

PERANAN PIMPINAN DALAM MEMOTIVASI KARYAWAN UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN FRONT OFFICE KEPADA TAMU DI NIKITA HOTEL

Syamratul Aina¹, Iiz Izmaddin²

^{1,2}Universitas Islam Negeri Sjech M Djamil Djambek Bukittinggi

Email: syamratulaini0@gmail.com¹, iiz_izmuddin@iainbukittinggi.ac.id²

Abstrak

Skripsi dengan judul “Peranan Pimpinan Dalam Memotivasi Karyawan Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Front Office Kepada Tamu di Nikita Hotel”. Latar belakang penelitian ini adalah meningkatnya jumlah wisatawan yang mendorong perkembangan industri perhotelan, sehingga menuntut kualitas pelayanan yang optimal. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana peranan pimpinan dalam memotivasi karyawan guna meningkatkan kualitas pelayanan Front Office di Nikita Hotel Bukittinggi. Metode yang digunakan adalah kualitatif deskriptif, dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi kepada manajer dan staf Front Office. Hasil penelitian menunjukkan bahwa peran pimpinan di Hotel Nikita, khususnya Bapak Syafril, sangat penting dalam menciptakan lingkungan kerja yang produktif dan sesuai dengan prinsip pariwisata syariah. Melalui berbagai peran interpersonal, informasional, dan pengambilan keputusan, beliau berhasil memotivasi karyawan dan membangun hubungan yang baik dengan pihak eksternal. Selain itu, Nikita Hotel telah menerapkan prinsip-prinsip syariah dengan tidak menyediakan fasilitas yang bertentangan dengan nilai-nilai Islam, menjamin kehalalan makanan, menyediakan fasilitas ibadah, serta menerapkan kebijakan check-in yang sesuai. Namun demikian, hotel ini belum berlabel syariah dan masih menggunakan bank konvensional, upaya untuk menerapkan pedoman syariah dalam operasional sehari-hari menunjukkan komitmen mereka terhadap pariwisata syariah yang berkelanjutan.

Kata Kunci: Kepemimpinan, Motivasi, Karyawan, Pelayanan, Front Office.

Abstract

Thesis Title: "Thesis entitled "The Role of Leaders in Motivating Employees to Improve the Quality of Front Office Services to Guests at Nikita Hotel". The background of this research is the increasing number of tourists who drive the development of the hotel industry, thus demanding optimal service quality. This study aims to determine how the role of leaders in motivating employees to improve the quality of Front Office services at Nikita Hotel Bukittinggi. The method used is descriptive qualitative, with data collection techniques through observation, interviews, and documentation to managers and Front Office staff. The results of the study indicate that the role of leaders at Nikita Hotel, especially Mr. Syafril, is very important in creating a productive work environment and in accordance with the principles of sharia tourism. Through various interpersonal, informational, and decision-making roles, he succeeded in motivating employees and building good

relationships with external parties. In addition, Nikita Hotel has implemented sharia principles by not providing facilities that conflict with Islamic values, guaranteeing halal food, providing prayer facilities, and implementing appropriate check-in policies. However, this hotel is not yet labeled sharia and still uses conventional banks, efforts to implement sharia guidelines in daily operations demonstrate their commitment to sustainable sharia tourism.”.

Keywords: Leadership, Motivation, Employees, Service, Front Office.

A. PENDAHULUAN

Pariwisata merupakan sektor ekonomi yang vital bagi Indonesia, memberikan kontribusi signifikan terhadap Pendapatan Domestik Bruto (PDB) dan penciptaan lapangan kerja. Kota Bukittinggi, dengan keindahan alam dan kekayaan budayanya, telah lama menjadi destinasi favorit bagi wisatawan domestik maupun mancanegara. Peningkatan jumlah kunjungan wisatawan ini mendorong pertumbuhan industri perhotelan di kota tersebut, yang berperan penting dalam menyediakan akomodasi dan layanan berkualitas bagi para tamu.¹

Kemajuan sektor pariwisata di Bukittinggi berimplikasi langsung terhadap pertumbuhan industri perhotelan, mengingat kebutuhan wisatawan terhadap akomodasi yang memadai semakin meningkat. Hotel sebagai bagian dari industri perhotelan memiliki peran strategis dalam mendukung pengalaman wisata yang menyenangkan. Dalam konteks ini, kualitas pelayanan hotel, terutama di bagian front office, menjadi aspek krusial karena merupakan titik pertama interaksi langsung antara tamu dan pihak hotel. Front office memengaruhi kesan pertama tamu terhadap layanan hotel secara keseluruhan.³

