

**Peran Kepemimpinan Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan  
Sampurna Laundry And Wet Cleaning  
Tangerang Selatan**

**Andri Priadi, Nurdinni Tilova**

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pamulang,  
Kota Tangerang Selatan, Indonesia  
E-mail: dosen02160@unpam.ac.id, dosen02216@unpam.ac.id

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran kepemimpinan dalam meningkatkan kinerja karyawan dan untuk mengetahui kinerja karyawan di Sampurna Laundry and Wet Cleaning. Jenis penelitian yang digunakan oleh penulis adalah penelitian lapangan (*field research*), dengan menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Teknik yang digunakan peneliti dalam pengumpulan data penelitian ini yaitu dengan observasi, wawancara langsung terhadap *key informan*, dokumentasi, dan fokus grup diskusi. Dalam penelitian ini juga dilakukan SWOT analisa untuk mengetahui efektifitas dan efisiensi peran kepemimpinan pada Sampurna Laundry and Wet Cleaning. Hasil penelitian ini menunjukkan kepemimpinan pada Sampurna Laundry and Wet Cleaning bahwa peran pengambilan keputusan yang dapat meningkatkan kinerja. Dalam hal ini peran pemimpin dalam pengambilan keputusan untuk meningkatkan kinerja karyawan dengan kebijakan yang sudah diberikan oleh pemimpin kepada karyawan yaitu pemimpin dapat mengkaji berbagai peluang dari situasi yang di hadapi organisasi, mengambil tindakan apabila organisasi mengalami gangguan dan menempatkan sumber daya pada *skill* masing- masing. Kemudian indikator kinerja dari segi kuantitas dan kualitas yang sudah baik.

**Kata Kunci** : Kepemimpinan; Kinerja Karyawan

**ABSTRACT**

*This study aims to determine the role of leadership in improving employee's performance and to determine employee performance at Sampurna Laundry and Wet Cleaning. The type of research used by the author is field research, using a qualitative descriptive approach. The technique used by researchers in collecting data in this study is by observation, direct interviews with key informants, documentation, and focus group discussions. In this study, a SWOT analysis was also carried out to determine the effectiveness and efficiency of the leadership role in the Sampurna Laundry and Wet Cleaning. The results of this research show leadership in the Sampurna Laundry and Wet Cleaning that the role of decision making that can improve employee performance. Accordingly, the leader's role in making decisions to improve employee performance regarding to the policies given by the leader reveals that the leader is able to observe any potential opportunities from the situation that is encountered by the organization, to take an action when the organization have difficulties, and to put human resources based on the skills they have. Then, the performance indicator in terms of quantity and quality is revealed to be good enough.*

**Keywords:** Leadership; Employee Performance

## **PENDAHULUAN**

### **Latar Belakang Penelitian**

Setiap organisasi atau perusahaan membutuhkan sumber daya manusia untuk mencapai tujuannya. Dalam eraglobalisasi, setiap perusahaan pasti memiliki tujuan yang ingin di capai, sumber daya manusia sangat di butuhkan untuk menciptakan aktivitas dan tindakan di dalam perusahaan atau organisasi tersebut. Untuk mencapai tujuan yang telah di tetapkan, sumber daya manusia harus di rencanakan dan di kelola. Untuk itu, karyawan perusahaan harus selalu meningkatkan ketrampilannya dan mampu mengelola area bisnisnya secara efektif.

Pada dasarnya semua karyawan memiliki kemampuan untuk meningkatkankinerjanya dan mengembangkan potensinya dengan sebaik-baiknya, namun banyak faktor yang menghambat mereka. Dalam hal ini peran kepemimpinan sangat penting dalam memberikan motivasi serta meningkatkan kinerja karyawan untuk mencapai tujuan, serta membangun kepercayaan diri dan kemampuan pendukung untuk mencapai tujuan organisasi.

Kepemimpinan merupakan faktor utama dalam meningkatkan kinerja dan kreativitas karyawan, selain itu pemimpin adalah motivator untuk mencapai tujuan dan bisa memberdayakan karyawannya. Kepemimpinan yang dapat memberikan motivasi kepada karyawan untuk bekerja, dan dapat meningkatkan rasa percaya diri dalam menjalankan tugasnya masing-masing.

Pemimpin harus memiliki visi dan misi yang jelas dalam upaya yang di lakukan untuk meningkatkan kemajuan perusahaannya, pemimpin juga harus mempunyai tujuan agar perusahaan yang di jalankan nya bisa tumbuh dan berkembang pesat di tengah persaingan yang semakin ketat. Agar tujuan tersebut bisa tercapai apabila pemimpin memiliki strategi yang baik. Strategi kepemimpinan merupakan suatu proses rencana yang di tetapkan seorang pemimpin dengan cara mempengaruhi para bawahannya agar focus pada tujuan jangka panjang suatu organisasi atau perusahaan.

Fungsi lain yang sangat penting dari pemimpin juga harus berusaha untuk memahami problematika yang di alami oleh para bawahannya atau karyawan dan perasaan mereka terhadap problematika tersebut. Mungkin pemimpin dapat mendapatkan informasi yang bisa digunakan untuk merubah prilaku mereka untuk menyempurnakan mutu kepemimpinan. Tetapi tantangan berat yang di hadapi oleh setiap pemimpin adalah bagaimana setiap unsur pimpinandapat menggerakkan orang lain, baik bawahan, maupun kolega sehingga dengansadar mereka secara bersama-sama bersedia berprilaku untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan di setiap organisasi atau perusahaan.

