

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Hotel ialah satu dari sejumlah jenis akomodasi yang dikelola secara komersial, tersedia untuk seseorang maupun sekelompok orang. Hotel adalah tempat yang menyajikan layanan makanan, minuman, penginapan, juga layanan lainnya sesuai perkembangan teknologi serta kebutuhan (Sambodo 2006). Di dalam hotel, terdapat beberapa departemen-departemen yang saling berkesinambungan antara satu dan lainnya dengan tujuan untuk kelancaran dari suatu hotel. Hal tersebut dikatakan oleh Soenarno (2006): melalui segi pengelompokkan departemen pada hotel, maka bisa dijumpai sejumlah bagian berdasarkan cakupan tugas mereka, yakni: *Front Office, Human Resources, Engineering, Accounting & Finance, Sales & Marketing, Housekeeping, Food & Beverage Product, Minor Operated Department (MOD), Food & Beverage Service, Purchasing, and Security.*

Berdasarkan penjelasan yang telah dipaparkan di paragraf sebelumnya, maka Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) mempunyai peran yang amat penting bagi perusahaan. Peran MSDM sangat diperlukan dalam membantu mendongkrak tercapainya tujuan perusahaan lewat kemampuan yang terdapat pada tiap diri individu atau perorangnya (Hidayati dkk., 2015). Dalam mencapai suatu tujuan perusahaan, maka MSDM harus memperhatikan tingkat relasi atau hubungan dan komunikasi antar setiap karyawannya, mulai

dari *level* terendah ataupun staff hingga kepada *level managerial* atau tingkat teratas. Selain daripada relasi dan komunikasi, MSDM juga perlu mengetahui bagaimana proses para pemimpin dalam memimpin bawahannya. Oleh sebab itu, semua butuh diatur dengan tertib untuk efisiensi kerja, serta untuk memaksimalkan pencapaian tujuan. Penerapan gaya kepemimpinan sangat memiliki pengaruh yang besar terhadap hasil kerja suatu departemen di hotel.

Pada suatu organisasi atau perusahaan pasti terdiri dari beberapa anggota kelompok. Anggota kelompok tersebut dapat berjumlah sedikit maupun banyak. Sehubungan dengan hal tersebut, dibutuhkan keberadaan seorang pemimpin yang dapat mengatur seluruh aktivitas kerja kelompok tersebut. Kegiatan “dipimpin” serta “memimpin” adalah dua jenis aktivitas yang tak sama, tetapi dua hal itu butuh dipelajari secara bersamaan. Agar pemimpin bisa menjadi seorang pemimpin atau penuntun yang baik bagi para pengikutnya serta para pengikut bisa menjadi pihak terdipimpin yang baik juga dikarenakan adanya contoh yang patut diteladani. (Kartono, 2014).

Kepemimpinan merupakan kegiatan yang dilaksanakan seseorang untuk memberikan pengaruh bagi orang lain supaya mereka mau diarahkan guna meraih suatu tujuan, selain itu dikatakan juga bahwa kepemimpinan ialah proses dimana seseorang memberikan inspirasi pada seluruh pegawai supaya bekerja sebaik mungkin untuk meraih hasil yang diinginkan. (Thoha, 2010; Sudarmanto, 2009).

Gaya kepemimpinan adalah norma perilaku yang dipakai atau dilakukan oleh individu ketika orang itu hendak atau mau mencoba untuk memberikan pengaruh bagi pengaruh orang lain. (Thoha, 2009). Gaya kepemimpinan juga dapat diartikan menjadi gambaran bagaimanakah sosok pemimpin bisa memberikan pengaruh bagi karyawannya atau pengikutnya serta menyebabkan karyawan atau pengikutnya melakukan tindakan selaras pada arahan yang seorang pemimpin berikan tanpa adanya paksaan serta rasa takut didalam diri karyawan atau pengikutnya. Hal tersebut merupakan cerminan perilaku seseorang didalam memberikan pengaruh orang lain supaya keinginan orang itu diikuti oleh orang lainnya tanpa paksaan maupun tekanan melainkan keinginan dari individu pengikutnya sendiri (Amalia dkk., 2016).

Paul Hersey dan Ken Blanchard melakukan pengembangan model kepemimpinan yang dikenal oleh sebutan Teori Kepemimpinan Situasional (Robbin, 2005). Kepemimpinan Situasional ialah teori yang berfokus terhadap para pengikutnya. Didalam teori situasional, perilaku pemimpin sangat berhubungan pada tugas kepemimpinannya serta hubungan atasan dan bawahan. Gaya kepemimpinan tersebut menjabarkan bagaimanakah sosok pemimpin dapat melakukan adaptasi atau penyesuaian diri terhdap bawahan serta lingkungan kerja perusahaannya. Gaya kepemimpinan situasional dapat dikatakan sangat fleksibel, sehingga gaya kepemimpinan ini pas untuk diimplementasikan dalam situasi persaingan global yang senantiasa berubah secara amat pesat.

