

ABSTRAK

MUHAMMAD BAGUS PRAMONO, 2020116064. Analisis Gaya

Kepemimpinan, Budaya Kerja Dan Kinerja Karyawan (Fave Hotel Jakarta Selatan, Divisi F&B Service & Produk). Di bawah bimbingan Titin Astuti, SE, M.Si.

Gaya kepemimpinan supervisor F&B dinilai kurang baik dalam pengendalian emosi, sementara dari aspek budaya kerja, orientasi tim kurang efektif dan karyawan minim pemahaman karena tugas masing-masing tim dilakukan/disosialisasikan secara online. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis gaya kepemimpinan, budaya kerja dan kinerja karyawan Fave Hotel Divisi Food and Beverages Service & Produk. Metode penelitiannya adalah deskripsif kualitatif, dengan responden sebanyak 15 orang yang terdiri dari karyawan F&B 14 orang serta satu orang supervisor. Pengumpulan data menggunakan kuesioner terkait gaya kepemimpinan dan budaya kerja yang disebarkan kepada 14 orang, sementara penilaian kinerja karyawan diberikan kepada satu orang supervisor. Hasil penelitian menunjukkan bahwa rata-rata gaya kepemimpinan adalah 4,70 dengan kategori sangat setuju dengan nilai tertinggi yaitu supervisor mampu mengambil keputusan secara tepat dalam kondisi darurat dan nilai terendah terdapat pada dimensi kemampuan mengendalikan emosi. Sementara untuk budaya kerja menunjukkan nilai rata-

rata 4,45 dengan kategori sangat setuju dengan nilai tertinggi yaitu penggunaan

budaya kerja yang baik di hotel dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan meningkatkan kepuasan tamu, kemudian nilai terendah adalah orientasi ruang yaitu supervisor lebih mementingkan pekerjaannya daripada tim. Penilaian terkait kinerja karyawan dengan nilai rata-rata 4,23 dengan kategori sangat setuju (sangat baik) dengan nilai tertinggi yaitu karyawan Fave Hotel mematuhi kebijakan dan prosedur yang digunakan oleh hotel, dan nilai terendah dari kinerja karyawan adalah pada dimensi efektivitas yaitu karyawan tidak mampu memenuhi target penjualan.

Disarankan untuk mengikuti pelatihan komunikasi dan manajemen emosi untuk meningkatkan kemampuan dalam menghadapi tekanan dan berinteraksi dengan tim. Untuk meningkatkan kerja sama tim, Fave Hotel harus meningkatkan interaksi langsung, seperti pertemuan rutin dan aktivitas kelompok, untuk lebih memahami satu sama lain dan bekerja sama dengan lebih baik. Untuk memastikan bahwa semua anggota tim memahami peran dan tanggung jawab mereka dengan lebih jelas, evaluasi dan perbaikan harus dilakukan terhadap strategi komunikasi offline yang digunakan. Untuk membantu karyawan mencapai tujuan mereka, pelatihan tambahan harus diberikan dalam strategi penjualan dan manajemen waktu.

Kata kunci: Gaya kepemimpinan, Budaya kerja, Kinerja karyawan

ABSTRACT

MUHAMMAD BAGUS PRAMONO, 2020116064. Analysis of Leadership Style, Work Culture, and Employee Performance (Fave Hotel Jakarta Selatan, F&B Service & Product Division). Under the guidance of Titin Astuti, SE, M.Si.

The leadership style of the F&B supervisor was found to be lacking in emotional control. In terms of work culture, team orientation was less effective, and employees had limited understanding because tasks were assigned or communicated online. This study aims to analyze the leadership style, work culture, and employee performance at Fave Hotel's Food and Beverages Service & Product Division. The research method used is qualitative descriptive, with 15 respondents consisting of 14 F&B employees and one supervisor. Data were collected using questionnaires related to leadership style and work culture distributed to 14 employees, while employee performance evaluations were provided by the supervisor. The study results showed that the average leadership style score was 4.70, categorized as strongly agree, with the highest score being the supervisor's ability to make decisions accurately in emergency situations, and the lowest score being on the dimension of emotional control. Meanwhile, for work culture, the average score was 4.45, categorized as strongly agree, with the highest score being the use of good work culture in the hotel to improve service quality and guest satisfaction, and the lowest score

being space orientation, where the supervisor prioritizes their work over the team. The evaluation related to employee performance showed an average score of 4.23, categorized as strongly agree (very good), with the highest score being Fave Hotel employees adhering to the hotel's policies and procedures, and the lowest score being on the dimension of effectiveness, as employees were unable to meet sales targets.

It is recommended that the supervisor attend communication and emotional management training to improve their ability to handle pressure and interact with the team. To enhance team cooperation, Fave Hotel should increase direct interactions, such as regular meetings and group activities, to better understand each other and work together more effectively. To ensure that all team members clearly understand their roles and responsibilities, an evaluation and improvement of the offline communication strategy should be conducted.

Additional training in sales strategies and time management should be provided to help employees achieve their goals.

Keywords: Leadership style, Work culture, Employee performance.