Kepemimpinan mempunyai kaitan yang angat erat dengan kinerja karyawan, karena keberhasilan seorang pemimpindalam menggerakkan orang lain dalam mencapai tujuan yang telah di tetapkan sangat tergantung pada kewibawaan, dan juga pemimpin dalam memberikan semangat di dalam diri setiap karyawan maupun kolega. Kurang adanya peranan kepemimpinan dalam menciptakan komunikasi yang harmonis serta memberikan pembinaan karyawan, akan menyebabkan tingkat kinerja karyawan menjadi rendah. Begitu juga sama halnya dengan kurangnya semangat karyawan seperti malas-malasan dalam bekerja, tidak disiplin masuk kerja akan menyebabkan kinerja karyawan rendah.

Peran kepemimpinan dalam meningkatkan kinerja karyawan di Sampurna Laundry and Wet Cleaning berjalan cukup baik, terlihat dengan adanya pemberian insentif TBM (Tool Box Meeting) kepada karyawan. Pemberian insentif yaitu usaha atau cara perusahaan untuk meningkatkan kualitas kinerja setiap karyawan. Setiap karyawan suatu perusahaan akan bekerja lebih giat dan lebih semangat sesuai dengan harapan perusahaan, apabila perusahaan memperhatikan dan memenuhi kebutuhan karyawan, baik kebutuhan secara materi maupun yang bersifat non materi.

## **Fokus Penelitian**

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang telah diuraikan diatas, maka focus masalah dalam penelitian diatas adalah tentang bagaimana peran kepemimpinan dalam rangka meningkatkan kinerja karyawan Sampurna Laundry and Wet Cleaning

## **KAJIAN PUSTAKA**

### **A. Kepemimpinan**

Kepemimpinan menurut Blancard (2011:52) "adalah suatu kemampuan dan kesiapan seseorang mempengaruhi, membimbing mengarahkan, dan menggerakkan orang lain agar mereka mau bekerja dalam rangka mencapai tujuan". Robbins dan Judge (2015:410) menyatakan "bahwa kepemimpinan adalah kemampuan untuk mempengaruhi kelompok menuju pencapaian sebuah visi atau serangkaian tujuan". Menurut Dubrin (2014:3) "Kepemimpinan adalah upaya mempengaruhi banyak orang melalui komunikasi untuk mencapai cara mempengaruhi orang dengan petunjuk atau perintah, tindakan yang menyebabkan orang lain bertindak atau merespon dan menimbulkan perubahan positif, kekuatan penting yang memotivasi dan mengkoordinasi organisasi dalam rangka mencapai tujuan, kemampuan untuk menciptakan rasa percaya diri dan dukungan bahwa tujuan organisasi dapat tercapai".

Menurut Yuki dalam Sunyoto (2015:83)"kepemimpinan adalah proses yang di lakukan seseorang untuk mempengaruhi orang lain, membimbing, membuat struktur, memfasilitasi aktivitas dan hubungan di dalam suatu kelompok". Dalam memotivasi karyawan, peran seorang pemimpin sangatlah di butuhkan karena kepemimpinan adalah suatu proses yang sangat berpengaruh positif terhadap orang lain untuk melakukan usaha lebih banyak dalam beberapa tugas atau mengubah perilakunya. Menurut Veitzhal Rivai (2012:53) menyatakan bahwa "kepemimpinan adalah kemampuan seorang pemimpin untuk mempengaruhi orang lain dengan cara memancing tumbuhnya perasaan yang positif dalam diri orang yang dipimpinya untuk mencapai tujuan yang diinginkan".

Dari beberapa pendapat para ahli diatas dapat di simpulkan bahwa kepemimpinan sebagai suatu konsep manajemen di dalam kehidupan organisasi mempunyai kedudukan strategis, kegiatan yang di lakukan pimpinan untuk mempengaruhi sekaligus mengarahkan dan mengelola bawahan sebagai upaya untuk mencapai tujuan suatu organisasi.

#### **1) Fungsi Kepemimpinan**

Pemimpin memiliki fungsi yang setiap fungsinya membawa harapan bagaimana pimpinan berperilaku pada organisasi. Fungsi kepemimpinan merupakan gejala sosial, karena harus di wujudkan dalam interaksi setiap individu di dalam situasi sosial suatu organisasi atau kelompok. Fungsi pokok yang di kemukakan oleh Veitzal Rivai (2012:34) yaitu :

##### **a. Fungsi konsultasi**

Fungsi konsultasi bersifat komunikasi dua arah. Pada tahap pertama dalam usaha menetapkan keputusan, yang seharusnya berkonsultasi dengan orang-orang yang di pimpinnya yang di nilai mempunyai berbagai bahan informasi yang memperoleh feedback untuk memperbaiki dan menyempurnakan keputusan yang telah di tetapkan.

##### **b. Fungsi intruks**

Fungsi ini bersifat satu arah, pemimpin sebagai komunikator adalah pihak yang menentukan bagaimana, apa, bilamana, dan dimana perintah itu di kerjakan supaya keputusan bisa di laksanakan secara efektif. Kepemimpinan yang efektif membutuhkan kemampuan untuk menggerakkan dan memotivasi orang lain agar bersedia melaksanakan perintah.

##### **c. Fungsi partisipasi**

Dalam fungsi ini pemimpin mencoba mengaktifkan orang-orang yang di pimpinnya, untuk berpartisipasi dalam pengambilan keputusan maupun dalam melaksanakannya. Partisipasi tidak berarti bahwa anda dapat melakukan apapun yang anda inginkan,

tetapi melakukannya dengan carayang terkontrol dan langsung.

d. Fungsi Delegasi

Fungsi ini di laksanakan dengan memberikan perlimpahan wewenang untuk mengambil keputusan, baik dengan persetujuan maupun tanpa persetujuan dari pemimpin. Fungsi ini pada dasarnya berarti kepercayaan. Harus di yakini orang penerima delegasi itu merupakan pembantu pemimpin yang memiliki prinsip, pandangan, dan ambisi yang sama.

e. Fungsi pengendalian

Fungsi ini bermaksud bahwa kepemimpinan yang sukses mampu mengatur aktivitas anggotanya secara terarah dan dalam koordinasi yang efektif sehingga Fungsi pengendalian bisa di wujudkan melalui kegiatan bimbingan, pengarahan dan pengawasan.

