

IMPLEMENTASI GAYA KEPEMIMPINAN DEMOKRATIS DAN PERAN PIMPINAN DALAM MENINGKATKAN KINERJA KARYAWAN PADA PT. XYZ

Tiara Nurhalisha ^{*1}

Erna Fitriana ²

Maylani Nur Azizah ³

Mizan Aminudin ⁴

^{1,2,3,4} Universitas Muhammadiyah Bandung

*e-mail: tiaranurhalisha@gmail.com¹, ernafrn33@gmail.com², maylaninurazizah@gmail.com³, mizanweb29@gmail.com⁴

Abstrak

Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan salah satu aset yang paling penting bagi perusahaan, pengelolaan Sumber Daya Manusia yang baik oleh Manajer dan Pemimpin sangat diperlukan untuk mengoptimalkan kinerja karyawan di suatu perusahaan. Gaya kepemimpinan dan peran manajer merupakan dua faktor yang berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, yang dipengaruhi oleh faktor internal seperti kemampuan dan motivasi, serta faktor eksternal seperti lingkungan kerja. Penelitian ini berfokus pada implementasi gaya kepemimpinan demokratis dan peran manajer dalam meningkatkan kinerja karyawan di PT. XYZ cabang Bandung, dengan menggunakan metode kualitatif deskriptif melalui observasi dan wawancara. Pimpinan Cabang PT. XYZ diketahui menerapkan gaya kepemimpinan demokratis dengan melibatkan karyawan dalam pengambilan keputusan melalui kegiatan mingguan yang bernama "Meeting Coordinator". Pimpinan Cabang PT. XYZ juga menjalankan peran-peran manajer yang mencakup peran interpersonal, pemrosesan informasi, dan pengambilan keputusan dengan baik, serta selalu menciptakan lingkungan kerja yang kolaboratif dan komunikatif bersama karyawan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implikasi gaya kepemimpinan demokratis dan peran-peran manajer ini berhasil meningkatkan kinerja karyawan di PT. XYZ.

Kata kunci: Kepemimpinan, Kinerja Karyawan, Peran Manajer.

Abstract

Human Resources (HR) is one of the most important assets for a company, and good management of HR by Managers and Leaders is essential to optimize employee performance in a company. Leadership style and the role of managers are two factors that significantly influence employee performance, which is affected by internal factors such as ability and motivation, as well as external factors such as the work environment. This research focuses on the implementation of democratic leadership style and the role of managers in improving employee performance at PT. XYZ Bandung, using descriptive qualitative methods through observation and interviews. The Manager of PT. XYZ is known to implement a democratic leadership style by involving employees in decision-making through a weekly activity called "Meeting Coordinator." The manager of PT. XYZ also performs managerial roles that encompass interpersonal roles, information processing, and decision-making well, and always creates a collaborative and communicative work environment with employees. The research results indicate that the implications of democratic leadership style and managerial roles have successfully improved employee performance at PT. XYZ.

Keywords: Employee's Performance, Leadership, Managerial Roles.

PENDAHULUAN

Sumber Daya Manusia merupakan salah satu aset yang sangat penting bagi suatu perusahaan dalam melaksanakan segala aktivitasnya. Oleh karena itu, sumber daya tersebut harus dikelola dengan baik oleh Manajer maupun Pemimpin supaya dapat mengoptimalkan kinerja karyawan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh perusahaan.

Salah satu permasalahan yang cukup umum ditemui di perusahaan adalah mengenai gaya kepemimpinan dan peran manajer dalam mempengaruhi peningkatan kinerja karyawan. Ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan, baik secara internal seperti kemampuan, pengetahuan, keterampilan, dan motivasi kerja. Sedangkan faktor eksternal yang

dapat mempengaruhi kinerja karyawan adalah gaya kepemimpinan, peran-peran seorang manajer, dan lingkungan kerja.

Gaya kepemimpinan yang buruk dan peran manajer yang kurang tepat dapat mempengaruhi kualitas kinerja karyawan dan keberlangsungan perusahaan. Oleh karena itu, pengelolaan sumber daya dengan gaya kepemimpinan dan peran manajer yang tepat diketahui dapat meningkatkan kinerja karyawan di suatu perusahaan.