Berbagai penelitian sebelumnya menegaskan pentingnya kualitas pelayanan dalam menciptakan kepuasan pelanggan. Ratminto dan Winarsih menyatakan bahwa kualitas pelayanan dipengaruhi oleh kesesuaian antara harapan pelanggan dan kenyataan layanan yang diterima.⁴ Penelitian oleh Hidayat, Hamid, dan Ghozali menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan secara optimal mampu meningkatkan loyalitas pelanggan dan mendorong mereka untuk melakukan kunjungan ulang. Namun, peningkatan kualitas pelayanan tidak dapat

¹Indra Mualim Hasibuan et al., “Kontribusi Sektor Pariwisata Terhadap Perekonomian Nasional,” *Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah* 8, no. 2 (2023).

²Zaka Ulfikri Ultra, “Peranan Manajemen Operasional Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Nikita Hotel Bukittinggi” (UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA BARAT, 2021).

³Fandy Tjiptono, *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima* (Yogyakarta: Andi, 2017).

⁴Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2015).

⁵A. Wibowo, “Pengaruh Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan Front Office Hotel,” *Jurnal Hospitality dan Pariwisata* 18, no. 2 (2019): 88–97.

dipisahkan dari peran penting sumber daya manusia, terutama karyawan bagian front office yang berhadapan langsung dengan tamu. Beberapa studi meneliti hubungan antara motivasi kerja dengan peningkatan kinerja karyawan. Wibowo mengungkapkan bahwa motivasi kerja berperan besar dalam meningkatkan kualitas layanan, terutama jika motivasi diberikan secara berkesinambungan melalui penghargaan, promosi jabatan, dan pengakuan kerja.⁵ Namun demikian, studi-studi tersebut belum secara spesifik menyoroti bagaimana gaya kepemimpinan memengaruhi motivasi kerja karyawan dalam konteks hotel skala menengah di daerah wisata seperti Bukittinggi. Inilah yang menjadi gap penelitian ini.

Nikita Hotel Bukittinggi adalah hotel berbintang tiga yang telah beroperasi sejak 1994 dan terletak di pusat kota. Hotel ini memiliki 13 orang karyawan, termasuk tiga orang di bagian front office. Berdasarkan data internal, terjadi penurunan jumlah pengunjung dari tahun 2023 ke 2024. Penurunan ini mengindikasikan potensi masalah pada kualitas pelayanan. Sementara itu, beberapa karyawan diketahui telah bekerja lebih dari 10 tahun namun tidak mendapatkan apresiasi yang layak dari manajemen. Minimnya penghargaan terhadap karyawan berpengalaman ini dapat memengaruhi semangat kerja dan motivasi dalam memberikan pelayanan prima kepada tamu.⁶ Gap analysis dari kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun terdapat potensi besar dari sisi pengalaman karyawan, tidak adanya sistem penghargaan dan motivasi yang terstruktur dari pimpinan hotel dapat menyebabkan turunya kinerja pelayanan. Oleh karena itu, penting untuk mengkaji secara mendalam bagaimana peranan pimpinan dalam memberikan motivasi kepada karyawan, khususnya dalam meningkatkan kualitas pelayanan di bagian front office. Hal ini penting mengingat bagian front office merupakan wajah dari sebuah hotel, dan kualitas pelayanannya sangat menentukan citra serta kepuasan pelanggan.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan metode observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Tujuannya adalah untuk menganalisis secara komprehensif peranan pimpinan dalam memotivasi karyawan front office, bentuk-bentuk motivasi yang diberikan, serta dampaknya terhadap kualitas pelayanan. Dengan demikian, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi rujukan bagi manajemen hotel dalam merancang strategi pemberdayaan sumber daya manusia yang lebih efektif dan memperkuat daya saing industri perhotelan di kawasan wisata.²

⁶ Data Internal Nikita Hotel Bukittinggi dan hasil observasi lapangan, 2024

KAJIAN PUSTAKA

Hotel sebagai industri jasa memiliki peran penting dalam sektor pariwisata, terutama dalam penyediaan layanan akomodasi dan hospitalitas. Hotel didefinisikan sebagai unit usaha yang secara komersial menyediakan layanan penginapan, makanan, minuman, serta jasa lainnya kepada masyarakat luas dalam jangka waktu tertentu. Definisi ini ditegaskan dalam Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia No. PM.53/HM.001/MPEK/2013 yang menempatkan hotel sebagai bentuk usaha akomodasi yang menyewakan sebagian atau seluruh bangunan kepada masyarakat umum.⁷ Sulatiyono menambahkan bahwa hotel dijalankan oleh pemilik atau pengelola yang menyediakan layanan dengan imbalan yang wajar, tanpa perjanjian sebelumnya.⁸

