

GAYA KOMUNIKASI PEREMPUAN PEMIMPIN DI INDUSTRI PERHOTELAN

COMMUNICATION STYLES OF WOMEN LEADERS IN THE HOSPITALITY INDUSTRY

Aldi Rinaldi¹, Beby Ramadhani²

Universitas Paramadina, Indonesia

Email: 1aldiRinaldi@gmail.com¹, bebyrama19@gmail.com²

Abstract

This study aims to explore the characteristics of women's leadership in the hospitality industry, with a focus on female executives at Industri Perhotelan. The research method used is direct interviews with eight female executives, using a semi-structured interview guide instrument. The results of this study provide an overview that women's leadership in the hospitality industry encompasses not only professional aspects but also personal qualities such as courage, honesty, and creativity. Moreover, female leaders at Industri Perhotelan tend to adopt a democratic leadership style that promotes collaboration and team participation.

Keywords: Women's Leadership, Hotel Industry, Leadership Style.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi karakteristik kepemimpinan perempuan dalam industri perhotelan, dengan fokus pada eksekutif perempuan di Industri Perhotelan. Metode penelitian yang digunakan adalah wawancara langsung dengan delapan eksekutif perempuan, menggunakan instrumen pedoman wawancara semi-terstruktur. Hasil penelitian ini memberikan gambaran bahwa kepemimpinan perempuan di industri perhotelan tidak hanya mencakup aspek-aspek profesional, tetapi juga kualitas personal seperti keberanian, kejujuran, dan kreativitas. Selain itu, pemimpin perempuan di Industri Perhotelan cenderung mengadopsi gaya kepemimpinan demokratis yang mempromosikan kolaborasi dan partisipasi anggota tim.

Kata kunci: *Kepemimpinan Perempuan, Industri Perhotelan, Gaya Kepemimpinan.*

PENDAHULUAN

Industri Perhotelan adalah sebuah resor bintang lima yang telah meneguhkan dominasinya dalam industri perhotelan. Sebagai salah satu destinasi yang disegani, Industri Perhotelan tidak hanya menawarkan pengalaman menginap mewah tetapi juga memberikan ruang untuk memahami dinamika kepemimpinan wanita dalam konteks organisasi bergengsi ini. Fokus penelitian akan difokuskan pada peran kunci yang dimainkan oleh wanita dalam berbagai tingkatan kepemimpinan di resor ini, dengan penekanan khusus pada kontribusi mereka terhadap manajemen dan pengembangan operasional yang sukses.

Dalam menghadapi tantangan yang kompleks di industri perhotelan, keberadaan kepemimpinan yang adaptif dan terampil menjadi sangat penting. Oleh karena itu, penelitian ini akan secara khusus mengeksplorasi pengalaman, keahlian, dan strategi kepemimpinan yang menjadi ciri khas wanita pemimpin di Industri Perhotelan. Meskipun telah banyak penelitian yang mengulas kepemimpinan dalam konteks bisnis secara umum, penelitian ini akan memberikan sorotan khusus terhadap dinamika gender yang berkembang dalam peran kepemimpinan di sektor perhotelan mewah.

Penelitian ini dilakukan sebagai respons terhadap kebutuhan mendesak untuk mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam mengenai kontribusi unik yang dibawa oleh wanita dalam konteks kepemimpinan di sektor perhotelan mewah. Dengan memusatkan perhatian pada analisis peran pemimpin wanita, diharapkan penelitian ini dapat memberikan wawasan yang bernilai, bukan hanya untuk organisasi Industri Perhotelan, tetapi juga untuk memperkaya pemahaman lebih luas tentang dinamika kepemimpinan gender dalam industri perhotelan yang sedang mengalami perkembangan pesat. Melalui pendekatan ini, kita dapat menggali lebih dalam bukan hanya pada cara wanita mengatasi tantangan di lingkungan bisnis yang penuh persaingan, tetapi juga bagaimana mereka turut berkontribusi pada pembentukan budaya organisasional yang inklusif dan berkelanjutan.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis gaya komunikasi perempuan pemimpin di Industri Perhotelan sebagai bagian dari strategi pencapaian target kepemimpinan 30% wanita pada tahun 2027. Dengan memahami dan mengidentifikasi karakteristik gaya komunikasi yang efektif, diharapkan dapat memberikan pandangan yang mendalam tentang bagaimana perempuan memimpin dalam organisasi ini.

