

**IMPLEMENTASI GAYA KEPEMIMPINAN
SITUASIONAL DI DEPARTEMEN *FRONT OFFICE*
PLATARAN CANGGU BALI RESORT & SPA**

PROYEK AKHIR

Diajukan sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan
Program Diploma IV
Program Studi Administrasi Hotel
Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung



Disusun oleh :

RIMA NADIA MAYROSDIANA
NIM : 201721995

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI HOTEL
SEKOLAH TINGGI PARIWISATA BANDUNG
2021**

LEMBAR PENGESAHAN

JUDUL PROYEK AKHIR

**"IMPLEMENTASI GAYA KEPEMIMPINAN SITUASIONAL DI
DEPARTEMEN *FRONT OFFICE* PLATARAN CANGGU BALI
RESORT & SPA"**

.....

NAMA : RIMA NADIA MAYROSDIANA
NIM : 201721995
PROGRAM STUDI : ADMINISTRASI HOTEL

Pembimbing I



I Gusti Agung Wahyu A., MM.Par., M.Sc., CHRMP.
NIP. 19780605200912 1 002

Pembimbing I



Edwin Adriansyah, MM.Par.
NIP. 19760109200912 1 002

Bandung, 2021

Mengetahui,

**Kepala Bagian Administrasi Akademik dan
Kemahasiswaan,**

Andar Danova L. Goeltom, S.Sos., M.Sc
NIP. 19710506 199803 1 001

PERNYATAAN MAHASISWA

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : Rima Nadia Mayrosdiana
Tempat/Tanggal Lahir : Ciamis, 20 Mei 1999
NIM : 201721995
Program Studi : Administrasi Hotel
Jurusan : Perhotelan

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Tugas Akhir/Proyek Akhir/Skripsi yang berjudul: **"IMPLEMENTASI GAYA KEPEMIMPINAN SITUASIONAL DI DEPARTEMEN FRONT OFFICE PLATARAN CANGGU BALI RESORT & SPA"** 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 STP Bandung dan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan kecuali arahan dari Tim Pembimbing.
2. Dalam Tugas Akhir/Proyek Akhir/Skripsi 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 Akhir/Proyek Akhir/Skripsi 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 Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung ini serta peraturan-peraturan terkait lainnya.
4. Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bandung, 3 Juli 2021

Yang membuat pernyataan,


7F538AJX231499881

Rima Nadia Mayrosdiana
NIM 201721995

MOTTO

"Fear thou not; for I am with thee: be not dismayed; for I am thy God: I will strengthen thee; yea, I will help thee; yea, I will uphold thee with the right hand of my righteousness."

Isaiah 41:10

PERSEMBAHAN

Puji syukur kepada Tuhan Yesus Kristus, karena hikmat dan kasih karunia-Nya, saya dapat menyelesaikan Projek Akhir ini.

Tidak lupa juga saya dedikasikan Projek Akhir ini kepada orang – orang yang saya kasihi dan cintai, yaitu :

Kedua orang tua yang tak pernah henti mendoakan dan memberikan semangat kepada saya.

Kepada abang Raybano Natanael dan sahabat saya Regina Sheren yang selalu membantu, mendukung dan mendoakan saya.

Kepada sahabat – sahabat yang tak letih memberikan *support*, doa dan juga berbagi suka dan duka selama pembuatan Projek Akhir ini, yaitu Shima Subarna, Gabriela Natania, Michelle, Regina Olivia dan Aurora Nuansa.

ABSTRAK

Hotel adalah tempat yang menyajikan layanan makanan, minuman, penginapan, juga layanan lainnya sesuai perkembangan teknologi serta kebutuhan (Sambodo 2006). Terdapat beberapa departemen yang berkesinambungan, yakni: *Front Office, Human Resources, Engineering, Accounting & Finance, Sales & Marketing, Housekeeping, Food & Beverage Product, etc.* Dalam mencapai tujuan perusahaan, maka hubungan dan komunikasi antar setiap karyawannya penting. Karena itu, perlu seseorang untuk mengatur efisiensi kerja untuk memaksimalkan tujuan. Penerapan gaya kepemimpinan memiliki pengaruh besar terhadap hasil kerja suatu departemen di hotel.

