

## ANALISIS GAYA KEPEMIMPINAN PADA KEDAI ES TEH PEJABAT CABANG CIPUTAT

Ahmad Fikry Zulkarnaen<sup>1</sup> Haidilia Maharani<sup>2</sup>  
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis<sup>1,2</sup>  
[ahmadfikry0717@gmail.com](mailto:ahmadfikry0717@gmail.com)<sup>1</sup> [dosen02006@unpam.ac.id](mailto:dosen02006@unpam.ac.id)<sup>2</sup>

### RINGKASAN

Tujuan pokok dari penelitian tugas akhir ini adalah untuk mengetahui gaya kepemimpinan apa yang telah diterapkan pada Kedai Es Teh Pejabat Cabang Ciputat dan dampaknya terhadap suasana kerja serta kinerja karyawan. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, dengan menggunakan metode wawancara mendalam kepada pimpinan cabang (Owner) dan staff maupun beberapa karyawan sebagai informan utama. Hasil wawancara menunjukkan bahwa gaya kepemimpinan yang dominan adalah gaya kepemimpinan demokratis dan partisipatif. Pemimpin cabang selalu aktif melibatkan karyawan dalam proses pengambilan Keputusan, terbuka terhadap kritik dan saran, serta memberi kesempatan ruang untuk berkembang. Gaya ini dinilai efektif oleh para karyawan karena dapat menciptakan suasana kerja yang nyaman, mendorong tanggung jawab individu, dan meningkatkan semangat kerja. Dari sisi teoritis hasil ini sejalan dengan teori Robbins dan Bass yang menyatakan bahwa kepemimpinan demokratis dapat berkontribusi positif terhadap motivasi dan produktivitas kerja. Penelitian ini juga menegaskan pentingnya peran kepemimpinan yang adaptif dan komunikatif dalam konteks usaha mikro dan menengah seperti kedai minuman yang sekarang dijalankan oleh Kedai Es Teh Pejabat Cabang Ciputat ini. Pada Kesimpulan dari ringkasan yang penulis buat adalah gaya kepemimpinan demokratis parsipatif yang diterapkan pada Kedai Es Teh Pejabat Cabang Ciputat berperan penting dalam membangun lingkungan kerja yang harmonis dan dapat meningkatkan kinerja secara individu maupun tim. Dapat disarankan agar gaya kepemimpinan ini terus dipertahankan, disertai pengembangan kepemimpinan yang lebih strategis dan terstruktur.

Keyword : Gaya Kepemimpinan; Analisa Gaya

### 1. PENDAHULUAN

Dalam menjalankan sebuah aktivitas perusahaan, manajemen perusahaan memiliki sebuah tujuan untuk memajukan perusahaannya. Untuk dapat mencapai tujuan tersebut, peran penting perusahaan terletak pada manajemen, pengaturan, dan optimalisasi sumber daya manusia. Hal ini bertujuan untuk memastikan agar perusahaan dapat beroperasi secara produktif, efektif, dan efisien. Kinerja perusahaan tidak terlepas dari proses manajemen, hasil yang dicapai, dan pemanfaatan sumber daya. Apabila membahas mengenai kinerja perusahaan pasti tidak akan pernah terlepas dengan kinerja para karyawan yang bekerja di perusahaan tersebut.

Sumber daya manusia merupakan aspek utama yang diperlukan untuk menggerakkan segala aktivitas dalam berbagai sektor organisasi didalam sebuah perusahaan karena yang menjadi faktor penentu kemampuan sebuah perusahaan dalam bersaing adalah kualitas yang dimiliki oleh para karyawan yang bekerja apakah mereka kompeten terhadap pekerjaannya atau tidak. Karyawan juga membantu perusahaan dalam memajukan bisnis yang dijalankan perusahaan tersebut sehingga karyawan memegang peranan yang sangat penting. Tak hanya karyawan, Pemimpin yang berkualitas pun diperlukan dalam sebuah perusahaan. Oleh karena itu, yang dimaksud dengan sumber daya ini meliputi para pemimpin dan karyawan. Pengelolaan

yang baik terhadap sumber daya manusia ini diperlukan agar perusahaan dapat mencapai visi, misi, dan targetnya. Kurangnya pengelolaan yang efektif terhadap sumber daya manusia dapat menghambat pencapaian tujuan perusahaan. Namun demikian, keberhasilan perusahaan tidak hanya bergantung pada kualitas karyawan yang dimilikinya. Perusahaan juga membutuhkan pemimpin yang mampu memotivasi karyawan untuk bekerja secara optimal.

