



LEADERSHIP

PADA INDUSTRI PERHOTELAN

Heny Ratnaningtyas, S.E., M.M.
Dr. Nurbaeti, S.E., M.M.
Dr. Devita Gantina, S.ST.Par., M.Par.

LEADERSHIP

PADA INDUSTRI PERHOTELAN

Heny Ratnaningtyas, S.E., M.M.
Dr. Nurbaeti, S.E., M.M.
Dr. Devita Gantina, S.ST.Par., M.Par.



LEADERSHIP PADA INDUSTRI PERHOTELAN

Penulis:

Heny Ratnaningtyas, S.E., M.M.
Dr. Nurbaeti, S.E., M.M.
Dr. Devita Gantina, S.ST.Par., M.Par.

Desain Cover:

Andi Juliandi

Sumber Ilustrasi:

www.freepik.com

Tata Letak:

Handarini Rohana

Editor:

Neng Rismawati

ISBN:

978-634-246-982-8

Cetakan Pertama:

Juni, 2026

Hak Cipta Dilindungi Oleh Undang-Undang
by Penerbit Widina Media Utama

Dilarang keras menerjemahkan, memfotokopi, atau memperbanyak sebagian atau seluruh isi buku ini tanpa izin tertulis dari Penerbit.

PENERBIT:

WIDINA MEDIA UTAMA

Komplek Puri Melia Asri Blok C3 No. 17 Desa Bojong Emas
Kec. Solokan Jeruk Kabupaten Bandung, Provinsi Jawa Barat

Anggota IKAPI No. 519/JBA/2025

Website: www.penerbitwidina.com

Instagram: @penerbitwidina

Telepon (022) 87355370

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas rahmat dan karunia-Nya buku ini dapat disusun dan diselesaikan sebagai buku referensi mengenai kepemimpinan dalam industri perhotelan. Buku ini diawali dengan pengantar konsep kepemimpinan, perannya di hotel, tanggung jawab pemimpin, faktor yang memengaruhi kepemimpinan, serta kaitannya dengan budaya organisasi.

Selanjutnya, buku ini membahas teori-teori kepemimpinan dari perspektif klasik hingga kontemporer, termasuk transformasional, transaksional, *servant*, situasional, serta kepemimpinan berbasis nilai dan etika. Pembahasan tersebut diharapkan memperkuat pemahaman teoretis sekaligus membantu pembaca menganalisis penerapan kepemimpinan secara tepat dalam operasional perhotelan.

Pada bagian akhir, buku ini menguraikan kompetensi dan gaya kepemimpinan, strategi pengembangan pemimpin, tantangan kepemimpinan (SDM, krisis, multikultural, reputasi), serta hubungannya dengan kinerja organisasi dan tren masa depan seperti transformasi digital, pasca pandemi, dan keberlanjutan. Semoga buku ini bermanfaat bagi mahasiswa, akademisi, dan praktisi dalam membangun kepemimpinan yang adaptif dan bertanggung jawab.

Hormat kami,

Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	iv
BAB 1: PENGANTAR KEPEMIMPINAN DALAM INDUSTRI PERHOTELAN	1
A. Definisi dan Konsep Kepemimpinan	1
B. Peran Kepemimpinan dalam Industri Perhotelan	1
C. Tanggung Jawab Seorang Pemimpin di Hotel	2
D. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepemimpinan Hotel	3
E. Kepemimpinan dan Budaya Organisasi Hotel	3
BAB 2: TEORI-TEORI KEPEMIMPINAN	5
A. Teori Kepemimpinan Klasik	5
B. Teori Kepemimpinan Kontemporer	9
C. Model Kepemimpinan Situasional	15
D. Kepemimpinan Berbasis Nilai dan Etika dalam Perhotelan	16
BAB 3: KOMPETENSI KEPEMIMPINAN YANG DIBUTUHKAN DALAM INDUSTRI PERHOTELAN	19
A. Keterampilan Kepemimpinan: <i>Hard Skills</i> vs <i>Soft Skills</i>	19
B. Kemampuan Komunikasi Efektif	25
C. Manajemen Konflik dan Penyelesaian Masalah	26
D. Pengambilan Keputusan dan Pengelolaan Krisis	28
E. Pengembangan Tim dan Motivasi Karyawan	30
F. Kepemimpinan yang Berorientasi Pelanggan	32
G. Kepemimpinan dalam Inovasi dan Perubahan	34
BAB 4: GAYA KEPEMIMPINAN DALAM INDUSTRI PERHOTELAN	37
A. Gaya Kepemimpinan Otoriter	37
B. Gaya Kepemimpinan Demokratis	39
C. Gaya Kepemimpinan Laissez-Faire	41
D. Gaya Kepemimpinan Partisipatif	44
E. Memilih Gaya Kepemimpinan yang Tepat untuk Hotel	46
BAB 5: PENGEMBANGAN KEPEMIMPINAN DI INDUSTRI PERHOTELAN	49
A. Proses Pengembangan Kepemimpinan	49
B. <i>Mentoring</i> dan <i>Coaching</i> dalam Kepemimpinan	52
C. Pelatihan Kepemimpinan di Hotel	54

