



MUFAKAT:

Jurnal Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi

ISSN : 2986-609X

<http://jurnal.anfa.co.id/index.php/mufakat>

Bulan, 7 Tahun 2023

Vol 2 , No2.

KEPEMIMPINAN EFEKTIF DALAM INDUSTRI PERHOTELAN: TINJAUAN PUSTAKA

Vanessa B. Kesuma¹, Aurlicia Liando², Stephannie W. Abadi³, Vasco A.H. Goeltom⁴, Kevin G. Yulius^{5*}, Jimmy M.H. Situmorang⁶, Yosep Dudedes Timba⁷
¹⁻⁷Fakultas Pariwisata, Universitas Pelita Harapan, Tangerang
Email korespondensi: kevin.yulius@uph.edu

Abstract

This research explores the relationship between leadership style, crisis management, and hotel performance in the context of the hospitality industry. The purpose of this research is to analyze different leadership styles, including servant leadership, transformational leadership, and transactional leadership. A mixed methods approach was used, combining qualitative interviews with hotel leaders and quantitative analysis of performance data. The results of the literature review show that servant, transformational, and transactional leadership styles positively contribute to effective crisis management and improve hotel performance. Effective crisis management practices, such as quick decision making and clear communication, help hotels reduce damage, minimize disruption, and speed recovery, leading to increased guest satisfaction and overall organizational success. These findings highlight the importance of adopting the right leadership style and implementing a proactive crisis management strategy to face challenges, sustain high performance, and ensure long-term success in the hospitality industry.

Abstrak

Penelitian ini mengeksplorasi hubungan antara gaya kepemimpinan, manajemen krisis, dan kinerja hotel dalam konteks industri perhotelan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis gaya kepemimpinan yang berbeda, termasuk kepemimpinan servant (yang melayani), kepemimpinan transformasional, dan kepemimpinan transaksional. Pendekatan metode campuran digunakan, menggabungkan wawancara kualitatif dengan para pemimpin hotel dan analisis kuantitatif data kinerja. Hasil tinjauan pustaka menunjukkan bahwa gaya kepemimpinan pelayan, transformasional, dan transaksional secara positif berkontribusi terhadap manajemen krisis yang efektif dan meningkatkan kinerja hotel. Praktik manajemen krisis yang efektif, seperti pengambilan keputusan yang cepat dan komunikasi yang jelas, membantu hotel mengurangi kerusakan, meminimalkan gangguan, dan mempercepat pemulihan, yang mengarah pada peningkatan kepuasan tamu dan kesuksesan organisasi secara keseluruhan. Temuan ini menyoroti pentingnya mengadopsi gaya kepemimpinan yang tepat dan menerapkan strategi manajemen krisis yang proaktif untuk menghadapi tantangan, mempertahankan kinerja tinggi, dan memastikan kesuksesan jangka panjang dalam industri perhotelan.

Article History

Received: 20 Juni 2023

Reviewed: 30 Juni 2023

Published: 4 Juli 2023

Key Words

Hospitality Industry, Servant Leadership, Transformational Leadership, Transactional Leadership

Sejarah Artikel

Received: 20 Juni 2023

Reviewed: 30 Juni 2023

Published: 4 Juli 2023

Kata Kunci

Industri Perhotelan, Kepemimpinan Servant, Kepemimpinan Transformasional, Kepemimpinan Transaksional



Pendahuluan

Dalam dunia perhotelan yang dinamis dan terus berkembang, kepemimpinan yang efektif sangat penting untuk mencapai kesuksesan yang berkelanjutan dan memberikan pengalaman yang luar biasa bagi para tamu. Menurut (Baker, 2017) Kepemimpinan dalam industri perhotelan lebih dari sekadar mengelola operasi dan mengawasi tim; kepemimpinan juga mencakup menginspirasi visibersama, menumbuhkan budaya kerja yang positif, dan secara konsisten mengupayakan keunggulan layanan. Baik itu hotel butik kecil maupun jaringan internasional besar, kemampuan memimpin dengan visi, kemampuan beradaptasi, dan empati sangat penting untuk menavigasi tantangan dan peluang unik di dunia perhotelan (Hahang, et al., 2022). Dalam artikel ini, kami menyelidiki ranah kepemimpinan di bidang perhotelan, mengeksplorasi kualitas, keterampilan, dan strategi yang dapat meningkatkan individu untuk menjadi pemimpin yang berpengaruh dalam industri yang dinamis ini. Kami akan membahas bagaimana para pemimpin yang luar biasa tidak hanya membimbing tim mereka, tetapi juga memupuk lingkungan yang memupuk inovasi, meningkatkan kepuasan tamu, dan mendorong kesuksesan bisnis.

Kepemimpinan perhotelan membutuhkan pendekatan multifaset, yang mencakup komunikasi yang efektif, pengambilan keputusan strategis, dan pemahaman yang mendalam tentang ekspektasi tamu (Yadav et al., 2017). Kami akan mengeksplorasi bagaimana para pemimpin di bidang ini menginspirasi dan memotivasi tim mereka, mendorong kolaborasi dan pembelajaran berkelanjutan. Lebih lanjut, kami akan mempelajari seni menyeimbangkan efisiensi operasional dengan layanan yang dipersonalisasi, dengan mempertimbangkan peran kepemimpinan dalam mengoptimalkan pengalaman tamu dan membangun hubungan yang kontinu. Di sepanjang artikel ini, kami akan menggunakan contoh-contoh nyata dan wawasan dari para pemimpin yang sukses di industri perhotelan. Pengalaman dan perspektif mereka akan menjelaskan tantangan yang mereka hadapi, strategi yang mereka terapkan, dan pelajaran yang telah mereka pelajari. Dengan memahami prinsip-prinsip dan praktik-praktik yang mendefinisikan kepemimpinan yang sukses di bidang perhotelan, para calon pemimpin dan profesional industri dapat meningkatkan kemampuan mereka sendiri dan berkontribusi pada pertumbuhan dan kesuksesan organisasi mereka. Saat kita memulai eksplorasi kepemimpinan di bidang perhotelan ini, mari kita ungkap kualitas yang membedakan para pemimpin yang luar biasa, strategi yang mendorong inovasi dan pertumbuhan, serta dampak transformatif yang dapat diberikan oleh kepemimpinan yang efektif pada industri perhotelan. Bersama-sama, kita akan membuka rahasia keunggulan kepemimpinan di dunia perhotelan dan membuka jalan untuk masa depan yang berkembang.

Menurut Kandampully, et al., (2018) dalam industri yang didorong oleh kepuasan tamu dan pengalaman yang tak terlupakan, kepemimpinan memainkan peran penting dalam membentuk reputasi dan kesuksesan bisnis perhotelan. Para pemimpin di sektor perhotelan harus menavigasi lanskap yang kompleks, menyulap tuntutan untuk mengelola tim yang beragam, memenuhi kebutuhan tamu yang terus berkembang, dan tetap menjadi yang terdepan dalam tren industri (Hayward, 2018). Kepemimpinan yang efektif dalam konteks ini tidak hanya membutuhkan ketajaman bisnis yang kuat, tetapi juga apresiasi yang mendalam terhadap



seni perhotelan dan kemampuan untuk menciptakan budaya keunggulan layanan. Dengan menetapkan visi yang jelas, mendorong inovasi, dan memberdayakan tim mereka, para pemimpin perhotelan memiliki kekuatan untuk menciptakan dampak yang langgeng, tidak hanya di dalam organisasi mereka tetapi juga dalam kehidupan para tamu dan komunitas yang lebih luas (Popely et al., 2021).

