
PENGARUH GAYA KEPEMIMPINAN TERHADAP KINERJA HOTEL (STUDI LITERATUR RIVIEW)¹Anesa Ersa Putri, ²Sulaeman^{1,2}Universitas Pendidikan Mataram, (Mataram), (Indonesia)Email: sulaeman@undikma.ac.id; anesaersiptr@icloud.com

History Article*Article history:*Received Sept 26,
2025Approved Oktober
30, 2025*Keywords:* *Gaya
kepemimpinan,
kinerja karyawan,
Hotel***ABSTRACT**

This study aims to analyze the effect of leadership styles on employee job satisfaction in the hospitality industry through a literature review. Job satisfaction is one of the important factors that influence employee loyalty and service quality to guests. The research method used is a literature review of ten scientific journals published between 2018 and 2024. Based on the results of the study, it was found that transformational, participatory, and democratic leadership styles have a positive influence on employee job satisfaction. Conversely, authoritarian leadership styles have a negative impact and reduce work enthusiasm

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh gaya kepemimpinan terhadap kepuasan kerja karyawan di lingkungan perhotelan melalui studi literatur. Kepuasan kerja merupakan salah satu faktor penting yang memengaruhi loyalitas dan kualitas pelayanan karyawan kepada tamu.

Metode penelitian yang digunakan adalah studi literatur terhadap sepuluh jurnal ilmiah yang terbit antara tahun 2018–2024. Berdasarkan hasil kajian, ditemukan bahwa gaya kepemimpinan transformasional, partisipatif, dan demokratis memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan kerja karyawan. Sebaliknya, gaya kepemimpinan otoriter berdampak negatif dan menurunkan semangat kerja

© 2025 Jurnal Ilmu Sosial dan Pendidikan Lichen Institute

*Corresponding author email: author@mail.com**INTRODUCTION**

Industri perhotelan merupakan salah satu sektor jasa yang memiliki peran strategis dalam mendukung perkembangan ekonomi dan pariwisata di Indonesia. Hotel tidak hanya

menjadi tempat penginapan bagi wisatawan, tetapi juga menjadi sarana penting dalam menunjang kegiatan bisnis, konferensi, dan rekreasi. Oleh karena itu, kualitas pelayanan menjadi factor utama yang menentukan keberhasilan dan reputasi sebuah hotel. Dalam konteks ini, kinerja dan kepuasan kerja karyawan menjadi aspek yang sangat krusial, karena mereka berperan langsung dalam memberikan pelayanan terbaik kepada para tamu.

Perkembangan industri perhotelan yang pesat membawa tuntutan kompetitif yang tinggi terhadap kualitas layanan dan efisiensi operasional. Kinerja hotel—yang meliputi aspek keuangan (occupancy, ADR, RevPAR), kualitas layanan, kepuasan tamu, dan produktivitas karyawan—dipengaruhi oleh banyak faktor internal dan eksternal. Salah satu faktor internal yang sering dianggap menentukan adalah gaya kepemimpinan manajerial. Dalam konteks hotel, pemimpin tidak hanya mengelola aset dan proses, tetapi juga menginspirasi staf layanan depan, housekeeping, food & beverage, dan fungsi pendukung lain untuk memberikan pengalaman tamu yang konsisten dan unggul.

Kepuasan kerja karyawan mencerminkan perasaan positif atau negatif seseorang terhadap pekerjaannya. Karyawan yang merasa puas akan menunjukkan komitmen tinggi, bekerja dengan sukarela melebihi tanggung jawabnya, serta berperilaku ramah terhadap tamu. Sebaliknya, karyawan yang tidak puas cenderung menunjukkan sikap apatis, menurunnya produktivitas, bahkan dapat meningkatkan tingkat turnover (pergantian karyawan). Dalam industri perhotelan yang sangat bergantung pada kualitas layanan, kondisi ini tentu dapat berdampak serius terhadap kelangsungan bisnis hotel.

Salah satu faktor yang sangat memengaruhi tingkat kepuasan kerja adalah gaya kepemimpinan. Gaya kepemimpinan mencakup pola perilaku, pendekatan pengambilan keputusan, serta cara pemimpin memotivasi dan mengembangkan bawahan. Literatur manajemen mengidentifikasi berbagai gaya kepemimpinan—seperti transformasional, transaksional, laissez-faire, partisipatif, dan otokratis—yang masing-masing memiliki mekanisme pengaruh berbeda terhadap sikap, komitmen, dan kinerja karyawan. Di lingkungan hotel yang bersifat layanan intensif dan berorientasi pelanggan, kepemimpinan transformasional misalnya sering dikaitkan dengan peningkatan motivasi, inovasi layanan, dan customer-oriented behavior; sementara gaya transaksional sering berhubungan dengan kepatuhan prosedural dan kinerja yang terukur.

Pada prinsipnya, kepemimpinan di lingkungan hotel berperan yang sangat penting untuk menentukan keberhasilan hotel yang dikelola, sehingga berhasil atau tidaknya kinerja

kearyawan di perhotelan maupun usaha lainnya, berhubungan atau berkaitan langsung dengan kualitas kepemimpinan yang dijalankan dalam organisasi tersebut.

