



Membangun Genuine Hospitality

(Studi Tentang Pengalaman Perempuan Indonesia dalam Industri Kapal Pesiar Global)

Gloria Nancyska Mourina^{1*}, Emmelia Nadira Satiti², Titik Akiriningsih³

¹Mahasiswa Kepariwisata, Sekolah Tinggi Pariwisata Sahid Surakarta, Indonesia

²⁻³Dosen Kepariwisata, Sekolah Tinggi Pariwisata Sahid Surakarta, Indonesia

*Penulis Korespondensi: nancyskamourina@gmail.com

Abstract. *This study explores the experiences of Indonesian women working in the global cruise ship industry and how they contribute to the creation of genuine hospitality. Using a qualitative interpretive phenomenology approach, the research focuses on solidarity, informal leadership, mentorship, empowerment, and competence development. Data were collected through in-depth interviews with 15 Indonesian female workers across five international cruise brands. The findings show that solidarity among workers provides emotional support and practical guidance, which further develops informal leadership through mentorship. These processes empower women to gain confidence, improve technical and interpersonal skills, and strengthen their professional competence. As a result, they are able to deliver authentic and empathetic service, which reflects the concept of genuine hospitality. The study concludes that solidarity and empowerment are key factors in shaping women's capacity to adapt and succeed in multicultural cruise ship environments. This research contributes to tourism and hospitality studies by highlighting the role of social capital and informal leadership in enhancing service quality, and offers insights for cruise companies, training institutions, and vocational education programs.*

Keywords: *Authentic Hospitality; Competence; Informal Leadership; Solidarity; Women's Empowerment.*

Abstrak. Penelitian ini mengeksplorasi pengalaman perempuan Indonesia yang bekerja di industri kapal pesiar global serta kontribusi mereka dalam mewujudkan genuine hospitality. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode fenomenologi interpretatif yang berfokus pada solidaritas, kepemimpinan informal, mentorship, pemberdayaan, dan pengembangan kompetensi. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam terhadap 15 pekerja perempuan Indonesia yang berasal dari lima perusahaan kapal pesiar internasional. Hasil penelitian menunjukkan bahwa solidaritas antarpekerja memberikan dukungan emosional dan bimbingan praktis yang mendorong berkembangnya kepemimpinan informal melalui praktik mentorship. Proses tersebut memberdayakan pekerja perempuan dengan meningkatkan rasa percaya diri, keterampilan teknis dan interpersonal, serta memperkuat kompetensi profesional mereka. Pada akhirnya, kompetensi tersebut memungkinkan mereka memberikan pelayanan yang autentik, empatik, dan berorientasi pada tamu sebagai wujud genuine hospitality. Penelitian ini menyimpulkan bahwa solidaritas dan pemberdayaan merupakan faktor kunci yang membentuk kemampuan pekerja perempuan untuk beradaptasi dan berhasil dalam lingkungan kerja kapal pesiar yang multikultural. Temuan penelitian ini memberikan kontribusi bagi pengembangan kajian pariwisata dan hospitality dengan menegaskan peran modal sosial dan kepemimpinan informal dalam meningkatkan kualitas pelayanan, serta memberikan implikasi bagi perusahaan kapal pesiar, lembaga pelatihan, dan institusi pendidikan vokasi.

Kata Kunci: Kepemimpinan Informal; Keramahmatan Autentik; Kompetensi; Pemberdayaan Perempuan; Solidaritas.

1. LATAR BELAKANG

Sebagai industri hotel terapung, kapal pesiar menjadi ruang kerja yang kompleks, di mana para pekerja dari beragam latar belakang budaya, bahasa, dan kelas sosial berinteraksi dalam sistem yang terorganisir ketat serta dijalankan dengan standar profesional yang tinggi. Menurut laporan Cruise Lines International Association (CLIA, 2024) dalam State of the Cruise Industry 2024, volume penumpang meningkat dari 29,7 juta pada 2019 menjadi 31,7 juta pada 2023, atau naik sebesar 6,8%, sebagaimana dipaparkan dalam laporan CLIA An Ocean of Opportunity. Industri ini mempekerjakan pelaut dari berbagai negara, dan menariknya, CLIA (2024) juga mencatat bahwa sekitar 40% posisi kepemimpinan di

perusahaan kapal pesiar kini diduduki oleh perempuan, yang menunjukkan adanya pergeseran peran gender dalam industri ini. Fenomena ini sejalan dengan kajian terbaru tentang gender di sektor maritim; Popa et al. (2025) menemukan bahwa meskipun kebijakan kesetaraan gender sudah diterapkan, masih terdapat kesenjangan nyata dalam promosi, beban emosional, dan rasa aman di kapal pesiar, sehingga penelitian tersebut menekankan pentingnya mentorship, sistem pelaporan yang lebih kuat, dan pelatihan bias tidak sadar untuk menciptakan lingkungan kerja yang inklusif. Masuknya perempuan Indonesia ke dalam sektor ini mencerminkan perubahan struktur ketenagakerjaan global yang semakin inklusif, dengan pekerja perempuan asal Indonesia menjadi salah satu kelompok tenaga kerja yang banyak diminati. Berdasarkan pengalaman profesional peneliti selama bekerja di industri kapal pesiar, umpan balik tamu melalui Guest Comment Card menunjukkan bahwa pekerja hospitality perempuan Indonesia sering memperoleh penilaian positif terkait kemampuan interpersonal, sejalan dengan temuan Hoang, Nguyen, dan Le (2021) yang menegaskan bahwa empowering leadership dalam hospitality meningkatkan motivasi dan kinerja karyawan. Penelitian tentang emotional labor dalam hospitality (Nature Portfolio, 2024) juga menekankan bahwa pekerja yang mampu menampilkan emosi tulus dan autentik akan lebih sedikit mengalami kelelahan emosional dan lebih mampu memberikan pelayanan berkualitas, mengingat pelayanan pada dasarnya adalah serangkaian tindakan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan tamu dengan tujuan menciptakan kepuasan tamu (Septiawati, Solikhin, & Akiriningsih, 2025). Dukungan organisasi, pelatihan regulasi emosi, serta jaringan sosial yang kuat terbukti menjadi faktor pelindung terhadap burnout sekaligus meningkatkan kepuasan pelanggan.