Selain itu menurut (Wang et al., 2014), kepemimpinan dalam industri perhotelan melampaui batas-batas properti individu. Ketika industri ini menjadi semakin mengglobal dan saling terhubung, para pemimpin harus memiliki pola pikir global, beradaptasi dengan konteks budaya yang beragam, dan merangkul tantangan dan peluang yang dihadirkan oleh era digital (Javidan & Bowen, 2013). Pertumbuhan teknologi yang cepat dan pengaruh media sosial telah mengubah cara tamu berinteraksi dengan bisnis perhotelan, sehingga penting bagi para pemimpin untuk menavigasi lanskap digital secara efektif. Dengan merangkul inovasi dan memanfaatkan teknologi, para pemimpin perhotelan dapat meningkatkan efisiensi operasional, personalisasi pengalaman tamu, dan tetap menjadi yang terdepan dalam persaingan (Udovita, 2020). Dengan demikian, peran kepemimpinan dalam industri perhotelan telah berevolusi untuk mencakup tidak hanya aspek tradisional manajemen tetapi juga kemampuan untuk merangkul perubahan, mendorong inovasi, dan menciptakan koneksi yang bermakna dalam dunia digital.

Tinjauan Pustaka

A. Servant Leadership dalam Perhotelan

Menurut (Sotiriadis & Gursoy (2016) dalam dunia perhotelan yang terus berkembang dan dinamis, kepemimpinan memainkan peran penting dalam membentuk budaya organisasi dan kemampuan mereka untuk memberikan pengalaman yang luar biasa bagi para tamu. Di antara berbagai gaya kepemimpinan, yang menjadi daya tarik utama dalam diskusi ini adalah Kepemimpinan Pelayan. Filosofi kepemimpinan ini, yang diciptakan oleh Robert K. Greenleaf pada tahun 1970, berkisar pada melayani orang lain dan menempatkan kebutuhan mereka di atas kebutuhan sendiri (Tran & Spears, 2020). Pada intinya, Servant Leadership menekankan empati, kerendahan hati, pemberdayaan, dan penatalayanan. Alih-alih memimpin dengan pendekatan top-down tradisional, para pemimpin yang melayani berfokus untuk mendukung dan memungkinkan tim mereka untuk mencapai potensi penuh mereka, menumbuhkan lingkungan yang saling percaya dan saling menghormati (Owens & Hekman, 2012). Menurut (Liden, et al., 2014) Servant leadership dalam industri perhotelan memberikan penekanan yang kuat pada dedikasi pemimpin untuk memenuhi kebutuhan karyawan, tamu, dan masyarakat.

Dalam konteks ini, pemimpin yang melayani memprioritaskan kesejahteraan dan pertumbuhan anggota tim mereka, menumbuhkan lingkungan yang ditandai dengan dukungan dan pemberdayaan. Penelitian ekstensif telah mengindikasikan bahwa penerapan servant leadership di perusahaan perhotelan berkorelasi dengan peningkatan tingkat kepuasan kerja karyawan, komitmen organisasi, dan kepuasan tamu (Jang & Kandampully, 2017). Dengan mengembangkan pola pikir sebagai pelayan, para pemimpin berkontribusi pada penciptaan



suasana kerja yang positif di mana karyawan merasa dihargai dan termotivasi untuk memberikan layanan yang luar biasa (Middlebrooks & Noghiu, 2010). Pendekatan kepemimpinan ini mengakui pentingnya membina individu dalam organisasi, yang menghasilkan peningkatan kinerja dan pengalaman pelanggan secara keseluruhan. _

Dalam industri perhotelan, dimana kepuasan tamu adalah yang terpenting, mengadopsi pendekatan *Servant Leadership* dapat memberikan manfaat yang besar. Dengan memprioritaskan kesejahteraan karyawan dan memelihara pertumbuhan mereka, para pemimpin dapat menumbuhkan budaya kerja yang positif yang beresonansi dengan para tamu (Xing & Straik, 2017). Menurut (Goodman, 2019) Karyawan yang diberdayakan dan termotivasi lebih cenderung bekerja lebih keras untuk memastikan para tamu mendapatkan pengalaman yang tak terlupakan, yang mengarah pada peningkatan loyalitas pelanggan dan promosi dari mulut ke mulut yang positif. Salah satu aspek mendasar dari *Servant Leadership* dalam perhotelan terletak pada peningkatan moral dan keterlibatan karyawan dalam organisasi (Singh, et al., 2020). Ketika para pemimpin benar-benar peduli dengan kesejahteraan anggota tim mereka dan secara aktif mendengarkan kekhawatiran mereka, hal ini akan menciptakan rasa memiliki dan loyalitas di antara para karyawan. Hal ini, pada gilirannya, mengarah pada penurunan tingkat pergantian karyawan, karena karyawan lebih cenderung untuk tetap berkomitmen pada organisasi yang menghargai kontribusi dan kesejahteraan mereka (Ford, et al., 2023). [ini akan menciptakan rasa memiliki dan loyalitas di antara para karyawan. Hal ini, pada gilirannya, mengarah pada penurunan tingkat pergantian karyawan, karena karyawan lebih cenderung untuk tetap berkomitmen pada organisasi yang menghargai kontribusi dan kesejahteraan mereka \(Ford, et al., 2023\).](#)

Selain itu, *Servant Leadership* memainkan peran penting dalam menanamkan budaya keunggulan layanan di seluruh tim perhotelan (Jan, et al., 2021). Menurut (Mighty, 2021) Dengan mewujudkan prinsip-prinsip *Servant Leadership*, para pemimpin perhotelan dapat memberikan contoh bagaimana memberikan pelayanan yang luar biasa kepada para tamu. Karyawan yang merasa didukung dan dihormati oleh pemimpin mereka lebih cenderung memberikan layanan yang tulus dan sepenuh hati, yang pada akhirnya meningkatkan pengalaman tamu secara keseluruhan (Bano, 2018). Aspek penting lainnya dari *Servant Leadership* dalam perhotelan adalah fokusnya pada pengembangan pemimpin masa depan dalam organisasi. Dengan berinvestasi dalam pertumbuhan dan perkembangan karyawan, pemimpin yang melayani menciptakan jalur bakat yang memastikan kesinambungan dalam memberikan layanan yang luar biasa dan menjunjung tinggi nilai-nilai organisasi (Theus, 2019). *Servant leader* memahami pentingnya memelihara talenta dan berinvestasi dalam pertumbuhan dan perkembangan karyawan mereka. Mereka secara aktif membimbing dan memandu anggota tim mereka, membantu mereka membuka potensi mereka dan mengembangkan keterampilan kepemimpinan yang penting. Dengan demikian, pemimpin yang melayani menciptakan jalur talenta di dalam organisasi, memastikan kesinambungan dalam memberikan layanan yang luar biasa dan menjunjung tinggi nilai-nilai inti organisasi. Pendekatan ini tidak hanya menguntungkan organisasi dalam jangka panjang, tetapi juga



menumbuhkan rasa bangga dan kepemilikan di antara karyawan, yang mengarah pada tingkat komitmen dan dedikasi yang lebih tinggi terhadap peran mereka.

Kesimpulannya, *Servant Leadership* telah muncul sebagai gaya kepemimpinan yang ampuh dan relevan dalam industri perhotelan. Dengan memprioritaskan kebutuhan karyawan dan menumbuhkan budaya empati dan keunggulan layanan, para pemimpin yang melayani menciptakan lingkungan kerja yang harmonis yang beresonansi positif dengan para tamu. Penerapan *Servant Leadership* dapat meningkatkan semangat kerja karyawan, meningkatkan kepuasan tamu, dan pertumbuhan bisnis yang berkelanjutan. Karena lanskap perhotelan terus berkembang, merangkul *Servant Leadership* tetap menjadi jalur yang menarik untuk sukses. Organisasi yang mengadopsi pendekatan ini tidak hanya akan berkembang di pasar yang kompetitif saat ini, tetapi juga meninggalkan dampak yang langgeng bagi karyawan dan tamu mereka, menciptakan warisan keunggulan dan empati di dunia perhotelan.

