

## **ANALISIS *LEADERSHIP SKILLS* DALAM MENINGKATKAN KINERJA KARYAWAN DI HOTEL WHIZ PRIME KOTA PADANG**

---

### **Abstract**

---

**GIANT PANGESTU ARMEL**

[giantpangestuarmel@gmail.com](mailto:giantpangestuarmel@gmail.com)

**FERI FERDIAN**

[feri\\_ferdian@fpp.unp.ac.id](mailto:feri_ferdian@fpp.unp.ac.id)

Departemen Pariwisata Universitas Negeri Padang

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis *leadership skills* dalam meningkatkan kinerja karyawan Hotel Whize Prime Kota Padang. Penelitian dengan pendekatan kuantitatif dan jenis penelitian ini adalah penelitian asosiatif kausal. Metode pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan sampel jenuh sejumlah karyawan yang bekerja di Hotel Whize Prime sejumlah 63 orang. Selain itu, data yang diperoleh dideskripsikan, kemudian dilakukan deskripsi hasil penelitian menggunakan teknik TCR. Teknik analisis determinasi menggunakan regresi linear sederhana untuk menguji sejauh mana pengaruh sebab akibat antara variable (X) terhadap variable akibat (y)

Berdasarkan hasil penelitian analisis *leadership skills* dalam meningkatkan kinerja karyawan Hotel Whize Prime Kota Padan, didapat hasil *Leadership skills* di Hotel Whiz Prime dinyatakan tergolong sangat baik dengan tingkat capaian responden 90,66 %. Kinerja Karyawan di Hotel Whiz Prime dinyatakan tergolong sangat baik dengan tingkat capaian responden 92,11 %. Variabel *Leadership skills* memberi pengaruh kepada kinerja karyawan sebesar 28,4 % dan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain seperti motivasi karyawan, *stress* kerja, kurangnya promosi dan ruang pengembangan individu, dan lain-lain

**Keywords:** *Leadership skills*, Kinerja Karyawan

---

### **PENDAHULUAN**

Industri perhotelan merupakan salah satu sektor yang sangat bergantung pada kinerja karyawan untuk mencapai keberhasilan dan mempertahankan keunggulan kompetitifnya. Salah satu faktor yang sangat mempengaruhi kinerja karyawan dalam industri ini adalah *leadership skills* yang diterapkan oleh manajemen hotel. *Leadership skills* yang efektif tidak hanya mampu memotivasi karyawan, tetapi juga meningkatkan produktivitas dan menciptakan lingkungan kerja yang harmonis (Riggio, 2006). Dalam konteks persaingan global yang semakin ketat, organisasi, termasuk hotel-hotel, dihadapkan pada tantangan untuk meningkatkan kinerja mereka dengan menekankan inovasi dan strategi yang mampu mendukung pertumbuhan bisnis serta bersaing di pasar yang dinamis. Perkembangan industri perhotelan juga dipengaruhi oleh faktor-faktor eksternal seperti politik, ekonomi, sosial, dan budaya, serta interaksi antara individu dan organisasi (Yusoff, 2016).

Namun, terdapat beberapa masalah yang sering muncul di industri perhotelan terkait dengan *leadership skills* yang diterapkan. Salah satu fenomena yang umum terjadi adalah ketidaksesuaian antara *leadership skills* yang diterapkan oleh manajemen hotel dengan harapan dan kebutuhan karyawan (De Leede, 2018). Ketika *leadership skills* tidak mampu memotivasi karyawan dengan baik, hal ini dapat mengakibatkan rendahnya produktivitas, ketidakpuasan kerja, dan kurangnya dedikasi terhadap tugas dan tanggung jawab (Durmaz, 2020). Selain itu, kurangnya komunikasi efektif antara manajemen dan karyawan juga menjadi permasalahan yang sering terjadi. Keberhasilan komunikasi dalam organisasi sangat penting untuk menciptakan pemahaman yang jelas, menghindari kebingungan, dan meningkatkan kinerja karyawan (Rehman, 2021).

