



Managing Changes and Leadership Bagi Karyawan dan Manajerial Anara Airport Hotel Bandara Soekarno Hatta Tangerang

Ian Nurpatricia Suryawan^{1*)}, Klemens Wedanaji Prasastyo², Nuno Sutrisno³

Published online: 19 September 2022

ABSTRACT

The training provided by the instructors from P3M Trisakti School of Management is to change the organizational culture to be superior and become a learning organization. Anara Hotel Bandara's employees and managers have committed to a management change process, namely *unfreezing-movement-refreezing*. The employees and managers of Anara Airport Hotel Soekarno Hatta Airport agreed to become an authentic organization, namely an organization that has behavior, structure, and processes, which are based on its ability to find authenticity in order to achieve the goals set by the Management of Anara Airport Hotel Soekarno Hatta Airport and are ready to face challenges. environmental changes and ready to transform into a superior individual and a leader who becomes a role model for other employees.

Keywords: Leadership, Airport hotel, Managing changes

Abstrak. Pelatihan yang diberikan oleh para instruktur dari P3M Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Trisakti adalah merubah budaya organisasi menjadi unggul dan menjadi organisasi pembelajar. Para karyawan dan manajerial Anara Hotel Bandara telah berkomitmen untuk melakukan proses perubahan manajemen yaitu *unfreezing-movement-refreezing*. Para karyawan dan manajerial Anara Airport Hotel Bandara Soekarno Hatta sepakat untuk menjadi organisasi autentik, yaitu organisasi yang memiliki perilaku, struktur, dan proses, yang didasari oleh kemampuannya menemukan kesejatan dalam rangka mencapai tujuan yang ditetapkan oleh Manajemen Anara Airport Hotel Bandara Soekarno Hatta serta siap menghadapi perubahan lingkungan serta siap untuk berubah menjadi individu yang unggul dan pemimpin yang menjadi panutan bagi karyawan lainnya.

Kata Kunci: Kepemimpinan, perubahan manajemen, Hotel bandara

PENDAHULUAN

Organisasi sangat diharapkan dinamis karena berada pada situasi berubah sangat cepat (*Volatility*), tidak menentu (*Uncertainty*), beragam (*Complexity*) dan tidak jelas (*Ambiguity*). Diharapkan organisasi cepat melakukan penyesuaian dengan senantiasa melakukan pembelajaran terus - menerus. Untuk itu, dengan melakukan pembelajaran bersama secara terus-menerus, setiap organisasi dapat menjadi organisasi pembelajar dapat meningkatkan kapabilitasnya di dalam memenuhi tuntutan konsumen secara unggul. Keinginan setiap individu dalam melakukan perbaikan perilaku kerja, *open minded* dan serta siap untuk dicatat perilakunya, bersedia menyediakan waktu, walau di luar jam waktu kerja, lebih banyak melakukan eksplorasi analisis penyebab masalah, lebih banyak melakukan

belajar bersama dan tidak terjebak dengan gejala, keinginan dan upaya menyebarkan organisasi pembelajar dengan mengikuti berbagai kegiatan seminar dan pelatihan yang berkelanjutan. Keinginan individu untuk berubah didukung oleh teori dari (Marquardt & Reynolds, 1994) yang menyatakan *learning* merupakan suatu proses

¹⁻³ Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Trisakti
Jl. Kyai Tapa no. 20, Grogol, Jakarta Barat, Indonesia