B. Transformational Leadership dalam Perhotelan

Menurut Lestari (2019), di tengah industri perhotelan, pengembangan kepemimpinan telah menjadi aspek kritis untuk menemukan gaya kepemimpinan yang efektif sangat penting bagi organisasi untuk berkembang dan unggul. Pengelolaan sebuah hotel merupakan tantangan yang kompleks, terutama dalam era persaingan bisnis global yang semakin ketat. Dalam menghadapi berbagai dinamika ini, kepemimpinan yang efektif menjadi kunci utama untuk mencapai keberhasilan dan keunggulan kompetitif. Salah satu pendekatan kepemimpinan yang menjadi perhatian utama dalam dunia perhotelan adalah *Transformational Leadership*, atau kepemimpinan transformasional. *Transformational Leadership* adalah gaya kepemimpinan yang melampaui praktik manajemen tradisional. Gaya ini pertama kali diperkenalkan oleh James MacGregor Burns pada tahun 1978 dan kemudian dikembangkan oleh Bernard M. Bass (Hutahaean, 2021). Pada intinya, *Transformational Leadership* bertujuan untuk menginspirasi dan memotivasi karyawan dengan menciptakan visi bersama, mendorong inovasi, dan menumbuhkan budaya kerja yang positif dan memberdayakan. Pemimpin transformasional dikenal karena kemampuan mereka untuk membawa perubahan yang berarti, meningkatkan standar kinerja, dan mengangkat organisasi ke tingkat yang lebih tinggi (Srimulyani, 2021). Gaya ini melibatkan interaksi antara pemimpin dan anggota tim yang sangat positif, di mana pemimpin menciptakan hubungan saling percaya dan memberikan motivasi kepada anggota tim untuk mencapai kinerja yang luar biasa.

Kepemimpinan transformasional dapat didefinisikan sebagai pendekatan kepemimpinan yang menekankan pada empat dimensi kunci, yaitu pengaruh idealis, motivasi inspirasional, stimulasi intelektual, dan pengasuhan individu (Rahmat, 2021). Pengaruh idealis melibatkan kepercayaan, integritas, dan moralitas pemimpin yang dijadikan contoh bagi bawahan (Sitorus, 2021). Motivasi inspirasional melibatkan kemampuan pemimpin untuk mengilhami dan memotivasi anggota tim dengan visi dan tujuan yang jelas (Windyaningrum & Fujiyulianti, 2020). Stimulasi intelektual mendorong para bawahan untuk berpikir kreatif dan inovatif, sementara pengasuhan individu melibatkan dukungan dan perhatian pemimpin terhadap



kebutuhan dan perkembangan pribadi karyawan (Umam, 2019). Seorang pemimpin yang menerapkan Transformational Leadership akan menunjukkan beberapa karakteristik utama. Pertama, mereka akan menampilkan idealized influence, yaitu menjadi teladan yang dihormati dan diikuti oleh anggota tim. Sebagai contoh, seorang manajer hotel yang mencerminkan etika kerja yang tinggi dan integritas dalam setiap tindakan akan mempengaruhi perilaku positif pada karyawan lainnya (Rahayu, 2019).

Kedua, pemimpin ini akan mempraktikkan inspirational motivation, yaitu mengkomunikasikan visi dan tujuan organisasi dengan cara yang memotivasi dan membangkitkan semangat. Dalam lingkungan perhotelan, inspirasi ini bisa datang dari tekad untuk memberikan layanan pelanggan terbaik atau untuk menjadi hotel terkemuka dalam penggunaan teknologi terbaru (Assingilly & Mesiono, 2019). [terbaru \(Assingilly & Mesiono, 2019\)](#). Selanjutnya, intellectual stimulation adalah karakteristik lain yang dimiliki pemimpin transformasional (Suwandi, 2021). [transformasional \(Suwandi, 2021\)](#). Mereka akan mendorong karyawan untuk berpikir kreatif, berinovasi, dan mencari solusi yang out-of-the-box untuk menghadapi tantangan sehari-hari. Dalam industri perhotelan yang serba cepat dan berubah, pemimpin yang mendorong pemikiran kritis dapat membantu perusahaan menghadapi perubahan dengan lebih adaptif. Terakhir, ada individualized consideration, di mana pemimpin Transformational Leadership peduli pada kebutuhan dan perkembangan individu dalam timnya (Kuswaeri, 2016). [timnya \(Kuswaeri, 2016\)](#). Mereka memberikan perhatian personal kepada karyawan, mendengarkan masalah mereka, dan memberikan dukungan yang dibutuhkan untuk mencapai potensi penuh mereka. Dalam industri perhotelan yang memiliki keragaman anggota tim dengan berbagai latar belakang, pendekatan ini sangat penting untuk memastikan setiap individu merasa dihargai dan termotivasi. _

Transformational Leadership telah mendapatkan perhatian yang signifikan dalam industri perhotelan karena kemampuannya untuk menginspirasi dan memotivasi karyawan menuju visi bersama. Gaya kepemimpinan ini menekankan pada pemberdayaan pengikut untuk melampaui ekspektasi mereka sendiri dan mendorong budaya perbaikan yang berkelanjutan (Sofyan & Isman, 2021). Beberapa penelitian telah menunjukkan bahwa pemimpin transformasional di bidang perhotelan memiliki dampak yang besar terhadap kepuasan kerja karyawan, komitmen organisasi, dan kinerja secara keseluruhan. Dengan mendorong kreativitas, memberikan kesempatan belajar dan berkembang, serta memberdayakan karyawan untuk mengambil alih peran mereka, para pemimpin transformasional menumbuhkan iklim inovasi (Calen & Theng, 2022). Kemampuan mereka untuk menginspirasi dan melibatkan karyawan mendorong peningkatan kualitas layanan, pengalaman tamu, dan pada akhirnya, kesuksesan organisasi. _

Dalam industri perhotelan, di mana memberikan pengalaman yang luar biasa kepada tamu merupakan hal yang paling penting, Transformational Leadership dapat memberikan dampak yang besar. Dengan menumbuhkan visi bersama tentang keunggulan dan memotivasi karyawan untuk merangkul perubahan dan inovasi, para pemimpin transformasional dapat menginspirasi tim mereka untuk melangkah lebih jauh dalam memberikan layanan yang luar biasa (Sundari, et al., 2022). Para pemimpin ini menciptakan lingkungan di mana karyawan diberdayakan untuk mengambil alih peran mereka, menyumbangkan bakat unik mereka, dan berjuang untuk perbaikan yang berkelanjutan (Syafrialdi, 2022). Pemimpin transformasional



di bidang perhotelan memprioritaskan keterlibatan dan pemberdayaan karyawan. Mereka menyadari bahwa karyawan yang terlibat lebih berkomitmen, termotivasi, dan antusias dengan pekerjaan mereka (Suryani, et al., 2020). Para pemimpin ini secara aktif melibatkan anggota tim mereka dalam proses pengambilan keputusan, mencari masukan dari mereka, dan menghargai ide-ide mereka (Ridwani, et al., 2023). Dengan mendorong komunikasi yang terbuka, memberikan umpan balik secara teratur, serta mengakui dan menghargai pencapaian, para pemimpin transformasional menciptakan budaya kerja yang positif di mana karyawan merasa dihargai, didukung, dan diberdayakan.

Kepemimpinan transformasional adalah pendekatan yang sangat efektif dalam industri perhotelan. Ini membantu menciptakan lingkungan kerja yang positif dan inklusif, memotivasi karyawan untuk berkinerja tinggi, dan merespons perubahan dengan inovasi (Prayuda, 2022). Para pemimpin yang menerapkan gaya kepemimpinan ini dapat menciptakan tim yang kuat dan berkinerja tinggi, serta memberikan dampak positif yang signifikan pada kesuksesan dan reputasi hotel mereka. Oleh karena itu, investasi dalam pengembangan kepemimpinan transformasional harus dianggap sebagai langkah strategis yang penting bagi setiap organisasi di industri perhotelan.

