

## **ABSTRAK**

Muhammad Nurdin NPM 15.31.0052 Analisis Peran Pemimpin Guna Meningkatkan Kinerja Karyawan Best Western Kindai Hotel Banjarmasin, pembimbing I : Dr. Dwi Wahyu Artiningsih, SE, MM, pembimbing II, Dr. Mohammad Zainul, SE, MM

Penelitian ini bertujuan untuk menguji peran pemimpin berpengaruh terhadap kinerja karyawan di Best Western Kindai Hotel Banjarmasin komitmen berpengaruh terhadap kinerja karyawan di Best Western Kindai Hotel Banjarmasin dan peran pemimpin dan komitmen organisasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan Best Western Kindai Hotel Banjarmasin. Penelitian ini menggunakan rancangan penelitian deskriptif kualitatif.

Hasil penelitian menunjukkan peran pemimpin berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan Best Western Kindai Hotel Banjarmasin, hal ini mengindikasikan para pimpinan memahami apa yang dapat memotivasi karyawan dan komitmen merupakan sikap loyalitas karyawan pada organisasi merupakan proses berlanjut yang mengekspresikan perhatian mereka untuk organisasi dan kesuksesan selanjutnya.

Kata kunci: pemimpin, kinerja, Best Western

## **ABSTRACT**

Muhammad Nurdin NPM 15.31.0052 Analysis of the Role of Leaders to Improve Employee Performance of Best Western Kindai Banjarmasin Hotels, mentor I: Dr. Dwi Wahyu Artiningsih, SE, MM, mentor II, Dr. Mohammad Zainul, SE, MM

This study aims to examine the role of leaders influencing the performance of employees in Banjarmasin's Best Western Kindai Hotel commitment to influence the performance of employees at the Best Western Kindai Hotel Banjarmasin and the role of leaders and organizational commitment influence the employee performance of the Best Western Kindai Banjarmasin hotel. This study uses a qualitative descriptive research design.

The results showed the role of the leader had a significant effect on the performance of the Best Western Kindai Hotel Banjarmasin employees, indicating that leaders understood what could motivate employees and commitment was an attitude of employee loyalty to the organization was a continuous process that expressed their concern for the organization and subsequent success.

Keywords: leader, performance, Best Western.

## **PENDAHULUAN**

Perhotelan yang terjadi saat ini memberikan dampak yang signifikan bagi kelangsungan pariwisata di berbagai kota. Perhotelan telah menyebabkan perubahan-perubahan yang begitu cepat didalam bisnis, yang menuntut organisasi untuk lebih mampu beradaptasi, mampu menentukan arah dengan cepat dan memusatkan perhatiannya pada pelanggan. Faktor sumber daya manusia didalam ruang lingkup suatu perusahaan merupakan faktor penting yang harus diperhatikan, sebab faktor manusia merupakan faktor yang akan menggerakkan perusahaan maupun sumber daya lainnya selain manusia yang ada di dalam perusahaan tersebut. Sehingga sangat penting bagi pimpinan perusahaan untuk mempertahankan karyawan dan membuat karyawan merasa nyaman dan senang bekerja didalam perusahaan, juga harus diupayakan agar adanya peranan pemimpin yang baik didalam kinerja para karyawan yang membuat para karyawan nyaman dalam bekerja.

### **1) Analisis Guna Meningkatkan Kinerja**

Analisis adalah tinjauan tentang peluang atau acaman baik dari lingkungan makro maupun mikro dan mencoba mengidentifikasi faktor – faktor penting dan mengimplementasikan bagi organisasi atau perusahaan.

### **2) Peranan Pemimpin**

Peranan Pemimpin adalah seperangkat perilaku yang diharapkan dilakukan oleh seseorang sesuai kedudukannya sebagai seorang pemimpin.

### **3) Kinerja Karyawan**

Menurut Mangkunegara (2007:63) :“Kinerja karyawan adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya”.

## **Tujuan Penelitian**

Penelitian ini dibuat dengan tujuan sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui peranan seorang pemimpin untuk meningkatkan kinerja kerja karyawan best western kindai hotel

2. Untuk mengetahui cara seorang pemimpin dalam menyelesaikan *hendle complent* dalam kondisi *krodit* (tegang).

### **Metode Penelitian**

Dalam menyelenggarakan penelitian ini penulis menggunakan metode deskriptif, menurut Nasir (2005:54) mengemukakan bahwa metode deskriptif yaitu "Suatu metode dalam meneliti kelompok manusia, suatu kondisi, suatu sistem pemikiran ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang yang bertujuan untuk memberikan gambaran mengenai aspek-aspek yang sedang diteliti dan melakukan hubungan terhadap variabel yang diteliti". Untuk keperluan tersebut maka penulis menggunakan bentuk-bentuk penelitian sebagai berikut:

1. Penelitian lapangan (Field Research)

Penulis terjun langsung ke lapangan yang menjadi objek penelitian dengan meneliti secara langsung ditempat pelaksanaan kerja.

2. Observasi Penelitian

penelitian yang dilakukan secara langsung oleh peneliti dengan cara melihat, mengamati objek penelitian guna melengkapi data yang diperoleh dapat dipertanggung jawabkan kebenarannya.

3. Wawancara Penulis

mengajukan pertanyaan yang telah disiapkan terlebih dahulu secara tertulis maupun secara lisan mengenai masalah yang akan diteliti kepada pemimpin perusahaan.

4. Studi kepustakaan (Library Research)

Mengumpulkan data dengan cara membaca, mempelajari dan menganalisa buku-buku yang ada hubungannya dengan masalah yang diteliti. Yaitu dengan cara sebagai berikut:

1. Studi literatur Pengumpulan data dengan cara membaca buku-buku dan catatan-catatan lainnya yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.
2. Studi dokumentasi Cara pengumpulan data dan informasi dengan lampiran-lampiran yang ada hubungannya dengan masalah yang diteliti. Data-data yang

telah diperoleh tersebut (berupa data sekunder) akan dijadikan landasan teoritis dalam penyusunan skripsi ini.