Seorang Pemimpin dan Manajer akan menjadi kunci utama dalam meningkatkan kinerja karyawan karena peran Manajer dan Pemimpin adalah untuk mempengaruhi karyawan dalam melaksanakan aktivitas-aktivitas tertentu demi tercapainya suatu tujuan yang telah ditetapkan melalui interaksi dan kerjasama.

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu yang berjudul “Peran Antarpribadi, Pengelola Informasi, dan Pengambilan Keputusan dari Manajer dalam Mendorong Produktivitas Kerja Karyawan (Studi Kasus PSDM PT Pupuk Kalimantan Timur)” dengan metode observasi, wawancara, dan dokumentasi. Maka diketahui bahwa manajer PSDM di PT Pupuk Kalimantan Timur memiliki peran yang sangat penting dalam mendorong produktivitas kerja karyawan, peran-peran ini adalah peran informasional, peran interpersonal, dan pengambilan keputusan dapat menjadi panutan bagi karyawan dalam mendorong produktivitas kerja mereka (Hanif, M.K., & Azzuhri, M, et al., 2018).

Selain itu, hasil penelitian lain yang berjudul “Pengaruh Gaya Kepemimpinan Demokratis, Disiplin, dan Tunjangan Kinerja Terhadap Kinerja Pegawai pada Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Pangkep” menunjukkan bahwa gaya kepemimpinan Demokratis berpengaruh positif terhadap peningkatan kinerja karyawan (Radjab, A., Hari., Maryadi, et al., 2013).

Berdasarkan fenomena serta hasil penelitian tersebut, maka penulis tertarik untuk melaksanakan penelitian lain mengenai implementasi gaya kepemimpinan demokratis dan peran-peran manajer dalam meningkatkan kinerja karyawan di PT. XYZ cabang Bandung.

Penelitian ini dilaksanakan di PT. XYZ yang berlokasi di Bandung dan merupakan perusahaan yang bergerak di bidang Ekspedisi sejak tahun 1970. PT. XYZ telah menjadi mitra terpercaya bagi konsumen dalam cepatnya layanan pengiriman dengan harga yang terjangkau. Selain fokus dalam layanan pengiriman paket, PT. XYZ juga berperan sebagai salah satu pilar dalam menunjang perekonomian di Indonesia. PT. XYZ diketahui sangat mendukung pelaku UMKM di seluruh Indonesia, serta ikut berkontribusi dalam pengembangan pelaku usaha dan menjalin kolaborasi bersama para mitra serta platform marketplace untuk mendukung pelaku UMKM. Cabang PT. XYZ di Bandung diketahui memiliki 179 karyawan dengan 1 Pimpinan Cabang yang akan menjadi subjek utama dalam penelitian ini.

Penelitian ini berlandaskan pada beberapa teori mengenai Gaya Kepemimpinan yang disampaikan oleh Samsuddin (2018) dan teori mengenai Peran Manajer yang disampaikan oleh Henry Mintzberg dan Schermerhorn (1973). Kemudian teori-teori ini akan disesuaikan dengan kondisi di PT. XYZ. Penyesuaian ini dilaksanakan untuk meneliti apakah Manajer atau Pimpinan di PT. XYZ menerapkan teori-teori mengenai peran manajer atau tidak dan apakah pengimplementasian gaya kepemimpinan Demokratis dapat meningkatkan kinerja karyawan.

Penelitian ini dilaksanakan untuk memperoleh gambaran mengenai bagaimana implementasi gaya kepemimpinan Demokratis dan peran-peran Manajer yang mencakup peran hubungan antarpribadi, pemrosesan informasi, dan pengambilan keputusan dari seorang Manajer atau Pemimpin dalam meningkatkan kinerja karyawan di PT. XYZ, Bandung.

METODE

Metode Penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif deskriptif dengan pendekatan studi kasus. Menurut Sugiyono (2018), metode penelitian kualitatif sering disebut sebagai metode penelitian naturalistik karena penelitiannya dilaksanakan pada kondisi yang alamiah tanpa adanya pengaturan apapun. Metode penelitian kualitatif digunakan untuk mendapatkan data yang mendalam dan menyeluruh. Dalam penelitian kualitatif, instrumennya adalah objek yang berkembang secara alamiah tanpa adanya manipulasi apapun oleh peneliti. Supaya peneliti dapat mendapatkan pemahaman yang lebih luas dan mendalam mengenai rencana penelitian, maka teknik pengumpulan data harus menggunakan berbagai teknik

pengumpulan data. Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data dengan wawancara, observasi, dan dokumentasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Implementasi Gaya Kepemimpinan Demokratis di PT. XYZ