*Leadership skills* yang otonom tidak efektif jika karyawan menginginkan partisipasi aktif dalam pengambilan keputusan dan perencanaan tugas-tugas mereka. Selain itu, kurangnya dukungan, pengakuan, penghargaan, dan peluang pengembangan

yang jelas juga menjadi faktor yang mempengaruhi motivasi dan kinerja karyawan (Molero, 2020). Masalah lain yang mencuat adalah adanya ketidakjelasan dalam tugas dan tanggung jawab karyawan, kurangnya komunikasi dan koordinasi antara manajemen dan karyawan, serta kurangnya partisipasi aktif karyawan dalam pengambilan keputusan (Avolio, 2013). Semua ini dapat menghambat kinerja karyawan dan menciptakan ketidakharmonisan di tempat kerja.

Hotel Whiz Prime Padang, sebagai salah satu hotel yang terletak di kota Padang, Sumatera Barat, menghadapi berbagai tantangan dalam meningkatkan kinerja karyawan, termasuk persaingan yang ketat dengan hotel-hotel lain, perubahan tren industri, dan harapan tamu yang semakin tinggi. Oleh karena itu, penting bagi manajemen hotel untuk memahami dan menerapkan *leadership skills* yang efektif guna memotivasi karyawan, meningkatkan produktivitas, dan menciptakan lingkungan kerja yang positif. Penelitian mengenai *leadership skills* dalam meningkatkan kinerja karyawan di Hotel Whiz Prime Padang memiliki relevansi yang tinggi dalam industri perhotelan saat ini. (Avolio, 2013) Dalam era persaingan yang semakin ketat, penting bagi hotel-hotel untuk memastikan bahwa karyawan mereka memiliki kinerja yang optimal untuk memenuhi harapan tamu dan mencapai keunggulan kompetitif. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk memberikan pemahaman yang lebih baik tentang *leadership skills* yang efektif dalam meningkatkan kinerja karyawan di industri perhotelan, khususnya di Hotel Whiz Prime Padang.

Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang signifikan dalam pengembangan manajemen sumber daya manusia di industri perhotelan, serta memberikan wawasan kepada manajemen hotel lainnya mengenai pentingnya *leadership skills* yang efektif dalam meningkatkan kinerja karyawan. Penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi dasar untuk pengembangan strategi dan kebijakan yang lebih baik dalam meningkatkan kinerja karyawan di Hotel Whiz Prime Padang dan hotel-hotel lainnya.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan asosiatif kausal, yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara *leadership skills* dan kinerja karyawan di Hotel Whiz Prime Padang (Sugiono, 2012). Pendekatan kuantitatif digunakan untuk mengumpulkan data dalam bentuk angka, yang kemudian dianalisis menggunakan teknik statistik, terutama regresi, untuk menguji pengaruh *leadership skills* terhadap kinerja karyawan (Sugiyono, 2018). Penelitian dilakukan di Hotel Whize Prime Padang, pada bulan Januari - Februari 2024.

*Leadership skills* dioperasionalkan melalui indikator seperti kemampuan pengambilan keputusan, motivasi, komunikasi, kontrol terhadap bawahan, tanggung jawab, dan pengendalian emosi. Kinerja karyawan diukur melalui kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, efektivitas, dan kemandirian. Populasi penelitian ini adalah 63 karyawan Hotel Whiz Prime Padang, termasuk permanent staff, contract staff, dan daily worker. Sampel menggunakan teknik sampling jenuh (oversampling), di mana seluruh populasi dijadikan sampel (Sugiyono, 2013). Pemerolehan data dilakukan melalui kuesioner dengan skala Likert yang terdiri dari 5 pilihan jawaban. Teknik analisis data menggunakan teknik TCR (Tingkat Capaian Responden) untuk menganalisis data yang telah terkumpul melalui anket *leadership skill* dan kinerja karyawan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### HASIL