Industri Perhotelan menerapkan aturan yang ketat, sementara tetap memberikan kebebasan kepada individu. Pemimpin organisasi dipilih berdasarkan kemampuan kepemimpinan, independen dari latar belakang dan bukan jenis kelamin.

Dengan menggali lebih dalam tentang gaya komunikasi perempuan pemimpin di Industri Perhotelan, penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang berharga bagi organisasi untuk mengoptimalkan potensi pemimpin perempuan dan mencapai tujuan kepemimpinan yang ditetapkan.

Tujuan Penelitian ini antara lain: a) Menjelaskan dan menganalisis bagaimana perempuan pemimpin di Industri Perhotelan mengimplementasikan gaya komunikasi dalam melaksanakan peran kepemimpinan mereka; b) Mengidentifikasi adanya perbedaan dalam gaya komunikasi antara perempuan pemimpin di Industri Perhotelan dengan pemimpin pria yang menjalankan peran kepemimpinan dalam konteks yang sama; dan c) Menyusun rekomendasi untuk gaya komunikasi perempuan pemimpin di lingkungan kerja Industri Perhotelan, dengan mempertimbangkan aspek budaya dan lingkungan kerja.

TINJAUAN PUSTAKA

Gaya Komunikasi

Gaya komunikasi dapat diartikan sesuai dengan Norton (1983), Kirtley, dan Weaver (1999), serta Liliweri (2011), sebagai suatu proses kognitif yang mengakumulasikan 'mikro perilaku' yang membentuk konten literal, dan berkontribusi pada 'makro penilaian'. Ketika seseorang berkomunikasi, hal tersebut dianggap sebagai upaya untuk menyampaikan makna literal (suatu proses kognitif yang mengumpulkan bentuk suatu konten guna membentuk penilaian secara makro). Setiap gaya komunikasi selalu mencerminkan bagaimana individu menilai dirinya saat berinteraksi dengan orang lain. Dalam konteks ini, gaya komunikasi dapat diartikan sebagai sekelompok perilaku komunikasi yang digunakan untuk memperoleh respons atau tanggapan dalam suatu situasi tertentu. Gaya komunikasi yang dimaksud dalam

penelitian ini mengacu pada cara berkomunikasi yang digunakan oleh pemimpin kepada bawahannya dengan tujuan memperoleh respons atau tindakan tertentu.

The Equalitarian Style

Menurut Tubbs dan Moss sebagaimana yang dikutip oleh Ruliana (2014:39-40), elemen yang esensial dari gaya komunikasi seorang pemimpin melibatkan adanya fondasi kesamaan yang dicirikan oleh peredaran pesan verbal dalam bentuk lisan dan tertulis yang bersifat dua arah (*two-way traffic of communication*). Pendekatan komunikasi ini dianggap mendukung efektivitas dalam menjalankan interaksi komunikatif di lingkungan organisasi, karena mampu memelihara empati dan kerja sama, terutama dalam konteks pengambilan keputusan terkait masalah yang kompleks. Dalam kerangka teori gaya komunikasi *The Equalitarian Style*, penerapan tindakan berbagi informasi antar anggota organisasi diutamakan. Gaya komunikasi ini mencirikan komunikasi dua arah dan dilakukan secara terbuka, memungkinkan setiap anggota organisasi untuk bersikap santai, rileks, dan informal. Pelaku komunikasi yang mengadopsi gaya ini dipersepsikan memiliki tingkat kepedulian yang tinggi dan kemampuan membangun hubungan interpersonal yang baik. Dengan demikian, gaya komunikasi ini terbukti efektif dalam memelihara empati dan kerja sama, terutama dalam konteks pengambilan keputusan terhadap permasalahan yang kompleks.

