

## Analisis Gaya Kepemimpinan Demokratis Di Hotel XY Jakarta

**Putri Arnindya**

Universitas Negeri Jakarta

**Christian Wiradendi Wolor**

Universitas Negeri Jakarta

**Marsofiyati Marsofiyati**

Universitas Negeri Jakarta

Alamat: Jl. Rawamangun Muka Raya No.11, RT.11/RW.14, Kec. Pulo Gadung, Kota Jakarta Timur,  
Daerah Khusus Ibukota Jakarta 13220

Korespondensi penulis: [putriarnindyaa@gmail.com](mailto:putriarnindyaa@gmail.com)

**Abstract.** *The hotel's goal in running its business is of course to provide the best service to guests who stay overnight at the hotel or guests who only use the facilities or services available at the hotel. If a hotel can provide good service then the hotel has achieved success in accordance with its objectives. Success in achieving a goal is something that can be measured as the success of a company or agency. a leader is needed who is able to bring the hotel to its goals. Democratic leadership is a leadership style in which the leader involves team or group members in the decision-making process. This leadership style creates an environment where team members feel they have a voice and their contributions are valued. Democratic leaders support participation, cooperation, and shared leadership to achieve common goals. This research uses a qualitative approach. Secondary data is obtained externally through references from articles, journals and books. The sampling technique uses a non-probability sampling method with a purposive sampling method. The purpose of this research is to find out how the leadership of the food and beverage department of XY Jakarta Hotel involves employees in decision making to obtain wise decision results.*

**Keywords:** *Democratic Leadership, Decisions, Leadership, Hotels*

**Abstrak.** Tujuan hotel dalam menjalankan bisnis nya tentu untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada para tamu yang bermalam di hotel maupun tamu yang hanya menggunakan fasilitas atau layanan yang tersedia di hotel. Apabila suatu hotel dapat memberikan pelayanan yang baik maka hotel tersebut telah mencapai keberhasilan yang sesuai dengan tujuan. Keberhasilan mencapai suatu tujuan merupakan sesuatu yang dapat diukur sebagai kesuksesan suatu perusahaan atau instansi. dibutuhkan seorang pemimpin yang mampu membawa hotel mencapai tujuannya. Kepemimpinan demokratis adalah gaya kepemimpinan di mana pemimpin melibatkan anggota tim atau kelompok dalam proses pengambilan Keputusan. Gaya kepemimpinan ini menciptakan lingkungan di mana anggota tim merasa mereka memiliki suara dan kontribusi mereka dihargai. Para pemimpin demokratis mendukung partisipasi, kerja sama, dan kepemimpinan bersama untuk mencapai tujuan bersama. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. sekunder diperoleh secara eksternal melalui referensi dari artikel, jurnal, dan buku. Pada Teknik pengambilan sampel menggunakan metode *non-probability* sampling dengan metode pengambilan sampel *purposive sampling*. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana Pimpinan departemen food and beverage hotel XY Jakarta melibatkan karyawan dalam pengambilan keputusan hingga mendapatkan hasil keputusan yang bijak.

**Kata kunci:** Hotel, Kepemimpinan, Kepemimpinan Demokratis, Keputusan

### PENDAHULUAN

Hotel merupakan sebuah perusahaan yang menyediakan pelayanan jasa menginap, menyediakan makanan dan minuman serta fasilitas pelayanan lainnya yang tersedia kepada para tamu yang datang, baik yang bermalam di hotel maupun tamu yang hanya menggunakan