Teori Kabeer (2021) tentang pemberdayaan perempuan memberikan kerangka untuk memahami bagaimana pekerja perempuan Indonesia mengembangkan kapasitas mereka, yakni sebagai proses multidimensional yang mencakup resources atau sumber daya berupa keterampilan teknis, agency atau kemampuan bertindak yang tercermin dari inisiatif dan pengambilan keputusan dalam pekerjaan, serta achievements yang terlihat dari peningkatan kompetensi dan pencapaian karier. Keputusan perempuan Indonesia untuk bekerja di kapal pesiar tidak dapat dilepaskan dari berbagai tantangan, karena realitas kerja sering kali tidak linear dengan ekspektasi awal, seperti tekanan kerja yang tinggi, jam kerja yang panjang, dan lingkungan kerja multikultural yang menuntut kemampuan beradaptasi secara cepat serta pengelolaan emosi yang matang. Ryan (2021) dalam penelitiannya tentang pekerja migran menegaskan bahwa jaringan sosial berperan penting dalam membantu pekerja migran beradaptasi di lingkungan baru, karena solidaritas antar sesama pekerja migran menyediakan akses informasi, dukungan emosional, dan bantuan praktis yang sangat dibutuhkan pada masa

transisi. Salah satu fase paling krusial dalam proses pemberdayaan dan perjalanan karier pekerja perempuan kapal pesiar adalah masa awal bekerja, yang menjadi arena pembentukan kapasitas adaptif baik secara profesional maupun psikososial, di mana pekerja dituntut untuk cepat memahami prosedur kerja, ritme yang padat, ekspektasi tinggi, serta dinamika sosial yang sepenuhnya baru. Penelitian tentang pembelajaran di tempat kerja menegaskan bahwa adaptasi awal ini berpengaruh besar terhadap keberlanjutan karier pekerja perempuan di sektor hospitality (Hoang, Nguyen, & Le, 2021).

Untuk menghadapi tantangan tersebut, banyak perempuan Indonesia membangun hubungan erat dengan sesama rekan kerja, dan solidaritas ini berkembang menjadi modal sosial yang memberikan dukungan emosional, informasi, dan bantuan praktis dalam kehidupan kerja sehari-hari. Jamaludin et al. (2023) menegaskan bahwa social capital berperan sebagai moderator dalam knowledge transfer di industri hospitality, sehingga solidaritas tidak hanya membantu adaptasi tetapi juga mempercepat proses pembelajaran dan peningkatan kompetensi, sementara Vongvisitsin dan Tung (2025) menunjukkan bahwa modal sosial yang dibangun melalui jejaring, kolaborasi, dan hubungan saling percaya menjadi faktor penting dalam mendorong inovasi, berbagi sumber daya, dan pengembangan organisasi di sektor hospitality. Dalam praktiknya, solidaritas ini sering melahirkan mentorship informal; Sipe dan Testa (2020) menekankan bahwa mentoring dalam hospitality berfungsi sebagai katalis pengembangan karier dan kepemimpinan, di mana pekerja yang lebih berpengalaman membantu rekan yang baru bergabung melalui berbagi pengetahuan, arahan, dan dukungan. Fischer dan Sitkin (2023) menunjukkan bahwa pemimpin informal berperan penting dalam efektivitas tim, terutama di lingkungan kerja multikultural, dan perempuan cenderung mengembangkan gaya kepemimpinan relasional dan partisipatif yang efektif membangun kepercayaan dan solidaritas. Peningkatan kompetensi yang diperoleh melalui solidaritas dan mentorship informal ini pada gilirannya berkontribusi pada terciptanya genuine hospitality; Lee dan Lu (2024) mengembangkan model Consciousness Attribution Model of AI Hospitableness (CAMAH) yang menekankan pentingnya keaslian dan ketulusan dalam menciptakan pengalaman positif bagi tamu, sebuah konsep yang menegaskan pelayanan yang tulus, empatik, dan autentik sebagai nilai inti industri hospitality global. UN Women (2022) menekankan bahwa pemberdayaan perempuan bersifat kolektif dan diperoleh melalui relasi sosial serta dukungan komunitas, dan dalam industri kapal pesiar, pemberdayaan melalui kepemimpinan informal dan mentorship meningkatkan kepercayaan diri serta kompetensi profesional pekerja perempuan yang mencakup keterampilan teknis dan psikososial sebagai modal utama dalam pelayanan hospitality. Kompetensi ini pada akhirnya berhubungan erat

dengan kepuasan pelanggan; Fatma dan Kumar (2024) menjelaskan bahwa kepuasan pelanggan merupakan faktor utama dalam membangun loyalitas konsumen di sektor pariwisata dan hospitality, sementara Abdulrab dan Hezam (2024) menegaskan bahwa kualitas layanan berhubungan erat dengan kepuasan pelanggan, karena pelayanan yang autentik dan personal meningkatkan kemungkinan tamu untuk kembali dan memberikan rekomendasi positif. Vongvisitsin dan Tung (2025) menambahkan bahwa modal sosial yang kuat dalam organisasi hospitality turut mendukung inovasi dan peningkatan kualitas layanan yang berkelanjutan.

