



Pengaruh Kepemimpinan Spritual dan Motivasi Spritual Terhadap Kualitas Pelayanan Syariah Grand Permata Hati Banda Aceh

Ichsan Akmal Mazas¹ , Aida Fitri¹, Harbiyah G¹

¹Program Studi Perhotelan Universitas Muhammadiyah Aceh, Banda Aceh, Indonesia

 ichsan.mazas@unmuha.ac.id

 <https://doi.org/10.30601/humaniora.v%vi%i.6014>

Published by Universitas Abulyatama

Abstract

Artikel Info

28-01-2025

Revised:

30-02-2025

Accepted:

30-04-2025

Online first :

30-04-2025

This study aims to examine the influence of spiritual leadership and spiritual motivation on the quality of Sharia-compliant services at Grand Permata Hati Hotel. The method used in this research is a quantitative approach aimed at determining the influence or relationship between two or more variables in a study. The sample size for this research consists of 100 respondents. The sampling technique used for data collection in this study was non-probability sampling, specifically employing accidental sampling. Research data were gathered through questionnaires and documentation studies. Hypothesis testing was conducted using multiple linear regression analysis, the F-test (simultaneous testing), and the t-test (partial testing) to examine the effect of independent variables on the dependent variable with a 95% confidence level ($\alpha = 0.05$). The research findings indicate that at a 5% significance level, the F-statistic value (43.403) exceeds the F-critical value (2.704), demonstrating that spiritual leadership and spiritual motivation simultaneously influence the quality of sharia services at Hotel Grand Permata Hati Banda Aceh. Additionally, partial testing shows all variables accept H_a and reject H_o , as the T-statistic values exceed the T-critical values. Thus, the study implies that spiritual leadership and motivation significantly impact the quality of sharia services at Hotel Grand Permata Hati Banda Aceh.

Keywords: Spiritual Leadership, Spiritual Motivation, Service Quality

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kepemimpinan spritual dan motivasi spritual terhadap kualitas pelayanan syariah Hotel Grand Permata Hati Banda Aceh. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode kuantitatif yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh ataupun hubungan antara dua variabel atau lebih dalam suatu penelitian. Jumlah sampel pada penelitian ini sebanyak 100 responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan untuk pengambilan data dilakukan dengan cara nonprobability sampling dengan menggunakan teknik accidental sampling. Data penelitian dikumpulkan melalui daftar pertanyaan/kuisisioner dan studi dokumentasi. Pengujian hipotesis menggunakan analisis regresi linier berganda, uji F (serempak) dan uji t (parsial) dimaksud untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen pada tingkat kepercayaan 95% ($\alpha = 0,05$). Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan pada tingkat signifikansi 5% nilai F-hitung (43.403) > F-tabel (2,704) sehingga kepemimpinan spritual dan motivasi spritual berpengaruh terhadap kualitas pelayanan syariah Hotel Grand Permata Hati Banda Aceh. Kemudian secara parsial semua variabel menerima H_a dan menolak H_o dimana nilai uji T-hitung > T-tabel dari nilai kepemimpinan spritual dan motivasi spritual berpengaruh terhadap kualitas pelayanan syariah Hotel Grand Permata Hati Banda Aceh. Maka implikasi dalam penelitian ini yaitu kepemimpinan spritual dan motivasi spritual mampu mempengaruhi kualitas pelayanan syariah Hotel Grand Permata Hati Banda Aceh.

Kata kunci: Minat, Promosi, kualitas Pelayanan



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/).

PENDAHULUAN

Dalam beberapa dekade terakhir, industri jasa merupakan sektor ekonomi yang berkembang dengan pesat di Indonesia. Pengaruh perkembangan industri jasa yang cukup meningkat membuat tekanan persaingan bisnis semakin ketat, akibatnya banyak perusahaan jasa di Indonesia mewajibkan karyawannya untuk meningkatkan keunggulannya di segala bidang dalam pencapaian kinerja yang maksimal. Salah satu hal yang harus diperhatikan dalam pelaksanaan pekerjaan yaitu proses dalam pencapaian target, sesuai dengan standard kinerja yang diterapkan dan diinginkan oleh organisasi (Rivai 2021).