Dalam menjalankan perannya sebagai Pemimpin, Pimpinan Cabang di PT. XYZ telah menerapkan gaya kepemimpinan Demokratis, hal ini terbukti dengan cara Pimpinan Cabang dalam memberikan motivasi serta merangkul karyawan dengan cara yang tidak kaku dengan adanya pola Pemimpin yang dapat meningkatkan kinerja karyawan. PT. XYZ juga memiliki kegiatan mingguan yang bernama "*Meeting Coordinator*" dimana Pimpinan Cabang dan Ketua dari setiap divisi melaksanakan pertemuan serta sesi *brainstorming* dan mengevaluasi hasil kerja selama satu minggu, saat melakukan keputusan biasanya Pimpinan Cabang juga mengajak Ketua Divisi untuk ikut berdiskusi dalam menyampaikan pendapat dan saran mereka supaya tercapainya keputusan dan tujuan yang adil dan bijaksana baik bagi karyawan maupun perusahaan. Gaya kepemimpinan Pimpinan Cabang PT. XYZ yang tidak otoriter dan selalu melibatkan karyawan menjadi nilai tambah tersendiri bagi para karyawan di PT. XYZ, Pimpinan Cabang juga selalu memberikan motivasi kerja yang dapat meningkatkan kinerja karyawan.

Peran Hubungan Antar Pribadi dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan

Dalam menjalankan peran ini, seorang Manajer atau Pemimpin akan melaksanakan tugas-tugasnya dengan berperan untuk menjalin komunikasi yang menitikberatkan pada kontak antarpribadi. Peran Interpersonal merupakan peran yang melibatkan orang dan tugas-tugas lain yang bersifat seremonial dan simbolis.

A. *Figurehead Role* (Peran Performa Pemimpin)

Pada peran ini, Pimpinan Cabang PT. XYZ telah menjalankan perannya sebagai *figurehead* (sosok figur), yang mana diketahui bahwa Pimpinan Cabang telah melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya sesuai dengan teori-teori mengenai Kepemimpinan yang telah beliau pelajari dari Ki Hajar Dewantara yang menyatakan bahwa "Seorang Pemimpin harus menjadi teladan di depan stafnya, menjadi teman di tengah stafnya, dan *mensupport* di belakang stafnya".

Menurut *Staff Finance* bahwa "Pemimpin cabang PT. XYZ adalah pribadi yang *humble* dan memiliki kinerja yang baik. Beliau mampu mengarahkan karyawan dengan cara yang tidak kaku, serta memahami perbedaan komunikasi antara *back office* dan operasional".

B. *Leader* (Peran Sebagai Pemimpin)

Pada peran ini, Pimpinan Cabang PT. XYZ telah menjalankan perannya sebagai *Leader* (Pemimpin), yang mana diketahui bahwa Pimpinan Cabang memahami cara memberi motivasi pada karyawan, baik melalui *reward formal* (seperti bonus) maupun informal (seperti ucapan terima kasih). Pimpinan juga harus mendelegasikan tugas dan mempercayakan pekerjaan kepada tim, agar karyawan merasa dihargai dan tidak diperlakukan seperti anak kecil.

Menurut *Staff General Affairs Maintenance* bahwa "Pimpinan Cabang memberikan arahan dan motivasi yang sesuai dengan porsi pekerjaan masing-masing, fokus pada tugas yang ada tanpa memberikan motivasi yang berlebihan".

C. *Liaison* (Peran Sebagai Penghubung)

Pada peran ini, Pimpinan Cabang PT. XYZ telah menjalankan perannya sebagai *Liaison* (Penghubung), yang mana diketahui bahwa Pimpinan Cabang mampu berkomunikasi dengan baik, baik secara verbal maupun non-verbal. Komunikasi yang baik mencakup sikap dan gestur yang mendukung interaksi yang positif dengan karyawan.

Menurut *Staff Finance* bahwa "Pimpinan Cabang rutin mengadakan pertemuan mingguan (*Meeting Coordinator*) untuk mendiskusikan berbagai hal yang terjadi selama satu minggu di perusahaan, sehingga semua divisi dapat berkomunikasi dan mencari solusi bersama".