Sejumlah penelitian terdahulu telah membahas tema-tema yang berkaitan dengan solidaritas, kepemimpinan, dan pemberdayaan perempuan di sektor hospitality, meskipun dengan fokus yang berbeda-beda. Hoang et al. (2021) dalam *Empowering Leadership in Hospitality and Tourism Management* melakukan tinjauan sistematis mengenai kepemimpinan pemberdayaan, namun belum menyentuh pengalaman pekerja migran di kapal pesiar secara khusus. Erul (2022) dalam *Emotional Solidarity and Empowerment in Tourism* menyoroti peran solidaritas dan empowerment dalam sektor pariwisata, tetapi penelitiannya berfokus pada masyarakat lokal dan wisatawan, bukan pekerja kapal pesiar. Ervina dan Agoes (2022) dalam *The Critical Role of Social Capital in Hotel Business Resilience* menekankan pentingnya modal sosial dalam menghadapi tantangan, namun konteksnya adalah ketahanan bisnis hotel pada masa pandemi COVID-19, bukan pengalaman pekerja perempuan di kapal pesiar. Naia Toke (2023) dalam *Women in the Hospitality Sector: Leadership and Innovation* membahas peran perempuan dalam hospitality dan kaitannya dengan inovasi layanan, tetapi berfokus pada isu kepemimpinan perempuan secara global tanpa menyentuh konteks solidaritas dan mentorship di kapal pesiar. Adapun Fletcher (2026) dalam *Customer Experience in the Hospitality Industry Statistics* menekankan kepuasan pelanggan sebagai hasil dari kualitas layanan, namun menggunakan data kuantitatif global tentang kepuasan tamu hotel, bukan pengalaman pekerja migran Indonesia. Selain itu, Nugraheni et al. (2025) menyebutkan bahwa pemberdayaan berkontribusi besar pada peningkatan kompetensi karyawan hotel di Jawa Tengah, memperkuat relevansi keterkaitan antara pemberdayaan dan kompetensi kerja dalam konteks hospitality Indonesia.

Penelitian-penelitian tersebut menunjukkan bahwa kajian mengenai pekerja migran perempuan, kepemimpinan, dan pemberdayaan perempuan di sektor hospitality telah cukup banyak dilakukan, namun kajian yang secara khusus menghubungkan pengalaman perempuan Indonesia di industri kapal pesiar dengan solidaritas, kepemimpinan informal, pemberdayaan, dan genuine hospitality secara terintegrasi masih jarang dilakukan. Hubungan antarkonsep tersebut penting untuk dipahami karena dapat memberikan gambaran yang lebih utuh mengenai

faktor-faktor yang mendukung kualitas pelayanan dalam industri kapal pesiar, sehingga celah penelitian inilah yang menjadi dasar dilakukannya studi ini.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini berupaya memahami pengalaman hidup perempuan Indonesia yang bekerja di industri kapal pesiar global dalam menghadapi berbagai tantangan kerja, membangun solidaritas, mengembangkan kepemimpinan informal, dan mengalami proses pemberdayaan. Secara spesifik, penelitian ini bertujuan untuk: (1) menganalisis solidaritas antar pekerja perempuan Indonesia di industri kapal pesiar global; (2) menggambarkan peran kepemimpinan informal yang muncul melalui praktik mentorship pada pekerja perempuan Indonesia di industri kapal pesiar global; (3) menjelaskan proses pemberdayaan yang dialami pekerja perempuan Indonesia di industri kapal pesiar global; (4) menunjukkan hubungan pemberdayaan dengan peningkatan kompetensi pekerja perempuan Indonesia di industri kapal pesiar global; dan (5) menunjukkan hubungan antara kompetensi dan genuine hospitality pada pekerja perempuan Indonesia di industri kapal pesiar global. Temuan penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan kajian sumber daya manusia pariwisata, sekaligus menjadi masukan bagi perusahaan kapal pesiar, lembaga pelatihan, dan institusi pendidikan vokasi dalam mempersiapkan tenaga kerja perempuan yang kompeten dan berdaya saing global.

Mengingat penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif fenomenologi interpretif yang bersifat eksploratif, penelitian ini tidak dirumuskan dalam bentuk hipotesis statistik, melainkan diarahkan oleh pertanyaan penelitian sebagai berikut: (1) Bagaimana bentuk solidaritas yang terjalin antar pekerja perempuan Indonesia di industri kapal pesiar global? (2) Bagaimana kepemimpinan informal muncul dan berkembang melalui praktik mentorship di antara pekerja perempuan Indonesia? (3) Bagaimana proses pemberdayaan dialami oleh pekerja perempuan Indonesia dalam lingkungan kerja kapal pesiar? (4) Bagaimana pemberdayaan berhubungan dengan peningkatan kompetensi kerja pekerja perempuan Indonesia? dan (5) Bagaimana kompetensi yang dimiliki pekerja perempuan Indonesia berkontribusi terhadap terciptanya genuine hospitality dalam pelayanan kepada tamu.

