

## PENGARUH KONFLIK KERJA DAN GAYA KEPEMIMPINAN TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI HOTEL THE ACACIA JAKARTA SELAMA PANDEMI COVID-19

Rafida Halizha Ramadani<sup>1</sup>, Syamsu Rizal<sup>2</sup>, Anwar Mustofa<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Jurusan Administrasi Niaga – Politeknik Negeri Jakarta,  
[rafida.halizharamadani.an18@mhs.w.pnj.ac.id](mailto:rafida.halizharamadani.an18@mhs.w.pnj.ac.id)

<sup>2</sup>Jurusan Administrasi Niaga – Politeknik Negeri Jakarta, [syamsu.rizal@bisnis.pnj.ac.id](mailto:syamsu.rizal@bisnis.pnj.ac.id)

<sup>3</sup>Jurusan Administrasi Niaga – Politeknik Negeri Jakarta, [anwar.mustofa@bisnis.pnj.ac.id](mailto:anwar.mustofa@bisnis.pnj.ac.id)

---

**ABSTRACT :** *The objective of this research is to examine the work conflict, leadership approach, and employee performance at Hotel The Acacia Jakarta. The data was obtained by conducting interviews and distributing questionnaires surveys administered to the hotel's permanent employees. The results of the instrument test showed that all statements related to the work conflict and leadership style variables were deemed valid. However, some statements pertaining to the employee performance variable were considered invalid and thus removed from further testing. The reliability test results indicated that all research variables, namely work conflict, leadership style, and employee performance, were considered reliable.*

*Recommendations include the need to pay attention to work conflict management, emphasize integrity and competence in leadership styles, and address various aspects of job quality to enhance employee performance. It is also suggested for the management of Hotel The Acacia Jakarta to continuously improve the quality of services provided to guests to enhance their satisfaction. Future research could involve a larger sample size and conduct more in-depth analyses on the relationships between the variables under investigation.*

**Keywords:** *Employee performance, Work conflict, Leadership approach, Hotel, Hotel The Acacia Jakarta.*

**ABSTRAK :** Penelitian ini memiliki tujuan untuk menganalisis kinerja karyawan, gaya kepemimpinan, dan konflik kerja di Hotel The Acacia Jakarta. Data dikumpulkan melalui wawancara dan survei kuesioner kepada karyawan tetap hotel. Hasil uji instrumen menunjukkan bahwa semua pernyataan pada variabel konflik kerja dan gaya kepemimpinan dinyatakan valid. Namun, beberapa pernyataan pada variabel kinerja karyawan tidak valid dan dihapus dari pengujian selanjutnya. Seluruh variabel penelitian, yaitu kinerja karyawan, gaya kepemimpinan, dan konflik kerja, dapat dikatakan reliabel berdasarkan hasil uji reliabilitas.

Saran yang diberikan meliputi perhatian terhadap pengelolaan konflik kerja, penekanan pada nilai-nilai integritas dan kompetensi dalam gaya kepemimpinan, serta perhatian pada aspek-aspek kualitas pekerjaan dalam meningkatkan kinerja karyawan. Manajemen Hotel The Acacia Jakarta juga diharapkan terus meningkatkan kualitas layanan kepada tamu untuk meningkatkan

kepuasan mereka. Penelitian berikutnya bisa melibatkan jumlah responden yang lebih besar dan menganalisis hubungan antara variabel yang diteliti dengan lebih mendalam.

**Kata kunci:** Kinerja Karyawan, Gaya Kepemimpinan, Konflik Kerja, Hotel, Hotel The Acacia Jakarta.

---

## PENDAHULUAN

Selama dua tahun terakhir, dunia menghadapi pandemi yang menakutkan, yakni Corona virus disease 2019 (Covid-19). Menyebarnya pandemi Covid-19 berkembang sangat cepat dan jumlah kasus meningkat secara signifikan setiap harinya. Situasi pandemi ini memaksa masyarakat untuk tinggal di rumah dan tidak dapat bertemu langsung oleh orang lain. Dampak pandemi Covid-19 menyebabkan ditutupnya sementara beberapa sektor ekonomi untuk menahan penyebaran virus, antara lain sektor pendidikan, bisnis, perumahan, dan pangan.