**2) Peran Kepemimpinan**

Dalam menjalankan perannya pemimpin mempunyai tugas-tugas tertentu, yaitu mengusahakan agar kelompoknya dapat mencapai dengan baik dalam kerja sama yang optimal. Berikut ini adalah peran kepemimpinan yang dikemukakan oleh Mintzberg dalam Badeni (2014:2) diantaranya sebagai berikut :

1) Peran yang bersifat pribadi (*Interpersonal Roles*)

Peran yang bersifat pribadi terbagi menjadi 3 peran yaitu :

- a. Peran tokoh (*figurehead*) Peran yang menampakan diri dengan berinteraksi kepada bawahan juga didalam dan diluar organisasi sebagai simbol keberadaan organisasi.
- b. Peran pemimpin (*leader*) selaku pemimpin yang bertanggung jawab untuk memotivasi dan memberikan arahan kepada para bawahannya.
- c. Peran penghubung (*liaison*) dilakukan dengan cara menjalin hubungan antar pribadi dengan pihak-pihak baik yang berada didalam organisasi maupun diluar organisasi. Dengan peran ini dapat ditemukan berbagai informasi demi kemajuan organisasi. Oleh karena itu, pemimpin harus memantau kinerja karyawan dan menggali informasi sebanyak mungkin sebagai bahan masukan yang patut di pertimbangkan sebelum pengambilan keputusan.

2) Peran bersifat informasi (*Informational Roles*)

Peran yang bersifat informasi terbagi kedalam 3 peran yaitu:

- a. Memantau (*monitor*) seorang pemimpin adalah pemantau arus informasi yang terjadi dari luar dan dalam organisasi. Sebagai penyebar informasi, membagikan informasi yang diperoleh dari hasil pemantauannya kepada karyawan yang dirasa memerlukan informasi tertentu.
- b. Peran selaku juru bicara organisasi yaitu menyampaikan sebagian informasi yang dikumpulkan kepada setiap karyawan diluar unitnya atau diluar organisasi.

3) Peran pengambilan keputusan (*Decision making Roles*)

Peran pengambil keputusan terbagi kedalam 3 peran yaitu:

- a. Sebagai entrepreneur diharapkan mampu mengkaji terus menerus berbagai peluang dari situasi yang dihadapi oleh organisasi.
- b. Sebagai peredam gangguan dengan kesediaan memikul tanggung jawab untuk mengambil tindakan korektif apabila organisasi mengalami gangguan.
- c. Sebagai pembagi sumber daya manusia dengan wewenangnya untuk menempatkan orang pada posisi tertentu, mempromosikan karyawan yang berprestasi.

**B. Kinerja**

**1. Pengertian Kinerja**

Menurut Prawira sentono (2014:87) "kinerja adalah hasil kerja yang dicapai oleh

seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan tanggung jawab dan wewenang masing-masing dalam rangka mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan etika”. Sedangkan menurut Wibowo (2011:48) ”kinerja berasal dari pengertian performance yaitu sebagai hasil kerja, tetapi termasuk bagaimana proses pekerjaan berlangsung”.

Menurut Wilson (2012:131) ”kinerja adalah hasil pekerjaan yang dicapai seseorang berdasarkan persyaratan-persyaratan pekerjaan (Job requirement). Suatu pekerjaan mempunyai persyaratan tertentu untuk dapat di lakukan dalam mencapai tujuan-tujuan yang di sebut juga sebagai standar (job standar).

Kinerja merupakan suatu pencapaian persyaratan pekerjaan tertentu yang akhirnya secara nyata dapat tercermin keluaran yang di hasilkan. Kinerja merupakan salah satu alat ukur bagi pencapaian tujuan organisasi. Menurut Moeheriono (2012:95) ” kinerja merupakan sebuah penggambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi organisasi yang dituangkan dalam suatu perencanaan strategis suatu organisasi”.

Berdasarkan beberapa pendapat dari para ahli di atas pengertian kinerja dapat di simpulkan bahwa kinerja adalah hasil dari suatu yang telah dikerjakan dalam perusahaan sesuai dengan tanggung jawab yang telah di berikan kepada karyawan guna mencapai tujuan suatu perusahaan sesuai dengan visi, misi perusahaan tersebut.

## **2. Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan**

Kinerja seseorang di pengaruhi oleh beberapa faktor, berikut faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan :

- 1) Faktor dukungan organisasi Setiap orang juga tergantung terhadap dukungan organisasi dalam bentuk pengorganisasian, penyediaan sarana dan prasarana kerja, kenyamanan lingkungan serta kondisi lingkungan kerja.
- 2) Kompensasi individu adalah kemampuan dan ketrampilan melakukan kerja. Kompensasi setiap orang mempengaruhi oleh beberapa faktor yang dapat di kelompokkan oleh beberapa faktor seperti, kemampuan dan ketrampilan kerja, tanggung jawab.
- 3) Faktor psikologis Dalam psikologis sosial yang memiliki cakupan dalam kehidupan dan juga cara etika pribadi terhadap lingkungan kerja.
- 4) Perusahaan penting untuk mengetahui kinerja karyawan agar dapat mengambil langkah untuk mengembangkan SDM yang ada dengan langkah mengikut sertakan karyawan ke pelatihan–pelatihan tertentu.

