ini serta peraturan-peraturan terkait lainnya.
4. Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bandung, 24 Juni 2024

Yang membuat pernyataan,



Dinda Afifah .A .

ABSTRAK

Memberikan pelayanan kepada tamu di dalam restoran merupakan salah satu kerja sama atau kolaborasi yang dilakukan oleh karyawan di dalam restoran. Pemimpin kerap ikut andil dalam berjalannya operasional, terutama dalam kolaborasi yang dilakukan oleh tim. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji peran kepemimpinan dalam membentuk iklim kerja kolaboratif di Restoran Plataran Menteng. Metode deskriptif kualitatif dengan observasi, wawancara, dan studi dokumen digunakan dalam penelitian ini. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemimpin memainkan peran penting dalam berbagai aspek, termasuk manajemen SDM, pengambilan keputusan, pembentukan tim, dan penanganan konflik. Kepemimpinan yang efektif dapat meningkatkan kinerja karyawan, kepuasan pelanggan, dan kesuksesan restoran. Rekomendasi penelitian ini adalah program *brainstorming*, delegasi tugas dan otoritas, kegiatan *team building*, dan *workshop* dinamika tim dan empati untuk meningkatkan kepemimpinan dan kolaborasi di restoran.

Kata Kunci: Kepemimpinan, Iklim kerja kolaboratif, Manajemen SDM, Pengambilan keputusan, Pembentukan tim, Penanganan konflik.

ABSTRACT

Providing services to guests in a restaurant is one of the cooperation or collaboration carried out by employees in the restaurant. Leaders often take part in the running of operations, especially in the collaboration carried out by the team. This research aims to determine the role of leadership in creating a collaborative work climate at Plataran Menteng Restaurant. The method used is descriptive qualitative method with observation, interview, and document study. The results showed that leaders play an important role in various aspects, including HR management, decision making, team building, and conflict handling. Effective leadership can improve employee performance, customer satisfaction, and restaurant success. Recommendations from this study are brainstorming programs, delegation of duties and authority, team building activities, Team Dynamics and Empathy Workshop to improve leadership and collaboration in restaurants.

Keywords: *Leadership, Collaborative work climate, Human resources management, Decision making, Team building, Conflict handling.*

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT. Atas berkat, Rahmat dan juga karunia yang telah diberikan untuk dapat melakukan studi di Politeknik Pariwisata NHI Bandung hingga saat ini. Pengerjaan proyek akhir yang dilakukan oleh penulis merupakan salah satu syarat akademis untuk memenuhi persyaratan kelulusan mahasiswa Diploma IV dalam program studi Pengelolaan Perhotelan.

Pada kesempatan kali ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada Allah SWT yang telah memberikan banyak sekali kesehatan, kekuatan, dan juga keberkahan dalam penyusunan proyek akhir ini. Penyusunan proyek akhir ini juga tidak lepas dari bantuan dari sejumlah pihak yang ikut membantu penulis. Maka dari itu, penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Anwari Masatip, MM. Par., CHE., CEE., CTE. Selaku Direktur Politeknik Pariwisata NHI Bandung.
2. Ibu Ni Gusti Made Kerti Utami, BA., MM.Par., CHE Selaku kepala bagian Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Kerjasama Politeknik Pariwisata NHI Bandung.
3. Bapak Pudin Saepudin, S.ST.Par., MP.Par., CHE. Selaku Ketua Jurusan Hospitaliti.
4. Ibu Ita Maemunah, S.ST .Par., MM.Par., CHE. selaku Ketua Program Studi Pengelolaan Perhotelan.
5. Bapak Dr. Deden Saepudin, M.Pd. Selaku Dosen Pembimbing Utama yang telah membantu penulis dalam pengerjaan proyek akhir dengan memberikan masukan, dukungan, serta memberikan waktu yang dipunya untuk membantu penyusunan proyek akhir ini.
6. Bapak I Gusti Agung Wahyu Adrian, MM.Par., M.Sc., CHRMP., CHE. Selaku Pembimbing pendamping yang telah membantu penulis dalam pengerjaan proyek akhir dengan memberikan masukan, dukungan, serta memberikan waktu yang dipunya untuk membantu penyusunan proyek akhir ini.

