

Peranan Kepemimpinan Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Front Office Department Pada Hotel Grand Victoria Samarinda

Zainuddin Firdaus

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman, Jl. Muara

Muntai No. 1 Gunung Kelua Samarinda

[E-mail: dzulrofiq32@email.com](mailto:dzulrofiq32@email.com)

Abstrak

Front Office Department pada hotel dapat dikatakan sebagai ujung tombak hotel. Departemen tersebut bertugas penting untuk memenuhi target penjualan kamar hotel maupun even serta pusat informasi untuk tamu. Dalam mencapai tujuannya, peran kepemimpinan manajer sangat penting untuk meningkatkan kinerja. Kinerja karyawan tidak akan efektif jika tidak ada keselarasan antara pemimpin dan bawahannya. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui peranan kepemimpinan dalam peningkatan kinerja karyawan Hotel Grand Victoria Samarinda. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data kualitatif yang dimulai dari berbagai data yang berhasil dikumpulkan peneliti di lapangan. Data tersebut baik dari studi pustaka dan penelitian lapangan. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa manajer dinilai berhasil meningkatkan kinerja karyawan *front office* dilihat dari kemampuan handle pelayanan, permintaan, dan *complain* dari tamu sangat baik. Kuantitas kinerja karyawan di juga mengalami kenaikan hingga 70% dari jumlah kamar dalam satu bulan penuh.

Kata Kunci: Kepemimpinan; Kinerja; *Front Office*; Hotel.

Pendahuluan

Seiring waktu semakin banyak wisatawan yang membutuhkan tempat penginapan dan salah satunya adalah Hotel. Hotel merupakan jenis akomodasi yang menggunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makan dan minum serta jasa penunjang lainnya dan disediakan untuk umum namun dikelola secara komersial (Gustriansyah, 2019). Dalam tujuannya untuk memenuhi dan menjual produk dan jasa, sebuah hotel harus memiliki sumber daya manusia yang berkompeten (Nikolskaya et al., 2020). Sebuah hotel dalam menjalankan

usahanya memiliki beberapa departemen yang berperan penting dalam operasional hotel, dan salah satu diantaranya adalah *front office department*.

Front Office Department pada hotel dapat dikatakan sebagai ujung tombak hotel, atau biasa disebut *frontliner department*. Pada bisnis perhotelan, departemen tersebut bertugas penting untuk memenuhi target penjualan kamar hotel maupun even serta pusat informasi untuk tamu. Oleh sebab inilah, dalam mencapai tujuannya peran *head front office* sangat penting untuk meningkatkan kinerja mereka (Ahmad & Scott, 2014). Pekerjaan tidak akan berlaian lancar jika tidak ada keselarasan di antara pemimpin terhadap bawahannya. Suatu organisasi baik perusahaan maupun jenis organisasi lainnya memerlukan seorang pemimpin yang dapat mengarahkan bawahannya untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan (Tannenbaum & Schmidt, 2017).

Pemimpin akan menentukan kemana arah bisnis tujuan internal, maupun tujuan eksternal. Pemimpin juga bertanggung jawab menyelaraskan aset dan keterampilan organisasi dengan kesempatan dan resiko yang dihadapi dalam lingkungan kerja (Arghode et al., 2022). Perubahan sosial, inovasi teknologi dan bertambah ketatnya persaingan, menghadapkan pemimpin kepada tantangan tersulit. Dalam lingkungan yang demikian besar, tuntutan bakat kepemimpinan perusahaan untuk memberikan keunggulan kompetitif tidak sedikit. Terlebih lagi perusahaan harus juga memandang ke depan untuk melatih generasi pemimpin mendatang.

Keunggulan-keunggulan yang dimiliki perusahaan tersebut harus dapat dipertahankan dan kelemahan-kelemahannya harus dapat diperbaiki (Ferreira et al., 2021). Hal tersebut dilakukan agar proses pencapaian tujuan yang telah ditetapkan dapat berjalan sesuai dengan apa yang telah diterapkan. Seorang pemimpin harus mengerti kebutuhan akan bawahannya. Pemimpin yang efektif mampu menyesuaikan organisasi untuk menghadapi kebutuhan yang berubah-ubah tanpa terlalu banyak meresahkan bawahannya.

Para bawahan turut memberikan kontribusi positif kepada perusahaan dalam rangka proses pencapaian tujuan perusahaan. Dalam hal mengatur bawahan untuk mencapai yang telah ditetapkan, sangat memungkinkan adanya masalah dan pertentangan yang dampaknya akan menimbulkan konflik (Giebels & Janssen, 2020). Oleh karena itu perlu adanya persiapan yang matang dari seorang pemimpin agar terjalin hubungan kerjasama yang baik dengan bawahan untuk mencapai tujuan perusahaan secara efektif.

