

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam pengembangan dunia usaha, sumber daya manusia sangat penting. Hal ini dikarenakan sumber daya manusia dapat mengelola, mengatur, dan memanfaatkan sumber daya lainnya seperti modal, teknologi, dan lain-lain agar meningkatkan efisiensi dan produktivitas untuk mencapai tujuan. Pengembangan perusahaan tergantung pada berapa banyak aset yang dimiliki perusahaan, dan salah satu aset utamanya adalah karyawannya. Untuk manajer perusahaan di semua tingkatan, penting untuk fokus pada karyawan karena mereka dapat mencapai keunggulan kompetitif yang signifikan melalui kinerja dan partisipasi mereka. Karyawan yang bekerja dengan cara terbaik akan memengaruhi perusahaan untuk menjadi lebih maju dan efisien dalam mencapai tujuannya. Manajemen sumber daya aktif membutuhkan manajer untuk menemukan dan menyediakan cara terbaik untuk mengelola karyawan untuk mencapai tujuan perusahaan dan meningkatkan kinerja organisasi.

Tujuan dari manajemen sumber daya manusia yaitu bahwa perusahaan harus dapat menyatukan pandangan atau perspektif karyawan dan pemimpin perusahaan untuk mencapai tujuan perusahaan. Dalam hal ini, karyawan adalah sumber daya yang sangat penting untuk pengembangan perusahaan, karena perusahaan memiliki bakat, energi, dan kreativitas yang diperlukan untuk mencapai tujuannya. Kinerja yang dicari perusahaan tergantung pada kemampuan, motivasi, dukungan

individu. (Estiningsih, 2019:47)

Dalam suatu organisasi, beberapa pihak saling mengandalkan kemampuan, motivasi, dan elemen utama masing-masing adalah Kepemimpinan. Menurut (Mustaqim, 2018:94) Pemimpin yaitu salah satu unsur dalam menentukan keberhasilan suatu organisasi dan pemimpin yang baik harus di pandang sebagai peran khusus atau proses pemberian pengaruh, bertujuan untuk mengatur dan membimbing hubungan di dalam kelompok atau organisasinya sehingga menghasilkan kinerja bawahan yang maksimal.

Di bawah kepemimpinan baik dalam mencapai tujuan organisasi berjalan dengan baik. Selain kepemimpinan, faktor yang mempengaruhi peningkatan kinerja karyawan adalah komunikasi. Komunikasi aplikasi akan membawa reputasi yang baik kepada bos dan bawahan atau kolega perusahaan, dan komunikasi akan meningkatkan kinerja karyawan perusahaan. Menurut (Sonia Nengsih et al., 2019:5) Komunikasi ialah proses dimana seseorang atau beberapa orang dalam organisasi untuk menciptakan dan menyampaikan informasi berhubungan dengan lingkungannya dengan orang lain.

Berdasarkan beberapa faktor kepemimpinan dan komunikasi, faktor yang penting dalam organisasi adalah kinerja karyawan. Pekerjaan yang dapat diraih oleh seseorang atau kelompok orang di suatu perusahaan sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing di setiap kesulitannya.(Mustaqim, 2018:97).

Dari faktor-faktor diatas kepemimpinan, komunikasi dan kinerja juga terkait dengan suatu organisasi. Analisis menunjukkan bahwa operasi simultan memiliki

dampak yang signifikan terhadap kepemimpinan dan komunikasi organisasi dan kinerja karyawan. Hasil analisis dapat dijelaskan oleh peningkatan kinerja karyawan melalui kepemimpinan yang lebih baik dan komunikasi organisasi..

Batam City Hotel atau disebut dengan BCH adalah sebuah bangunan hotel yang terletak di jalan penuhi blok OB No 1-7, Lubuk Baja yang bergerak dibidang industri perhotelan. BCH memiliki ketinggian total 10 lantai , lantai 1 basement, lantai 2 restaurant , lantai 3 & 5 grand dragon KTV & PUB & 6 – 10 kamar ,service kamar dilantai 6 – 10 dikhususkan untuk tamu menginap lama. Batam city hotel juga salah satu hotel yang terletak pusat bisnis kota batam yaitu didaerah BCS Mall Nagoya,hotel ini menawarkan harga yang tidak terlalu tinggi dengan fasilitas yang bagus.lokasi Batam City Hotel sangat strategis dan fasilitas yang dimiliki lengkap membuat hotel ini selalu ramai dan nyaman.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terdapat permasalahan kepemimpinan terutama hal kurangnya pengarahan pimpinan terhadap para karyawan berkenaan dengan program perusahaan berupa event ataupun promo yang sering diadakan. Pemimpin memberikan kebebasan kepada karyawan dalam menjalankan pekerjaannya namun tidak disertai arahan yang khusus. Dalam hal ini berdampak penurunan kinerja karyawan.