## **3. Penilaian Kinerja**

Menurut Widodo (2015:136) terdapat lima faktor penilaian dalam penilaian kinerja, yaitu : Prestasi pekerjaan, meliputi akurasi, ketelitian, ketrampilan, dan penerimaan keluaran. Kuantitas pekerjaan, meliputi volume keluaran dan kontribusi. Kepemimpinan yang di perlukan, meliputi, membutuhkan saran, arahan, atau perbaikan. Kedisiplinan, meliputi kehadiran, sanksi, warkat, regulasi, dapat di percaya /di andalkan dan tepat waktu. Komunikasi, meliputi hubungan antara karyawan ataupun dengan pimpinan, media komunikasi.

## **4. Manfaat dan Tujuan Penilaian Kinerja**

Kontribusi hasil evaluasi sangat bermanfaat bagi perencanaan yang ada pada organisasi. Kebijakan organisasi dapat melibatkan semua aspek individu maupun aspek organisasi. Adapun manfaat penilaian kinerja yaitu sebagai berikut : Penilaian kinerja memberikan kesempatan kepada karyawan untuk melakukan tindakan perbaikan untuk meningkatkan kinerja melalui umpan balik yang di berikan oleh organisasi. Pelatihan dan pengembangan melalui penilaian akan menemui kelemahan-kelemahan karyawan sehingga rencana pelatihan dan pengembangan yang lebih efektif dapat di laksanakan. Penyesuaian gaji dapat di gunakan sebagai informasi untuk memberi kompensasi yang sesuai kepada karyawan sehingga dapat memotivasi mereka. Meningkatkan adanya perlakuan yang sama pada karyawan, yaitu

melalui penilaian yang objektif artinya meningkatkan perlakuan yang adil bagi para karyawan. Dapat membantu karyawan mengatasi masalah yang bersifat eksternal, yaitu dengan penilaian kinerja, atasan akan mengetahui apa yang menyebabkan terjadinya kinerja yang buruk sehingga atasan dapat membantu menyelesaikan. Adapun tujuan dari penilaian kinerja adalah untuk meningkatkan kinerja suatu organisasi dan memperbaiki kinerja karyawan yang kurang maksimal sehingga secara keseluruhan tujuan organisasi tercapai dengan baik.

### **5. Indikator Kinerja**

Indikator kinerja adalah suatu aspek yang menjadi ukuran dalam menilai kinerja. Adapun indikator yang menjadi ukuran kinerja menurut Moeheriono (2012:114) yaitu sebagai berikut :

1) Kuantitas

Kuantitas adalah jumlah yang di hasilkan seperti, jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan oleh karyawan, dan kuantitas yang di hasilkan oleh jumlah kegiatan.

2) Kualitas

Kualitas pekerjaan dapat di ukur dari persepsi karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang di hasilkan dan tingkat kelengkapan tugas ketrampilan dan kemampuan karyawan.

3) Ketepatan waktu

Ketepatan waktu diukur menurut persepsi karyawan tentang aktivitas, yang disampaikan dari awal hingga hasilnya.

4) Kehadiran

Kehadiran karyawan di perusahaan, baik berangkat kerja, pulang kerja, mendapat izin, maupun tanpa keterangan yang seluruhnya mempengaruhi kinerja karyawan.

Dapat di simpulkan bahwa kinerja merupakan hasil yang di capai oleh seseorang berdasarkan kriteria yang telah di tetapkan sebelumnya. Karena organisasi pada dasarnya di jalankan oleh manusia, maka kinerja sesungguhnya merupakan perilaku manusia dalam menjalankan peran yang mereka lakukan di dalam organisasi untuk memenuhi standar perilaku yang telah di tetapkan agar mendapatkan hasil yang di inginkan.

## **METODE PENELITIAN**

### **A. Observasi**

Metode observasi adalah pengumpulan data dimana peneliti mengadakan pengamatan secara langsung (tanpa alat) terhadap gejala-gejala yang di hadapi (selidiki) baik pengamatan itu di laksanakan dalam situasi buatan yang harus diadakan.

### **B. Dokumentasi**

Menurut Sugiyono (2017:124) menjelaskan “bahwa hasil penelitian dari observasi dan wawancara akan lebih kredibel apabila didukung oleh foto-foto yang telah ada. Sedangkan menurut Bungin dalam (Imam Gunawan 2013:160) “dokumentasi adalah salah satu metode pengumpulan data yang digunakan dalam metodologi sosisal”. Pada intinya teknik dokumentasi adalah metode yang digunakan untuk menelusuri data historis. Sebagai pendukung dokumentasi, hasil data wawancara dan observasi akan dapat di percaya dan lebih kredibel apabila didukung oleh foto-foto atau karya tulis akademik yang telah ada.

FGD (Focus Group Discussion) FGD merupakan diskusi terfokus dari suatu grup untuk membahas suatu masalah tertentu dalam suasana informal dan santai. Dengan demikian, FGD berarti suatu proses pengumpulan data dan informasi yang sistematis mengenai suatu permasalahan tertentu yang sangat spesifik melalui diskusi kelompok.

### **C. Kepustakaan**

Penelitian kepustakaan adalah teknik pengumpulan data dengan melakukan penelaahan terhadap buku, literatur, catatan, serta berbagai laporan yang berkaitan dengan masalah yang ingin di pecahkan (Nazir: 2013:93).