Perkembangan industri jasa telah merambah ke berbagai bidang, misalnya bidang perhotelan, Pendidikan dan jasa medis. Industri jasa menuntut sumber daya manusia (SDM) yang tinggi untuk memuaskan pelanggan menjadi syarat wajib yang dipenuhi oleh pelaku bidang jasa. Sistem budaya kerja yang baik serta motivasi kerja yang tinggi akan mengangkat anggota organisasi untuk mengeluarkan segala kemampuan terbaiknya, sehingga tercapai organisasi dalam pemenuhan kebutuhan individual. Pembinaan SDM di perusahaan harus diprioritaskan untuk meningkatkan kinerja, melalui penerapan kebijakan inovatif dan fleksibel. (Rivai 2021).

Berdasarkan masalah di atas, maka hadirlah Hotel dengan konsep Manajemen yang mengedepankan kualitas pelayanan syariah islam ke dalam kegiatan operasionalnya, terutama yang berkaitan dengan pelayanan kepada tamu. Dengan berlakunya Manajemen Hotel Syariah, diharapkan usaha tersebut menjadi semakin berkah dan tentunya kinerja karyawan semakin positif dan membaik. Berkaitan dengan hal di atas, tidak terlepas dari peran seorang pemimpin perusahaan dalam memimpin dan memotivasi karyawan untuk tetap konsisten menerapkan nilai-nilai islam sehingga akan berdampak pada kualitas pelayanan yang diberikan.

Faktor motivasi karyawan dalam bekerja bisa berasal dari motivasi spiritual maupun motivasi material. Kebanyakan karyawan bekerja di hotel hanya didasarkan atas gaji/upah yang diberikan, bukan karena motivasi kerja sebagai ibadah. Sehingga, apabila kerja hanya didasarkan material, maka hal ini terlihat dari ketidaktulusan karyawan dalam memberikan pelayanan atau asal asalan. Namun, apabila kerja didasarkan pada motivasi spiritual, yakni bekerja adalah suatu ibadah, maka ketulusan dan keikhlasan akan berbekas pada kualitas pelayanan yang diberikan. Hal ini tentu harus didorong oleh kepemimpinan yang berkuat

serta berakar pada spiritual. Karyawan dapat termotivasi jika penetapan tujuan perusahaan didasarkan pada kepentingan dan kebutuhan mereka (Hidayat & Ekhsan 2024).

Perubahan besar yang penuh dengan gejala dan tantangan membutuhkan kemampuan untuk membuat strategi yang sesuai dengan tuntutan perubahan tersebut, mulai dari perubahan sosial, ekonomi, budaya, sampai pada perubahan teknologi. Kualitas kepemimpinan dalam perusahaan setidaknya dipengaruhi oleh tiga hal, yaitu kematangan dari pemimpin itu sendiri, pemahaman yang kuat dari seorang pemimpin terhadap bisnis perusahaan dan prosesnya, serta kesadaran dan kemauan yang sangat tinggi dari pemangku kepentingan perusahaan untuk mewujudkan kinerja yang positif. Tujuan kepemimpinan spiritual adalah untuk menyentuh kebutuhan mendasar dari pemimpin dan pengikut untuk kelangsungan hidup spiritual melalui panggilan (*calling*) dan keanggotaan (*membership*). Sehingga hal tersebut dapat menciptakan visi dan kongruensi nilai bagi seluruh individu, pemberdayaan tim, dan tingkat organisasi, yang pada akhirnya untuk mendorong ke arah tingkat yang lebih tinggi dari komitmen organisasi dan produktivitas (Puspitasari 2019).

KAJIAN PUSTAKA

Kualitas Pelayanan

Kepemimpinan Spiritual merupakan sebuah kepemimpinan yang melalui dalam keduniawian kepada dimensi spiritual (keilahian) dan lebih banyak menomorsatukan nilai spiritualitas dalam kegiatan kepemimpinan. Tuhan adalah pemimpin sejatinya yang mengilhami, mempengaruhi, melayani dan menggerakkan hati nurani hambaNya dengan cara bijaksana melalui pendekatan etis dan keteladanan. Karena itu kepemimpinan spiritual disebut juga sebagai kepemimpinan yang berdasarkan etika religius yaitu kepemimpinan yang mampu mengilhami, membangkitkan, mempengaruhi dan mendekatkan melalui keteladanan, pelayanan, kasih sayang dan implementasi nilai dan sifat-sifat ketuhanan lainnya dalam tujuan, proses, budaya dan perilaku kepemimpinan (Syadza at al 2021).