Pencapaian tujuan perusahaan seringkali dikaitkan dengan tingkat kinerja karyawan. Usaha untuk mewujudkan peningkatan kinerja karyawannya tidak selamanya berjalan dengan lancar, karena begitu banyak faktor yang menentukan kinerja karyawan. Faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan satu dengan lain belum tentu sama, tergantung pada kondisi yang sedang dihadapi oleh karyawan yang bersangkutan. Tantangan yang dihadapi dalam meningkatkan kinerja karyawan Hotel Grand Victoria khususnya bagian *Front Office Department* yang

berhadapan langsung dengan tamu yang ada di hotel serta langsung melayani tamu adalah adanya perbedaan sikap dan perilaku individu dalam bekerja.

Perbedaan ini meliputi ketidak telitian maupun fokus kerja yang mengakibatkan sering terjadinya *miss-communication* terhadap departemen lain sehingga menimbulkan kesalahan seperti *double order* atau *double booking*. Hal tersebut membuat karyawan *front office department* harus membayar kelebihan order untuk menjaga keselarasan pembukuan atau laporan penjualan, jika tidak membayar maka HRD akan memberikan surat peringatan sebagai sanksi terhadap karyawan tersebut. Perihal tersebut merupakan suatu alasan mengapa para karyawan Hotel Grand Victoria khususnya di bagian *front office* menunjukkan tingkat kinerja yang berbeda-beda antara karyawan yang satu dengan yang lainnya.

Metode

Jenis penelitian dalam penulisan ini menggunakan pendekatan kualitatif. Pendekatan ini bertujuan menggambarkan keadaan di lapangan dengan data yang diperoleh dari hasil penelitian. Secara garis besar penelitian kualitatif memiliki tujuan memberikan gambaran tentang situasi yang berhubungan dengan masyarakat tertentu sehingga data yang diberikan akan lebih akurat tentang kejadian yang dipelajari (Pahleviannur, 2022).

Selepas dari berbagai permasalahan yang ada dan mengacu pada peranan kepemimpinan dalam peningkatan kinerja karyawan *front office department* pada Hotel Grand Victoria Samarinda, maka penulis membuat suatu fokus penelitian, yaitu:

- a. Peran *head front office* pada Hotel Grand Victoria Samarinda, yaitu:
 - 1) Sebagai katalisator, yang menumbuhkan pemahaman dan kesadaran anggota yang dipimpinya.
 - 2) Sebagai motivator, yang mendorong semangat anggota yang dipimpinya.
 - 3) Sebagai pemecah masalah, yang harus mampu bertindak cepat, tepat dan tanggap terhadap permasalahan yang dihadapi organisasi.
 - 4) Sebagai penghubung sumber, yang harus berupaya mencari sumber-sumber yang berkenaan dengan kondisi dan kebutuhan organisasi.
 - 5) Sebagai komunikator, yang harus mampu mengkomunikasikan gagasan kepada orang lain, dan selanjutnya disampaikan kepada orang lain
- b. Peningkatan kinerja karyawan *front office department* Hotel Grand Victoria Samarinda meliputi kualitas dan kuantitas kerja (Warella, 2021)

Secara substantif alur penelitian dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Pengumpulan Data. Pengumpulan data dikumpulkan dari data primer maupun data sekunder yang ditemukan. Pengumpulan data primer

- ditemukan berdasarkan informasi dari informan, sedangkan data sekunder dikumpulkan dari sumber-sumber laporan ataupun dokumen.
2. Reduksi Data. Dalam tahap ini peneliti melakukan pemilihan, pemutusan perhatian untuk penyederhanaan, abstraksi dan transformasi data kasar yang di peroleh
 3. Penyajian Data. Teknik analisis penyajian data dilakukan dengan melakukan tindakan-tindakan terhadap data yang diperoleh di dalam penelitian. Penyajian data dalam penelitian ini akan dituangkan dalam bentuk bagan ataupun grafik. Hal tersebut dilakukan agar informasi yang diberikan dapat mudah dipahami.
 4. Menarik kesimpulan atau verifikasi. Penarikan kesimpulan dilakukan pada tahapan akhir dalam sebuah penelitian. Temuan-temuan di dalam penelitian selanjutnya diverifikasi dan divalidasi kebenarannya selama penelitian tersebut berlangsung.

