

STRATEGI LEADERSHIP ORGANISASI HOTEL DAN RESTORAN

Nicko Gana Saputra, Christian Stefanus, Rifqi Dwi Syahputra
Muhammad Anugrah Bintang Satria, Mohamad Azzam Ahsan
Dina Fitria, Fadztiya Aulia Muthmainah

STRATEGI LEADERSHIP ORGANISASI HOTEL DAN RESTORAN

PENULIS

Nicko Gana Saputra
Christian Stefanus
Rifqi Dwi Syahputra
Muhammad Anugrah Bintang Satria
Mohamad Azzam Ahsan
Dina Fitria
Fadztiya Aulia Muthmainah



STRATEGI LEADERSHIP ORGANISASI HOTEL DAN RESTORAN

Copyright © PT Penamuda Media, 2025

Penulis:

Nicko Gana Saputra
Christian Stefanus
Rifqi Dwi Syahputra
Muhammad Anugrah Bintang Satria
Mohamad Azzam Ahsan
Dina Fitria
Fadztiya Aulia Muthmainah

ISBN: 9786347269188

Penyunting dan Penata Letak:

Tim PT Penamuda Media

Desain Sampul:

Tim PT Penamuda Media

Penerbit:

PT Penamuda Media

Redaksi:

Casa Sidoarum RT03 Ngentak, Sidoarum Godean Sleman Yogyakarta

Web: www.penamudamedia.com

E-mail: penamudamedia@gmail.com

Instagram: [@penamudamedia](https://www.instagram.com/penamudamedia)

WhatsApp: +6285700592256

Cetakan Pertama, Juni 2025

VIII + 218 halaman; 15 x 23 cm

Hak cipta dilindungi undang-undang

Dilarang memperbanyak maupun mengedarkan buku dalam bentuk dan
dengan cara apapun tanpa izin tertulis dari penerbit maupun penulis

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya, sehingga buku ini yang berjudul *Strategi Leadership Organisasi Hotel dan Restoran* dapat tersusun dan hadir di tengah pembaca sekalian.

Industri perhotelan dan restoran merupakan sektor jasa yang menuntut keunggulan tidak hanya dalam pelayanan, tetapi juga dalam pengelolaan sumber daya manusia yang efektif. Dalam ekosistem yang begitu dinamis, padat tekanan, dan penuh ekspektasi tamu, peran pemimpin menjadi sangat krusial dalam menentukan arah, budaya, dan kinerja organisasi. Leadership bukan sekadar gaya kepemimpinan; ia adalah strategi dalam membangun tim yang solid, menjaga standar mutu layanan, dan menciptakan pengalaman pelanggan yang berkesan.

Buku ini hadir sebagai respons terhadap kebutuhan para pelaku industri, pendidik, mahasiswa, dan peneliti di bidang hospitality yang ingin memahami lebih dalam tentang peran kepemimpinan dalam organisasi hotel dan restoran. Melalui kajian teoritis, studi kasus, dan praktik lapangan, buku ini menyajikan pendekatan kepemimpinan strategis yang relevan, aplikatif, dan kontekstual dengan realitas industri saat ini.

Penulis berharap buku ini tidak hanya menjadi referensi akademik, tetapi juga sumber inspirasi bagi para profesional untuk terus mengembangkan gaya kepemimpinan yang adaptif, berintegritas, dan berdampak.

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	V
PENDAHULUAN	1
I Definisi Konsep Dasar Kepemimpinan dalam Hospitaliti Industri	5
II Gaya Kepemimpinan yang Sesuai untuk Hotel dan Restaurant	31
III Mengelola Tim Multikultural dalam Lingkungan Global.....	56
A. Tantangan dalam Mengelola Tim Multikultural	57
B. Strategi Mengelola Tim Multikultural.....	61
C. Dampak dari Manajemen Multikultural yang Efektif .	63
D. Membangun Budaya Kerja yang Inklusif dalam Tim Multikultural.....	66
E. Studi Kasus.....	68
F. Kesimpulan	70
IV Pengaruh Kepemimpinan terhadap Organisasi.....	73
A. Pengertian Kepemimpinan dan Kinerja Organisasi	74
B. Faktor yang Mempengaruhi Hubungan Kepemimpinan dan Kinerja Organisasi.....	77
C. Strategi Kepemimpinan untuk Meningkatkan Kinerja Organisasi	80
D. Manfaat Kepemimpinan yang Efektif.....	84
E. Peran Kepemimpinan dalam Membangun Budaya Organisasi yang Berkelanjutan	87
F. Studi Kasus.....	89
G. Kesimpulan	92

V Kepemimpinan Situasional dalam Operasional Hotel dan Restoran	94
A. Definisi dan Konsep Kepemimpinan Situasional	96
B. Aplikasi Kepemimpinan Situasional dalam Operasional Hotel dan Restoran.....	102
C. Pentingnya Kepemimpinan dalam Industri Hotel dan Restoran: Analisis Tantangan	109
D. Contoh Studi Penerapan Kepemimpinan Situasional di Restoran “Bistro Modern”	114
VI Kepemimpinan Transformasional untuk Menghadapi Perubahan Industri.....	121
A. Konsep dan Teori Kepemimpinan Transformasional.....	123
B. Tantangan Perubahan di Industri.....	130
C. Peran Kepemimpinan Transformasi dalam Menghadapi Perubahan.....	134
D. Studi Kasus: Kepemimpinan Transformasional yang Berhasil	138
E. Strategi Praktis untuk Pemimpin di Industri Hotel dan Restoran	141
VII Peran Kepemimpinan dalam Pengembangan Sumber Daya Manusia.....	146
A. Konsep Dasar Kepemimpinan.....	148
B. Hubungan Kepemimpinan dengan SDM	158
C. Implementasi dalam Industri Hotel dan Restoran	159
D. Implementasi dalam Industri Hotel dan Restoran	162
VIII Pengambilan Keputusan Strategis di Lingkungan Dinamis.....	166
A. Karakteristik Lingkungan yang Dinamis	169
B. Komponen Utama Pengambilan Keputusan Strategis	170

