

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Sektor pariwisata telah menjadi salah satu sektor ekonomi yang tumbuh paling pesat di dunia. Bagi Indonesia, pariwisata merupakan sektor yang penting dalam perekonomian, baik sebagai sumber penghasil devisa negara, pencipta lapangan kerja dan kesempatan berusaha, serta pemerataan pendapatan. Untuk memperluas kesempatan kerja, pemerataan pendapatan dan penerimaan devisa negara, pengembangan bidang kepariwisataan saat ini menjadi hal yang sangat penting. Dalam rancangan pembangunan nasional, untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat, sehingga pengembangan pariwisata harus dilanjutkan dan ditingkatkan dengan memperluas dan memanfaatkan sumber serta potensi pariwisata di Sumatera Utara sehingga menjadi kegiatan ekonomi yang dapat diharapkan untuk meningkatkan penerimaan devisa, memperluas dan meratakan kesempatan kerja dan kesempatan berusaha, khususnya masyarakat sekitarnya untuk merangsang pembangunan regional, memperkenalkan identitas dan kebudayaan bangsa.

Kemajuan industri perhotelan dapat diikuti perkembangannya melalui indikator tingkat penghunian kamar hotel/akomodasi, jumlah kamar yang terjual/digunakan, rata-rata lamanya tamu menginap serta perkembangan jumlah hotel atau akomodasi lainnya. Berikut adalah jumlah hotel dan akomodasi yang ada dikawasan sumatera utara sesuai dengan kelasnya, yang dimana seiring berjakannya waktu jumlah ini terus bertambah.

Tabel 1.1 Tabel Jumlah Kamar Hotel dan Akomodasi Menurut Kelas Sumatera Utara 2019 - 2021

Jumlah Kamar Hotel dan Akomodasi Menurut Kelas Sumatera Utara		
Bintang 1		
2019	2020	2021
976	994	795
Bintang 2		
1441	1819	1879
Bintang 3		
3978	4522	4740
Bintang 4		
3559	3448	3340
Bintang 5		
1603	1591	1497
Hotel Melati		
20600	24584	22387

Sumber : BPS Provinsi Sumatera Utara 2022

Provinsi Sumatera Utara memiliki potensi pariwisata yang besar, kegiatan kepariwisataan diharapkan mampu menjadi salah satu kekuatan pembangunan yang dapat diandalkan, dengan pemasukan devisa yang cukup memadai. Untuk mencapai tujuan tersebut pemerintah telah berusaha mengeluarkan berbagai kebijakan terpadu tentang pariwisata jumlah wisatawan mancanegara yang datang ke Sumatera Utara pada tahun 2020 turun bila dibandingkan dengan tahun 2019. Hal ini disebabkan adanya pandemi Covid-19 yang melanda seluruh dunia sehingga banyak negara yang melarang warganya bepergian dan menutup akses masuk warga negara asing ke negaranya termasuk Indonesia.

Tabel 1.2 Tabel survei Persentase Tingkat Penghunian Kamar Hotel dan Akomodasi Lainnya Menurut Jenis Hotel dan Bulan 2019 - 2021

Bulan	Persentase Tingkat Penghunian Kamar Hotel dan Akomodasi Lainnya Menurut Jenis Hotel dan Bulan					
	Hotel Bintang			Hotel Non Bintang		
	2019	2020	2021	2019	2020	2021
Januari	46.88	51.49	33.82	32.28	34.80	27.90
Februari	51.36	49.48	33.82	34.46	34.71	27.66
Maret	58.10	33.30	34.75	36.04	28.04	26.81
April	49.23	12.47	34.80	36.55	19.71	20.27
Mei	38.80	23.99	29.89	33.45	20.61	22.97
Juni	49.48	20.71	36.53	36.99	25.72	27.55
Juli	48.35	28.37	26.14	37.98	28.34	21.95
Agustus	48.21	29.92	26.98	35.74	20.56	22.61
September	44.86	30.19	35.04	38.51	29.74	24.35
Oktober	46.73	35.07	40.35	38.32	31.84	26.73
Nopember	54.25	35.79	41.38	38.22	33.25	24.85
Desember	49.03	41.93	51.47	38.46	41.02	31.54