Kualitas pelayanan publik dipengaruhi oleh kepemimpinan dan juga motivasi kerja. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, kata pelayanan berarti pelayanan yang dilakukan sebagai upaya untuk melayani kebutuhan seseorang, disisi lain melayani merupakan kegiatan membantu mengurus hal yang dibutuhkan orang lain. pelayanan yaitu suatu rangkaian kegiatan yang sifatnya kasat mata disebabkan oleh akibat dari interaksi antara pelanggan dan pegawai atau lainnya yang difasilitasi oleh instansi yang memberikan pelayanan guna

membantu memecahkan masalah yang dimiliki oleh pelanggan atau pengguna jasa. Sedangkan kualitas pelayanan adalah tolak ukur dari karakter produk dari layanan jasa yang mampu membuat pelanggan merasa puas karena kebutuhannya terpenuhi (Syahrin 2020).

Kepemimpinan Spritual

Penelitian yang dilakukan oleh Junita & Sutanto (2021) yang menyebutkan bahwasanya seorang pemimpin yang tingkat spiritualitasnya tinggi tidak secara pasti dapat meningkatkan kepuasan kerja pegawai/karyawan pada sebuah organisasi sedangkan logikanya adalah semakin tinggi kepemimpinan spiritual akan berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja oleh pegawai/karyawan. Lalu, Aryani & Rachmawan (2020) dalam penelitiannya juga menyebutkan bahwa kualitas kehidupan kerja tidak memediasi hubungan antara kepemimpinan spiritual dan kinerja pada pegawai di Dinas Kabupaten Pasuruan Jawa Timur. Penelitian yang dilakukan oleh Aryani & Rachmawan (2020) berpendapat bahwa pengaruh pemediasi kepuasan kerja terhadap kepemimpinan spiritual dan kinerja pegawai pada Dinas Perhubungan Pasuruan Jawa Timur tidak dapat dibuktikan dalam penelitian tersebut. Kemudian, pengaruh langsung antara kualitas kehidupan kerja terhadap kinerja pegawai tidak terbukti memiliki pengaruh yang positif (Aryani dan Rachmawan 2020).

Motivasi Kerja

Menurut Afandi dalam (Nurjaya 2021) motivasi merupakan dorongan internal yang muncul dalam diri individu untuk melakukan suatu kegiatan secara sungguh-sungguh demi mencapai hasil terbaik. Menurut Hasibuan motivasi adalah kekuatan yang mendorong seseorang untuk bekerja keras, mendorong mereka untuk bekerja sama, bekerja dengan baik, dan mengintegrasikan semua upaya mereka untuk mencapai kepuasan. Motivasi diartikan sebagai suatu kondisi yang mendorong manusia menuju suatu tujuan tertentu. Orang yang bermotivasi tinggi memberikan dampak positif dalam kehidupannya dan memungkinkannya mencapai apa yang dibutuhkannya.

Menurut Fahmi dalam (Maulyan and Sandini 2024), motivasi kerja merupakan tindakan individu untuk memuaskan kebutuhan yang diinginkan. Motivasi mengacu pada jumlah upaya yang dilakukan karyawan untuk mencapai tujuan tertentu dan terkait dengan kepuasan kerja dan prestasi kerja. Motivasi kerja juga mempengaruhi prestasi kerja karyawan di Mayoutfit. Motivasi yang tinggi akan mendorong karyawan untuk memberikan yang terbaik

dalam tugas-tugas mereka. Melalui pengakuan atas prestasi, pemberian insentif yang tepat, dan peluang pengembangan karir, Mayoutfit mampu memotivasi karyawan untuk mencapai target yang ditetapkan. Motivasi yang kuat memicu semangat kerja yang tinggi, kreativitas, dan keinginan untuk terus meningkatkan kinerja mereka. Sebaliknya, kurangnya motivasi dapat menghambat produktivitas dan berdampak negatif pada prestasi kerja individu. Prestasi kerja merujuk pada hasil kerja yang dicapai oleh seorang karyawan, yang dapat dilihat dari karakteristik pribadinya dan persepsinya terhadap peran dalam pekerjaan, serta melalui evaluasi khusus dalam pelaksanaan dan peningkatan program kerjanya. Meningkatkan efisiensi kerja di perusahaan penting untuk mencapai tujuan organisasi (Maulyan and Sandini 2024).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di Kota Banda Aceh. Objek penelitian adalah kepemimpinan spiritual, motivasi spiritual, motivasi material dan kualitas pelayanan Syariah pada Hotel Grand Permata Hati Banda Aceh.

