

Peran Gaya Kepemimpinan Terhadap Motivasi Kerja Karyawan Mahkota Hotel Singkawang

Novena Gloria Dara Tarigas^{1*}, Priska Vasantan²

¹² Program Studi Manajemen, Institut Shanti Bhuana, Bengkayang, Kalimantan Barat

*email: yenakimtarigas@gmail.com

ABSTRACT

The main thing that determines the success of an organization is the quality of human resources. Good human resource management will have a major role in the development and growth of organizations, especially hospitality. In this study, researchers wanted to analyze the role of leadership style in the Mahkota Hotel Singkawang on employee motivation. The researcher saw that there was good performance at the Mahkota Hotel Singkawang. Therefore, researchers want to analyze in depth about the leadership style that exists in the Mahkota Hotel Singkawang. The research method used in this study is using a qualitative research method that focuses on an ethnographic approach. The research approach was carried out by observing and interviewing three selected participants. The results of the study show that there is a relationship between the role of leadership style and work motivation, communication, and work culture at the Mahkota Hotel Singkawang so that the employee's work effectiveness becomes good and professional.

ABSTRAK

Kata Kunci:
SDM, Gaya
Kepemimpinan,
Motivasi

Hal utama yang menentukan keberhasilan suatu organisasi adalah kualitas dari sumber daya manusia. Pengelolaan sumber daya manusia yang baik akan memiliki peranan yang besar terhadap perkembangan dan pertumbuhan organisasi terkhususnya perhotelan. Pada penelitian ini, peneliti ingin menganalisis peran gaya kepemimpinan yang ada di Mahkota Hotel Singkawang terhadap motivasi kerja karyawan. Peneliti melihat bahwa terdapat kinerja yang baik di Mahkota Hotel Singkawang. Oleh karena itu, peneliti ingin menganalisis secara mendalam tentang gaya kepemimpinan yang ada di Mahkota Hotel Singkawang. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan metode penelitian kualitatif yang berfokus pada pendekatan etnografi. Pendekatan penelitian dilakukan dengan proses observasi dan wawancara terhadap tiga orang partisipan yang dipilih. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat adanya keterkaitan antara peran gaya kepemimpinan terhadap motivasi kerja, komunikasi, dan budaya kerja di Mahkota Hotel Singkawang sehingga membuat efektivitas kerja karyawan menjadi baik dan profesional.

PENDAHULUAN

Mengapa gaya kepemimpinan menjadi suatu hal yang penting bagi kemajuan sebuah organisasi maupun perusahaan? kepemimpinan memegang peranan penting

dalam mencapai kinerja yang optimal dalam berbagai organisasi (Muizu et al., 2019). Kepemimpinan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan. Oleh karena itu, organisasi harus mengembangkan pemimpin yang efektif dan memperhatikan aspek kepemimpinan yang relevan untuk meningkatkan kinerja karyawannya. Definisi kepemimpinan adalah sebuah peran dimana seseorang memimpin, mempengaruhi dan menginspirasi anggota tim atau organisasi (Tampubolon, 2022). Pentingnya keterampilan kepemimpinan inklusif seperti kemampuan berkomunikasi dengan baik, memotivasi anggota tim, membangun hubungan yang kuat dan memfasilitasi kolaborasi. Kepemimpinan dan motivasi kerja memegang peranan penting dalam meningkatkan kinerja karyawan (Adhan & Prayogi, 2021). Gaya kepemimpinan yang efektif seperti kepemimpinan transformasional atau kepemimpinan demokratis mampu membangun hubungan yang kuat dengan karyawan, memberikan inspirasi dan memungkinkan mereka untuk melakukan yang terbaik. Kepemimpinan yang baik dapat berdampak langsung pada motivasi karyawan. Manajer yang mampu menginspirasi, memberdayakan dan menciptakan suasana kerja yang positif meningkatkan motivasi karyawan. Selain itu, kepemimpinan yang mendukung dan memperhatikan kebutuhan individu juga dapat meningkatkan motivasi intrinsik karyawan.