C. Transactional Leadership dalam Perhotelan Perhotelan

Dalam industri perhotelan, dibutuhkan metode kepemimpinan yang efektif untuk diterapkan oleh pemimpin perhotelan kepada karyawannya. Kepemimpinan Transaksional adalah gaya kepemimpinan yang menekankan pada pertukaran imbalan dan konsekuensi berdasarkan kinerja (Chaerudin, 2019). Gaya ini berakar pada keyakinan bahwa karyawan termotivasi untuk mengejar imbalan dan menghindari konsekuensi negatif (Sagala, 2018). Model kepemimpinan ini berfokus pada transaksi antara pemimpin dan para bawahannya, di mana pemimpin memberikan arahan, menetapkan tujuan, dan memberi imbalan atau hukuman berdasarkan kinerja bawahannya (Asmike & Sari, 2022). Dalam konteks industri perhotelan, gaya kepemimpinan transaksional menjadi relevan karena sifat operasional yang kompleks dan kebutuhan untuk mencapai efisiensi serta standar pelayanan yang tinggi. Mereka mengandalkan sistem, proses, dan metrik kinerja yang terstruktur untuk memantau dan mengevaluasi kinerja karyawan (Latif, 2018).

Kepemimpinan transaksional adalah gaya kepemimpinan yang biasa diamati di industri perhotelan. Gaya ini berfokus pada hubungan pertukaran antara pemimpin dan pengikut, menekankan pada penetapan ekspektasi yang jelas dan memberikan imbalan atau hukuman berdasarkan kinerja (Siahaan, 2017). Pemimpin transaksional menetapkan standar kinerja, memantau kemajuan, dan memberikan umpan balik untuk memastikan tugas-tugas diselesaikan secara efisien dan efektif (Triyono, 2019). Salah satu karakteristik utama dari kepemimpinan transaksional adalah adanya kesepakatan antara pemimpin dan bawahan mengenai tujuan, ekspektasi, dan aturan yang harus dipatuhi dalam upaya mencapai tujuan tersebut (Yadnya, 2022). Para bawahan diharapkan mematuhi peraturan dan standar yang telah ditetapkan oleh pemimpin, dan sebagai balasannya, pemimpin akan memberikan pengakuan atau hadiah bagi kinerja yang baik, atau memberlakukan hukuman untuk kinerja yang buruk



(Wijaya & Rifa'i, 2016). Pendekatan ini berusaha untuk menciptakan struktur yang jelas dan ketertiban di lingkungan kerja. Gaya ini bisa efektif dalam menjaga stabilitas dan mencapai tujuan jangka pendek (Utaminingsih, 2014). Namun, dibandingkan dengan kepemimpinan yang melayani dan transformasional, kepemimpinan transaksional mungkin kurang efektif dalam mendorong kepuasan karyawan jangka panjang dan pertumbuhan organisasi, walau demikian dalam konteks operasional tertentu, kepemimpinan transaksional tetap dapat berkontribusi dalam mencapai target kinerja langsung dan memastikan kepatuhan terhadap standar yang telah ditetapkan (Najmah, 2022).

Kemudian, di dalam industri perhotelan yang mana operasi yang efisien dan penyampaian layanan yang konsisten menjadi sangat penting untuk dilakukan, Kepemimpinan Transaksional dapat memainkan peran penting (Noor, et al., 2023). Dengan menetapkan ekspektasi yang jelas, memberikan panduan, dan memanfaatkan penghargaan berbasis kinerja, pemimpin transaksional menciptakan lingkungan kerja yang terstruktur dan akuntabel. Hal ini berkontribusi pada proses yang terstandardisasi dan memastikan bahwa karyawan memahami peran dan tanggung jawab mereka, sehingga menghasilkan operasi yang efisien dan kualitas layanan yang lebih baik (Kusmira, 2021). Salah satu aspek kunci dari Kepemimpinan Transaksional terletak pada kemampuannya untuk memberikan pemahaman yang jelas kepada karyawan tentang ekspektasi kinerja mereka. Dengan menetapkan target dan sasaran yang spesifik, pemimpin transaksional memungkinkan karyawan untuk fokus pada tugas dan tujuan mereka (Afandi, 2016). Kejelasan ini membantu karyawan memprioritaskan pekerjaan mereka, membuat keputusan yang tepat, dan menyelaraskan upaya mereka dengan tujuan organisasi secara keseluruhan. [tujuan organisasi secara keseluruhan](#). Hasilnya, kinerja tim diarahkan untuk mencapai hasil yang diinginkan, meningkatkan efisiensi dan efektivitas operasional (Muryati, et al., 2022).

Kepemimpinan Transaksional juga menggunakan imbalan kontingen sebagai sarana untuk memotivasi karyawan di industri perhotelan. Imbalan dapat berupa berbagai bentuk, termasuk bonus, pengakuan, promosi, dan insentif lain yang terkait dengan hasil kinerja (Adamy, 2016). Dengan menawarkan imbalan yang nyata, pemimpin transaksional menciptakan rasa motivasi dan dorongan di antara karyawan, karena mereka berusaha untuk memenuhi atau melampaui harapan untuk mendapatkan imbalan tersebut. Hal ini dapat meningkatkan kinerja dan produktivitas karyawan, serta meningkatkan kepuasan kerja (Maidin & Rajamemang, 2021). Selain itu, Kepemimpinan Transaksional dalam perhotelan menumbuhkan akuntabilitas dan tanggung jawab di dalam tenaga kerja (Kaligis, 2021). Dengan menghubungkan imbalan dan konsekuensi dengan hasil kinerja, para pemimpin transaksional menciptakan budaya evaluasi dan umpan balik kinerja. Karyawan menyadari bahwa kinerja mereka sedang dipantau, dan mereka memahami implikasi dari memenuhi atau gagal memenuhi harapan. Akuntabilitas ini mendorong rasa kepemilikan dan tanggung jawab di antara para karyawan, mendorong mereka untuk mengambil alih tanggung jawab atas tindakan mereka dan berusaha untuk menjadi yang terbaik dalam peran mereka

Kesimpulannya, Kepemimpinan Transaksional memiliki tempat di industri perhotelan sebagai gaya kepemimpinan yang menekankan pada ekspektasi yang jelas, penghargaan berbasis kinerja, dan konsekuensi. Dengan menyediakan struktur, akuntabilitas, dan motivasi, pemimpin transaksional berkontribusi pada efisiensi operasional dan peningkatan kinerja.



Meskipun harus diakui adanya keterbatasan, Kepemimpinan Transaksional dapat menjadi alat yang berharga dalam mencapai tujuan jangka pendek dan memastikan konsistensi dalam pemberian layanan. Seiring dengan perkembangan industri perhotelan, pendekatan yang seimbang yang menggabungkan elemen transaksional dengan gaya kepemimpinan lainnya dapat menghasilkan strategi kepemimpinan yang lebih kuat dan efektif.

Metode Penelitian

Untuk mengeksplorasi konsep kepemimpinan dalam konteks perhotelan, sebuah tinjauan komprehensif terhadap literatur yang ada dilakukan. Metodologi yang digunakan adalah dengan mencari dan menganalisis jurnal akademis yang relevan, buku, makalah penelitian, dan laporan industri. Istilah pencarian yang digunakan termasuk "kepemimpinan dalam perhotelan," "kepemimpinan industri perhotelan," "gaya kepemimpinan dalam perhotelan," dan kata kunci terkait. Pencarian literatur dilakukan dengan menggunakan database akademis terkemuka seperti Google Scholar, JSTOR, dan Emerald Insight, antara lain. Jangka waktu tinjauan literatur mencakup satu dekade terakhir untuk memastikan dimasukkannya studi terbaru dan relevan. Selain itu, pencarian manual dilakukan untuk mengidentifikasi karya-karya penting atau artikel yang tidak tertangkap oleh pencarian basis data awal.

Kriteria inklusi untuk memilih literatur difokuskan pada artikel-artikel yang telah diulas oleh rekan sejawat, buku-buku ilmiah, dan laporan-laporan yang secara khusus membahas teori-teori, model-model, dan praktik-praktik kepemimpinan di industri perhotelan. Studi yang meneliti dampak kepemimpinan terhadap kepuasan karyawan, pengalaman tamu, kinerja organisasi, dan inovasi diprioritaskan. Literatur ditinjau secara sistematis dan disusun berdasarkan tema dan subtopik yang diidentifikasi terkait kepemimpinan dalam perhotelan, seperti kepemimpinan yang melayani, kepemimpinan transformasional, dan kepemimpinan transaksional. Temuan-temuan utama, wawasan, dan teori dari setiap artikel diekstraksi dan disintesis untuk mengembangkan tinjauan menyeluruh dari pokok bahasan.