Kondisi kerja di sektor perhotelan yang dinamis dan menuntut pelayanan prima membuat pemimpin harus memiliki fleksibilitas dalam gaya kepemimpinannya. Tantangan seperti jam kerja panjang, tekanan dari tamu, serta tuntutan untuk selalu menjaga citra hotel menuntut pemimpin agar tidak hanya fokus pada target kerja, tetapi juga memperhatikan kondisi emosional dan kesejahteraan karyawan. Karyawan yang merasa dihargai, didengarkan, dan diberi ruang untuk berkembang akan memiliki kepuasan kerja yang lebih tinggi serta memberikan pelayanan dengan hati. Berdasarkan pemaparan yang ada diatas, maka tujuan kajian literatur karya ilmiah ini Adalah untuk menguji pengaruh gaya kepemimpinan terhadap kinerja karyawan hotel.

METHODOLOGY

Metode yang digunakan dalam makalah ini Adalah studi literatur. Teknik analisis data yang digunakan dengan mengelola dan menganalisis bahan penelitian terkait sebanyak 10 jurnal artikel ilmiah yang diperoleh. Jurnal artikel tersebut dirangkum dan dibuat dalam bentuk table dibawah ini, dimana tabel pertama menyajikan judul, penulis, penerbit, serta tahun publikasi artikel jurnal. Tabel tersebut menyajikan isi dari jurnal artikel yang didalamnya berupa tujuan penelitian, temuan atau hasil penelitian, dan rekomendasi yang diberikan dalam penelitian tersebut

RESULTS AND DISCUSSION

Berdasarkan hasil kajian 10 jurnal terkait, didapatkan beberapa hasil kajian terkait pengaruh gaya kepemimpinan terhadap kinerja karyawan, yang disajikan pada Tabel berikut :

Tabel 1. Perbandingan hasil kajian literatur dari Jurnal terkait

No	Judul Penelitian	Penulis, Tahun	Tujuan Penelitian	Hasil dan Kesimpulan
1	Pengaruh Gaya Kepemimpinan terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Hotel X	Wulandari (2020)	Menganalisis hubungan antara kepemimpinan dengan kepuasan kerja	Gaya transformasional meningkatkan kepuasan kerja
2	Leadership Style and Job	Rahman	Mengidentifikasi	Gaya partisipatif

	Satisfaction in Hospitality Industry	2019	pengaruh gaya kepemimpinan pada staf hotel	berdampak positif
3	Transformational Leadership and employee attindus	Kim & Lee (2021)	Meneliti hubungan gaya kepemimpinan transformasional dan sikap kerja	Terdapat pengaruh signifikan positif
4	Pengaruh Kepemimpinan Demokratis terhadap kepuasan kinerja	Putra (2022)	Mengukur dampak kepemimpinan pada kepuasan kerja	Pemimpin komunikatif meningkatkan moral kerja
5	Pengaruh Kepemimpinan Demokratis terhadap kepuasan kerja	Putra 2022	Menilai dampak gaya demokratis pada staf hotel	Kepuasan meningkat karena keterlibatan bawahan
6	Leadership Behavior and and Employee Statisfaction	Lin (2018)	Mengidentifikasi perilaku kepemimpinan dalam meningkatkan kepuasan	Pemimpin empatik lebih efektif
7	Hubungan	Nugraha (2021)	Menganalisis pengaruh kepemimpinan otoriter	Berpengaruh negatif dan menurunkan motivasi
8	Transformational Leadership	Park (2020)	Meneliti pengaruh kepemimpinan	Gaya transformasional meningkatkan kesejahteraan
9	The Role of Leadership in Job Engagement	Dewi (2024)	Menganalisis peran pemimpin	Keterlibatan meningkatdengan

			dalam keterlibatan kerja	kepemimpinan partisipatif
10	Kepemimpinan dan Kepuasan Kerja di Hotel Berbintang	Sari (2023)	Menilai factor kepemimpinan terhadap kinerja staf hotel	Pemimpin inspiratif meningkatkan loyalitas karyawan

Berdasarkan hasil analisis dari sepuluh jurnal yang telah dikaji, dapat disimpulkan bahwa gaya kepemimpinan memiliki peranan yang sangat signifikan terhadap tingkat kepuasan kerja karyawan di sektor perhotelan. Karyawan hotel merupakan ujung tombak dalam menciptakan pengalaman positif bagi tamu, sehingga tingkat kepuasan dan semangat kerja mereka sangat dipengaruhi oleh pola kepemimpinan yang diterapkan oleh manajer atau atasan langsung. Gaya kepemimpinan transformasional dan demokratis cenderung menghasilkan dampak positif karena keduanya menekankan komunikasi dua arah, pemberdayaan, dan perhatian terhadap kebutuhan individu karyawan. Pemimpin dengan gaya transformasional, misalnya, mampu menumbuhkan semangat kerja melalui visi yang inspiratif dan penghargaan atas prestasi, sementara gaya demokratis memberikan ruang bagi karyawan untuk terlibat dalam proses pengambilan keputusan sehingga menumbuhkan rasa memiliki terhadap organisasi. Penelitian oleh Rahman (2019) dan Wulandari (2020) menunjukkan bahwa ketika pemimpin hotel bersikap terbuka dan menghargai pendapat bawahannya, tingkat kepuasan kerja meningkat secara signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa dalam lingkungan kerja yang menuntut pelayanan prima seperti hotel, keterlibatan emosional dan hubungan interpersonal yang baik antara pemimpin dan karyawan menjadi kunci utama keberhasilan.

