BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Tinjauan Terhadap Objek Studi

Bumi Asih Hotel atau yang lebih sering dikenal dengan Bumi Asih Bungalows merupakan salah satu hotel yang beralamat di Jl. Bumi Asih No.8x, Denpasar Selatan, Bali. Bumi Asih Hotel memiliki letak yang strategis, di mana jarak yang ditempuh dari bandara hanya 20 menit dan Hotel Bumi Asih berada dekat dengan Pantai Sanur. Bumi Asih Hotel sudah melayani para tamu selama 20 tahun lebih dan masih tetap berjalan. Pelanggan dari Hotel Bumi Asih kebanyakan adalah *repeat client* yang kemudian akhirnya menjadi teman yang setia terhadap pelayanan Hotel Bumi Asih.

Bumi Asih Hotel terkenal dengan hotel dengan akomodasi terjangkau di daerah Denpasar dengan fasilitas hotel yang lengkap. Bumi Asih Hotel melayani para pelanggannya dengan kualitas yang tinggi dengan keramahan seperti layaknya orang Bali yang sudah terkenal dengan keramahannya.

Konsep desain dari Bumi Asih Hotel adalah "*Comfortable Balinese Theme*" dengan dikelilingi 54 bangunan tradisional, dikelilingi oleh pepohonan yang rimbun, dan taman tropis yang memanjakan para pelanggan. Fasilitas yang ditawarkan oleh Bumi Asih Hotel adalah kolam renang umum dengan tambahan kolam renang anak-anak, Pondok *Bar*, *Coffe shop* dan *Restaurant* yang menyediakan berbagai masakan lezat untuk sarapan, makan siang ataupun makan malam sesuai dengan keinginan dan waktu para pelanggan.

Visi :

- Menyediakan kenyamanan bagi wisatawan yang mencari alternatif yang memenuhi kebutuhan dan anggaran mereka

Misi :

- Menciptakan kualitas tinggi dari produk dan layanan kepada semua pihak (tamu, perusahaan dan pemilik)

1.2 Latar belakang

Bali yang lebih akrab dipanggil sebagai Pulau Dewata dan Pulau Seribu Pura merupakan sebuah provinsi di Indonesia. Di Dunia, Bali terkenal sebagai tujuan pariwisata dengan keunikan berbagai hasil seni budayanya, khususnya bagi para wisatawan Jepang dan Australia. Bali merupakan barometer pertumbuhan pariwisata di Indonesia. Hal ini dapat dilihat dari gambar 1.1, di mana Bali merupakan tempat yang paling sering dikunjungi oleh wisatawan mancanegara di tahun 2015.

Pelabuhan Masuk	2015						
	Januari	Februari	Maret	April	Mei	Juni	Juli
Soekarno-Hatta	165 746	170 741	203 019	159 873	189 307	174 319	175 347
Ngurah Rai	288 755	333 072	294 758	309 888	287 141	357 712	381 890
Kualanamu	17 286	18 082	17 491	15 167	17 558	15 479	15 879
Batam	114 478	119 642	124 019	125 816	148 920	132 569	109 931
Sam Ratulangi	2 248	3 374	1 171	1 044	1 011	1 007	2 089
Juanda	15 366	14 003	16 338	16 063	17 355	15 004	17 134
Entikong	1 265	1 873	2 440	1 491	2 424	1 662	2 573
Adi Sumarmo	544	571	697	660	618	581	542
Minangkabau	2 744	2 876	3 690	3 106	3 975	3 008	2 962
Tanjung Priok	8 340	6 982	4 456	5 527	5 342	4 877	3 951
Tanjung Pinang	5 774	8 023	8 053	7 477	7 772	7 735	6 521
Lombok	2 793	4 348	6 004	5 725	5 713	4 410	5 316
Makassar	906	931	1 178	929	900	906	1 194
Sepinggan	712	707	809	631	540	765	572
Sultan Syarif Kasim II	2 606	2 043	2 300	2 112	2 503	1 954	2 660
Adi Sucipto	4 614	5 379	5 799	5 871	8 152	5 710	4 852
Husein Sastranegara	10 373	13 008	15 130	16 884	18 902	15 314	6 619
Tanjung Uban	20 753	28 977	23 722	22 211	24 026	27 247	28 181
Balai Karimun	6 636	8 866	8 747	8 343	9 468	7 797	7 339
Lainnya	51 100	43 155	49 775	41 064	41 872	37 092	38 681
Total	**723 039**	**786 653**	**789 596**	**749 882**	**793 499**	**815 148**	**814 233**