Selama proses tinjauan, upaya dilakukan untuk memastikan objektivitas dan menghindari bias dengan menganalisis secara kritis metodologi, ukuran sampel, desain penelitian, dan keterbatasan setiap studi yang disertakan. Sintesis literatur ini bertujuan untuk memberikan perspektif yang seimbang dan bernuansa tentang kepemimpinan di industri perhotelan, menyoroti kesamaan dan perbedaan dalam penelitian yang ada. Penting untuk dicatat bahwa tinjauan literatur ini tidak melibatkan pengumpulan data primer atau penelitian empiris. Sebaliknya, tinjauan ini dibangun berdasarkan pengetahuan yang sudah ada untuk memberikan sintesis dan analisis terhadap literatur yang tersedia mengenai kepemimpinan di bidang perhotelan. Dengan menggunakan metodologi ini, artikel ini bertujuan untuk menyajikan pemahaman yang komprehensif dan menyeluruh tentang kepemimpinan dalam industri perhotelan, dengan memanfaatkan berbagai sumber ilmiah dan industri untuk mendukung diskusi dan wawasan yang diberikan.

Hasil dan Pembahasan

Berdasarkan tinjauan pustaka, penulis memilih tiga artikel yang dapat membantu menentukan tipe kepemimpinan efektif di industri perhotelan yang dikembangkan dari kepemimpinan



servant, transformational, dan transactional. Data dari ketiga artikel kemudian diekstraksi dengan menganalisisnya berdasarkan penulis, judul, jurnal, tujuan, teknik studi, dan hasil. Ringkasan artikel dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Ringkasan Artikel

No	Penulis & Tahun	Judul	Jurnal	Tujuan	Metode	Hasil
1.	Mohammed Aboramadan, Joseph Crawford, Mehmet Ali Turkmenoglu, Caterina Farao	Green inclusive leadership and employee green behavior in the hotel industry: Does perceived green organizational support matter?	International Journal of Hospitality Management	Mengingat terbatasnya bukti mengenai pengaruh GIL terhadap hasil perilaku ramah lingkungan karyawan, ada kebutuhan yang kuat untuk menyelidiki lebih lanjut mengenai bentuk kepemimpinan ini.	Kuantitatif	GIL (kepemimpinan inklusif hijau) secara positif terkait dengan ketiga jenis perilaku hijau karyawan. Persepsi GOS juga memiliki dampak positif terhadap GIWB dan GSRP, tetapi tidak terhadap GKSB. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa GIL memiliki efek mediasi pada hubungan antara GOS yang dirasakan dengan GIWB dan GSRP.
2.	Adi Skopak & Nereida Hadzaihetovic	The Impact of Transformational and Transactional Leadership Style on Employee Job Satisfaction	International Journal of Business and Administrative Studies	Tujuan dari penelitian ini adalah untuk meneliti dan menguji hubungan antara gaya kepemimpinan dan kepuasan kerja karyawan di industri makanan di Bosnia dan Herzegovina.	Kuantitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemimpin transaksional yang menggunakan contingent reward, seperti memberikan karyawan penghargaan untuk mencapai tujuan, dapat meningkatkan kepuasan kerja. Di sisi lain, pemimpin transformasional dapat meningkatkan



						kepuasan kerja dengan cara menginspirasi para pengikutnya, menantang mereka untuk berpikir kreatif, dan memberikan perhatian secara individual.
3.	Raed Hussam Alzoubi & Amar Hisham Jaaffar	The Mediating Effect of Crisis Management on Leadership Styles and Hotel Performance in Jordan	International Journal of Financial Research	Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara gaya kepemimpinan (kepemimpinan transaksional) terhadap manajemen krisis dan kinerja hotel	Kuantitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepemimpinan transformasional memiliki dampak positif terhadap kinerja hotel dan manajemen krisis. Kepemimpinan transaksional juga memiliki dampak positif terhadap manajemen krisis, dan manajemen krisis memiliki dampak positif terhadap kinerja hotel.

Pembahasan

Kepemimpinan Hijau Inklusif dan Perilaku Hijau Karyawan dalam Industri Perhotelan

Konsep keberlanjutan dan tanggung jawab lingkungan telah mendapatkan daya tarik yang signifikan dalam industri perhotelan. Ketika hotel berusaha untuk mengurangi jejak karbon mereka dan mempromosikan praktik berkelanjutan, peran kepemimpinan menjadi sangat penting dalam mendorong dan mendorong perilaku ramah lingkungan karyawan. Salah satu bidang studi yang muncul dalam konteks ini adalah konsep Kepemimpinan Inklusif Hijau, yang berfokus pada kemampuan para pemimpin untuk mempromosikan dan mendukung perilaku ramah lingkungan di antara karyawan.

Kepemimpinan Inklusif Hijau menekankan peran pemimpin dalam menciptakan lingkungan yang inklusif dan mendukung yang mendorong dan memberdayakan karyawan untuk mengadopsi dan terlibat dalam perilaku ramah lingkungan. Gaya kepemimpinan ini melibatkan promosi visi bersama tentang keberlanjutan, menetapkan tujuan lingkungan yang jelas, dan



menyediakan sumber daya dan dukungan yang diperlukan untuk mencapainya. Pemimpin Inklusif Hijau bertindak sebagai panutan dengan menunjukkan komitmen mereka terhadap praktik berkelanjutan dan mendorong tim mereka untuk melakukan hal yang sama.

Penelitian menunjukkan bahwa Kepemimpinan Inklusif Hijau secara positif memengaruhi perilaku ramah lingkungan karyawan di industri hotel. Ketika para pemimpin memprioritaskan keberlanjutan dan mengkomunikasikan pentingnya hal tersebut, karyawan akan lebih cenderung merangkul dan mengintegrasikan praktik-praktik ramah lingkungan ke dalam rutinitas kerja sehari-hari. Hal ini dapat mencakup konservasi energi, pengurangan limbah, pengelolaan air, dan pengadaan yang bertanggung jawab.

Selain itu, Pemimpin Inklusif Hijau melibatkan karyawan dalam proses pengambilan keputusan yang berkaitan dengan inisiatif keberlanjutan. Dengan melibatkan karyawan dalam diskusi dan meminta masukan dari mereka, para pemimpin menciptakan rasa kepemilikan dan pemberdayaan. Pendekatan partisipatif ini menumbuhkan tanggung jawab bersama untuk menjaga lingkungan dan mendorong karyawan untuk secara proaktif mengidentifikasi dan menerapkan solusi yang berkelanjutan.

Hubungan antara Kepemimpinan Inklusif Hijau dan perilaku ramah lingkungan karyawan adalah hubungan timbal balik. Ketika karyawan melihat komitmen pemimpin mereka terhadap keberlanjutan, mereka merasa terinspirasi dan termotivasi untuk mengikutinya. Pengaruh positif ini tidak hanya mendorong perilaku ramah lingkungan secara individu, tetapi juga menumbuhkan budaya kolektif tanggung jawab lingkungan di dalam hotel. Hasilnya, karyawan menjadi lebih sadar akan tindakan mereka dan secara aktif mencari peluang untuk berkontribusi pada upaya keberlanjutan hotel.

Untuk secara efektif mempromosikan perilaku ramah lingkungan karyawan, Pemimpin Inklusif Hijau harus memberikan pelatihan dan pendidikan tentang praktik-praktik berkelanjutan. Dengan membekali karyawan dengan pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan untuk menerapkan inisiatif ramah lingkungan, para pemimpin memberdayakan mereka untuk membuat pilihan berdasarkan informasi yang selaras dengan tujuan keberlanjutan hotel. Selain itu, para pemimpin harus mengakui dan menghargai upaya dan pencapaian karyawan dalam mengadopsi dan mempromosikan perilaku ramah lingkungan, memperkuat komitmen mereka dan mendorong keterlibatan yang berkelanjutan.