Sumber : BPS Provinsi Sumatera Utara 2022

Dari data di atas menunjukkan bagaimana kondisi Covid-19 sangat mempengaruhi aktivitas usaha hospitality terutama akomodasi perhotelan. Hal ini mengakibatkan penurunan kinerja dari usaha dan juga pekerja. Data di atas tersedia dalam publikasi statistik hotel dan akomodasi lainnya tahun 2020 ini

sehingga dapat dijadikan landasan perencanaan dan evaluasi, baik oleh instansi pemerintah atau swasta, maupun para pengusaha hotel dan akomodasi untuk menentukan kebijakan dalam usaha mereka.

Salah satunya adalah Hotel Khas Parapat. Hotel Khas Parapat adalah salah satu badan usaha milik negara (BUMN) di bawah naungan PT Hotel Indonesia Natour (Persero) yang bergerak dalam usaha pariwisata khususnya akomodasi. Hotel Khas Parapat berapada di Jl. Marihat No.1, Danau Toba, Girsang Sipangan Bolon, Kabupaten Simalungun, Sumatera Utara. Hotel Khas Parapat dahulunya bernama Hotel Inna Parapat, Branding baru, KHAS Parapat diambil berdasarkan filosofi Khas yang merupakan sesuatu ciri atau karakteristik yang khusus dan teristimewa dari suatu hal yang tidak dimiliki oleh yang lain. Selain perubahan nama dan logo, PT HIN juga fokus dalam membenahan dan peningkatan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM), karena kunci dari industri hospitality ini adalah kinerja yang diberikan oleh setiap karyawan yang ada di properti hotel dalam melayani para konsumen. Sumber daya manusia (SDM) memegang peranan yang sangat penting dalam aktivitas atau kegiatan perusahaan, karena dari merekalah akan muncul suatu ide maupun inovasi yang akan sangat menentukan langkah perusahaan dalam mencapai tujuan (Hutajulu dan Supriyanto, 2013). Melihat sangat pentingnya peranan tenaga kerja sebagai sumber daya manusia dalam proses produksi sehingga diharapkan karyawan akan dapat bekerja lebih produktif dan profesional dalam melakukan segala aktivitasnya. Hal ini menjadi hal utama yang mendorong PT. HIN focus untuk meningkatkan kinerja karyawan.

Menurut Moehariono (2012), “kinerja atau performance merupakan sebuah penggambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi, dan misi organisasi yang dituangkan dalam suatu perencanaan strategis suatu organisasi.” Sedangkan Menurut Irham Fahmi (2016) “Kinerja adalah hasil yang diperoleh oleh suatu organisasi baik organisasi tersebut bersifat profit oriented dan non profit orientet yang dihasilkan selama satu periode waktu”.. Setiap lembaga menginginkan karyawan untuk bekerja sungguh-sungguh sesuai dengan kemampuan yang dimiliki untuk mencapai hasil kerja yang baik. Hal ini sangat dibutuhkan setiap badan usaha untuk keberlangsungan dan keberhasilan usahanya, terutama mampu bertahan dalam kondisi pandemic Covid-19.

Untuk melihat ada atau tidaknya masalah kinerja karyawan pada Hotel Khas Parapat, maka peneliti melakukan penelitian terdahulu (*Pra Survei*) yang bertujuan untuk mengumpulkan informasi yang sedang diteliti. Adapun data pra survei yang telah dilakukan adalah sebagai berikut : Hotel Khas Parapat saat ini memiliki 100 orang karyawan dan kamar yang berjumlah 102 kamar hunian. Tingkat kinerja karyawan pada Hotel Khas Parapat dapat dilihat dari tingkat pendapatan dan jumlah hunian kamar yang terjual. Menurut Whittaker dalam Moehariono (2012), “pengukuran kinerja merupakan suatu alat manajemen yang digunakan untuk meningkatkan kualitas pengambilan keputusan dan akuntabilitas, serta untuk menilai pencapaian tujuan dan sasaran (goal sand objectives)”.