Desain Penelitian

Desain penelitian ini berawal dari masalah yang bersifat kuantitatif dan membatasi permasalahan yang ada rumusan masalah. Rumusan masalah dinyatakan dalam kalimat pertanyaan, selanjutnya peneliti menggunakan teori untuk menjawabnya. (Adebiyi, J. & Abayomi 2020) menyatakan bahwa desain penelitian merupakan suatu proses menemukan jawaban pasti atas pertanyaan dalam sebuah penelitian. Sedangkan Nazir (2014), menjelaskan desain penelitian adalah semua proses yang diperlukan dalam perencanaan dan pelaksanaan penelitian.

Populasi

Populasi adalah keseluruhan kelompok individu, kejadian, atau objek yang menjadi fokus penelitian dan yang ingin diinvestigasi oleh peneliti ((Indriantoro dan Supomo 2018). Populasi yang dimaksud dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan yang bekerja di Hotel Grand Permata Hati Banda Aceh, dimana populasi untuk Hotel Grand Permata Hati Banda Aceh.

Sampel

Menurut (Sugiyono 2017) Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Adapun kriteria sampel yang menjadi responden dalam penelitian ini adalah responden yang sedang bekerja di Hotel Grand Permata Hati Banda Aceh. Besarnya sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 orang. Hal ini sesuai dengan pendapat (Margono, et al 2016) menyatakan bahwa dalam studi kuantitatif diperbolehkan menggunakan jumlah data 100 sampai 200.

Teknik Analisis Data

Menurut (Priadana, S., & Sunarsi 2021) Untuk menguji data penelitian maka peneliti menggunakan program SPSS (statistic pagcket for social saince), teknik analisis data meliputi: uji validitas, uji reliabilitas, analisis deskriptif, uji normalitas, uji linearitas dan uji asumsi klasik. Sementara itu pengaruh hubungan antara variabel digunakan analisis regresi berganda dengan menghitung koefisien determinan, melakukan uji t dan uji F. Adapun persamaan model regresi berganda dalam penelitian ini dapat diformulasikan sebagai berikut:

$$(Y= a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + e)$$

Keterangan:

- Y = Kualitas Pelayanan
- a = Konstanta
- b = Parameter Regresi
- X1 = Kepemimpinan Spritual
- X1 = Motivasi Spritual
- e = Error Term

Pengujian Data

Pengujian Validasi

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kebenaran suatu instrumen. Suatu instrumen dikatakan benar apabila mampu mengukur apa yang diinginkan dan dapat mengukapkan data dari variabel yang diteliti secara nyata. Pengujian validitas data dalam penelitian ini dilakukan secara statistik yaitu dengan menggunakan uji Pearson Product-Moment Coefisient of Corelation dengan bantuan program SPSS, dengan tingkat signifikansi 95%. (Sugiyono 2017)

Pengujian Realibilitas

Kuesioner yang digunakan untuk mengumpulkan data penelitian dapat diuji reliabilitasnya dengan melakukan uji reliabilitas terhadap alat tersebut. Nilai korelasi item-total diperiksa selama uji reliabilitas untuk penyelidikan. Dengan membandingkan setiap item dengan pengukuran keseluruhan, dikurangi item yang bermasalah, korelasi item-total mengevaluasi konsistensi internal alat ukur. Suatu item secara teoritis dapat digunakan dalam alat ukur jika korelasi item-totalnya lebih besar dari 0,20 (Murti 2016).

Pengujian Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Dasar pengambilan keputusan yaitu sebagai berikut: Nilai Probabilitas > 0.05 , maka artinya menunjukkan bahwa data tersebut berdistribusi normal. Nilai Probabilitas < 0.05 , maka artinya menunjukkan bahwa data tersebut tidak berdistribusi normal. (Ghozali 2016)

Uji Multikolinearitas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Dalam model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel bebas. (Ghozali 2016)

Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dan residual satu pengamatan ke pengamatan yang lainnya. Jika varians dan residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. (Ghozali 2016)

Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan secara simultan dengan menggunakan uji F (Ftes) dan secara partial dengan menggunakan uji T (t-tes) masing-masing pada tingkat keyakinan (confidence interval) 95%.