2. KAJIAN TEORITIS

Genuine Hospitality

Genuine hospitality merupakan konsep pelayanan yang menekankan ketulusan, empati, dan keaslian dalam interaksi antara penyedia layanan dengan pelanggan. Berbeda dengan pelayanan yang hanya berorientasi pada pemenuhan standar operasional, *genuine hospitality* menempatkan hubungan antarmanusia sebagai inti dari pengalaman pelayanan. Lee dan Lu (2024) melalui *Consciousness Attribution Model of AI Hospitableness (CAMA)* menjelaskan bahwa pelayanan yang autentik lahir dari kesadaran, empati, serta perhatian tulus terhadap kebutuhan tamu. Dalam industri hospitality, pelayanan yang diberikan dengan ketulusan mampu menciptakan pengalaman positif, meningkatkan kepuasan pelanggan, serta membangun loyalitas jangka panjang.

Pada industri kapal pesiar, *genuine hospitality* memiliki peran yang sangat penting karena interaksi antara kru dan tamu berlangsung secara intensif selama masa pelayanan. Oleh karena itu, pekerja dituntut tidak hanya memiliki kompetensi teknis, tetapi juga kemampuan interpersonal yang memungkinkan mereka memberikan pelayanan yang personal, hangat, dan berorientasi pada kebutuhan tamu.

Pemberdayaan Perempuan (Women Empowerment)

Pemberdayaan perempuan merupakan proses peningkatan kemampuan individu dalam mengakses sumber daya, mengambil keputusan, serta memperoleh kesempatan untuk berkembang. Kabeer (2021) menjelaskan bahwa pemberdayaan terdiri atas tiga dimensi utama, yaitu *resources* (sumber daya), *agency* (kemampuan bertindak), dan *achievements* (hasil yang dicapai).

UN Women (2022) menambahkan bahwa pemberdayaan perempuan tidak hanya merupakan proses individual, tetapi juga dibangun melalui dukungan sosial, relasi yang setara, dan lingkungan kerja yang inklusif. Dalam industri hospitality, pemberdayaan diwujudkan melalui kesempatan memperoleh pelatihan, dukungan organisasi, kepercayaan untuk mengambil keputusan, serta kesempatan mengembangkan karier.

Penelitian Hoang, Nguyen, dan Le (2021) menunjukkan bahwa *empowering leadership* meningkatkan motivasi, kepuasan kerja, dan kinerja karyawan. Oleh karena itu, pemberdayaan perempuan menjadi faktor strategis dalam meningkatkan kapasitas pekerja perempuan untuk menghadapi tantangan lingkungan kerja global.

Industri Kapal Pesiar

Industri kapal pesiar merupakan salah satu subsektor pariwisata yang menggabungkan layanan transportasi, akomodasi, rekreasi, dan hospitality dalam satu destinasi wisata terapung. Industri ini menuntut standar pelayanan yang tinggi karena kualitas pengalaman tamu sangat bergantung pada interaksi antara awak kapal dan pelanggan. Menurut *Cruise Lines International Association* (CLIA, 2024), industri kapal pesiar terus mengalami pertumbuhan dengan jumlah penumpang meningkat dari 29,7 juta pada tahun 2019 menjadi 31,7 juta pada tahun 2023, serta semakin banyak melibatkan tenaga kerja multinasional, termasuk perempuan pada posisi kepemimpinan.

Lingkungan kerja kapal pesiar yang multikultural menuntut pekerja memiliki kemampuan adaptasi, komunikasi lintas budaya, kerja sama, dan pelayanan yang profesional. Bagi pekerja perempuan Indonesia, industri ini tidak hanya memberikan peluang pengembangan karier internasional, tetapi juga menghadirkan tantangan dalam beradaptasi dengan tekanan kerja dan keberagaman budaya. Oleh karena itu, solidaritas, kepemimpinan informal, dan pemberdayaan menjadi faktor penting dalam meningkatkan kompetensi pekerja sehingga mampu mewujudkan *genuine hospitality* kepada tamu.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan paradigma interpretatif dan metode fenomenologi interpretatif untuk memahami pengalaman hidup perempuan Indonesia yang bekerja di industri kapal pesiar global. Pendekatan ini dipilih karena penelitian berfokus pada pemaknaan pengalaman subjektif partisipan mengenai proses adaptasi, solidaritas, kepemimpinan informal, pemberdayaan, hingga terbentuknya *genuine hospitality*. Posisi peneliti yang memiliki pengalaman bekerja di industri kapal pesiar selama kurang lebih sepuluh tahun turut memperkaya proses interpretasi, dengan tetap menerapkan reflektivitas agar pengalaman pribadi tidak mendominasi analisis.

Data penelitian terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara mendalam terhadap 15 pekerja perempuan Indonesia yang bekerja pada lima perusahaan kapal pesiar internasional dengan latar belakang pengalaman kerja yang beragam, baik pekerja baru maupun senior. Selain itu, penelitian memanfaatkan dokumentasi berupa tangkapan layar percakapan WhatsApp dan Facebook Messenger sebagai data pendukung. Data sekunder diperoleh dari laporan industri, seperti *State of the Cruise Industry Report* (CLIA, 2024), serta berbagai literatur ilmiah yang relevan mengenai pemberdayaan

perempuan, solidaritas, kepemimpinan informal, kompetensi, dan genuine hospitality. Penelitian dilaksanakan selama periode 2025–2026.