Sebaliknya, gaya kepemimpinan yang bersifat otoriter atau terlalu menekankan kontrol dan kekuasaan terbukti menurunkan kepuasan kerja karena menciptakan suasana kerja yang kaku dan penuh tekanan. Karyawan hotel yang bekerja di bawah kepemimpinan otoriter sering kali merasa tidak memiliki kebebasan dalam menyampaikan ide atau mengambil inisiatif, yang pada akhirnya berdampak pada menurunnya motivasi dan kreativitas dalam memberikan pelayanan kepada tamu. Dalam konteks industri jasa yang sangat bergantung pada interaksi manusia, gaya kepemimpinan yang terlalu kaku dapat menghambat fleksibilitas dan empati yang dibutuhkan untuk melayani tamu secara optimal. Oleh karena itu, pemimpin hotel dituntut

untuk mampu menyeimbangkan antara pengawasan dan pemberdayaan, serta menyesuaikan gaya kepemimpinan dengan karakteristik individu dan situasi kerja. Hasil literatur juga menunjukkan bahwa pemimpin yang mampu menjadi role model, memberikan bimbingan yang konsisten, serta menumbuhkan rasa percaya di antara staf akan lebih berhasil meningkatkan kepuasan kerja. Dengan demikian, gaya kepemimpinan yang efektif dalam industri perhotelan adalah gaya yang tidak hanya berfokus pada hasil, tetapi juga pada kesejahteraan dan kenyamanan psikologis karyawan, karena keduanya merupakan fondasi utama dalam membangun pelayanan hotel yang berkualitas dan berkelanjutan.

CONCLUSION

Berdasarkan hasil kajian literatur yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa gaya kepemimpinan memiliki pengaruh yang sangat kuat terhadap tingkat kepuasan kerja karyawan di lingkungan perhotelan. Gaya kepemimpinan yang bersifat transformasional, demokratis, dan partisipatif terbukti mampu menciptakan lingkungan kerja yang positif melalui komunikasi terbuka, pemberian motivasi, serta penghargaan terhadap kontribusi karyawan. Pemimpin dengan gaya tersebut mampu menumbuhkan rasa memiliki, loyalitas, dan semangat kerja yang tinggi, sehingga berdampak pada peningkatan kepuasan kerja serta kualitas pelayanan kepada tamu hotel. Sebaliknya, gaya kepemimpinan yang otoriter atau transaksional cenderung menimbulkan tekanan psikologis, menurunkan motivasi, dan menghambat kreativitas karyawan dalam bekerja. Oleh karena itu, manajer hotel diharapkan dapat mengembangkan gaya kepemimpinan yang adaptif, komunikatif, dan berorientasi pada pengembangan sumber daya manusia agar tercipta keseimbangan antara pencapaian target organisasi dan kesejahteraan karyawan. Dengan kepemimpinan yang efektif, hotel tidak hanya mampu mempertahankan kinerja yang baik, tetapi juga membangun budaya kerja yang harmonis dan berkelanjutan di tengah dinamika industri perhotelan yang semakin kompetitif.

REFERENCES

- Anderson, P. (2023). *The Effect of Leadership on Job Satisfaction among Hotel Staff*. *International Journal of Hospitality Studies*, 12(2), 75–84.
- Dewi, R. (2024). *The Role of Leadership in Job Engagement*. *Jurnal Pariwisata Indonesia*, 9(1), 43–51.
- Kim, J., & Lee, S. (2021). *Transformational Leadership and Employee Attitudes*. *Hospitality Management Journal*, 33(4), 215–224.
- Lin, Y. (2018). *Leadership Behavior and Employee Satisfaction in Hospitality*. *Asian Management Journal*, 5(3), 97–105.
- Luthans, F. (2020). *Organizational Behavior*. McGraw-Hill Education.

- Nugraha, D. (2021). Hubungan Gaya Kepemimpinan Otoriter dengan Kepuasan Kerja. Jurnal Ilmiah Manajemen Perhotelan, 7(2), 55–63.*
- Park, H. (2020). Transformational Leadership and Employee Well-being. Tourism Research Journal, 15(1), 30–38.*
- Putra, I. (2022). Pengaruh Kepemimpinan Demokratis terhadap Kepuasan Kerja. Jurnal Manajemen Hotel Nusantara, 6(2), 101–110.*
- Rahman, A. (2019). Leadership Style and Job Satisfaction in Hospitality Industry. International Journal of Business and Tourism, 10(2), 90–98.*
- Wulandari, E. (2020). Pengaruh Gaya Kepemimpinan terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Hotel X. Jurnal Pariwisata dan Manajemen Perhotelan, 8(1), 22–30.*