Menurut Hersey dan Blanchard (2001; dalam Iqbal et al., 2015) menciptakan 4 dimensi maupun bentuk kepemimpinan yang terdapat pada kepemimpinan situasional, yang adalah gabungan dari perilaku tugas serta perilaku hubungan. Keempat gaya kepemimpinan itu ialah menjajakan (*selling*), memberitahukan (*telling*), mengikutsertakan (*participating*), serta mendelegasikan (*delegating*). Perilaku hubungan yang telah disebutkan di atas ialah kadar dari sejauh manakah pemimpin melangsungkan hubungan dua arah bersama orang-orangnya atau pengikutnya, yaitu menyediakan dorongan, dukunga, serta mempermudah perilaku. Hal tersebut artinya pemimpin dengan aktif menyimak serta mendukung usaha orang-orangnya didalam melaksanakan tugas mereka (Samsudin, 2009).

Penelitian Proyek Akhir ini akan dilakukan di salah satu hotel lokal ternama di Indonesia yang bertempat di daerah Canggu, Bali. Hotel ini bernama Plataran Canggu Bali Resort & Spa. Plataran Canggu Bali Resort & Spa berada pada jalan Pengubugan Banjar, Jl. Silayukti, Kerobokan, Kec. Kuta Utara, Kabupaten Badung, Bali 80361. Hotel dan Resort berbintang 4 ini, memiliki nuansa mewah seperti di tengah taman tropis yang rimbun dan bangunan tradisional beratap jerami ini berjarak 6 km dari kawasan Seminyak yang ramai dan 7 km dari Pantai Canggu.

Berdasarkan observasi lapangan serta keikutsertaan dalam menjalani program On The Job Training periode 21 Desember 2020 hingga 21 Juni 2021, sebagai trainee di bagian Human Resources Department Plataran Canggu Bali Resort & Spa. Semasa melakukan *training* dalam beberapa bulan di awal,

ditemukanlah sebuah fenomena yang terjadi di departemen *Front Office*. Fenomena tersebut ialah dimana adanya campur tangan departemen lain pada saat melakukan penerimaan tamu seperti pada saat *check in* atau *check out* di Plataran Cangu Bali Resort & Spa.

Setelah melakukan observasi, maka dilakukanlah wawancara mendalam (*In-Depth Interview*). Wawancara dilakukan dengan *Supervisor Front Office* di Plataran Cangu Bali Resort & Spa. Menurut *Supervisor Front Office* pada departemen *Front Office*, tidak ditemukannya permasalahan atau kendala yang sangat serius. Adapun satu kendala yang mungkin sering ditemukan pada departemen *Front Office* ialah pada saat pembagian jadwal (*scheduling*) karyawannya, hal tersebut dikarenakan keadaan semasa *pandemic Covid-19* ini, yang tidak dapat memprediksi pasti berapa jumlah tamu yang akan datang ke hotel. Hotel ini memiliki 3 orang *permanent staff* pada bagian *Front Office*. Penjelasan lebih lanjut mengenai posisi karyawan bisa dilihat lewat tabel dibawah ini.

Tabel 1

Jumlah Karyawan Tetap di Plataran Cangu Bali Resort & Spa

POSISI	JUMLAH
Supervisor	1
GSA	2
TOTAL	3

Sumber : *HRD Plataran Cangu Bali Resort & Spa, 2021*

Berdasarkan fenomena yang sudah dijelaskan pada paragraf sebelumnya, maka penelitian ini ditujukan untuk menemukenali pengimplementasian gaya kepemimpinan situasional yang tepat di Plataran Cangu Bali Resort & Spa. Oleh karena itu, judul yang tepat untuk penelitian ini ialah **"IMPLEMENTASI GAYA KEPEMIMPINAN SITUASIONAL DI DEPARTEMEN *FRONT OFFICE* PLATARAN CANGGU BALI RESORT & SPA"**. Penelitian ini akan memakai pendekatan kualitatif, melalui metode studi kasus serta jenis penelitian deskriptif.

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan teori dan data yang telah dijabarkan pada bagian latar belakang, maka tersusunlah fokus penelitian seperti dibawah ini :

1. Aspek gaya kepemimpinan situasional.
2. Implementasi gaya kepemimpinan situasional pada departemen *Front Office* di Plataran Cangu Resort & Spa.

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini ialah seperti dibawah ini :

1. Menganalisis gaya kepemimpinan situasional.
2. Mendeskripsikan gaya kepemimpinan situasional di departemen *Front Office* di Plataran Cangu Resort & Spa.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini ialah seperti dibawah ini:

1. Mengetahui gaya kepemimpinan situasional.
2. Mengetahui gaya kepemimpinan situasional di departemen *Front Office* di Plataran Cangu Resort & Spa.