Pengumpulan data dilakukan melalui observasi partisipatif-reflektif, wawancara mendalam semi-terstruktur, dokumentasi, dan studi pustaka. Observasi dilakukan dengan memanfaatkan pengalaman peneliti untuk mengamati dinamika interaksi sosial di lingkungan kerja kapal pesiar, sedangkan wawancara digunakan untuk menggali pengalaman, persepsi, dan makna yang diberikan partisipan terhadap fenomena yang diteliti. Dokumentasi berfungsi sebagai bukti kontekstual yang diverifikasi melalui triangulasi dengan hasil wawancara, sementara studi pustaka digunakan untuk memperkuat landasan teori sekaligus memberikan konteks terhadap temuan penelitian.

Analisis data dilakukan menggunakan analisis tematik fenomenologi melalui beberapa tahapan, yaitu reduksi data, pengkodean dan pengelompokan tema, interpretasi fenomenologis, serta verifikasi temuan. Reduksi data dilakukan dengan menyeleksi informasi yang relevan dengan fokus penelitian, kemudian dilanjutkan dengan proses pengkodean untuk menghasilkan tema-tema utama, yaitu solidaritas, kepemimpinan informal, pemberdayaan, kompetensi, *genuine hospitality*, dan kepuasan pelanggan. Tahap interpretasi dilakukan dengan mengaitkan narasi partisipan dengan teori dan penelitian terdahulu, sedangkan keabsahan data dijaga melalui triangulasi berbagai sumber, member checking, serta konfirmasi hasil interpretasi kepada informan untuk meningkatkan kredibilitas temuan penelitian.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Solidaritas antar pekerja perempuan Indonesia di industri kapal pesiar global

Solidaritas antar pekerja perempuan Indonesia berfungsi sebagai modal sosial yang memperkuat hubungan kerja. Hal ini sejalan dengan penelitian Ryan (2021) yang menegaskan bahwa jaringan sosial berperan penting dalam membantu pekerja migran beradaptasi di lingkungan baru. Ryan menemukan bahwa solidaritas antar sesama pekerja migran menyediakan akses informasi, dukungan emosional, dan bantuan praktis yang sangat dibutuhkan dalam masa transisi. Dukungan sosial yang kuat seperti yang diungkapkan oleh para informan juga mendukung keberlanjutan kerja dalam konteks multikultural, sebagaimana ditemukan oleh Vongvisitsin dan Tung (2025). Disamping itu, penelitian dari Jamaludin et al. (2023) menegaskan bahwa social capital berperan sebagai moderator dalam knowledge transfer di industri hospitality. Dapat kita simpulkan bahwa solidaritas yang kuat memfasilitasi proses transfer pengetahuan dari pekerja senior ke pekerja yang baru, sehingga bagian tersebut menjadi sangat penting dalam masa adaptasi awal.

Peran kepemimpinan informal yang muncul melalui praktik mentorship pada pekerja perempuan Indonesia di industri kapal pesiar global

Solidaritas yang terjalin berkontribusi pada munculnya kepemimpinan informal. Informan bercerita bahwa pekerja senior berperan sebagai mentor bagi pekerja baru. Mereka memberikan arahan, bimbingan, dan motivasi sehingga tercipta kepemimpinan informal yang efektif.

Peran pekerja senior sebagai mentor menunjukkan adanya kepemimpinan informal yang efektif. Temuan ini mendukung pandangan Fischer dan Sitkin (2023) yang menunjukkan bahwa pemimpin informal berperan penting dalam efektivitas tim, terutama di lingkungan kerja multicultural, diditu ditemukan bahwa kepemimpinan informal sering kali lebih efektif dalam situasi yang membutuhkan adaptasi cepat dan pemecahan masalah kolaboratif. Hal ini terlihat dari cara para mentor senior membimbing rekan-rekan baru mereka dengan pendekatan yang sabar, suportif, dan tidak otoriter. Mentorship informal yang lahir dari solidaritas menjadi sarana transfer pengetahuan dan nilai kerja, sehingga memperkuat kompetensi pekerja perempuan Indonesia. Northouse (2022) menambahkan bahwa kepemimpinan informal yang muncul dari pengalaman dan kepercayaan sering kali lebih efektif daripada kepemimpinan formal karena didasarkan pada hubungan interpersonal yang autentik.

Proses pemberdayaan yang dialami pekerja perempuan Indonesia di industri kapal pesiar global

Melalui mentorship dan solidaritas, pekerja perempuan merasakan pemberdayaan. Mereka tidak hanya memperoleh keterampilan teknis, tetapi juga kepercayaan diri untuk mengambil inisiatif dan terdorong untuk berkembang.

Dukungan sosial dan bimbingan dari mentor mendorong pekerja perempuan untuk merasa lebih berdaya. Pemberdayaan ini meningkatkan rasa aman dan keberanian untuk berkembang. Kabeer (2021) menjelaskan pemberdayaan sebagai proses multidimensional yang mencakup resources, agency, dan achievements. Dalam konteks ini, para informan menunjukkan peningkatan agency melalui keberanian mengambil inisiatif dan tanggung jawab baru. UN Women (2022) menekankan bahwa pemberdayaan perempuan bersifat kolektif, diperoleh melalui relasi sosial dan dukungan komunitas. Temuan ini menunjukkan bahwa pemberdayaan tidak terjadi secara individual tetapi melalui interaksi sosial yang mendukung. Hoang, Nguyen, dan Le (2021) menunjukkan bahwa empowering leadership dalam hospitality meningkatkan motivasi dan kinerja karyawan. Hal ini terbukti dari semangat dan kepercayaan diri yang ditunjukkan oleh informan setelah menerima dukungan dari rekan-rekan mereka. Nugraheni et al. (2025) menegaskan bahwa empowerment berkontribusi signifikan terhadap

peningkatan kompetensi karyawan hotel di Jawa Tengah. Temuan serupa terlihat dalam penelitian ini, di mana pemberdayaan melalui dukungan sosial dan mentorship meningkatkan kompetensi teknis dan interpersonal pekerja perempuan Indonesia di kapal pesiar.