Gastronomi adalah salah satu sektor yang mengalami dampak pandemi Covid-19. Menurut Palud (2022), omzet hotel menurun secara signifikan yaitu sebesar 73,8% dibandingkan keadaan sebelum pandemi. Jumlah wisman yang datang ke Indonesia juga turun drastis, turun sekitar 25% per tahun. Penurunan pendapatan ini mempengaruhi para karyawan di industri perhotelan, dan pendapatan menurun sebesar 76,84% (Pusat Statistik, 2020: 17).

Salah satu hotel di Jakarta Selatan dikenal dengan nama Hotel The Acacia Jakarta. Hotel ini memiliki beberapa departemen termasuk akuntansi, penjualan dan pemasaran, perhotelan, sumber daya manusia, penerimaan, tata graha, teknik, dapur, dan keamanan. Ada hubungan antara departemen-departemen ini dan mereka bekerja sama untuk mengelola operasional hotel.

Kolaborasi antar departemen dalam industri perhotelan sangat penting karena pekerjaannya saling mendukung dan saling terkait. Namun, konflik dapat muncul di lingkungan kerja, yang dapat menyebabkan kondisi tidak nyaman. Ide atau pandangan yang berbeda dimiliki oleh setiap individu, dan perbedaan tersebut dapat memicu terjadinya konflik. Konflik dalam organisasi harus dikelola dengan baik, karena perbedaan nilai dan persepsi dapat menyebabkan karyawan yang merasa tertekan atau tidak nyaman berkinerja buruk. Konflik sering terjadi di Hotel The Acacia Jakarta, termasuk tidak tercapainya target pendapatan hotel. Penjualan yang tidak mencapai target tersebut karena dampak pandemi Covid-19 yang mengharuskan adanya pembatasan operasional hotel. Konflik juga bisa muncul dari masalah internal, seperti antar karyawan, antar supervisor, dan dari masalahH.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh konflik kerja dan gaya manajemen terhadap kinerja pegawai Hotel Acacia Jakarta pada masa pandemi Covid-19. Hotel The Acacia Jakarta dipilih sebagai lokasi penelitian karena berbeda dengan hotel lain yang pengambilan keputusannya dilakukan sendiri oleh pemiliknya. Apalagi sebagian besar staf di hotel ini adalah Generasi X dengan masa kerja lebih dari lima tahun. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan pemahaman yang lebih baik tentang dampak konflik kerja dan

**Pengaruh Konflik Kerja Dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan Di Hotel  
The Acacia Jakarta Selama Pandemi Covid-19**

gaya kepemimpinan terhadap kinerja pekerja perhotelan di masa pandemi Covid-19. Hasil penelitian ini dapat memberikan wawasan bagi manajemen Acacia Hotel Jakarta dan industri perhotelan pada umumnya untuk meningkatkan kinerja karyawan dan mengatasi konflik yang muncul pada situasi krisis seperti pandemi. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat memperluas literatur akademik tentang manajemen sumber daya manusia dan industri perhotelan. Dengan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan dalam keadaan sulit seperti pandemi Covid-19, penelitian ini dapat memberikan informasi berharga bagi peneliti lain dan menjadi dasar penelitian selanjutnya.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner yang dibagikan kepada karyawan di Hotel Acacia Jakarta. Survei tersebut mencakup pertanyaan tentang konflik kerja, gaya kepemimpinan, dan kinerja karyawan. Data yang terkumpul dianalisis dengan menggunakan teknik statistik yang relevan seperti analisis korelasi dan analisis regresi. Hasil analisis data memberikan pemahaman yang lebih dalam mengenai hubungan konflik kerja, gaya kepemimpinan dan kinerja karyawan The Acacia Hotel Jakarta di masa pandemi Covid-19. Ini membantu untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan dan memahami peran penting gaya kepemimpinan dalam mengelola potensi konflik kerja.