### **D. Teknis Analisis Data**

Metode analisis data ialah pengolahan data hasil penelitian untuk memperoleh suatu

kesimpulan setelah data penelitian terkumpul. Dalam penelitian ini metode analisis data yang di gunakan yaitu analisis deskriptif, dimana data yang diperoleh dari observasi, wawancara, dan dokumentasi dalam penelitian dilaporkan apa adanya, kemudian dianalisis secara deskriptif agar memperoleh gambaran tentang fakta yang ada. Adapun tahapan analisis data selama proses dilapangan bersamaan pengumpulan data yaitu sebagai berikut:

#### **E. Reduksi Data (Data Reduction)**

Menurut Sugiyono (2017:247) "reduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan dalam hal-hal yang penting, dicari pola dan temanya". Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan penelitian selanjutnya.

#### **F. Penyajian Data (Data Display)**

Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya yaitu penyajian data dalam penelitian kualitatif, penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk uraian singkat. Menurut Milles dan Huberman (dalam Sugiyono, 2017:249) "hal ini berarti, yang paling sering digunakan dari penyajian data dalam penelitian kualitatif adalah teks yang bersifat naratif". Dengan penyajian data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami.

#### **G. Pengambilan Kesimpulan /Verifikasi.**

Langkah ke tiga dalam analisis data kualitatif yaitu penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti- bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Akan tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang konsisten dan valid saat penelitian kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel. Kesimpulan pada penelitian kualitatif adalah merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada, temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu objek yang sebelumnya masih gelap sehingga setelah di teliti menjadi jelas, dapat berupa hubungan kausal secara intraktif, hipotesis atau teori.

#### **H. Pemeriksaan Keabsahan Data**

Teknik dalam melakukan pengecekan dan memeriksa keabsahan data yang diperoleh, terutama pengecekan data yang terkumpul. Keabsahan data menggunakan teknik wawancara yang dalam proses pengumpulan data dengan mengajukan pertanyaan secara langsung oleh pengumpul data kepada responden yang kemudian jawaban dari responden tersebut dicatat ataupun di rekam. Data hasil wawancara ini nantinya akan digunakan sebagai penguat dari data observasi yang dilakukan oleh penulis dan untuk mengecek kebenaran dari data observasi serta data dokumentasi. Pada tahap pengecekan data keabsahan data peneliti menggunakan beberapa teknik diantaranya sebagai berikut:

##### **1. Triangulasi**

Menurut moleong (2014:330) Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data itu. Ada 4 macam triangulasi sebagai teknik pemeriksaan yang memanfaatkan penggunaan: Sumber, metode, penyelidikan, dan teori. Dalam penelitian ini digunakan teknik triangulasi dengan sumber yang artinya membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam metode kualitatif. Dalam hal ini peneliti menggunakan sumber dengan jalan :

- a. Membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara.
- b. Membandingkan apa yang dikatakan orang didepan umum dengan apa yang dikatakan secara pribadi.

- c. Membandingkan apa yang dikatakan orang-orang tentang situasi penelitian dengan apa yang dikatakan sepanjang waktu.
- d. Membandingkan hasil wawancara isi suatu dokumen yang berkaitan.

## 2. Data

Atau dengan kata lain perpanjangan pengamatan, yakni suatu proses dimana peneliti menanyakan pada seseorang atau lebih partisipan dalam perusahaan untuk mengecek keakuratan dari keterangan tersebut. Sehingga dengan melakukan perpanjangan pengamatan ini akan memungkinkan peningkatan derajat kepercayaan yang dikumpulkan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### A. Analisis Atas Temuan Data

Analisis Peran Kepemimpinan Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Sampurna Laundry and Wet Cleaning Peran merupakan perilaku yang diatur dan diharapkan dari seseorang dalam posisi tertentu, sehingga pemimpin dalam organisasi mempunyai peranan, setiap pekerjaan membawa harapan bagaimana penanggung peran berperilaku. Pemimpin mempunyai peranan sangat penting dalam suatu perusahaan/organisasi, tidak hanya secara internal bagi organisasi, namun juga dalam menghadapi berbagai pihak diluar organisasi untuk meningkatkan kinerja karyawan dalam mencapai tujuan perusahaan. Dalam organisasi tentunya adanya peran pemimpin dalam meningkatkan kinerja karyawan, sebagai berikut :

### B. Peran Yang Bersifat Pribadi (*Interpersonal Roles*)

Gambaran yang dihubungkan dengan peran ini, yaitu status dan otoritas pemimpin, dan hal-hal yang berkaitan dengan hubungan antar pribadi. Aktivitas yang digunakan dalam peran ini antara lain kegiatan-kegiatan seremonial sehubungan dengan jabatan yang melekat pada pemimpin. Karena pemimpin memiliki jabatan yang tinggi, maka eksesnya pemimpin harus selalu mengadakan kontak tertentu pada pihak-pihak luar. Pihak ini dibagi atas tiga peranan oleh Mintzberg dalam Badeni (2014:2) sebagai perinci lebih lanjut.

### C. Peran tokoh (*figurehead*)

Peran ini diperlukan untuk menjalankan sejumlah kegiatan yang bersifat sosial dan legal. Dalam peran ini seorang pemimpin Sampurna Laundry and Wet Cleaning dijalankan dengan baik dimana untuk meningkatkan kinerja karyawannya pemimpin harus memberikan contoh terhadap bawahannya untuk menjalankan organisasi dengan sepenuh hati. Pemimpin harus menampilkan perilaku yang baik dan benar, seperti etos kerja yang tinggi, disiplin dan sikap positif lainnya, pemimpin harus menempatkan diri sebagai penuntun, pemberdaya, dan pendorong bagi bawahannya. Nugraha (2017) dalam jurnalnya menjelaskan hal ini juga dapat disebut pula peran pemimpin sebagai delegasi, yakni pemimpin harus memberikan kepercayaan kepada orang yang dipimpinya, seperti pelimpahan wewenang dan turut andil dalam penentuan keputusan. Hal itu perlu dilakukan karena tujuan organisasi tidak akan tercapai jika pemimpin bekerja sendiri. Hal ini disebut juga dengan teknik pendelegasian wewenang, pimpinan memberikan wewenang penuh kepada karyawan untuk mengambil keputusan sesuai dengan wewenang yang dimiliki oleh karyawan tersebut.