Gambar 1.1 Jumlah Wisatawan yang Datang ke Indonesia

Sumber : http:/ / www.bps.go.id/ linkTabelStatis/ view/ id/ 1386

Keunikan seni dan budaya Bali mengundang wisatawan yang berasal dari mancanegara untuk datang ke Bali. Dari tahun-tahun terakhir jumlah wisatawan mancanegara yang datang ke Bali mengalami peningkatan, terbukti dari tabel 1.1 yang menunjukkan jumlah wisatawan mancanegara yang datang ke Bali. Dari tabel tersebut dapat dilihat bahwa wisatawan mancanegara yang menduduki peringkat atas adalah wisatawan yang berasal dari Australia dan China selama 2 tahun berturut-turut.

Tabel 1. 1 Jumlah Wisatawan Yang Datang ke Bali

NATIONALITY	R	2014	R	2015
AUSTRALIAN	I	721,895	I	726,458
CHINESE	II	445,680	II	545,460
JAPANESE	IV	153,775	III	169,947
MALAYSIAN	III	156,277	IV	138,157
BRITISH	VIII	95,652	V	119,839
SOUTH KOREAN	VI	106,774	VI	108,577
SINGAPOREAN	V	126,993	VII	103,982
FRENCH	VII	100,860	VIII	99,851
TAIWANESE	IX	88,172	IX	98,952
AMERICAN	X	81,725	X	95,990
GERMAN	XI	78,744	XI	89,190
INDIAN	XII	63,775	XII	81,039
DUTCH	XIII	57,761	XIII	62,015
NEW ZEALAND	XV	46,655	XIV	54,373
RUSSIAN	XIV	55,545	XV	36,681
CANADIAN	XVI	26,872	XVI	32,640
HONGKONG	XVII	25,182	XVII	28,376
SWISS	XXI	20,258	XVIII	26,282
PHILIPINE	XIX	23,862	XIX	25,684
ITALIAN	XVIII	24,549	XX	25,598
TOTAL		**2,501,006**		**2,669,091**
OTHER NATIONALITIES		**279,735**		**323,834**
TOTAL ARRIVAL		**2,780,741**		**2,992,925**

Note: R= Ranking

Sumber : http:/ / www.disparda.baliprov.go.id/ id/ Statistik2

Dalam undang–undang nomor 10 tahun 2009 tentang kepariwisataan dikemukakan bahwa pariwisata adalah berbagai macam kegiatan wisata dan didukung berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, pemerintah, dan pemerintah daerah. Berdasarkan pengertian tersebut, pariwisata memerlukan fasilitas serta layanan dari berbagai aspek yang berkaitan dengan pariwisata itu tersbut. Untuk melayani keperluan dari wisatawan diperlukan fasilitas-fasilitas seperti tempat tinggal, tempat makan dan minuman dan fasilitas-fasilitas penunjang lainnya. Hotel termasuk sarana pokok kepariwisataan, bila diumpamakan industri pariwisata itu sebagai suatu bangunnan, maka sektor perhotelan merupakan

tiangnya (Dr.Rochajat Harum:2008). Hotel dapat dikatakan sebagai fasilitas yang paling berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan, di mana wisatawan menghabiskan sebagian waktunya di hotel, oleh karena itu hotel menawarkan fasilitas-fasilitas pelengkap lainnya untuk memuaskan para wisatawan tersebut, seperti *restaurant*, kolam renang, *minimarket*, salon, *GYM* dan lainnya.