D. Program Pengembangan Kepemimpinan untuk Manajer Hotel	56
E. Pengembangan Kepemimpinan Berkelanjutan dan Pembelajaran Organisasi	58
F. Kepemimpinan dalam Era Digital dan Teknologi	60
BAB 6: TANTANGAN KEPEMIMPINAN DI INDUSTRI PERHOTELAN	63
A. Menghadapi Ketidakpastian Ekonomi dan Globalisasi	63
B. Tantangan SDM dalam Industri Perhotelan	65
C. Kepemimpinan di Lingkungan Multikultural	68
D. Kepemimpinan dalam Mengelola Krisis dan Situasi Darurat	71
E. Isu Etika dan Kepemimpinan yang Bertanggung Jawab	73
F. Kepemimpinan dalam Pengelolaan Reputasi Hotel	76
BAB 7: KEPEMIMPINAN DAN KINERJA ORGANISASI HOTEL	79
A. Hubungan antara Kepemimpinan dan Kinerja Hotel	79
B. Kepemimpinan dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu	81
C. Kepemimpinan dalam Meningkatkan Produktivitas Karyawan	82
D. Mengukur Kinerja Hotel dalam Kepemimpinan	83
E. Kepemimpinan dan Pengelolaan Sumber Daya Hotel	85
BAB 8: TREN DAN MASA DEPAN KEPEMIMPINAN DI INDUSTRI PERHOTELAN	87
A. Kepemimpinan dan Teknologi: Transformasi Digital dalam Industri Perhotelan	87
B. Kepemimpinan dalam Industri Perhotelan Pasca Pandemi	90
C. Kepemimpinan untuk Keberlanjutan dan Pariwisata Bertanggung Jawab	91
D. Kepemimpinan di Era Globalisasi dan Pengaruh Budaya	93
E. Rencana Pengembangan Kepemimpinan untuk Masa Depan Industri Perhotelan	95
DAFTAR PUSTAKA	97
PROFIL PENULIS	100

BAB 1

PENGANTAR KEPEMIMPINAN DALAM INDUSTRI PERHOTELAN

A. DEFINISI DAN KONSEP KEPEMIMPINAN

Kepemimpinan dalam industri perhotelan merupakan kemampuan seseorang untuk memimpin dan memotivasi tim untuk mencapai tujuan bersama dalam organisasi hotel. Kepemimpinan ini tidak hanya mencakup pengambilan keputusan, tetapi juga mencakup pengelolaan sumber daya manusia, pengaturan strategi operasional, dan penciptaan budaya organisasi yang mendukung pencapaian tujuan jangka panjang. Menurut Northouse (2018), kepemimpinan adalah proses memengaruhi kelompok untuk mencapai tujuan bersama. Kepemimpinan di industri perhotelan, lebih dari sekadar memberikan perintah, juga harus berfokus pada pengembangan karyawan dan pengalaman pelanggan.