Berdasarkan penelitian yang dilakukan terhadap 63 orang karyawan yang bekerja di Hotel Whiz Prime Kota Padang, didapati hasil sebagai berikut:

**Tabel 1 Tingkat Capaian Responden Variabel *Leadership skills***

No	Pernyataan	SS	S	RG	TS	STS	n	TCR	idx%	Kategori
1	Pimpinan mengambil keputusan melalui musyawarah dan kesepakatan bersama	46	16	1	0	0	63	297	94.28	Sangat Baik
2	Pemimpin menjelaskan dengan baik tentang keputusan yang diambil	36	26	1	0	0	63	287	91.11	Sangat Baik
3	Pimpunan memberikan beberapa pilihan terhadap keputusan yang diambil	26	36	1	0	0	63	277	87.93	Baik
4	Pimpinan selalu mengeluarkan keputusan yang adil	28	34	1	0	0	63	279	88.57	Baik
5	Pimpinan dapat membuat karyawan semangat bekerja	39	23	1	0	0	63	290	92.06	Sangat Baik
6	Pimpinan peduli dengan kebutuhan kerja karyawan	43	19	1	0	0	63	294	93.33	Sangat Baik
7	Pimpunan selalu memberikan apresiasi dan penghargaan terhadap karyawan	40	22	1	0	0	63	291	92.38	Sangat Baik
8	Pimpinan selalu peduli serta memberi solusi saat karyawan mendapat masalah	33	29	1	0	0	63	284	90.15	Sangat Baik
9	Pimpinan menyampaikan instruksi	32	31	0	0	0	63	284	90.15	Sangat Baik

	dengan jelas dan mudah dimengerti									
10	Pimpinan menghargai pendapat karyawan dengan baik	38	24	1	0	0	63	289	91.74	Sangat Baik
11	Pimpinan selalu meluangkan waktu untuk mendengarkan masukan dan saran dari karyawan	37	25	1	0	0	63	288	91.42	Sangat Baik
12	Pimpinan selalu memberikan tanggapan yang dapat diterima oleh karyawan	36	26	1	0	0	63	287	91.11	Sangat Baik
13	Pimpinan dapat memberikan tugas dengan kemampuan karyawan	29	34	0	0	0	63	281	89.20	Baik
14	Pimpinan mampu mengatasi konflik diantara bawahan	37	25	1	0	0	63	288	91.42	Sangat Baik
15	Pimpinan mampu menciptakan suasana kerja yang harmonis	38	24	1	0	0	63	289	91.74	Sangat Baik
16	Pimpinan selalu menempatkan karyawan pada posisi kerja yang tepat	33	29	1	0	0	63	284	90.15	Sangat Baik
17	Pimpinan mau mengambil resiko terhadap setiap kebijakan yang dibuat	32	30	1	0	0	63	283	89.84	Baik
18	Pimpinan selalu mendukung ketetapan yang merupakan kebijakan bersama	31	32	0	0	0	63	283	89.94	Baik
19	Pimpinan selalu mendahulukan kepentingan bersama	33	29	1	0	0	63	284	90.15	Sangat Baik
20	Pimpinan selalu bereaksi wajar saat terjadi suatu kejadian	32	27	2	2	0	63	278	88.25	Baik
21	Pimpinan selalu dengan tenang menanggapi persoalan yang ada	35	26	1	1	0	63	284	90.15	Sangat Baik
22	Pimpinan selalu memperlihatkan aura positif pada setiap saat	31	31	1	0	0	63	282	89.52	Baik
Rata Rata									<b>90.66</b>	<b>Sangat Baik</b>