Setiap organisasi memiliki tujuan yang harus dicapai berdasarkan visi dan misi yang sudah dibuat pada awal organisasi itu berdiri, untuk dapat bersaing dengan para kompetitornya dan mempertahankan ataupun meningkatkan loyalitas pelanggannya. Dalam upaya untuk mencapai tujuannya tersebut, organisasi memerlukan manajemen yang berkaitan dengan upaya-upaya untuk meningkatkan efektifitas organisasi. Baik badan usaha milik swasta (BUMS) ataupun badan usaha milik negara (BUMN) mengharapkan perusahaannya maju dan dapat bersaing di era globalisasi. Persaingan dalam era globalisasi semakin hari dirasakan semakin ketat. Manajemen sumber daya manusia sangat penting dan harus diperhatikan oleh pimpinan perusahaan untuk menjaga eksistensi perusahaannya. Fakta membuktikan bahwa organisasi yang tidak sanggup bersaing akan tertinggal dan akhirnya bangkrut dikalahkan oleh para kompetitornya. Oleh karena itu agar perusahaan tetap menjaga keberlangsungan hidup dan keberhasilan perusahaan maka pemimpin dan manajemen harus mampu menjaga dan meningkatkan sumber daya yang dimilikinya.

Untuk bersaing dengan kompetitor dan meningkatkan kualitas guna mempertahankan loyalitas pelangganya, Hotel Bumi Asih membutuhkan sumber daya manusia (SDM) yang memiliki keterampilan dan keteladanan dalam bekerja, serta manajemen yang baik untuk merumuskan rencana ke depan dan memonitor hasil berdasarkan rencana. Organisasi yang baik tidak terlepas dari sumber daya manusia (SDM) dan manajemen yang baik. Perusahaan yang baik mampu mengelola potensi SDM yang dimilikinya, sehingga akan memiliki manfaat bagi organisasi ataupun karyawan sendiri. Dengan mengelola SDM dan manajemen yang baik, perusahaan mampu merumuskan tujuan yang harus dicapai, baik tujuan organisasi ataupun tujuan dari individu. Selain itu manajemen juga memiliki peran dalam mengelola SDM, di

mana manajemen mampu untuk mengetahui hambatan-hambatan yang terjadi dalam perusahaan untuk mencapai tujuannya, baik berupa keluhan karyawan, ataupun hal-hal lain yang dapat menghambat kinerja karyawan untuk mencapai tujuan perusahaan. SDM yang dimiliki oleh organisasi merupakan asset yang harus dijaga oleh organisasi, karena SDM yang terdapat dalam organisasi mempengaruhi kinerja dari organisasi.

Karyawan merupakan roda penggerak bagi perusahaan untuk mencapai tujuannya, Selain itu SDM merupakan *input* bersama unsur lainnya seperti modal, teknologi, yang harus dikelola yang akhirnya akan menjadi *output* berupa barang/ jasa yang diharapkan akan dapat mencapai tujuan organisasi. Seperti yang disampaikan Ivancevich (2001:243), "Ditinjau dari perspektif strategis dan keunggulan kompetitif, integrasi kinerja individu memegang peranan besar dalam proses pencapaian tujuan dan kinerja perusahaan secara keseluruhan." Hal ini menyatakan bahwa penurunan kinerja dari individu atau sekelompok karyawan akan mempengaruhi kinerja organisasi secara keseluruhan. Maka kinerja karyawan menjadi faktor penting dalam meningkatkan kinerja organisasi.

Dengan adanya Kinerja yang positif dari karyawan, maka tujuan organisasi akan dapat dicapai. Sebaliknya apabila kinerja karyawan kurang efektif maka akan menimbulkan hambatan bagi organisasi untuk mencapai tujuannya. Dapat dikatakan bahwa keberhasilan organisasi sangat dipengaruhi oleh kinerja karyawannya. Di sini pimpinan perusahaan berperan untuk dapat mengelola organisasi yang dipimpinnya, di mana pimpinan organisasi penting untuk mengetahui berbagai faktor yang dapat mempengaruhi organisasi tersebut baik itu faktor eksternal ataupun faktor internal.