Pemimpin mempunyai tugas penting sekaligus rumit. Khusus dalam pengelolaan SDM, seorang pemimpin harus menyadari bahwa karyawan merupakan aset yang paling banyak mempengaruhi produktivitas perusahaan. Dengan kata lain, harus disadari bahwa terdapat ketergantungan antara perusahaan dengan karyawan. Perusahaan, selain menuntut para karyawannya untuk bekerja secara optimal agar mencapai tujuan perusahaan, disisi lain harus mengerti akan kebutuhan setiap karyawannya. Peranan pemimpin dalam mempengaruhi keputusan terarah pada tujuan organisasi sangat menentukan arah kemajuan perusahaan terhadap cara atau gaya seorang pemimpin dalam mengelol perusahaannya sesuai arah yang ditentukan.

Kepemimpinan adalah cara seorang pemimpin dalam mempengaruhi perilaku bawahannya, agar mau bekerjasama dan bekerja secara produktif demi tercapainya tujuan dari organisasi.

Dalam hubungan pimpinan dengan bawahannya. kesesuaian antara kepemimpinan yang dibawa oleh pemimpin dengan apa yang menjadi harapan karyawannya tentu akan menimbulkan dampak positif pada diri para bawahan yaitu karyawan akan bekerja lebih baik. Dalam kenyataannya, setiap karyawan tidak hanya dikuasai oleh motif-motif ekonomi saja. Disamping upah dan gaji yang besar juga terdapat faktor lain yang dapat memberikan kepuasan dan mampu memotivasi kerja karyawan.

Seorang pemimpin akan memainkan peranan yang sangat dominan dalam

kehidupannya di perusahaan. Peranan tersebut sama sekali tidak mengurangi, apalagi mengabaikan pentingnya peranan yang perlu dan harus dimainkan oleh para karyawan. Akan tetapi karyawan perlu dibimbing, dibina, diarahkan, dan digerakan secara sedemikian rupa sehingga mau dan mampu mengerahkan tenaga, waktu, dan keterampilannya bagi kepentingan perusahaan

Gaya kepemimpinan yang dicontohkan dan diperlihatkan oleh seorang pimpinan perusahaan merupakan salah satu faktor yang berpengaruh dalam pembentukan sebuah lingkungan kerja. Upaya pemimpin untuk meningkatkan motivasi karyawan berdampak langsung pada peningkatan produktivitas dan kinerja mereka, yang pada gilirannya mendukung pencapaian tujuan utama perusahaan. Maka dari itu suatu kepemimpinan dapat dikategorikan efektif apabila manajemen tersebut mampu memperlihatkan serta mencontohkan gaya yang baik dan sesuai kepada para karyawannya. Adapun menurut Nawawi, gaya kepemimpinan merujuk pada cara pemimpin memengaruhi pikiran, perasaan, sikap, dan perilaku bawahan (Fahtras, 2017). Hal ini di dukung dengan penjelasan yang dikemukakan oleh rivai dimana disebutkan bahwa gaya kepemimpinan merupakan ciri khas yang ditonjolkan oleh seorang pimpinan untuk mencapai tujuan yaitu sebagai contoh yang baik bagi para karyawan yang bekerja di bawah naungan pimpinan tersebut atau menurut Ginting dalam Widyawati (2021) dapat diartikan sebagai pol perilaku yang sering digunakan oleh pemimpin.

