

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kepemimpinan Transformasional merupakan sebuah gaya kepemimpinan yang dipakai oleh seorang manajer jika ia menginginkan adanya sesuatu perubahan dengan peningkatan kinerja melebihi status *quo* sehingga dapat mencapai sasaran baru. Pada prinsipnya kepemimpinan transformasional digunakan untuk dapat memotivasi bawahan untuk dapat berbuat lebih baik dari apa yang ia dapat lakukan, artinya dapat meningkatkan keyakinan diri bawahan atau kepercayaan yang akan berpengaruh terhadap peningkatan kinerja karyawan (O'Leary, 2001). Kepemimpinan transformasional bersifat “mengubah”, yaitu mengubah budaya dan strategi organisasi menjadi lebih sehat dan memiliki interaksi yang baik dengan lingkungan. Kepemimpinan transformasional dibutuhkan oleh pemerintah daerah untuk mengarahkan organisasi agar berkinerja optimal dan berbuat atau berpenampilan baik. Tanpa sentuhan aspek transformasional yang efektif, maka organisasi pemerintah daerah akan stagnan, bahkan mungkin dapat kehilangan kontaknya dengan perkembangan lingkungan sekitar, akibat terlalu “berorientasi ke dalam” (Kast, 2007).

Dalam sebuah organisasi, karyawan harus mampu untuk melibatkan diri dengan organisasi tempat mereka bekerja. Keterlibatan kerja merupakan derajat dimana orang dikenal dari pekerjaannya. Keterlibatan kerja adalah bagaimana seorang karyawan memihak secara psikologis terhadap tanggung jawab

pekerjaanya serta mengaggap kinerja merupakan ukuran harga dirinya (Robbins, 2001). Karyawan yang baik harus mampu untuk menjalankan apa yang menjadi tugas dan fungsi yang telah diberikan oleh pimpinan sehingga karyawan tersebut dapat membuat perusahaan berjalan dengan baik.

Industri pada umumnya memiliki berbagai jenis usaha, salah satunya di bidang pariwisata. Di Indonesia sendiri sedang digalakan berbagai jenis pariwisata alam maupun buatan. Di kota Semarang sendiri sejak 2016 muncul berbagai destinasi wisata yang banyak menarik para wisatawan domestic maupun manca negara. Banyaknya wisatawan dari luar kota semarang menimbulkan dampak meningkatnya usaha perhotelan di kota Semarang. Hal ini menimbulkan banyak persaingan yang ketat antar usaha perhotelan di kota Semarang.

Industri perhotelan sendiri merupakan industri jasa yang memadukan antara produk dan layanan. Desain bangunan, interior dan eksterior kamar hotel serta restoran, suasana yang tercipta di dalam kamar hotel, restoran serta makanan dan minuman yang dijual beserta keseluruhan fasilitas yang ada merupakan contoh produk yang dijual. Sedangkan layanan yang dijual adalah keramah-tamahan dan ketrampilan staff/karyawan hotel dalam melayani pelanggannya. Kotler dan Amstrong (2004) mendefinisikan jasa sebagai aktivitas atau manfaat yang ditawarkan oleh satu pihak lain yang pada dasarnya tanpa wujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun. Definisi jasa adalah suatu kegiatan yang memiliki beberapa unsur ketidak berwujudan (*intangibility*) yang melibatkan beberapa interaksi dengan konsumen atau properti dalam kepemilikannya, dan tidak menghasilkan transfer kepemilikan

Karyawan yang memiliki tingkat keterlibatan kerja yang tinggi dan kuat dapat memihak pada jenis kerja yang dilakukan serta peduli terhadap jenis kerja tersebut, contohnya karyawan memberikan ide demi kemajuan pekerjaan dan perusahaan, bersedia dengan sukarela mengikuti aturan-aturan yang berlaku di perusahaan perhotelan dan mendukung kebijakan perusahaan, dan lain lain. Begitupula sebaliknya jika karyawan yang kurang senang terhadap pekerjaan yang digelutinya maka karyawan tersebut kurang berpihak terhadap perusahaan dan karyawan yang seperti itu cenderung bekerja hanya sebagai rutinitas.

