

Editor: Irra Chrisyanti Dewi, S.Pd., M.S.M.

# **SERVANT LEADERSHIP IN HOSPITALITY INDUSTRY**



**Teguh Setiawan Wibowo, Danang Arief Margono,  
Slamet Wahyudi, Asri Pujihastuti, Jajang Burhanudin,  
Reina A. Hadikusumo, Agoes Tinus Lis Indrianto,  
Resekiani Mas Bakar, Widya Hana Fahleti,  
Lili Musyafa'ah, Tri Cicik Wijayanti**

Bunga Rampai

# **Servant Leadership in Hospitality Industry**

## UU No 28 tahun 2014 tentang Hak Cipta

### **Fungsi dan sifat hak cipta Pasal 4**

Hak Cipta sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 huruf a merupakan hak eksklusif yang terdiri atas hak moral dan hak ekonomi.

### **Pembatasan Pelindungan Pasal 26**

Ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 23, Pasal 24, dan Pasal 25 tidak berlaku terhadap:

- i. Penggunaan kutipan singkat Ciptaan dan/atau produk Hak Terkait untuk pelaporan peristiwa aktual yang ditujukan hanya untuk keperluan penyediaan informasi aktual;
- ii. Penggandaan Ciptaan dan/atau produk Hak Terkait hanya untuk kepentingan penelitian ilmu pengetahuan;
- iii. Penggandaan Ciptaan dan/atau produk Hak Terkait hanya untuk keperluan pengajaran, kecuali pertunjukan dan Fonogram yang telah dilakukan Pengumuman sebagai bahan ajar; dan
- iv. Penggunaan untuk kepentingan pendidikan dan pengembangan ilmu pengetahuan yang memungkinkan suatu Ciptaan dan/atau produk Hak Terkait dapat digunakan tanpa izin Pelaku Pertunjukan, Produser Fonogram, atau Lembaga Penyiaran.

### **Sanksi Pelanggaran Pasal 113**

1. Setiap Orang yang dengan tanpa hak melakukan pelanggaran hak ekonomi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (1) huruf i untuk Penggunaan Secara Komersial dipidana dengan pidana penjara paling lama 1 (satu) tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp100.000.000 (seratus juta rupiah).
2. Setiap Orang yang dengan tanpa hak dan/atau tanpa izin Pencipta atau pemegang Hak Cipta melakukan pelanggaran hak ekonomi Pencipta sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (1) huruf c, huruf d, huruf f, dan/atau huruf h untuk Penggunaan Secara Komersial dipidana dengan pidana penjara paling lama 3 (tiga) tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah).

# Servant Leadership in Hospitality Industry

Teguh Setiawan Wibowo  
Danang Arief Margono  
Slamet Wahyudi  
Asri Pujihastuti  
Jajang Burhanudin  
Reina A. Hadikusumo  
Agoes Tinus Lis Indrianto  
Resekiani Mas Bakar  
Widya Hana Fahleti  
Lili Musyafa'ah  
Tri Cicik Wijayanti



# SERVANT LEADERSHIP IN HOSPITALITY INDUSTRY

Penulis:

Teguh Setiawan Wibowo  
Danang Arief Margono  
Slamet Wahyudi  
Asri Pujihastuti  
Jajang Burhanudin  
Reina A. Hadikusumo  
Agoes Tinus Lis Indrianto  
Resekiani Mas Bakar  
Widya Hana Fahleti  
Lili Musyafa'ah  
Tri Cicik Wijayanti

Editor: **Irta Chrisyanti Dewi, S.Pd., M.S.M.**

Desain Cover: **Nada Kurnia, S.I.Kom.**

Tata Letak: **Samuel, S.Kom.**

Halaman: **A5 Unesco (15,5 x 23 cm)**

Ukuran: **xi, 179**

ISBN: **978-623-88797-5-5 (PDF)**

ISBN: **978-623-88797-6-2**

Terbit Pada: **November 2023**

---

Hak Cipta 2023, Pada Penulis

Isi diluar tanggung jawab percetakan

---

**Copyright © 2023 by Future Science Publisher**

All Right Reserved

Hak cipta dilindungi undang-undang  
Dilarang keras menerjemahkan, memfotokopi, atau  
memperbanyak sebagian atau seluruh isi buku ini  
tanpa izin tertulis dari Penerbit.

**PENERBIT FUTURE SCIENCE**

**(CV. FUTURE SCIENCE)**

Anggota IKAPI (348/JTI/2022)

Jl. Terusan Surabaya Gang 1 A No. 71 RT 002 RW 005, Kel. Sumbersari, Kec. Lowokwaru, Kota  
Malang, Provinsi Jawa Timur.  
[www.futuresciencepress.com](http://www.futuresciencepress.com)

## KATA PENGANTAR

Puji syukur Editor ucapkan atas berkat rahmat dan karuniaNya, buku yang berjudul *Servant Leadership in Hospitality Industry* ini telah selesai disusun dan diterbitkan, semoga buku ini bisa memberikan kontribusi keilmuan dan penambah wawasan bagi para pembaca yang berminat dalam pembahasan *servant leadership*.

Buku ini merupakan salah satu wujud perhatian penulis terhadap pentingnya memahami dan mempraktekkan *servant leadership*. Sebab, dengan *servant leadership* maka dapat menanamkan budaya unggul di setiap layanan. Dengan *servant leadership*, para pemimpin *hospitality industry* dapat memberikan contoh bagaimana memberikan layanan yang luar biasa kepada pelanggan. Tim yang merasa didukung dan dihormati oleh pimpinannya cenderung memberikan layanan yang tulus dan sepenuh hati, hingga akhirnya dapat meningkatkan pengalaman pada pelanggan secara keseluruhan. Selain itu, *servant leadership* memahami pentingnya dalam memelihara talenta dan berinvestasi pada pertumbuhan dan perkembangan karyawan. Secara aktif *servant leadership* melakukan bimbingan dan panduan ke anggota tim, lalu membantu karyawan membuka potensi dan mengembangkan keterampilan kepemimpinannya.

