



Pengaruh Kepemimpinan Autentik dan Budaya Pelayanan Terhadap Kinerja Karyawan Fox Lite Hotel Samarinda

Regita Adelia¹, Tetra Hidayati², Melda Aulia Ramadhani³

Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Mulawarman Samarinda^{1,2,3}

*Email Korespondensi: regitaadelia534@gmail.com

Sejarah Artikel:

Diterima 20-04-2026
Disetujui 26-04-2026
Diterbitkan 28-04-2026

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of Authentic Leadership and Service Culture on Employee Performance at Fox Lite Hotel Samarinda. The number of samples in this study was 32 samples from a total population of 42 people. The data analysis method in this study used Partial Least Squares - Structural Equation Modeling (PLS-SEM) with the help of SmartPLS 4 software. The results of the study found that: (a) Authentic leadership has a positive but insignificant effect on employee performance. The results of hypothesis testing showed a path coefficient value of 0.234, a t-statistic of 1.904, and a p-value of 0.057. These values indicate that the better the implementation of authentic leadership, the employee performance tends to increase, but the effect is not statistically strong enough. Thus, authentic leadership has not been the main factor that directly determines the high and low employee performance at FOX Lite Hotel Samarinda. Hypothesis 1 which states that authentic leadership has a positive and significant effect on employee performance is not proven and is rejected; and (b) Service culture has a positive and significant effect on employee performance. The results of the hypothesis testing showed a path coefficient of 0.663, a t-statistic of 5.586, and a p-value of 0.000. This means that the better the service culture implemented, the higher the employee performance. Service culture has been shown to be a dominant factor in shaping employee work behavior, particularly in providing friendly, responsive, polite, consistent, safe, and customer-satisfaction-oriented service. Hypothesis 2, which states that service culture has a positive and significant effect on employee performance, was proven and accepted.

Keywords: Authentic Leadership, Service Culture, Employee Performance

ABSTRAK

Penelitian ini untuk mengetahui pengaruh Kepemimpinan Autentik dan Budaya Pelayanan Terhadap Kinerja Karyawan Fox Lite Hotel Samarinda. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 32 sampel dari total populasi 42 orang. Metode analisis data dalam penelitian ini menggunakan Partial Least Squares - Structural Equation Modeling (PLS-SEM) dengan bantuan perangkat lunak SmartPLS 4. Hasil penelitian didapati bahwa: (a) Kepemimpinan autentik berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kinerja karyawan. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan nilai koefisien jalur sebesar 0,234, t-statistic sebesar 1,904, dan p-value sebesar 0,057. Nilai tersebut menunjukkan bahwa semakin baik penerapan kepemimpinan autentik, maka kinerja karyawan

cenderung meningkat, tetapi pengaruhnya belum cukup kuat secara statistik. Dengan demikian, kepemimpinan autentik belum menjadi faktor utama yang secara langsung menentukan tinggi rendahnya kinerja karyawan di FOX Lite Hotel Samarinda. Hipotesis 1 yang menyatakan bahwa kepemimpinan autentik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan tidak terbukti dan ditolak; dan (b) Budaya pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan nilai koefisien jalur sebesar 0,663, t-statistic sebesar 5,586, dan p-value sebesar 0,000. Artinya, semakin baik budaya pelayanan yang diterapkan, maka semakin tinggi pula kinerja karyawan. budaya pelayanan terbukti menjadi faktor dominan dalam membentuk perilaku kerja karyawan, terutama dalam memberikan pelayanan yang ramah, tanggap, sopan, konsisten, aman, dan berorientasi pada kepuasan tamu. Hipotesis 2 yang menyatakan bahwa budaya pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan terbukti dan diterima.

Katakunci: Kepemimpinan Autentik, Budaya Pelayanan, Kinerja Karyawan

PENDAHULUAN

Industri perhotelan di Kalimantan Timur terus menunjukkan perkembangan yang positif seiring dengan pertumbuhan ekonomi daerah. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS) Kalimantan Timur, tingkat penghunian kamar (TPK) hotel berbintang di provinsi ini sepanjang tahun 2025 mengalami fluktuasi yang cukup signifikan. Pada Februari 2025, TPK hotel berbintang tercatat sebesar 52,78%, menunjukkan kinerja yang relatif stabil dibanding bulan sebelumnya. Namun pada Maret 2025 terjadi penurunan yang cukup tajam menjadi hanya 36,43%, sekaligus disertai dengan penurunan rata-rata lama menginap tamu menjadi sekitar 1,45 hari. Kondisi ini kembali membaik pada April 2025, ketika TPK hotel berbintang naik ke level 50,69% dengan rata-rata lama menginap sekitar 1,52 hari. Tren positif berlanjut hingga pertengahan tahun, di mana pada Juli 2025 tingkat hunian hotel berbintang mencapai 56,10%, menjadi salah satu capaian tertinggi pada tahun tersebut.