Sesuai dengan penelitian Manik dan Syafrina (2018) mengemukakan “Jika kinerja karyawan menurun, akan mengakibatkan turunnya income yang di dapat perusahaan”. Hal ini dapat dilihat dari kamar yang terjual. Dengan menurunnya tingkat penjualan kamar dapat dipastikan kinerja karyawan juga menurun.

Tabel 1.3 Hasil Survei pendapatan dan penjualan tahunan Hotel Khas Parapat 2016-2020

Tahun	Jumlah Kamar Siap Jual	Jumlah kamar yang Terjual	Pendapatan
2016	35.686 Kamar	16.628 Kamar	17.659.333.339
2017	37.230 Kamar	18.080 Kamar	19.268.834.754
2018	37.229 Kamar	19.234 Kamar	19.732.086.660
2019	37.222 Kamar	21.076 Kamar	20.802.501.113
2020	26.727 Kamar	15.910 Kamar	16.322.058.127

Sumber : Hotel Khas Parapat 2021

Dari hasil pra survei berikut, dapat dilihat bagaimana peningkatan yang terjadi dari sektor pendapatan tahunan, yang dimana terjadi peningkatan mulai dari tahun 2016-2019 dan terjadi penurunan yang signifikan pada tahun 2020. Akan tetapi jika melihat dari selisih jumlah keuntungan dapat dilihat pada tahun 2016-2017 terjadi peningkatan keuntungan yang signifikan, dengan jumlah keuntungan Rp1.609.501.415 dengan jumlah kamar yang terjual sebanyak 1.452 kamar. Pada tahun 2017-2018 terjadi penurunan tingkat keuntungan yang signifikan dari tahun sebelumnya yang dimana keuntungan hanya sebesar Rp 463.251.906 dengan jumlah kamar yang terjual sebanyak 1.154 kamar, jumlah ini

lebih kecil dari tahun 2017. Pada tahun 2018-2019 terjadi peningkatan keuntungan yang signifikan dari tahun sebelumnya, dengan jumlah keuntungan sebesar Rp 1.070.414.453 dengan jumlah kamar yang terjual sebanyak 1.842 kamar, jumlah ini lebih besar dari tahun 2018. Pada tahun 2019-2020 terjadi penurunan keuntungan yang sangat signifikan dari tahun sebelumnya, dengan jumlah penurunan keuntungan sebesar Rp 4.480.442.986 dengan jumlah kamar yang terjual sebanyak 5.166 kamar, jumlah ini jauh lebih kecil dari tahun 2019. Penurunan ini juga diakibatkan pandemic Covid-19 yang memicu adanya aktivitas lockdown, hal ini berdampak pada kurangnya wisatawan, penambahan aturan dan sistem operasional dalam menjalankan usaha, dan juga mengakibatkan penurunan atau pemotongan jumlah karyawan yang bekerja. Dari Pra survei tersebut dapat dilihat bagaimana penurunan tingkat keuntungan yang dialami Hotel Khas Parapat mulai tahun 2018-2020, yang dimana penurunan keuntungan tersebut menggambarkan terjadi penurunan kinerja karyawan pada HOTEL Khas Parapat.

Kinerja karyawan tidak terlepas dari faktor-faktor yang mempengaruhinya, salah satu faktor yang berperan penting dalam mendukung kinerja karyawan adalah Gaya kepemimpinan. Menurut Sunyoto (2013) “Gaya Kepemimpinan seseorang akan sangat berpengaruh pada baik atau tidaknya dalam pengembangan sumber daya manusia untuk waktu yang akan mendatang.” Gaya kepemimpinan adalah sekumpulan ciri yang digunakan pimpinan untuk mempengaruhi bawahan agar sasaran organisasi tercapai atau dapat pula dikatakan bahwa gaya kepemimpinan adalah pola perilaku dan strategi yang

disukai dan sering diterapkan oleh seorang pemimpin . Alimudin dan Sukoco (2017).