Dalam konteks pengelolaan hotel, motivasi kerja menjadi salah satu faktor kunci yang menentukan kualitas layanan. Motivasi dapat dipahami sebagai dorongan psikologis dalam diri seseorang untuk bertindak mencapai tujuan tertentu. Teori motivasi klasik seperti hierarki kebutuhan Maslow dan pendekatan kontingensi Fiedler banyak digunakan dalam riset manajemen sumber daya manusia di sektor perhotelan.⁹ Selain itu, motivasi dibagi menjadi dua bentuk utama yaitu motivasi intrinsik dan ekstrinsik. Motivasi intrinsik bersumber dari dalam diri individu, sedangkan motivasi ekstrinsik berasal dari faktor luar seperti penghargaan dan pengakuan sosial.¹⁰ Karyawan yang termotivasi dengan baik cenderung menunjukkan kinerja yang lebih tinggi, loyalitas terhadap perusahaan, dan mampu menciptakan suasana kerja yang lebih produktif.¹¹

Kepemimpinan memainkan peranan krusial dalam membentuk budaya organisasi dan mendorong motivasi karyawan. Teori kepemimpinan klasik seperti yang dikemukakan oleh Terry dan Katz menekankan pentingnya keterampilan teknis, konseptual, dan interpersonal dalam membangun kepemimpinan yang efektif. Dalam lingkungan perhotelan yang dinamis, gaya kepemimpinan transaksional dan transformasional kerap dikaji untuk mengevaluasi dampaknya terhadap motivasi dan kepuasan kerja staf hotel. Studi empiris menunjukkan bahwa gaya kepemimpinan yang partisipatif dan empatik berkontribusi positif terhadap semangat kerja dan

⁷ Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia No. PM.53/HM.001/MPEK/2013 tentang Standar Usaha Hotel.

⁸ Sulatiyono, *Manajemen Hotel dan Restoran*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2010), hlm. 5.

⁹ Abraham Maslow dalam Malayu S.P. Hasibuan, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2010).

kualitas layanan. Kualitas pelayanan merupakan indikator penting dari keberhasilan operasional hotel. Menurut Kotler dan Keller, kualitas layanan ditentukan oleh sejauh mana layanan yang diberikan mampu memenuhi atau melampaui harapan pelanggan. Model SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman dkk. menjadi acuan dalam menilai lima dimensi utama kualitas layanan: berwujud, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Studi terbaru mengungkap bahwa dimensi empati dan keandalan memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan di sektor perhotelan, terutama pascapandemi COVID-19.

Dalam struktur organisasi hotel, departemen front office memegang peran vital sebagai pusat interaksi pertama antara tamu dan manajemen. Fungsi utamanya meliputi reservasi, *check-in/check-out*, pelayanan informasi, serta pengelolaan pembayaran dan keluhan tamu. Front office juga dianggap sebagai pusat komunikasi antar departemen serta sumber utama pendapatan dari penjualan kamar. Oleh karena itu, efektivitas layanan front office sangat dipengaruhi oleh tingkat motivasi dan kompetensi staf yang bertugas. Beberapa penelitian menyatakan bahwa kualitas interaksi frontliner berkontribusi besar terhadap persepsi kepuasan pelanggan dan citra merek hotel.

Berdasarkan kajian teori dan studi empiris tersebut, dapat disusun hipotesis yaitu Kepemimpinan yang efektif berpengaruh positif terhadap motivasi kerja karyawan, dan motivasi kerja karyawan berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan front office di hotel

B. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif yang bertujuan untuk menggambarkan secara sistematis dan mendalam tentang peran pimpinan dalam memotivasi karyawan guna meningkatkan kualitas pelayanan front office di Nikita Hotel Bukittinggi. Pendekatan ini dipilih karena mampu memberikan pemahaman kontekstual terhadap fenomena sosial melalui interaksi langsung antara peneliti dengan subjek di lapangan.¹² Lokasi penelitian ini berada di Nikita Hotel Bukittinggi yang terletak di Jl. Sudirman No. 55, Kelurahan Bukit Cangang Kayu Ramang, Kecamatan Guguk Panjang, Kota Bukittinggi, Sumatera Barat. Penelitian dilaksanakan sejak tanggal 7 Mei 2025 hingga seluruh data yang dibutuhkan diperoleh secara lengkap dan komprehensif.³

¹⁰ T. Hani Handoko, *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*, (Yogyakarta: BPFE, 2001).

¹¹ Sondang P. Siagian, *Teori dan Praktik Kepemimpinan*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2004).