Kami berharap buku ini dapat menjadi sumber pengetahuan yang komprehensif bagi yang ingin memperoleh kompetensi profesional yang dibutuhkan untuk bersaing di pasar global yang semakin kompetitif.

Kami ucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah mendukung dalam proses penyusunan dan penerbitan buku ini. Semoga buku ini bermanfaat bagi semua pihak.

Surabaya, 2 November 2023

Editor,

Irra Chrisyanti Dewi

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR .....	v	
DAFTAR ISI.....	vii	
BAB 1	KEPEMIMPINAN DALAM ORGANISASI .....	1
	PENDAHULUAN.....	1
	MODEL STRUKTUR ORGANISASI.....	3
	PENTINGNYA KEPEMIMPINAN YANG EFEKTIF.....	8
	KEMAMPUAN PEMIMPIN DALAM ORGANISASI.....	9
	GAYA KEPEMIMPINAN DALAM ORGANISASI .....	11
	KOMPONEN KEPEMIMPINAN DALAM ORGANISASI .....	12
	LEVEL KEPEMIMPINAN DALAM ORGANISASI .....	13
	PENDEKATAN DALAM KEPEMIMPINAN ORGANISASI .....	14
	RANGKUMAN .....	16
BAB 2	<i>THE GREAT KEADERSHIP</i> .....	20
	PENDAHULUAN.....	20
	CIRI KHAS PEMIMPIN YANG SUKSES .....	22
	FILOSOFI JENDELA DAN CERMIN .....	24
	<i>BAD LEADER IMPACT</i> .....	24
	5 TINGKATAN PEMIMPIN.....	26
	KAITAN CIRI KHAS PEMIMPIN LEVEL 5 DAN <i>SERVANT LEADERSHIP</i> .....	28
	RANGKUMAN .....	30
BAB 3	<i>LESSON FOR LEADERSHIP SUCCESS</i> .....	34

	PENDAHULUAN.....	34
	<i>SERVANT LEADERSHIP PRACTICE</i> .....	35
	RANGKUMAN .....	46
BAB 4	<i>INTERPERSONAL SKILLS DAN INFLUENCE</i> DALAM KEPEMIMPINAN .....	51
	PENDAHULUAN.....	51
	<i>SERVANT LEADERSHIP</i> DAN FILOSOFINYA .....	51
	PENTINGNYA <i>SERVANT LEADERSHIP</i> DALAM INDUSTRI PERHOTELAN.....	54
	PERAN DAN TANGGUNG JAWAB <i>SERVANT</i> <i>LEADERSHIP</i> DALAM LINGKUNGAN PERHOTELAN.....	55
	<i>INTERPERSONAL SKILLS</i> DALAM KONTEKS PERHOTELAN.....	57
	HUBUNGAN ANTARA <i>INTERPERSONAL SKILLS</i> DAN KEBERHASILAN PEMIMPIN DALAM INDUSTRI PERHOTELAN.....	59
	KEPEMIMPINAN BERPENGARUH DAN KEMAMPUAN MEMENGARUHI DALAM INDUSTRI PERHOTELAN .....	60
	RANGKUMAN .....	62
BAB 5	KEPEMIMPINAN DAN ETIKA DALAM <i>HOSPITALITY</i> <i>INDUSTRY</i> .....	66
	PENDAHULUAN.....	66
	KELOMPOK DAN OTONOMI INDIVIDU.....	67
	DILEMA MORAL KEPEMIMPINAN ETIS.....	72
	KELOMPOK ETIS VS KELOMPOK TIDAK ETIS.....	74
	RANGKUMAN .....	77
BAB 6	KUALITAS DAN KARAKTER PEMIMPIN MASA DEPAN.....	80

	PENDAHULUAN.....	80
	KUALITAS DAN KARAKTER PEMIMPIN MASA DEPAN.....	81
	RENUNGAN DAN PEMBAHASAN KUALITAS DAN KARAKTER PEMIMPIN .....	92
	RANGKUMAN .....	93
BAB 7	DASAR-DASAR <i>SERVANT LEADERSHIP</i> .....	97
	PENDAHULUAN.....	97
	PERBEDAAN DENGAN GAYA KEPEMIMPINAN LAINNYA .....	99
	PRINSIP-PRINSIP UTAMA <i>SERVANT LEADERSHIP</i> ..	103
	KARAKTERISTIK KEPEMIMPINAN PELAYANAN..	105
	PERAN KEPEMIMPINAN DALAM PELAYANAN.....	106
	TANTANGAN DAN PELUANG DI MASA DEPAN ...	106
	PENERAPAN <i>SERVANT LEADERSHIP</i> DALAM INDUSTRI PARIWISATA .....	108
	RANGKUMAN .....	110
BAB 8	ELEMEN DALAM <i>SERVANT LEADERSHIP</i> .....	117
	PENDAHULUAN.....	117
	KONSEP <i>SERVANT LEADERSHIP</i> , <i>TRANSFORMATIONAL LEADERSHIP</i> , DAN <i>LEADER</i> <i>EXCHANGE MEMBER</i> .....	118
	ELEMEN <i>SERVANT LEADERSHIP</i> DARI PERSPEKTIF ROBERT GREENLEAF .....	122
	ELEMEN <i>SERVANT LEADERSHIP</i> DARI PERSPEKTIF PATTERSON.....	125
	ELEMEN <i>SERVANT LEADERSHIP</i> DARI PERSPEKTIF LIDEN, WAYNE ZHAO, DAN HENDERSON .....	128

	RANGKUMAN .....	130
BAB 9	PENDEKATAN SISTEMATIS DALAM <i>SERVANT LEADERSHIP</i> .....	135
	PENDAHULUAN.....	135
	KONSEP <i>SERVANT LEADERSHIP</i> .....	137
	DIMENSI <i>SERVANT LEADERSHIP</i> .....	140
	RANGKUMAN .....	147
BAB 10	IMPLEMENTASI <i>SERVANT LEADERSHIP</i> DI <i>HOSPITALITY INDUSTRY</i> .....	152
	PENDAHULUAN.....	152
	IMPLEMENTASI <i>SERVANT LEADERSHIP</i> .....	156
	RANGKUMAN .....	161
BAB 11	<i>BEST PRACTICE IN LEADERSHIP DEVELOPMENT</i> ...	165
	PENDAHULUAN.....	165
	ANALISIS TEORI KEPEMIMPINAN.....	170
	PENGARUH DAN KEKUATAN KEPEMIMPINAN ....	176
	RANGKUMAN .....	178