Gaya Kepemimpinan

Gaya komunikasi, seperti yang didefinisikan oleh Rohim (2009:142), merujuk pada seperangkat perilaku antar pribadi yang terspesialisasi, digunakan dalam suatu situasi tertentu. Dalam konteks ini, gaya komunikasi mencerminkan cara individu menyampaikan pesan, berinteraksi, dan membentuk hubungan dengan orang lain. Penekanan pada aspek "terspesialisasi" menunjukkan bahwa gaya komunikasi bukanlah sesuatu yang acak atau tanpa pertimbangan, melainkan hasil dari pemilihan dan adaptasi perilaku komunikatif yang sesuai dengan kebutuhan dan tuntutan situasional.

Kepemimpinan

Kepemimpinan merujuk pada individu yang memperlihatkan keunggulan, terutama dalam satu domain, mampu mempengaruhi orang lain untuk berpartisipasi dalam kegiatan tertentu guna mencapai satu atau beberapa tujuan. Kepemimpinan merupakan hal yang tidak terpisahkan dari individu yang menjabat sebagai pemimpin. Pandangan tertentu mengaitkan kemampuan kepemimpinan individu dengan aspek biologis, terutama dalam konteks perbedaan jenis kelamin, yang dapat menghasilkan ketidaksetaraan gender. Meskipun perempuan menjadi sumber daya manusia yang jumlahnya lebih besar secara global, mereka sering ditempatkan dalam kondisi yang tidak menguntungkan (Bene D.M. Djasmoredjo, 2004:316).

Kepemimpinan Perempuan

Teridentifikasi dua jenis komunikasi oleh para peneliti. Pertama, terdapat tipe komunikasi yang berorientasi pada tugas (task-oriented), mencakup aktivitas terkait langsung dengan penyelesaian tugas yang ada. Sedangkan, jenis kedua adalah komunikasi yang berorientasi pada hubungan (relations-oriented), mencakup perilaku verbal yang mengekspresikan dan mendefinisikan hubungan antar individu (Abele & Bruckmuller, 2013). Konstruksi tradisional mengenai peran gender dalam masyarakat menciptakan stereotip terkait cara komunikasi perempuan dan laki-laki. Laki-laki sering digambarkan sebagai individu yang menggunakan pendekatan berorientasi pada tugas, sementara perempuan cenderung menggunakan pendekatan berorientasi pada hubungan. Meskipun laki-laki cenderung mendapatkan pujian saat mereka menunjukkan perilaku berorientasi pada hubungan, baik dalam konteks agen maupun komunal, hal ini tidak berlaku begitu untuk perempuan. Masyarakat memiliki harapan yang tinggi terhadap perempuan untuk menunjukkan kepedulian yang lebih besar terhadap hubungan interpersonal, terutama dalam konteks kerja sama tim. Dalam dinamika kepemimpinan, pemimpin perempuan diharapkan untuk menunjukkan ketertarikan dan perhatian terhadap hubungan di dalam tim untuk memenuhi ekspektasi yang telah tercipta.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan melakukan wawancara langsung terhadap delapan eksekutif perempuan di Industri Perhotelan. Instrumen penelitian yang digunakan adalah pedoman wawancara semi-terstruktur yang difokuskan pada empat aspek utama: kekuatan dan kelemahan pemimpin perempuan, motivasi pemimpin perempuan, strategi dalam berkarir, dan gaya manajemen hotelier perempuan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil wawancara dengan 8 eksekutif perempuan di Industri Perhotelan, termasuk Ibu Titin Hani, menunjukkan bahwa pemimpin perempuan di hotel tersebut menganggap diri mereka memiliki peran setara dan penting dalam kepemimpinan, sejalan dengan prinsip kesetaraan gender dan keberagaman. Gaya komunikasi pemimpin perempuan di Industri Perhotelan sangat mencerminkan pendekatan The Equalitarian Style. Mereka fokus pada komunikasi dua arah, menjunjung tinggi asas kesamaan, dan memiliki kepedulian yang tinggi terhadap anggota tim. Pendekatan ini terlihat dalam cara mereka menyampaikan pesan, dengan menekankan kerja tim dan kebersamaan. Mereka menghargai setiap anggota tim, mendengarkan secara pribadi, dan mencari solusi bersama tanpa memandang hierarki.