¹² Nana Syaodih Sukmadinata, *Metode Penelitian Pendidikan* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2012), hlm. 221.

Subjek penelitian terdiri dari pimpinan dan karyawan front office serta tamu hotel yang dipilih secara purposif berdasarkan keterlibatan langsung mereka dalam proses pelayanan dan manajemen internal hotel.¹³ Informan utama dalam penelitian ini adalah General Manager Nikita Hotel Bukittinggi, Bapak H. Syafril, S.ST.Par, M.Par, yang berperan sebagai informan kunci. Informan pendukung terdiri dari Ibu Novtrilla Putri Amanda, S.I.Kom, Bapak Nofia Feki Sastra, S.ST.Par, dan Bapak Haby Frisco, S.Tr.Par, serta beberapa tamu hotel yang dipilih secara acak sebagai pelengkap data. Pemilihan informan ini bertujuan untuk memperoleh data yang beragam dan valid dari berbagai perspektif.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini meliputi observasi langsung terhadap aktivitas pelayanan di front office, wawancara semi-terstruktur kepada informan kunci dan pendukung, serta dokumentasi berupa catatan internal hotel seperti laporan kegiatan, kebijakan manajerial, sistem penghargaan, dan evaluasi kinerja karyawan. Instrumen utama dalam pengumpulan data adalah pedoman wawancara yang dirancang sesuai fokus penelitian, lembar observasi, serta format pencatatan dokumen yang relevan. Wawancara dilakukan secara tatap muka dengan format pertanyaan yang telah disusun secara sistematis agar memperoleh data yang terarah dan mendalam.

Data yang diperoleh dianalisis menggunakan teknik analisis interaktif model Miles dan Huberman, yang terdiri atas tiga tahapan utama yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi. Untuk menjamin validitas dan keabsahan data, peneliti menggunakan teknik triangulasi yang meliputi triangulasi sumber, yaitu membandingkan data dari pimpinan, staf, dan tamu hotel; triangulasi metode, yaitu membandingkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi; triangulasi antar-peneliti, yaitu diskusi temuan dengan pembimbing atau rekan sejawat; serta triangulasi teori, dengan membandingkan hasil temuan lapangan terhadap teori-teori relevan mengenai kepemimpinan, motivasi kerja, dan kualitas pelayanan. Melalui proses ini, diharapkan diperoleh pemahaman yang utuh dan mendalam mengenai bagaimana peran kepemimpinan memengaruhi semangat kerja karyawan dan kualitas pelayanan di lingkungan hotel.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Nikita Hotel Bukittinggi

1. Profil Umum Nikita Hotel Bukittinggi

Nikita Hotel merupakan salah satu hotel yang berlokasi di pusat Kota Bukittinggi dan telah beroperasi sejak tahun 1994. Pada awalnya, hotel ini hanya memiliki 17 kamar. Namun, sebagai bentuk upaya pengembangan dan peningkatan pelayanan kepada konsumen, dilakukan renovasi besar-besaran pada tahun 2014. Hasil dari renovasi tersebut menjadikan Nikita Hotel sebagai bangunan lima lantai dengan total 31 kamar. Arsitektur bangunan hotel ini memiliki ciri khas lokal dengan atap bergonjong yang mencerminkan budaya Minangkabau, memperkuat identitas lokal dalam industri perhotelan.

Nikita Hotel merupakan usaha milik pribadi yang didirikan oleh H. Aidil Azwar, seorang putra daerah asli Bukittinggi. Beliau juga berdomisili di kota tersebut bersama keluarganya. Hotel ini menyediakan tiga tipe kamar utama yaitu: standard room, deluxe room, dan suite room. Masing-masing tipe kamar memiliki fasilitas yang disesuaikan dengan kebutuhan dan kenyamanan tamu. Standard room dilengkapi dengan fasilitas dasar seperti AC, televisi, Wi-Fi, dan air panas. Deluxe room memiliki fasilitas yang sama dengan standard room, namun dengan ukuran ruangan yang lebih luas. Sementara itu, suite room merupakan kamar eksklusif yang menawarkan tambahan fasilitas berupa sofa, mini bar, serta perlengkapan minuman teh dan kopi. Hal ini menunjukkan bahwa Nikita Hotel berupaya memberikan pilihan akomodasi sesuai dengan kebutuhan dan preferensi pengunjung dari berbagai kalangan.