Dapat diamati secara seksama dampak dari gaya kepemimpinan seseorang terhadap kinerja karyawan. Ketika seorang pemimpin memimpin dengan cara yang kurang baik, kinerja karyawan cenderung terganggu. Sebaliknya, jika pemimpin mampu memberikan dukungan, bimbingan, dan menghargai karyawan, mereka akan lebih mampu menjalankan tugas mereka dengan efektif. Gaya kepemimpinan merupakan pola perilaku yang dapat dirasakan atau diamati

oleh orang lain (Endrias, 2014). Seorang pemimpin menggunakan gaya kepemimpinannya dalam upaya mempengaruhi tindakan atau perilaku bawahannya. Pemimpin yang efektif akan memperhatikan karakteristik anggota timnya, mengenali kelebihan dan kekurangan mereka, dan dengan demikian dapat membangun kerjasama yang baik antara pemimpin dan bawahan (Ramadhani dan Indawati 2021).

Dalam kajian Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM), gaya kepemimpinan merupakan salah satu faktor penting yang dapat memengaruhi kinerja karyawan, tingkat kepuasan kerja, serta produktivitas organisasi secara keseluruhan. Meskipun kedai Es Teh Pejabat bukan merupakan perusahaan skala besar, namun

penerapan gaya kepemimpinan yang tepat tetap menjadi kunci keberhasilan dalam menjalankan operasional harian, menjaga kualitas layanan, serta mempertahankan loyalitas karyawan.

Gaya kepemimpinan merupakan salah satu aspek penting dalam manajemen sumber daya manusia yang berpengaruh langsung terhadap kinerja karyawan. Terdapat beberapa kategori gaya kepemimpinan yang dapat diterapkan dalam sebuah organisasi, baik formal maupun informal. Untuk mempermudah pemahaman, berikut ini disajikan tabel mengenai kategori gaya kepemimpinan beserta karakteristik dan contoh penerapannya pada konteks operasional di Kedai Es Teh Pejabat Cabang Ciputat:

### 1. Tabel Kategori Gaya Kepemimpinan.

Kategori	Deskripsi	Contoh Penerapan di Kedai
Demokratis	Melibatkan karyawan dalam pengambilan keputusan, terbuka terhadap masukan.	Owner berdiskusi dengan staff soal promosi atau layout meja. Diskusi dengan karyawan dalam membuat inovasi contoh untuk menentukan varian baru agar pelanggan merasakan sensasi yang baru
Otoriter	Kepemimpinan satu arah, keputusan diambil sepihak, kontrol ketat.	Atasan langsung memberi instruksi tanpa diskusi.
Laissez-Faire	Minim kontrol, memberikan kebebasan penuh kepada karyawan.	Owner hanya datang saat buka atau tutup, tanpa supervisi.

Sumber : hasil pengamatan menurut teori Kurt Levin (1939)

Dalam dunia usaha, gaya kepemimpinan memiliki peran yang sangat penting dalam memengaruhi produktivitas dan kinerja karyawan. Kepemimpinan yang tepat dapat menciptakan suasana kerja yang kondusif, meningkatkan semangat kerja, serta mendorong pencapaian tujuan organisasi. Hal ini berlaku tidak hanya pada perusahaan besar, tetapi juga pada usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM), termasuk kedai minuman kekinian seperti Kedai Es Teh Pejabat.

Fenomena Umum yang saya temukan dalam Industri Makanan dan Minuman / F&B, Tingginya persaingan di industri F&B. Menurut data Kementerian Perindustrian RI, industri makanan dan minuman tumbuh sebesar 4,90% pada 2023, menjadikannya sektor strategis yang sangat kompetitif. Gaya kepemimpinan yang tepat sangat dibutuhkan untuk menjaga retensi karyawan, produktivitas, dan pelayanan pelanggan.

Generasi Z & Milenial sebagai Mayoritas Karyawan Kedai saat ini, Banyak karyawan di kedai F&B seperti ini berasal dari generasi muda (usia 18–25 tahun). Mereka memiliki ekspektasi berbeda terhadap atasan: lebih terbuka, demokratis, menginginkan feedback, dan lingkungan kerja suportif. Jika gaya kepemimpinan terlalu otoriter, kaku, atau kurang komunikatif → tingkat stres & resign tinggi.