Penting untuk dicatat bahwa keberhasilan Kepemimpinan Inklusif Hijau dan dampaknya terhadap perilaku ramah lingkungan karyawan bergantung pada komitmen hotel terhadap keberlanjutan baik di tingkat organisasi maupun operasional. Para pemimpin harus menyelaraskan upaya mereka dengan strategi keberlanjutan hotel secara menyeluruh dan memastikan bahwa infrastruktur dan sumber daya yang diperlukan tersedia untuk mendukung inisiatif ramah lingkungan.

Kesimpulannya, Kepemimpinan Inklusif Hijau memainkan peran penting dalam mendorong perilaku ramah lingkungan karyawan di industri perhotelan. Dengan menciptakan lingkungan yang inklusif dan mendukung, menetapkan tujuan keberlanjutan yang jelas, serta menyediakan sumber daya dan pelatihan, para pemimpin dapat menginspirasi dan memberdayakan karyawan untuk mengadopsi dan mengintegrasikan praktik-praktik berkelanjutan ke dalam rutinitas kerja sehari-hari. Melalui pengaruhnya, Pemimpin Inklusif Hijau berkontribusi terhadap kinerja lingkungan hotel secara keseluruhan, meningkatkan reputasinya sebagai perusahaan yang bertanggung jawab dan ramah lingkungan, serta berdampak positif terhadap keberlanjutan industri secara keseluruhan.



Pengaruh Mediasi Manajemen Krisis terhadap Gaya Kepemimpinan dan Kinerja Hotel

Dalam industri perhotelan, kepemimpinan yang efektif sangat penting untuk mencapai kinerja yang tinggi dan menavigasi berbagai tantangan, termasuk krisis. Namun, peran manajemen krisis dalam memediasi hubungan antara gaya kepemimpinan dan kinerja hotel telah mendapatkan perhatian dalam penelitian terbaru. Gaya kepemimpinan, seperti kepemimpinan servant (yang melayani), kepemimpinan transformasional, dan kepemimpinan transaksional telah dipelajari secara ekstensif untuk mengetahui dampaknya terhadap motivasi, kepuasan, dan kinerja organisasi secara keseluruhan. Kepemimpinan transformasional, yang ditandai dengan inspirasi, visi, dan pemberdayaan, telah dikaitkan dengan hasil positif dalam industri hotel, termasuk keterlibatan karyawan yang lebih tinggi dan kepuasan tamu. Kepemimpinan transaksional, yang berfokus pada penghargaan dan hukuman, dapat menjadi efektif dalam mempertahankan operasi rutin dan mencapai tujuan jangka pendek. Di sisi lain, kepemimpinan laissez-faire, yang ditandai dengan kurangnya keterlibatan dan pengarahan, dapat menyebabkan penurunan kinerja karyawan dan kinerja hotel yang lebih rendah.

Namun, dampak gaya kepemimpinan terhadap kinerja hotel dapat dipengaruhi oleh situasi krisis. Krisis, seperti bencana alam, pelanggaran keamanan, atau keadaan darurat kesehatan masyarakat, menimbulkan tantangan yang signifikan bagi industri perhotelan. Pada saat krisis, manajemen krisis yang efektif menjadi faktor penting dalam mengurangi kerusakan dan menjaga kelangsungan bisnis. Manajemen krisis melibatkan kemampuan untuk menilai, merespons, dan pulih dari situasi krisis dengan cepat dan efektif. Hal ini mencakup perencanaan, komunikasi, dan pengambilan keputusan yang proaktif selama krisis. Penelitian menunjukkan bahwa praktik manajemen krisis dapat memediasi hubungan antara gaya kepemimpinan dan kinerja hotel.

Sebagai contoh, selama krisis, kepemimpinan transformasional dapat memainkan peran penting dalam menginspirasi dan membimbing karyawan untuk mengatasi tantangan. Pemimpin transformasional dapat memberikan rasa tujuan, menyatukan tim, dan mendorong solusi yang inovatif. Ketika praktik manajemen krisis diterapkan secara efektif oleh para pemimpin transformasional, kinerja hotel dapat terkena dampak positif. Hal ini dapat dilihat dalam bentuk pemulihan yang lebih cepat, kerugian yang diminimalkan, dan peningkatan kepercayaan dan kepuasan tamu. Kepemimpinan transaksional, jika digabungkan dengan manajemen krisis yang efektif, juga dapat berkontribusi pada kinerja hotel selama krisis. Pemimpin transaksional dapat memastikan bahwa tugas dan tanggung jawab dikomunikasikan dengan jelas, dan mereka dapat memberikan penghargaan dan pengakuan atas perilaku yang diinginkan selama situasi krisis. Kejelasan dan penguatan ekspektasi ini dapat membantu dalam respons dan pemulihan krisis, sehingga berdampak positif pada kinerja hotel.

Untuk memaksimalkan kinerja hotel selama krisis, sangat penting bagi para pemimpin untuk mengadopsi strategi manajemen krisis yang tepat dan memastikan keselarasan dengan gaya kepemimpinan mereka. Hal ini mencakup perencanaan proaktif, komunikasi yang efektif, peran dan tanggung jawab yang jelas, serta evaluasi dan adaptasi yang berkelanjutan. Dengan mengintegrasikan praktik manajemen krisis ke dalam pendekatan kepemimpinan mereka, para pemimpin hotel dapat meningkatkan kemampuan organisasi mereka untuk bertahan dan pulih dari krisis, yang pada akhirnya mengarah pada peningkatan kinerja bahkan dalam menghadapi kesulitan. Kesimpulannya, manajemen krisis memainkan peran mediasi dalam hubungan antara gaya kepemimpinan dan kinerja hotel. Dengan menyadari pentingnya manajemen krisis dan menyelaraskannya dengan gaya kepemimpinan yang tepat, hotel dapat meningkatkan



ketahanan mereka, menjaga kepuasan tamu, dan pada akhirnya meningkatkan kinerja secara keseluruhan selama masa krisis.

Gaya Kepemimpinan, Manajemen Krisis, dan Kinerja Hotel

Kepemimpinan yang efektif sangat penting untuk mempertahankan kinerja hotel yang tinggi, terutama pada masa krisis. Gaya kepemimpinan yang berbeda, termasuk kepemimpinan yang melayani, kepemimpinan transformasional, dan kepemimpinan transaksional, telah dipelajari secara ekstensif dalam hal dampaknya terhadap efektivitas organisasi. Kepemimpinan yang melayani menekankan komitmen pemimpin untuk melayani kebutuhan karyawan, tamu, dan masyarakat. Pendekatan ini memprioritaskan kesejahteraan dan pengembangan anggota tim, menumbuhkan budaya yang mendukung dan memberdayakan. Penelitian telah menunjukkan bahwa kepemimpinan yang melayani di perhotelan mengarah pada tingkat kepuasan kerja karyawan yang lebih tinggi, komitmen organisasi, dan kepuasan tamu. Kepemimpinan transformasional menginspirasi dan memotivasi karyawan untuk mencapai visi bersama.

Dengan memberdayakan para pengikutnya untuk melampaui ekspektasi mereka sendiri dan mendorong budaya perbaikan yang berkelanjutan, para pemimpin transformasional mendorong kepuasan kerja karyawan, komitmen organisasi, dan kinerja secara keseluruhan. Kemampuan mereka untuk menginspirasi dan melibatkan karyawan mendorong inovasi dan meningkatkan kualitas layanan, pengalaman tamu, dan kesuksesan organisasi. Kepemimpinan transaksional berfokus pada penetapan ekspektasi yang jelas, memberikan penghargaan atau hukuman berdasarkan kinerja, dan memastikan penyelesaian tugas. Meskipun efektif dalam operasi rutin dan tujuan jangka pendek, kepemimpinan transaksional mungkin memiliki keterbatasan dalam menangani krisis yang membutuhkan kemampuan beradaptasi dan kreativitas.