## **BAB 3**

### ***LESSON FOR LEADERSHIP SUCCESS***

Slamet Wahyudi  
Politeknik Ubaya, Surabaya  
E-mail: [slamet.wahyudi@staff.ubaya.ac.id](mailto:slamet.wahyudi@staff.ubaya.ac.id)

#### **PENDAHULUAN**

*Servant leadership* seperti yang telah dikemukakan oleh banyak ahli seperti Dierendonck (2011) dalam Hanaysha, *et. al.* (2023) merupakan sebuah tipe kepemimpinan yang fokus pada memberikan layanan kepada tim yang bekerja membantu pemimpin terlebih dahulu, menyadari bahwa tim kerja termasuk bawahan memberikan kontribusi yang tidak sedikit pada keberhasilan pemimpin dalam mengerjakan sebuah pekerjaan. Sehingga, diperlukan pengakuan dari seorang pemimpin bahwa tanpa bantuan yang diberikan oleh bawahan dan tim lainnya, maka tugasnya menjadi seorang pemimpin tentu lebih sulit untuk dijalani.

Pandemi yang baru saja terjadi telah merubah kehidupan banyak orang, termasuk para karyawan mengalami penurunan dan berada dalam kekhawatiran, kebanyakan dari mereka mengalami masalah langsung maupun tidak langsung karena pandemi Covid-19 yang lalu. Sebagian ada yang penghasilannya dikurangi, ada yang suami atau istrinya terpaksa tidak bekerja lagi karena perusahaannya mengalami kebangkrutan, ada karyawan yang kehilangan keluarganya karena terserang Covid hingga masalah lain dalam hidup mereka. Hal ini semua, bisa menjadi sebuah momentum bagi kita untuk mulai menjadikan *servant leadership system* ini sebagai sebuah pembeda dalam perusahaan. Menurut Mchugh (2022) ada 6 langkah bagi seorang pemimpin untuk beralih menjadi seorang pemimpin yang lebih berarti bagi bawahannya. Keenam Langkah tersebut di antaranya adalah:

1. Menjadi pendengar yang baik
2. Menghargai rekan kerja
3. Mengkomunikasikan kondisi sekarang dan masa depan
4. Temukan jalan keluar Bersama
5. Berdayakan Orang
6. Berusaha Jujur apa adanya

Konsep pemimpin yang melayani ini dikenalkan oleh Robert K. Greenleaf pada tahun 1970. Konsep ini semakin populer diterapkan oleh berbagai pemimpin di seluruh penjuru dunia (Mchugh, 2022). Konsep ini mengedepankan bawahan dulu, baru pimpinan, atau *servant first*. Konsep ini memang bertentangan dengan *top-down management* yang selalu *leader first*. Untuk beberapa kondisi *top-down* leaders memang selalu lebih banyak dipilih oleh pimpinan dalam memberikan instruksi maupun pengambilan keputusan penting dan memerlukan keputusan yang cepat (Ghayas, *et.al.*, 2023). *Servant leadership* memerlukan usaha dari pemimpin untuk memahami bawahannya terlebih dahulu, ambillah simpati dan empati mereka. Jika itu berhasil maka tugas-tugas Pimpinan akan lebih mudah dilaksanakan, karena bawahan dengan senang hati membantu.

### ***SERVANT LEADERSHIP PRACTICE***

Meskipun jarang ditemukan, namun bukan berarti tidak ada, berikut beberapa contoh tokoh negarawan hingga pebisnis yang sukses menerapkan konsep *servant leadership* ini selama mereka menduduki jabatan puncak. Ada beberapa tokoh atau pemimpin negara seperti Mohammad Hatta hingga Jokowi bisa dikategorikan masuk dalam kategori pemimpin yang melayani. Kemudian setelah mengamati beberapa pemimpin negara maupun daerah, penulis berusaha mengalisa karakter-karakter apa yang mereka unggulkan sehingga bisa dikategorikan masuk dalam kategori pemimpin yang berhasil menerapkan gaya *servant leadership* ini dalam memimpin.

1. Mohammad Hatta

Bapak Mohammad Hatta memiliki gelar Doktor Honoris Causa dari dua universitas ternama tanah air yaitu Universitas Gadjah Mada dan Universitas Indonesia (voi, 2022). Sehingga, beliau berhak menggunakan gelar tersebut bersama gelar beliau lainnya. Bersama dengan Presiden Soekarno, beliau adalah tokoh perjuangan dalam Upaya memerdekakan Indonesia dengan diplomasi-diplomasi melalui berbagai perundingan local maupun internasional. Bung Hatta, setelah menjadi Wakil Presiden maupun ketika menjadi Perdana Menteri hingga Penasehat Presiden Soekarno, sangat berkomitmen terhadap demokrasi dan politik kerakyatan. Selain piawai dalam bidang Politik dan pemerintahan, Bung Hatta adalah tokoh utama yang menjadikan Koperasi sebagai soko guru peningkatan kesejahteraan dan perekonomian rakyat. Karena itu beliau mendapat julukan Bapak Koperasi Indonesia. Bapak Wakil Presiden Indonesia yang pertama ini adalah contoh yang sangat tepat dalam hal kepemimpinan yang melayani, *servant leadership* begitu terlihat dalam caranya menjalankan kepemimpinannya sehari-hari, sebagai seorang pemimpin yang sangat berkomitmen terhadap demokrasi. Bung Hatta selalu berusaha untuk melibatkan tim dan bawahan dalam menyampaikan ide, saran dan pendapatnya dalam menyelesaikan banyak tugas-tugas negara dan permasalahan. Bung Hatta biasa beliau dipanggil mengemukakan kepemimpinan sebagai sebuah tanggung jawab besar kepada rakyat sehingga pemimpin seharusnya bisa memahami kondisi rakyatnya dan memberikan solusi terhadap permasalahan yang dihadapi rakyat. Menurut beliau, rakyat yang sehari-harinya masih memikirkan agar bisa tetap makan saja, mereka akan sulit untuk bisa menentukan Langkah mereka kedepan, mereka harus diberi pengetahuan dan dibimbing agar mampu berkembang dan lebih sejahtera (voi, 2022). Kelompok terpelajar menurut bung Hatta merupakan kelompok yang harus berada di depan membantu