Bisnis hotel di Samarinda terus berkembang seiring meningkatnya permintaan pasar akan penginapan yang nyaman dan representatif. Keberhasilan hotel tidak hanya ditentukan oleh fasilitas, tetapi juga oleh kinerja karyawan, penerapan kepemimpinan autentik yang membangun kepercayaan, serta. Budaya pelayanan mencerminkan nilai-nilai, norma, dan perilaku yang diadopsi oleh organisasi untuk memberikan layanan terbaik kepada pelanggan (Cameron & Quinn, 1999). Perpaduan ketiga aspek ini menjadi kunci dalam menjaga daya saing dan keberlanjutan industri perhotelan di Samarinda

Hotel FOX Lite Samarinda, sebuah hotel bintang 3 yang terletak di Jalan Mayor Jendral S. Parman, Nomor 15, Kelurahan Temindung Permai, Kecamatan Sungai Pinang, resmi beroperasi pada 11 November 2022. Hotel ini dikelola oleh Danang Widoyono selaku Hotel Manager dan dimiliki oleh Wlly Kantono, yang juga menjabat sebagai Komisaris PT. Samarinda Andalan Prima. Salah satu keunggulan yang membedakan Hotel FOX Lite Samarinda dari hotel lainnya adalah kekompakan tim yang solid dan pendekatan yang mengedepankan kedekatan dengan tamu. Pihak hotel memandang tamu sebagai teman, bukan sekadar pelanggan, untuk menghilangkan adanya jarak atau gap antara keduanya, sehingga menciptakan atmosfer yang lebih hangat dan akrab selama menginap.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Manager Hotel Danang Widoyono, tingkat kinerja karyawan yang dipimpinnya cukup bervariasi. Sejumlah karyawan menunjukkan kinerja yang sigap dalam melayani tamu, sementara beberapa karyawan lainnya kurang sigap melayani terutama saat cek-in. Fenomena ini menunjukkan bahwa tingkat kinerja di lingkungan hotel FOX Lite tidak selalu merata. Dari wawancara ini juga disebutkan bahwa pelanggan seringkali mengevaluasi kualitas layanan berdasarkan interaksi langsung dengan karyawan. Oleh karena itu, kepemimpinan autentik yang kuat menjadi elemen penting dalam memastikan bahwa karyawan memiliki keterampilan, motivasi, dan komitmen untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.

Kepemimpinan autentik dapat mendorong kinerja karyawan lebih baik dengan memperkuat kepercayaan kepada pemimpin dan rasa aman. Kepemimpinan autentik bukan hanya berfokus pada pencapaian tujuan organisasi, tetapi juga pada pembangunan hubungan saling percaya antara pemimpin dan pengikut, yang berdampak pada peningkatan motivasi dan kinerja (Khan et al., 2022). kepemimpinan autentik berperan sebagai role model bagi pertumbuhan positif, memengaruhi perilaku karyawan secara positif, serta mendorong karyawan untuk mengelola dirinya secara lebih bijaksana (Hidayati et al., 2022). Berdasarkan studi Razak & Fauzi (2023) kepemimpinan autentik meningkatkan kinerja layanan garis depan dalam menangani keluhan pelanggan. Hal ini menunjukkan pentingnya pendekatan kepemimpinan autentik dalam menciptakan kepuasan pelanggan yang berkelanjutan.

Seiring dengan dinamika operasional perhotelan, keberhasilan layanan sangat dipengaruhi oleh

efektivitas kepemimpinan. Pemimpin autentik mampu menciptakan lingkungan kerja yang positif dan berorientasi pada kepuasan pelanggan melalui penerapan nilai-nilai moral dan komunikasi yang terbuka (Razak & Fauzi, 2023). Hal ini sangat relevan dalam menghadapi tantangan operasional di sektor perhotelan, seperti tingginya ekspektasi pelanggan, tuntutan kualitas layanan, dan persaingan yang semakin ketat. Christina & Irianto, (2023) mengungkapkan bahwa kepemimpinan autentik, jika dikombinasikan dengan budaya organisasi yang baik, dapat meningkatkan kinerja organisasi secara keseluruhan.

Berdasarkan ulasan pelanggan dari berbagai platform, FOX Lite Hotel Samarinda mendapatkan banyak apresiasi positif dari para tamu yang menginap. Banyak tamu yang memuji kebersihan hotel yang terjaga dengan baik, kenyamanan kamar yang membuat mereka merasa seperti di rumah sendiri, serta staf yang sangat ramah dan profesional dalam memberikan layanan.

Tabel 1. Rating FOX Lite Hotel Samarinda selama tahun 2025

Platform	Rating	Volume Ulasan	Tahun
Traveloka	9.1/10	±941	2025
Booking.com	8.5/10	22	2025
Trip.com	9.1/10	18	2025
Skyscanner	4.4/5	17	2025
Tripadvisor	4.6/5	36	2025

Sumber Data: Traveloka,booking.com,trip.com,skyscanner,tripadvisor

Dikutip dari ulasan google yang di tulis selama tahun 2025 masih terdapat beberapa ulasan kurang baik yang menyatakan beberapa keluhan tamu terkait pelayanan yang lambat ketika ada kehilangan barang, kurangnya keramahan resepsionis, dan masalah pengembalian deposito. Fenomena ini mencerminkan kinerja karyawan FOX Lite Hotel Samarinda yang masih belum merata, yang dipengaruhi oleh budaya pelayanan yang belum bisa konsisten dan berkualitas. Budaya organisasi yang mendukung pelayanan mampu meningkatkan kinerja karyawan dan mendorong mereka untuk memberikan layanan yang proaktif dan berkualitas tinggi (Syahrudin et al., 2020).

Penekanan pada budaya pelayanan juga membantu organisasi dalam menghadapi persaingan di industri perhotelan. Pelanggan cenderung mencari pengalaman layanan yang melebihi ekspektasi, sehingga budaya pelayanan yang baik menjadi alat strategis untuk membangun kepercayaan dan loyalitas pelanggan (Astutik, 2016). Sebagai kerangka kerja yang mendasari perilaku karyawan, budaya pelayanan tidak hanya memengaruhi kepuasan pelanggan tetapi juga menciptakan lingkungan kerja yang kondusif untuk meningkatkan kinerja karyawan (Korda & Rachmawati, 2022). Budaya pelayanan ini mendorong kolaborasi antar karyawan dan menciptakan lingkungan kerja yang baik untuk memberikan layanan optimal.