Adanya Tuntutan Konsistensi Layanan di Era Digital, Saat ini, pelanggan sering membagikan pengalaman mereka secara online melalui TikTok, Google Review, dll. Kepemimpinan yang buruk bisa berdampak langsung pada citra brand, misalnya karena pelayanan buruk atau keluhan karyawan viral di media sosial.

Kedai Es Teh Pejabat Cabang Ciputat merupakan salah satu cabang yang aktif melayani konsumen dengan jam operasional yang panjang dan melibatkan beberapa karyawan dalam operasional sehari-hari. Kepemimpinan yang diterapkan oleh pemilik (owner) maupun staff operasional tentu memiliki pengaruh terhadap semangat kerja dan pelayanan karyawan di lapangan. Pengamatan terhadap gaya kepemimpinan yang diterapkan dapat memberikan gambaran mengenai efektivitas kepemimpinan tersebut dalam mendorong kinerja karyawan.

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis gaya kepemimpinan yang diterapkan di Kedai Es Teh Pejabat Cabang Ciputat dengan melibatkan responden dari berbagai posisi kerja, seperti owner, staff operasional, dan pelayan dari dua shift berbeda. Dengan memahami gaya kepemimpinan yang ada, diharapkan dapat memberikan masukan untuk perbaikan strategi kepemimpinan ke depannya.

## 2. ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Kedai Es Teh Pejabat Cabang Ciputat adalah salah satu unit franchise dari jaringan

Es Teh Pejabat yang ada di Indonesia yang beroperasi sejak tahun 2021 di sektor minuman kekinian. Nama “PEJABAT” itu sendiri merupakan singkatan dari “Pengacara dan Jawara Bela Umat” deklarasi resmi ( 3 november 2019, Jakarta ), pejabat mendeklarasikan diri di jakarta selatan sebagai advokasi umat islam dan pembelaan ulama. Kegiatan ini dipimpin oleh Ustadz Eka Jaya, mantan sekjen bang japar, dengan semangat “Fastabiqul Khairat” dan advokasi terhadap umat.

Awal mula usaha ini berangkat dari trend minuman kekinian yang menyajikan teh sebagai minuman utama dengan berbagai varian rasa, topping, dan kemasan yang menarik. Kedai es teh ini memiliki struktur organisasi yang sederhana dengan pimpinan cabang, supervisor, dan beberapa staff operasional seperti barista sekaligus pelayan sebagai pembuat atau peracik teh lalu melayani pelanggan serta melakukan transaksi jual-beli.

Dalam operasionalnya cabang ini dijalankan oleh tim kecil yang terdiri dari 4 karyawan, Terdiri dari 1 pimpinan cabang, 1 staff operasional , dan 2 karyawan (pelayan), dengan sistem kerja harian yang menuntut efisiensi, kolaborasi, dan komunikasi yang baik. Dalam operasionalnya, kedai ini berfokus pada pelayanan pelanggan, kualitas minuman, serta kecepatan dan keramahan tamahan dalam penyajian. Kedai es teh pejabat ini menyediakan berbagai varian rasa yang ditawarkan kepada pelanggan setianya, yaitu ada varian rasa original es teh manis, es teh manis nipis, es teh manis lemon, es teh manis yakult, es teh manis yakult, dan ada juga es teh manis kurma. Target pasar pada kedai es teh pejabat ini adalah semua kalangan umur mulai dari anak sekolah SD-SMK Sederajat, kalangan remaja, mahasiswa/i perkuliahan, hingga orang tua. Target lokasi yang di targetkan pada kedai es teh ini seperti area sekitar Sekolah, pasar-pasar tradisional, area sekitar Rumah Sakit, dan area-area keramaian lainnya. Dengan tujuan awal memberikan pelayanan dan rasa yang inovatif di kalangan minuman yang ada.

Menariknya, gaya kepemimpinan yang diterapkan oleh pemilik atau pimpinan cabang ini menunjukkan karakteristik yang demokratif parsipatif dan adaptif. Gaya kepemimpinan ini tercermin dari cara pemilik berinteraksi dengan karyawan, mengambil keputusan, serta memberikan arahan dalam situasi kerja yang dinamis. Oleh karena itu, aspek kepemimpinan menjadi hal yang penting yang perlu dianalisis lebih lanjut, terutama dalam konteks usaha kecil dan menengah (UKM) yang bergantung pada relasi kerja yang efektif.