C. Kerangka Kerja untuk Pengambilan Keputusan.....	171
D. Strategi Menerapkan Kepemimpinan Efektif.....	172
E. Peran Teknologi dalam Pengambilan Keputusan	175
IX Kepemimpinan Berbasis Teknologi dalam Era Digital	177
A. Karakteristik Kepemimpinan Berbasis Teknologi.....	178
B. Penerapan Teknologi Dalam Kepemimpinan	178
C. Tantangan Kepemimpinan Berbasis Teknologi.....	184
D. Studi Kasus dan <i>Best Practices</i>	184
X Kepemimpinan Sukses di Hotel dan Restoran Terkemuka	189
A. Tantangan Utama dalam Kepemimpinan di Industri Perhotelan dan Restoran	190
B. Studi Kasus.....	191
GLOSARIUM	200
DAFTAR PUSTAKA.....	209
TENTANG PENULIS	215

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 visi bersama, 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, penulis akan menggunakan 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.

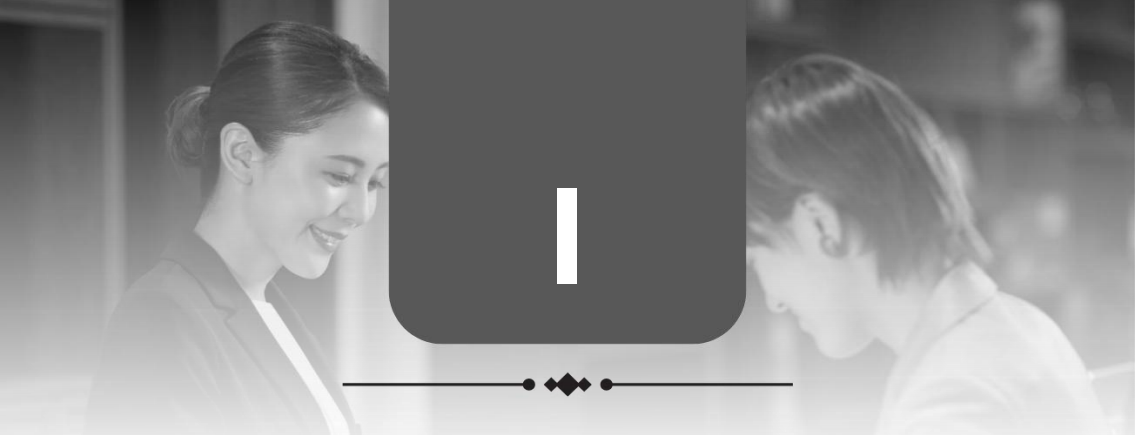
Saat kita memulai eksplorasi kepemimpinan di bidang perhotelan ini, mari kita ungkap kualitas yang membedakan para pemimpin yang luar biasa, strategi yang mendorong inovasi dan pertumbuhan, serta dampak transformatif yang dapat diberikan oleh kepemimpinan yang efektif pada industri perhotelan. Bersama-sama, 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



Definisi Konsep Dasar

Kepemimpinan dalam Hospitaliti Industri

1. *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, di mana kepuasan tamu adalah yang terpenting, mengadopsi pendekatan *Servant Leadership* dapat memberikan manfaat yang besar. Dengan

STRATEGI LEADERSHIP ORGANISASI HOTEL DAN RESTORAN

Buku Strategi Leadership Organisasi Hotel dan Restoran membahas secara mendalam bagaimana kepemimpinan yang efektif menjadi kunci keberhasilan dalam industri hospitality yang sangat kompetitif dan berorientasi pada layanan.

Disusun dengan pendekatan multidisipliner, buku ini menguraikan konsep-konsep utama kepemimpinan mulai dari teori klasik hingga model kepemimpinan kontemporer yang relevan dalam konteks organisasi jasa. Pembaca akan menemukan pembahasan tentang transformational leadership, servant leadership, hingga agile leadership yang mampu menjawab tantangan dalam operasional hotel dan restoran modern.

Lebih dari sekadar teori, buku ini menyajikan berbagai studi kasus nyata dari industri perhotelan dan restoran, baik di level lokal maupun internasional. Isu-isu seperti manajemen krisis, kepemimpinan lintas budaya, pembentukan budaya kerja yang berorientasi layanan, hingga pengembangan tim yang efektif, dibahas secara aplikatif.

Dengan bahasa yang lugas dan didukung oleh data serta pengalaman praktis, buku ini cocok digunakan sebagai literatur ajar di perguruan tinggi, panduan manajerial bagi praktisi hotel dan restoran, maupun referensi riset di bidang manajemen hospitality.

ISBN 978-634-7269-18-8



9

786347

269188



Penamuda.com

PT Penamuda Media
Casa Sidoarum, Ngentak Godean
penamuda_media