kelompok yang masih belum mampu memperoleh pendidikan yang layak (voi, 2022). Namun, lebih dari itu, diperlukan pemimpin yang bisa menyuarakan dengan jelas perasaan dan kemauan rakyat. Sudah menjadi tugas seorang pemimpin untuk hadir dan menjadi orang yang paham kemauan dan perasaan rakyatnya. Bung Hatta telah tiada kini, akan sulit ditemukan sosok pemimpin seperti beliau di era modern seperti saat ini. Namun, kita pasti bisa meneladani kepemimpinan Bung Hatta, pemimpin yang demokratis, merakyat dan anti korupsi. Langkah-langkah menuju *servant leadership* menurut Mchugh (2022) di atas semua sudah dilakukan dengan baik oleh Pak Hatta. Sementara itu, lebih lanjut lagi menurut Ahmad, *et al.* (2022), ada korelasi yang positif antara penerapan *servant leadership* terhadap menurunnya angka kekerasan di tempat kerja. *Servant leadership* akan meningkatkan kepedulian, kepekaan dan hal positif lainnya (Ahmad, *et al.*, 2022). Dari beberapa ciri-ciri *servant leadership*, Pak Hatta memiliki seluruh ciri-ciri tersebut, beliau adalah pendengar yang baik, terbukti dari kemampuannya dalam berbagai forum diskusi baik di dalam negeri dengan sesama perintis kemerdekaan, hingga Ketika berdiskusi dengan pihak dari luar negeri. Kemampuan ini begitu diperlukan bagi seorang negosiator seperti beliau, karena dengan mendengarkan secara seksama, kita bisa memahami lebih baik maksud orang lain, sehingga jalannya diskusi bisa lebih lincer dan bisa membawa hasil yang baik bagi semua pihak tentunya. Selain itu, sifat yang menonjol dari Pak Hatta, adalah kesederhanaan dan kejujurannya. Selalu berusaha untuk apa adanya dalam berbagai hal. Sifat dan sikap tersebut, menjadikan beliau sangat disegani oleh berbagai pihak. Bagi pemimpin Indonesia masa kini, menurut penulis harusnya bisa meneladani kejujuran Pak Hatta, kesederhanaan beliau adalah sesuatu yang langka saat ini. Di mana pemimpin saat ini lebih cenderung bersikap mewah,

tidak jujur dan hanya mementingkan kepentingan pribadi, keluarga dan golongannya sendiri.

## 2. Jokowi

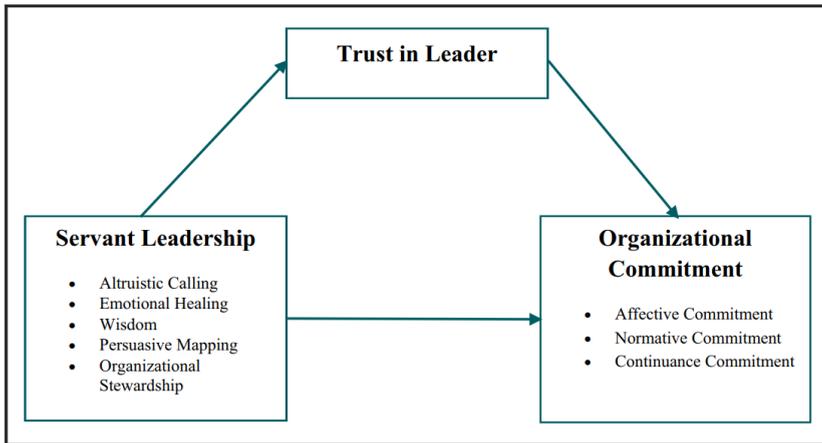
Salah satu Presiden Indonesia yang begitu dekat dengan rakyat adalah Pak Joko Widodo, gayanya yang sederhana dan suka blusukan adalah ciri khas beliau. Pak Jokowi juga termasuk pemimpin yang bersedia mendengarkan masukan dari bawahannya. Ciri khas dari mantan walikota Solo dan Gubernur Jakarta ini seperti di kutip dari (Bagus, 2017) adalah gaya kepemimpinan yang melayani terlebih dahulu. Gaya kepemimpinan tersebut tersurat dari beberapa tindakan yang dilakukan oleh Pak Jokowi, diantaranya berusaha berempati terhadap lawan bicaranya, mendengarkan secara seksama dan lebih suka berdiskusi sebelum mengambil berbagai keputusan penting (Bagus, 2017). Dengan gaya kepemimpinan tersebut, Pak Jokowi berhasil mendapatkan tempat tersendiri di Masyarakat Indonesia bahkan ke dunia internasional. Blusukan merupakan cara yang efektif dilakukan untuk mendengarkan secara langsung apa yang terjadi di Masyarakat. Bukan saatnya lagi seorang pemimpin, duduk di kantor dan berada jauh dari jangkauan rakyatnya. Dengan blusukan tersebut, Presiden bisa mendengarkan keluhan kesah masyarakat terutama kelas bawah tentang harga bahan pangan, tentang pemerataan pembangunan tentang berbagai hal yang tentunya tidak akan sampai ke seorang Presiden jika hanya duduk dan berdiam diri di istana negara. Bukan hanya warga Indonesia yang merasa cocok dengan gaya Presiden Jokowi dalam memimpin, bahkan tidak jarang warga negara tetangga mendambakan sosok pemimpin seperti pak Jokowi. Saat ini sangat jarang pemimpin yang mau melayani rakyat dengan baik, kebanyakan pemimpin saat ini, berada di rumah mewah, kantor yang di jaga ketat, ke luar dengan mobil mewah sehingga sulit bagi rakyat untuk bisa menyampaikan keluhannya secara langsung. Jangankan Presiden, seorang