#### Hasil Analisis

Penulis melakukan proses reduksi wawancara dan observasi langsung untuk mendapatkan apa yang merupakan jawaban dan gambaran dari Tugas Akhir ini. Jawaban informan merupakan kunci utama dalam memahami kendala dan gaya kepemimpinan pada kedai es teh pejabat cabang Ciputat. Secara detail, Penulis menjabarkan obeservasi maka dapat dipaparkan temuan-temuan Penulis sebagai berikut: Hasil wawancara dengan Dari hasil analisis yang diperoleh melalui wawancara langsung antara Penulis dengan Bapak Yanto, Bapak Ndeks, Ka Della, dan Ka Nissa selaku Tim Kedai Es Teh Pejabat Cabang Ciputat terdapat beberapa faktor yang menjadi tolak ukur Gaya Kepemimpinan pada Kedai Es Teh Pejabat pada Cabang Ciputat diantaranya :

1. Untuk mendapatkan gambaran yang lebih lengkap mengenai gaya kepemimpinan yang diterapkan, peneliti juga melakukan wawancara langsung dengan Pak Yanto selaku pemilik Kedai Es Teh Pejabat Cabang Ciputat. Wawancara ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pandangan pimpinan terhadap cara ia memimpin, menyikapi tim, serta pendekatannya dalam mengelola karyawan.

Berikut ini adalah ringkasan hasil wawancara :

1. Bagaimana Anda menggambarkan gaya kepemimpinan Anda dalam memimpin tim di kedai ini?  
Saya menerapkan gaya kepemimpinan yang terbuka dan komunikatif. Saya ingin tim merasa nyaman dalam bekerja, namun tetap bertanggung jawab terhadap tugas masing-masing.
2. Apa yang menjadi prioritas Anda dalam memimpin—hasil kerja, proses kerja, atau hubungan antar tim?  
Ketiga aspek tersebut penting, namun saya lebih menekankan pada proses kerja dan hubungan antar tim. Saya percaya bahwa hasil kerja yang baik akan mengikuti jika prosesnya berjalan dengan baik dan tim memiliki kerja sama yang solid.
3. Seberapa sering Anda melibatkan karyawan dalam pengambilan keputusan operasional?  
Saya cukup sering melibatkan karyawan, terutama dalam hal-hal yang berkaitan langsung dengan operasional harian. Pendapat mereka penting karena mereka yang langsung berhadapan dengan pelanggan.
4. Bagaimana Anda memberikan arahan dan motivasi kepada karyawan?  
Setiap pagi sebelum memulai aktivitas, saya memberikan arahan singkat serta motivasi kepada tim. Saya juga memberikan pujian jika mereka menunjukkan kinerja yang baik, sebagai bentuk apresiasi.
5. Bagaimana cara Anda menyelesaikan konflik atau masalah yang muncul di antara tim?  
Saya lebih suka menyelesaikan konflik secara kekeluargaan, dengan mendengarkan kedua belah pihak terlebih dahulu. Setelah itu, saya cari solusi yang adil dan bisa diterima semua pihak.
6. Apakah Anda memberikan kesempatan

kepada karyawan untuk menyampaikan ide atau pendapat?

Tentu saja. Saya bahkan mendorong mereka untuk aktif menyampaikan ide atau masukan, terutama jika itu berkaitan dengan peningkatan pelayanan atau efisiensi kerja.

7. Bagaimana Anda menilai keberhasilan atau kinerja karyawan?

Saya menilai kinerja dari beberapa aspek seperti kedisiplinan, tanggung jawab, inisiatif, dan kepuasan pelanggan. Semua itu menjadi indikator keberhasilan mereka.

8. Apa pendekatan Anda dalam memberikan teguran atau kritik kepada karyawan?

Saya memilih pendekatan personal dan menyampaikan kritik secara empat mata. Saya hindari menegur di depan umum karena bisa membuat karyawan merasa malu atau tertekan.