---

Received Januari 01, 2024; Accepted Februari 01, 2024; Published Maret 31, 2024

\*Putri Arnindya, [putriarnindyaa@gmail.com](mailto:putriarnindyaa@gmail.com)

fasilitas yang tersedia di hotel ataupun layanan yang tersedia yang ditujukan untuk masyarakat. Hotel umumnya memiliki fungsi yang sama, yaitu memuaskan kebutuhan tamunya (Insani & Setiyariski, 2020). Tujuan dari setiap bisnis hotel tentunya adalah untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada para tamu yang menginap di hotel tersebut atau hanya menggunakan fasilitas dan pelayanan hotel tersebut. Jika sebuah hotel dapat memberikan pelayanan prima maka hotel tersebut telah mencapai keberhasilan yang sesuai dengan tujuan. Mengoptimalkan sumber daya manusia dengan memberikan motivasi dan dorongan kepada pegawai, bagaimana pemimpin harus mampu menerapkan gaya kepemimpinan yang dapat memotivasi dan memotivasi pegawai agar pegawai tersebut dapat bekerja secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan organisasi. Maka dibutuhkan seorang pemimpin yang mampu membawa hotel mencapai tujuannya.

Kepemimpinan melibatkan proses mempengaruhi dalam menentukan tujuan organisasi, memotivasi perilaku pengikut untuk mencapai tujuan, dan mempengaruhi untuk meningkatkan kelompok dan budayanya. Adapun model kepemimpinan Ronald Lippitt & Ralph K. White (1930), dalam bukunya *behavioral theory of leadership* perilaku kepemimpinan. Analisis perilaku kepemimpinan menghasilkan beberapa teori gaya kepemimpinan yang sering digunakan ialah *autoratic leadership*, *democratic leadership*, dan *laissez faire leadership*, yang dicetuskan oleh Ronald Lippitt dan Ralph K. White. (Nadila, 2019) Dari ketiga gaya kepemimpinan di atas yang tepat digunakan pada hotel yaitu *democratic leadership*. Penelitian ini dilakukan di Food and Beverage department Hotel XY Jakarta. Hotel XY merupakan hotel yang terletak di kawasan Jakarta Selatan. Hotel XY memiliki target pasar yang terdiri dari tamu domestik dan tamu internasional. Berdasarkan uraian di atas, penulis tertarik untuk mengkaji lebih dalam “Analisis Gaya Kepemimpinan Demokratis di Hotel XY Jakarta”

## **KAJIAN TEORITIS**

### **Kepemimpinan**

Pemimpin adalah orang yang bertanggung jawab memimpin, mengarahkan, dan mengatur suatu kelompok, organisasi, atau tim. Kepemimpinan ialah kekuatan aspirasional, kekuatan semangat dan kekuatan kreatif dan moral, mampu mengajak dan mempengaruhi anggota untuk mengubah sikap, sehingga menjadi kinerja yang diinginkan pemimpin (Pratama & (2020), 2020). Kepemimpinan meliputi proses mempengaruhi dalam menentukan tujuan organisasi, memotivasi perilaku pengikut untuk mencapai tujuan, mempengaruhi untuk memperbaiki kelompok dan budayanya. (Husain et al., 2022)

## **Gaya Kepemimpinan**

Gaya kepemimpinan merupakan cara pemimpin dalam menggerakkan dan mengarahkan para bawahannya untuk melakukan tindakan-tindakan yang terarah dalam mendukung pencapaian tujuan. (Utari & Hadi, 2020) Gaya kepemimpinan adalah pola perilaku yang digunakan pemimpin ketika berhadapan dengan karyawan (Yosua Ferdian, 2018). Gaya kepemimpinan mencerminkan bagaimana seorang pemimpin berinteraksi dengan anggota tim, mengambil keputusan, memberikan arahan, dan mengelola sumber daya.