*) *corresponding author*

Ian Nurpatricia Suryawan

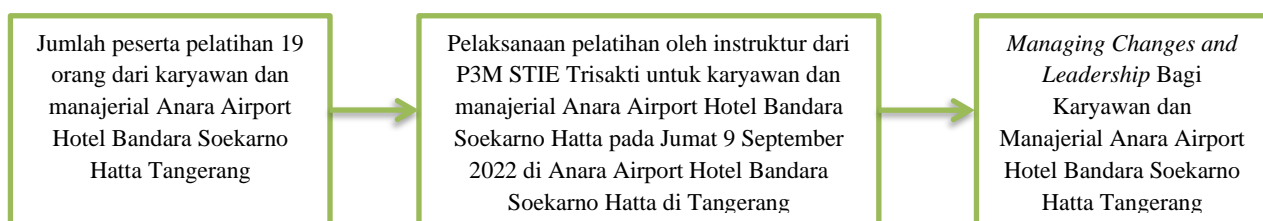
Email: inp@tsm.ac.id

yang dilakukan oleh setiap individu dalam upaya memperoleh pengetahuan dan wawasan baru untuk mengubah perilaku dan tindakannya. Dalam hal ini individu dapat mengupayakan perbaikan untuk mengubah perilakunya menjadi pribadi pembelajar. Hal ini didukung oleh pernyataan dari (Pedler et. al.,1991), yang menyatakan *learning company* merupakan organisasi yang memfasilitasi learning bagi seluruh anggota organisasi dan transformasinya secara berkesinambungan dalam seluruh level organisasi dapat menyebabkan organisasi di Anara Airport Hotel Bandara bertransformasi menjadi organisasi belajar. Kunci utama organisasi pembelajar (Pearn et.al., 1995) adalah adanya visi organisasi, misi yang jelas dan cara mewujudkan visi dan misi ke dalam nilai-nilai dan perilaku. Untuk menuju sebagai organisasi pembelajar perlu sifat kepemimpinan yang memadai untuk mengarahkan setiap karyawan dan manajerial Anara Airport Hotel Bandara agar dapat memimpin secara baik dan efektif, untuk itu diperlukan pelatihan bagi karyawan dan manajerial Anara Airport Hotel Bandara Soekarno Hatta.

Melihat permasalahan yang dimiliki serta untuk melengkapi keahlian untuk memimpin di Anara Airport Hotel Bandara bagi karyawan dan manajerial, maka diadakan kerjasama pelatihan antara pihak Manajemen Anara Airport Hotel Bandara Soekarno Hatta dengan P3M Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Trisakti pada hari Jumat, 9 September 2022 di Anara Airport Hotel Bandara di Tangerang.

BAHAN DAN METODE

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus eksplanatori untuk menjelaskan berbagai studi kasus kepemimpinan, khususnya mengenai (*Volatility*), tidak menentu (*Uncertainty*), beragam (*Complexity*) dan tidak jelas (*Ambiguity*), organisasi pembelajar, teori perubahan serta teori kepemimpinan. Secara spesifik, keahlian dalam memimpin di Anara Airport Hotel Bandara Soekarno Hatta sangat diperlukan bagi para karyawan dan manajerial. Sumber data penelitian berasal dari data primer melalui wawancara dan observasi secara langsung, serta data sekunder yang diperoleh melalui buku-buku/referensi mengenai (*Volatility*), tidak menentu (*Uncertainty*), beragam (*Complexity*) dan tidak jelas (*Ambiguity*), organisasi pembelajar, teori perubahan serta teori kepemimpinan. Teknik analisis data dilakukan melalui membandingkan studi kasus kesesuaian studi kasus dengan hasil pengamatan secara observasi pada saat sebelum pelatihan dan sesudah pelatihan.



Gambar 1. Alur Pelaksanaan Pelatihan, 2022

Pelaksanaan kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat oleh P3M Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Trisakti kepada karyawan dan manajerial Anara Airport Hotel Bandara dilaksanakan pada hari Jumat 9 September 2022, dengan mengambil tema “*Managing Changes and Leadership* bagi karyawan dan manajerial Anara Airport Hotel Bandara”. Pelatihan dilangsungkan secara langsung di lokasi Anara Airport Hotel Bandara Soekarno Hatta di Tangerang dengan mengikuti protokol kesehatan yang ketat sesuai dengan anjuran pemerintah serta berlangsung dari jam 09.00 WIB sampai jam 11.30 WIB. Acara pelatihan dibuka secara resmi dan kata sambutan dari Bapak Moh. Muchlis, S.Tr.Par., CHA, selaku General Manager Anara Airport Hotel Bandara Soekarno Hatta dan kata sambutan oleh Bapak Toto, selaku HRD Anara Airport Hotel Bandara Soekarno Hatta. Pelatihan dibawakan langsung oleh

para Instruktur dari Pusat Penelitian dan Pengabdian Masyarakat (P3M) dari Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Trisakti: Bapak Dr. Klemens Wedanaji Prasastyo, S.E., M.M., CIQnR., Bapak Dr. Ian Nurpatia Suryawan, S.E., M.M. dan Bapak Nuno Sutrisno, S.E., M.M., CRP., CMA. Pelatihan diikuti oleh para karyawan level staf dan level manajerial yang totalnya berjumlah 19 orang.



Gambar 2. Acara Dibuka dan Kata Sambutan Dari Bapak Moh. Muchlis, S.Tr.Par., CHA., 2022



Gambar 3. Kata Sambutan Dari Bapak Toto, 2022

Daft (2015:5) memiliki pengertian mengenai kepemimpinan yaitu hubungan antara pemimpin dan pengikutnya melakukan perubahan nyata sehingga terlihat hasilnya dalam mencapai tujuan bersama. Kepemimpinan merupakan kegiatan dalam mempengaruhi perilaku orang lain, atau cara untuk memengaruhi perilaku setiap individu yang berada dalam team di dalam organisasi, dalam hal ini organisasi di Anara Airport Hotel Bandara Soekarno Hatta di Tangerang.