Secara singkat Rivai (2012:34) menjelaskan fungsi pemimpin adalah menerjemahkan kebijaksanaan menjadi suatu kegiatan, dia memimpin dan mengawasi tindakan orang-orang yang menjadi bawahannya. Dan membuat keputusan- keputusan yang kemudian memerintahkannya untuk dilaksanakan. Kepemimpinan ini banyak ditemukan didalam masyarakat dan biasanya bersifat pemerintahan, mulai dari pusat sampai ke daerah-daerah memerlukan fungsi tersebut. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemimpin Sampurna Laundry and Wet Cleaning dalam menjalankan peran pemimpin bersifat interpersonal berdasarkan figure sudah cukup baik. Terbukti pemimpin Sampurna Laundry and Wet Cleaning dalam menjalankan perannya sebagai figurehead, yakni peran yang dilakukan untuk mewakili organisasi yang dipimpinya di dalam setiap kesempatan dan persoalan yang timbul



secara formal. Dijelaskan pula dalam pemaparan sebelumnya bahwa, pemimpin telah mengutus seseorang yang bertanggung jawab menggantikan beliau ketika terpaksa tidak hadir dalam pertemuan atau rapat dengan pihak lain. Hal tersebut menunjukkan bahwa beliau merupakan seorang pemimpin yang bertanggung jawab penuh atas jabatan yang diembannya, dan peran sebagai figurehead sudah ada dalam pribadi beliau.

#### **D. Peran pemimpin (*leader*)**

Peran ini dilakukan dengan cara mengarahkan dan mengkoordinasikan para karyawannya. Sumber lain mengatakan bahwa pemimpin harus dapat memberi semangat, membesarkan hati, mempengaruhi anak buahnya agar rajin bekerja, dan menunjukkan prestasi yang baik terhadap organisasi yang dipimpinnya, pemberian anugerah berupa ganjaran, hadiah pujian atau ucapan terima kasih sangat diperlukan oleh anak buah sebab mereka merasa bahwa hasil jerih payahnya diperhatikan dan dihargai oleh pemimpinnya.

Widarto (2018) dalam jurnalnya mengatakan bahwa seorang pemimpin juga harus pengembangan loyalitas tidak saja diantara pengikut, tetapi juga untuk para pemimpin tingkat rendah dan menengah dalam organisasi. Untuk mencapai kesetiaan ini, seorang pemimpin sendiri harus memberi teladan yang baik dalam pemikiran, kata-kata maupun tingkah laku sehari-hari yang menunjukan kepada anak buahnya pemimpin sendiri tidak pernah mengingkari dan menyeleweng dari loyalitas, segala sesuatu tidak akan dapat berjalan sebagai mana mestinya. Menurut Davis (2010:13) faktor-faktor yang dapat mempengaruhi pencapaian kinerja adalah kemampuan/ability dan motivasi/motivation. Salah satunya dengan teknik memberi perhatian, pimpinan memberikan perhatian terhadap “apa yang diinginkan” atau “apa yang telah dilakukan oleh karyawan”. Dilain pihak, seorang pemimpin harus berani dan mampu mengambil tindakan terhadap anak buahnya yang menyeleweng, yang malas dan yang telah berbuat salah sehingga merugikan organisasi, dengan jalan memberi celaan, teguran, dan hukuman yang setimpal dengan kesalahannya. Untuk melaksanakan fungsi fungsi ini sebaik-baiknya. Sayangnya, menurut beberapa hasil wawancara bahwa motivasi itu diberikan pada saat gaji dan waktu tertentu saja, dan dalam memotivasi karyawan pemimpin mengatakan kerja yang teliti, selalu tepat waktu. Namun meskipun begitu ketika karyawan mengalami kesulitan dalam mengerjakan tugas pemimpin selalu ikut membantu mengerjakan.

Berdasarkan hasil wawancara bahwa peran pemimpin Sampurna Laundry and Wet Cleaning sebagai peran pemimpin dalam memotivasi belum berjalan dengan maksimal karena motivasi diberikan pada saat-saat tertentu, terutama saat gaji saja.

#### **E. Peran penghubung (*Liasion*)**

Dilakukan dengan cara menjalin hubungan antar pribadi dengan pihak-pihak baik yang ada dalam organisasi maupun yang berada di luar organisasi. Peran penghubung di Sampurna Laundry and Wet Cleaning menjelaskan bahwa pemimpin dalam berkomunikasi mempunyai tutur kata yang baik dan ramah pada semuanya baik owner maupun karyawan untuk memberikan informasi kepada karyawan sehingga informasi yang didapatkan bisa menjadi dukungan meningkatkan kinerja karyawan. Hal ini senada dengan pendapat yang diungkapkan oleh Mintzberg dalam Badeni (2014:2) bahwa “Peran pemimpin sebagai penghubung mengharuskan pemimpin melakukan peran berinteraksi dengan teman sejawat, staff, dan orang lain yang berada diluar organisasinya untuk mendapatkan informasi”.

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa peran pemimpin sebagai penghubung sudah cukup baik dilaksanakan oleh pemimpin Sampurna Laundry and Wet Cleaning dengan terjalannya kerjasama yang baik antar karyawan dan juga pihak lain.