9. Bagaimana Anda menumbuhkan semangat kerja tim di cabang ini?

Saya menciptakan lingkungan kerja yang menyenangkan, memberikan contoh kerja yang positif, dan sesekali memberikan penghargaan kecil agar semangat mereka tetap terjaga.

10. Apakah Anda lebih sering memberikan instruksi langsung atau membiarkan karyawan menyelesaikan tugas dengan cara mereka sendiri?

Saya memberikan arahan dan target, namun saya beri kebebasan kepada karyawan untuk menyelesaikan tugas sesuai gaya kerja mereka masing-masing selama hasilnya sesuai harapan.

2. Sebagai bagian dari pengumpulan data lapangan, peneliti juga melakukan wawancara dengan Pak Ndeks selaku staff operasional dan juga wakil dari pemilik usaha. Tujuan wawancara ini adalah untuk mendapatkan perspektif dari orang yang

terlibat langsung dalam operasional sehari-hari, serta untuk menilai bagaimana gaya kepemimpinan pimpinan utama diterapkan dan dirasakan di tingkat manajerial menengah. Hasil wawancara dengan Pak Ndeks Sebagai Staff operasional cabang pada Kedai Es Teh Pejabat pada Cabang Ciputat :

### 3. PEMBAHASAN

Dari hasil pembahasan berdasarkan wawancara yang Penulis lakukan pada Kedai Es Teh Pejabat cabang Ciputat menunjukkan betapa pentingnya Gaya Kepemimpinan terhadap kinerja kerja karyawan di lingkungan kerja. Berikut adalah beberapa pembahasan dari hasil analisis diatas yaitu :

1. Pembahasan dari Analisis Gaya Kepemimpinan Pemimpin ( Pak Yanto )

Berdasarkan hasil wawancara dengan Pak Yanto, gaya kepemimpinan yang diterapkan adalah **gaya kepemimpinan demokratis**. Hal ini terlihat dari cara beliau:

- Memberikan arahan yang jelas namun tetap memberi ruang kebebasan dalam penyelesaian tugas.
- Mendorong keterlibatan karyawan dalam pengambilan keputusan dan penyampaian ide.
- Membangun komunikasi yang terbuka dan dialogis, termasuk saat menangani konflik.
- Menghargai karyawan melalui pujian, insentif, serta pendekatan personal dalam memberi kritik.

Gaya kepemimpinan ini memungkinkan karyawan merasa **dihargai, didengar, dan dilibatkan** dalam proses kerja. Selain menciptakan lingkungan kerja yang nyaman, pendekatan ini juga berperan dalam **meningkatkan motivasi dan loyalitas** karyawan terhadap pimpinan dan perusahaan.

2. Pembahasan dari Analisis Gaya Kepemimpinan dari Sudut Pandang Staff Operasional. (Pak Ndeks)

Karyawan merasakan adanya komunikasi dua arah antara atas dan

bawahan, serta merasa diberi ruang untuk menyampaikan pendapat atau masukan terkait pekerjaan. Pimpinan juga memberikan arahan secara langsung sebelum memulai pekerjaan

dan tidak segan memberikan apresiasi jika karyawan menunjukkan kinerja yang baik.

No.	Nama Karyawan	Posisi / Shift	Persepsi terhadap Gaya Kepemimpinan	Kategori Gaya Kepemimpinan
1	Pak Ndeks	Wakil Owner / Staff Operasional	Pimpinan bersikap terbuka, melibatkan karyawan, memberikan kepercayaan dan teladan langsung.	Demokratis
2	Kak Della	Pelayan Shift 1	Atasan memberikan arahan yang jelas dan santai, komunikasi terbuka, memberikan apresiasi, dan cepat membantu saat ada masalah.	Demokratis
3	Kak Nisa	Pelayan Shift 2	Atasan ramah, memberikan kebebasan bekerja, teguran disampaikan secara baik, dan sering memberi motivasi.	Demokratis