Untuk merubah budaya organisasi menjadi unggul dan menjadi organisasi pembelajar diperlukan perubahan. Dalam melakukan proses perubahan maka manajemen melalui *unfreezing-movement-refreezing* (Lewin, 1997). Pada saat manajemen melakukan perubahan maka timbul masalah yaitu berupa penolakan terhadap perubahan itu sendiri. Hal ini ditegaskan oleh (Kotter, 1996) yang menyatakan kegagalan terjadi karena tidak terbentuk gabungan antara individu yang memiliki kekuasaan untuk memimpin dan mau melakukan perubahan yang diinginkan, akibatnya terjadi resistensi terhadap proses perubahan tersebut. Selanjutnya (Kritner & Kinicki, 2001) menyatakan resistensi dapat terjadi sebagai respon terhadap sesuatu yang dinilai individu sebagai ancaman baik secara langsung maupun tidak langsung yang terjadi pada kebiasaan yang dilakukannya setiap hari.

Lebih lanjut dinyatakan (Kritner & Kinicki, 2001) bahwa ada dua sumber kekuatan utama yang menjadi kebutuhan bagi manajemen Anara Airport Hotel Bandara Soekarno Hatta untuk melakukan perubahan, yaitu:

- a. Eksternal, adalah kekuatan yang muncul dari luar organisasi karena faktor demografis perkembangan teknologi, perubahan pasar, faktor tekanan sosial dan politik, perubahan budaya.
- b. Internal, adalah kekuatan yang muncul dari dalam organisasi karena faktor anggota organisasi yang bersangkutan, yaitu kebutuhan, kepuasan kerja, produktivitas, motivasi kerja.

Anara Airport Hotel Bandara Soekarno Hatta diharapkan menjadi organisasi autentik, yaitu organisasi yang memiliki perilaku, struktur serta proses yang mendasari kemampuannya untuk menemukan kesejatian dalam rangka mencapai visi serta menghadapi perubahan lingkungan (Budiharto et.al., 2019).

(Goffee & Jones, 2015) mengatakan organisasi autentik biasanya memiliki tiga karakteristik utama, yaitu memiliki identitas yang kuat, mengamalkan nilai yang diyakini, pemimpinnya menjadi teladan bagi para pengikutnya dalam mengamalkan nilai-nilai organisasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelatihan tersebut mendapat respon yang baik karena para karyawan dan manajerial Anara Airport Hotel Bandara Soekarno Hatta merasa mendapatkan “pembaharuan” untuk model kepemimpinan dan menjalankan tugas di Anara Airport Hotel.



Gambar 4. Suasana Pelatihan, 2022

Terbukti, dengan mengikuti pelatihan yang diberikan oleh para instruktur, para peserta menjadi mengerti dan memahami bagaimana cara merubah budaya organisasi menjadi unggul dan menjadi organisasi pembelajar. Para karyawan dan manajerial Anara Hotel Bandara telah berkomitmen untuk melakukan proses perubahan manajemen yaitu *unfreezing-movement-refreezing* (Lewin, 1997), demi tercapainya organisasi yang autentik, yaitu: memiliki identitas yang kuat, mengamalkan nilai yang diyakini, pemimpinnya menjadi teladan bagi para pengikutnya dalam mengamalkan nilai-nilai organisasi (Goffee & Jones, 2015).

Pada umumnya, setiap individu memiliki kebiasaan yang “nyaman” dan individu tersebut kumpul menjadi satu maka menjadi suatu budaya organisasi yang dapat berbeda dengan visi yang telah ditetapkan organisasi (Tjiharjadi, 2007), untuk itu pada tahapan awal perubahan (*unfreezing*),

perilaku para individu dan perilaku organisasi yang telah terbagi menjadi tiga proses maka harus segera dilakukan persiapan untuk merubah kebiasaan yang dinilai perlu dilakukan perubahan kemudian segera dipersiapkan proses transisi (*movement*) setelah mencermati program perubahan mulai memberi menuju penyelesaian dan berlanjut pada tahap keberlanjutan (*refreezing*), dengan cara membuat perilaku yang baru terbentuk dapat tetap berjalan dengan terus mengembangkan konsep manajemen yang baru dan hubungan interpersonal yang baru tersebut.

Untuk itu, para karyawan dan manajerial Anara Airport Hotel Bandara Soekarno Hatta sepakat untuk menjadi organisasi autentik, yaitu organisasi yang memiliki perilaku, struktur, dan proses, yang didasari oleh kemampuannya menemukan kesejatian dalam rangka mencapai tujuan yang ditetapkan oleh Manajemen Anara Airport Hotel Bandara Soekarno Hatta serta siap menghadapi perubahan lingkungan. Seperti yang dikemukakan oleh (Goffee & Jones, 2015) bahwa organisasi autentik harus memiliki tiga karakteristik utama, yaitu memiliki identitas yang kuat, mengamalkan nilai yang diyakini, serta para pemimpinnya menjadi teladan dalam mengamalkan nilai-nilai organisasi.