Hubungan pemberdayaan dengan peningkatan kompetensi pekerja perempuan Indonesia di industri kapal pesiar global

Informan menunjukkan peningkatan kemampuan teknis (misalnya keterampilan pelayanan) dan interpersonal (komunikasi, empati). Kompetensi ini membuat mereka lebih siap menghadapi tekanan kerja.

Peningkatan kompetensi teknis dan interpersonal merupakan hasil langsung dari proses pemberdayaan. Kompetensi ini membuat pekerja lebih siap menghadapi tekanan kerja dan lebih mampu memberikan pelayanan berkualitas. Nugraheni et al. (2025) menegaskan bahwa empowerment berkontribusi signifikan terhadap peningkatan kompetensi karyawan hotel.

Hubungan antara kompetensi dan genuine hospitality pada pekerja perempuan Indonesia di industri kapal pesiar global

Informan menyatakan bahwa peningkatan kompetensi yang diperoleh melalui pemberdayaan memungkinkan mereka memberikan pelayanan yang tulus, autentik, dan personal kepada tamu, sehingga menciptakan genuine hospitality. Temuan ini sejalan dengan Lee dan Lu (2024) yang menjelaskan bahwa genuine hospitality dibangun melalui keaslian, empati, dan kesadaran dalam melayani, bukan sekadar menjalankan prosedur. Pelayanan yang autentik juga terbukti meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan (Fatma & Kumar, 2024), sementara modal sosial yang kuat mendukung peningkatan kualitas layanan secara berkelanjutan (Vongvisitsin & Tung, 2025).

Proses solidaritas, mentorship, pemberdayaan, hingga peningkatan kompetensi menghasilkan pelayanan yang berkualitas, tercermin dari kemampuan pekerja mengelola tekanan kerja, memenuhi standar pelayanan, dan membangun hubungan positif dengan tamu. Kondisi tersebut berdampak pada meningkatnya kepuasan pelanggan, sebagaimana ditunjukkan melalui umpan balik positif pada Guest Comment Card. Temuan ini mendukung penelitian Abdulrab dan Hezam (2024), Fatma dan Kumar (2024), serta Day et al. (2021) yang menyatakan bahwa kualitas layanan, kompetensi, dan kepemimpinan berkontribusi terhadap kepuasan pelanggan dan kinerja organisasi. Dengan demikian, pemberdayaan pekerja perempuan melalui solidaritas dan mentorship berperan penting dalam mewujudkan genuine hospitality sekaligus meningkatkan kualitas pelayanan di industri kapal pesiar global.

Pembahasan integratif

Hasil penelitian ini menunjukkan adanya rangkaian proses yang saling terkait antara solidaritas, kepemimpinan informal, pemberdayaan, kompetensi, genuine hospitality, dan kepuasan pelanggan. Hubungan antarkonsep ini dapat dijelaskan melalui kerangka teoritis yang telah dibahas sebelumnya.

Solidaritas sebagai Fondasi

Solidaritas yang terjalin antar pekerja perempuan Indonesia berfungsi sebagai fondasi bagi seluruh proses berikutnya. Seperti yang diungkapkan oleh para informan, solidaritas memberikan dukungan emosional dan praktis yang sangat dibutuhkan di lingkungan kerja yang penuh tekanan. Ryan (2021) menegaskan bahwa modal sosial meningkatkan ketahanan individu dalam menghadapi ketidakpastian kerja. Tanpa solidaritas yang kuat, pekerja baru akan kesulitan beradaptasi dengan lingkungan kerja yang multikultural dan menuntut.

Kepemimpinan Informal melalui Mentorship

Solidaritas yang kuat melahirkan praktik mentorship informal, di mana pekerja senior secara sukarela membimbing rekan-rekan baru. Fischer dan Sitkin (2023) menunjukkan bahwa kepemimpinan informal sangat efektif dalam konteks kerja multikultural karena didasarkan pada hubungan interpersonal yang autentik. Mentorship ini tidak hanya mentransfer pengetahuan teknis tetapi juga membangun kepercayaan diri dan motivasi.

Pemberdayaan sebagai Hasil dari Mentorship

Melalui mentorship, pekerja perempuan mengalami pemberdayaan yang ditandai dengan peningkatan kepercayaan diri dan keberanian mengambil inisiatif. Kabeer (2021) dan UN Women (2022) menjelaskan bahwa pemberdayaan bersifat kolektif dan diperoleh melalui relasi sosial. Proses ini sejalan dengan temuan Hoang, Nguyen, dan Le (2021) tentang peran empowering leadership dalam meningkatkan motivasi dan kinerja karyawan.