Uji T

Uji T Menurut (Sugiyono 2017) uji t digunakan untuk menguji tingkat signifikansi secara parsial atau individu pengaruh kepemimpinan spiritual (X1), dan Motivasi Spiritual terhadap Kualitas Pelayanan (Y)

Uji F

Digunakan untuk menguji tingkat signifikansi secara simultan atau secara bersama-sama antara variabel kepemimpinan spiritual (X1), dan Motivasi Spiritual terhadap Kualitas Pelayanan (Y) (Sugiyono 2017)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Peneitian

Hasil Uji Validitas

Pengujian validitas data dalam penelitian ini dilakukan secara stastitik, yaitu dengan menggunakan uji pearson product- moment coefficien of correlation dengan bantuan SPSS. Semua pernyataan mempunyai nilai korelasi diatas nilai kritis 5 % yaitu di atas 0,202, sehingga pernyataan-pernyataan tersebut adalah signifikan dan memiliki validitas. Atau dalam bahasa statistik terdapat konsistensi (internal consistence) yang berarti pernyataan-pernyataan tersebut mengukur aspek yang sama. Ini berarti data yang diperoleh adalah valid.

Uji Reliabilitas Instrumen

Pengujian Reliabilitas dilakukan dengan internal consistency atau derajat ketepatan jawaban. Untuk pengujian ini digunakan Statistical Packaged for Social Sciences (SPSS)

Tabel 1. Uji Reliabilitas Variabel Penelitian

No.	Nama	Nilai Alpha	Keterangan
1	Kualitas Pelayanan	0,936	Handal
2	Kepemimpinan Spiritual	0,874	Handal
3	Motivasi Spiritual	0,938	Handal

Sumber Data Primer diolah Tahun 2024

Hasil uji Reliabilitas dapat dilihat dari nilai cronbach Alpha, nilai cronbach alpa reliabilitas yang baik adalah yang makin mendekati 1, Reliabilitas yang kurang dari 0,60 adalah kurang baik, sedangkan lebih dari 0,60 dapat diterima dan reliabilitas dengan cronbach alpha 0,80 atau diatasnya adalah baik. Dari hasil pengujian reliabilitas diatas dapat diketahui bahwa reliabilitas. Berdasarkan pengujian reliabilitas dari instrumen, diketahui bahwa hasil pengujian variabel kualitas pelayanan syariah, kepemimpinan spiritual dan motivasi spiritual seluruhnya adalah reliabel karena melebihi dari 0,60.

Uji Normalitas

Pengujian normalitas data, dalam penelitian ini hanya akan dideteksi melalui analisis grafik yang dihasilkan melalui perhitungan regresi dengan SPSS. Data yang normal ditandai dengan sebaran titik-titik data diseputar garis diagonal.

Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk Menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen. Jika terjadi korelasi, maka terdapat masalah multikolinearitas. Pada model regresi yang baik tidak terjadi korelasi diantara variabel independen. Untuk uji multikolinearitas pada penelitian ini adalah melihat nilai Variance Inflation Faktor (VIF). Hasil uji multikolinearitas dapat dilihat pada tabel 2

Tabel 2. Hasil Uji Multikolinearitas

No	Nama	Toleran	VIF	Keterangan
1	Kepemimpinan Spiritual	0,232	4,079	Non multikolinearitas
2	Motivasi Spiritual	0,232	4,036	Non multikolinearitas

Sumber Data Primer diolah Tahun 2024

Berdasarkan Tabel 2 maka menunjukkan bahwa tidak ada satu variable independen yang memiliki nilai Tolerance yang kurang dari 0,10 berarti tidak ada korelasi antara variabel independen. Hasil perhitungan nilai Variance Inflation Faktor (VIF) juga menunjukkan hal yang sama tidak ada satu variabel independen yang memiliki nilai VIF lebih dari 10. Jadi dapat disimpulkan bahwa tidak ada multikolonieritas antar variabel independen dalam model regresi pada penelitian ini.

Uji Heterokedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual pada satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut Homoskedastisitas, dan jika varians berbeda disebut Heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah tidak terjadi heteroskedastisitas.

Pengujian Hipotesis

Hipotesis menyatakan bahwa kepemimpinan spiritual (X1) dan motivasi spiritual (X2) berpengaruh terhadap kualitas pelayanan syariah di Hotel Grand Permata Hati Banda Aceh.