Dewasa ini, perhotelan merupakan jenis industri yang berkembang pesat di perkotaan dan terkhususnya di tempat-tempat pariwisata. Pengertian hotel sendiri merupakan sebuah sarana yang dikelola dan di sewakan kepada para tamu yang akan menginap dalam jangka waktu tertentu. Hotel merupakan sebuah fasilitas yang menyediakan jasa pelayanan penginapan (Suwarno et al., 2018). Perhotelan sendiri merupakan salah satu jenis industri jasa yang bergantung pada sumber daya, terutama untuk sumber daya manusia. Kualitas sumber daya manusia sangat memberikan dampak pada kelangsungan hidup industri ini.

Dalam lingkup organisasi pastinya ingin tujuannya tercapai sebagai bentuk pencapaian dalam organisasi tidak terkecuali pada industri perhotelan. Untuk bisa mencapai tujuan tersebut maka penting bagi sebuah organisasi untuk menerapkan *HR strategy (Human Resource Strategy)* atau strategi sumber daya manusia untuk keberlangsungan organisasi. SDM sendiri adalah sebuah modal investasi yang tidak akan habis jika dikembangkan dengan maksimal. Sumber daya manusia yang sebagai modal penting juga berperan sebagai kunci penting yang dapat menentukan keberhasilan sebuah organisasi. Maka dari itu, sumber daya manusia juga biasa disebut sebagai *human capital*.

Kinerja merupakan pencapaian output kerja dari seseorang dalam melaksanakan tugas yang diberikan kepadanya sesuai dengan kriteria yang ditetapkan (Pratiwi et al., 2022). Kinerja yang baik tidak lepas dari adanya motivasi untuk menjaga kualitas diri secara pribadi untuk bertumbuh dalam organisas. Jika di dalam lingkungan terdapat motivasi yang tinggi maka akan menghasilkan kinerja yang baik (Bachtiar 2012). Motivasi dapat menimbulkan semangat dalam memberikan respon yang bersifat positif atas kesempatan dalam mendapatkan manfaat yang banyak bagi dirinya sehingga tidak bergantung pada orang lain (Sofana & Murniningsih, 2021). Tanpa motivasi yang baik, seseorang tidak bisa menjalankan tugas-tugasnya dengan baik sehingga mengakibatkan

hasil kerjanya tidak memuaskan (Dewi et al., 2023). Dari pernyataan ini dapat disimpulkan bahwa ketika ada motivasi dalam sebuah lingkungan tentunya secara tidak langsung akan menghasilkan kinerja yang tinggi sehingga proses perkembangan dalam sebuah organisasi dapat terlihat, sebaliknya ketika kurangnya motivasi dalam lingkungan maka kinerja pun akan berkurang.

Mahkota Hotel Singkawang merupakan sebuah hotel yang terkenal di kota Singkawang. Banyak tamu dari berbagai kalangan yang datang untuk sekedar menginap. Dalam dunia perhotelan tentunya banyak hal yang harus diperhatikan, misalnya kerja sama tim, penampilan dan cara berkomunikasi. Ini dilakukan agar dapat memberikan *service* terbaik untuk para tamu yang menginap. Untuk bisa memberikan *service* terbaik bagi para tamu tentunya diperlukan kinerja yang baik dari para karyawan. Kinerja yang baik juga akan mengoptimalkan produktivitas hotel mahkota sebagai hotel yang paling sering dikunjungi oleh para tamu yang ingin menginap di Kota Singkawang.

Berdasarkan hasil observasi yang telah dilakukan oleh peneliti. Adanya suasana kekeluargaan dan kerja sama tim yang baik di Mahkota Hotel Singkawang membuat suasana sangat akrab tanpa adanya perbedaan antara karyawan dan para atasan. Suasana kekeluargaan dan kerja sama tim yang tercipta baik ini tidak lepas dari adanya gaya kepemimpinan dari para manajer di Mahkota Hotel Singkawang. Gaya kepemimpinan yang ditunjukkan oleh para manajer membuat para karyawan termotivasi untuk bekerja dengan baik dan semangat untuk memberikan pelayanan yang memuaskan bagi para tamu yang akan menginap di Mahkota Hotel Singkawang.