Dalam industri perhotelan, seorang pemimpin harus mampu mengelola berbagai aspek operasional, mulai dari pelayanan pelanggan, manajemen keuangan, hingga pengelolaan sumber daya manusia. Pemimpin yang efektif harus memiliki keterampilan interpersonal yang kuat untuk menjaga hubungan baik dengan karyawan, pelanggan, dan pemangku kepentingan lainnya.

B. PERAN KEPEMIMPINAN DALAM INDUSTRI PERHOTELAN

Kepemimpinan dalam industri perhotelan memainkan peran yang sangat penting dalam menciptakan pengalaman yang menyenangkan bagi tamu dan keberhasilan operasional hotel. Pemimpin hotel bertanggung

BAB 2

TEORI-TEORI KEPEMIMPINAN

A. TEORI KEPEMIMPINAN KLASIK

Teori kepemimpinan klasik berfokus pada analisis sifat dan perilaku pemimpin sebagai faktor kunci yang menentukan kesuksesan dalam menjalankan peran kepemimpinan. Dalam pandangan ini, kesuksesan seorang pemimpin lebih dipengaruhi oleh karakteristik pribadi yang dimiliki oleh individu tersebut, seperti kepribadian, kemampuan interpersonal, serta keterampilan dalam berkomunikasi dan memotivasi orang lain. Teori ini mengasumsikan bahwa kepemimpinan yang efektif dapat dipahami melalui identifikasi sifat-sifat tertentu dalam diri seorang pemimpin yang dapat diaplikasikan secara universal (Stogdill, 1948).

Salah satu aspek utama yang ditekankan dalam teori ini adalah bahwa karakteristik pemimpin, seperti kepercayaan diri, kecerdasan emosional, kemampuan untuk beradaptasi, dan keterampilan komunikasi yang baik, memainkan peran yang sangat penting dalam mempengaruhi hasil dari suatu kepemimpinan. Sebagai contoh, pemimpin dengan tingkat kecerdasan emosional yang tinggi mampu mengelola konflik dan menjaga hubungan interpersonal yang positif, yang pada gilirannya dapat meningkatkan produktivitas tim dan keberhasilan organisasi (Goleman, 1998). Teori ini juga berpendapat bahwa pemimpin yang memiliki kemampuan untuk berinteraksi secara efektif dengan pengikut, serta mampu memotivasi dan menginspirasi mereka, cenderung lebih berhasil dalam mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan (Bass, 1990).

BAB 3

KOMPETENSI KEPEMIMPINAN YANG DIBUTUHKAN DALAM INDUSTRI PERHOTELAN

A. KETERAMPILAN KEPEMIMPINAN: *HARD SKILLS* VS *SOFT SKILLS*

Keterampilan kepemimpinan dapat dibagi menjadi dua kategori besar: *hard skills* (keterampilan teknis) dan *soft skills* (keterampilan interpersonal). Kedua kategori keterampilan ini saling melengkapi dan memainkan peran penting dalam memastikan pemimpin dapat memimpin tim atau organisasi dengan efektif, terutama dalam hal yang kompleks dan dinamis.

Hard skills adalah keterampilan teknis atau pengetahuan spesifik yang dapat diukur dan diajarkan, seperti keterampilan analitis, pengelolaan proyek, pemahaman tentang operasi bisnis, dan penguasaan alat atau teknologi tertentu. Dalam industri perhotelan, misalnya, keterampilan ini dapat mencakup penguasaan sistem manajemen hotel, pengelolaan anggaran, perencanaan dan pelaksanaan acara, serta keterampilan dalam mengoperasikan perangkat lunak yang digunakan untuk memantau kinerja hotel. *Hard skills* ini sangat penting karena menjadikan pemimpin untuk memahami dan mengelola aspek teknis operasional dengan efisien. Tanpa keterampilan teknis yang memadai, pemimpin kesulitan untuk membuat keputusan yang informasional atau mengelola sumber daya secara optimal.