Dalam konteks kepemimpinan, pemimpin perempuan di Industri Perhotelan mempraktikkan konsep role modeling atau menjadi contoh yang baik, sejalan dengan teori kepemimpinan transformasional. Mereka konsisten menjaga penampilan sebagai bentuk tanggung jawab sosial dan peran inspirasional terhadap tim. Selain itu, dukungan terhadap program Diversity, Inclusivity & Equity menunjukkan komitmen mereka terhadap prinsip kesetaraan dan inklusivitas.

Dalam suatu organisasional, implementasi gaya komunikasi pemimpin perempuan menunjukkan prinsip kebebasan yang teratur. Mereka mendorong kebebasan berpendapat dan terbuka terhadap masukan dari berbagai pihak, menciptakan suasana kerja yang positif dan mendukung pertukaran ide yang membangun. Hal ini juga mencirikan kepemimpinan yang adaptif dan responsif terhadap dinamika organisasi.

Dengan demikian, gaya komunikasi pemimpin perempuan di Industri Perhotelan tidak hanya mencerminkan prinsip-prinsip kesetaraan, role modeling, dan kebebasan berkomunikasi dalam konteks teoritis, tetapi juga menegaskan keterkaitan erat antara prinsip-prinsip ini dalam membentuk kepemimpinan yang inklusif dan terbuka. Implementasi gaya komunikasi ini menjadi komponen integral dalam dinamika kepemimpinan perempuan di hotel tersebut, dengan dukungan terhadap program-program yang memajukan keberagaman dan inklusivitas.

Kekuatan dan Kelemahan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemimpin perempuan di Industri Perhotelan memiliki kekuatan seperti dedikasi tinggi, kreativitas, dan kemampuan untuk membujuk. Di sisi lain, tantangan utama yang dihadapi adalah faktor budaya dan persepsi stereotip terhadap perempuan dalam kepemimpinan.

Motivasi Pemimpin Perempuan

Motivasi utama pemimpin perempuan terletak pada dorongan untuk membantu bawahannya berkembang dan membuktikan bahwa perempuan juga dapat berhasil dalam kepemimpinan. Keinginan untuk menciptakan lingkungan kerja yang inklusif dan mendukung perkembangan karier anggota timnya juga menjadi motivasi yang kuat.

Strategi Hotelier Perempuan dalam Berkarir

Strategi yang umumnya digunakan oleh pemimpin perempuan di Industri Perhotelan melibatkan pencarian pekerjaan yang sesuai dengan passion, mencari mentor untuk bimbingan, dan meningkatkan visibilitas dengan menunjukkan prestasi kerja. Mereka juga berfokus pada kejujuran, keberanian mengambil risiko, dan dedikasi tinggi pada pekerjaan.

Gaya Manajemen Hotelier Executive Perempuan

Gaya kepemimpinan perempuan di Industri Perhotelan mencakup kemampuan untuk membujuk, menanggapi kritikan dengan membuktikan kesalahan, memiliki semangat kerja tim, kharisma yang memukau, dan kecerdasan emosional yang tinggi. Seorang eksekutif perempuan dalam manajemen hotelier di Industri Perhotelan mungkin menonjol dalam beberapa area kunci:

a. Kemampuan Membujuk (Persuasion)

Seorang eksekutif perempuan di sektor hotelier biasanya memiliki kemampuan membujuk yang kuat. Ini penting dalam berinteraksi dengan karyawan, tamu, dan mitra bisnis. Keahlian ini membantu dalam memotivasi tim, membangun hubungan yang baik dengan tamu, dan menjalin kemitraan yang berhasil.

b. Responsif Terhadap Kritikan

Gaya kepemimpinan mencakup kemampuan untuk menanggapi kritikan dengan bijak. Seorang eksekutif perempuan mungkin memilih pendekatan yang konstruktif, membuktikan kesalahan melalui tindakan yang positif, dan menggunakan umpan balik untuk pertumbuhan pribadi dan organisasional.

c. Semangat Kerja Tim

Memiliki semangat kerja tim yang kuat adalah kunci dalam manajemen hotelier. Seorang pemimpin perempuan mungkin menciptakan lingkungan kerja yang inklusif dan mendukung, memotivasi anggota timnya untuk mencapai tujuan bersama, serta memberikan dukungan untuk pengembangan profesional mereka.