Adanya dorongan untuk mau belajar dan bekerja dengan giat dari diri masing-masing individu ditambah dengan lingkungan kerja yang baik dan dorongan kerja yang diberikan manajer kepada karyawan Mahkota Hotel Singkawang menjadikan Mahkota Hotel Singkawang menjadi hotel yang besar dan tentunya keberhasilan hotel ini tidak lepas dari kinerja dan kerja sama tim yang baik dari para karyawan dan atasan. Dalam penelitian ini tentunya peran pemimpin sangat penting dalam memberikan motivasi kepada karyawan untuk mau bertahan dan belajar dari pekerjaannya. Berdasarkan pemaparan latar belakang di atas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut tentang **“Peran Gaya Kepemimpinan terhadap Motivasi Kerja Karyawan Mahkota Hotel Singkawang”**.

METODE

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode penelitian kualitatif dengan pendekatan etnografi. Pendekatan etnografi merupakan pendekatan dalam penelitian kualitatif yang digunakan untuk mengeksplor budaya dari sebuah organisasi (Windiani & Rahmawati, 2016). Dengan pendekatan etnografi diharapkan peneliti dapat menemukan dan menggambarkan budaya dari gaya kepemimpinan yang ada di Mahkota Hotel Singkawang.

Dalam penelitian ini, fokus penelitian yang diambil adalah mengenai peran gaya kepemimpinan terhadap motivasi kerja karyawan Mahkota Hotel Singkawang dengan partisipan yang dipilih sebanyak tiga orang yang telah memiliki pemahaman langsung

mengenai bagaimana bentuk kepemimpinan dan motivasi kerja di Mahkota Hotel Singkawang. Selain itu, para partisipan yang dipilih juga merupakan orang-orang yang sudah mengerti dan mendalami pekerjaan dalam bidang perhotelan.

Dalam penelitian ini, dilakukan beberapa proses pengumpulan data penelitian yaitu observasi dan wawancara. Observasi dilakukan peneliti berlangsung selama 2 bulan bersamaan dengan proses magang di Mahkota Hotel Singkawang.

Teknik pengolahan data yang dilakukan adalah lewat proses pengumpulan data dari hasil wawancara serta pengumpulan literatur-literatur yang menunjang penelitian, yang selanjutnya dilakukan proses seleksi untuk mendapatkan data yang jenuh. Agar proses analisis dan pendeskripsian dapat terarah secara sistematis, maka terdapat langkah yang dilakukan peneliti dalam menyelesaikan pengolahan data, yaitu melakukan langkah transkripsi, kodifikasi data, reduksi data, verifikasi data, dan penyajian data.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kepemimpinan dalam sebuah organisasi sangat memiliki peranan yang signifikan terhadap kinerja karyawan. Kemampuan seseorang dalam memimpin dapat memberikan dampak pada produktivitas, komitmen, serta motivasi karyawan terhadap pekerjaan yang mereka lakukan. Kinerja karyawan sendiri merupakan aspek penting untuk kesuksesan sebuah perusahaan ataupun organisasi. Dalam hal ini lingkungan kerja, budaya kerja, dan motivasi kerja yang baik sangat diperlukan untuk peningkatan kinerja karyawan.

Gaya kepemimpinan di Mahkota Hotel Singkawang memiliki dampak pada efektivitas kerja karyawan. Dimana, motivasi atau dorongan kerja yang diberikan oleh pemimpin sangat dibutuhkan untuk memberikan arahan yang jelas kepada karyawan. Motivasi diberikan sebagai sebuah inspirasi serta dukungan yang mendorong karyawan untuk berkontribusi secara maksimal untuk perusahaan atau organisasi.

Dalam wawancara bersama dengan salah satu manager di departemen *front office*, beliau menjelaskan bahwa gaya kepemimpinan yang digunakan oleh Mahkota Hotel Singkawang adalah gaya kepemimpinan yang demokratis. Dimana, semua karyawan yang ada di Mahkota Hotel Singkawang dapat berkontribusi memberikan pendapat mengenai solusi suatu permasalahan sehingga dapat digunakan dalam pengambilan keputusan untuk masalah yang terjadi. Bentuk kepemimpinan yang digunakan dalam gaya kepemimpinan demokratis ini yaitu *coaching* dan *guiding*. Gaya kepemimpinan ini bersifat mengajak dan memberikan contoh secara langsung kepada karyawan tentang apa yang harus dikerjakan sehingga hasil yang diinginkan dapat sesuai dengan ekspektasi perusahaan.