Vandenabeele (2014) berpendapat “bahwa kepemimpinan penting dalam lingkungan organisasi, diyakini bahwa gaya kepemimpinan yang baik merupakan mata rantai penting dalam sebuah organisasi”. Wart (2013) mengemukakan bahwa “gaya kepemimpinan adalah tentang sifat, keterampilan, dan perilaku yang digunakan pemimpin dalam hubungan dengan bawahan untuk mencapai efisiensi.” (Jensen , 2016; Wright , 2012) berpendapat “bahwa kualitas hubungan antara pemimpin dan karyawan, dapat mempengaruhi hasil kinerja akhir, yang dapat ditentukan oleh gaya pemimpin”. (Wright, 2012)” Percaya bahwa , hanya gaya kepemimpinan yang dapat diterima dapat menghasilkan inspirasi, kekaguman, dan pemberdayaan pada bawahannya, dan bahwa ini pada gilirannya akan menghasilkan tingkat upaya, komitmen, dan kemauan yang sangat tinggi untuk mengambil risiko, dan karenanya, mampu meningkatkan kinerja yang lebih baik dalam organisasi”.

Berdasarkan penjelasan sebelumnya, untuk mengetahui bagaimana kondisi yang sesungguhnya mengenai Gaya Kepemimpinan, maka peneliti melakukan Pra-survei pada karyawan karyawan Hotel Khas Parapat. Yang dimana pra survei ini dilakukan dengan memberi kuesioner kepada 30 orang karyawan Hotel Khas Parapat sebagai sampel dalam pra survei. Jumlah sampel yang digunakan dalam pra survei sudah mencukupi dan sesuai dengan pendapat Sebagaimana dikemukakan oleh Baley (2011) yang menyatakan bahwa “pengambilan sampel pada penelitian yang memakai analisis data statistik minimum adalah 30 sampel”.

Tabel 1.4 Hasil Pra survei faktor Gaya Kepemimpinan pada karyawan Hotel Khas Parapat

No	Pernyataan	Iya	%	Tidak	%
1	Pemimpin selalu memberikan pengawasan kepada setiap karyawan	20	66,6%	10	33,3%
2	Pemimpin melibatkan karyawan dalam pengambilan keputusan.	18	60%	12	40%
3	Pemimpin selalu membangun komunikasi yang baik dengan karyawan	21	70%	9	30%
	Total rata-rata skor		65.5%		34.5%

Sumber : Prasurvei pada 30 Karyawan Hotel Khas Parapat, 2021

Pada saat peneliti melakukan survei Gaya Kepemimpinan pada Karyawan Hotel Khas Parapat. Terlihat bahwa kinerja karyawan sangat dipengaruhi oleh gaya kepemimpinan, yang dimana faktor gaya kepemimpinan masih belum menyeluruh dan merata. Berdasarkan survei yang peneliti lakukan dimana melibatkan 30 orang karyawan. Untuk point pertama, 10 dari 30 karyawan memberikan jawaban tidak untuk pernyataan “Pemimpin selalu memberikan pengawasan kepada setiap karyawan”. Point kedua, 12 dari 30 karyawan memberikan jawaban tidak untuk pernyataan “Pemimpin melibatkan karyawan dalam pengambilan keputusan.”. Point yang ketiga, 9 dari 30 karyawan memberikan jawaban tidak untuk pernyataan “ Pemimpin selalu membangun komunikasi yang baik dengan karyawan”.

Hal ini juga didukung oleh hasil survei yang dilakukan oleh manajemen Hotel Khas Parapat kepada seluruh karyawan, dengan hasil sebagai berikut :

Tabel 1. 5 Hasil Survei “ Employee Of Survey Khas Parapat (KPAR)” Gaya Kepemimpinan