Studi sebelumnya yang mengidentifikasi hubungan positif antara budaya organisasi dan kinerja pegawai yaitu pada penelitian Astuti (2022) yang menunjukkan bahwa budaya organisasi yang kuat dan komitmen pegawai yang tinggi memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai. Penelitian lain oleh Rahayu et al. (2024) menemukan bahwa budaya organisasi yang mendukung kerja tim dan inovasi dapat meningkatkan kinerja pegawai secara keseluruhan. Namun, penerapan budaya pelayanan sering kali menghadapi tantangan dalam praktik, seperti kurangnya konsistensi dalam komunikasi nilai-nilai budaya dan minimnya pelatihan untuk meningkatkan kompetensi karyawan dalam pelayanan. Dalam konteks industri perhotelan, di mana kebutuhan pelanggan terus berkembang, penting bagi manajemen untuk terus memperbarui strategi dalam mengimplementasikan budaya pelayanan yang relevan dan efektif.

Berdasarkan uraian di atas terdapat gab penelitian dari penelitian yang dilakukan oleh Nasir et al. (2022), yang menunjukkan bahwa budaya organisasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja, terutama dalam konteks perusahaan dengan budaya yang kurang mendukung inisiatif individu. Mengingat betapa pentingnya budaya pelayanan dan kepemimpinan memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan, dari permasalahan atas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di Hotel FOX Lite dengan judul " *Pengaruh Kepemimpinan Autentik Terhadap Kinerja Pelayanan Karyawan Hotel FOX Lite Samarinda* "

METODE

Populasi dan Sampel

Populasi karyawan pada Hotel FOX Lite Samarinda yaitu:

Tabel 1. Jumlah Karyawan Hotel FOX Lite Samarinda

Staff Position	Jumlah
Accounting & Human Resource	3
Housekeeping	10
Front Office	6
Food & beverage service	5
Food & beverage product	7
Sales & Marketing	8
Security	3
Total	42

Sumber Data: Hotel FOX Lite Samarinda

Penelitian ini awalnya direncanakan menggunakan teknik sampel jenuh, dengan tujuan untuk mengumpulkan data dari seluruh populasi yang ada. Namun, setelah dilakukan penyebaran kuesioner, hanya 32 dari 42 kuesioner yang berhasil dikembalikan. Oleh karena itu, teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini disesuaikan menjadi sampel *convenience*, di mana responden yang mengisi kuesioner dianggap sebagai sampel penelitian. Meskipun jumlah responden yang kembali lebih sedikit dari yang diharapkan, langkah ini tetap memungkinkan untuk memperoleh data yang relevan dan dapat dianalisis lebih lanjut.

Jenis dan Sumber Data

Jenis data pada penelitian ini yaitu data kuantitatif yang dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarkan kepada karyawan pelayanan Hotel FOX Lite Samarinda

Sumber data dalam penelitian ini adalah data primer yaitu data yang bersumber langsung dari responden melalui pengumpulan data oleh peneliti. Sugiyono (2020) menyatakan bahwa data premier adalah data yang dikumpulkan untuk tujuan penelitian tertentu dan belum pernah ada sebelumnya. Dalam konteks penelitian ini, data premier diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada karyawan Hotel FOX lite Samarinda.

Metode Pengumpulan Data

Penelitian Lapangan (*field work research*) dengan teknik kuesioner. kuesioner disediakan dalam bentuk *hardcopy* yang diberikan kepada manager hotel dan di sebarakan kepada karyawan. Apabila terdapat hal yang kurang dipahami, responden dapat menghubungi peneliti melalui nomer *WhatsApp* yang tertera.

Metode analisis data

Metode analisis data dalam penelitian ini menggunakan *Partial Least Squares - Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) dengan bantuan perangkat lunak SmartPLS 4. PLS-SEM dipilih karena sesuai digunakan pada penelitian dengan jumlah sampel relatif kecil, tidak memerlukan asumsi distribusi normal, serta mampu menguji model dengan variabel laten yang diukur melalui beberapa indikator