Dalam konteks pandemi Covid-19, penelitian ini juga dapat memberikan informasi berharga tentang strategi yang efektif untuk menangani konflik dan memotivasi pekerja hotel. Manajemen konflik yang baik dan gaya kepemimpinan yang tepat dapat membantu menciptakan lingkungan kerja yang harmonis dan meningkatkan kinerja karyawan dalam situasi sulit. Selain itu, hasil penelitian ini juga dapat memberikan rekomendasi praktis bagi manajemen Hotel The Acacia Jakarta dan industri perhotelan pada umumnya. Rekomendasi ini mungkin terkait dengan peningkatan kebijakan manajemen, pengembangan karyawan, pelatihan manajemen, dan upaya untuk menciptakan budaya kerja yang inklusif dan kooperatif.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

Konflik kerja dan gaya kepemimpinan merupakan dua faktor yang secara signifikan mempengaruhi kinerja karyawan di berbagai organisasi, termasuk di industri perhotelan. Dalam konteks pandemi Covid-19, konflik kerja dan gaya kepemimpinan menjadi semakin penting karena tantangan dan tekanan yang dihadapi pekerja hotel. Dalam tinjauan literatur ini, kami membahas lebih detail tentang konflik kerja, gaya kepemimpinan dan kinerja karyawan di industri perhotelan.

Konflik perburuhan adalah suatu keadaan dimana terdapat perbedaan pendapat, nilai atau kepentingan antara individu atau kelompok dalam lingkungan kerja. Konflik di tempat kerja dapat terjadi dalam berbagai bentuk, termasuk konflik antar individu, konflik antar kelompok, dan konflik antara individu dan organisasi. Menurut Suryan (2018), setiap orang memiliki persepsi yang berbeda, sehingga konflik kerja dapat muncul dari sudut pandang, tujuan atau harapan yang berbeda.

Dalam industri perhotelan, perselisihan dapat muncul antara karyawan dengan karyawan

lain, antara karyawan dan supervisor, atau antara karyawan dengan departemen atau divisi lain. Konflik antar karyawan dapat disebabkan, misalnya oleh perbedaan pendapat, gaya kerja yang berbeda, atau kurangnya komunikasi yang efektif. Konflik antara karyawan dan atasan dapat muncul karena masalah pembagian kerja yang tidak adil, kurangnya pengakuan atau penyimpangan antara harapan kerja dan kenyataan. Konflik dapat timbul antara karyawan dan departemen lain karena saling ketergantungan yang tidak setara atau kurangnya koordinasi antar departemen. Sebuah studi yang dilakukan di Hotel Acacia Jakarta menemukan bahwa perselisihan sering terjadi di hotel tersebut. Berdasarkan data yang dianalisis, 73% karyawan setuju bahwa konflik adalah hal biasa di hotel, sedangkan 18% karyawan mengatakan bahwa konflik tidak ada. Konflik yang paling sering terjadi terkait dengan tidak tercapainya target keuntungan hotel akibat pembatasan operasional akibat pandemi Covid-19.

Konflik juga muncul dari masalah internal, misalnya antara karyawan dan antara karyawan dan atasan, dan dari masalah eksternal, misalnya dengan pemasok. Selain konflik kerja, gaya manajemen berdampak signifikan terhadap kinerja staf di industri perhotelan. Gaya kepemimpinan adalah cara pemimpin mempengaruhi dan membimbing karyawan untuk mencapai tujuan organisasi. Gaya kepemimpinan yang berbeda sering dijumpai, termasuk kepemimpinan otoriter, demokratis, dan laissez-faire. Setiap gaya manajemen memiliki karakteristik dan efek yang berbeda pada karyawan.

Studi di industri perhotelan menunjukkan bahwa gaya kepemimpinan demokratis memiliki efek positif pada kinerja karyawan. Manajer dengan gaya kepemimpinan demokratis dapat menciptakan lingkungan kerja yang memotivasi dan menawarkan peluang pengembangan karyawan. Selain itu, gaya kepemimpinan yang partisipatif dan memberdayakan juga dapat meningkatkan kepuasan, loyalitas, dan komitmen karyawan terhadap organisasi.