Pada penelitian proyek akhir ini memiliki tujuan untuk menganalisis aspek kepemimpinan situasional dan pengimplementasian gaya kepemimpinan situasional di departemen *Front Office* Plataran Cangu Bali Resort & Spa. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan pengumpulan data melalui wawancara, observasi dan studi pustaka. Hasil data akan diolah dengan tahap reduksi, analisis, dan penarikan kesimpulan. Setelah itu, pada bab terakhir akan dipaparkan kesimpulan dan rekomendasi.

Kata Kunci : *front office*, aspek kepemimpinan, gaya kepemimpinan situasional

ABSTRACT

Hotel is a place that serves food, beverage, lodging, as well as other services according to technological developments and needs (Sambodo 2006).). There are several continuous departments, namely: Front Office, Human Resources, Engineering, Accounting & Finance, Sales & Marketing, Housekeeping, Food & Beverage Product, etc. In achieving the company's goals, the relationship and communication between each employee is important. Therefore, it is necessary for someone to manage work efficiency to maximize the goal. The application of leadership style has a major influence on the work of a department in a hotel.

This final project research aims to analyze aspects of situational leadership and the implementation of situational leadership style in the Front Office Department of Plataran Canggu Bali Resort & Spa. This study uses a qualitative approach with data collection through interviews, observation and literature study. The results of the data will be processed with the stages of reduction, analysis, and drawing conclusions. After that, in the last chapter, conclusions and recommendations will be presented.

Keywords: front office, leadership aspect, situational leadership style

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus Yang Maha Kuasa atas berkat dan rahmat-Nya yang berlimpah sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Proyek Akhir ini dengan judul **“Implementasi Gaya Kepemimpinan Situasional Di Departemen *Front Office* Plataran Cangu Bali Resort & Spa”**.

Penulisan Proyek Akhir ini ditujukan penulis untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan studi pada Program Diploma IV Program Studi Administrasi Hotel Jurusan Hospitaliti.

Dalam pembuatan Proyek Akhir ini tidak sedikit hambatan yang dialami oleh penulis, tetapi dengan dukungan, bimbingan, dan arahan dari berbagai pihak, maka hambatan tersebut dapat teratasi. Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada pihak - pihak terkait, yaitu:

1. Bapak Faisal, MM.Par., CHE. selaku Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung.
2. Bapak Andar Danova L. Goeltom, S.Sos., M.Sc. selaku Kepala Bagian Administrasi dan Kemahasiswaan Sekolah Tinggi Pariwisata NHI Bandung.
3. Bapak Edison, S. Sos., MM. selaku Ketua Jurusan Hospitaliti Sekolah Tinggi Pariwisata NHI Bandung.
4. Bapak Pudin Saepudin, SST.Par., MPPar. selaku Ketua Program Studi Administrasi Hotel.
5. Bapak I Gusti Agung Wahyu Adrian, MM.Par., M.Sc., CHRMP. selaku Pembimbing I yang telah meluangkan waktunya dalam membantu

menyelesaikan proyek akhir ini dengan memberi masukan, ide dan semangat sehingga dapat terselesaikan tepat pada waktunya.

6. Bapak Edwin Adriansyah, MM.Par. selaku Pembimbing 2 yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing dan memberikan dorongan sehingga proyek akhir ini dapat terselesaikan tepat pada waktunya.
7. Seluruh dosen dan karyawan Sekolah Tinggi Pariwisata NHI Bandung yang telah meluangkan dukungan waktu dan tenaga kepada penulis dalam penyelesaian Proyek Akhir ini.
8. Bapak Agus Sutanto selaku *Resort Manager* Plataran Cangu Bali Resort & Spa yang telah memberikan izin lokasi penelitian sehingga Proyek Akhir ini dapat berjalan sebagai mana mestinya.
9. Ibu I Gusti Ayu Sri Wahyuniari selaku *HR Manager* Plataran Cangu Bali Resort & Spa yang telah membantu dalam meminta izin untuk lokasi penelitian Proyek Akhir.
10. Bapak Febriawan selaku *Supervisor Front Office* di Plataran Cangu Bali Resort & Spa yang telah menyediakan waktu untuk memberikan informasi seputar hotel sehingga memudahkan penulis dalam menyelesaikan Proyek Akhir ini.
11. Bapak Tut De Santana Nugraha Tulus selaku *Guest Agent Service* di *Front Office* Plataran Cangu Bali Resort & Spa yang telah menyediakan waktu untuk menjadi partisipan dan memberikan informasi sehingga memudahkan penulis dalam menyelesaikan Proyek Akhir ini.