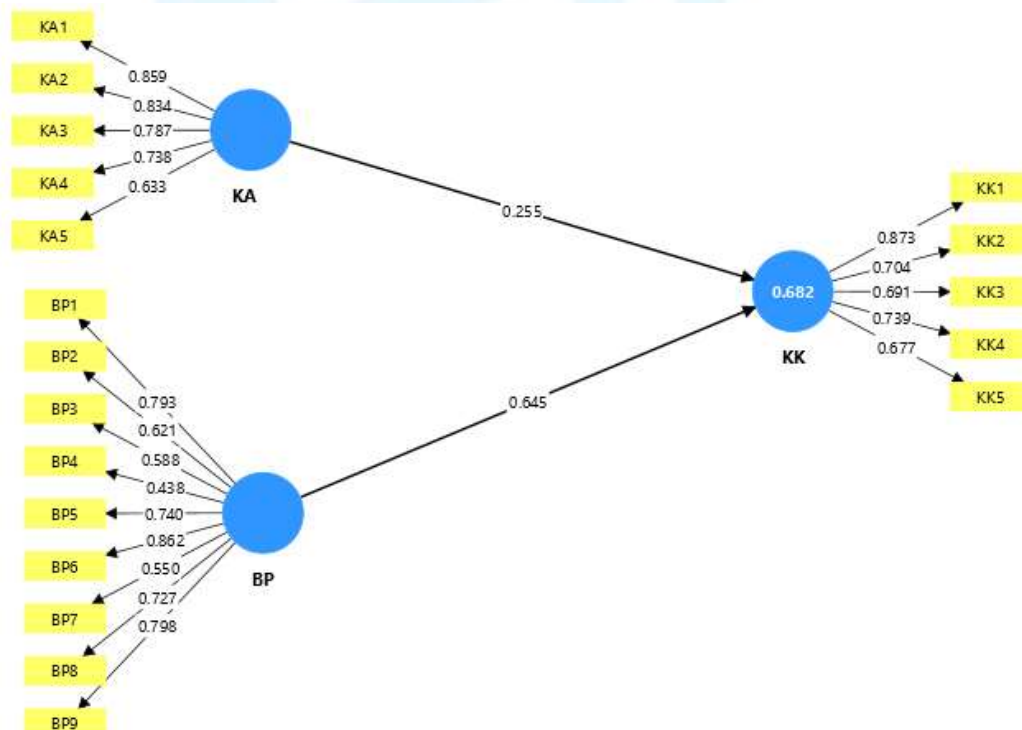
HASIL DAN PEMBAHASAN

Evaluasi Model Pengukuran (Outer Model)

Evaluasi outer model dilakukan untuk menilai validitas dan reliabilitas konstruk penelitian. Pada penelitian ini, evaluasi outer model mencakup pengujian convergent validity, discriminant validity, dan construct reliability. Hasil pengujian disajikan sebagai berikut.

1. Uji Validitas Konvergen

Convergent validity dapat dilihat melalui nilai outer loading masing-masing indikator. validitas konvergen diukur melalui *Average Variance Extracted* (AVE), dengan nilai rekomendasi di atas 0,50.



Gambar 1 Hasil Outer Loading

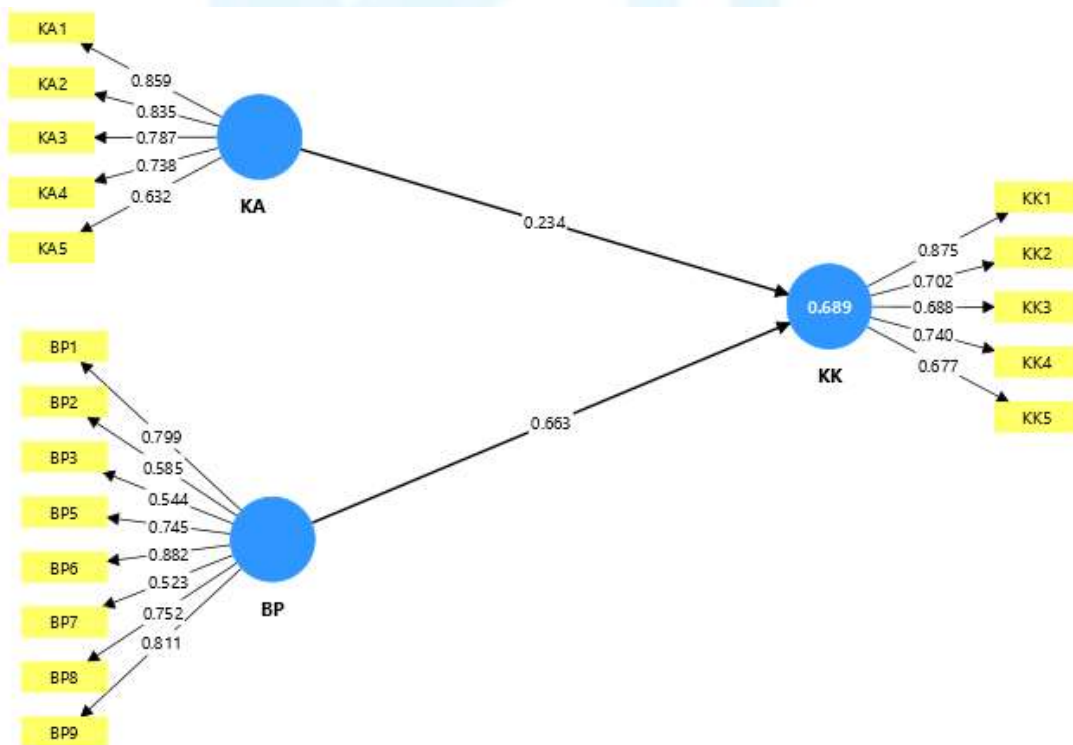
Sumber: Output SmartPLS, diolah 2026

Table 3 Nilai Outer Loading

	BP	KA	KK
BP1	0.793		
BP2	0.621		
BP3	0.588		
BP4	0.438		
BP5	0.740		
BP6	0.862		
BP7	0.550		
BP8	0.727		
BP9	0.798		
KA1		0.859	
KA2		0.834	
KA3		0.787	
KA4		0.738	
KA5		0.633	
KK1			0.873
KK2			0.704
KK3			0.691
KK4			0.739
KK5			0.677

Sumber: Output SmartPLS, diolah 2026

Berdasarkan table 3 diketahui terdapat satu item indicator yang tidak valid, yaitu BP4 sebesar 0,438 yang berarti nilai *outer loading* kurang dari 0,50, sedangkan item lain telah valid dengan nilai *outer loading* di atas 0,50. Untuk analisis selanjutnya item BP4 harus dikeluarkan dari model karena tidak valid.