### **Gaya Kepemimpinan Demokratis**

Kepemimpinan demokratis adalah gaya kepemimpinan di mana pemimpin melibatkan anggota tim atau kelompok dalam proses pengambilan Keputusan. Pemimpin demokratis menggunakan kekuatan jabatan dan kekuatan pribadi untuk menggali dan mengolah gagasan bawahan dan memotivasi mereka untuk mencapai tujuan bersama. (Syamsidar & Yustikarini, 2019). Seorang pemimpin dengan gaya demokratis mampu membujuk tim mereka untuk bekerja sama menuju tujuan bersama dengan menyarankan beberapa strategi untuk mencapai tujuan itu dan kemudian membiarkan tim mereka memilih pilihan terbaik (Wardhani & Dewiyani, 2020). Gaya kepemimpinan ini menciptakan lingkungan di mana anggota tim merasa mereka memiliki suara dan kontribusi mereka dihargai.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini dilakukan di Hotel XY yang terletak di kawasan Jakarta Selatan. Penelitian ini dilaksanakan selama 3 bulan terhitung pada bulan Agustus 2023 sampai dengan bulan Oktober 2023. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Tujuan utama penelitian pendekatan kualitatif adalah untuk memahami, menjelaskan, mengembangkan, dan menemukan fenomena sentral (Ismail et al., 2019). Sumber data dalam penelitian ini menggunakan sumber data primer dan sekunder, sumber data primer adalah informasi yang diperoleh secara internal melalui observasi langsung. Sedangkan data sekunder diperoleh secara eksternal melalui referensi artikel, jurnal, dan buku. Untuk bagian ini memuat rancangan penelitian meliputi desain penelitian, populasi/ sampel penelitian, teknik dan instrumen pengumpulan data, alat analisis data, dan model penelitian yang digunakan. Peneliti menggunakan 4 sampel untuk penelitian ini.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Gaya kepemimpinan demokratis di Hotel XY Jakarta perlu diterapkan dengan baik, oleh karena itu untuk mengetahui seberapa jauh penerapan gaya kepemimpinan demokratis maka peneliti mengajukan beberapa pertanyaan kepada 4 partisipan untuk dijawab terkait dengan gaya kepemimpinan demokratis.

### **Pengambilan Keputusan**

Terkait dengan pengambilan Keputusan oleh pimpinan departemen food and beverage hotel XY dapat dikatakan partisipasi karyawan dalam pengambilan keputusan cukup besar. Berdasarkan hasil wawancara, pimpinan departemen Food & Beverage hotel XY juga mengikutsertakan bawahannya pada pengambilan keputusan terkait sebuah kebijakan ataupun program kerja dalam perusahaan. partisipan menyatakan bahwa setelah pimpinan mengetahui masalah yang ada maka pimpinan akan mengidentifikasi masalah dan mencari informasi terkait lalu pimpinan akan melakukan musyawarah dengan karyawan lebih dahulu biasanya kami akan berkumpul diruangan pimpinan, lalu nanti pimpinan akan mengambil keputusan sesuai dengan hasil musyawarah.

### **Penyelesaian Masalah**

Permasalahan sering muncul dalam sistem kerja, yang dapat mempengaruhi kinerja individu untuk menjalankan amanah dan tugasnya secara maksimal, yang pada akhirnya dapat melemahkan visi perusahaan. Berdasarkan hasil wawancara pimpinan mengikutsertakan karyawan dalam penyelesaian masalah. Pimpinan akan berkomunikasi dengan para karyawannya untuk membahas penyelesaian masalah yang ada. Hal tersebut sesuai dengan prinsip dari kepemimpinan Kaizen yang dikemukakan Barnes, bahwa mengakui atau membicarakan masalah yang dihadapi oleh perusahaan ataupun masing-masing pegawai secara keterbukaan maka akan dapat menemukan jawaban atas permasalahan yang terjadi dengan cepat (Amandasari et al., 2023)

### **Evaluasi**

Evaluasi terhadap pengambilan Keputusan merupakan aspek kritis dalam proses manajemen dan kepemimpinan dan merupakan suatu siklus yang berkelanjutan. Peran pimpinan dan karyawan yang terlibat penting karena pengambilan Keputusan yang partisipatif dapat menghasilkan Keputusan yang lebih beragam dan terinformasi. Cara yang dilakukan pimpinan pada proses evaluasi ini yaitu para karyawan yang terlibat akan memberikan umpan balik atas keputusan yang diambil. Pimpinan juga memantau implementasi hasil keputusan yang dibuat. Pimpinan mengevaluasi apakah implementasi dilakukan dengan lancar dan keputusan memberikan hasil-hasil yang diinginkan. (Maidiana & Harahap, 2021)