Soft skills, di sisi lain, berkaitan dengan keterampilan interpersonal dan kemampuan untuk berinteraksi dengan orang lain. Keterampilan ini lebih berfokus pada kemampuan pemimpin untuk memotivasi, berkomunikasi,

BAB 4

GAYA KEPEMIMPINAN DALAM INDUSTRI PERHOTELAN

A. GAYA KEPEMIMPINAN OTORITER

Gaya kepemimpinan otoriter (atau autokratis) adalah gaya di mana pemimpin membuat keputusan tanpa melibatkan anggota tim dalam proses pengambilan keputusan. Pemimpin otoriter cenderung mengendalikan hampir seluruh aspek operasional dan memberikan instruksi yang sangat jelas dan spesifik kepada staf. Gaya kepemimpinan ini diterapkan dalam situasi di mana keputusan cepat dibutuhkan atau di lingkungan yang sangat terstruktur, di mana ketentuan dan prosedur yang ketat harus diikuti (Lewin *et al.*, 1939). Ciri-ciri pemimpin otoriter:

1. Keputusan sepihak

Pemimpin membuat keputusan sendiri tanpa mengundang partisipasi staf. Keputusan diambil secara langsung tanpa diskusi atau masukan dari anggota tim.

2. Komunikasi satu arah

Komunikasi dalam gaya ini bersifat vertikal, yaitu dari pemimpin ke bawahan. Pemimpin memberikan instruksi atau perintah, dan staf diharapkan untuk mengikuti tanpa banyak tanya.

3. Pengaturan ketat

Pemimpin mengatur setiap aspek pekerjaan staf dan memantau hasilnya secara ketat. Ada pengawasan yang mendalam terhadap bagaimana pekerjaan dilakukan dan apa hasil yang dicapai.

BAB 5

PENGEMBANGAN KEPEMIMPINAN DI INDUSTRI PERHOTELAN

A. PROSES PENGEMBANGAN KEPEMIMPINAN

Proses Pengembangan Kepemimpinan adalah sebuah perjalanan yang berkelanjutan yang bertujuan untuk meningkatkan keterampilan dan kapasitas seorang individu dalam menjalankan peran kepemimpinan. Dalam industri perhotelan, pengembangan kepemimpinan sangat penting karena pemimpin di hotel harus memiliki keterampilan yang beragam, baik teknis, interpersonal, maupun manajerial, untuk mengelola operasional yang kompleks dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Proses ini melibatkan berbagai tahap yang disesuaikan dengan kebutuhan pengembangan individu dan tim, serta bertujuan untuk menciptakan pemimpin yang efektif dan kompeten (McCauley & Van Velsor, 2004).

Berikut adalah tahapan Proses Pengembangan Kepemimpinan yang dapat diterapkan dalam industri perhotelan:

1. Identifikasi kebutuhan pengembangan

Langkah pertama dalam proses pengembangan kepemimpinan adalah mengidentifikasi kompetensi kepemimpinan yang perlu dikembangkan. Hal ini dilakukan berdasarkan analisis kinerja individu atau tim, yang dapat mencakup penilaian diri, umpan balik dari kolega, atau evaluasi kinerja yang lebih formal. Di industri perhotelan, hal ini sangat penting karena lingkungan yang dinamis dan berorientasi pada layanan memerlukan pemimpin yang memiliki kemampuan dalam berbagai aspek, seperti

BAB 6

TANTANGAN KEPEMIMPINAN DI INDUSTRI PERHOTELAN

A. MENGHADAPI KETIDAKPASTIAN EKONOMI DAN GLOBALISASI

Ketidakpastian ekonomi dan globalisasi adalah dua faktor yang sangat mempengaruhi industri perhotelan. Ketidakpastian ekonomi muncul dalam bentuk resesi, inflasi, fluktuasi nilai tukar, atau krisis keuangan global yang dapat mempengaruhi daya beli tamu dan ketersediaan anggaran hotel. Sementara itu, globalisasi menyebabkan perubahan dalam perilaku konsumen, meningkatkan persaingan, dan membawa perubahan dalam teknologi yang mempengaruhi operasi hotel (Baum, 2015).