Gambar 1 Hasil Outer Loading Setelah dire-estimasi

Sumber: Output SmartPLS, diolah 2026

Table 4 Nilai Outer Loading

	BP	KA	KK
BP1	0.799		
BP2	0.585		
BP3	0.544		
BP5	0.745		
BP6	0.882		
BP7	0.523		
BP8	0.752		
BP9	0.811		
KA1		0.859	
KA2		0.835	
KA3		0.787	
KA4		0.738	
KA5		0.632	
KK1			0.875
KK2			0.702
KK3			0.688
KK4			0.740
KK5			0.677

Sumber: Output SmartPLS, diolah 2026

Berdasarkan Tabel 4., setelah dire-estimasi, seluruh indikator memiliki nilai *outer loading* di atas 0,50 maka didapatkan hasil semua item pernyataan telah valid, sehingga hasil tersebut dapat dianalisis ketahap selanjutnya.

Evaluasi Model Struktural (Inner Model)

Evaluasi inner model dilakukan untuk melihat kemampuan model dalam menjelaskan hubungan antar variabel laten. Pada penelitian ini, pengujian inner model dilakukan melalui nilai R-square, f-square, dan path coefficients.

1. Nilai R-square

Table 5 R-square

	R-square	R-square adjusted
KK	0.689	0.668

Sumber: Output SmartPLS, diolah 2026

Berdasarkan Tabel 5 variabel Kinerja Karyawan memiliki nilai R-square sebesar 0,689 dan R-square adjusted sebesar 0,668. Hal ini menunjukkan bahwa Kinerja Karyawan dapat dijelaskan oleh Kepemimpinan Autentik dan Budaya Pelayanan sebesar 68,9%, sedangkan sisanya sebesar 31,1% dijelaskan oleh variabel lain di luar model penelitian.

2. Nilai f-square

Table 6 f-square

	BP	KA	KK
BP			0.854
KA			0.106
KK			

Sumber: Output SmartPLS, diolah 2026

Berdasarkan Tabel 6 Kepemimpinan Autentik memiliki nilai f-square sebesar 0,165 yang menunjukkan bahwa pengaruhnya terhadap Kinerja Karyawan tergolong kecil. Sementara itu, budaya Pelayanan memiliki nilai f-square sebesar 0,854 yang menunjukkan bahwa variabel tersebut memberikan pengaruh yang kuat terhadap Kinerja Karyawan. Dengan demikian, kontribusi terbesar dalam menjelaskan Kinerja Karyawan berasal dari Budaya Pelayanan.

3. Nilai Q² Predictive Relevance

Nilai Q² *Predictive Relevance* digunakan untuk menilai seberapa baik model memiliki kemampuan prediktif terhadap konstruk endogen. Perhitungan dilakukan dengan rumus:

$$Q^2 = 1 - (1 - R1^2)(1 - R2^2)...(1 - Rp^2)$$

Karena model ini hanya memiliki satu konstruk endogen, yaitu Kinerja Karyawan, maka perhitungan Q² dapat disederhanakan menjadi $Q^2 = 1 - (1 - R^2)$.

Table 7 Q² Predictive Relevance

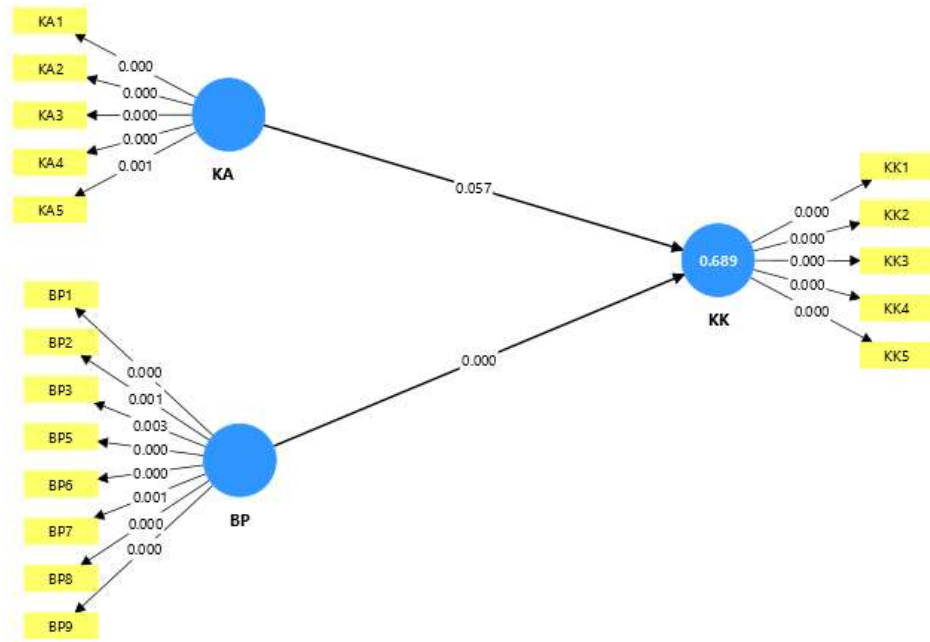
Konstruk Endogen	R-Square	Perhitungan	Nilai Q ²	Keterangan
Kinerja Karyawan	0.689	$1 - (1 - 0.689) = 0.689$	0.689	Memiliki predictive relevance

Sumber: Output 2026

Berdasarkan Tabel 7, diperoleh nilai Q² sebesar 0,689. Karena nilai Q² > 0, maka model mempunyai *predictive relevance*. Nilai tersebut menunjukkan bahwa model memiliki kemampuan prediksi yang baik terhadap konstruk endogen Kinerja Karyawan.

Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan dengan melihat nilai path coefficient, t-statistics, dan p-values. Hipotesis dinyatakan diterima apabila nilai t-statistics lebih besar dari 1,96 dan p-values lebih kecil dari 0,05. Dalam penelitian ini, urutan variabel ditetapkan sebagai X1 = Kepemimpinan Autentik, X2 = Budaya Pelayanan, dan Y = Kinerja Karyawan.



Gambar 8 Model Struktural
sumber: Output SmartPLS, 2026

Table 8 Paht Coefficients – T Statistics, P values

	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics (O/STDEV)	P values
BP -> KK	0.663	0.659	0.119	5.586	0.000
KA -> KK	0.234	0.257	0.123	1.904	0.057

Sumber: Output SmartPLS, 2026

Berdasarkan nilai koefisien jalur dan nilai t-statistic pada tabel 4.16, maka dapat diperoleh hasil pengujian hipotesis sebagai berikut:

1. Pengujian Hipotesis 1

Hipotesis pertama yang menyatakan bahwa Kepemimpinan Autentik berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan memperoleh koefisien jalur sebesar 0,234, nilai t-statistics sebesar 1,904, dan p-values sebesar 0,057. Hasil tersebut menunjukkan bahwa Kepemimpinan Autentik berpengaruh positif, tetapi tidak signifikan terhadap Kinerja Karyawan. Dengan demikian, H1 ditolak.

2. Pengujian hipotesis 2

Hipotesis kedua yang menyatakan bahwa Budaya Pelayanan berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan memperoleh koefisien jalur sebesar 0,663, nilai t-statistics sebesar 5,586, dan p-values sebesar 0,000. Hasil tersebut menunjukkan bahwa Budaya Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan. Dengan demikian, H2 diterima.

Pembahasan

1. Pengaruh Kepemimpinan Autentik terhadap Kinerja Karyawan

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis dapat diketahui bahwa kepemimpinan autentik berpengaruh positif, tetapi tidak signifikan terhadap kinerja karyawan. Hasil ini menunjukkan

bahwa kepemimpinan autentik belum menjadi faktor utama yang secara langsung menentukan peningkatan kinerja karyawan di FOX Lite Hotel Samarinda. Meskipun pemimpin dinilai memiliki karakter yang cukup baik, seperti jujur, mampu mengakui kesalahan, mempertimbangkan pendapat sebelum mengambil keputusan, dan berpegang pada prinsip, pengaruhnya belum cukup kuat secara statistik untuk meningkatkan kinerja karyawan.

Berdasarkan hasil *outer loading* setelah re-estimasi, indikator kepemimpinan autentik yang memiliki nilai *outer loading* paling besar yaitu KA1 indikator yang berkaitan dengan kemampuan pimpinan memahami bagaimana orang lain memandang kemampuan dirinya. Hal ini menunjukkan bahwa aspek kesadaran diri menjadi indikator paling kuat dalam membentuk kepemimpinan autentik. Sedangkan yang paling kecil yaitu KA5 yang menunjukkan keputusan berdasarkan prinsip yang diyakini.

Meskipun secara deskriptif variabel kepemimpinan autentik memiliki rata-rata indeks sebesar 84,41 dan berada dalam kategori tinggi, hasil tersebut belum mampu menghasilkan pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal ini memperlihatkan bahwa persepsi responden terhadap kepemimpinan sudah baik, tetapi belum cukup kuat untuk menjadi faktor dominan dalam peningkatan kinerja. Dengan kata lain, kepemimpinan autentik memiliki peran positif, tetapi dampaknya terhadap kinerja karyawan masih terbatas.

Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian Arimatika et al. (2023) yang menemukan bahwa kepemimpinan autentik berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Hasil ini juga tidak sepenuhnya sejalan dengan penelitian Khan et al. (2022) yang menyatakan bahwa kepemimpinan autentik memengaruhi kinerja individu melalui kepercayaan dan hubungan antara pemimpin dan anggota. Selain itu, hasil penelitian ini juga berbeda dengan penelitian Razak & Fauzi (2023) yang menemukan bahwa kepemimpinan autentik mampu meningkatkan kinerja pelayanan karyawan garis depan hotel, khususnya dalam menangani keluhan pelanggan. Perbedaan hasil ini dapat disebabkan oleh perbedaan objek penelitian, jumlah responden, karakteristik organisasi, serta dominannya faktor lain seperti budaya pelayanan dalam memengaruhi kinerja karyawan.

2. Pengaruh Budaya Pelayanan terhadap Kinerja Karyawan

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa budaya pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Budaya pelayanan memiliki nilai koefisien jalur sebesar 0,663 terhadap kinerja karyawan, dengan nilai *t-statistic* sebesar 5,586 dan *p-value* sebesar 0,000. Nilai koefisien jalur yang positif menunjukkan bahwa budaya pelayanan memiliki arah hubungan positif terhadap kinerja karyawan. Artinya, semakin baik budaya pelayanan yang diterapkan di FOX Lite Hotel Samarinda, maka semakin tinggi pula kinerja karyawan. Karena nilai *t-statistic* lebih besar dari 1,96 dan *p-value* lebih kecil dari 0,05, maka pengaruh budaya pelayanan terhadap kinerja karyawan dinyatakan positif dan signifikan. Dengan demikian, hipotesis kedua yang menyatakan bahwa budaya pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan diterima.