Camat saja terkadang terlihat menjaga jarak dengan rakyat, Bupati, Walikota dan DPR sangat disayangkan sekali mereka kurang turun ke masyarakat setelah mereka menduduki jabatan, mereka lebih sering memamerkan kemewahan diri sendiri dan keluarganya. Mereka seolah lupa, bahwa jabatan mereka sebenarnya ditentukan oleh rakyat, jangan hanya dekat dengan rakyat ketika ingin di pilih, mendekati pemilihan umum saja. Dekatlah dengan mereka setiap saat agar bisa memberi solusi, agar kita semua bisa Sejahtera. Jika langkah-langkah pemimpin yang melayani menurut Mchugh (2022), di antaranya adalah:

- a. Menghargai siapapun yang dihadapi
- b. Mendengar yang baik
- c. Mengkomunikasikan kondisi sekarang dan masa depan
- d. Temukan jalan ke luar bersama
- e. Berdayakan orang
- f. Berusaha jujur apa adanya

Maka Pak Jokowi memiliki semua contoh tindakan tersebut, Ketika mendapatkan banyak kritikan dari berbagai pihak bahkan tidak sedikit kata-kata kasar diarahkan ke beliau, beliau tetap menghargainya. Kemudian berusaha untuk menjadi pendengar yang baik, menerima masukan bahkan jika itu berasal dari lawan politiknya. Pak Jokowi juga bisa mencari jalan ke luar bersama atas permasalahan yang ada, contohnya ketika beliau merangkul semua pihak yang kalah dalam mencalonan presiden untuk masuk bergabung ke dalam cabinet untuk membangun Indonesia bersama. Menurut Parris dan Peachay (2013) dalam Qamar, *et al.* (2023) pemimpin yang melayani berkaitan dengan etika, lemah lembut dan membawa pengaruh positif terhadap berjalannya organisasi. Menemukan jalan keluar bersama, adalah sebuah ciri-ciri kepemimpinan pak Jokowi yang cukup menonjol, ketika pemilu 2019 berakhir, dan kembali Pak Jokowi yang terpilih menjadi Presiden Indonesia untuk

Periode 2019-2024, beliau mengajak Pak Prabowo untuk ikut bergabung dalam membangun Indonesia Bersama, ini salah satu sikap lemah lembuh dan positif sesuai yang didefinisikan oleh Parris dan Peachay (2013) dalam Qamar, *et al.* (2023). Pak Prabowo pun berjiwa besar dengan menerima permintaan Presiden untuk menjadi Menteri Pertahanan.



Sumber: Ghayas, *et al.* (2023)

Gambar 3.1. *Trust in Leader*

Menemukan jalan bersama adalah sebuah kemampuan memimpin yang patut untuk diteladani kita semua, daripada selalu berusaha mempertahankan ego dan kemauan sendiri semata. Menemukan jalan bersama adalah cara yang elegan untuk mencegah perpecahan dan menemukan solusi bagi berbagai permasalahan yang dihadapi.

### 3. Ridwan Kamil

Inilah sosok pemimpin yang juga diterima oleh berbagai kalangan, kepemimpinannya yang merakyat begitu tepat jika menjadi salah satu contoh *best practice* dari seorang pemimpin yang begitu melayani rakyatnya. Semua tahapan untuk menjadi pemimpin yang melayani menurut Mchugh (2022) di antaranya adalah menghargai orang lain, menjadi

pendengar yang baik, mengkomunikasikan kondisi sekarang dan masa depan, Temukan jalan keluar bersama, berdayakan orang, berusaha jujur apa adanya. Semua tahapan tersebut telah dilakukan dalam keseharian Pak Ridwan. Pak Ridwan Kamil adalah salah satu pemimpin yang mampu mengkomunikasikan kondisi sekarang dan masa dengan dengan baik. Melalui karya-karya arsitektur beliau kita bisa melihat Pak Ridwal bisa menggabungkan pemikiran-pemikiran kekinian dengan prediksi-prediksi masa depan. Menurut Ngah, *et al.* (2023) pemimpin yang melayani, bisa membantu organisasi menjadi lebih efisien, bawahan juga akan lebih termotivasi dalam bekerja. Beliau, juga salah satu pemimpin bangsa yang sangat dekat dengan rakyatnya dari berbagai kalangan masyarakat, baik pelajar, pedagang, pengusaha hingga berbagai rekan sesama pejabat pemerintahan. Pengalaman beliau sebagai seorang dosen, sepertinya juga membentuk sikap beliau ketika menjadi Gubernur. Sikap-sikap beliau yang sangat menghargai orang lain tersebut, terbukti ketika beliau mendapat kemalangan, putra beliau meninggal di Swiss. Berjuta warga dan handai tolan membantu beliau, menguatkan beliau dan keluarga dalam menghadapi masa-masa sulit dan menyedihkan tersebut. Dukungan tidak berhenti dan datang terus menerus dari berbagai pihak, hingga Pak Ridwal Kamil bisa melewati kondisi tersebut dan kembali menjalankan tugas seperti biasa. Menurut Greenleaf (2002) dalam Ngah, *et al.* (2023) *servant leadership* akan membantu bawahan dalam bekerja bukan dengan tekanan tetapi berdasarkan motivasi dan dalam kondisi yang membangun. Ketika bawahan tidak ditekan dengan kekuatan pimpinan semata, maka karyawan bisa mencapai performa terbaiknya dalam bekerja.