Kinerja karyawan Hotel Bumi Asih pada tahun 2015 dirasakan masih adanya tugas-tugas yang tidak selesai sepenuhnya, seperti perbaikan peralatan dan fasilitas hotel, menjaga kebersihan lingkungan hotel, pemasaran yang tidak memenuhi target, ketidak tepatan waktu dalam membersihkan dan merapikan kamar hotel. Melalui observasi dengan pengumpulan data terlihat pada tingkat penyelesaian tugas yang tidak tepat waktu yang ditargetkan oleh perusahaan. Dapat dilihat pada tabel 1.2 data tingkat penyelesaian tugas karyawan pada Hotel Bumi Asih Denpasar pada tahun 2015

Tabel 1. 2 Tingkat Penyelesaian Tugas Karyawan Pada Hotel Bumi Asih Denpasar Pada Tahun 2015

BULAN	JUMLAH TUGAS YANG DITERIMA	TUGAS SELESAI	PERSENTASE TUGAS SELESAI (%)	PERSENTASE TUGAS TIDAK SELESAI (%)
JANUARI	115	110	95.65	4.35
PEBRUARI	101	95	94.06	5.94
MARET	118	115	97.46	2.54
APRIL	120	117	97.5	2.5
MEI	115	111	96.52	3.48
JUNI	120	115	95.83	4.17
JULI	120	117	97.5	2.5
AGUSTUS	122	119	97.54	2.46
SEPTEMBER	120	119	99.17	0.83

Sumber : Hotel Bumi Asih 2015

Pada kenyataannya Hotel Bumi Asih mengalami fluktuasi dan pekerjaan tersebut tidak dapat terselesaikan sepenuhnya. Tabel 1.2 menunjukkan pencapaian kinerja karyawan tertinggi terdapat pada bulan September dan pencapaian kinerja terendah bulan Pebruari, Fluktuasi dari kinerja ini dapat disebabkan oleh beberapa hal. Menurut Kuswadi (2004:27), "kinerja dipengaruhi oleh faktor-faktor antara lain kepuasan karyawan, kemampuan karyawan, motivasi, lingkungan kerja, dan kepemimpinan". Dari faktor-faktor yang disebutkan oleh Kuswadi peneliti akan meneliti 2 variabel yang terkait dengan kinerja karyawan yaitu kepemimpinan dan lingkungan kerja dari Karyawan Hotel Bumi Asih Denpasar.

Organisasi membutuhkan kepemimpinan dan manajemen yang kuat agar efektivitasnya optimal, Robbins (2008:49). Oleh karena itu Pemimpin memiliki peran yang penting dalam sebuah organisasi. Pemimpin menentukan arah dengan cara mengembangkan suatu visi masa depan; kemudian mereka menyatukan orang-orang dengan mengkomunikasikan visi ini dan menginspirasi mereka untuk mengatasi

berbagai rintangan, kemampuan pemimpin untuk menginspirasi karyawannya akan membuat para karyawan terdorong untuk mencapai tujuan organisasi dengan kemampuan yang dimiliki oleh para karyawannya, selain untuk menginspirasi karyawannya

Pemimpin yang baik akan memperhatikan hak-hak dari karyawannya dan organisasi harus memenuhi apa yang dibutuhkan oleh karyawan dan segera menanggapi keluhan-keluhan dari para karyawannya. Untuk mencapai tujuannya, organisasi tidak semata melihat kepentingan dari perusahaan tersebut namun juga harus melihat kepentingan dari karyawannya, karyawan dalam organisasi juga memiliki hak-hak yang harus dipenuhi untuk menunjang kinerja dalam organisasi.