Berdasarkan analisis terhadap tabel, dengan rata-rata capaian responden keseluruhan sebesar 90.66 untuk 22 item keterampilan kepemimpinan, dapat disimpulkan bahwa kualitas keterampilan kepemimpinan yang dimiliki oleh responden dapat dikategorikan sebagai Sangat Baik. Meskipun 7 item pernyataan berada pada kategori Baik, hal ini tidak menunjukkan presentase yang rendah. Namun demikian, perlu diakui bahwa masih terdapat ruang untuk peningkatan lebih lanjut guna mencapai kategori Sangat Baik secara keseluruhan. Dalam konteks manajemen dan kepemimpinan, pencapaian tingkat kualitas yang sangat baik memiliki implikasi yang sangat positif terhadap kinerja dan efektivitas organisasi. Oleh karena itu, adanya dorongan untuk terus meningkatkan kualitas keterampilan kepemimpinan merupakan suatu keharusan. Dengan hasil ini, dapat disimpulkan bahwa keterampilan kepemimpinan yang diterapkan di Hotel Whiz Prime telah memberikan hasil yang menggembirakan. Namun, sebagai langkah strategis untuk tetap menjadi pemimpin dalam industri, penting bagi manajemen untuk terus memperhatikan dan memperbaiki aspek-aspek tertentu yang memungkinkan untuk peningkatan lebih lanjut dalam keterampilan kepemimpinan

**Tabel 2 Tingkat Capaian Responden variabel Kinerja Karyawan**

No	Pernyataan	SS	S	RG	TS	STS	n	TCR	idx%	Kategori
1	Saya bekerja sesuai dengan tugas dan tanggungjawab yang diberikan	31	32	0	0	0	63	283	89.84	Baik
2	Pekerjaan yang saya lakukan tidak memakan waktu yang lama	32	28	3	0	0	63	281	89.20	Baik
3	Saya memberikan pelayanan yang baik kepada pengunjung hotel	43	20	0	0	0	63	295	93.65	Sangat Baik
4	Saya menanggapi dengan cepat jika ada keluhan konsumen hotel	38	25	0	0	0	63	290	92.06	Sangat Baik
5	Saya merasa senang jika ada pelatihan yang	43	20	0	0	0	63	295	93.65	Sangat Baik

	diberikan untuk meningkatkan kemampuan bidang saya									
6	Saya tidak terlambat dalam bekerja	39	23	1	0	0	63	290	92.06	Sangat Baik
7	Saya bekerja secara tim dan berkontribusi dalam mencapai tujuan bersama di Hotel	45	18	0	0	0	63	297	94.28	Sangat Baik
	Rata-Rata								<b>92.11</b>	<b>Sangat Baik</b>

Berdasarkan tabel, rata-rata tingkat kinerja karyawan Hotel Whiz Prime mencapai 92.11%, menunjukkan bahwa karyawan-karyawan tersebut berkinerja sangat baik. Hal ini mencerminkan dedikasi dan komitmen tinggi dari seluruh tim dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab mereka. Tingkat kinerja yang sangat baik ini menjadikan Hotel Whiz Prime sebagai contoh yang sangat baik dalam industri perhotelan, mencerminkan efisiensi operasional dan budaya kerja yang sehat dan produktif di organisasi.

Korelasi antara tingkat kinerja karyawan dan keterampilan kepemimpinan perlu diperhatikan. Keterampilan kepemimpinan yang baik membimbing dan memotivasi karyawan untuk mencapai hasil optimal serta menciptakan lingkungan kerja yang mendukung perkembangan profesional. Dengan keterampilan kepemimpinan yang sangat baik dan tingkat kinerja karyawan yang mencapai kategori sangat baik, Hotel Whiz Prime memiliki fondasi kuat untuk bersaing dan berkembang di pasar perhotelan. Langkah selanjutnya bagi manajemen adalah mempertahankan standar tinggi ini sambil mencari cara untuk meningkatkan performa secara berkelanjutan, menjadikan Hotel Whiz Prime sebagai pilihan utama bagi pelanggan dan pacesetter di industri perhotelan.

**Tabel 3 Hasil Uji Regresi Linier Sederhana**

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	62.880	1	62.880	24.192	.000 <sup>b</sup>
1 Residual	158.549	61	2.599		
Total	221.429	62			

Pengambilan keputusan dalam uji regresi linear sederhana dapat mengacu pada dua hal yaitu membandingkan nilai signifikansi dengan nilai probabilitas 0.05. jika nilai signifikansi <0.05, artinya variabel X berpengaruh terhadap variabel Y, sebaliknya jika nilai signifikansi >0.05 artinya variabel X tidak berpengaruh terhadap variabel Y.