Tantangan dan strategi yang dihadapi oleh pemimpin dalam industri hotel sangat dipengaruhi oleh dinamika pasar global, perubahan teknologi, serta fluktuasi permintaan dan ekonomi. Pemimpin hotel dihadapkan pada sejumlah tantangan yang menuntut kemampuan untuk membuat keputusan yang cepat dan tepat, serta strategi jangka panjang yang dapat menjaga daya saing dan profitabilitas hotel. Berikut adalah tantangan dan strategi yang dihadapi pemimpin dalam industri hotel:

Tantangan yang dihadapi pemimpin dalam industri hotel:

1. Fluktuasi permintaan

Pemimpin hotel harus mampu mengelola fluktuasi permintaan tamu, yang dipengaruhi oleh kondisi ekonomi global, perubahan tren perjalanan, atau faktor eksternal seperti pandemi atau bencana alam. Permintaan tamu bisa sangat bervariasi antara musim puncak dan

BAB 7

KEPEMIMPINAN DAN KINERJA ORGANISASI HOTEL

A. HUBUNGAN ANTARA KEPEMIMPINAN DAN KINERJA HOTEL

Produktivitas karyawan merupakan salah satu penentu utama keberhasilan operasional hotel karena industri ini bergantung pada kinerja layanan (*service performance*) yang konsisten, cepat, dan berorientasi kualitas. Pada industri perhotelan, produktivitas tidak hanya berarti “bekerja lebih cepat”, tetapi juga mencakup kemampuan karyawan menghasilkan *output* layanan yang efisien, akurat, dan bernilai bagi tamu, misalnya ketepatan prosedur *housekeeping*, kecepatan *check-in/check-out*, respons terhadap keluhan, hingga konsistensi kualitas F&B. Oleh karena itu, kepemimpinan berperan sebagai pengungkit yang menghubungkan sumber daya manusia, standar operasional, dan pengalaman tamu.

Pemimpin yang efektif mampu mengelola serta memotivasi staf melalui penciptaan lingkungan kerja yang mendukung kebutuhan psikologis dasar karyawan seperti otonomi, kompetensi, dan keterhubungan yang berimplikasi pada peningkatan motivasi intrinsik dan kualitas kinerja (Gagné & Deci, 2005). Dalam praktiknya, kepemimpinan juga menjadi krusial untuk mengatasi tantangan klasik perhotelan, seperti *turnover* yang tinggi, ketidaksesuaian kompetensi, beban kerja musiman, dan kesenjangan keterampilan layanan. Tanpa intervensi kepemimpinan yang tepat, produktivitas cenderung turun bukan karena karyawan “kurang mau”, tetapi karena sistem kerja tidak mendukung performa optimal. Strategi kepemimpinan untuk meningkatkan produktivitas

BAB 8

TREN DAN MASA DEPAN KEPEMIMPINAN DI INDUSTRI PERHOTELAN

A. KEPEMIMPINAN DAN TEKNOLOGI: TRANSFORMASI DIGITAL DALAM INDUSTRI PERHOTELAN

Transformasi digital dalam industri perhotelan merujuk pada proses integrasi teknologi digital ke dalam fungsi-fungsi inti bisnis hotel untuk meningkatkan efisiensi operasional, kualitas layanan, dan pengalaman tamu secara *end-to-end*. Transformasi ini tidak berhenti pada pengadaan perangkat atau aplikasi, melainkan mencakup perubahan pada proses kerja, pola pengambilan keputusan, serta desain layanan yang semakin berbasis data. Kepemimpinan digital menjadi krusial karena keberhasilan transformasi sangat ditentukan oleh kemampuan pemimpin untuk memahami peluang dan risiko teknologi, mengorkestrasi perubahan organisasi, dan memastikan bahwa inovasi digital tetap selaras dengan janji merek serta kebutuhan tamu (Somera & Petrova, 2024).