Dapat dilihat juga dari hasil penelitian yang telah didapatkan dari proses wawancara langsung bersama beberapa karyawan di Mahkota Hotel Singkawang. Pertama peneliti melakukan wawancara kepada karyawan berinisial "W". Apa motivasi anda bekerja di Mahkota Hotel Singkawang?

Kemudian karyawan "W" menjawab:

"Motivasi saya bekerja di Mahkota Hotel Singkawang adalah saya bisa memanfaatkan kemampuan saya untuk berkontribusi memajukan perusahaan".

Kemudian, peneliti pun bertanya kepada karyawan berinisial “A”. Apa motivasi anda bekerja di Mahkota Hotel Singkawang?

Dan kemudian karyawan “A” menjawab: “Motivasi saya bekerja di Mahkota Hotel Singkawang adalah untuk lebih meningkatkan potensi diri, menambah wawasan, dan peduli terhadap sesama karyawan dan tidak berperilaku curang”.

Selanjutnya, peneliti juga bertanya kepada salah satu manager di Mahkota Hotel Singkawang tentang motivasi apa yang diberikan Mahkota Hotel Singkawang kepada karyawan,

Kemudian manager menjawab: “Dengan memberikan *reward* bagi yang memiliki kinerja baik dan *punishment* bagi karyawan yang melakukan pelanggaran”.

Dapat dilihat dari hasil penelitian di atas bahwa para karyawan memiliki masing-masing motivasi ketika bekerja di Mahkota Hotel Singkawang. Ada pula kebijakan yang telah ditetapkan hotel untuk dapat memotivasi karyawan agar bekerja secara baik dan profesional. Adanya motivasi dari pribadi karyawan untuk berkembang dan menyalurkan kemampuan mereka dalam bidang masing-masing membuat efektivitas kerja mereka terlihat baik dan profesional. Selain itu, adanya motivasi lewat pemberian *reward* bagi karyawan itulah yang menambah semangat kerja para karyawan Mahkota Hotel Singkawang.

Mahkota Hotel juga menerapkan sistem yang demokratis ketika menyelesaikan suatu masalah, baik itu masalah yang dihadapi hotel secara internal maupun masalah pribadi karyawan. Hal ini dapat dilihat dari hasil penelitian ketika peneliti melakukan wawancara tentang bagaimana sistem Mahkota Hotel Singkawang menyelesaikan masalah internal maupun eksternal. Dalam hal ini karyawan berinisial “W” menjawab: “Pemimpin merundingkan masalah bersama dengan karyawan hingga mencapai keputusan bersama”. Selain itu, peneliti juga menanyakan hal yang sama kepada karyawan berinisial “A” dan karyawan berinisial “A” menjawab: “Pemimpin selalu mengambil keputusan bersama dalam suatu masalah, baik masalah pekerjaan maupun masalah pribadi karyawan yang berkaitan dengan masalah pekerjaan”.

Dalam hal ini peneliti mendapatkan bahwa gaya kepemimpinan yang berpegang pada sistem yang demokratis ketika pengambilan keputusan maka akan mencapai keputusan yang baik dan efektif sesuai dengan musyawarah bersama. Hal inilah yang peneliti dapatkan ketika melakukan penelitian di Mahkota Hotel Singkawang.

Di dalam sebuah organisasi perhotelan juga diperlukan juga adanya komunikasi yang efektif baik antara pemimpin dan karyawan, karyawan dan karyawan, dan departemen satu dengan departemen lain. Komunikasi dibutuhkan agar sebuah organisasi terkhususnya di bidang jasa perhotelan untuk menghindari kesalahpahaman kerja terutama dalam hal membangun relasi dengan para tamu yang akan menginap di Mahkota Hotel Singkawang.