d. Kharisma yang Memukau

Kharisma adalah aspek penting dalam kepemimpinan, terutama dalam industri layanan seperti hotelier. Seorang eksekutif perempuan yang memancarkan kharisma yang memukau dapat menciptakan suasana yang positif di antara karyawan dan tamu. Kharisma ini dapat membantu dalam menjalin hubungan yang kuat dan meningkatkan citra merek hotel.

e. Kecerdasan Emosional

Kemampuan untuk memahami dan mengelola emosi, baik dalam diri sendiri maupun orang lain, merupakan sifat yang sangat dihargai dalam manajemen hotelier. Seorang eksekutif perempuan mungkin memiliki tingkat kecerdasan emosional yang tinggi, memungkinkan mereka untuk membuat keputusan yang bijak, berkomunikasi secara efektif, dan menjaga hubungan interpersonal.

Gaya kepemimpinan yang mencakup kombinasi kemampuan ini dapat memberikan kontribusi positif terhadap keberhasilan operasional dan reputasi hotel, menciptakan lingkungan kerja yang dinamis dan ramah, serta meningkatkan pengalaman tamu secara keseluruhan. Gaya komunikasi menjadi elemen kritis dalam dinamika kepemimpinan, terutama ketika diterapkan pada konteks Industri Perhotelan yang memiliki target ambisius untuk mencapai 30% pemimpin perempuan pada tahun 2027. Dalam mencapai tujuan tersebut, penting untuk memahami dan menganalisis gaya komunikasi perempuan pemimpin, mengingat adanya stereotip dan harapan sosial terkait peran gender dalam komunikasi. Sebagai pemimpin, kemampuan untuk memilih dan mengimplementasikan gaya komunikasi yang efektif dapat membawa dampak positif terhadap hubungan interpersonal, memotivasi tim, dan mencapai tujuan organisasional secara keseluruhan.

Pentingnya strategi komunikasi dalam konteks ini juga menjadi hal yang tidak dapat diabaikan. Strategi komunikasi bukan hanya tentang pemilihan kata-kata, tetapi juga melibatkan perencanaan yang matang dan manajemen pesan untuk mencapai pemahaman, penerimaan, dan motivasi tindakan. Oleh karena itu, pemahaman mendalam tentang strategi komunikasi dan interaksi pemimpin menjadi landasan penting untuk menciptakan lingkungan kerja yang inklusif dan mendukung pertumbuhan pemimpin perempuan di Industri Perhotelan.

Studi ini menunjukkan bahwa pemimpin perempuan di Industri Perhotelan aktif menerapkan prinsip kesetaraan gender dan keteladanan dalam kepemimpinannya. Dukungan kuat mereka terhadap program yang beragam komitmen terhadap lingkungan kerja yang inklusif. Gaya komunikasi manajer perempuan ditandai dengan pendekatan yang menciptakan kebebasan berekspresi dan pertukaran ide yang konstruktif.

Keberhasilan para pemimpin perempuan ini dilihat dari kekuatan utama mereka: dedikasi, kreativitas, dan persuasif yang tinggi. Seperti motivasi pada karyawan difokuskan untuk membantu bawahannya berkembang dan membuktikan bahwa perempuan dapat berhasil dalam posisi kepemimpinan. Gaya kepemimpinan perempuan di industri perhotelan meliputi persuasif, tanggap terhadap kritik, semangat tim, karisma yang mengesankan, dan kecerdasan emosional yang tinggi, yang berdampak positif pada operasional dan reputasi hotel. Selain menerapkan prinsip kesetaraan dan keteladanan, para pemimpin perempuan Industri Perhotelan berupaya mengatasi tantangan budaya dan stereotip untuk membentuk kepemimpinan yang inklusif dan sukses dalam industri perhotelan.

Dari analisis di atas, dapat disimpulkan bahwa pemimpin di Industri Perhotelan menerapkan gaya komunikasi the equalitarian style, yang ternyata merupakan pendekatan yang paling sesuai dengan karakteristik perusahaan tersebut. Gaya komunikasi yang diterapkan oleh pemimpin mampu memberikan kontribusi signifikan terhadap keberhasilan manajemen. Keberhasilan manajemen diukur melalui efektivitas kepemimpinan, dan esensi dari kepemimpinan sendiri terletak pada kualitas hubungan interpersonal antar individu. Kualitas manajemen dapat dinilai baik atau buruk bergantung pada kualitas kepemimpinan seorang pimpinan.