Faktor lain yang tidak kalah penting dalam sebuah organisasi adalah lingkungan kerja, walaupun lingkungan kerja tidak secara langsung melaksanakan proses produksi namun lingkungan kerja merupakan faktor yang harus diperhatikan karena berpengaruh langsung terhadap karyawan yang melaksanakan pekerjaannya tersebut guna meningkatkan kualitas dari produk atau jasa yang dihasilkan. Lingkungan kerja yang baik akan membuat produktivitas karyawan meningkat karena ditunjang oleh fasilitas-fasilitas kerja yang memadai kinerja karyawan selain itu teknologi juga merupakan fasilitas yang penting karena dengan adanya teknologi maka akan memperlancar dan mempermudah pekerjaan karyawan sehingga hasil kerja karyawan dapat diselesaikan tepat waktu, namun sebaliknya apabila karyawan tidak difasilitasi oleh fasilitas dan lingkungan kerja yang baik maka kinerja karyawan tersebut akan buruk.

Kepemimpinan dan lingkungan kerja secara simultan dan parsial memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, hal ini dibuktikan dari penelitian yang dilakukan oleh Maryadi (2012) yang berjudul Analisis Pengaruh Kepemimpinan dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja pegawai di Lingkungan Kecamatan Kota Baru Kota Jambi. Secara parsial kepemimpinan berpengaruh positif terhadap dan signifikan terhadap kinerja pegawai, hal ini dimungkinkan karena pimpinan sebagai panutan memiliki kemampuan menggerakan dan memberdayakan

pegawai untuk mempengaruhi kinerja para pegawai, dan pimpinan mempunyai tugas untuk mendorong bawahan supaya memiliki kompetensi dan kesempatan berkembang dalam mengantisipasi setiap tantangan dan peluang dalam bekerja. Lingkungan kerja memiliki pengaruh yang positif dan signifikan secara parsial terhadap kinerja karyawan walaupun tidak sebesar pengaruh kepemimpinan terhadap kinerja, lingkungan kerja mampu mendorong dan meningkatkan kinerja pegawai.

Terkait dengan kepemimpinan dan lingkungan kerja, penulis melakukan *pilot study* dengan menggunakan kuisioner terhadap 10 karyawan Hotel Bumi Asih Denpasar. Kuisioner ini disebarkan secara acak terhadap 10 karyawan yang memiliki prestasi kerja yang tinggi dan yang berprestasi rendah. Kuisioner terdiri dari 6 pertanyaan, 3 diantaranya berkaitan dengan topik kepemimpinan dan 3 lagi adalah topik lingkungan kerja, berikut adalah hasil dari pilot study yang dilakukan oleh penulis.

Tabel 1. 3 Tabel Kepuasan Karyawan Hotel Bumi Asih Denpasar

Pertanyaan	**Jawaban Karyawan**
Atasan saya memberikan saran dalam pemecahan masalah serta memberikan informasi dan pendapat	70% karyawan sudah merasa puas dengan fungsi pemimpin ini, dan 30% karyawan merasa tidak puas
Atasan saya memberikan pengarahan dan instruksi yang jelas	80% karyawan sudah merasa puas dengan fungsi pemimpin ini, dan 20% karyawan merasa tidak puas
Komunikasi karyawan dan pimpinan terjalin dengan baik dalam menyelesaikan masalah pekerjaan	70% karyawan sudah merasa puas dengan fungsi pemimpin ini, dan 10% karyawan merasa tidak puas dan 20% karyawan bersikap netral
Saya bekerja dalam lingkungan yang nyaman, aman dan bersih	80% karyawan sudah merasa puas dengan kondisi lingkungan kerja ini, dan 20% karyawan bersikap netral
Fasilitas yang disediakan oleh perusahaan lengkap dan layak pakai	30% karyawan sudah merasa puas dengan kondisi lingkungan kerja ini, dan 50% karyawan merasa tidak puas dan 20% karyawan bersikap netral
Hubungan saya dengan rekan kerja saya berjalan dengan baik	90% karyawan sudah merasa puas dengan kondisi lingkungan kerja ini, dan 10% karyawan merasa tidak puas