Hasil ini menunjukkan bahwa budaya pelayanan merupakan faktor penting dalam meningkatkan Kinerja Karyawan di FOX Lite Hotel Samarinda. Dalam industri perhotelan, kinerja karyawan sangat berkaitan dengan kemampuan memberikan pelayanan yang ramah, cepat, aman, profesional, dan sesuai dengan kebutuhan tamu. Budaya pelayanan yang kuat akan membentuk kebiasaan kerja karyawan untuk saling berkoordinasi, berkomunikasi, membantu rekan kerja, melayani tamu dengan baik, serta menjaga keamanan dan kenyamanan tamu selama berada di hotel.

Berdasarkan hasil *outer loading* setelah re-estimasi, indikator budaya pelayanan yang memiliki kontribusi dari terbesar adalah BP6, yaitu pelatihan yang memadai untuk melayani tamu dengan baik. Hal

ini menunjukkan bahwa pelatihan menjadi aspek paling kuat dalam membentuk Budaya Pelayanan. Dan yang terkecil yaitu BP7 menunjukkan motivasi karyawan dalam memberikan pelayanan terbaik. Sebelumnya, indikator BP4 memiliki nilai outer loading sebesar 0,438 sehingga dikeluarkan dari model karena tidak memenuhi kriteria validitas. Setelah dilakukan re-estimasi, seluruh indikator Budaya Pelayanan yang tersisa memiliki nilai outer loading di atas 0,50 sehingga dinyatakan valid untuk mengukur konstruk Budaya Pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa indikator-indikator Budaya Pelayanan yang digunakan dalam model akhir telah mampu merepresentasikan variabel dengan baik.

Secara deskriptif, variabel budaya pelayanan memiliki rata-rata indeks sebesar 87,79 dan termasuk dalam kategori tinggi. Nilai ini menunjukkan bahwa karyawan FOX Lite Hotel Samarinda cenderung memiliki persepsi yang baik terhadap budaya pelayanan yang diterapkan di lingkungan kerja. Indikator dengan nilai indeks tertinggi adalah BP7 sebesar 93,14, yang menunjukkan bahwa karyawan merasa termotivasi untuk memberikan pelayanan terbaik kepada tamu. Hal ini memperkuat hasil analisis bahwa Budaya Pelayanan menjadi variabel yang berperan besar dalam mendorong peningkatan Kinerja Karyawan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Korda & Rachmawati (2022) yang menyatakan bahwa budaya organisasi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Penelitian ini juga didukung oleh Syahrudin et al. (2020) yang menemukan bahwa budaya organisasi memiliki pengaruh dominan terhadap kinerja pegawai. Selain itu, hasil ini juga sejalan dengan penelitian Christina & Irianto (2023) yang menunjukkan bahwa budaya organisasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Dukungan dari penelitian-penelitian tersebut menunjukkan bahwa budaya yang kuat, terutama budaya yang berorientasi pada pelayanan, dapat membentuk perilaku kerja karyawan agar lebih disiplin, responsif, kolaboratif, dan berorientasi pada kepuasan pelanggan.

KESIMPULAN

1. Kepemimpinan autentik berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kinerja karyawan. Hipotesis 1 yang menyatakan bahwa kepemimpinan autentik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan tidak terbukti dan ditolak.
2. Budaya pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hipotesis 2 yang menyatakan bahwa budaya pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan terbukti dan diterima.

SARAN

Berdasarkan Kesimpulan yang telah disampaikan, maka dapat dikemukakan beberapa saran sebagai berikut:

1. Bagi Manajemen FOX Lite Hotel Samarinda
 - a. Manajemen disarankan untuk terus meningkatkan budaya pelayanan karena terbukti berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.
 - b. Meskipun kepemimpinan autentik tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, pemimpin tetap perlu memperkuat penerapan kepemimpinan autentik meskipun hasilnya belum signifikan.
2. Bagi Peneliti Selanjutnya
 - a. Peneliti selanjutnya disarankan untuk menggunakan jumlah sampel yang lebih besar dan menambahkan variabel lain untuk menguji kinerja karyawan.

- b. Karena kepemimpinan autentik berpengaruh positif tetapi tidak signifikan, maka penelitian selanjutnya dapat menguji variabel lain untuk melihat kemungkinan pengaruh terhadap kinerja karyawan.