No	Pernyataan	Baik	Kurang Baik
1	Bagaimana anda menilai Pemimpin, dalam mendengarkan ide dan pendapat anda	83%	17%
2	Bagaimana anda menilai Pemimpin dalam mengambil tindakan atas ide dan opini anda	71%	21%
3	Bagaimana anda menilai supervisor langsung anda mendorong anda untuk memberikan saran yang membangun	83%	17%
4	Bagaimana anda menilai pemimpin, apakah menyediakan anda masukan yang jelas dan teratur mengenai kinerja anda	81%	19%
5	Bagaimana anda menilai pemimpin, apakah memberikan anda penghargaan atau pujian atas hasil kerja yang baik	77%	23%
6	Bagaimana anda menilai pemimpin, apakah memotivasi karyawan untuk meraih kepuasan pelanggan yang tinggi	86%	14%

Sumber : Human Resource Development (HRD) Hotel Khas Parapat

Hal ini menunjukkan bahwa gaya kepemimpinan yang seharusnya dilakukan pemimpin kepada karyawan pada Hotel Khas parapat masih belum menyeluruh, gaya kepemimpinan yang belum optimal berpengaruh terhadap tingkat kinerja karyawan, yang dimana dapat dilihat dari pendapatan tahunan yang mengalami penurunan. Terlebih pada saat pandemic Covid-19, pemimpi

diharapkan mampu untuk bertahan dan beradaptasi dalam segala kondisi yang mengancam keberlangsungan perusahaan.

Hal ini sejalan dengan penelitian sebelumnya, yang berjudul Pengaruh Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan (Studi pada karyawan divisi Human Resources Management Compensation and Benefits PT Freeport Indonesia) Siswanto dan Hamid (2017). Yang dimana penelitian ini menggunakan analisis deskriptif dan analisis linear berganda. Berdasarkan hasil analisis berganda menunjukkan bahwa secara simultan dan parsial variabel Gaya Kepemimpinan mempunyai pengaruh signifikan terhadap Kinerja karyawan.

Faktor lain yang mempengaruhi kinerja karyawan diantaranya adalah pelatihan. Jackson (2011) menyatakan bahwa “Perusahaan-perusahaan yang memiliki daya saing tinggi menggunakan praktik-praktik pelatihan untuk meningkatkan kemampuan pekerja demi melaksanakan strategi bisnis perusahaan.” Menurut Suparno (2015), “pelatihan merupakan serangkaian aktivitas individu dalam meningkatkan keahlian dan pengetahuan secara sistematis sehingga mampu memiliki kinerja yang profesional di bidangnya”. Investasi dalam pelatihan dan pengembangan mampu meningkatkan sumber daya manusia dan kapasitas penyerapan perusahaan (Malik, 2018).

Hal ini dapat diartikan bahwa setiap perusahaan sangat memerlukan pelaksanaan pelatihan untuk melaksanakan strategi bisnis perusahaan dalam meningkatkan kinerja para karyawannya. Berdasarkan penjelasan sebelumnya, untuk mengetahui bagaimana kondisi yang sesungguhnya mengenai Pelatihan,

maka peneliti melakukan Pra-survei pada karyawan karyawan Hotel Khas Parapat.

Tabel 1.6 Hasil Pra Survei faktor Pelatihan pada karyawan Hotel Khas Parapat

No	Pernyataan	Iya	%	Tidak	%
1	Perusahaan memberian pelatihan dengan fasilitas yang baik.	20	66.6%	10	33.3%
2	Perusahaan selalu memberikan pelatihan apabila terjadi perubahan di setiap waktunya	18	60%	12	40%
3	Materi pelatihan sesuai dengan kebutuhan karyawan, sehingga mampu menunjang kinerja	18	60%	12	40%
	Total rata-rata		62,2%		37,8%

Sumber : Prasurvei pada 30 Karyawan Hotel Khas Parapat, 2021

Pada saat peneliti melakukan survei terhadap pelatihan terhadap kinerja karyawan pada Karyawan Hotel Khas Parapat. Terlihat bahwa faktor pelatihan masih belum optimal. Berdasarkan survei yang peneliti lakukan dimana melibatkan 30 orang karyawan. Point pertama, 10 dari 30 orang karyawan menyatakn tidak untuk pernyataan “Perusahaan memberian pelatihan dengan fasilitas yang baik ”. poin kedua, 12 dari 30 karyawan menyatakan tidak untuk pernyataan “Perusahaan selalu memberikan pelatihan apabila terjadi perubahan di setiap waktunya”. Point yang ketiga, 12 dari 30 karyawan menyatakan tidak untuk pernyataan “Materi pelatihan sesuai dengan kebutuhan karyawan, sehingga mampu menunjang kinerja”.