Berdasarkan kajian dari *pilot study* di atas, peneliti menarik kesimpulan bahwa rata-rata karyawan yang mengisi kuisioner kurang merasa puas dengan fungsi

kepemimpinan dan kondisi lingkungan kerja yang diterapkan di Hotel Bumi Asih Denpasar. Namun penelitian ini masih berupa *pilot study* dan belum mencerminkan suara dari keseluruhan dari karyawan Hotel Bumi Asih Denpasar, selain itu kinreja karyawan di Hotel Bumi Asih Denpasar mengalami fluktuasi dalam menyelesaikan tugasnya. Berdasarkan penelitian yang dilakukan Maryadi (2012) kepemimpinan dan lingkungan kerja secara simultan dan parsial memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, hal ini disebabkan karena pimpinan sebagai panutan memiliki kemampuan menggerakan dan memberdayakan pegawai untuk mempengaruhi kinerja para pegawai, dan pimpinan mempunyai tugas untuk mendorong bawahan supaya memiliki kompetensi dan kesempatan berkembang dalam mengantisipasi setiap tantangan dan peluang dalam bekerja. Lingkungan kerja memiliki pengaruh yang positif dan signifikan secara parsial terhadap kinerja karyawan walaupun tidak sebesar pengaruh kepemimpinan terhadap kinerja, lingkungan kerja mampu mendorong dan meningkatkan kinerja pegawai.

Oleh karena itu penulis ingin mengetahui gambaran nyata dari seluruh karyawan Hotel Bumi Asih Denpasar berdasarkan ketiga variabel yang diteliti dan penulis ingin mengetahui seberapa besar implementasi kepemimpinan dan pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan Hotel Bumi Asih Denpasar menurut persepsi karyawan mempengaruhi kinerja karyawan Hotel Bumi Asih Denpasar saat ini. Berdasarkan pertimbangan tersebut, penulis memilih penelitian dengan judul "Pengaruh Kepemimpinan dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Hotel Bumi Asih Denpasar".

1.3 Perumusan Masalah

Kinerja karyawan merupakan roda penggerak dari organisasi, sehingga kinerja karyawan merupakan hal yang penting bagi organisasi dalam dunia persaingan saat ini. Hotel merupakan salah satu pendukung penting dalam dunia pariwisata, dilihat juga dari statistik jumlah wisatawan mancanegara yang datang ke Bali meningkat dari tahun-tahun terakhir. Kinerja karyawan dalam mengatasi setiap wisatawan yang

menginap di Hotel Bumi Asih merupakan hal yang penting guna mempertahankan loyalitas pelanggan dan persaingan dengan kompetitornya. Namun kinerja karyawan di Hotel Bumi Asih Denpasar mengalami fluktuasi di tahun 2015.

Kepemimpinan dan lingkungan kerja merupakan salah satu faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan dalam suatu organisasi. Fluktuasi kinerja dari karyawan Hotel Bumi Asih Denpasar disebabkan oleh beberapa faktor, dalam penelitian ini penulis ingin mengetahui apakah faktor kepemimpinan dan lingkungan kerja mempengaruhi kinerja karyawan Hotel Bumi Asih.

1.4 Pertanyaan Penelitian

Sesuai dengan hasil *literature review* yang telah dilakukan, kepemimpinan dan lingkungan kerja secara signifikan mempengaruhi kinerja karyawan, maka pertanyaan dari penelitian ini adalah :

1) Bagaimana implementasi kepemimpinan menurut persepsi karyawan pada Hotel Bumi Asih Denpasar ?
2) Bagaimana kondisi lingkungan kerja menurut persepsi karyawan Hotel Bumi Asih Denpasar ?
3) Seberapa tinggi tingkat kinerja menurut persepsi karyawan Hotel Bumi Asih Denpasar ?
4) Seberapa besar pengaruh kepemimpinan dan lingkungan kerja secara parsial dan simultan mempengaruhi kinerja karyawan Hotel Bumi Asih Denpasar ?

1.5 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1) Mengetahui implementasi kepemimpinan menurut persepsi karyawan Hotel Bumi Asih Denpasar.
2) Mengetahui kondisi lingkungan kerja menurut persepsi karyawan Hotel Bumi Asih Denpasar.
3) Mengetahui seberapa tinggi kinerja menurut persepsi karyawan Hotel Bumi Asih Denpasar.
4) Mengetahui seberapa besar pengaruh kepemimpinan dan lingkungan kerja secara parsial dan simultan mempengaruhi kinerja karyawan Hotel Bumi Asih Denpasar.