Hasil dan Pembahasan

Hotel Grand Victoria merupakan hotel bintang 3, dibuka pada tanggal 25 Januari 2005 oleh Bapak Suryadi yang diperuntukan kepada istrinya Ibu Fanny Sulistiawati sebagai hadiah ulang tahun. Pada tahun 2015 hingga sekarang kepemilikan hotel dimiliki oleh PT. Surandar Properti. Data wawancara yang dilakukan pada pihak-pihak yang berkompeten terhadap permasalahan dan fokus penelitian

Pemimpin sebagai katalisator

Katalisator merupakan seorang yang mampu menggerakkan inisiatif pribadi dalam diri orang lain. Menjadi seorang katalisator adalah seorang yang memiliki pola pikir yang luas pendekatan secara menyeluruh untuk memimpin orang lain. Dalam hal ini manajer *front office* sebagai katalisator harus menumbuhkan pemahaman dan kesadaran orang-orang yang dipimpinnya supaya yakin, bahwa tindakan yang dia lakukan untuk kepentingan semua anggota secara keseluruhan dan juga untuk perusahaan. Usaha yang dilakukan *head front office* telah berhasil dalam meningkatkan kedisiplinan terhadap ketepatan waktu dan ketelitian dalam pekerjaan karyawan. Akibatnya, karyawan yang terlambat hadir semakin berkurang bahkan hampir sangat tepat waktu. Dalam hal ini *head front office* dianggap berhasil memecahkan masalah tentang kedisiplinan bagi karyawan.

Pemimpin sebagai motivator

Motivator merupakan seorang yang mampu merangsang, pendorong, penggerak seseorang atau kelompok yang menyebabkan timbulnya motivasi pada orang lain untuk melaksanakan sesuatu. Dari hasil wawancara di lapangan, *head front office* diketahui sudah berhasil menjadi motivator. Pemimpin mampu menumbuhkan rasa tanggung jawab kepada karyawannya dengan memberikan contoh nyata kepada karyawan dengan datang lebih awal, tidak merasa dirinya sebagai pemimpin yang bisa seenaknya, atau memberikan masukan positif. Secara tidak langsung karyawan akan mengikuti contoh yang diberikan pemimpinnya dan

juga termotivasi agar menyelesaikan pekerjaannya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan. Karyawan juga senantiasa memberikan yang terbaik untuk tamu agar merasa puas. Dengan begitu dapat tercapainya suatu target perusahaan secara efektif dan efisien.

Pemimpin sebagai pemecah permasalahan

Seorang pemimpin harus mampu bertindak cepat, tepat tanggap terhadap permasalahan yang ada, serta cara menyelesaikan masalah. Lebih baik lagi jika pemimpin mampu mencegah masalah tersebut terjadi. Dalam hal ini, *head front office* sebagai pemecah masalah mampu menentukan saat dan bentuk pemberian bantuan kepada anggota atau kelompok, sehingga dapat menyesuaikan diri dengan setiap gerak langkah yang dilakukan untuk memecahkan masalah yang ada. Dalam pengambilan keputusan, *head front office* sudah mendengar pendapat dari bawahannya sehingga apapun hasil dari keputusannya dapat diterima oleh bawahannya.

Pemimpin sebagai penghubung sumber

Pemimpin harus berupaya mencari sumber-sumber yang berkenaan dengan kondisi dan kebutuhan organisasi. Dengan sumber-sumber tersebut, pemimpin dapat membantu organisasi atau kelompok untuk mengetahui cara-cara pendekatan yang dapat dilakukan untuk memperoleh bantuan yang diperlukan dalam rangka pemecahan masalah yang sedang dihadapi. Head front office Hotel Grand Victoria Samarinda selalu menyampaikan informasi dengan benar, sehingga intruksi dari manajer dapat diterima dengan baik oleh para karyawannya.

Pemimpin sebagai komunikator

Komunikator merupakan seorang yang harus mampu mengkomunikasikan atau yang berinisiatif untuk menjadi sumber dalam sebuah hubungan. Dalam hal ini memberikan perintah dan saran, hampir semua karyawan dapat menerima dengan baik apapun yang disampaikan *head front office*. Pemimpin harus mampu mengkomunikasikan gagasan-gagasan kepada orang lain. Sehingga orang lain tersebut bisa menyampaikan kepada orang lain secara lanjut atau bisa disebut dengan komunikasi dua arah.

Peningkatan kualitas dan kuantitas kinerja

Hasil penelitian menunjukkan bahwa peran *head front office* untuk meningkatkan kualitas kinerja karyawannya sudah dianggap berhasil. *Head front office* mengadakan *meeting* dan *training* setiap bulan. Dalam kegiatan tersebut, seluruh tim *front office* bisa saling mengevaluasi hasil kerja dan memperbaiki kesalahan-kesalahan sebelumnya. Pada akhirnya, kualitas kerja menjadi lebih meningkat. Selain itu, kegiatan *meeting* yang rutin dilakukan setiap bulan juga dapat meningkatkan kuantitas kerja. Misalnya, tingkat okupansi kamar naik sebesar 70% dalam satu bulan.