Secara operasional, transformasi digital mendorong hotel bergeser dari pendekatan layanan yang dominan manual menuju model *hybrid service*: memadukan otomatisasi untuk proses rutin dengan sentuhan manusia pada momen layanan yang menentukan persepsi kualitas (misalnya penanganan keluhan, kebutuhan khusus, dan personalisasi pengalaman). Dengan demikian, teknologi idealnya menjadi “mesin” yang mengurangi friksi layanan, sementara staf tetap menjadi “jiwa” yang membangun kehangatan dan kepercayaan. Penerapan teknologi dalam hotel adalah sebagai berikut:

DAFTAR PUSTAKA

- Andrews, L. (2010). *Managing Hotel Operations*. London: Pearson.
- Bass, B. M. (1985). *Leadership and Performance Beyond Expectations*. New York: Free Press.
- Bass, B. M. (1990). *Bass & Stogdill's Handbook of Leadership: Theory, Research, and Managerial Applications*. New York: Free Press.
- Bass, B. M. (1990). From Transactional to Transformational Leadership: Learning to Share the Vision. *Organizational Dynamics*, 18(3), 19-31.
[https://doi.org/10.1016/0090-2616\(90\)90061-S](https://doi.org/10.1016/0090-2616(90)90061-S)
- Baum, T. (2015). *Human Resource Management for Tourism, Hospitality and Leisure: An International Perspective*. Cengage Learning EMEA.
- Boin, A., & Hart, P. 't (2003). Public Leadership in Times of Crisis: Mission Impossible?. *Public Administration Review*, 63(5), 544-553.
DOI:10.1111/1540-6210.00318
- Burns, J. M. (1978). *Leadership*. New York: Harper & Row.
- Ciulla, J. B. (2004). *Ethics, the Heart of Leadership*. New York: Praeger.
- Cockerell, J. (2015). *Be Our Guest: Perfecting the Art of Customer Service*. Crown Business.
- Enz, C. A. (2009). *The Cornell School of Hotel Administration Handbook of Applied Hospitality Strategy*. New Jersey: Wiley.
- Gagné, M., & Deci, E. L. (2005). Self-determination Theory and Work Motivation. *Journal of Organizational Behavior*, 26(4), 331-362.
<https://doi.org/10.1002/job.322>
- Goleman, D. (1998). *Emotional Intelligence: Why It Can Matter More Than IQ*. New York: Bantam Books.
- Gössling, S., & Peeters, P. (2015). Assessing tourism's global environmental impact 1900–2050. *Journal of Sustainable Tourism*, 23(5), 639–659.
<https://doi.org/10.1080/09669582.2015.1008500>
- Greenleaf, R. K. (1977). *Servant Leadership: A Journey into the Nature of Legitimate Power and Greatness*. New York: Paulist Press.
- Hersey, P., & Blanchard, K. H. (1969). *Management of Organizational Behavior: Utilizing Human Resources*. New Jersey: Prentice Hall.

- Herzberg, F. (1966). *Work and the Nature of Man*. Cleveland, OH: World Publishing.
- Japutra, A., & Situmorang, R. (2021). The repercussions and challenges of COVID-19 in the hotel industry: Potential strategies from a case study of Indonesia. *International Journal of Hospitality Management*, 95,102890. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2021.102890>
- Jones, P., & Lockwood, A. (2004). *The Management of Hotel Operations*. New York: Thomson Learning.
- Kotter, J. P. (1996). *Leading Change*. Boston Massachusetts: Harvard Business Review Press.
- Kourilsky, M., & McKeown, M. (2001). *Leadership in the Global Age*. Routledge.
- Lashley, C., & Morrison, A. (2012). *Services Management in Hospitality and Tourism*. Milton Park, Abingdon: Routledge.
- Lewin, K., Lippitt, R., & White, R. K. (1939). Patterns of Aggressive Behavior in Experimentally Created "Social Climates." *The Journal of Social Psychology*, 10(2), 269–299. <https://doi.org/10.1080/00224545.1939.9713366>
- McCauley, C. D., & Van Velsor, E. (2004). *The Center for Creative Leadership Handbook of Leadership Development*. San Fransisco: Jossey-Bass.
- Mitchell, J. R. (2007). *Crisis Management in the Hospitality Industry*. New Jersey: Wiley.
- Noe, R. A. (2017). *Employee Training and Development*. New York: McGraw-Hill Education.
- Northouse, P. G. (2018). *Leadership: Theory and Practice*. Thousand Oaks, California: Sage publications.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2017). *Organizational Behavior* (17th ed.). London: Pearson.
- Schein, E. H. (2010). *Organizational Culture and Leadership*. San Fransisco: Jossey-Bass.
- Senge, P. M. (1990). *The Fifth Discipline: The Art & Practice of The Learning Organization*. Doubleday.
- Somera, F. A., & Petrova, K. (2024). A Change Management View on Technology Adoption in Hotel Organizations: A Review and a Conceptual Framework. *Businesses*, 4(4), 791-811.