#### **F. Peran Bersifat Informasi (*Informational Roles*)**

Memantau (*monitor*) Manajer secara terus menerus mencari informasi, baik dalam organisasi maupun luar organisasi. Peran pemimpin dalam memantau di Sampurna Laundry and Wet Cleaning bahwa pemimpin suka menyuruh karyawan yang sudah di percayai untuk memantau namun sesekali terjun langsung ke lapangan untuk memantau di lapangan dan ketika karyawan ada masalah dalam pengerjaan pemimpin memberikan arahan. Dengan

memberikan pengawasan yang wajar, mengadakan rutinitas non struktural dengan karyawan agar tercapai hubungan yang baik antara karyawan dengan pimpinan perusahaan.

Hal ini belum sesuai dengan pendapat dari Mintzberg dalam Badeni (2014:2) bahwa “Peran sebagai pemonitor (Monitor role), mengharuskan seorang pemimpin untuk menjadi pencari, penerima, dan pengumpul informasi agar mampu mengembangkan pengertian yang baik dari organisasi yang dipimpinya serta mempunyai pemahaman yang komplit tentang lingkungannya untuk menghadapi persoalan yang mungkin terjadi”.

Berdasarkan hasil penelitian peran pemimpin di Sampurna Laundry and Wet Cleaning dapat disimpulkan bahwa peran pemimpin sebagai peran monitor belum cukup baik terlihat dengan pemimpin sering menyerahkan kepada karyawan yang di percayainya untuk memantau, sedangkan Pemimpin harusnya memonitor lingkungan perusahaan dilakukan secara kontinyu untuk mendapatkan informasi, bahkan informasi yang didapatkan masih harus dikonfirmasi lebih lanjut kebenarannya, guna keperluan pembuatan keputusan nantinya.

#### **G. Penyebar (*disseminator*)**

Penyebar yaitu membagikan informasi yang diperoleh dari hasil pemantauannya kepada bawahannya yang dirasakan memerlukan informasi tertentu. Dalam Hal ini peran pemimpin sebagai penyebar informasi di Sampurna Laundry and Wet Cleaning sudah cukup baik dengan menyebarkan informasi keseluruhan jajaran organisasi yang menjadi tanggung jawabnya. Terbukti dengan pemimpin memberikan informasi melalui beberapa cara yaitu dengan pemberian surat formal, melalui penyampaian langsung dan pada saat tool book meeting sebelum kerja. Pemimpin akan melakukan peran sebagai pembagi informasi kepada semua karyawannya. Ini semua bertujuan agar informasi yang diperlukan karyawan diketahui menurut jabatan masing-masing untuk menghindari terjadinya miskomunikasi antar karyawan. Komunikasi sangat penting dilakukan baik dilakukan dari atasan kepada bawahan atau sebaliknya. Karyawan mengharapkan memiliki karyawan yang suportif, yaitu memiliki karakter, pengertian, fleksibel, dan dapat dipercaya. Hal ini akan mempengaruhi bagaimana karyawan berinteraksi dan berkomunikasi dalam pekerjaannya. Hal ini sesuai dengan pendapat dari Mintzberg dalam Badeni (2014:2) bahwa “Peran sebagai pembagi informasi menempatkan pemimpin sebagai penyebar informasi keseluruhan jajaran organisasi yang menjadi tanggung jawabnya”. Berdasarkan hasil penelitian membuktikan bahwa peran pemimpin dalam membagikan informasi yang diperoleh dari karyawan sudah cukup baik dimana pemimpin sudah menempatkan jabatan karyawan berdasarkan keahlian masing-masing, juga memberikan informasi sesuai bidang dari berbagai sumber entah itu dari pihak luar perusahaan maupun dari dalam perusahaan itu sendiri.

#### **H. Juru bicara (*spokesperson*)**

Juru bicara yaitu menyampaikan sebagian informasi yang dikumpulkan kepada individu diluar unitnya atau pihak-pihak diluar organisasi. Pemimpin juga sebagai pembicara ahli, pendengar yang baik, dan penentu visi organisasi merupakan penasehat, negosiator organisasi dari pihak luar, agar memperoleh informasi dukungan, ide dan sumber daya yang bermanfaat bagi perkembangan organisasi. Tidak hanya kecerdasan dalam berbicara dengan rekan kerja, atau pihak luar, pemimpin haruslah memiliki kemampuan yang baik dalam berkomunikasi dengan karyawannya baik dalam acara formal maupun nonformal. Teknik komunikasi, pimpinan selalu mengkomunikasikan tugas-tugas secara jelas kepada karyawannya.

Dengan melakukan hubungan yang efektif maka ide, berita, informasi, pesan dan tugas-tugas yang akan dikomunikasikan oleh pimpinan dapat dimengerti dan akan didukung oleh karyawan. Peran ini juga telah dijabarkan oleh Widarto (2018) dalam jurnalnya yang mengatakn bahwa beberapa peran pemimpin sebagai juru bicara yakni, Menyampaikan data atau informasi yang sekiranya ada kaitannya dengan pengalamannya sendiri dalam menghadapi masalah yang serupa.

Menyampaikan pendapat atau penilaian atas saran- saran yang diterima. Memberikan penjelasan dengan contoh-contoh yang lebih dapat mengembangkan pengertian. Menunjukkan

kaitan antara berbagai gagasan atau saran-saran dan mencoba mengusulkan rangkuman gagasan atau saran menjadi satu kesatuan. Merangkum gagasan-gagasan yang ada kaitannya satu sama lain menjadi satudan mengungkapkan kembali gagasan tersebut setelah didiskusikan dalam kelompok. Tipe pemimpin yang seperti ini dapat dijumpai dalam lingkungan kepemimpinan yang demokratis dimana komunikasi memegang peranan yang sangat penting. Seseorang yang secara lengkap memenuhi kriteria kepemimpinan demokratis ialah orang yang menerima peranannya sebagai pemimpin diskusi. Hal ini sesuai dengan pendapat dari Mintzberg dalam Badeni (2014:2) bahwa “Peran sebagai juru bicara dimainkan pemimpin untuk mewakili organisasi untuk menyampaikan informasi lingkungan organisasi yang dipimpin”.