2. Struktur Organisasi Nikita Hotel Bukittinggi

Dari sisi manajerial, struktur organisasi Nikita Hotel cukup tertata dengan baik. Hotel ini dipimpin oleh seorang General Manager yang berada langsung di bawah pemilik (direksi). Dalam operasional sehari-hari, General Manager didampingi oleh seorang konsultan untuk membantu dalam pengambilan kebijakan strategis dan pengawasan kualitas pelayanan. Struktur organisasi ini dibagi ke dalam empat departemen utama yang masing-masing menangani fungsi-fungsi vital hotel, yaitu:

- a. Front Office Department, Bertanggung jawab atas pelayanan langsung kepada tamu mulai dari proses check-in hingga check-out serta memberikan informasi terkait kebutuhan tamu.
- b. Housekeeping Department, Menangani kebersihan dan kerapian area kamar dan publik hotel.

- c. Food and Beverage Department, Mengelola penyediaan makanan dan minuman bagi tamu hotel. Engineering Department: Menangani segala bentuk pemeliharaan teknis bangunan dan peralatan hotel.

Pembagian struktur kerja yang jelas ini bertujuan untuk meningkatkan efektivitas operasional serta memperjelas alur komunikasi antar bagian, sehingga pelayanan kepada tamu dapat berjalan secara optimal.

Hasil Penelitian

A. Analisis Peran Pimpinan di Nikita Hotel Kepada Karyawan *Front Office*

1. Peranan Hubungan AntarPribadi (*Interpersonal Role*)
 - a. Peranan sebagai tokoh (*Figurehead role*)

Memiliki peran beberapa tahun belakangan sebagai anggota dewan memiliki sifat kepribadian serta proses interaksi dari pimpinan, peran ini tercermin dari Bapak Syafril sebagai manajer yang menjadi wajah dari Nikita Hotel, terutama dalam hal motivasi. Morning Briefing yang rutin diadakan oleh beliau menunjukkan bahwa kehadirannya sebagai pemimpin sangat penting. Dia tidak hanya mengelola, tetapi juga secara simbolis mewakili kepemimpinan yang peduli terhadap karyawan.⁴
 - b. Peranan sebagai Pemimpin (*leader role*)⁵

Bapak Syafril secara aktif memotivasi karyawan melalui *Morning Briefing* dan *Sales Call Visit*. Hal ini sejalan dengan fungsi pemimpin untuk memotivasi tim agar kinerja mereka meningkat. Pernyataan dari karyawan, Ibu Rilla dan Bapak Feky, yang mengatakan bahwa "semangat dari pimpinan" sangat berpengaruh menunjukkan bahwa peran kepemimpinan Bapak Syafril dalam memotivasi timnya berhasil.
 - c. Peranan sebagai Penghubung (*liaison role*)

Peran ini terlihat dari strategi *Sales Call Visit* yang dijelaskan oleh Bapak Syafril. Program ini bertujuan untuk membangun hubungan baik dengan instansi-instansi lain. Dengan demikian, Bapak Syafril tidak hanya fokus pada internal, tetapi juga menjalin koneksi eksternal yang penting bagi pemasaran dan keberlanjutan hotel.

¹ Wawancara dengan Bapak Syafril (Manager), Nikita Hotel Bukittinggi, 10 Juni 2025.

²Tera, Sugandi, and Johantan.

2. Peranan yang berhubungan dengan Informasi (*Informational Role*)

a. Peranan sebagai pemonitor (*monitor role*)

Bapak Syafril menjalankan peran ini dengan memonitor permasalahan yang terjadi setiap minggu, yang kemudian dibahas dalam *Morning Briefing*. Ini menunjukkan bahwa beliau secara rutin mengumpulkan dan memantau informasi tentang kondisi dan tantangan yang dihadapi oleh tim *Front Office*. Pernyataannya tentang perlunya "memahami karakter setiap karyawan" juga merupakan bentuk monitoring terhadap kondisi individu.⁶

b. Peranan sebagai pembagi informasi (*disseminator role*)

Peran ini sangat terlihat dalam pelaksanaan *Morning Briefing*. Bapak Syafril menggunakan forum ini untuk menyebarkan informasi tentang permasalahan yang terjadi dan memberikan solusi. Ini adalah cara yang efektif untuk memastikan semua karyawan memiliki pemahaman yang sama dan mendapatkan arahan langsung dari pimpinan.

c. Peranan sebagai juru bicara (*spokesman*)

Meskipun tidak secara eksplisit diungkapkan dalam wawancara, Bapak Syafril sebagai manajer dan perwakilan hotel juga bertindak sebagai juru bicara saat menjalin hubungan dengan instansi lain melalui *Sales Call Visit*. Dalam konteks ini, beliau mewakili hotel dan berkomunikasi dengan pihak eksternal tentang layanan dan produk yang ditawarkan.