1.6 Manfaat Penelitian

1) Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan masukan bagi Hotel Bumi Asih Denpasar terutama berkaitan dengan peningkatan kinerja karyawan
2) Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan rujukan bagi peneliti selanjutnya yang ingin meneliti topik serupa di masa yang akan datang

1.7 Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini adalah tentang pengaruh kepemimpinan dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan. Penelitian ini dikhususkan untuk meneliti kinerja karyawan dengan faktor kepemimpinan dan lingkungan kerja sebagai variabel independen dan kinerja sebagai variabel dependen. Hasil dari penelitian ini dapat menggambarkan seberapa besar faktor-faktor ini mempengaruhi kinerja karyawan. Ruang lingkup dari penelitian ini yaitu :

1. Variabel dari penelitian ini adalah kepemimpinan dan lingkungan kerja sebagai variabel independen dan kinerja karyawan sebagai variabel dependen. Indikator dari variabel kepemimpinan menggunakan indikator variabel dari Suwatno & Priansa (2011: 148) .

   Variabel lingkungan kerja menggunakan sub variabel dari Sarwoto (2007) dan Moekijat (2005) dan menggunakan indikator yang menggabungkan teori dari Sarwoto dan Moekijat dengan Nitisemito berdasarkan persamaan makna (untuk simplikasi variabel).

   Variabel kinerja menggunakan sub variabel Pareek dan Rao (Arep dan Tanjung, 2003 : 174) dan menggunakan indikator yang menggabungkan teori dari Pareek dan Rao dengan Hasibuan (2010 : 195) berdasarkan persamaan makna (untuk simplifikasi variabel).
2. Lokasi penelitian ini dilakukan di Hotel Bumi Asih Denpasar.
3. Penelitian ini menggunakan jenis *sampling* jenuh yaitu seluruh karyawan tetap yang bekerja pada Hotel Bumi Asih sebanyak 45 orang

Sebagai hotel yang berlokasi di Pulau Bali di mana Bali merupakan pusat pariwisata di Indonesia, kualitas pelayanan dari hotel merupakan hal yang penting dalam mempertahankan loyalitas pelanggan. Dengan mengetahui apakah faktor kepemimpinan dan lingkungan kerja dapat mempengaruhi kinerja karyawan maka Hotel Bumi Asih Denpasar dapat menerapkan ataupun memperbaiki hal-hal yang berkaitan dengan faktor kepemimpinan dan lingkungan kerja pada Hotel Bumi Asih Denpasar.

1.8 Sistematika Penulisan Tugas Akhir

Untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai penelitian yang dilakukan, maka disusunlah suatu sistematika penulisan yang berisi informasi mengenai materi dan hal yang dibahas dalam tiap-tiap bab. Adapun sistematika penulisan penelitian ini adalah sebagai berikut :

Bab I : PENDAHULUAN

Bab ini merupakan penjelasan secara umum mengenai obyek penelitian, latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan dan kegunaan diadakannya penelitian, serta sistematika penulisan.

Bab II : TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini dikemukakan dengan jelas mengenai hasil kajian kepustakaan yang terkait dengan masalah yang akan diteliti. Pengungkapan penelitian-penelitian terdahulu tentang topik serupa dan kesimpulannya. Selain itu dijabarkan uraian mengenai landasan teori yang digunakan sebagai dasar dari analisis penelitian dan kerangka pemikiran, serta hipotesis dan ruang lingkup penelitian.

Bab III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menguraikan tentang pendekatan, metode, dan teknik yang digunakan untuk mengumpulkan dan menganalisis data sehingga dapat menjawab atau menjelaskan masalah penelitian.

Bab IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini diuraikan hasil pengolahan data, interpretasi sekaligus pembahasan hasil penelitian.

Bab V : KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini berisi tentang kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan serta saran maupun rekomendasi yang dapat diberikan kepada perusahaan dan pihak lain yang membutuhkan.