Peran Pemrosesan Informasi dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan

Dalam menjalankan peran ini, seorang Manajer atau Pemimpin akan melaksanakan tugas-tugasnya dengan berperan sebagai penyedia informasi atau berita yang dibutuhkan oleh karyawan. Peran ini biasanya dibutuhkan ketika Manajer atau Pemimpin akan mengatur rapat.

A. *Monitor* (Peran Sebagai Pemantau)

Pada peran ini, Pimpinan Cabang PT. XYZ telah menjalankan perannya sebagai *Monitor* (Pemantau), yang mana diketahui bahwa Pimpinan Cabang selalu melaksanakan monitoring kinerja melalui sistem yang ada, tanpa perlu melakukan pengawasan yang terlalu ketat. Monitoring dilakukan untuk memastikan bahwa semua pekerjaan berjalan sesuai dengan yang diharapkan.

Menurut *Staff Finance* bahwa “Pimpinan Cabang tidak langsung memberikan informasi dari luar kepada karyawan. Beliau lebih memilih untuk menganalisis dan mendiskusikan informasi tersebut dengan pihak terkait sebelum disebarluaskan”.

B. *Disseminator* (Peran Sebagai Pembagi Informasi)

Pada peran ini, Pimpinan Cabang PT. XYZ telah menjalankan perannya sebagai *Disseminator* (pembagi informasi), yang mana diketahui bahwa Pimpinan Cabang rutin menyebarkan informasi melalui berbagai saluran, baik secara tertulis maupun tidak. Dengan kemajuan teknologi, penyebaran informasi menjadi lebih cepat dan efisien.

Menurut Wakil Kepala Bagian bahwa “Pimpinan Cabang selalu menyampaikan informasi melalui *Meeting Coordinator* dan mengevaluasi hasil dari informasi yang disampaikan serta memastikan bahwa semua pihak memahami apa yang berjalan dan apa yang perlu diperbaiki”.

C. *Spokeman* (Peran Sebagai Juru Bicara)

Pada peran ini, Pimpinan Cabang PT. XYZ telah menjalankan perannya sebagai *Spokeman* (Juru Bicara), yang mana diketahui bahwa Pimpinan Cabang berperan sebagai juru bicara perusahaan, menyampaikan informasi kepada publik dan melindungi kepentingan perusahaan & karyawan. Kemampuan komunikasi yang baik sangat penting dalam peran ini.

Menurut Wakil Kepala Bagian bahwa “Pimpinan Cabang mampu berperan dalam menyampaikan informasi penting kepada karyawan, terutama dalam konteks pertemuan dan diskusi”.

Peran Pengambilan Keputusan dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan

Dalam menjalankan peran ini, seorang Manajer atau Pemimpin akan melaksanakan tugas-tugasnya dengan berperan sebagai orang yang mengevaluasi sesuatu dan memutuskan keputusan yang baik bagi karyawan.

A. *Disturbance Handler* (Peran Sebagai Penengah Kekacauan)

Pada peran ini, Pimpinan Cabang PT. XYZ telah menjalankan peran nya sebagai *Disturbance Handler* (Penegak Kekacauan), yang mana jika diketahui terdapat masalah yang bersifat personal maka akan diselesaikan oleh yang bersangkutan, sedangkan jika masalah tersebut sampai mengganggu produktivitas pekerjaan maka akan dilakukan penyelesaian masalah secara objektif.

Menurut *Staff Finance* bahwa “Pimpinan Cabang ketika mengambil keputusan tidak langsung memutuskan namun melihat terlebih dahulu apakah ada SK atau tidak, dan tidak langsung memberi hukuman sesuai kebijakan yang ada.”

B. *Negotiator* (Peran Sebagai Perunding)

Pada peran ini, Pimpinan Cabang PT. XYZ telah menjalankan perannya sebagai *Negotiator* (Perunding), yang mana diketahui bahwa Pimpinan Cabang berperan sebagai perunding perusahaan, menjadi penghubung unit kerja dengan unit kerja lain dan perusahaan dengan perusahaan lainnya. Ketika membutuhkan informasi dari unit kerja atau perusahaan kita selalu rutin mengadakan *Meeting Coordination* yang melibatkan semua divisi di PT. XYZ.