4. Sandiaga Uno

Kamila (2023) menyebutkan bahwa orang dan karyawan bisa bekerja lebih efektif ketika mendapat dukungan dari

pimpinannya. Sehingga pemimpin tidak harus selalu bermuka tegang didepan karyawan agar ditakuti, namun sebaliknya harus bisa dekat dengan karyawan dengan cara yang lebih humanis. Berikut ciri-ciri *servant leadership* dari Pak Sandiaga, beliau dikenal luas oleh masyarakat sebagai seorang pemimpin dan pengusaha yang menghargai orang lain, mampu mengkomunikasikan kondisi sekarang dan masa depan, bahkan menjadi salah satu pengusaha tersukses di Indonesia. Kekayaannya berasal dari berbagai bisnis yang dirintisnya Ketika Kembali ke Indonesia setelah lama belajar di Amerika Serikat. Namun demikian Pak Sandiaga adalah sosok yang sederhana dan jujur apa adanya. Salah satu pemimpin yang tidak bergaya hidup mewah adalah beliau. Konon beliau tidak memiliki koleksi mobil mewah seperti kebanyakan orang super kaya di Indonesia, kendaraan sehari-hari beliau adalah mobil sejuta umat Grand Livina. Beberapa saat yang lalu, Pak Sandiaga sempat diberitakan memiliki mobil Hyundai Ioniq yang mengalami mogok di suatu area. Mobil listrik inipun belum masuk dalam kategori mobil mewah. Kesederhanaan tersebut yang membuat beliau mampu memberdayakan orang lain, karena orang tentu saja lebih menyukai pemimpin yang bisa memberi tauladan atau contoh yang baik bagi bawahannya. Pak Sandiaga begitu menghargai pendapat dan selalu berusaha menjadi pendengar yang baik, beliau dikenal dekat dengan kelompok muda yang mewakili masa depan, pun demikian juga termasuk pemimpin yang memiliki *circle* yang luar biasa saat ini. Beliau dekat dengan kalangan agamawan dan pengusaha tentunya. Pak Sandiaga cocok sekali berada di posisi Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif, beliau sangat sering berkunjung ke daerah-daerah yang selama ini jarang diperhatikan oleh pemerintah pusat. Berbagai program desa wisata semakin mendekatkan Pak Sandiaga dengan pelaku wisata di tingkat desa. Menurut Kamila (2023), orang atau

karyawan adalah asset paling berharga dari sebuah organisasi. Pak Sandiaga juga begitu memahami hal tersebut, dalam berbagai kesempatan, beliau selalu menegaskan bahwa pengembangan skill karyawan akan membantu proses berkembangnya organisasi.

5. Tri Risma Harini

Ibu Risma sangat tepat masuk menjadi salah satu kategori pemimpin yang melayani bawahannya. Sikap-sikap beliau yang begitu melayani warga sangat terasa terutama Ketika masih menjabat sebagai walikota Surabaya. Penulis pernah mendapati beliau ikut turut serta dalam mengurai banjir yang terjadi di Surabaya barat. Kehadiran Bu Risma saat itu semakin membuat pekerja yang berusaha memperbaiki saluran air lebih bersemangat dalam bekerja. Bukan itu saja, dalam berbagai berita kita bisa membaca berbagai kedekatan Bu Risma dengan Masyarakat, terutama mereka yang berada di garis kemiskinan. Keenam langkah untuk menjadi seorang pemimpin yang melayani menurut Mchugh (2022) telah dilakukan oleh Bu Risma. Ketika menjabat sebagai Walikota beliau juga memberikan kesempatan bagi banyak sekali warga Surabaya yang berasal dari keluarga berpenghasilan rendah untuk memiliki kesempatan menimba ilmu hingga ke perguruan tinggi. Warga-warga yang masuk ke kategori MBR (Masyarakat Berpenghasilan Rendah) dan memiliki putra putri berprestasi, bisa mengajukan diri untuk ikut dalam program tersebut. Banyak warga yang tertarik dan merasakan manfaat dari Program tersebut, sehingga yang bisa kuliah di PTN dan PTS favorit bukan hanya dari masyarakat yang mampu saja. Dengan demikian, kemiskinan bisa ditanamkan dan angka kriminalitas bisa diturunkan. Ibu Risma, saat ini adalah Menteri Sosial yang tentu saja sebuah posisi yang sangat cocok dengan profil beliau, beliau yang sangat dekat dengan masyarakat, dan tidak jarang langsung turun sendiri ketika blusukan, sehingga bisa langsung merasakan dan

menyerap aspirasi rakyat terutama mereka yang berasal dari masyarakat berpenghasilan rendah (MBR). Khattak, *et al.* (2023) *servant leadership* merupakan gaya kepemimpinan yang fokusnya adalah pada perkembangan dari bawahannya, bukan hanya pada kelompok *middle management* saja. Gaya kepemimpinan ini diadopsi secara alami oleh Bu Risma.

6. Erick Thohir

Siapa yang tidak mengetahui profil Pak Erick, teman dekat dari Pak Sandiaga ini adalah pengusaha sukses yang juga sekaligus menjadi salah satu Menteri tepatnya Menteri BUMN dan juga Ketua Umum PSSI. Model kepemimpinan Pak Erick yang dekat dengan rakyat menjadikannya salah satu pemimpin yang bisa masuk ke dalam kategori pemimpin yang melayani. Pak Erick berusaha agar BUMN bisa lebih sehat menguntungkan namun juga terbebas dari berbagai tindakan korupsi. Korupsi adalah musuh utama dari kesejahteraan Masyarakat. Cai, *et al* (2022) menyatakan, pelayanan adalah hal penting dalam kepemimpinan, dengan memberikan pelayanan kepada berbagai pihak. Ciri-ciri melekat pada diri Pak Erick, beliau merangkap beberapa jabatan, diberbagai bidang, dengan skill melayani tersebut, beliau berhasil merangkul berbagai kelompok yang ada dibawah kendalanya. Skill *customer service* adalah sebuah skill yang perlu dikuasai oleh berbagai kelompok manajemen (Cai, *et al.*, 2022). Pak Erick yang memiliki jaringan relasi yang luas dari berbagai penjurur dan kalangan, sangat piawai dalam mengkomunikasikan prospek masa depan dan kondisi hari ini. Ketika Indonesia batal menjadi tuan rumah Piala Dunia Sepak Bola U20, beliau dengan sigap melobi pihak FIFA, hasilnya memang Indonesia tidak jadi menggelar even tersebut. Namun, dengan kemampuan beliau dalam berkomunikasi, FIFA akhirnya menunjuk Indonesia menjadi tuan rumah U17. Tentu saja ini disambut gembira oleh masyarakat Indonesia yang sangat menyukai sepak bola. Pak

Erick Thohir terkenal mampu dalam memberdayakan orang, menjadi pendengar yang baik bagi siapa saja yang membutuhkan. Sikapnya yang jujur apa adanya ketika memperbaiki berbagai hal, menjadi harapan bagi banyak kalangan, bahwa Indonesia bisa menjadi negara yang lebih adil dan bermatahat. Kemakmurannya bisa dinikmati oleh masyarakat luas, bukan hanya milik sebagian orang saja.