12. Bapak I Gusti Agus Sucipta selaku *Guest Agent Service* di *Front Office* Plataran Cangu Bali Resort & Spa yang telah menyediakan waktu untuk menjadi partisipan dan memberikan informasi sehingga memudahkan penulis dalam menyelesaikan Proyek Akhir ini.
13. Kepada kedua Orang Tua yang selalu memberikan dukungan dan doa selama penulis menyelesaikan Proyek Akhir ini.
14. Kepada keluarga besar yang selalu mendoakan sehingga penulis dapat menyelesaikan Proyek Akhir dengan baik.
15. Rekan-rekan mahasiswa Program Studi Administrasi Hotel yang selama ini telah mengalami suka dan duka bersama selama 4 tahun.
16. Seluruh pihak yang mendukung penulis dalam menyelesaikan Proyek Akhir yang tidak dapat penulis sebutkan namanya satu – persatu.

Akhir kata penulis menyadari bahwa Proyek Akhir ini masih jauh dari kesempurnaan yang disebabkan oleh keterbatasan pengetahuan, pengalaman dan kemampuan penulis. Oleh sebab itu, penulis mengharapkan adanya kritik dan saran yang membangun dari semua pihak yang berkepentingan guna menyempurnakan Proyek Akhir ini. Semoga Proyek Akhir ini dapat bermanfaat khususnya bagi penulis dan umumnya bagi pembaca dalam menambah wawasan serta dapat menjadi acuan untuk penelitian selanjutnya.

Bandung, 12 Desember 2020

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
MOTTO	ii
PERSEMBAHAN	iii
PERNYATAAN MAHASISWA	iv
ABSTRAK	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Fokus Penelitian	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian	7
BAB II	8
TINJAUAN PUSTAKA.....	8
A. Kajian Teori	8
1. Manajemen Sumber Daya Manusia	8
2. Gaya Kepemimpinan Situasional	10
B. Kerangka Pemikiran	15
BAB III.....	16
METODE PENELITIAN.....	16
A. Rancangan Penelitian	16
B. Partisipan dan Tempat Penelitian	17
1. Partisipan Penelitian.....	17

2. Tempat Penelitian	20
C. Pengumpulan Data.....	21
D. Analisis Data.....	28
E. Pengujian Keabsahan Data.....	30
F. Jadwal Penelitian	31
BAB IV.....	32
HASIL PENELITIAN & PEMBAHASAN.....	32
A. Hasil Penelitian.....	32
B. Pembahasan.....	40
1. Aspek Gaya Kepemimpinan Situasional.....	41
2. Implementasi Gaya Kepemimpinan Situasional di Departemen <i>Front Office</i> Plataran Cangu Bali Resort & Spa	43
BAB V	45
SIMPULAN & REKOMENDASI	45
A. Simpulan	45
B. Rekomendasi	47
DAFTAR PUSTAKA.....	49
LAMPIRAN.....	53