Pada gilirannya, kualitas kepemimpinan dipengaruhi oleh kualitas hubungan interpersonal yang terbentuk di dalam instansi atau perusahaan, khususnya hubungan positif antara atasan dan bawahan. Oleh karena itu, manajemen perhotelan yang baik akan mendorong kepemimpinan yang mampu menjalin hubungan positif antar manusia. Pemimpin di Industri Perhotelan terbukti mampu menjaga hubungan yang baik dengan karyawan serta berhasil mengelola interaksi positif antara karyawan dengan atasan atau pemimpin.

KESIMPULAN

Gaya komunikasi pemimpin perempuan di Industri Perhotelan, yang tercermin dalam pendekatan The Equalitarian Style, menunjukkan fokus pada komunikasi dua arah, asas kesamaan, dan kepedulian terhadap tim. Mereka mengedepankan kerja tim, mendengarkan secara pribadi, dan mencari solusi bersama, tanpa memandang hierarki. Pemimpin perempuan juga mempraktikkan konsep role modeling, menjaga penampilan sebagai inspirasi bagi tim, dan mendukung program keberagaman. Dalam konteks komunikasi organisasional, pemimpin perempuan menerapkan prinsip kebebasan yang teratur, menciptakan suasana kerja positif, dan mendukung pertukaran ide yang membangun. Gaya komunikasi ini tidak hanya mencerminkan konsep kesetaraan, role modeling, dan kebebasan berkomunikasi dalam teori, tetapi juga menegaskan keterkaitan erat antara prinsip-prinsip ini, membentuk kepemimpinan yang inklusif dan terbuka

DAFTAR PUSTAKA

- Affandi, N. R. D., Hartawan, Y., & Al Aqilah, L. S. Z. (2022). Gaya Komunikasi Kepemimpinan Perempuan (Studi Kualitatif Deskriptif Dr. Hj. Cella Nurrachadiana Sebagai Bupati Kabupaten Karawang Dari perspektif ilmu komunikasi). *Journal of Communication Science*, 5(2).
- Aminah, R. S. (2020). Gaya Komunikasi Pemimpin Perempuan Dalam Menyampaikan Pesan Pembangunan. *Media Bahasa*, 26(2).
- Andhika, D., Alfiandi, B., & Zetra, A. (2018). Gaya Komunikasi Pimpinan Arini, P. (2021). Perspektif Feminisme dalam Kepemimpinan Perempuan di Indonesia. *Journal of Social Sciences*, 1(6).
- Dalam Mengembangkan Inovasi ORGANISASI (Studi Kasus Kepemimpinan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman). *JISPO Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 8(2), 39-55.
- Fikri, M., & Harahap, M. (2021). Kepemimpinan Perempuan Dalam Mengembangkan Budaya Organisasi. *Journal of Islamic Education*, 11(2).
- Hasibuan, H. (2018). Peranan Komunikasi Organisasi Bagi Pimpinan Organisasi. *Juwarta Edisi*, 56.
- Komunikasi Antar Personal. (2017). (n.p): Prenada Media.
- Nurrachadiana, C., & et al. (2016). Peranan Kepemimpinan Perempuan Dalam Jabatan Publik (Studi Pada Kantor Sekretariat Daerah Kabupaten Minahasa Selatan). *Journal of Public Administration*, 2(044).
- Pratama, D. A., & Kurniawan, R. (2021). Strategi Komunikasi Kepemimpinan Pada Era Digital. *Diversity*, 1(2).
- Setyawati, D., & Hariyanto, H. (2021). Diskriminasi Gender terhadap Jurnalis Perempuan di Media. *Interaksi Online*, 9(3).
- Wijaya, A., & Irawan, F. (2020). Gaya Komunikasi Pimpinan Perempuan Pada Pemerintah Provinsi Sumatera Barat. *Media*, 14(7).
- Wijaya, A., & Nugroho, A. (2023). Strategi Menjadi Pemimpin Bagi Generasi Milenial di Era Komunikasi Digital. *Mukasi*, 2(1).