7. Bapak Adrian Hartanto Ng, selaku *Director of Human Resources* Plataran Indonesia, Bapak Topan Prahara Aditya, selaku *Corp. Asst. Human Resources Manager*, serta Ibu Alifia Trisiena Putri, selaku *Human Resources Officer* Plataran Indonesia.
8. Kedua orang tua, keluarga, serta sahabat penulis yang telah memberikan dukungan kepada penulis
9. Teman seperjuangan penulis PPH B 2020 yang telah memberikan semangat, waktu, serta dukungan selama empat tahun ke belakang.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan yang terdapat dalam penyusunan proyek akhir ini. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik serta saran yang bersifat membangun untuk dapat menyempurnakan laporan ini agar kedepannya bisa menjadi referensi bagi para pembaca. Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih dan semoga laporan ini dapat memberikan manfaat bagi kita semua.

Bandung, 24 Juni 2024

Dinda Afifah Anggraini

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Fokus Penelitian	13
C. Tujuan Penelitian	13
D. Manfaat Penelitian	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	15
A. Kajian Teori.....	15
B. Kerangka Pemikiran.....	33
BAB III METODE PENELITIAN	34
A. Rancangan Penelitian	34
B. Partisipan dan Tempat penelitian	36
C. Pengumpulan data	38
D. Analisis Data	41
E. Pengujian keabsahan data.....	44
F. Jadwal penelitian.....	48
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	49
A. Hasil Penelitian.....	49
B. Pembahasan	74
BAB V SIMPULAN DAN REKOMENDASI	86
A. Simpulan	86
B. Rekomendasi.....	88
DAFTAR PUSTAKA	94
LAMPIRAN.....	97

DAFTAR GAMBAR

Gambar		Hal
1	ULASAN RESTORAN PLATARAN MENTENG PADA GOOGLE REVIEW	9
2	ULASAN RESTORAN PLATARAN MENTENG PADA GOOGLE REVIEW	10
3	PENGHARGAAN DINNER'S CHOICE CHAMPIONING GOOD TASTE TAHUN 2022 & 2023	11
4	KERANGKA PEMIKIRAN	33
5	KOMPONEN MODEL ANALISIS DATA	43
6	<i>LEADERSHIP CHALLENGES TRAINING</i>	73
7	MORNING BRIEFING DI RESTORAN PLATARAN MENTENG	74

DAFTAR TABEL

TABEL		Hal
1	JUMLAH RESTORAN YANG TERSEBAR DI PROVINSI DKI JAKARTA TAHUN 2020	2
2	JADWAL PENELITIAN	48
3	PARTISIPAN WAWANCARA	50
4	HASIL REDUKSI DATA WAWANCARA DENGAN OPERATIONAL MANAGER	52
5	HASIL REDUKSI DATA WAWANCARA DENGAN FB SUPERVISOR	55
6	HASIL REDUKSI DATA WAWANCARA DENGAN SERVER	58
7	HASIL REDUKSI DATA WAWANCARA DENGAN HEAD CHEF	60
8	HASIL REDUKSI DATA WAWANCARA DENGAN DEMI CHEF	62
9	CONTOH BRAINSTORMING SESSION	89
10	RENCANA KEGIATAN OUTING	90
11	WORKSHOP DINAMIKA TIM DAN EMPATI	91