DAFTAR TABEL

Tabel 1..... 5
Tabel 2..... 31
Tabel 3..... 33
Tabel 4..... 36
Tabel 5..... 38

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	14
Gambar 2	15

DAFTAR PUSTAKA

- Afshinpour, S., Germain, M., Tomlin, M., & Anderson, T. (2013). The Role of Situational Leadership Style in Employee Satisfaction in an Iranian Oil Company. *Organization Resources Management Research*, 3(3), 136-151.
- Amalia, D., Swasto, B., & Susilo, H. (2016). Pengaruh Gaya Kepemimpinan terhadap Motivasi Kerja dan Kinerja Karyawan (Studi pada Karyawan Pabrik Gula Kebon Agung Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB), Universitas Brawijaya*, 36(1), 137-146.
- Arikunto, S. (2013). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Bhargavi, S., & Yaseen, A. (2016). Leadership Styles and Organizational Performance. *Strategic Management Quarterly*, 4(1), 87-117.
- Hidayat, S., Utami, H., & Prasetya, A. (2015). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Situasional terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan (Studi pada Karyawan Divisi Tower & Approach Terminal (TWR&APP-TMA) AirNav Indonesia Kantor Cabang Aero Traffic Control Soekarno Hatta). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB), Universitas Brawijaya*, 26(2), 1-9.
- Indriantoro, N., & Supomo, B. (2013). *Metodologi Penelitian Bisnis Untuk*. Yogyakarta: BPFE.

- Iqbal, N., Anwar, S., & Haider, N. (2015). Effect of Leadership Style on Employee Performance. *Arabian Journal of Business and Management Review*, 5(5), 1-6.
- Kartono, D. K. (2014). *PEMIMPIN DAN KEPEMIMPINAN : Apakah Kepemimpinan Abnormal Itu?* Jakarta: Rajawali Pers.
- Leo, S. (2013). *Kiat Jitu Menulis Skripsi, Tesis, dan Disertasi*. Jakarta: Erlangga.
- Mohammed, U., Yusuf, M., Sanni, I., Ifeyinwa, T., Bature, N., & Kazeem, A. (2014). The Relationship between Leadership Styles and Employees Performance in Organizations (A Study of Selected Business Organizations in Federal Capital Territory, Abuja Nigeria). *Erupoan Journal of Business and Management Online*, 6(22), 1-11.
- Moleong, L. (2014). *Metode Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Jakarta: Remaja Rosda Karya.
- Moleong, L. J. (2017). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Mukimin, A., Habibi, A., Prasajo, L., & Yuliana, L. (2019). *MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA*. Yogyakarta: UNY Press.
- Novianti, N. L., & Widhiyani, N. (2018). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Situasional, Motivasi dan Pelatihan Pada Kinerja Karyawan di Koperasi Pasar Srinadi Klungkung. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 2212-2241.

- Robbins, S. P. (2005). *Organizational Behavior. Elevent Edition*. New Jersey: Pearson Education, Inc.
- Sambodo, A., & Bagyo. (2006). *Dasar - Dasar Kantor Depan Hotel*. Bandung: Andi Publisher.
- Samsudin, M. (2009). Hubungan gaya kepemimpinan situasional dan komunikasi organisasi dengan prestasi kerja pegawai dinas lalu lintas dan angkutan jalan Kota Surakarta.
- Sinambela, P. D. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Soenarno, A. (2006). *Front Office Management*. Yogyakarta: Andi.
- Soenarno, A. (2011). *Kamus Istilah Pariwisata Dan Perhotelan*. Bandung: Angkasa Bandung.
- Sudarmanto. (2009). *Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.

- Sumarto. (2003). In *Inovasi, Partisipasi dan Good governance*. Bandung: Yayasan Obor Indonesia.
- Sutopo, H. (2006). *Metodologi Penelitian Kualitatif : Dasar teori dan Terapannya dalam Penelitian*. Surakarta: Universitas Sebelas Maret.
- Sutrisno, E. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana.
- Syah, M. A. (2017). *Pengaruh Gaya Kepemimpinan Situasional dan Komunikasi Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan*.
- Thoha, M. (2009). *PERILAKU ORGANISASI : Konsep Dasar dan Aplikasinya*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Thoha, M. (2010). *Kepemimpinan Dalam Manajemen*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Wahyuningtyas, R., & Erianto, L. (2013). *Pengaruh Gaya Kepemimpinan Situasional Terhadap Kinerja Pegawai Unit Pelayanan Jaringan PT. PLN (Persero) Bandung Utara Kotamadya Bandung*.
- Yuniawan, A., & Putra, S. (2015). *Pengaruh Gaya Kepemimpinan Situasional dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan dengan Motivasi Kerja sebagai Variabel Intervening (Studi Pada PT Bank OCBC NISP Tbk. KCP Bekasi)*. *Journal of Management*, 4(1), 1-13.