### **Hasil Penelitian**

Penelitian yang sudah dikumpulkan dianalisis sesuai dengan analisis data yang digunakan dan nantinya akan diketahui kinerja karyawan melalui peran pemimpin yang ada dilapangan penelitian dengan analisis yang dipakai yaitu analisis kualitatif.

#### **1. Peranan pemimpin terhadap kinerja karyawan**

Peranan pemimpin dalam rangka mempengaruhi para karyawannya sangat diperlukan dalam pencapaian tujuan itu sendiri. Usaha atau pun cara yang ditempuh oleh pemimpin dalam mempengaruhi dan menggerakkan karyawannya dikenal dengan istilah pemimpin. Peranan pemimpin merupakan faktor yang sangat penting dimana seorang pemimpin harus mampu dalam mengambil keputusan atau tindakan untuk mencapai sebuah tujuan.

Dalam peran ini yaitu manager best western dalam menjalankan perannya masih kurang baik karena masih kurangnya komunikasi terhadap karyawan, misalnya kurang memberikan kontribusi dorongan motivasi sehingga komunikasi yang terjadi tidak flexibel terutama dalam pengambilan keputusan disamping itu padahal tujuan utama seorang pemimpin adalah diujutkan dengan bukti hasil kerja dengan kinerja karyawannya. Peranan pemimpin tersebut akan terwujud apabila terjadi hubungan perilaku atau terjalin hubungan perilaku yang harmonis antara atasan dengan bawahan. Kepemimpinan juga bersifat memberikan dan menerima informasi dari luar sebagai asset organisasi. Disamping itu, kepemimpinan harus mampu mengambil keputusan dengan mengkaji secara terus menerus situasi yang dihadapi oleh organisasi.

Setiap pemimpin selalu berusaha untuk dapat memberdayakan seluruh anggota organisasinya, dengan harapan agar mereka mempunyai kualitas kemampuan dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditentukan secara optimal dan Usaha kongkrit yang dapat meningkatkan kinerja karyawan. Dan yang saya

lihat tidak terlalu nyata atau tidak nampak karena masih banyak kurangnya komunikasi antara atasan dan karyawan tersebut .

### **ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

Dapat dipahami bahwa peranan kepemimpinan dalam suatu organisasi memiliki peranan yang sangat penting, guna meningkatkan kinerja karyawan/pegawai dalam suatu organisasi tersebut. Peranan kepemimpinan tersebut akan terwujud apabila terjadi hubungan perilaku atau terjalin hubungan perilaku yang harmonis antara atasan dengan bawahan. kepemimpinan juga bersifat memberikan dan menerima informasi dari luar sebagai asset organisasi. Pada intinya semua itu harus saling berkomunikasi satu dengan yang lain agar terdapatnya suatu keputusan yang bias memecahkan masalah.

### **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian analisis data lapangan dan setelah dilakukan pembahasan pada bab dimuka, maka peneliti dapat menarik beberapa kesimpulan

1. Peran kepemimpinan dalam meningkatkan kinerja pegawai/karyawan pada BEST WESTERN KINDAI HOTEL pada umumnya telah berjalan dengan baik yaitu menerapkan kepemimpinan satu arah melalui memberikan arahan dan petunjuk kepada bawahan dan karyawan, kepemimpinan figur teladan, kepemimpinan Penerima Informasi sebagai Asset Organisasi, melakukan monitoring (pengawasan), dan kepemimpinan pengambilan keputusan.

2. Namun, kepemimpinan Best western kindai hotel tersebut dalam meningkatkan kinerja karyawan masih terdapat kekurangan-kekurangan dan perlu ditingkatkan antara lain melalui 1) hubungan antar pribadi, meliputi : peran kepemimpinan dua arah secara flexible, 2) figur keteladanan (*figurehead*), 3) penerimaan informasi sebagai asset organisasi, 4) sebagai pengawas (*monitor*),

dan 5) melalui pengambilan keputusan :memanfaatkan sumber daya yang ada, keputusan yang bersifat peredam (*disturbance handler*), kepemimpinan yang memuat potensi/peluang, sebagai pengalokasi SumberDaya(*resourcealloca*) serta meningkatkan komunikasi dua arah antara pemimpin dan bawahan dan staf .

## **SARAN**

### **1.TEAM WORK**

Agar terjadi nya kerja sama yang bagus sebuah perusahaan harus bias membuat team yang kompak saling bahu membahu melakukan tugas sesuai dengan tugas nya melakukan dengan sungguh-sungguh agar terjadi suasana yang nyaman dalam bekerja dan itu lah tugas seorang pemimpin membuat suasana pekerjaa menjadi *ranning smoothly*, dan tidak ada kendala yang beasar dapat mengacaukan jalan nya pekerjaan karena seorang yang bekeja di hotel dengan perusaha lain sangat lah beda karena yang membedakan jenis pelayan di hotel sorang pegawai (*waiter,waitrees*) langsung berhadapan dengan tamu *mood* (suasana hati) seorang *waiter or waitrees* harus lah bagus

Di situ lah guna pemimpin terhadap karyawan dimana pemimpin yang bertugas layak nya sutradara lapangan.

## **DAFTAR PUSTAKA**

Moh Nazir. 2005. *Metode Penelitian*. Ghalia Indonesia. Jakarta.. Cit.Halaman 54.  
Mangkunegara,AnwarPrabu.2006.EvaluasiKinerjaSumberDayaManusia.Jakarta:  
RefikaAditama