Dalam konteks pandemi Covid-19, konflik tenaga kerja dan gaya manajemen dalam menghadapi tantangan dan tekanan karyawan di industri pangan menjadi semakin penting. Pandemi telah mengubah cara hotel beroperasi, meningkatkan ketidakpastian dan kecemasan karyawan. Oleh karena itu, manajemen hotel harus menangani konflik dengan baik dan menerapkan gaya kepemimpinan yang efektif untuk menjaga kinerja karyawan. Tujuan utama penelitian yang dilakukan di The Acacia Hotel Jakarta adalah untuk mengetahui dampak konflik dan gaya kepemimpinan terhadap kinerja karyawan di masa pandemi Covid-19. Dengan memahami faktor-faktor tersebut, manajemen hotel dapat mengambil tindakan yang tepat untuk meningkatkan kinerja karyawan dan menyelesaikan setiap konflik yang muncul. Hasil penelitian ini memberikan wawasan berharga bagi manajemen hotel dan industri perhotelan pada umumnya saat menghadapi situasi sulit seperti pandemi Covid-19

## **METODE RISET**

Survei menjadi metode yang digunakan dalam penelitian ini dan termasuk dalam pendekatan kuantitatif Tujuan penelitian ini adalah menganalisis dampak konflik kerja dan gaya kepemimpinan pada staf di Hotel Acacia Jakarta pada masa pandemi Covid-19. Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini meliputi data baseline. Data primer dikumpulkan melalui

wawancara dan penyebaran kuesioner kepada staf reguler di Hotel The Acacia Jakarta.

Wawancara dilakukan dengan beberapa karyawan di departemen akuntansi dan sumber daya manusia. Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang berguna untuk mendapatkan informasi yang detail dan mendalam tentang perselisihan perburuhan dan gaya manajemen di hotel. Wawancara dilakukan dengan menggunakan pedoman wawancara yang telah disepakati sebelumnya untuk memastikan bahwa semua aspek yang relevan dalam proses wawancara dibahas.

Selain itu, kuesioner juga digunakan sebagai teknik pengumpulan data primer. Kuesioner dibagikan kepada staf tetap di Hotel The Acacia Jakarta dengan menggunakan skala Likert sebagai ukuran. Skala Likert merupakan cara yang efektif untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi responden terhadap fenomena sosial. Skala Likert yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari empat pilihan jawaban yaitu "sangat setuju", "setuju", "tidak setuju" dan "sangat tidak setuju". Setiap jawaban diberi skor, dengan nilai tertinggi "sangat setuju" dan nilai terendah "sangat tidak setuju".

Sebelum menyebarkan kuesioner, dilakukan uji validitas dan reliabilitas untuk memastikan validitas dan reliabilitas instrumen yang digunakan. Uji validitas dilakukan dengan menggunakan analisis faktor, dimana korelasi antara skor item dan skor total dihitung. Jika koefisien korelasi lebih besar dari 0,3, maka item tersebut dianggap valid. Uji reliabilitas dilakukan dengan Cronbach's Alpha. Estimasi skor reliabilitas lebih dari 0,7.

Setelah pengumpulan data selesai, data yang dikumpulkan akan dianalisis dengan menggunakan metode statistik. Analisis data menggunakan teknik deskriptif untuk mendeskripsikan karakteristik responden, dan analisis regresi digunakan untuk menganalisis pengaruh konflik kerja dan gaya kepemimpinan terhadap kinerja karyawan. Dengan menggunakan metodologi survei dan teknik pengumpulan data primer, penelitian ini bertujuan untuk memberikan hasil yang akurat dan terpercaya mengenai dampak perselisihan perburuhan dan gaya kepemimpinan terhadap kinerja karyawan di Hotel The Acacia Jakarta selama masa pandemi Covid-19. Hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi untuk pemahaman yang lebih baik tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan di industri perhotelan dalam situasi krisis dan memberikan rekomendasi kepada manajemen hotel untuk meningkatkan kinerja karyawan dan mengelola konflik yang muncul.

## **PEMBAHASAN DAN ANALISIS DATA**

Pada bagian ini, akan dilakukan pembahasan dan analisis data berdasarkan hasil uji instrumen yang telah dilakukan. Data yang diuji meliputi variabel konflik kerja, gaya kepemimpinan, dan kinerja karyawan. Hasil uji validitas dan reliabilitas akan digunakan untuk mengevaluasi validitas dan keandalan instrumen yang digunakan dalam penelitian

**Pengaruh Konflik Kerja Dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan Di Hotel The Acacia Jakarta Selama Pandemi Covid-19**