DAFTAR PUSTAKA

- Arimatika, E. U., Erlina, Rr., & Hayati, K. (2023). Influence of Authentic Leadership on Employee Performance: Ethical Climate as a Moderating Variable. *Asian Journal of Economics, Business and Accounting*, 23(12), 58–69. <https://doi.org/10.9734/ajeba/2023/v23i12986>
- Astuti, D. (2022). Pengaruh Komitmen Organisasi dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai. *Jurnal Jaman*, 2(2), 55–68.
- Astutik, M. (2016). Pengaruh Disiplin Kerja Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Jombang. *JBMP (Jurnal Bisnis, Manajemen Dan Perbankan)*, 2(2), 121–140. <https://doi.org/10.21070/jbmp.v2i2.1098>
- Avolio, B. J., & Gardner, W. L. (2005). *Authentic leadership development: Getting to the root of positive forms of leadership*. The Leadership Quarterly.
- Avolio, B. J., Gardner, W. L., Lutans, F., & May, D. R. (2017). *Unlocking the mask : A look at the process by which authentic leaders impact follower attitudes and behavior* (Vol. 15). The Leadership Quarterly, & Boug.
- Bernardin, H. J. , & Russel, J. E. A. (2003). Human resource management. *New York : McGraw Hill*.
- Bitner, M. J., & Brown, S. W. (2008). *The service imperative: 51(1)*. Business Horizons.
- Cameron, K. S., & Quinn, R. E. (1999). *Diagnosing and changing organizational culture: Based on the competing values framework*. Addison-Wesley.
- Christina, E., & Irianto, J. (2023). The Influence of Authentic Leadership and Organizational Culture on Performance through Satoria Pharma's Employee Satisfaction. *RSF Conference Series: Business, Management and Social Sciences*, 3(3), 467–476. <https://doi.org/10.31098/bmss.v3i3.711>
- Davis, R., & Gautam, N. (2011). Conceptualising service culture. *Leading Applied Business*,.
- Dessler, G. (2010). *Manajemen Sumber Daya Manusia* (edisi kesepuluh). PT Indeks.
- Dessler, G. (2018). *Human resource management* (16th ed). Pearson Education.
- Ferdinand, A. (2014). *Metode Penelitian Manajemen : Pedoman Penelitian untuk Penulisan Skripsi Tesis dan Disertasi Ilmu Manajemen*.
- George, B., Sims, P., McLean, A. N., & Mayer, D. (2015). *True North: Discover Your Authentic Leadership* (2nd ed). wiley.
- Ghozali, I., & Latan, H. (2015). *Partial least squares konsep, teknik dan aplikasi menggunakan program smartpls 3.0 untuk penelitian empiris*. (Edisi 2). Badan Penerbit UNDIP.
- Gronroos, C. (1990). *Service management and marketing: Managing the moments of truth in service competition*. Lexington Books.
- Gronroos, C. (2007). *Service management and marketing: Customer management in service competition* (3rd ed). John Wiley & Sons.
- Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2017). A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) (2nd ed.). *Thousand Oaks*.
- Hair, J. F., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2011). PLS-SEM: Indeed a silver bullet. *Journal of Marketing Theory and Practice*, 19(2), 139–152. <https://doi.org/10.2753/MTP1069-6679190202>

- Hidayati, T., Ilmi, Z., & Kasuma, J. (2022). How Authentic Leadership Promotes Job Performance? The Mediating Role of Organizational Climate. *International Journal of Sustainable Development and Planning*, 17(5), 1431–1440. <https://doi.org/10.18280/ijstdp.170507>
- Kaswan, & Akhyadi, A. S. (2015). *Pengembangan sumber daya manusia: Dari konsepsi, paradigma, dan fungsi sampai aplikasi*. Alfabeta.
- Khan, H. G. A., Khan, M. A., Ali, M. I., Salem, S., Rashid, S., & Zahur, H. (2022). Does authentic leadership influences performance of individuals in presence of trust and leader member exchange: an evidence from health care sector. *Cogent Business and Management*, 9(1). <https://doi.org/10.1080/23311975.2022.2119539>
- Korda, B. B., & Rachmawati, R. (2022). Influence of Organizational Culture on Employee Performance Mediated by Job Satisfaction and Employee Commitment. *Jurnal Organisasi Dan Manajemen*, 18(2), 57–73. <https://doi.org/10.33830/jom.v18i2.3706.2022>
- Mathis, R. L., & Jackson, J. H. (2011). *Human Resource Management* (13th ed.). South-Western Cengage Learning.
- Nasir, M., Hamzah, Muh. N., Hamid, M., & Mujahid. (2022). Importance of Work Motivation and the Culture of the Company to Improve Organizational Citizenship Behavior. *Jurnal Ilmiah Manajemen*, 12(2), 247. https://doi.org/10.22441/jurnal_mix.2022.v12i2.006
- Rahayu, A., Ilyas, Y., & Sekarini, R. A. (2024). Pengaruh Budaya Organisasi dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan: Studi Kasus PT. Indomarco Prismatama Cabang Cakung Timur. *Jurnal Mahasiswa Humanis*, 4(3), 786–793.
- Razak, M. Z. B. A., & Fauzi, M. A. B. F. (2023). Servant Leadership and Authentic Leadership on Hotel Front Liner Service Recovery Performance. *Proceedings of the International Symposium & Exhibition on Business and Accounting 2022 (ISEBA 2022)*, 28 September 2022, Malaysia, 1, 710–719. <https://doi.org/10.15405/epfe.23081.64>
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2019). *Organizational behavior* (18th ed). Pearson Education.
- Robiansyah. (2017). *Budaya pelayanan konsep dan pengukuran*. 19. <http://journal.feb.unmul.ac.id/index.php/FORUM EKONOMI>
- Sabol, M., Hair, J., Cepeda, G., Roldán, J. L., & Chong, A. Y. L. (2023). PLS-SEM in information systems: seizing the opportunity and marching ahead full speed to adopt methodological updates. *Industrial Management and Data Systems*, 123(12), 2997–3017. <https://doi.org/10.1108/IMDS-07-2023-0429>
- Schein, E. H. (1992). *Organizational culture and leadership* (2nd ed). Jossey-Bass.
- Sugiyono. (2020). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*.
- Syahrudin, Hermanto, & wardini, A. kusuma. (2020). The Influence of Communication, Training, and Organizational Culture on Employee Performance. *Jurnal Organisasi Dan Manajemen*, 16(2), 171–181. <https://doi.org/10.33830/jom.v16i2.782.2020>
- Voon, B. H., Hamali, J., Lee, N., Abdullah, F., & Kueh, K. (2012). Developing a Service Culture value Chain for Hospital. *IACSIT International Journal of Engineering and Technology*, 4.
- Walumbwa, F. O., Avolio, B. J., Gardner, W. L., Wernsing, T. S., & Peterson, S. J. (2008). *Authentic leadership: Development and validation of a theory-based measure*: 34(1). *Journal of Management*.