Hal ini juga didukung oleh hasil survei yang dilakukan oleh manajemen

Hotel Khas Parapat kepada seluruh karyawan, dengan hasil sebagai berikut :

**Tabel 1.7 Hasil Survei “ Employee Of Survey Khas Parapat (KPAR)”
Pelatihan**

NO	Pernyataan	Baik	Kurang Baik
1	Pelatihan yang anda dapatkan untuk pekerjaan anda sekarang	82%	18%
2	Saya memiliki perlengkapan, peralatan, dan persediaan yang memadai untuk dapat melakukan pekerjaan saya secara efektif	79%	21%
3	Menurut anda hotel memberikan orientasi kepada karyawan baru	77%	23%

Sumber : Human Resource Development (HRD) Hotel Khas Parapat

Hasil ini menunjukkan bagaimana pelatihan yang diberikan Hotel Khas Parapat kepada karyawan masih belum menyeluruh dan masih belum optimal. Sementara dalam kondisi menghadapi pandemic covid-19 setiap karyawan perlu mendapatkan pelatihan dan materi pelatihan yang menyeluruh dan optimal, yang dimana kondisi Covid-19 mengharuskan setiap perusahaan terutama perhotelan menjalankan usahanya sesuai dengan standar operasional yang berbeda, sesuai dengan standard yang ditetapkan pemerintah. Kondisi ini mengakibatkan banyak perubahan baik dari segi lingkungan, operasional, budaya organisasi dan lainnya. Hal ini mengharuskan perusahaan memberikan pelatihan sesuai dengan kebutuhan karyawan, agar mampu bekerja disetiap kondisi dan mampu menghadapi setiap perubahan yang ada.

Hal ini sejalan dengan penelitian sebelumnya, yang berjudul Pengaruh Pelatihan Terhadap Kompetensi dan Kinerja Karyawan Departemen Research and Development PT. Gatra Mapan Malang, (Musadieq dan Ruhana, 2014), yang dimana penelitian ini menjelaskan bahwa variabel metode Pelatihan *On The Job Training*(X₁) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kompetensi Karyawan (Y₁) dan Kinerja Karyawan (Y₂) PT. Gatra Mapan Malang.

Selain Gaya Kepemimpinan dan pelatihan faktor lainnya yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah motivasi. Semakin kuat motivasi kerja maka kinerja pegawai akan semakin tinggi, hal ini berarti setiap peningkatan motivasi karyawan akan memberikan peningkatan yang sangat berarti bagi kinerja karyawan (Rivai dan Sagala, 2013). Menurut Sutrisno (2017), “Motivasi adalah perangsang keinginan dan daya penggerak kemauan bekerja seseorang karena setiap motif mempunyai tujuan tertentu yang ingin dicapai”. Motivasi mencerminkan kesediaan karyawan untuk mengerahkan upaya di tempat kerja dan terbukti dalam intensitas, arah, dan durasi upaya karyawan terhadap aktivitas kerja untuk mencapai kinerja tinggi (Jiang 2012). Motivasi secara luas diketahui mempengaruhi berbagai hasil kinerja, ada panggilan untuk mempertimbangkan dampak faktor mediasi yang beroperasi dalam hubungan sosial perusahaan di tempat kerja. (Boxall, 2016).

Memotivasi karyawan untuk mengerahkan upaya biasanya melibatkan pemberian insentif dan penghargaan bagi karyawan. Pemberian penghargaan sebagai insentif mampu untuk mengekstraksi sikap dan perilaku yang diinginkan dari karyawan. Insentif berdampak timbal balik dan sebagai hasilnya insentif

mampu melahirkan sikap yang menguntungkan dan perilaku yang diinginkan dari karyawan (Malik, 2018; Minbaeva, 2013). Promosi yang lambat dan upah yang rendah kemungkinan bisa menjadi penyebab karyawan kurang termotivasi dalam bekerja (Takahashi, 2016).