DOI:10.3390/businesses4040043

- Sorenson, A. (2020). *Marriott International: Building Global Leadership*. Boston Massachusetts: Harvard Business Review.
- Stogdill, R. M. (1948). Personal Factors Associated with *Leadership*: A Survey of the Literature. *Journal of Psychology*, 25(1), 35-71.
<https://doi.org/10.1080/00223980.1948.9917362>
- Stone, R. J. (2013). *Human Resource Management*. New Jersey: Wiley.
- Thomas, K. W. (2006). *Thomas-Kilmann Conflict Mode Instrument*. CPP, Inc.
- Vroom, V. H., & Yetton, P. W. (1973). *Leadership and Decision-Making*. Pittsburgh: University of Pittsburgh Press.
- Walker, J. R. (2016). *Introduction to Hospitality Management*. London: Pearson.
- Westerman, G., Calm ejane, C., Ferraris, P., & Bonnet, D. (2011). *Digital Transformation: A Roadmap for Billion-Dollar Organizations*. MIT Center for Digital Business.
- Whitmore, J. (2017). *Coaching for Performance: GROWing Human Potential and Purpose*. London: Nicholas Brealey Publishing.
- Yukl, G. (2013). *Leadership in Organizations* (8th ed.). London: Pearson.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*. New York: McGraw-Hill Education.

PROFIL PENULIS

Heny Ratnaningtyas, S.E., M.M.



Penulis merupakan dosen pada Program Studi S1 Kewirausahaan Institut Pariwisata Trisakti. Menempuh pendidikan D-III Manajemen di Universitas Mercu Buana, Jakarta lulus tahun 1999, kemudian menempuh pendidikan S-1 Manajemen dan S2 Manajemen di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Bisnis Indonesia lulus tahun 2014 dan tahun 2017. Saat ini aktif menulis buku dan bahan ajar, kegiatan penelitian baik internal maupun eksternal, dan melaksanakan berbagai pengabdian pada masyarakat.

Dr. Nurbaeti, S.E., M.M.



Penulis merupakan Lektor Kepala dan Dosen Pascasarjana di Institut Pariwisata Trisakti. Beliau menyelesaikan pendidikan Doktor Kajian Pariwisata di Universitas Gadjah Mada pada tahun 2016. Keahlian akademik dan profesionalnya berfokus pada pengembangan destinasi pariwisata, pengelolaan biaya, manajemen keuangan, khususnya dalam industri pariwisata dan perhotelan. Dalam pelaksanaan Tri Dharma Perguruan Tinggi, beliau memiliki rekam jejak yang kuat dan konsisten, meliputi kegiatan pengajaran, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat, dan menghasilkan karya ilmiah yang dipublikasikan pada jurnal nasional dan internasional, serta kontribusi nyata dalam pengembangan ilmu pengetahuan dan praktik pengelolaan pariwisata.

Dr. Devita Gantina, S.ST.Par., M.Par.



Penulis merupakan dosen pada Program Studi S1 Pariwisata, Institut Pariwisata Trisakti. Ia memulai pendidikan tingginya di Sekolah Tinggi Pariwisata Jakarta, lulus dari Program D-III Jurusan Perhotelan pada tahun 2006, dan melanjutkan ke Program D-4 Perhotelan yang diselesaikannya pada tahun 2007. Gelar Magister Pariwisata diperolehnya dari Sekolah Tinggi Pariwisata Trisakti pada tahun 2013. Selanjutnya, beliau menempuh pendidikan doktoral di Institut Pariwisata Trisakti dan berhasil meraih gelar Doktor pada tahun 2024. Sebagai akademisi, aktif dalam kegiatan tridharma perguruan tinggi, antara lain menulis buku dan bahan ajar, melakukan penelitian baik dalam skala internal maupun eksternal, serta terlibat dalam berbagai program pengabdian kepada masyarakat.