Identifikasi organisasi adalah bentuk satu kesatuan antara visi, misi serta tujuan organisasi yang didalamnya terkandung dimensi afektif, kogniti, tingkah laku, dan evaluatif. Identifikasi organisasi merupakan suatu hal yang penting untuk dimiliki karyawan karena dapat memicu perasaan bangga pada karyawan dengan menjadi bagian organisasi tersebut. Ketertarikan perusahaan perhotelan memiliki hubungan dengan identifikasi organisasi ketika berkontribusi pada *self-continuity*, *self-distinctiveness*, dan *self-enhancement* anggota organisasi. Dengan adanya rasa bangga karyawan pada perusahaan perhotelan maka menimbulkan kegigihan karyawan dalam melakukan tugas dan fungsi yang diembannya. Diharapkan dengan kinerja karyawan yang meningkat maka dapat membantu perusahaan perhotelan untuk mencapai visi dan misi serta tujuan yang telah dicanangkan.

Kinerja adalah istilah yang berasal dari kata *job performance* atau *actual performance* (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai seseorang).

Kinerja karyawan menurut Mangkunegara (2006) merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Bilson, (2004) menyatakan kinerja karyawan adalah tingkat sejauh mana para karyawan mencapai persyaratan-persyaratan pekerjaan. Setiap organisasi maupun perusahaan perhotelan akan berusaha menciptakan kinerja karyawan yang terbaik guna mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan.

Dalam manajemen sumber daya manusia, masalah yang patut untuk mendapat perhatian adalah masalah kinerja karyawan. Sejumlah cara ditempuh untuk dapat meningkatkan kinerja para karyawan baik melalui pelatihan, pendidikan, motivasi dan memberikan kompensasi demi menjaga kualitas kerja yang baik. Oleh karena itu upaya-upaya tersebut merupakan tantangan manajemen yang paling penting karena keberhasilan untuk mencapai kelangsungan hidup di perusahaan perhotelan tergantung pada kualitas sumber daya manusia yang dimilikinya. Faktor-faktor yang dapat digunakan demi meningkatkan kinerja karyawan adalah gaya kepemimpinan transformasional, identifikasi organisasi dan keterlibatan kerja.

Penelitian ini meneliti tentang bagaimana gaya kepemimpinan transformasional mungkin mempengaruhi kinerja karyawan. Penelitian ini menyelidiki bagaimana kepemimpinan transformasional mampu mempengaruhi identifikasi organisasi dan keterlibatan kerja dan kemudian berpengaruh terhadap kinerja perusahaan perhotelan yang berada di kota Semarang. Perhotelan di kota Semarang sesungguhnya memiliki potensi untuk berkembang menjadi sebuah usaha

yang memiliki nilai ekonomis yang tinggi jika dikelola dengan baik dan benar. Potensi bisnis perhotelan di kota Semarang sangat besar. Hal ini ditandai dengan banyaknya wisatawan lokal maupun mancanegara yang berkunjung di kota Semarang khususnya pada saat liburan maupun akhir pekan.

Jumlah hotel di kota Semarang setiap tahunnya selalu mengalami peningkatan yang cukup signifikan. Hal ini dapat dilihat dari tabel jumlah hotel yang berada di Semarang dari tahun 2016-2017 berikut.

Tabel 1.1
Jumlah Hotel, Jumlah Kamar dan Jumlah tempat tidur pada Hotel Berbintang di Kota Semarang, 2016

| Jumlah Hotel, Jumlah Kamar dan Jumlah tempat tidur pada Hotel Berbintang di Kota Semarang, 2016 | | | | | | | |
|--|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|--------------------|--------------|
| Hotel Berbintang | Bintang 1 | Bintang 2 | Bintang 3 | Bintang 4 | Bintang 5 | Non Bintang | Total |
| Jumlah Hotel | 10 | 12 | 25 | 12 | 4 | 59 | 122 |
| Jumlah Kamar | 378 | 825 | 2.386 | 1.614 | 558 | 1.373 | 7.134 |
| Jumlah Tempat Tidur | 710 | 1.407 | 3.827 | 2.265 | 713 | 1.995 | 10.912 |

Tabel 1.2
Jumlah Hotel, Jumlah Kamar dan Jumlah tempat tidur pada Hotel Berbintang di Kota Semarang, 2017

| Jumlah Hotel, Jumlah Kamar dan Jumlah tempat tidur pada Hotel Berbintang di Kota Semarang, 2017 | | | | | | | |
|--|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|------------------------|--------------|
| Hotel Berbintang | Bintang 1 | Bintang 2 | Bintang 3 | Bintang 4 | Bintang 5 | Non Bintang | Total |
| Jumlah Hotel | 9 | 14 | 22 | 13 | 3 | 106 | 167 |
| Jumlah Kamar | 505 | 1.410 | 1.749 | 2.058 | 727 | 3.518 | 9.967 |
| Jumlah Tempat Tidur | 674 | 2.243 | 2.701 | 3.035 | 1.184 | 4.827 | 14.667 |