Pada dasarnya apabila perusahaan ingin meraih kinerja yang optimal sesuai dengan target yang telah ditentukan maka perusahaan harus memberikan motivasi pada karyawan. Berdasarkan penjelasan sebelumnya, untuk mengetahui bagaimana kondisi yang sesungguhnya mengenai Motivasi, maka peneliti melakukan Pra-survei pada karyawan karyawan Hotel Khas Parapat.

Tabel 1.8 Hasil Pra survei faktor Motivasi Pada Karyawan Hotel Khas Parapat

No	Pernyataan	Iya	%	Tidak	%
1	Gaji yang diberikan mampu memenuhi kebutuhan hidup	20	66,6%	10	33,3%
2	Insentif yang diberikan sudah cukup layak	20	66,6%	10	33,3%
3	Memberikan prospek yang baik dalam pengembangan karir	18	60%	12	40%
4	Saya selalu menyelesaikan tugas dengan tepat waktu tanpa harus diawasi	21	70%	9	30%
	Total rata-rata		65,8%		34,2%

Sumber : Prasurvei pada 30 Karyawan Hotel Khas Parapat, 2021

Pada saat peneliti melakukan survei bagaimana motivasi pada karyawan Hotel Khas Parapat. Motivasi yang diberikan masih belum menyeluruh. dapat dilihat dari hasil pra survei yang dimana, point pertama, 10 dari 30 karyawan

memberikan jawaban tidak untuk pernyataan “Gaji yang diberikan mampu memenuhi kebutuhan hidup”. Point kedua, 10 dari 30 karyawan memberikan jawaban tidak untuk pernyataan “Insentif yang diberikan sudah cukup layak”. Point ketiga, 12 dari 30 karyawan memberikan jawaban tidak untuk pernyataan “Memberikan prospek yang baik dalam pengembangan karir”. Point keempat, 9 dari 30 karyawan memberikan jawaban tidak untuk pernyataan “Saya selalu menyelesaikan tugas dengan tepat waktu tanpa harus diawasi”.

Hal ini juga didukung oleh hasil survei yang dilakukan oleh manajemen Hotel Khas Parapat kepada seluruh karyawan, dengan hasil sebagai berikut :

**Tabel 1.9 Hasil Survei “ Employee Of Survey Khas Parapat (KPAR)”
Motivasi**

No	Pernyataan	Baik	Kurang Baik
1	Apakah anda diberikan pilihan anda untuk pengembangan karir selain promosi jabatan (misalnya kesempatan transfer ditingkat yang sama, cross training)	67%	33%
2	Anda memiliki kesempatan anda untuk maju	81%	19 %
3	Menurut anda hotel mengenali dan menghargai kinerja karyawan yang baik	68%	32%
4	Menurut anda hotel memiliki perhatian yang besar terhadap kesejahteraan karyawan	74%	26%

Sumber : Human Resource Development (HRD) Hotel Khas Parapat

Masih ditemukannya keluhan karyawan masalah gaji, insentif, dan pengembangan karir, yang dimana hal ini menjadi motivasi utama karyawan dalam bekerja, sehingga masih ditemukan karyawan yang harus diawasi dalam melaksanakan pekerjaannya. Kondisi covid-19 menjadi salah satu ancaman bagi karyawan. Turunnya gaji/insentif yang diberikan dan adanya pengurangan karyawan yang diakibatkan covid-19, penurunan ini dapat menjadi faktor penurunan kinerja karyawan. Gaji atau pendapatan adalah alasan utama karyawan untuk bekerja. Perusahaan di tuntut harus mampu mempertahankan dan meningkatkan kinerja karyawan walaupun dalam kondisi terburuk sekalipun.