3. Peranan Pembuat Keputusan (*Decisional Role*)

a. Peranan sebagai Wirausaha (*entrepreneur role*)

Bapak Syafril menjalankan peran ini dengan menciptakan program baru seperti *Sales Call Visit* untuk mengatasi tantangan pemasaran. Ini menunjukkan inisiatifnya dalam mencari cara-cara inovatif untuk meningkatkan bisnis dan memperluas pasar hotel.⁷

b. Peranan sebagai pereda gangguan (*disturbance handler role*)

³ Wawancara dengan Bapak Syafril (Manager), Nikita Hotel Bukittinggi, 10 Juni 2025.

⁴ Wawancara dengan Bapak Syafril (Manager), Nikita Hotel Bukittinggi, 10 Juni 2025.

Peran ini sangat kentara dalam jawaban Bapak Syafril yang menyatakan bahwa pimpinan harus "menyediakan solusi untuk masalah" yang terjadi. Morning Briefing menjadi wadah utama di mana pimpinan menyelesaikan gangguan dan konflik operasional yang muncul selama seminggu. Hal ini mencerminkan tanggung jawabnya untuk menjaga kelancaran operasional.

c. Peranan sebagai pengalokasi sumber daya (*resource allocator role*)

Dalam wawancara, Bapak Syafril menyebutkan bahwa pemberian bonus akan disesuaikan dengan "kondisi keuangan perusahaan". Hal ini menunjukkan bahwa beliau memiliki otoritas dan peran dalam mengalokasikan sumber daya (dalam hal ini keuangan) untuk penghargaan dan program lainnya.⁸

d. Peranan sebagai penegosiasi (*negotiator role*)

Peran ini terlihat dalam jawaban Bapak Syafril yang berkaitan dengan pemberian bonus atau *reward*. Beliau menegosiasikan kondisi pemberian bonus dengan karyawan, yaitu "sesuai dengan kondisi keuangan perusahaan dan ketekunan karyawan." Ini adalah bentuk negosiasi internal untuk mencapai kesepakatan yang adil antara manajemen dan karyawan.

B. Analisis ketentuan praktik dilapangan dengan prinsip Pariwisata Syariah

Hotel Syariah merupakan perhotelan yang mengedepankan nilai-nilai islami dalam setiap aktivitasnya. Namun istilah hotel syariah masih cenderung asing dan dimaknai sebagai nyaman saja. Padahal Hotel Syariah tidak hanya berfokus pada nyaman saja, tetapi juga fasilitas yang tidak mengakses pornografi dan tindakan asusila dan lainnya.

Berdasarkan Fatwa Dewan Syariah Nasional- Majelis Ulama Indonesia (DSN MUI) No: 108/DSN-MUI/X/2016 tentang pedoman penyelenggaraan prinsip-prinsip dan ketentuan Hotel Syariah, yaitu⁹

1. Terhindar dari kemusyirikan, kemaksiatan, kemafasadatan serta tidak menyediakan fasilitas akses pornografi dan tindakan asusila

Berdasarkan hasil analisis penulis, terlihat bahwa Nikita Hotel Bukittinggi tidak menyediakan fasilitas akses pornografi dan tindakan asusila serta kemaksiatan.

⁵ Wawancara dengan Bapak Syafril (Manager), Nikita Hotel Bukittinggi, 10 Juni 2025.

⁶ Syariah, Mui, and Syariah, "Fatwa Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia No.21/DSN-MUI/X/2001."

Berdasarkan hasil wawancara dengan Karyawan Front Office Nikita Hotel serta telah melampirkan lampiran menyatakan bahwa:“ kami tidak menyediakan kegiatan hiburan yang bertentangan dengan prinsip syariah tidak di perkenankan dalam lingkungan hotel”.

Tindakan ini merupakan wujud nyata dari upaya mewujudkan kemaslahatan umum, Nikita Hotel akan menjauhi tindakan yang dilarang dalam ketentuan pariwisata syariah.

2. Makanan dan minuman yang disediakan hotel syariah wajib telah mendapat sertifikat halal dari MUI

Berdasarkan dari lampiran dari karyawan Fron Office bahwa :” di point 3, seluruh makanan dan minuman yang disajikan terjamin kehalalannya.” Tindakan ini bahwa

Nikita Hotel sudah menjamin kehalalan seluruh makanan dan minuman yang disediakan di Nikita Hotel.Meski belum mendapatkan “label sertifikat kehalalan dari MUI “ tetapi Mereka telah menjamin kehalalan semua yang disediakan di Hotel.