Dalam observasi penelitian selanjutnya, didapatkan hasil mengenai bagaimana komunikasi antara pemimpin dan karyawan di Mahkota Hotel Singkawang?

Karyawan “W” menjawab: “komunikasi kami sangat baik, baik bicara secara langsung maupun menggunakan grup *whatsapp*.”

Jawaban dari karyawan “W” juga disetujui oleh karyawan “A” dengan menjawab: “Komunikasi pemimpin dan karyawan sangat baik, tidak ambigu dan akrab.”

Dalam hal ini dapat dilihat bahwa sebuah komunikasi yang baik di Mahkota Hotel Singkawang membuat suasana lebih akrab. Dengan komunikasi yang baik dan akrab, maka terbentuklah suasana kekeluargaan yang ada di Mahkota Hotel Singkawang sehingga tidak ada perbedaan antara atasan dan bawahan. Namun, dalam proses bekerja mereka tetap menjaga profesionalitas kerja.

Selain dengan adanya gaya kepemimpinan yang Mahkota Hotel Singkawang terapkan membuat peningkatan pada efektivitas hotel. Diperlukan juga adanya pengembangan SDM untuk meningkatkan kinerja para karyawan. Di Mahkota Hotel Singkawang sendiri memiliki beberapa fasilitas untuk mengembangkan SDM menjadi lebih baik dan profesional. Salah satunya adalah program *training* bagi karyawan lama dan karyawan baru.

Adanya hubungan antara motivasi dan kinerja yang ditampilkan oleh karyawan Mahkota Hotel Singkawang memiliki keterkaitan satu terhadap yang lain. Motivasi internal dan eksternal yang diperoleh oleh karyawan Mahkota Hotel Singkawang membuat kinerja yang ditampilkan oleh karyawan juga baik dan profesional. Maka, ketika di dalam pribadi seseorang terdapat sebuah motivasi, ia akan mengerjakan segala pekerjaannya dengan profesionalitas kerja yang baik, yang ditunjukkan dari kinerja yang dihasilkan oleh karyawan tersebut. Selain itu, faktor eksternal dari adanya dorongan orang-orang sekitar dan perusahaan membuat seseorang dapat bersemangat serta mengetahui tujuan ia bekerja.

Bentuk komunikasi dari gaya kepemimpinan yang diterapkan oleh Mahkota Hotel Singkawang terhadap karyawannya juga memberikan dampak yang signifikan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan kepada tamu yang akan menginap di Mahkota Hotel Singkawang. Ketika komunikasi dapat tersampaikan dengan jelas di tempat kerja maka kinerja yang dihasilkan oleh karyawan akan berkolerasi positif terhadap produktivitas hotel. Dengan adanya komunikasi yang akrab antara atasan dan karyawan Mahkota Hotel Singkawang juga menambah erat tali kekeluargaan di Mahkota Hotel Singkawang. Budaya kerja yang menganut sistem kekeluargaan inilah yang membuat karyawan tidak merasa adanya diskriminasi terhadap bidang pekerjaan dan pangkat yang mereka miliki. Di Mahkota Hotel Singkawang sendiri perusahaan dianggap sebagai rumah sendiri oleh karyawan, sehingga karena hal itu motivasi karyawan untuk memberikan yang terbaik bagi hotel sangat besar.

Berdasarkan hasil kodifikasi yang telah peneliti diperoleh dari proses observasi dan wawancara maka dapat dilihat bahwa karyawan Mahkota Hotel Singkawang memiliki motivasi yang cukup besar dari dalam diri mereka untuk bekerja dan berkembang bersama perusahaan. Selain itu, adanya dorongan eksternal yang diberikan oleh para manager kepada para karyawan membuat karyawan semakin bersemangat dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan bersama. Adanya sistem komunikasi yang

baik juga membuat suasana kerja di lingkungan Mahkota Hotel Singkawang menjadi lebih akrab tanpa adanya perbedaan yang mendalam antara manajer dan karyawan.