Sumber : Badan Pusat Statistik, 2017

Hal ini menjadikan tingkat persaingan perusahaan perhotelan di Semarang menjadi sangat ketat. Dari tahun ke tahun jumlah wisatawan di Kota Semarang selalu mengalami peningkatan. Berdasarkan data terbaru dari tahun 2017 jumlah wisatawan yang berkunjung ke kota Semarang sebanyak 4.297.866 wisatawan. Terdiri dari 4.198.584 wisatawan domestik dan sebanyak 99.282 merupakan wisatawan asing. Serta minat wisatawan yang menginap di hotel berbintang sebanyak 54,24% dan sejumlah 33,19% hotel non berbintang dari jumlah tingkat hunian kamar hotel berbintang dan non berbintang di kota Semarang. Hal ini menunjukkan masih banyaknya jumlah hunian kamar hotel berbintang yang tidak terisi yaitu sebesar 45,76% dan 66,81% hunian kamar hotel non berbintang yang tidak terisi. Hal ini menyebabkan tingkat persaingan perusahaan perhotelan di Kota Semarang cukup besar. Dengan tingkat hunian kamar yang masih rendah

menyebabkan perusahaan perhotelan berusaha untuk dapat menarik minat wisatawan untuk dapat menginap di perusahaan perhotelannya. Manajer beserta karyawan diharuskan dapat melakukan terobosan serta inovasi untuk dapat menggaet pelanggan.

Penelitian ini merupakan penelitian yang direplikasi dari penelitian sebelumnya yang menjelaskan bahwa kepemimpinan transformasional berpengaruh positif terhadap identifikasi organisasi dan keterlibatan kerja. Kemudian identifikasi organisasi serta keterlibatan kerja berpengaruh terhadap kinerja perhotelan. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu adalah berupa sample perhotelan yang berada di Indonesia. Sedangkan penelitian terdahulu sample serta populasinya berada di Spanyol.

1.2 Rumusan masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka perumusan masalah adalah **Bagaimana meningkatkan kinerja sumber daya manusia melalui identifikasi organisasi dan keterlibatan kerja**, sedangkan pertanyaan penelitian sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh kepemimpinan transformasional terhadap identifikasi organisasi?
2. Bagaimana pengaruh kepemimpinan transformasional terhadap keterlibatan kerja?
3. Bagaimana pengaruh identifikasi organisasi terhadap kinerja karyawan sumber daya manusia?
4. Bagaimana pengaruh keterlibatan kerja terhadap kinerja karyawan?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang diatas yang kemudian diidentifikasi ke dalam rumusan masalah, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan menguji :

1. Untuk menguji dan menganalisis bagaimana pengaruh kepemimpinan transformasional terhadap identifikasi organisasi.
2. Untuk menguji dan menganalisis bagaimana pengaruh kepemimpinan transformasional terhadap keterlibatan kerja.
3. Untuk menguji dan menganalisis bagaimana pengaruh identifikasi organisasi terhadap kinerja karyawan sumber daya manusia.
4. Untuk menguji dan menganalisis bagaimana pengaruh keterlibatan kerja terhadap kinerja karyawan.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan kontribusi untuk berbagai pihak, diantaranya sebagai berikut :

1. Aspek Teoritis

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai wacana dalam pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang ekonomi dan manajemen sumber daya manusia.

2. Aspek Praktis

- a) Bagi Penulis

Untuk memperoleh pengalaman serta menambah wawasan penulis dalam ilmu pengetahuan dan pemahaman penulis tentang sumber daya manusia.

b) Perusahaan Perhotelan

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai wacana dalam memberikan masukan kepada perusahaan perhotelan agar dapat meningkatkan kinerja karyawan melalui peningkatan kualitas sumber daya manusia.

c) Bagi Perguruan Tinggi

Diharapkan dapat memberikan masukan dalam pengembangan ilmu manajemen serta dasar untuk penelitian yang relevan selanjutnya.