7. Nadiem Makariem

Sebelum menjadi Menteri Pendidikan, Pak Nadiem adalah seorang CEO Gojek. Muda, berwawasan masa depan dan mampu menciptakan peluang sehingga Indonesia bisa setara dengan negara lainnya di dunia. Menjadi Menteri Pendidikan Indonesia, tentu saja bukan tugas yang mudah bagi seorang yang masih muda seperti Pak Nadiem, berbagai halangan dan perbedaan tersebut, berusaha diatasi bersama. Jika dikaitkan dengan 6 ciri-ciri *servant leadership* menurut Mchugh (2022) yang sangat menonjol dari Pak Nadiem adalah kemampuannya dalam mengkomunikasikan kondisi sekarang dan masa depan dan kemampuannya dalam melayani berbagai pihak di dunia Pendidikan Indonesia saat ini. Menurut Ghayas, *et al.* (2023) ada hubungan yang positif antara pemimpin yang melayani dengan tingkat kepercayaan yang diberikan oleh bawahan kepada pemimpin yang memiliki jiwa melayani. Ketika ada kepercayaan dari bawahan, pekerjaan akan lebih mudah dilakukan. Kepercayaan sangatlah krusial untuk diperoleh oleh siapapun juga termasuk bawahan dan pimpinan. Hanaysha, *et al.* (2022) berpendapat bahwa pemimpin yang melayani secara langsung maupun tidak bisa menciptakan lingkungan organisasi yang semakin etis dan meningkat hubungan baik antar sesama anggota organisasi. Apakah Pak Nadiem bisa dikategorikan sebagai pemimpin yang melayani, pertama beliau menghargai orang lain, ini tentu saja menjadi sebuah ciri-ciri yang melekat pada Pak Nadiem. Demikian juga

dengan ciri-ciri yang kedua yaitu menjadi pendengar yang baik, kedua hal ini selalu berhasil dibuktikan dengan berbagai forum yang diikuti oleh Pak Nadiem. Sementara itu untuk ciri-ciri yang ketiga, kemampuannya melihat masa depan dan peluang-peluangnya terhadap Indonesia, sangat bisa dibuktikan dengan program Merdeka Belajar yang dia rumuskan sebagai sebuah solusi bagi metode pendidikan di Indonesia. Ciri-ciri yang ke empat yaitu menemukan jalan bersama dan memberdayakan orang telah dibuktikan dengan cara beliau menangani berbagai keluhan, misalnya ketika Pak Nadiem berusaha untuk mencari jalan tengah terhadap tuntutan berbagai kampus swasta, agar perguruan tinggi negeri membatasi jumlah penerimaan mahasiswanya dan berbagai tuntutan yang lain. Pak Nadiem juga selalu tampak bersahaja, membuktikan bahwa meskipun beliau adalah seorang pemimpin Perusahaan besar dan juga sekaligus seorang Menteri.

## **RANGKUMAN**

Jika kita tarik benang merahya dari semua *best practice* kepemimpinan yang melayani berdasarkan contoh-contoh di atas, ternyata semua pemimpin-pemimpin tersebut, mau mendengarkan, mau melayani, mau merakyat bukan sebaliknya. Keberhasilan dan prestasi tidak di klaim sebuah keberhasilan dan prestasi pribadi, namun merupakan keberhasilan kolektif.

Dengan kepemimpinan yang melayani, akan muncul kepercayaan dari bawahan kepada pemimpinnya. Modal kepercayaan akan dijadikan sebuah *value* agar roda sebuah organisasi berjalan dengan harmonis dalam Upaya mencapai visi misinya. Dengan lemah lembut dan kalimat yang meningkatkan motivasi, karyawan akan merasa diperhatikan dan memiliki kesempatan untuk berkembang, kreatifitas akan semakin meningkat, selain itu loyalitas juga akan semakin kuat. *Servant leadership* berhubungan erat dengan motivasi kerja dan

kepercayaan dari bawahan. Motivasi kerja yang bagus akan berdampak terhadap produktivitas yang semakin meningkat. Loyalitas akan terbangun dan akan menjamin keberlangsungan sebuah organisasi perusahaan maupun pemerintahan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, S., Islam, T., Noronha, E., and D'Cruz, P. (2022). *Caring for Those in Your Charge: The Role of Servant Leadership and Compassion in Managing Bullying in the Workplace*. *International Journal of Conflict Management*, 34(1), 1044-4068, doi: 10.1108/IJCMA-05-2022-0098
- Bagus, K. (2017). Mengenal Gaya Kepemimpinan *Servant Leadership* Ala Presiden Jokowi. Retrieved 20 September, 2023, from [Mengenal Gaya Kepemimpinan Servant Leadership Ala Presiden Jokowi \(finansialku.com\)](#)
- Berdikarionline. (2012). Konsep Kepemimpinan ala Bung Hatta. Retrieved 20 Agustus, 2023, from [Konsep Kepemimpinan Ala Bung Hatta - Berdikari Online](#)
- Cai, D., Wang, H., Yao, L., Li, M., and Men, C. (2022). *A Relational Identification Perspective on Why and When Servant Leadership Foster Employees' Extra-Role customer service*. *Leadership & Organization Development Journal*, 43 (5), 705-718. doi: 10.1108/LODJ-10-2021-0450
- Ghayas, M.M., Khan, S.M.M., Kumar, S., and Mohyuddin, S.M. (2023). *Reconstruction of Trust and Organizational Commitment Through Servant Leadership in the Postpandemic Era: Evidence from the IT Sector of Pakistan*. *Journal of Asia Business Studies*, doi: 10.1108/JABS-03-2022-0094
- Hanaysha, J.R., Kumar, V.V.A., Paramaiah, Ch., and In'airat, M. (2022). *Direct and Indirect Effects of Servant and Ethical Leadership Styles on Employee Creativity: Mediating Role of Organizational Citizenship Behavior*. *Arab Gulf Journal of*