Pemimpin yang baik adalah seorang pemimpin yang mampu membangkitkan semangat kerja dan menanamkan rasa percaya diri serta tanggung jawab pada bawahan untuk melaksanakan tugas-tugas penuh tanggung jawab guna mencapai produktifitas perusahaan dan organisasi lainnya (Seijts & Milani, 2022). Untuk

mendukung tercapainya tujuan perusahaan diperlukan karyawan yang dapat bekerja sesuai dengan persyaratan-persyaratan dalam perusahaan. Oleh karenanya, kinerja karyawan dapat berjalan maksimal jika lingkungan kerja perusahaan berada dalam tingkat kenyamanan yang baik (Hafeez et al., 2019).

Kinerja merupakan suatu fungsi dari motivasi dan kemampuan untuk menyelesaikan tugas atau pekerjaan. Seseorang sepatutnya memiliki derajat kesediaan dan tingkat kemampuan tertentu. Kinerja karyawan yang baik adalah salah satu faktor yang sangat penting dalam upaya instansi dan organisasi bisnis dalam meningkatkan produktivitas (Anwar & Abdullah, 2021). Kinerja merupakan indikator dalam menentukan bagaimana usaha untuk mencapai tingkat produktivitas yang tinggi dalam suatu organisasi atau instansi. Kerja karyawan merupakan prestasi kerja atau hasil kerja (*output*) baik kualitas maupun kualitas yang dicapai sumber daya manusia (SDM) dalam melakukan tugas kerjanya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Kirana & Ratnasari, 2017).

Simpulan

Penelitian ini berhasil membuktikan peran pemimpin pada Hotel Grand Victoria Samarinda. *Head front office* secara nyata mampu bertindak sebagai katalisator, motivator, pemecah masalah, penghubung sumber, dan komunikator. Bukti lain juga dapat dilihat dimana kualitas dan kuantitas kinerja karyawan Hotel Grand Victoria Samarinda semakin meningkat. Demi perkembangan hotel di masa depan, sebaiknya sistem kerja ini tetap dipertahankan. Penelitian ini dapat dijadikan landasan empiris maupun referensi berkaitan dengan peran kepemimpinan pada organisasi di studi masa depan.

Daftar Pustaka

- Ahmad, R., & Scott, N. (2014). Managing the front office department: Staffing issues in Malaysian hotels. *Anatolia*, 25(1), 24–38.
- Anwar, G., & Abdullah, N. N. (2021). The impact of Human resource management practice on Organizational performance. *International Journal of Engineering, Business and Management (IJEEM)*, 5.
- Arghode, V., Lathan, A., Alagaraja, M., Rajaram, K., & McLean, G. N. (2022). Empathic organizational culture and leadership: conceptualizing the framework. *European Journal of Training and Development*, 46(1/2), 239–256.
- Ferreira, R., Pereira, R., Bianchi, I. S., & da Silva, M. M. (2021). Decision factors for remote work adoption: advantages, disadvantages, driving forces and challenges. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 7(1), 70.
- Giebels, E., & Janssen, O. (2020). Conflict stress and reduced well-being at work: The buffering effect of third-party help. In *Conflict in Organizations: Beyond Effectiveness and Performance* (pp. 137–155). Psychology Press.

- Gustriansyah, R., Nadia, W., & Sofiana, M. (2019). Komparasi Metode Peramalan Jumlah Permintaan Kamar Hotel. *Jurnal Informatika Global*, 9(2).
- Hafeez, I., Yingjun, Z., Hafeez, S., Mansoor, R., & Rehman, K. U. (2019). Impact of workplace environment on employee performance: mediating role of employee health. *Business, Management and Economics Engineering*, 17(2), 173–193.
- Kirana, K. C., & Ratnasari, R. T. (2017). *Evaluasi kinerja sumber daya manusia (SDM)*. Gosyen Publishing, Sleman Yogyakarta.
- Nikolskaya, E. Y., Lepeshkin, V. A., Kulgachev, I. P., Matveev, A. A., & Lebedeva, O. Y. (2020). Perfection of quality management of hotel services. *Journal of Environmental Management and Tourism*, 11(2 (42)), 417.
- Pahleviannur, M. R., De Grave, A., Saputra, D. N., Mardianto, D., Hafrida, L., Bano, V. O., Susanto, E. E., Mahardhani, A. J., Alam, M. D. S., & Lisya, M. (2022). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Pradina Pustaka.
- Seijts, G. H., & Milani, K. Y. (2022). The application of leader character to building cultures of equity, diversity, and inclusion. *Business Horizons*, 65(5), 573–590.
- Tannenbaum, R., & Schmidt, W. H. (2017). How to choose a leadership pattern. In *Leadership perspectives* (pp. 75–84). Routledge.
- Warella, S. Y., Revida, E., Abdillah, L. A., Pulungan, D. R., Purba, S., Firdaus, E., Tjiptadi, D. D., Faisal, M., Lie, D., & Butarbutar, M. (2021). *Penilaian Kinerja Sumber Daya Manusia*. Yayasan Kita Menulis.