Gambar 5. Foto Bersama Setelah Selesai Pelatihan, 2022

Dengan berakhirnya pelatihan *Leadership: Managing Changes and Leadership* Bagi Karyawan dan Manajerial Anara Airport Hotel Bandara Soekarno Hatta Tangerang, para karyawan dan manajerial dapat bekerja dan memimpin serta menjadi individu yang tergabung dalam organisasi pembelajar yang mau berubah menjadi organisasi pembelajar dalam meningkatkan kapabilitasnya di dalam memenuhi tuntutan konsumen secara unggul.

KESIMPULAN DAN SARAN

P3M Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Trisakti selalu berusaha membantu masyarakat yang membutuhkan pelatihan untuk meningkatkan keahlian dan pengalaman dalam bekerja dalam hal ini pihak Anara Hotel Bandara Soekarno Hatta Tangerang membutuhkan pelatihan mengenai “*Managing Changes and Leadership* Bagi Karyawan dan Manajerial Anara Airport Hotel Bandara Soekarno Hatta Tangerang”. Pelatihan telah terlaksana dengan baik pada hari Jumat 9 September 2022 jam 09.00 WIB sampai jam 11.30 WIB bertempat di Anara Airport Hotel Bandara Soekarno Hatta di Tangerang.

Pelatihan berlangsung dengan baik karena para peserta menjadi mengerti dan memahami bagaimana cara merubah budaya organisasi menjadi unggul dan menjadi organisasi pembelajar. Para karyawan dan manajerial Anara Hotel Bandara Soekarno Hatta Tangerang siap untuk berubah menjadi individu yang unggul dan pemimpin yang menjadi panutan bagi karyawan lainnya.

Untuk itu pada tahapan awal perubahan (*unfreezing*), perilaku para individu dan perilaku organisasi yang telah terbagi menjadi tiga proses maka harus segera dilakukan persiapan untuk merubah kebiasaan yang dinilai perlu dilakukan perubahan kemudian segera dipersiapkan proses transisi (*movement*) setelah mencermati program perubahan mulai memberi menuju penyelesaian dan berlanjut pada tahap keberlanjutan (*refreezing*), dengan cara membuat perilaku yang baru terbentuk dapat tetap berjalan dengan terus mengembangkan konsep manajemen yang baru dan hubungan interpersonal yang baru tersebut.

Para karyawan dan manajerial Anara Airport Hotel Bandara Soekarno Hatta sepakat untuk menjadi organisasi autentik, yaitu organisasi yang memiliki perilaku, struktur, dan proses, yang didasari oleh kemampuannya menemukan kesejatian dalam rangka mencapai tujuan yang ditetapkan oleh Manajemen Anara Airport Hotel Bandara Soekarno Hatta serta siap menghadapi perubahan lingkungan.

Ucapan terima kasih

Terima kasih diucapkan kepada Bapak Moh. Muchlis, S.Tr.Par., CHA. selaku General Manager Anara Airport Hotel Bandara Soekarno Hatta dan Bapak Toto, selaku HRD Anara Airport Hotel Bandara Soekarno Hatta dan dari P3M Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Trisakti.

Conflict of Interests

The authors declared that no potential conflicts of interest with respect to the authorship and publication of this article.

REFERENCES

- Budiharto, S., Himam, F., Riyono, B. & Fahmi, A. (2019). Membangun konsep organisasi autentik: Kajian Meta-Etnografi (*A Meta-Ethnography study of authentic organization*). *Buletin Psikologi*, 27(2): 159-172
- Daft, R.L. (2015). The leadership experience. Sixth Edition. *Cengage Learning*, Canada
- Goffee, R., & Jones, G. (2015). Why should anyone work here? What it takes to create an authentic organization. Boston, *Massachusetts: Harvard Business Review Press*, USA
- Kotter, J.P. (1996). Leading Change, *Havard Business School Press*, USA
- Kreitner, R. & Kinicki, A. (2001). Organizational Behavior, *McGraw Hill*, Boston, USA
- Lewin, K. (1997). Resolving social conflicts and field theory in social science, *American Psychological Association*, USA
- Marquardt, M. & Reynolds, A. (1994). The global learning organization. *New York: Richard D. Irwin Inc.*, USA
- Pearn, M., Roderick, C., & Mulrone, C. (1995). Learning organization in practice. *Berkshire: McGraw Hill*
- Pedler, M., Burgoyne, J., & Boydell, T. (1991). The learning company: A strategy for sustainable development. *Berkshire: McGraw-Hill Book Comp. Europe*
- Tjiharjadi, S. (2007). Pentingnya posisi budaya dan efektivitas organisasi dalam kompetisi di masa depan, *Jurnal Manajemen*, 6(2): 1-10