Scientific Research, 40 (1), 79-98. doi: 10.1108/AGJSR-04-2022-0033

Kamila, L. (2022). *Employee-Oriented Human Resource Policy as a Factor Shaping the Influence of Servant Leadership on Job performance*. International Journal of Productivity and Performance Management, 1741-0401. doi: 10.1108/IJPPM-09-2021-0525

Khattak, M.N., Al-Taie, M.Z., Ahmed, I., and Muhammad, N. (2023). *Interplay Between Servant Leadership, Leader-Member-Exchange and Perceived Organizational Support: A Moderated Mediation Model*. Journal of Organizational Effectiveness: People and Performance, 2051-6614. doi: 10.1108/JOEPP-11-2022-0328

McHugh, B., Forbes (08/06/2021). *Servant Leadership: Empowering Others to Accomplish*. Retrieved 20 August, 2023, from [Servant Leadership: Empowering Others to Accomplish \(forbes.com\)](https://www.forbes.com)

Ngah, N.S., Abdullah, N.L., and Suki, N.H. (2023). *Does Servant Leadership Affect Organisational Citizenship Behaviour? Mediating Role of Affective Commitment and Moderating Role of Role Identity of Young Volunteers in Non-Profit Organisations*. Leadership & Organization Development Journal, 44 (6), 0143-7739. doi: 10.1108/LODJ-11-2022-0484

Qamar, F., Soomro, S and Syed, O.R. (2023). *Determining Factors to Foster Educators' Pedagogical Resilience: Test of Servant Leadership and Social Cognitive Theories in Post-Pandemic Era*. Journal of Economic and Administrative Sciences, 1026-4116. doi: 10.1108/JEAS-11-2022-0249

Voi (30/08/2015). *Bung Hatta Dapat Gelar Doktor Honoris Causa dari Universitas Indonesia dalam Sejarah Hari ini, 30 Agustus 1975*. Retrieved 19 September, 2023, from [Bung Hatta Dapat Gelar Doktor HC dari Universitas Indonesia dalam Sejarah Hari Ini, 30 Agustus 1975 \(voi.id\)](https://www.voi.id)

## PROFIL PENULIS



### **Slamet Wahyudi, S.E., M.Interbus.**

Penulis lahir di Jember Jawa Timur, bersekolah di beberapa daerah berbeda. Mulai Jember, Probolinggo, Malang, Bali hingga ke Melbourne. Hobinya membaca, menulis dan badminton. Sangat antusias dengan bisnis, kepemimpinan dan kewirausahaan. Saat ini, penulis aktif mengelola FB Page Pemandian Tirta Lestari, IG dan YouTube @psr\_indonesia. Sebuah gerakan sosial utk menumbuhkan kesadaran akan tanggung jawab sosial perseorangan. Juga aktif di IG @madurish\_maduraenglish dan FB Pagenya, yang mengajarkan Bahasa Inggris gratis bagi penutur Bahasa Madura di seluruh wilayah Indonesia. Riwayat pekerjaannya bervariasi, pernah jadi buruh pabrik coklat, *dish washer* restoran, menjadi *news reporter* di stasiun televisi lokal. Kemudian, berkarir di bank swasta asing sebagai *marketing*, *customer service* hingga *back office*. Saat ini, penulis sebagai Dosen Tetap di Politeknik Ubaya Surabaya khususnya program studi D3 Sekretari. Pernah menjabat sebagai pejabat sementara Kepala Program Studi D3 Manajemen Pemasaran, dan merangkap sebagai Wakil Direktur Politeknik Ubaya Surabaya.



# SERVANT LEADERSHIP IN HOSPITALITY INDUSTRY

**BAB 1 : Kepemimpinan dalam Organisasi**  
Teguh Setiawan Wibowo

**BAB 2 : The Great Leadership**  
Danang Arief Margono

**BAB 3 : Lesson For Leadership Success**  
Slamet Wahyudi

**BAB 4 : Interpersonal Skills dan Influence dalam Kepemimpinan**  
Asri Pujihastuti

**BAB 5 : Kepemimpinan dan Etika dalam Hospitality Industry**  
Jajang Burhanudin

**BAB 6 : Kualitas dan Karakter Pemimpin Masa Depan**  
Reina A. Hadikusumo

**BAB 7 : Dasar-dasar Servant Leadership**  
Agoes Tinus Lis Indrianto

**BAB 8 : Elemen dalam Servant Leadership**  
Resekiani Mas Bakar

**BAB 9 : Pendekatan Sistematis dalam Servant Leadership**  
Widya Hana Fahleti

**BAB 10 : Implementasi Servant Leadership di Hospitality Industry**  
Lili Musyafa'ah

**BAB 11 : Best Practices in Leadership Development**  
Tri Cicik Wijayanti

***Editor: Irra Chrisyanti Dewi, S.Pd., M.S.M.***



**FUTURE SCIENCE**

Jl. Terusan Surabaya, Gang 1 A No. 71 RT 002 RW 005,  
Kel. Sumbersari, Kec. Lowokwaru, Kota Malang,  
Provinsi Jawa Timur.  
Website : [www.futuresciencepress.com](http://www.futuresciencepress.com)



**No. 348/JTI/2022**

ISBN 978-623-88797-6-2  
ISBN 978-623-88797-5-5 (PDF)



9 786238 879762