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN		Hal
1	PEDOMAN WAWANCARA	96
2	CHECKLIST OBSERVASI	98
3	TRANSKRIP WAWANCARA PARTISIPAN 1	99
4	TRANSKRIP WAWANCARA PARTISIPAN 2	108
5	TRANSKRIP WAWANCARA PARTISIPAN 3	114
6	TRANSKRIP WAWANCARA PARTISIPAN 4	120
7	TRANSKRIP WAWANCARA PARTISIPAN 5	128
8	SURAT IZIN PENELITIAN	133
9	SURAT PERNYATAAN TELAH MELAKUKAN PENELITIAN	134
10	BUKTI BIMBINGAN SIAKAD	135
11	SURAT PERSETUJUAN PARTISIPAN 1	136
12	SURAT PERSETUJUAN PARTISIPAN 2	137
13	SURAT PERSETUJUAN PARTISIPAN 3	138
14	SURAT PERSETUJUAN PARTISIPAN 4	139
15	SURAT PERSETUJUAN PARTISIPAN 5	140
16	DAFTAR RIWAYAT HIDUP	141
17	BUKTI SCAN PLAGIARISME	142
18	MEMO PERBAIKAN PROYEK AKHIR	143

DAFTAR PUSTAKA

- Ariesmansyah, A., Hari, R., Ariffin, B., & Respati, L. A. (n.d.). *COLLABORATIVE GOVERNANCE DALAM PENGEMBANGAN DESA WISATA*.
- Badan Pusat Statistik Provinsi DKI Jakarta. (2020). *Jumlah Restoran atau Rumah Makan (PODES) 2020*. Badan Pusat Statistik Provinsi DKI Jakarta.
<https://jakarta.bps.go.id/indicator/16/1207/1/jumlah-restoran-atau-rumah-makan-podes-.html>
- Badan Pusat Statistik Provinsi DKI Jakarta. (2021). *Penduduk, Laju Pertumbuhan Penduduk, Distribusi Persentase Penduduk Kepadatan Penduduk, Rasio Jenis Kelamin Penduduk Menurut Provinsi/Kabupaten/Kota 2019-2021*. Badan Pusat Statistik Provinsi DKI Jakarta.
<https://jakarta.bps.go.id/indicator/12/124/1/penduduk-laju-pertumbuhan-penduduk-distribusi-persentase-penduduk-kepadatan-penduduk-rasio-jenis-kelamin-penduduk-menurut-provinsi-kabupaten-kota.html>
- Badu, S. Q., & Djafri, N. (n.d.). *Kepemimpinan & Perilaku Organisasi*.
- Dimiyati, H. A. H. (2014). *Model Kepemimpinan & Sistem Pengambilan Keputusan* (Cet. I). CV Pustaka Setia.
- DINAS PARIWISATA DAN EKONOMI KREATIF PROVINSI DKI JAKARTA. (2023). *KUNJUNGAN WISATAWAN MANCANEGARA KE DKI JAKARTA MENURUT PINTU MASUK 2022*.
<https://disparekraf.jakarta.go.id/statistics/data-kunjungan-wisman-menurut-2-pintu-masuk-2022>
- Edison, E., Anwar, Y., & Komariyah, I. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Alfabeta.
- Gustino Nugraha Magister Manajemen, A., Haji Agus Salim Bukittinggi, I., Magister Manajemen, H., & Heliyani, I. (2022). *PENGARUH GAYA KEPEMIMPINAN DAN PENGAWASAN TERHADAP KINERJA PEGAWAI DINAS KOPERINDAG KOTA SAWAHLUNTO DENGAN IKLIM KERJA SEBAGAI VARIABEL INTERVENING*. 28(2).
- Hasibuan, M. S. P. (2021). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara.
- Hendriyani, I. G. A. D. (2023, January 25). *Siaran Pers: Menparekraf Paparkan Penyerapan Pagu Anggaran Tahun 2022 di Hadapan Komisi X DPR RI*. KEMENTERIAN PARIWISATA DAN EKONOMI KREATIF/BADAN PARIWISATA DAN EKONOMI KREATIF.