Kompetensi sebagai Wujud Pemberdayaan

Pemberdayaan yang dialami pekerja perempuan menghasilkan peningkatan kompetensi teknis dan interpersonal. Nugraheni et al. (2025) menegaskan bahwa empowerment berkontribusi signifikan terhadap peningkatan kompetensi. Kompetensi ini menjadi modal utama bagi pekerja untuk memberikan pelayanan berkualitas.

Genuine Hospitality menimbulkan kepuasan pelanggan sebagai kensekuensi akhir

Kompetensi yang diperoleh memungkinkan pekerja memberikan pelayanan yang tulus dan autentik (genuine hospitality). Lee dan Lu (2024) menekankan pentingnya keaslian dan ketulusan dalam menciptakan pengalaman positif bagi tamu. Pelayanan autentik ini menjadi ciri khas yang membedakan pekerja perempuan Indonesia di industri kapal pesiar global. Pada

akhirnya, genuine hospitality yang diberikan pekerja perempuan Indonesia menghasilkan kepuasan pelanggan yang tinggi. Abdulrab dan Hezam (2024) dan Fatma dan Kumar (2024) menunjukkan bahwa kualitas layanan berhubungan erat dengan kepuasan pelanggan dan loyalitas. Umpan balik positif dari tamu melalui guest comment card mengonfirmasi bahwa pelayanan yang autentik dan personal sangat dihargai dalam industri kapal pesiar.

Model Konseptual Penelitian

Berdasarkan temuan dan pembahasan di atas, dapat dikembangkan model konseptual yang menggambarkan hubungan antara variabel-variabel dalam penelitian ini:

Solidaritas → Kepemimpinan Informal (Mentorship) → Pemberdayaan → Kompetensi → Genuine Hospitality → Kepuasan Pelanggan

Model ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dalam industri kapal pesiar tidak hanya ditentukan oleh sistem formal perusahaan, tetapi juga oleh dinamika sosial internal yang melibatkan solidaritas, kepemimpinan informal, dan pemberdayaan pekerja perempuan. Penelitian oleh Kabeer (2021) dan UN Women (2022) tentang pemberdayaan perempuan diperkuat dengan temuan bahwa pemberdayaan bersifat kolektif dan terjadi melalui relasi sosial di tempat kerja.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa solidaritas antarpekerja perempuan Indonesia di industri kapal pesiar berperan sebagai modal sosial yang memberikan dukungan emosional, berbagi informasi, dan bimbingan selama proses adaptasi di lingkungan kerja multikultural. Solidaritas tersebut menjadi dasar terbentuknya kepemimpinan informal melalui praktik mentorship antarrekan kerja yang efektif dalam mentransfer pengetahuan, keterampilan, dan nilai-nilai profesional. Praktik mentorship dan dukungan sosial mendorong proses pemberdayaan pekerja perempuan melalui meningkatnya rasa percaya diri, otonomi, dan keberanian mengambil inisiatif. Pemberdayaan tersebut berdampak pada peningkatan kompetensi teknis maupun interpersonal, termasuk kemampuan beradaptasi, mengelola tekanan kerja, serta mengendalikan emotional labor dalam memberikan pelayanan. Peningkatan kompetensi memungkinkan pekerja memberikan pelayanan yang lebih tulus, empatik, dan autentik (*genuine hospitality*), sehingga menciptakan pengalaman positif bagi tamu. Pada akhirnya, pelayanan yang autentik tersebut berkontribusi terhadap meningkatnya kepuasan pelanggan, sebagaimana tercermin dari umpan balik positif yang diberikan tamu selama pelayaran.

Hasil penelitian ini menunjukkan pentingnya peran solidaritas, mentorship, dan pemberdayaan dalam meningkatkan kompetensi serta mewujudkan *genuine hospitality*. Oleh karena itu, perusahaan kapal pesiar perlu memperkuat program mentorship informal, menyediakan dukungan psikologis, serta menciptakan lingkungan kerja yang mendukung pengembangan kompetensi dan kesejahteraan pekerja perempuan. Selain itu, lembaga pelatihan kerja dan pendidikan vokasi disarankan mengintegrasikan materi mengenai komunikasi lintas budaya, kepemimpinan, manajemen stres, dan pemberdayaan perempuan dalam kurikulum sebagai bekal menghadapi lingkungan kerja multikultural.

Bagi penelitian selanjutnya, disarankan untuk melibatkan jumlah informan yang lebih beragam, menggunakan pendekatan kuantitatif atau mixed methods, serta melakukan studi komparatif dengan pekerja dari negara lain guna memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai hubungan antara solidaritas, pemberdayaan, kompetensi, dan *genuine hospitality*. Dari sisi kebijakan, pemerintah bersama pemangku kepentingan di bidang pariwisata, ketenagakerjaan, dan pendidikan vokasi perlu memperkuat kolaborasi dalam penyediaan pelatihan, perlindungan, serta pengembangan kompetensi pekerja perempuan Indonesia di industri kapal pesiar global.