Tabel 1.1 Rekapitulasi Stok Minus Periode September 2019

No	Barang	Stok Awal Bulan	Stok Akhir Bulan	Total Minus	Keterangan
Restauran Dan Kitchen					
1	Garpu	100	71	-29	Kehilangan Garpu Laporan September 2019
2	Sendok makan besar	120	100	-20	Kehilangan Sendok Makan Besar Laporan September 2019
3	Piring ceper besar	100	98	-2	Kehilangan Piring Ceper Besar Laporan September 2019
4	Cangkir teh	120	108	-12	Kehilangan Cangkir Teh Laporan September 2019
Grand Total				-63	

Sumber: Akunting inventori aset Batam City Hotel (2019)

Berdasarkan fenomena diatas terlihat bahwa bulan September 2019 terdapat stok minus 29 Garpu, 20 sendok makan besar , 2 piring ceper besar, dan 12 cangkir teh, yang fluktuatif tentu akan berdampak mengganggu jalannya operasional kerja sehingga berpengaruh pada kinerja, maka terindekasi kinerja karyawan pada batam city hotel belum optimal, hal ini disebabkan oleh faktor kurang tegasnya pemimpin dan kurang berkomunikasi.

**Tabel 1.2 Data Komplain Konsumen Batam City Hotel
Pada Bulan Juli Sampai Dengan September 2019**

No	Data Komplain	Bulan			Jumlah
		Juli	Agustus	September	
1	Pelayanan yang diterima tidak seperti yang seharusnya	19	23	24	68
2	Pegawai yang datang terlambat saat bertugas	11	13	16	40
3	Kualitas pekerjaan yang kurang bagus	8	7	10	25
4	Kelengkapan alat kerja	2	2	3	7
5	Pegawai berhenti sebelum waktunya	7	11	13	31

Sumber : Batam City Hotel (2019)

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa kendala yang dihadapi oleh perusahaan dalam memuaskan konsumen, yaitu kurangnya ketegasan pemimpin dan kerja sama rekan kerja sehingga mengakibatkan telatnya melaksanakan pekerjaan sesuai permintaan konsumen. Hal tersebut menyebabkan konsumen merasa sedikit kecewa karena kurangnya tenaga kerja.

**Tabel 1.3 Persentase Keterlambatan Karyawan Batam City Hotel
Periode Januari Sampai Dengan September 2019**

Bulan	Terlambat (karyawan)	Persentase (%)
Januari	59	22,34%
Februari	71	26,89%
Maret	74	28,03%
April	93	35,22%
Mei	90	34,09%
Juni	114	43,18%
Juli	89	33,71%
Agustus	102	38,63%
September	104	39,39%

Sumber: HRD Batam City Hotel (2019)

Dilihat dari tabel 1.2 dapat disimpulkan pada bulan januari hingga april mengalami peningkatan setiap bulannya, namun bulan mei mengalami penurunan dengan persentasi 34.09% dari bulan sebelumnya. Akan tetapi bulan juni mengalami peningkatan dratis dengan persentasi 43.18%.

**Tabel 1.4 Data Karyawan Batam City Hotel
Berdasarkan Jenis Kelamin Tahun 2019**

No	Jenis kelamin	Jumlah karyawan
1	Laki-laki	211
2	Perempuan	53
Total		264

Sumber: HRD Batam City Hotel, 2019

Dilihat dari tabel 1.2 diketahui bahwa data karyawan di Batam City Hotel

dengan jenis kelamin laki-laki terdapat 211 orang dan jenis kelamin perempuan terdapat 53 orang.

Dari kasus diatas, dapat dilihat peningkatan presentasi keterlambatan dapat menyebabkan penurunan kinerja di Batam City Hotel. Hal ini dapat disimpulkan bahwa Batam City Hotel belum optimal dalam memenuhi kinerja karyawan. Priode bulan februari 2019 sampai dengan maret 2019 terjadinya jumlah karyawan keterlambatan yang lumayan setara dan april 2019 sampai mei 2019 terjadinya peningkatan jumlah karyawan keterlambatan lumayan, sedangkan pada bulan mei 2019 menuju ke bulan juni 2019 terjadi jumlah karyawan keterlambatan yang meningkat secara dratis. Hal ini dilihat berdampak negatif kepada kinerja dengan dimana karyawan keterlambatan 90 dengan persentasi 34,09% menjadi 114 dengan persentasi 43,18% yang menyebabkan peningkatan cukup tinggi. Hal ini harus diperbaiki agar dapat meningkatkan kinerja karyawan. Dengan terjadinya kasus tersebut maka diminta untuk membuat tindakan perbaiki supaya tidak terulang kembali, serta batam city hotel wajib memberikan komunikasi yang baik dan peringatan sanksi kepada karyawan keterlambatan.