Hal ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang berjudul Pengaruh Program Pelatihan dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Negeri Sipil Di Kantor Kepresidenan Republik Timor Leste. Boe (2014). Yang dimana penelitian ini menjelaskan bahwa Pelatihan dan Motivasi yang diberikan terhadap pegawai berpengaruh positif signifikan secara simultan terhadap kinerja pegawai. Hal ini berarti mengindikasikan bahwa pemberian pelatihan yang baik dan berkesinambungan serta pemberian motivasi yang tepat akan meningkatkan kinerja pegawai di Kantor Kepresidenan Republik Timor Leste.

Berdasarkan uraian-uraian di atas penulis tertarik untuk melakukan pengujian seberapa besar pengaruh gaya kepemimpinan, pelatihan dan Motivasi terhadap kinerja karyawan pada Hotel Khas Parapat dalam bentuk skripsi dengan judul:

“Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Pelatihan, dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Hotel Khas Parapat”

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas peneliti mengemukakan identifikasi masalah sebagai berikut:

1. Terjadi penurunan jumlah pendapatan dan penurunan jumlah penjualan kamar setiap tahunnya pada Hotel Khas Parapat.
2. Pemimpin masih belum sepenuhnya membangun komunikasi yang baik dengan karyawan, dan melibatkan karyawan dalam pengambilan keputusan.
3. Kurangnya pelatihan yang diberikan dalam hal peningkatan kinerja karyawan.
4. Kurangnya motivasi karyawan untuk bekerja tepat waktu tanpa pengawasan.
5. Minimnya motivasi yang diberikan Hotel Khas Parapat kepada karyawan.

Berdasarkan beberapa permasalahan tersebut selanjutnya dapat diidentifikasi permasalahan mendasar dalam penelitian ini adalah bagaimana pengaruh antara faktor-faktor yang berkaitan dengan Kinerja Karyawan, dan bagaimana keterkaitan antar faktor-faktor tersebut.

1.3 Pembatasan Masalah

Untuk menghindari meluasnya permasalahan penelitian ini, maka peneliti membatasi penelitian mengenai gaya kepemimpinan, pelatihan dan motivasi terhadap Kinerja karyawan Pada Hotel Khas Parapat.

1.4 Perumusan Masalah

Masalah dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut :

1. Apakah gaya kepemimpinan berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Karyawan Hotel Khas Parapat?
2. Apakah pelatihan berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Karyawan Hotel Khas Parapat?
3. Apakah motivasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Karyawan Hotel Khas Parapat?
4. Apakah gaya kepemimpinan, pelatihan, dan motivasi secara simultan/bersama-sama berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Karyawan Hotel Khas Parapat?

1.5 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan :

1. Untuk mengetahui pengaruh gaya kepemimpinan terhadap kinerja karyawan.
2. Untuk mengetahui pengaruh pelatihan terhadap kinerja karyawan.
3. Untuk mengetahui pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan.
4. Untuk mengetahui pengaruh gaya kepemimpinan, pelatihan, dan motivasi terhadap kinerja karyawan.

1.6 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat sebagai berikut :

1. Manfaat Praktis

- a. Bagi instansi, instansi dapat memperhatikan apa saja yang menjadi kebutuhan perusahaan dan juga karyawan dalam menjaga dan meningkatkan kinerja karyawan. Instansi mengetahui seberapa besar dampak gaya kepemimpinan, pelatihan dan motivasi terhadap kinerja pegawai.
- b. Bagi Peneliti Lain, sebagai bahan referensi dan pembandingan dalam melakukan penelitian tentang kinerja karyawan dengan menggunakan variabel-variabel lain yang dapat mempengaruhi perilaku kinerja karyawan.
- c. Bagi Penulis, sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Manajemen dan Untuk menambah ilmu pengetahuan mengenai pengaruh gaya kepemimpinan, pelatihan, dan motivasi terhadap kinerja karyawan .

2. Manfaat Teoritis

- a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi kontribusi dalam pengembangan teori dalam bidang manajemen sumber daya manusia, khususnya yang berkaitan dengan gaya kepemimpinan, pelatihan, dan motivasi terhadap kinerja karyawan.