Menurut *Staff Finance* bahwa “Pimpinan Cabang selalu ikut serta dalam bernegosiasi dengan customer dan tidak pernah hanya memerintah karyawan melainkan ikut turun tangan secara langsung”.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan, maka dapat diketahui bahwa Pimpinan Cabang di PT. XYZ telah menerapkan gaya kepemimpinan demokratis yang efektif dalam meningkatkan kinerja karyawan. Melalui pendekatan yang tidak otoriter, Pimpinan Cabang PT. XYZ berhasil menciptakan lingkungan kerja yang kolaboratif dan komunikatif, di mana karyawan merasa dihargai dan terlibat dalam pengambilan keputusan. Kegiatan rutin seperti "*Meeting Coordinator*" menjadi sarana untuk evaluasi dan *brainstorming* yang memperkuat hubungan antar divisi dan memfasilitasi penyampaian informasi. Pimpinan Cabang juga menjalankan peran *interpersonal* dengan baik, berfungsi sebagai *figurehead*, *leader*, dan *liaison*, yang mencerminkan kemampuan komunikasi yang baik dan sikap mendukung terhadap karyawan. Dalam peran pemrosesan informasi, Pimpinan Cabang bertindak sebagai *monitor*, *disseminator*, dan *spokeman*, memastikan bahwa informasi disampaikan dengan tepat dan efisien. Dalam peran pengambilan keputusan, Pimpinan Cabang bertindak sebagai *disturbance handler* dan *negotiator* dan memastikan bahwa ia selalu terlibat dalam pengambilan keputusan dan bernegosiasi dengan pelanggan dan pihak lain.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada Bapak R selaku Pimpinan Cabang di PT. XYZ dan sebagai narasumber utama dalam penelitian ini, juga kepada Ibu S (*Staff Human Resource*), Bapak W (Wakil Kepala Bagian), Ibu V (*Staff Finance*), dan Bapak D (*General Affairs Maintenance*) selaku karyawan di PT. XYZ dan sebagai informan yang telah memberi dukungan serta membantu proses penyelesaian penelitian ini. Selain itu, penulis juga tak lupa mengucapkan terimakasih kepada Ibu Molly Mustika Sari S,Sos.,M.E. sebagai Dosen Pengampu dalam Mata Kuliah *Leadership Islam*.

DAFTAR PUSTAKA

- Ali, S.N., Harun C.Z., Djailani. (2015). Gaya Kepemimpinan Kepala Sekolah dalam Meningkatkan Kinerja Guru pada SD Negeri Lambaro Angan. *Jurnal Administrasi Pendidikan*, 3(2), <https://jurnal.usk.ac.id/JAP/article/view/2566>
- Djunaedi, R.N., & Gunawan, L. (2018). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Demokratis Terhadap Kinerja Karyawan. *PERFORMA: Jurnal Manajemen dan Start-Up Bisnis*, 3(3), <https://journal.uc.ac.id/index.php/performa/article/view/729>
- Garis, R.R., Garvera, R.R., Sihabudin A.A. (2021). Analisis Tipe Kepemimpinan Demokratis Kepala Desa dalam Peningkatan Pelayanan Publik di Desa Karangjaladri Kabupaten Pangandaran. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 8(2), <https://jurnal.unigal.ac.id/index.php/dinamika/article/view/5758>
- Hanif, M.K., & Azzuhri, M. (2018). Peran Antarpribadi, Pengelola Informasi, dan Pengambilan Keputusan dari Manajer dalam Mendorong Produktivitas Kerja Karyawan: Studi Kasus PSDM PT Pupuk Kalimantan Timur. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB*, 7(1), <https://jimfeb.ub.ac.id/index.php/jimfeb/article/view/5396/0>
- Mintzberg, H. (1973). *The Nature of Managerial Work*. Harper & Row.
- Radjab, A., Hari., Maryadi. (2023). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Demokratis, Disiplin, dan Tunjangan Kinerja Terhadap Kinerja Pegawai pada Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Pangkep. *JPMI: Jurnal Pelopor Manajemen Indonesia*, 2(2), <https://e-jurnal.nobel.ac.id/index.php/jpmi/article/view/3709>

Samsuddin, H. (2018). Kinerja Karyawan: Tinjauan dari Dimensi Gaya Kepemimpinan, Budaya Organisasi dan Komitmen Organisasi. Indomedia Pustaka.

Sugiyono. (2019). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Penerbit Alfabeta.