Kepemimpinan dalam industri perhotelan merupakan aspek yang sangat penting karena industri ini bersifat dinamis, kompetitif, dan berorientasi pada pelayanan pelanggan. Kepemimpinan di sektor perhotelan tidak hanya berkaitan dengan kemampuan memberikan arahan kepada karyawan, tetapi juga mencakup kemampuan memotivasi tim, membangun budaya organisasi yang positif, mengelola operasional secara efektif, serta menciptakan pengalaman terbaik bagi tamu. Selain itu, pemimpin hotel dituntut memiliki kemampuan adaptasi yang tinggi terhadap perkembangan teknologi, perubahan perilaku konsumen, serta persaingan industri yang terus berkembang.

Sejalan dengan pentingnya peran tersebut, berbagai teori kepemimpinan berkembang untuk menjelaskan karakteristik dan pendekatan yang efektif dalam memimpin organisasi. Teori kepemimpinan klasik menekankan pentingnya sifat dan perilaku pemimpin sebagai faktor utama keberhasilan organisasi, sedangkan teori kepemimpinan kontemporer lebih menyoroti hubungan dinamis antara pemimpin dan pengikut dalam mencapai tujuan bersama. Beberapa pendekatan kepemimpinan yang banyak diterapkan dalam industri perhotelan meliputi kepemimpinan transformasional, transaksional, *servant leadership*, dan kepemimpinan situasional. Setiap gaya kepemimpinan memiliki karakteristik dan fungsi yang berbeda, sehingga penerapannya perlu disesuaikan dengan kondisi organisasi, karakteristik karyawan, serta tantangan operasional yang dihadapi hotel.

Dalam implementasinya, efektivitas kepemimpinan di industri perhotelan sangat dipengaruhi oleh kompetensi yang dimiliki oleh seorang pemimpin. Kompetensi tersebut mencakup *hard skills* dan *soft skills* yang saling melengkapi dalam mendukung keberhasilan organisasi. *Hard skills* meliputi kemampuan teknis seperti manajemen operasional hotel, pengelolaan keuangan, penguasaan teknologi, serta pemahaman terhadap sistem reservasi dan pelayanan. Di sisi lain, *soft skills* mencakup kemampuan komunikasi yang efektif, empati, kecerdasan emosional, kemampuan membangun kerja sama tim, serta keterampilan dalam menyelesaikan konflik. Keseimbangan antara kemampuan teknis dan interpersonal menjadi faktor penting agar pemimpin hotel mampu menciptakan lingkungan kerja yang produktif sekaligus memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pelanggan.

Pengembangan kepemimpinan menjadi hal yang sangat penting dalam meningkatkan efektivitas manajerial di industri perhotelan. Strategi pengembangan kepemimpinan dapat dilakukan melalui pelatihan, *mentoring*, *coaching*, serta pembelajaran berkelanjutan yang mendukung peningkatan kompetensi pemimpin. Upaya tersebut diperlukan agar pemimpin hotel mampu menghadapi berbagai tantangan, seperti globalisasi, transformasi digital, keberagaman budaya, hingga potensi krisis operasional dan reputasi perusahaan yang dapat memengaruhi keberlangsungan bisnis hotel.

Pada akhirnya, kepemimpinan memiliki hubungan yang erat dengan kinerja organisasi hotel, baik dalam meningkatkan kepuasan tamu, produktivitas karyawan, maupun keberhasilan bisnis jangka panjang. Kepemimpinan yang efektif mampu menciptakan sinergi antara tujuan organisasi dan kebutuhan pelanggan sehingga memberikan dampak positif terhadap daya saing hotel. Di masa depan, kepemimpinan dalam industri perhotelan juga akan semakin dipengaruhi oleh perkembangan teknologi digital, perubahan pola kerja pasca pandemi, serta meningkatnya tuntutan terhadap praktik keberlanjutan dalam industri pariwisata.