KONFLIK KERJA	Indikator Nomor	Pernyataan	Rhitung	Rtabel
Kesalahan Komunikasi	1	0,658	0,361	VALID
Kesalahan Komunikasi	2	0,456	0,361	VALID
Kesalahan Komunikasi	3	0,524	0,361	VALID
Kesalahan Komunikasi	4	0,513	0,361	VALID
Kesalahan Komunikasi	5	0,459	0,361	VALID
Perbedaan Tujuan	6	0,595	0,361	VALID
Perbedaan Tujuan	7	0,469	0,361	VALID
Perbedaan Tujuan	8	0,622	0,361	VALID
Perbedaan Tujuan	9	0,693	0,361	VALID
Perbedaan Tujuan	10	0,701	0,361	VALID
Interdependensi Aktivitas Kerja	11	0,527	0,361	VALID
Interdependensi Aktivitas Kerja	12	0,432	0,361	VALID
Interdependensi Aktivitas Kerja	13	0,561	0,361	VALID
Interdependensi Aktivitas Kerja	14	0,433	0,361	VALID
Interdependensi Aktivitas Kerja	15	0,526	0,361	VALID
Perbedaan Penilaian	16	0,707	0,361	VALID
Perbedaan Penilaian	17	0,717	0,361	VALID
Perbedaan Penilaian	18	0,435	0,361	VALID
Perbedaan Penilaian	19	0,415	0,361	VALID
Perbedaan Penilaian	20	0,611	0,361	VALID
Kesalahan Dalam Afeksi	21	0,365	0,361	VALID
Kesalahan Dalam Afeksi	22	0,367	0,361	VALID
Kesalahan Dalam Afeksi	23	0,565	0,361	VALID
Kesalahan Dalam Afeksi	24	0,564	0,361	VALID
Kesalahan Dalam Afeksi	25	0,370	0,361	VALID

Konflik kerja Variabel konflik kerja terdiri dari 25 pernyataan yang mewakili lima indikator, yaitu kesalahan komunikasi, perbedaan tujuan, saling ketergantungan aktivitas kerja, perbedaan evaluasi, dan kesalahan keterikatan. Berdasarkan hasil uji validitas, semua

pernyataan variabel konflik kerja dinyatakan valid karena memiliki nilai angka R lebih besar dari nilai R tabel. Hal ini menunjukkan bahwa semua pernyataan tersebut dapat digunakan sebagai alat pengumpulan data yang akurat dalam penelitian.

Gaya manajemen Variabel gaya manajemen terdiri dari 25 pernyataan yang mewakili lima indikator yaitu kejujuran, kompetensi, konsistensi, loyalitas dan keterbukaan. Berdasarkan hasil uji validitas, semua pernyataan variabel “gaya kepemimpinan” dinyatakan valid karena memiliki nilai r lebih besar dari nilai r tabel. Dengan kata lain, semua pernyataan tersebut dapat digunakan sebagai alat pengumpulan data yang akurat dalam penelitian. Kinerja Karyawan Variabel kinerja karyawan terdiri dari 30 pernyataan yang mewakili 6 indikator yaitu kualitas kerja, ketepatan waktu, kehadiran, kerjasama, sikap dan gaji.

Berdasarkan hasil uji validasi, sebagian besar pernyataan tentang variabel kinerja pegawai tervalidasi karena memiliki nilai r lebih besar dari nilai r tabel. Namun, terdapat tiga pernyataan yang tidak benar dan dikeluarkan dari pengujian selanjutnya. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar pernyataan tentang variabel kinerja pegawai dapat digunakan sebagai alat pendataan yang akurat, kecuali tiga pernyataan yang dihapus. Selain itu, dilakukan uji reliabilitas dengan metode Alpha Cronbach untuk menilai reliabilitas instrumen yang digunakan. Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa semua variabel penelitian yaitu konflik kerja, gaya manajemen dan kinerja karyawan, dapat dikatakan reliabel karena nilai Cronbach alpha yang ditentukan lebih besar dari 0,7. Hal ini menunjukkan bahwa instrumen yang digunakan dalam penelitian ini dapat diandalkan dan memungkinkan untuk pengukuran yang konsisten dan dapat diandalkan.

Dalam konteks penelitian ini, hasil uji validitas dan reliabilitas menunjukkan bahwa instrumen yang disurvei mengenai konflik kerja, gaya kepemimpinan dan kinerja karyawan adalah valid dan reliabel. Oleh karena itu, instrumen tersebut dapat digunakan untuk analisis lebih lanjut dalam penelitian ini.