Dalam kasus yang dialami oleh sesama rekan kerja dapat mengakibatkan penyampaian komunikasi yang keliru atau "*miscommunication*", oleh karena itu, dapat menghambat *misscommunication* antara karyawan dan atasan mengakibatkan kinerja karyawan memburuk. Di setiap organisasi menentukan penyesuaian-penyesuaian komunikasi guna mencapai tujuan organisasi, bila dalam suatu organisasi memperhatikan pentingnya suatu hubungan komunikasi informal maka karyawan akan lebih meningkatkan kualitas kerjanya dan kepuasan karyawan bisa

ditunjang dengan perasaan senang terhadap pekerjaannya karena komunikasi antar sesama rekan kerja dan pimpinan dapat seimbang. Maka dari itu kondisi kerja yang “*misscommunication*” dapat mengakibatkan kinerja karyawan pun akan memburuk karena tidak adanya kerjasama dengan baik antara rekan sesama kerja, keterbukaan pimpinan terhadap segala pengambilan keputusan yang ada di perusahaan atau instansi dan tingkat kepuasan karyawan akan semakin tinggi bila kebutuhan di dalam bekerja dapat terpenuhi. Karena bila kepuasan karyawan tidak terpenuhi secara maksimal berakibat rusaknya kondisi dalam suatu organisasi, rusaknya suatu organisasi dapat berwujud kongkrit seperti pelambanan kerja, pemogokan, mangkir dalam pekerjaannya bahkan bisa berakibat pergantian karyawan.

Dalam berbagai kasus-kasus tersebut dapat dinilai bahwa minimnya ketegasan dan etika komunikasi sangat berdampak dalam proses pencapaian tujuan perusahaan dan menyebabkan sering mengalami kerugian bagi perusahaan.

Dengan ini penelitian berminat untuk mengangkat topik dengan judul “**Pengaruh Kepemimpinan Dan Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Batam City Hotel**”.

1.2 Identifikasi Masalah

Dari latar belakang yang telah dijelaskan diatas, peneliti mengidentifikasi masalah-masalah yang ada dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Kurangnya tegas seorang pemimpin sehingga mengakibatkan karyawan banyak kesalahan diperbuatkan.

2. Kurang diperhatikan keterlambatan kerja sehingga membuat karyawan tidak tepat waktu saat datang berkerja.
3. Karyawan kurang memperhatikan aset perusahaan sehingga mengakibatkan stok minus setiap bulannya.
4. Kurangnya kerja sama sesama rekan kerja sehingga membuat komunikasi dalam organisasi jadi keliru atau *miscommunication* .

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah di atas, ada beberapa faktor-faktor tersebut. Maka penelitian ini dibatasi pada pengaruh kepemimpinan dan komunikasi terhadap kinerja karyawan pada Batam City Hotel. Penelitian ini membatasi masalah pada karyawan Batam City Hotel.

1.4 Rumusan Masalah

1. Apakah kepemimpinan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada Batam City Hotel?
2. Apakah komunikasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada Batam City Hotel?
3. Apakah kepemimpinan dan komunikasi secara bersama-sama terhadap kinerja karyawan pada Batam City Hotel?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan diatas maka penulis membuat tujuan penelitian sebagai berikut :

1. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh signifikan kepemimpinan berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Batam City Hotel.
2. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh signifikan komunikasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Batam City Hotel.
3. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kepemimpinan dan komunikasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Batam City Hotel.

1.6 Manfaat

Penelitian ini diharapkan memberi manfaat sebagai berikut:

1.6.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat, Ilmu pengetahuan serta wawasan khususnya dalam bidang sumber daya manusia yang terkait kepemimpinan, komunikasi dan kinerja karyawan.

1.6.2 Manfaat Praktis

1. Bagi mahasiswa

Dengan penelitian ini, diharapkan dapat menambah wawasan dan menjadi bahan referensi dan kajian mahasiswa Universitas Putera Batam, khususnya mahasiswa program studi Manajemen.

2. Bagi universitas

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan kajian, referensi, dan wawasan untuk penelitian lain, khususnya yang terkait dengan pengaruh kepemimpinan dan komunikasi terhadap kinerja karyawan.

3. Bagi perusahaan

Bagi Batam City Hotel, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadikan masukan manajer dalam meningkatkan dan mengambil kebijakan Kepemimpinan dan komunikasi kinerja karyawan pada Batam City Hotel.