Dari output tersebut diketahui bahwa nilai F hitung =24.192 dengan tingkat signifikansi sebesar 0.000 < 0.05, maka regresi dapat dipakai untuk memprediksi variabel *leadership skills* dengan kata lain ada pengaruh variabel *leadership skills* (X) terhadap variabel kinerja karyawan (Y).

## PEMBAHASAN

Penelitian di Hotel Whiz Prime Padang menunjukkan lingkungan kerja yang memotivasi dan inklusif, dengan pemimpin yang terlibat aktif dalam membangun hubungan kuat dengan staf mereka. Mereka menerapkan pendekatan demokratis dalam mengelola tim, memberikan ruang bagi karyawan untuk berpartisipasi dalam pengambilan keputusan, dan membangun rasa kepemilikan dan tanggung jawab yang kuat di antara staf.

Pemimpin di hotel ini juga fokus pada kesejahteraan dan perkembangan pribadi karyawan, berinvestasi dalam pertumbuhan dan kesuksesan individu, sehingga menciptakan ikatan yang kuat antara pimpinan dan karyawan.

Penelitian ini mendukung teori Adi dan Lati (2022) yang menyatakan bahwa pemimpin memiliki peran yang penting dalam meningkatkan kinerja individu, kelompok, dan organisasi, dan bahwa hubungan antara pemimpin dan kelompoknya sangat penting.

Dengan demikian, penelitian ini memberikan gambaran komprehensif tentang bagaimana keterampilan kepemimpinan di Hotel Whiz Prime Padang memainkan peran kunci dalam membentuk budaya kerja yang dinamis dan berorientasi pada prestasi.

Kinerja karyawan Hotel Whiz Prime tercermin dalam dedikasi, profesionalisme, dan komitmen mereka untuk memberikan layanan terbaik kepada setiap tamu. Mereka menjalankan tugas dengan cermat, efisien, dan dengan semangat serta antusiasme yang tinggi dalam melayani tamu dengan ramah dan sopan. Karyawan ini terlatih dengan baik dan memiliki pengetahuan mendalam tentang layanan pelanggan dan fasilitas hotel. Mereka responsif terhadap kebutuhan dan permintaan tamu, serta mampu bekerja secara kolaboratif dalam tim untuk memastikan kelancaran layanan.

Sikap profesionalisme tinggi tercermin dalam menjaga standar kerja yang tinggi dan dedikasi untuk pengembangan pribadi melalui pelatihan. Umpan balik positif dari tamu menegaskan bahwa kinerja karyawan Hotel Whiz Prime Kota Padang konsisten dalam memenuhi atau bahkan melebihi harapan tamu. Hotel Whiz Prime Kota Padang, kinerja karyawan berperan

sentral dalam menjaga standar layanan tinggi dan memastikan pengalaman memuaskan bagi tamu. Analisis leadership skills menunjukkan pendekatan efektif dalam meningkatkan kinerja, dengan pendekatan transformasional dan kolaboratif menjadi landasan utama. Pemimpin tidak hanya memberikan arahan tetapi juga menginspirasi karyawan untuk berinovasi dan mencapai tujuan bersama, serta mendorong partisipasi aktif dalam pengambilan keputusan. Pendekatan pelayanan juga menjadi fokus, di mana pemimpin memperhatikan aspek operasional dan kesejahteraan serta pengembangan pribadi karyawan. Hal ini menciptakan lingkungan kerja yang memotivasi, kolaboratif, dan penuh dengan nilai pelayanan, yang meningkatkan kinerja dan kepuasan karyawan.