Dalam analisis data selanjutnya, data yang telah dikumpulkan dari responden akan diolah dan dianalisis menggunakan metode statistik yang sesuai. Analisis tersebut akan melibatkan teknik deskriptif untuk menggambarkan karakteristik responden dan analisis regresi untuk menganalisis pengaruh konflik kerja dan gaya kepemimpinan terhadap kinerja karyawan.

Setelah dilakukan uji validitas dan reliabilitas instrumen, selanjutnya dilakukan analisis data untuk menjawab pertanyaan penelitian dan mencari hubungan antara variabel konflik kerja, gaya kepemimpinan, dan kinerja karyawan di Hotel The Acacia Jakarta.

Deskripsi Responden Pada tahap ini, dilakukan analisis deskriptif untuk memberikan gambaran umum tentang karakteristik responden. Informasi yang diperoleh mencakup data demografis seperti usia, jenis kelamin, pendidikan, dan lama bekerja di Hotel The Acacia Jakarta. Analisis deskriptif ini membantu dalam memahami profil responden yang menjadi subjek penelitian.

Analisis Korelasi Setelah itu, dilakukan analisis korelasi untuk melihat hubungan antara variabel konflik kerja, gaya kepemimpinan, dan kinerja karyawan. Analisis ini menggunakan metode statistik seperti korelasi Pearson atau korelasi Spearman, tergantung pada skala pengukuran variabel yang digunakan.

**Pengaruh Konflik Kerja Dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan Di Hotel The Acacia Jakarta Selama Pandemi Covid-19**

Hasil analisis korelasi akan memberikan informasi tentang kekuatan dan arah hubungan antara variabel. Misalnya, apakah ada hubungan positif antara gaya kepemimpinan yang baik dan kinerja karyawan, atau apakah konflik kerja berhubungan negatif dengan kinerja karyawan. Hasil ini akan memberikan pemahaman tentang bagaimana variabel-variabel tersebut saling berhubungan.

Analisis Regresi Selanjutnya, dilakukan analisis regresi untuk menentukan sejauh mana konflik kerja dan gaya kepemimpinan dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Analisis regresi berguna untuk mengidentifikasi variabel mana yang memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel lain.

Dalam analisis regresi, variabel terikatnya adalah kinerja karyawan, sedangkan variabel bebasnya adalah konflik kerja dan gaya kepemimpinan. Analisis ini memungkinkan pemahaman tentang kontribusi relatif dari setiap variabel independen terhadap variabel dependen dan arah serta pentingnya pengaruhnya. Interpretasi Hasil dan Kesimpulan Setelah menganalisis data, hasil yang diperoleh diinterpretasikan untuk menjawab pertanyaan penelitian dan memberikan pemahaman yang lebih dalam tentang hubungan antara konflik kerja, gaya kepemimpinan dan kinerja karyawan di The Acacia Hotel Jakarta.

Hasil analisis dapat digunakan untuk memberikan rekomendasi kepada manajemen hotel untuk meningkatkan kinerja karyawan dan menyelesaikan potensi konflik. Rekomendasi mungkin terkait dengan perbaikan dalam kebijakan manajemen, pelatihan dan pengembangan staf, atau perubahan gaya kepemimpinan. Hasil akhir dari penelitian ini tergantung pada analisis data yang telah dilakukan. Kesimpulan ini dapat menggambarkan hubungan antara variabel gaya kepemimpinan, konflik kerja dan kinerja karyawan dan membawa wawasan baru di bidang ini.

Hasil analisis ini memberikan pemahaman yang lebih dalam mengenai hubungan perselisihan perburuhan, gaya kepemimpinan dan kinerja karyawan di The Acacia Hotel Jakarta. Hasil analisis ini memberikan informasi yang berguna bagi manajemen hotel untuk meningkatkan kinerja karyawan dan mengelola konflik yang muncul, serta rekomendasi untuk peningkatan manajemen dalam menghadapi situasi yang ada

## **SIMPULAN DAN SARAN**

### **SIMPULAN:**

Hasil dari penelitian tersebut menyimpulkan bahwa pada masa pandemi Covid-19, konflik kerja dan gaya kepemimpinan memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan di Hotel The Acacia Jakarta. Dalam konteks pandemi yang mempengaruhi sektor perhotelan secara signifikan, manajemen Hotel The Acacia Jakarta perlu memahami pentingnya pengelolaan konflik kerja dan gaya kepemimpinan yang dapat meningkatkan kinerja karyawan adalah gaya kepemimpinan yang efektif.