Model yang digunakan untuk menduga pengaruh tersebut adalah:

Tabel 3. Pengaruh Variabel Bebas Terhadap Variabel Terikat

No	Nama	β	Standar Error	T_{hitung}	T_{tabel}	Sig
1	Constanta	0,991	0,316	3,134	1,986	0,001
2	Kepemimpinan Spiritual (X_1)	0,347	0,117	2,966	1,986	0,013
3	Motivasi Spiritual (X_2)	0,458	0,167	2,742	1,986	0,013

Sumber Data Primer diolah Tahun 2024

Uji Parsial (Uji t)

Untuk menguji pengaruh kepemimpinan spiritual dan motivasi spiritual terhadap kualitas pelayanan syariah di Hotel Grand Permata Hati Banda Aceh digunakan uji Statistik t (uji t). Apabila nilai $t_{hitung} >$ nilai t_{tabel} , maka H_0 ditolak dan H_a diterima, sebaliknya apabila nilai $t_{hitung} <$ nilai t_{tabel} , maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

Uji Simultan (uji F)

Untuk menguji pengaruh kepemimpinan spiritual dan motivasi spiritual terhadap kualitas pelayanan syariah digunakan uji Statistik F (uji F). Apabila nilai $F_{hitung} >$ nilai F_{tabel} , maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Sebaliknya apabila nilai $F_{hitung} <$ nilai F_{tabel} , maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Hasil uji secara parsial dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4. Anova

No	Model	<i>Sum of Squares</i>	<i>Df</i>	F_{hitung}	F_{tabel}	Sig
1	Regresi	24.718	2	45,603	2,704	0,000
2	Sisa	24.172	97			
3	Total	26.680	99			

a. Dependent Variable: Keputusan Pembelian (Y)

b. Predictors: (Constant), Kepemimpinan Spiritual (X_1) Motivasi Spiritual (X_2)

Sumber Data Primer diolah Tahun 2024

HASIL PEMBAHASAN

Pengaruh Langsung Kepemimpinan Spiritual Terhadap Kualitas Pelayanan Karyawan Hotel Grand Permata Hati Banda Aceh

Berdasarkan hasil pengujian pengaruh langsung kepemimpinan spiritual terhadap kualitas pelayanan karyawan Hotel Grand Permata Hati Banda Aceh, diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 7,857 dengan probabilitas sebesar 0,000. Sedangkan untuk nilai t_{tabel} nya adalah

1,97 dengan probabilitas yang lebih kecil dari 0,05. Hal tersebut memberikan gambaran bahwa nilai $t_{hitung} > \text{nilai } t_{tabel}$ ($7,857 > 1,97$). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kepemimpinan spiritual berpengaruh langsung terhadap kualitas pelayanan Hotel Grand Permata Hati Banda Aceh. Adapun nilai estimasi pengaruh kepemimpinan spritual terhadap kualitas pelayanan diperoleh sebesar 0,268. Ini berarti bahwa setiap adanya perbaikan 1 poin kepemimpinan spiritual pada skala Likert, maka akan meningkatkan kualitas pelayanan karyawan sebesar 2,68 poin pada skala Likert. Dari uraian tersebut, telah dapat disimpulkan bahwa kepemimpinan spritual memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan karyawan.

Berdasarkan hasil diatas dapat diuraikan bahwa semakin baik kepemimpinan spritual seorang atasan, maka semakin baik pula kualitas pelayanan karyawannya. Hal ini dapat dilihat dari sifat karyawan yang melakukan pekerjaan karena memenuhi kewajiban dari Allah SWT. Karyawan juga berprinsip bahwa bekerja adalah bagian dari ibadah. Selain itu karyawan bekerja di hotel Grand Permata Hati adalah untuk memenuhi kebutuhan batiniah. Kemudian karyawan juga mampu menjalin hubungan antar manusia saat bekerja, serta selalu mengharapkan keridhaan dari Allah SWT dalam melakukan setiap pekerjaannya.

Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh (Sidik 2017) yang menyatakan bahwa bahwa variabel *Spiritual Leadership* berpengaruh terhadap variabel Kinerja Manajer. Hal ini juga konsisten dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Syah 2020) menguji *Islamic leadership* dan pengaruhnya *employee welfare* di beberapa Universitas Islam Sulawesi Utara. Hal ini juga konsisten dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Asvriana, Pareke, and Dharmayana 2023) menguji pengaruh *spiritual leadership* terhadap kinerja perawat di RSUD Dr. H. Soewondo Kendal.