- 1) Menyediakan fasilitas, peralatan dan sarana yang memadai untuk pelaksanaan ibadah termasuk fasilitas bersuci

Selain layanan dan pedoman operasional, hotel syariah juga wajib menyediakan fasilitas fisik yang mendukung ibadah dan kesucian. Ini mencakup ketersediaan mushola atau ruang salat yang bersih dan terawat, lengkap dengan mukena, sajadah. Setiap kamar tamu juga harus dilengkapi dengan penunjuk arah kiblat yang jelas, serta alat salat.

Berdasarkan hasil yang penulis lihat, Nikita Hotel menyediakan Musholla di lantai 3 dekat Aulanya serta memiliki tempat berwudu dan kamar mandi, lalu di kamar menyediakan sejadah dan arah kiblat di hotel.

- 2) Pengelola dan karyawan/karyawati hotel wajib mengenakan pakaian yang sesuai dengan syariah.

Berdasarkan penulis amati selama wawancara dan selama penulis magang, karyawan Front Office mengenakan hijab.

Fakta dilapangan didalam Nikita Hotel seluruh karyawati wanita mengenakan hijab kecuali karyawan Acoounting saja. Meskipun begitu karyawan Front Office menggunakan hijab

- 3) Proses Check-in hanya diperkenankan bagi pasangan resmi(suami istri) dengan menunjukkan buku nikah dan identitas diri (KTP) masing-masing

Berdasarkan prinsip syariah, proses check-in di hotel syariah hanya diperbolehkan untuk pasangan yang sah (suami-istri) dengan menunjukkan bukti pernikahan dan identitas diri yang valid. Aturan ini diberlakukan untuk menjaga moralitas dan menghindari perbuatan maksiat, sesuai dengan ajaran Islam.

Kebijakan ini merupakan bagian dari komitmen hotel dalam menciptakan lingkungan yang aman dan nyaman, di mana etika dan norma-norma agama menjadi prioritas utama. Dengan prosedur ini, pihak hotel memastikan bahwa tamu yang menginap sebagai pasangan adalah mereka yang memang terikat dalam ikatan pernikahan yang sah, sehingga memberikan ketenangan bagi tamu dan pihak hotel itu sendiri.

Berdasarkan hasil dari lampiran dari pihak hotel bahwa menyatakan di point 1 :” tidak menerima check-in yang tidak resmi atau belum menikah dan harus melampirkan KTP saat melakukan Check-in.”

Proses melakukan Check-in harus memenuhi syarat saat ingin bertamu di Nikita Hotel agar menjauhi dari kemaslahatan yang tidak diinginkan bagi seluruh karyawan Nikita

- 4) Hotel syariah wajib memiliki pedoman atau panduan mengenai prosedur pelayanan hotel guna menjamin terselenggaranya pelayanan hotel yang sesuai dengan prinsip syariah.

Untuk menjamin pelayanan yang sesuai dengan prinsip syariah, hotel syariah wajib memiliki pedoman atau panduan tertulis. Dokumen ini menjadi acuan bagi seluruh karyawan dan manajemen dalam menjalankan operasional sehari-hari. Tujuannya adalah memastikan setiap aspek layanan, dari interaksi dengan tamu hingga fasilitas yang disediakan, tidak bertentangan dengan nilai-nilai Islam.

Hasil wawancara dan mendapatkan hasil lampiran yang menyatakan: “ sudah ada menerapkan prinsip-prinsip syariah dan memiliki paduannya.

Memiliki panduan mengenai hotel syariah, tetapi kenyataannya Nikita Hotel belum berlabel “syariah” sehingga Nikita Hotel hanya menggunakan pedoman saja dan menerapkan kepada calon tamu yang akan menginap di Nikita Hotel.

- 5) Hotel syariah wajib menggunakan jasa Lembaga Keuangan Syariah dalam melakukan pelayanan.

Dalam melakukan transaksi jual beli kamar, hotel syariah harus menggunakan transaksi yang syariah seperti bank syariah, BSI Syariah, BCA Syariah. Agar transaksi yang dilakukan sudah terpenuhi menurut ketentuan dalam islam.

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis tanyakan kepada karyawan Nikita Hotel bahwa Nikita Hotel belum menggunakan lembaga keuangan syariah dalam melakukan pelayanan, mereka masih menggunakan bank konvensional dalam melakukan transaksi.

C. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai peran pimpinan dalam memotivasi karyawan untuk meningkatkan kualitas pelayanan *front office* di Nikita Hotel, dapat disimpulkan bahwa motivasi memegang peran krusial dalam mendorong kinerja karyawan. Hal ini sesuai dengan hasil temuan di lapangan sebagai berikut:

Peranan pimpinan di Nikita Hotel memiliki dampak yang signifikan dalam memotivasi karyawan *Front Office* untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada tamu. Peran ini tidak hanya terbatas pada fungsi manajerial, tetapi juga mencakup aspek *interpersonal* dan *informasional* yang saling terkait. Secara spesifik, pimpinan menjalankan peranan hubungan antarpribadi dengan menjadi panutan melalui *Morning Briefing*, menginspirasi karyawan untuk bersemangat, dan menjalin hubungan baik dengan pihak eksternal melalui *Sales Call Visit*. Selain itu, pimpinan juga efektif dalam peranan yang berhubungan dengan informasi dengan memonitor permasalahan, menyebarkan solusi, dan bertindak sebagai juru bicara hotel. Akhirnya, peran pimpinan sebagai pembuat keputusan terlihat dari inisiatif dalam mengatasi tantangan, mengalokasikan sumber daya, dan menanggapi kebutuhan karyawan, meskipun beberapa tantangan terkait penghargaan finansial masih ada. Dengan demikian, meskipun terdapat kendala, kepemimpinan yang ditunjukkan oleh manajer Nikita Hotel berhasil menjadi pendorong utama bagi kinerja dan kualitas pelayanan yang baik. terdapat ketidakselarasan dengan prinsip syariah. Hal ini disebabkan oleh proses transaksi lembaga keuangan yang melanggar prinsip amanah dan kemaslahatan, yang masih menggunakan bank konvensional, yang bertentangan dengan prinsip ekonomi syariah

Selain itu, Nikita Hotel telah menerapkan prinsip-prinsip syariah dengan tidak menyediakan fasilitas yang bertentangan dengan nilai-nilai Islam, menjamin kehalalan makanan, menyediakan fasilitas ibadah, serta menerapkan kebijakan check-in yang sesuai.

Meskipun hotel ini belum berlabel syariah dan masih menggunakan bank konvensional, upaya untuk menerapkan pedoman syariah dalam operasional sehari-hari menunjukkan komitmen mereka terhadap pariwisata syariah yang berkelanjutan

DAFTAR PUSTAKA

- Handoko, T. H. (2001). Manajemen personalia dan sumber daya manusia. Yogyakarta: BPFE.
- Hasibuan, M. S. P. (2010). Manajemen sumber daya manusia. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hulfa, I., dkk. (2024). Manajemen perhotelan dan pariwisata. Kabupaten Badung, Bali: CV. Intelektual Manifes Media.
- Maslow, A. H. (2013). Motivasi dan kepribadian (Dr. Nurul Iman, Trans.). Jakarta: Rajawali Pers.
- Moleong, L. J. (2016). Metodologi penelitian kualitatif (Edisi revisi). Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Ratminto, & Winarsih, A. S. (2015). Manajemen pelayanan. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Rivai, V. (2015). Manajemen sumber daya manusia untuk perusahaan. Jakarta: Rajawali Pers.
- Rivai, V. (2022). Manajemen sumber daya manusia untuk perusahaan: Dari teori ke praktik. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Siagian, S. P. (2004). Teori dan praktik kepemimpinan. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sugiyono. (2017). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sukmadinata, N. S. (2012). Metode penelitian pendidikan. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Sulatiyono. (2010). Manajemen hotel dan restoran. Yogyakarta: Andi Offset.
- Taufiqurrahman. (2021). Teori-teori motivasi dan aplikasinya dalam dunia kerja. Yogyakarta: Deepublish.
- Tjiptono, F. (2017). Service management: Mewujudkan layanan prima. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F., & Diana, A. (2019). Total quality management. Yogyakarta: Andi.
- Ulfikri, Z. (2021). Peranan manajemen operasional dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Nikita Hotel Bukittinggi (Skripsi, Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat).
- Wibowo, A. (2019). Pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan front office hotel.

Jurnal Hospitality dan Pariwisata, 18(2), 88–97 Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia No. PM.53/HM.001/MPEK/2013 tentang Standar Usaha Hotel.

Data internal Nikita Hotel Bukittinggi dan hasil observasi lapangan, 2024. Wawancara dengan Bapak Syafril (Manager), Nikita Hotel Bukittinggi, 10 Juni 2025.

Wawancara dengan Ibu Rila (Karyawan Front Office), Nikita Hotel Bukittinggi, 20 Juni 2025.

Wawancara dengan Bapak Habby (Karyawan Front Office), Nikita Hotel Bukittinggi, 20 Juni 2025.

Wawancara dengan Ibu Rila dan Bapak Feky, Nikita Hotel Bukittinggi, 20 Juni 2025.