Pertama-tama, hasil penelitian menunjukkan adanya pengaruh negatif konflik kerja terhadap kinerja karyawan. Suatu konflik yang terjadi di antara karyawan atau antara karyawan dengan atasan dapat menciptakan ketidaknyamanan, ketegangan, dan distraksi dalam



**Pengaruh Konflik Kerja Dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan Di Hotel The Acacia Jakarta Selama Pandemi Covid-19**

lingkungan kerja. Hal ini dapat mengganggu fokus dan motivasi karyawan dalam melaksanakan tugas-tugasnya, sehingga berdampak negatif pada kinerja mereka. Konflik kerja yang tidak ditangani dengan baik juga dapat menciptakan perpecahan dan ketidakharmonisan dalam tim, yang berpotensi merusak kolaborasi dan kerjasama antar departemen di Hotel The Acacia Jakarta.

Oleh karena itu, manajemen Hotel The Acacia Jakarta perlu mengambil langkah-langkah untuk mengelola konflik kerja dengan baik. Strategi yang dapat diterapkan adalah memberikan fasilitas bagi karyawan untuk melakukan komunikasi yang efektif, baik antar karyawan maupun dengan atasan. Komunikasi yang terbuka dan transparan dapat membantu menghindari miskomunikasi dan salah pengertian yang sering menjadi pemicu konflik. Selain itu, manajemen juga perlu menciptakan budaya kerja yang inklusif dan membangun mekanisme penyelesaian konflik yang adil dan transparan. Dengan demikian, karyawan akan merasa didengarkan dan memiliki ruang untuk mengungkapkan pendapat mereka, sehingga dapat mengurangi potensi konflik.

Gaya kepemimpinan dapat mempengaruhi kinerja karyawan selain konflik kerja. Hasil penelitian menunjukkan bahwa gaya kepemimpinan yang efektif berdampak positif pada kinerja karyawan. Penerapan yang inklusif, mendukung, dan inspiratif dapat memberikan motivasi, arahan, dan dukungan yang dibutuhkan oleh karyawan untuk menyelesaikan tugas-tugas mereka. Selain itu, gaya kepemimpinan yang baik juga dapat menciptakan lingkungan kerja yang positif di mana karyawan merasa dihargai, didukung, dan memiliki kepercayaan diri untuk memberikan kontribusi yang optimal.

Dalam konteks pandemi Covid-19, gaya kepemimpinan yang adaptif juga menjadi penting. Pandemi ini telah mengubah lanskap bisnis dan menghadirkan tantangan baru bagi sektor perhotelan. Kepemimpinan yang adaptif mampu beradaptasi dengan cepat terhadap perubahan situasi dan mampu memberikan arahan yang jelas dan solusi kreatif dalam menghadapi tantangan tersebut. Gaya kepemimpinan adaptif juga mampu memberikan dukungan emosional kepada karyawan, mengelola ketidakpastian, dan mendorong inovasi dalam menjalankan operasional hotel.

Berdasarkan temuan penelitian, manajemen Hotel The Acacia Jakarta dapat mengambil langkah-langkah untuk meningkatkan kinerja karyawan di tengah pandemi Covid-19. Pertama-tama, manajemen perlu melakukan evaluasi terhadap kebijakan dan prosedur yang ada untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang berkontribusi terhadap konflik kerja. Setelah itu, dapat dilakukan penyempurnaan kebijakan dan implementasi mekanisme penyelesaian konflik yang efektif. Manajemen juga perlu mengadopsi gaya kepemimpinan yang adaptif, dengan memberikan arahan yang jelas, dukungan, dan inspirasi kepada karyawan dalam menghadapi tantangan yang dihadapi akibat pandemi.

Selain itu, manajemen juga dapat memberikan pelatihan dan pengembangan kepada para pemimpin di Hotel The Acacia Jakarta untuk meningkatkan keterampilan kepemimpinan mereka. Pelatihan ini dapat meliputi aspek-aspek seperti komunikasi efektif, manajemen konflik, kepemimpinan adaptif, dan pengembangan tim. Dengan meningkatkan keterampilan kepemimpinan, para pemimpin di Hotel The Acacia Jakarta dapat menjadi role model yang baik

bagi karyawan dan mampu menciptakan lingkungan kerja yang positif dan produktif.