Pengambilan keputusan melibatkan evaluasi menggunakan regresi linear sederhana, yang menunjukkan adanya pengaruh positif leadership skills terhadap kinerja karyawan. Kesimpulan dari analisis ini adalah bahwa leadership skills yang baik akan berdampak positif pada kinerja karyawan di Hotel Whiz Prime Kota Padang. Pemimpin di Hotel Whiz Prime perlu memperhatikan leadership skills yang mereka terapkan, karena hal ini dapat langsung memengaruhi kinerja dan produktivitas karyawan. Hal ini juga mendukung temuan dalam penelitian Avazri (2023) yang menunjukkan bahwa lingkungan kerja yang nyaman akan meningkatkan kinerja karyawan dan majunya sebuah perusahaan.

Dengan demikian, kesimpulan dari analisis ini adalah bahwa leadership skills yang baik akan memberikan dampak positif terhadap kinerja karyawan di Hotel Whiz Prime Kota Padang. Oleh karena itu, pemimpin di Hotel Whiz Prime perlu memperhatikan leadership skills yang mereka terapkan, karena hal ini dapat berdampak langsung pada kinerja dan produktivitas karyawan. Hasil ini juga sesuai dengan yang dikemukakan dalam penelitian Avazri, A. H. (2023) bahwa karyawan akan lebih nyaman bekerja jika keputusan pimpinan memberikan lingkungan yang nyaman pada karyawan dalam bekerja sehingga memberikan peningkatan terhadap majunya sebuah perusahaan tersebut.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan pada bagian sebelumnya maka dapat disimpulkan hasil penelitian tentang “ Analisis *Leadership skills* dalam meningkatkan kinerja karyawan Hotel Whiz Prime Kota Padang” sebagai berikut:

1. *Leadership skills* di Hotel Whiz Prime dinyatakan tergolong sangat baik dengan tingkat capaian responden 90,66 %
2. Kinerja Karyawan di Hotel Whiz Prime dinyatakan tergolong sangat baik dengan tingkat capaian responden 92,11 %
3. Variabel *Leadership skills* memberi pengaruh kepada kinerja karyawan sebesar 28,4 % dan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain seperti motivasi karyawan, *stress* kerja, kurangnya promosi dan ruang pengembangan individu, dan lain-lain.

## Daftar Pustaka

- [1] Al-Dhaafri, H. S., Al-Swidi, A. K., & Yusoff, R. Z. B. (2016). The mediating role of TQM and organizational excellence, and the moderating effect of entrepreneurial organizational culture on the relationship between ERP and organizational performance. *The TQM Journal*, 28(6), 991–1011.
- [2] Bass, B. M., & Riggio, R. E. (2006). *Transformational leadership Psychology Press* (2nd ed.). Psychology Press.
- [3] Durmaz, O., & Çetin, F. (2020). The effect of leadership style on employee performance: The moderating role of emotional intelligence. *Journal of Human Resources Management Research*.
- [4] Rehman, S., Azam, R., & Akhtar, M. (2021). The impact of effective communication on employee performance in private sector organizations: The mediating role of employee job satisfaction. *South Asian Journal of Business Studies*, 10(2), 247–265.
- [5] De Leede, J., Ligthart, P. E., & de Jonge, J. (2018). Transformational leadership and organizational performance: The mediating role of innovative work behavior. *Frontiers in Psychology*, 9, 1–13.
- [6] Molero, F., Cuadrado, I., Navas, M., & Morales, J. F. (2020). Role ambiguity and employee performance: The mediating role of work engagement. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(17), 1-11.
- [7] Avolio, B. J., & Yammarino, F. J. (2013). Transformational and charismatic leadership: The road ahead. *Emerald Group Publishing*, 2.
- [8] Sugiono. (2012). *Metode penelitian pendidikan: pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan R&D, Cet. ke-15*. Alfabeta.
- [9] Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. IKAPI.
- [10] Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kualitatif Kuantitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- [11] Avazri, A. H. (2023). “Pengaruh Lingkungan Kerja Dan Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Melalui Work Life Balance Pada Karyawan Hotel Whiz Prime Bogor (Doctoral dissertation, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Pakuan).