Pengaruh Langsung Motivasi Spiritual Terhadap Kualitas Pelayanan Karyawan Hotel Grand Permata Hati Banda Aceh

Berdasarkan hasil pengujian pengaruh langsung motivasi spiritual terhadap kualitas pelayanan karyawan Hotel Grand Permata Hati Banda Aceh, diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 6,713 dengan probabilitas sebesar 0,000. Sedangkan nilai t_{tabel} nya adalah 1,97 dengan probabilitas yang lebih kecil dari 0,05. Berdasarkan hasil tersebut dapat dilihat bahwa nilai $t_{hitung} > \text{nilai } t_{tabel}$ ($6,713 > 1,97$), dengan demikian dapat disimpulkan bahwa motivasi spiritual berpengaruh langsung terhadap kualitas pelayanan Hotel Grand Permata Hati Banda Aceh.

Adapun nilai estimasi pengaruh motivasi spritual terhadap kualitas pelayanan diperoleh sebesar 0,874. Ini berarti bahwa setiap adanya perbaikan 1 poin motivasi spritual pada skala Likert, maka akan meningkatkan kualitas pelayanan karyawan sebesar 8,74 poin pada skala Likert. Dari uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa motivasi spritual memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan karyawan.

Berdasarkan hasil di atas dapat diuraikan bahwa semakin baik motivasi spritual seorang atasan, maka semakin baik pula kualitas pelayanan karyawannya. Hal ini dapat dilihat dari dukungan yang diberikan oleh semua staf kepada setiap tamu bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada setiap tamu yang datang. Kemudian persepsi karyawan terhadap kualitas pelayan kepada konsumen masih harus ditingkatkan dimasa yang akan datang. Karyawanpun memiliki harapan agar pelayanan yang diberikan dapat diterima dengan baik oleh setiap konsumen. Karyawan juga selalu memberikan pelayanan yang sesuai dengan yang diharapkan dan yang dipersepsikan oleh konsumen ditambah dengan adanya peningkatan pelayanan serta memberikan solusi dari setiap masalah yang muncul. Selain itu, pelayanan yang berhubungan dengan proses pengiriman dilakukan dengan menggunakan armada khusus.

Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh (Rahmawaty 2016) menunjukkan bahwa *Islamic leadership* memiliki peranan penting dalam meningkatkan *Islamic work motivation* dan *Islamic performance*. Hal ini juga ditambah oleh penelitian yang dilakukan oleh (Muafi 2023) menunjukkan bahwa motivasi spritual, motivasi ibadah, motivasi akidah dan motivasi muamalah secara bersama-sama berpengaruh terhadap kinerja religius. Hal ini juga konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh (Tri Rachmawan and Nita Aryani 2020) menunjukkan bahwa kepemimpinan spritual berdampak pada kepuasan kerja dan kinerja.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pengujian, pengolahan, dan analisis data yang telah dilakukan, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Kepemimpinan spritual memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan syariah di Hotel Grand Permata Hati Banda Aceh. Hal ini berarti dengan adanya kepemimpinan spritual yang tinggi maka meningkatkan kejujuran sejati dalam bekerja, sehingga menjadi pondasi yang baik dalam bekerja

2. Motivasi spiritual memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan syariah di Hotel Grand Permata. Hal ini berarti karyawan harus selalu berprinsip bahwa bekerja adalah bagian dari ibadah, sehingga karyawan bekerja dengan baik

SARAN

Berdasarkan hasil penelitian maka penulis ingin menyampaikan beberapa saran kepada perusahaan sebagai berikut:

1. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan berdasarkan motivasi material, maka yang perlu diperhatikan adalah pemberian upah yang memadai, sehingga karyawan terpenuhi kebutuhan hidupnya.
2. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada tamu, maka setiap staff harus menunjukkan sikap yang baik dengan tujuan memberikan kepuasan kepada setiap tamu yang akan datang
3. Untuk penelitian selanjutnya, disarankan agar tidak fokus pada satu hotel, melainkan beberapa hotel syariah sebagai objek penelitian pembandingnya