Selain upaya internal di Hotel The Acacia Jakarta, kolaborasi dengan pihak eksternal juga dapat menjadi strategi yang efektif dalam mengatasi dampak pandemi Covid-19. Manajemen dapat menjalin kemitraan dengan pihak-pihak terkait, seperti *supplier*, asosiasi perhotelan, dan institusi pendidikan, untuk saling mendukung dan berbagi sumber daya. Dalam situasi yang sulit seperti pandemi ini, kolaborasi antar perusahaan dalam industri perhotelan dapat membantu mengurangi beban dan memperkuat daya tahan sektor ini secara keseluruhan.

Dalam kesimpulannya, konflik kerja dan dalam situasi pandemi Covid-19, gaya kepemimpinan di Hotel The Acacia Jakarta memiliki dampak yang signifikan pada kinerja karyawan. Pengelolaan konflik kerja yang efektif dan penerapan gaya kepemimpinan yang baik dapat membantu meningkatkan kinerja karyawan di tengah situasi yang sulit ini. Manajemen Hotel The Acacia Jakarta perlu melakukan evaluasi dan perbaikan terhadap kebijakan dan praktik yang ada, serta meningkatkan keterampilan kepemimpinan para pemimpin di dalam organisasi.

#### **SARAN:**

Sesuai dengan kesimpulan di atas, terdapat beberapa saran yang dapat diberikan:

1. Manajemen Hotel The Acacia Jakarta perlu memperhatikan dan mengelola konflik kerja yang muncul di dalam organisasi. Hal ini dapat dilakukan dengan meningkatkan komunikasi antardepartemen, mengklarifikasi tujuan bersama, meningkatkan kerjasama, dan memfasilitasi penilaian yang objektif.
2. Penting bagi manajemen hotel untuk terus memperhatikan gaya kepemimpinan yang diterapkan. Mereka perlu memastikan bahwa integritas, kompetensi, konsistensi, loyalitas, dan keterbukaan merupakan nilai yang ditekankan dalam kepemimpinan. Ini akan membantu membangun kepercayaan dan komitmen karyawan, serta meningkatkan kinerja mereka.
3. Manajemen Hotel The Acacia Jakarta perlu memperhatikan aspek-aspek kualitas pekerjaan, ketepatan waktu, kehadiran, kemampuan kerjasama, sikap, dan gaji dalam meningkatkan kinerja karyawan. Upaya perbaikan dapat dilakukan melalui pelatihan dan pengembangan, sistem penghargaan yang adil, dan peningkatan komunikasi antara manajemen dan karyawan.
4. Dalam rangka meningkatkan kepuasan tamu, Hotel The Acacia Jakarta dapat terus meningkatkan kualitas layanan di berbagai produk dan jasa yang ditawarkan. Pengembangan program pelatihan bagi karyawan juga dapat membantu mereka dalam memberikan pelayanan yang lebih baik.
5. Untuk penelitian berikutnya, dapat dilakukan analisis berkelanjutan tentang hubungan antara konflik kerja, gaya kepemimpinan, dan kinerja karyawan. Penelitian ini dapat melibatkan lebih banyak responden dan menggunakan metode analisis yang lebih kompleks untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam.

Dengan mengimplementasikan saran-saran tersebut, diharapkan Hotel The Acacia Jakarta dapat

selalu meningkatkan kinerja karyawan serta memberikan pelayanan dengan lebih baik kepada tamu.

**DAFTAR PUSTAKA:**

- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Neliwati. (2018). Metodologi Penelitian. Jakarta: Erlangga.
- Yusup, F. (2018). Pengantar Metode Penelitian: Suatu Pendekatan Proposal. Jakarta: Salemba Empat.
- Janna, D. (2020). Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian. <https://www.neliti.com/id/publications/175898/uji-validitas-dan-reliabilitas-instrumen-penelitian>.
- Ghozali, I. (2016). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Bahtera, A. (2020). Analisis Reliabilitas Instrumen Menggunakan Cronbach's Alpha. <https://ahmadbahtera.com/analisis-reliabilitas-instrumen-menggunakan-cronbachs-alpha/>.