<https://kemenparekraf.go.id/berita/siaran-pers-menparekraf-paparkan-penyerapan-pagu-anggaran-tahun-2022-di-hadapan-komisi-x-dpr-ri>

- Hutahaean, W. S. (2021). *Filsafat dan Teori Kepemimpinan*. Ahli Media Press.
- Ilmiah, J., Men Bisnis, M., & Sihombing, L. (n.d.). *Sihombing: Pengaruh Budaya Organisasi dan Gaya Kepemimpinan....*
- Kepagawaian, B., Dan, P., Di, P., Sumba, K., Santy, B., Saramony, S., Ketut, I., Sapta, S., & Sudja, N. (2021). *PENGARUH IKLIM KERJA, DISIPLIN KERJA DAN KOMPETENSI TERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA*. 2(2).
- Kurniawan, A. R. (2016). *Buku Sakti Manajer & Supervisor* (Cet. 1). Quadrant.
- Mulyadi, D. (2015). *Perilaku Organisasi dan Kepemimpinan Pelayanan* (D. Supiyadi & M. N. Afandi, Eds.; 1st ed., Vol. 1). Penerbit Alfabeta.
- Nawawi, H. (2016). *Kepemimpinan Mengefektifkan Organisasi* (Cet. ke 3). Gadjah Mada University Press.
- Northouse, P. G. (2016). *Leadership seventh edition*.
- Paa, P., Ayu Arifin Pola, P., Wijaya, R., Noho, Y., & Studi Pariwisata, P. (n.d.). *PERUBAHAN PERILAKU KONSUMEN DALAM BERBELANJA DI RUMAH MAKAN PADA SAAT PANDEMI COVID-19 DI KOTA GORONTALO*.
- Prasinta, D. J., Jarkawi, & Kase, E. B. S. (n.d.). *Strategi Kepemimpinan*. www.sulur.co.id
- Putri, E. D. H. (2018). *Pengantar Akomodasi dan Restoran*. Deepublish.
- Riawan, C., Josiah, T., Hudallil, E. A., Magister, P., Universitas, M., Bumi, S., & Jurai, R. (n.d.). *Dikombis : jurnal Dinamika Ekonomi, Manajemen dan Bisnis Pascasarjana Saburai IKLIM KERJA DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI WORK CLIMATE AND WORK MOTIVATION TOWARD EMPLOYEE PERFORMANCE*. <https://doi.org/10.24967/xx.v8i>
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2016). *Perilaku Organisasi* (16th ed.).
- Ruliana, P. (2014). *Komunikasi Organisasi*.
- Saleh, C. (n.d.). *MODUL 01 Konsep, Pengertian, dan Tujuan Kolaborasi*.
- Samsuddin, H. (2018). *KINERJA PEGAWAI: Tinjauan dari Dimensi Gaya Kepemimpinan, Budaya Organisasi dan Komitmen Organisasi*. <https://www.researchgate.net/publication/371139163>
- Soemarsono, S. Sos. , MM. (2018, October 19). *SDM (Sumber Daya Manusia). Pilar Penting Atas Keberhasilan dan Kegagalan Organisasi*. KPPN Palangkaraya. <https://djpb.kemenkeu.go.id/kppn/palangkaraya/id/data->

publikasi/berita-terbaru/2825-sdm-sumber-daya-manusia-pilar-penting-atas-keberhasilan-dan-kegagalan-organisasi.html

- Sopiah &, & Sangadji, E. M. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia Strategik* (1st ed.). Andi Offset.
- Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif*. CV Alfabeta.
- Sunarso, B. (2022). *Teori Kepemimpinan*. CV. Madani Berkah Abadi.
- Sutrisno, E. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Cetakan ke-7). Kencana.
- Wirawan. (2014). *Kepemimpinan : teori, psikologi, perilaku organisasi, aplikasi dan penelitian : contoh aplikasi untuk kepemimpinan wanita, organisasi bisnis, pendidikan, dan militer* (1st ed., Vol. 2). Raja Grafindo Persada.
- Yusaini, Y., & Utama, I. (2020). PENGARUH IKLIM KERJA TERHADAP PRODUKTIVITAS KERJA DOSEN PERGURUAN TINGGI SWASTA ACEH. *AL-TANZIM: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 4(1), 107–118. <https://doi.org/10.33650/al-tanzim.v4i1.979>
- Yusuf, A. M. (2014). *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif, Dan Penelitian Gabungan* (Edisi Digital 2014). Kencana.