## KESIMPULAN DAN SARAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pimpinan departemen food and beverage hotel XY telah menerapkan gaya kepemimpinan demokratis dalam aspek pengambilan keputusan, penyelesaian masalah dan evaluasi dengan baik. Hal ini ditandai dengan adanya partisipasi karyawan dalam pengambilan Keputusan dari suatu masalah yang ada. Namun pada pengambilan keputusan yang akan dipilih ditentukan oleh pimpinan sendiri. Serta melibatkan karyawan dalam penyelesaian masalah dan evaluasi berdasarkan Keputusan yang diambil dan implementasinya dilakukan dengan lancar sehingga dapat berdampak baik dalam jangka panjang.

Saran dari penulis pimpinan untuk tetap mempertahankan partisipasi karyawan dalam pengambilan Keputusan sampai evaluasinya, namun apabila adanya masalah yang mendesak lebih baik pimpinan mengambil keputusan dengan bijak secara sendiri. Bagi peneliti yang akan meneliti tentang penelitian yang serupa, diharapkan dapat lebih mengembangkan penelitian ini dengan baik atau melakukan penelitian dengan metode lain seperti kuantitatif agar dapat mengukur gaya kepemimpinan demokratis yang diterapkan.

## DAFTAR REFERENSI

- Amandasari, A. Y., Wolor, C. W., & Faslah, R. (2023). Analisis Gaya Kepemimpinan Demokratis Pada PT X di Jakarta Pusat. 1(3), 175–182.
- Husain, B. A., Novendri, I., & Sunarsi, D. (2022). Analisis Gaya Kepemimpinan dalam Meningkatkan Efektivitas Kinerja Karyawan pada PT . Nusalima Kelola Sarana Tangerang Selatan. 5, 374–379.
- Insani, Y. D., & Setiyariski, R. (2020). Meningkatkan Kualitas Pelayanan Front Office Department Melalui Tugas Dan Tanggung Jawab Concierge Pada Hotel Savoy Homann. *Kajian Pariwisata*, 2(1), 13–28. <http://ejurnal.ars.ac.id/index.php/JIIP/article/view/297>
- Ismail, W., Stambol A., M., & Naila, S. (2019). Metode Penelitian Sosial. In *Metode Penelitian Sosial* (Vol. 33). Penerbit Gawe Buku.
- Maidiana, M., & Harahap, S. (2021). Pembuatan Keputusan Dalam Proses Manajemen Dan Aspek Manajemen. *Ability: Journal of Education and Social Analysis*, 2(3), 83–92. <https://doi.org/10.51178/jesa.v2i3.222>
- Nadila, M. (2019). KESEHATAN DI KABUPATEN SOPPENG Disusun dan Diusulkan oleh MENTARI NADILA SARI Nomor Stambuk : 105610508214 PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA.
- Pratama, iqbal gusra, & (2020). (2020). Analisis Gaya Kepemimpinan Demokratis Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Di Pt. Asyesa Hasanah Tour & Travel Umrah Tanah Datar. *Suparyanto Dan Rosad* (2015, 5(3), 248–253.

- Syamsidar, & Yustikarini, L. (2019). Kepemimpinan Demokratis Dalam Upaya Meningkatkan Motivasi Kerja Pegawai. *Prosiding Seminar Nasional*, 975–988.
- Utari, S., & Hadi, M. M. (2020). Gaya Kepemimpinan Demokratis Perpustakaan Kota Yogyakarta (Studi Kasus). *Jurnal Pustaka Ilmiah*, 6(1), 994. <https://doi.org/10.20961/jpi.v6i1.41095>
- Wardhani, M. O., & Dewiyani, C. (2020). Analisis Gaya Kepemimpinan Kepala Perpustakaan Uin Sunan Kalijaga Yogyakarta. *Jurnal Pustaka Budaya*, 7(1), 47–55. <https://doi.org/10.31849/pb.v7i1.3614>
- Yosua Ferdian, K. (2018). PENGARUH GAYA KEPEMIMPINAN DEMOKRATIS TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI CV ANUGERAH JAYA. 6(2).