*Sumber : hasil pengamatan observasi langsung setelah wawancara*

#### 4. KESIMPULAN

Berdasarkan Tugas Akhir yang Penulis lakukan dapat disimpulkan bahwa penerapan Gaya Kepemimpinan sangat berpengaruh terhadap keberlangsungan Perusahaan. Yang Dimana melalui penerapan Gaya Kepemimpinan didalam suatu Perusahaan dapat membuat lingkungan suatu Perusahaan dapat

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan melalui observasi dan wawancara terhadap pimpinan (owner), wakil owner, dan para karyawan pelayan di Kedai Es Teh Pejabat Cabang Ciputat, penulis dapat menyimpulkan bahwa penerapan gaya kepemimpinan demokratis oleh

pimpinan Kedai Es Teh Pejabat Cabang Ciputat mampu menciptakan lingkungan kerja yang nyaman, komunikatif, dan produktif. Karyawan merasa termotivasi untuk bekerja lebih baik karena adanya penghargaan dan keterlibatan yang diberikan oleh atasan.

Gaya ini ditunjukkan melalui pola komunikasi terbuka antara pimpinan dan bawahan, pelibatan karyawan dalam pengambilan keputusan, pemberian arahan yang bersifat membimbing, serta penyelesaian konflik yang bersifat kekeluargaan. Pimpinan juga memberikan contoh atau teladan langsung dalam bekerja, serta mengapresiasi kinerja karyawan

melalui puji dan maupun insentif tambahan.

Sebagian besar karyawan Kedai Es Teh Pejabat Cabang Ciputat memiliki persepsi positif terhadap gaya kepemimpinan yang diterapkan oleh pimpinan mereka. Gaya kepemimpinan yang dirasakan oleh karyawan cenderung bersifat demokratis, di mana karyawan diberikan ruang untuk menyampaikan pendapat, terlibat dalam diskusi terkait pekerjaan, dan mendapat bimbingan yang bersifat membangun.

Karyawan merasa bahwa pemimpin bersikap terbuka, komunikatif, dan tidak otoriter, sehingga menciptakan lingkungan kerja yang nyaman, adil, dan kooperatif. Hal ini memberikan pengaruh positif terhadap semangat kerja, rasa tanggung jawab, dan loyalitas karyawan terhadap kedai.

Namun, dalam kondisi tertentu yang membutuhkan ketegasan, seperti saat jam sibuk atau ketika terjadi kendala operasional, pimpinan dapat bersikap lebih tegas dan langsung mengambil keputusan. Meskipun demikian, sikap tersebut masih diterima dengan baik oleh karyawan karena dianggap sesuai dengan situasi.

Dengan demikian, persepsi karyawan menunjukkan bahwa gaya kepemimpinan yang diterapkan selama ini cukup efektif dan mampu membangun hubungan kerja yang baik antara atasan dan bawahan.

Gaya kepemimpinan yang paling efektif untuk diterapkan di Kedai Es Teh Pejabat Cabang Ciputat adalah gaya kepemimpinan demokratis. Gaya ini terbukti mampu meningkatkan semangat kerja, rasa memiliki, serta kepuasan kerja karyawan karena pemimpin bersikap terbuka, komunikatif, dan melibatkan karyawan dalam proses kerja sehari-hari.

Dengan pendekatan demokratis, karyawan merasa dihargai dan diberi

kesempatan untuk menyampaikan ide atau saran, yang pada akhirnya berkontribusi pada meningkatnya motivasi dan produktivitas kerja. Selain itu, suasana kerja menjadi lebih harmonis dan kolaboratif.

Namun, dalam situasi tertentu—misalnya saat menghadapi tekanan operasional tinggi atau kondisi darurat—pimpinan juga perlu menerapkan pendekatan transaksional atau otoriter secara selektif, agar pengambilan keputusan tetap cepat dan operasional tetap berjalan lancar.

Dengan demikian, kombinasi antara gaya kepemimpinan demokratis sebagai dasar, dan gaya transaksional/otoriter sebagai pelengkap situasional, merupakan pendekatan yang paling efektif untuk meningkatkan kinerja dan kepuasan kerja karyawan di lingkungan kerja seperti Kedai Es Teh Pejabat Cabang Ciputat.