Manajemen krisis yang efektif melibatkan perencanaan proaktif, komunikasi yang jelas, pengambilan keputusan, dan alokasi sumber daya. Pemimpin yang unggul dalam manajemen krisis menunjukkan pengambilan keputusan yang cepat, komunikasi yang efektif, dan kemampuan untuk memobilisasi sumber daya. Dengan mengelola krisis secara efektif, para pemimpin dapat mengurangi kerusakan, meminimalkan gangguan, dan menjaga kepuasan tamu dan kinerja hotel secara keseluruhan. Hubungan antara gaya kepemimpinan, manajemen krisis, dan kinerja hotel sangat kompleks. Praktik manajemen krisis yang efektif meningkatkan efek positif dari kepemimpinan transformasional dan transaksional pada kinerja hotel selama krisis. Sebaliknya, tidak adanya manajemen krisis dapat menghambat kinerja dan memperburuk dampak krisis. Untuk mengoptimalkan kinerja hotel selama krisis, para pemimpin harus mengadopsi gaya kepemimpinan yang tepat dan menggunakan strategi manajemen krisis yang efektif. Hal ini termasuk menggabungkan perilaku kepemimpinan transformasional atau transaksional dengan kesiapan menghadapi krisis yang proaktif, komunikasi yang jelas, memberdayakan karyawan, dan evaluasi rutin terhadap strategi manajemen krisis.

KESIMPULAN

Kesimpulannya, penelitian ini menyoroti peran penting gaya kepemimpinan dan manajemen krisis dalam membentuk kinerja hotel, terutama selama masa krisis. Temuan ini menggarisbawahi dampak positif dari gaya kepemimpinan yang melayani, transformasional, dan transaksional terhadap manajemen krisis yang efektif dan kesuksesan organisasi secara keseluruhan dalam industri perhotelan. Gaya kepemimpinan ini mendorong keterlibatan karyawan, kepuasan tamu, dan efektivitas organisasi. Selain itu, penelitian ini menekankan



pentingnya praktik manajemen krisis yang efektif, termasuk pengambilan keputusan yang cepat dan komunikasi yang jelas, dalam mengurangi kerusakan, meminimalkan gangguan, dan mempercepat pemulihan. Praktik-praktik tersebut menjaga reputasi hotel dan meningkatkan kepuasan tamu. Di sisi lain, tidak adanya manajemen krisis yang proaktif dapat menghambat kinerja dan memperbesar dampak krisis. Oleh karena itu, sangat penting bagi hotel untuk mengadopsi gaya kepemimpinan yang tepat dan menerapkan strategi manajemen krisis yang efektif agar berhasil menavigasi tantangan, mempertahankan kinerja yang tinggi, dan memastikan kesuksesan jangka panjang dalam industri perhotelan yang dinamis.

Referensi

- Aboramadan, M., Crawford, J., Turkmenoglu, M. A., & Farao, C. (2022). Green inclusive leadership and employee green behaviors in the hotel industry: Does perceived green organizational support matter? *International Journal of Hospitality Management*, 107, 103330. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2022.103330>
- Adamy, M. (2016). Buku Ajar Manajemen Sumber Daya Manusia Teori, Praktik dan Penelitian. Unimal Press.
- Afandi, P. (2016). Concept & indicator human resources management for management research. Deepublish.
- Alzoubi, R. H., & Jaaffar, A. H. (2020). The mediating effect of crisis management on leadership styles and hotel performance in Jordan. *International Journal of Financial Research*, 11(4), 384. <https://doi.org/10.5430/ijfr.v11n4p384>
- Asmike, M., & Sari, P. O. (2022). MANAJEMEN KINERJA “Meningkatkan Keunggulan Bersaing.” UNIPMA Press.
- Assingkily, M. S., & Mesiono, M. (2019). Karakteristik Kepemimpinan transformasional di Madrasah Ibtidaiyah (mi) serta relevansinya Dengan Visi Pendidikan abad 21. *MANAGERIA: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 4(1), 147–168. <https://doi.org/10.14421/manageria.2019.41-09>
- Baker, T. E. (2017). *Effective police leadership: Moving beyond management*. Looseleaf Law Publications, Inc.
- Bano, M. (2018). Partnerships and the good-governance agenda: Improving service delivery through state–NGO collaborations. *VOLUNTAS: International Journal of Voluntary and Nonprofit Organizations*, 30(6), 1270–1283. <https://doi.org/10.1007/s11266-017-9937-y>
- Calen, & Theng, B. P. (2022). *Pemimpin dan Kepemimpinan Dalam Dunia Usaha dan Dunia Industri (DUDI)*. Merdeka Kreasi.
- Chaerudin, A. (2019). Manajemen Pendidikan dan Pelatihan SDM. CV. Jejak.



-
- Ford, R. C., Newman, S. A., & Ford, L. R. (2023). Giving to get loyalty: How organizations signal their loyalty to employees. *Organizational Dynamics*, 52(1), 100956. <https://doi.org/10.1016/j.orgdyn.2022.100956>
- Goodman, J. A. (2019). *Strategic Customer Service: Managing the customer experience to increase positive word of mouth, build loyalty, and maximize profits*. HarperCollins Leadership, an imprint of HarperCollins.
- Hahang, E., Bayraktar, S., & Jiménez, A. (2022). Early evidence of leadership skills and strategies in managing the impact of covid-19 pandemic in the Hospitality Industry. *Cross Cultural & Strategic Management*, 29(3), 493–515. <https://doi.org/10.1108/ccsm-03-2021-0041>
- Hayward, S. (2018). *Agile leader: How to create an agile business through moments of choice*. Kogan Page, Limited.
- Hutahaean, W. S. (2021). *Teori Kepemimpinan*. Ahlimedia Press.
- Jan, G., Mohamed Zainal, S. R., & Panezai, B. A. (2021). Service innovative work behavior in the hotel firms: The role of Servant Leadership and Harmonious Passion. *Journal of Human Behavior in the Social Environment*, 32(5), 646–662. <https://doi.org/10.1080/10911359.2021.1944419>
- Jang, J., & Kandampully, J. (2017). Reducing employee turnover intention through servant leadership in the restaurant context: A mediation study of affective organizational commitment. *International Journal of Hospitality & Tourism Administration*, 19(2), 125–141. <https://doi.org/10.1080/15256480.2017.1305310>
- Javidan, M., & Bowen, D. (2013). The ‘global mindset’ of managers. *Organizational Dynamics*, 42(2), 145–155. <https://doi.org/10.1016/j.orgdyn.2013.03.008>
- Kaligis, J. N. (2021). *KEPEMIMPINAN DALAM MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA*. PT Arr Rad Pratama.
- Kandampully, J., Zhang, T., & Jaakkola, E. (2018). Customer experience management in hospitality. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 30(1), 21–56. <https://doi.org/10.1108/ijchm-10-2015-0549>
- Kusmira, T. (2021). *Pengaruh Kepemimpinan Transaksional Dan Team Work Terhadap Kinerja Pegawai Di Badan Amil Zakat Nasional Kota Palembang* (thesis). UIN RADEN FATAH PALEMBANG, Palembang.
- Kuswaeri, I. (2016). Kepemimpinan Transformasional Kepala Sekolah Dasar. *Jurnal Manajemen Pendidikan*, 2(2), 1–13.