Maka dalam hal ini, gaya kepemimpinan yang cocok dalam perhotelan adalah gaya kepemimpinan yang demokratis karena gaya kepemimpinan ini membuat karyawan dapat mengungkapkan ide-ide kreatifnya serta dalam pengambilan keputusan para karyawan akan merasa benar-benar mereka adalah bagian dari hotel karena menjadi bagian dalam pengambilan keputusan hotel. Selain itu, bentuk *coaching* dan *guiding* juga merupakan bentuk gaya kepemimpinan yang baik digunakan karena memiliki sifat mengajak serta memberi contoh secara langsung kepada karyawan terkait apa yang harus dikerjakan. Dalam hal ini tentunya para karyawan terkhususnya karyawan baru pastinya akan merasa terbantu dengan adanya gaya kepemimpinan ini.

KESIMPULAN

Dalam pembahasan penelitian telah dijelaskan mengenai terdapat keterkaitan antara peran gaya kepemimpinan terhadap motivasi kerja, komunikasi, dan budaya kerja di Mahkota Hotel Singkawang yang membuat efektivitas kerja karyawan baik dan profesional serta terjadi peningkatan pada produktivitas kerja hotel. Dalam hal ini dapat diambil kesimpulan yaitu:

Gaya kepemimpinan yang diterapkan oleh Mahkota Hotel Singkawang adalah gaya kepemimpinan demokratis dalam bentuk *coaching* dan *guiding*. Gaya kepemimpinan yang diterapkan bersifat memberikan kesempatan bagi karyawannya untuk menyampaikan pendapat, mengajak, dan memberikan contoh secara langsung kepada karyawan dalam melakukan pekerjaan sehingga hasil yang diperoleh dapat sesuai dengan ekspektasi perusahaan.

Selain itu faktor pendukung lainnya dari gaya kepemimpinan Mahkota Hotel Singkawang untuk meningkatkan motivasi karyawan adalah pemberian *reward* kepada karyawan yang berprestasi serta bentuk komunikasi yang santai, akrab, dan profesional diantara atasan dan karyawan.

DAFTAR PUSTAKA

- Adhan, M., & Prayogi, M. A. (2021). Peranan Kinerja Pegawai: Kepemimpinan dan Motivasi Kerja. *Seminar Nasional Teknologi Edukasi Dan Humaniora 2021, Ke-1*, 246–259.
- Bachtiar, D. (2012). Pengaruh motivasi dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan. *Management Analysis Journal*, 1(1).
- Bahri, S., & Nisa, Y. C. (2017). Pengaruh pengembangan karir dan motivasi kerja terhadap kepuasan kerja karyawan. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 18(1), 9–15.
- Dewi, L. N., Suhaeli, D., & Hidayati, L. A. (2023). Pengaruh Kemampuan Kerja , Motivasi Kerja , dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan (Studi Empiris pada Puskesmas Kecamatan Candimulyo). *Borobudur Management Review*, 3(1),

- Muizu, W. O. Z. nita, Kaltum, U., & Sule, E. T. (2019). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Pendidikan Kewirausahaan Indonesia*, 2(2), 42–50.
- Pratiwi, T. D., Atul Hidayati, L. luk, & Muhdiyanto, M. (2022). Pengaruh Locus Of Control Dan Stress Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Mediasi (Studi Empiris Pada Karyawan Pabrik PT. Tambi). *Borobudur Management Review*, 2(2), 112–131.
- Sofana, F. T., & Murniningsih, R. (2021). Pengaruh Motivasi dan Kreativitas Dalam Membentuk Jiwa Kewirausahaan Terhadap Womenpreneur. *Business and Economics Conference in Utilization of Modern Technology, 2013*, 765–769.
- Suwarno, Y., Laksmitasari, R., & Widyawati, K. (2018). Perancangan Hotel Bintang Tiga dengan Konsep Hospitality di Jakarta Selatan. *Jurnal Desain*, 5(01), 53.
- Tampubolon, M. (2022). Dinamika Kepemimpinan. *SKYLANDSEA PROFESIONAL Jurnal Ekonomi, Bisnis Dan Teknologi*, 2(1), 1–7.
- Windiani, W., & Rahmawati, F. N. (2016). Menggunakan metode etnografi dalam penelitian sosial. *DIMENSI-Journal of Sociology*, 9(2).