DAFTAR PUSTAKA

- Adebiyi, J. & Abayomi, T. O. 2020. "Research Design: A Review of Features and Emerging Developments." *European Journal of Business and Management* 8 Nomor 11: 113–18.
- Asvriana, Nelli, Fahrudin Js Pareke, and Wayan Dharmayana. 2023. "Pengaruh Servant Leadership Dan Spiritual Leadership Terhadap Motivasi Kerja Pegawai Pada Kantor UPTD PPD Kabupaten Kepahiang Kantor Unit Pelaksana Teknis Daerah Pengelolaan Pendapatan Daerah (UPTD PPD)." *Jurnal Wiranomika* 2(1): 738–64.
- Ghozali, I. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23*. Univ. Diponegoro Press.
- Hidayat, M. S., Perkasa, D. H., Abdullah, M. A. F., Febrian, W. D., Purnama, Y. H., and M. Deswindi, L., & Ekhsan. 2024. "Pengaruh Motivasi Kerja, Disiplin Kerja Dan Perkasa., Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan Di PT Kalimutu Mitra." *Journal of Management and Bussines (JOMB)*, 6(1), 287-297. 6 Nomor: 287–97.
- Indriantoro, N., & Supomo, B. 2018. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: ANDI.
- Margono, B. A., Usman, A. B., & Sugardiman, R.A. 2016. "Indonesia's Forest Resource

- Monitoring." *The Indonesian Journal of Geography* 48 Nomor 1: 7.
- Maulyan, Feti Fatimah, and Dwi Sandini. 2024. "Pengaruh Kerjasama Tim, Motivasi Kerja, Dan Disiplin Kerja Terhadap Prestasi Kerja Karyawan." *Jurnal Sains Manajemen* 6(1): 2685–6972. <https://ejurnal.ars.ac.id/index.php/jsm/index>.
- Muafi, Muafi. 2003. "Pengaruh Motivasi Spiritual Karyawan Terhadap Kinerja Religius: Studi Empiris Di Kawasan Industri Rungkut Surabaya (Sier)." *Jurnal Siasat Bisnis* 1(8): 1–18.
- Murti, B. 2016. *Validitas Dan Reliabilitas Pengukuran*. Universitas Sebelas Maret.
- Nurjaya, N. 2021. "Pengaruh Disiplin Kerja, Lingkungan Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Hazara Cipta Pesona." *AKSELERASI: Jurnal Ilmiah Nasional* 3 Nomor 1: 60–74.
- Priadana, S., & Sunarsi, D. 2021. *Metode Penelitian Kuantitatif*. 1st Ed., V. In Universitas Nusantara PGRI Kediri.
- Puspitasari, Siska. 2019. "Pengaruh Kepemimpinan Spiritual Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Melalui Motivasi Intrinsik Dan Komitmen Organisasi." *Ekonomi Bisnis* 20, No 1: 73–84.
- Rahmawaty, Anita. 2016. "Model Kepemimpinan Spiritual Dalam Meningkatkan Kepuasan Kerja Dan Kinerja Karyawan Di BMT Se-Kabupaten Pati." *IQTISHADIA Jurnal Kajian Ekonomi dan Bisnis Islam* 9(2): 276.
- Rivai. 2021. *Performance Appraisal*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Sidik, A Rochim. 2017. "Pengaruh Spiritual Leadership Terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Manajer Bank Syariah di Surabaya." *jurnal Manajemen*: 23–36.
- Sugiyono, P.D. 2017. *Metode Penelitian Bisnis: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi, Dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Syadza Setiono, Afifah; Sutarman, Asep; Chandra, Dicky. 2021. "Pengaruh Spiritual Leadership, Komitmen Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja." *Jurnal ilmiah manajemen bisnis dan inovasi* Vol 10, No(2): 1645–55.
- Syah, Amirul. 2020. Disertasi *Pengaruh Kepemimpinan Spiritual, Kualitas Kehidupan Kerja, Etos Kerja Islami Terhadap Kinerja Pegawai Melalui Organizational Citizenship Behavior (Studi Kasus Pegawai Bank SUMUT Syariah Di Kota Medan)*. <http://repository.uinsu.ac.id/9114/1/Disertasi.pdf>.
- Syahrin. 2020. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Di Kecamatan Kampar." *Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim*. 6 Nomor 2: 33–45.

Tri Rachmawan, Padmayuda, and Dwi Nita Aryani. 2020. "Kepemimpinan Spiritual Dan Reward Terhadap Kinerja Pegawai Melalui Kualitas Kehidupan Kerja Dan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervenin." *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis* 21(2): 136–48.