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] Abarina, D. H., & Al-Ghoribi, A. S. H. (2016). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan Di Matahari Department Store Tunjungan Plaza Surabaya. *Economy Management*. – sutikno
- [2] ARIS, D. S. (2019). *Pengaruh Gaya Kepemimpinan Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Kecamatan Pulung Kabupaten Ponorogo* (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Ponorogo).
- [3] Fahtras, M. (2017). “Pengaruh Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan Di Divisi Engineering Pada PT Arkonin Engineering Manggala Pratama Jakarta”. Tugas Akhir, Akademi Sekretari dan Manajemen Bina Sarana Informatika, 14–31.
- [4] Gufran, A., & Subroto, M. (2022). Pengaruh kepemimpinan terhadap motivasi kinerja petugas lembaga pemasarakatan. *Jurnal Komunikasi Hukum (JKH)*, 8(2), 844-852.
- [5] Hartanto, D. (2018). *Karakteristik Manajemen Organisasi Santri Di*

- Pondok Pesantren Darunnajah Jakarta* (Doctoral dissertation, Institut PTIQ Jakarta).
- [6] Hasibuan, M.S.P. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara. – hasibuan buku
- [7] Hulu, J. M. (2021). Pengaruh kepemimpinan dan kompensasi terhadap motivasi kerja pegawai di Kantor Camat Mazo Kabupaten Nias Selatan. *Jurnal ilmiah mahasiswa nias selatan*, 4(2).
- [8] Jopanda, H. (2021). Pengaruh gaya kepemimpinan dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja sebagai variabel intervening. *Jurnal Manajemen*, 6(1), 84-101.
- [9] KARTIKASARI, I. (2017). *Pengaruh Kompetensi, Motivasi, Budaya Kerja Dan Kompensasi Terhadap Kinerja Pegawai Badan Perpustakaan Dan Arsip Daerah Kabupaten Lamongan* (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Gresik).
- [10] M KHOIRUL, R. O. Z. A. Q. I. N. (2021). *Penerapan Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Sosial Keagamaan Pondok Pesantren Ha Ana Dza Lampung Timur* (Doctoral Dissertation, UIN Raden Intan Lampung).
- [11] Nasution, N. (2019). *Analisis Rekrutmen Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Bank Bukopin Cabang Utama Medan* (Doctoral Dissertation, Universitas Dharmawangsa).
- [12] Oktavia, M., & Supardi, Y. (2022). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Dan Tunjangan Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Walikota Jakarta Selatan. *Jurnal Disrupsi Bisnis*, 5(3), 229-236.
- [13] Pangau, A. C. (2024). Literature Review: Pengaruh Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan. *YUME: Journal of Management*, 7(1), 1893-1898.
- [14] Pangau, A. C. (2024). Literature Review: Pengaruh Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan. *YUME: Journal of Management*, 7(1), 1893-1898.
- [15] Ramadhan, G. G. (2023). *Optimalisasi fungsi manajemen sumber daya manusia dalam meningkatkan kualitas santri* (Doctoral dissertation, UIN Sunan Gunung Djati Bandung). – handoko
- [16] Ramadhani, M. A., & Indawati, N. (2021). Pengaruh kepemimpinan transformasional terhadap kinerja karyawan melalui otonomi kerja. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 9(3), 1101-1112.
- [17] SRI, E. (2022). *Fungsi Manajemen Dalam Pembinaan Akhlak Berbusana Muslimah Bagi Mahasiswa Jurusan Manajemen Dakwah Angkatan 2018 Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung* (Doctoral dissertation, Uin Raden Intan Lampung).
- [18] Sunarto, A. (2020). Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Motivasi serta Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Kreatif*, 8(1), 18-38.
- [19] Tinambunan, J., & Abidin, A. Z. (2022). Pengaruh gaya kepemimpinan dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan PT Mitra Sinergi Telematika Jakarta Selatan. *Jurnal Disrupsi Bisnis*, 5(3), 206-212.
- [20] UTAMA, I. K. S. (2023). *Pengaruh Diklat, Motivasi Kerja Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Cv. Tri Bhakti Advertising Denpasar* (Doctoral Dissertation, Universitas Mahasaraswati Denpasar). DAFTAR LAMPIRAN