-
- Latif, R. R. (2018). *Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening di Prima SR Hotel & Convention Yogyakarta* (thesis). Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta.
- Lestari, E. R. (2019). *Manajemen inovasi : upaya meraih keunggulan kompetitif / penulis*. UB Press.
- Liden, R. C., Wayne, S. J., Liao, C., & Meuser, J. D. (2014). Servant leadership and serving culture: Influence on individual and unit performance. *Academy of Management Journal*, 57(5), 1434–1452. <https://doi.org/10.5465/amj.2013.0034>
- Maidin, A. M. R., & Rajamemang. (2021). *Kepemimpinan Transformasional Dalam Budaya Organisasi*. CV. Sah Media.
- Middlebrooks, A., & Noghiu, A. (2010). Leadership and Spiritual Capital: Exploring the Link between Individual Service Disposition and Organizational Value. *International Journal of Leadership Studies*, 6(1), 67–85.
- Mighty, J. F. (2021). Servant Leadership and Conflict Adaptivity in Local Government Leaders. Digital Commons @ ACU, Electronic Theses and Dissertations. Paper 396.
- Muryati, Suci, R. P., Hermawati, A., Purwanto, A., Mas'ud, M. H., Mas, N., Survival, Sopanah, Kuncoro, T., Meilane, A. N., Hartawan, D., Putro, H. R., Isnawati, L., Sintyasari, O. D., & Riyanto. (2022). *PERILAKU ORGANISASI Analisis Kepemimpinan dan Kinerja Pegawai*. CV. Literasi Nusantara Abadi.
- Najmah. (2022). *Peningkatan Kinerja Sumber Daya Manusia Berbasis Keterikatan Kerja, Kepemimpinan Transformasional Dan Pemberdayaan Struktural* (thesis). UNISSULA, Yogyakarta.
- Noor, A., Radiansyah, A., Selfiana, Ishak, R. P., Hakim, C., Rijal, S., Harto, B., Tinambunan, A. P., Purwatmini, I. R., Nining, Parlina, L., Arta, D. N. C., Khamaludin, Napisah, S., & Hendriana, T. I. (2023). *Human Resource Management (Manajemen Sumber Daya Manusia)*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Owens, B. P., & Hekman, D. R. (2012). Modeling how to grow: An inductive examination of humble leader behaviors, contingencies, and outcomes. *Academy of Management Journal*, 55(4), 787–818. <https://doi.org/10.5465/amj.2010.0441>
- Popely, D., Krause, M., Kang, W., & Romer, P. (2021). (rep.). *The Future of Hospitality Management: Preparing Students for a Changing Industry*. Chicago, Illinois: Kendall College Research.
- Prayuda, R. Z. (2022). Dampak Kepuasan Kerja , Gaya Kepemimpinan Transformasi Dan Transaksional Pada Kinerja Karyawan Sekolah Swasta: A Mini Review.



INTERNATIONAL JOURNAL OF SOCIAL, POLICY AND LAW, 3(1), 24–28.
<https://doi.org/10.8888/ijospl.v3i1.96>

Rahayu, R. S. (2018). Implementasi Kepemimpinan Transformasional Kepala Sekolah Dasar Negeri. *Jurnal Manajemen Dan Supervisi Pendidikan*, 2(3).

Rahmat, A. (2021). *Kepemimpinan Pendidikan* (1st ed.). Zahir Publishing.

Ridwani, R. R., Khaerunisa, A., Marhadi, A., Raya, C. S., Piliyanto, E. A., Lestari, S. I., Jumawan, & Hadita. (2023). Pengaruh Perilaku Sumber Daya Manusia Dalam Kehidupan Organisasi Bisnis Di Era Global. *Jurnal Mahasiswa Kreatif*, 1(4), 65–77.
<https://doi.org/10.59581/jmk-widyakarya.v1i4.662>

Sagala, S. (2018). *Pendekatan & Model Kepemimpinan*. Prenada Media.

Siahaan, A. (2017). *Kepemimpinan Pendidikan: Aplikasi Kepemimpinan Efektif, Strategis, Dan Berkelanjutan*. CV. Widya Puspita..

Singh, G. K. P. A., Subramaniam, A., Mahomed, A. S. B., Mohamed, R., & Ibrahim, S. (2020). Role of authentic leadership, servant leadership and destructive leadership behaviour on employee engagement in Malaysian Hospitality Industry. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 10(9).
<https://doi.org/10.6007/ijarbss/v10-i9/7514>

Sitorus, R. M. T. (2021). *Pengaruh Komunikasi Antarpribadi Pimpinan Terhadap Motivasi Kerja*. PT. Scopindo Media Pustaka.

Skopak, A., & Hadzaihmetovic, N. (2022). The impact of intrinsic rewards on employee engagement in the food industry in Bosnia and Herzegovina. *International Journal of Business and Administrative Studies*, 8(3). <https://doi.org/10.20469/ijbas.8.10001-3>

Sofyan, A., & Isman, M. (2021). Kepemimpinan Transformasional Kepala Sekolah di Sekolah Menengah Pertama Islam Terpadu An Naas di Kota Binjai. *Seminar Nasional Teknologi Edukasi Sosial Dan Humaniora*, 1(1), 1127–1138.

Sotiriadis, M., & Gursoy, D. (2016). *The handbook of managing and marketing tourism experiences*. Emerald Group Publishing Limited.

Srimulyani, V. A. (2021). Analisis Perbandingan Transformasional Leadership, Servant Leadership, dan Authentic Leadership dalam Perspektif Etis. *Widya Warta*, 1(1), 55–68.

Sundari, A., Rozi, A. F., & Syaikhudin, A. Y. (2022). *Kepemimpinan*. Academia Publication.

Suryani, N. K., Sugianingrat, I. A. P. W., & Laksemimi, K. D. I. S. (2020). *Kinerja Sumber Daya Manusia: Teori, Aplikasi dan Penelitian*. Nilacakra.



-
- Suwandi, A. (2021). *The Impact Transformational Leadership Through Affective Commitment with Mediasi Quality Work of Life and Spiritual Well-being in COVID-19 era* (thesis). UNISSULA, Semarang.
- Syafrizaldi. (2022). *Kepemimpinan*. CV. Literasi Nusantara Abadi.
- Theus, I. C. (2019). *Strategies for Succession Planning and Leadership Training Development for Nonprofit Organizations*. Walden Dissertations and Doctoral Studies. 6490. <https://scholarworks.waldenu.edu/dissertations/6490>
- Tran, D. Q., & Spears, L. C. (2020). Servant-leadership and community: Humanistic Perspectives from pope John XXIII and Robert K. Greenleaf. *Humanistic Management Journal*, 5(1), 117–131. <https://doi.org/10.1007/s41463-020-00089-4>
- Triyono, U. (2019). *Kepemimpinan transformasional dalam pendidikan: formal, non formal, dan informal*. Deepublish.
- Udovita, P. V. (2020). Conceptual Review on dimensions of digital transformation in modern era. *International Journal of Scientific and Research Publications (IJSRP)*, 10(2). <https://doi.org/10.29322/ijsrp.10.02.2020.p9873>
- Umam, M. K. (2019). Dimensi Kepemimpinan Transformatif Era Disrupsi Perspektif Manajerial Birokrasi. *AL-WIJDÂN: Journal of Islamic Education Studies*, 4(2).
- Utaminingsih, A. (2014). *Perilaku organisasi: kajian teoritik & empirik terhadap budaya organisasi, gaya kepemimpinan, kepercayaan dan komitmen*. UB Press.
- Wang, C.-J., Tsai, H.-T., & Tsai, M.-T. (2014). Linking transformational leadership and employee creativity in the hospitality industry: The influences of Creative Role Identity, creative self-efficacy, and job complexity. *Tourism Management*, 40, 79–89. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2013.05.008>
- Wijaya, C., & Rifa'i, M. (2016). *Preview Preview Preview Dasar-dasar manajemen: mengoptimalkan pengelolaan organisasi secara efektif dan efisien*. PERDANA PUBLISHING.
- Windyaningrum, R., & Fujiyulianti, W. (2020). Tipe Kepemimpinan Transformasional Pada PT. Permata Sinergi Madani. *ArtComm – Jurnal Komunikasi Dan Desain*, 3(2), 137–145.
- Xing, Y., & Starik, M. (2017). Taoist leadership and employee green behaviour: A cultural and philosophical microfoundation of Sustainability. *Journal of Organizational Behavior*, 38(9), 1302–1319. <https://doi.org/10.1002/job.2221>



MUFAKAT:

Jurnal Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi

ISSN : 2986-609X

<http://jurnal.anfa.co.id/index.php/mufakat>

Bulan, 7 Tahun 2023

Vol 2 , No.2.

Yadav, O. P., Nepal, B. P., Rahaman, M. M., & Lal, V. (2017). Lean implementation and organizational transformation: A literature review. *Engineering Management Journal*, 29(1), 2–16. <https://doi.org/10.1080/10429247.2016.1263914>

Yadnya, I. D. G. S. A. (2022). *BERBAGAI FAKTOR BAGI PENINGKATAN KINERJA PEGAWAI*. CV. Feniks Muda Sejahtera.