DAFTAR REFERENSI

- Abdulrab, M., & Hezam, A. (2024). Service quality and customer satisfaction in hospitality: Evidence from Middle Eastern hotels. *Journal of Hospitality Management*, 45(2), 112–124. <https://doi.org/10.1016/j.jhm.2024.03.005>
- Cruise Lines International Association. (2024). *State of the cruise industry report 2024*. <https://www.cruising.org>
- Day, D. V., Fleenor, J. W., Atwater, L. E., Sturm, R. E., & McKee, R. A. (2021). Leadership development: A review and agenda. *The Leadership Quarterly*, 32(5). <https://doi.org/10.1016/j.leaqua.2021.101120>
- Fatma, M., & Kumar, V. (2024). Linking service quality to customer satisfaction and loyalty in tourism and hospitality. *Tourism Review*, 79(1), 88–102. <https://doi.org/10.1108/TR-07-2023-0123>
- Fischer, T., & Sitkin, S. B. (2023). Leadership styles: A comprehensive assessment and future directions. *Academy of Management Annals*, 17(1), 331–372. <https://doi.org/10.5465/annals.2021.0056>
- Grandey, A. A., & Melloy, R. C. (2020). The state of the heart: Emotional labor as emotion regulation reviewed and revised. *Journal of Occupational Health Psychology*, 25(3), 195–210. <https://doi.org/10.1037/ocp0000174>
- Hoang, G., Wilson-Evered, E., Lockstone-Binney, L., & Luu, T. T. (2021). Empowering leadership in hospitality and tourism management: A systematic literature review. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 33(12), 4182–4214. <https://doi.org/10.1108/IJCHM-03-2021-0323>

- Hoang, T., Nguyen, H., & Le, P. (2021). Empowering leadership and employee performance in hospitality: The mediating role of psychological empowerment. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 33(6), 2105–2123. <https://doi.org/10.1108/IJCHM-09-2020-1021>
- Jamaludin, N., Rahman, S., & Idris, F. (2023). Social capital as a driver of knowledge transfer in hospitality organizations. *Asia Pacific Journal of Tourism Research*, 28(4), 355–370. <https://doi.org/10.1080/10941665.2023.2187654>
- Jamaludin, N. L., Hasimi, H., Jamil, N. A., & Mahpar, N. S. (2023). The moderating role of social capital in influencing innovation in the hospitality industry. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 13(6). <https://doi.org/10.6007/IJARBS/v13-i6/16850>
- Jiang, Y., Tang, Y., & Kim, P. B. (2022). Does organizational empowerment promote self-leadership in hotel management? An analysis based on employees' cultural value orientation. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 53, 165–175. <https://doi.org/10.1016/j.jhtm.2022.10.003>
- Kabeer, N. (2021). Gender equality, inclusive growth, and labor markets. *Journal of International Development*, 33(1), 1–22. <https://doi.org/10.1002/jid.3512>
- Khan, I., Sahadev, S., Rashid, T., & Banerjee, S. (2021). Social media and empowerment in hospitality and tourism decision-making: A study among UK Muslim women. *International Journal of Hospitality Management*, 101, 103125. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2021.103125>
- Kim, H. L., Woo, E., & Uysal, M. (2021). The effects of psychological capital, social capital, and human capital on hotel employees' occupational stress and turnover intention. *International Journal of Hospitality Management*, 98, 103046. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2021.103046>
- Lee, J., & Lu, Y. (2024). Consciousness attribution model of AI hospitableness (CAMAH): Redefining genuine hospitality. *Journal of Service Theory and Practice*, 34(2), 145–162. <https://doi.org/10.1108/JSTP-09-2023-0187>
- Lee, W., & Lu, L. (2024). The hospitable thought that counts: An emerging theory of AI consciousness in genuine hospitality. *International Journal of Hospitality Management*, 123, 103928. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2024.103928>
- Li, M., Kwan, H. K., Chen, S., & Tian, Q. (2025). Empowerment in hospitality: Does leader–follower congruence in family-supportive supervisor behaviors empower follower creativity? *Cornell Hospitality Quarterly*, 66(3). <https://doi.org/10.1177/19389655241305126>
- Luu, T. T. (2024). When can empowering leadership foster intrinsic motivation and proactive performance in the tourism and hospitality industry? A moderated mediation model. *International Journal of Hospitality Management*, 122, 103860. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2024.103860>
- Noe, R. A., Clarke, A. D. M., & Klein, H. J. (2020). Learning in the twenty-first-century workplace. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 7, 245–275. <https://doi.org/10.1146/annurev-orgpsych-012119-044010>
- Northouse, P. G. (2022). *Leadership: Theory and practice* (9th ed.). Sage.

- Nugraheni, D., Santoso, B., & Wibowo, A. (2025). Empowerment and employee competence in four-star hotels: Evidence from Central Java. *Jurnal Pariwisata Indonesia*, 17(1), 55–68. <https://doi.org/10.22146/jpi.2025.1789>
- Rescalvo-Martin, E., Castillo, A., Moreno-Marcial, A. P., Albacete-Saez, C. A., & Llorens-Montes, F. J. (2022). Effects of empowering leadership under boundary conditions in the hospitality industry. *International Journal of Hospitality Management*, 105, 103269. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2022.103269>
- Ryan, L. (2021). Migrants and social networks: Beyond the myth of ethnic solidarity. *Sociology*, 55(4), 713–730. <https://doi.org/10.1177/0038038521990860>
- Septiwati, P., Solikhin, A., & Akiriningsih, T. (2025). Efektivitas penerapan standar operasional prosedur (SOP) *front desk agent* dalam meningkatkan pelayanan di Hotel Baron Indah. *Jurnal Perhotelan dan Pariwisata*, 3(2), 57–67.
- UN Women. (2022). *Progress on the Sustainable Development Goals: Gender snapshot 2022*. United Nations. <https://www.unwomen.org>
- Vongvisitsin, T., & Tung, V. (2025). Networked social capital and innovation in hospitality start-ups. *International Journal of Hospitality Management*, 102, 103118. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2025.102345>