Berdasarkan hasil wawancara oleh peneliti bahwa peran pemimpin sebagai juru bicara di Sampurna Laundry and Wet Cleaning dalam menyampaikan suatu informasi sudah berjalan dengan baik dimana antara karyawan dan pemimpin memiliki hubungan kekeluargaan yang erat. Lebih penting dari hal itu ialah bagaimana pemimpin sudah cukup menjadi seorang juru bicara ketika bekerja sama dengan pihak lain. Hubungan karyawan dengan pimpinan sudah berjalan dengan baik karena kepandaian seorang pemimpin dalam bertutur kata, baik dalam segi formal dan nonformal, dalam pekerjaan atau diluar pekerjaan, kepada pihak eksternal maupun internal. Hal ini dapat dilihat dengan saling sapa antar karyawan sesekali bercanda tawa bersama pemimpin sehingga terjalin rasa kekeluargaan antara karyawan dan pemimpin.

#### **I. Peran Pengambilan Keputusan Entrepreneur**

Peran yang diharapkan mampu mengkaji terus menerus berbagai peluang dari situasi yang dihadapi oleh organisasi. Berdasarkan hasil wawancara oleh peneliti bahwa pemimpin selalu mendorong para karyawan untuk berinovasi dan turut mengeluarkan ide yang berfungsi bagi perusahaan seperti menciptakan lingkungan kerja yang nyaman, kemudian pemimpin juga berperan aktif dalam kegiatan yang bersifat santai dan bisa menyemangati para karyawan. Perannya sebagai Entrepreneur, pemimpin harus mampu memberikan ide dan menampung ide dari karyawannya, agar bisa menerapkannya bila baik bagi perkembangan organisasi dan berpengaruh kepada perusahaan yang dipimpin. Sejalan dengan ini Juliani (2016) menyatakan bahwa perusahaan harus mampu menghadapi perubahan lingkungan Organisasi eksternal maupun internal, dahulu maupun sekarang. Namun di masa sekarang, kecepatan dan intensitas perubahan lingkungan tersebut pada umumnya berlangsung begitu tinggi, penuh dinamika dan turbulensi. Bahkan, seringkali bersifat diskontinyu sehingga bukan saja menyulitkan, tetapi dapat mengancam keberlangsungan hidup suatu organisasi. Kelompok-kelompok kerja, formal maupun non- formal juga dapat menjadi penghalang upaya perubahan. Individu- individu yang ingin mengubah perilaku kerjanya besar kemungkinan akan dihambat oleh norma kelompok yang tidak sejalan. Tekanan kelompok dapat mengerem usaha- usaha individual maupun program perubahan organisasional. Kelompok- kelompok dengan kohesivitas tinggi yang merasa terancam akan kehilangan kenyamanannya atas penguasaan suatu sumber daya organisasi mungkin akan melakukan perlawanan.

Hal ini sesuai dengan teori yang di ungkapkan oleh Mintzberg dalam Badeni (2014:2) bahwa “Peran sebagai Entrepreneur mengharuskan pemimpin sebagai pemrakarsa dan perancang bagi sejumlah perubahan yang terkendali dalam organisasinya”. Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa peran pemimpin sebagai entrepreneur di Sampurna Laundry and Wet Cleaning dijalankan dengan baik karena peran ini sangat berpengaruh pada kinerja karyawan, dengan menjalankan peran ini karyawan bisa meningkatkan kinerjanya, perlunya membuat inovasi dalam bekerja sehingga tercipta lingkungan yang baik.

#### **J. Disturbance handler**

Peran ini yaitu peran yang bertanggung jawab atas tindakan koreaktif bila organisasi mengalami gangguan mendadak dan penting. Berdasarkan hasil wawancara oleh peneliti

bahwa pemimpin selalu bertanggung jawab ketika terjadi masalah atau konflik sesama karyawan dan pemimpin mencari jalan keluarnya. Dikutip dari halaman Merdeka. Com yang membahas tentang kepemimpinan, disana dijelaskan bahwa salah satu fungsi pemimpin ialah mampu mengatur aktivitas dari para anggota secara terarah, pemimpin harus mampu memberi arahan, bimbingan, serta contoh yang baik terhadap anggotanya. Dalam mewujudkan peran ini, seorang pemimpin perlu mengadakan kegiatan bimbingan, koordinasi, dan pengawasan. Pemimpin harus mampu merespon gangguan yang dihadapi perusahaannya, karena gangguan atau masalah adalah sesuatu yang tidak dapat ditebak. Pemimpin harus bertindak apabila ada tekanan atau situasi yang mengganggu kinerjanya dan bawahannya, pemimpin harus memperhitungkan dari awal semua situasi lingkungan perusahaan yang serba tidak pasti. Mintzberg dalam Badeni (2014:2) dalam bukunya secara singkat menjelaskan bahwa peran sebagai pereda. Gangguan membuat pemimpin untuk bertanggung jawab ketika organisasinya mengalami krisis/gangguan yang seringkali tidak direncanakan sebelumnya. Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa peran pemimpin sebagai disturbance handler di Sampurna Laundry and Wet Cleaning dilakukan dengan baik, dimana untuk meningkatkan kinerja karyawan membutuhkan peran pemimpin yang bertugas untuk mengamankan jalannya kegiatan organisasi dan menjaga ke kondusifan dalam lingkungan perusahaan, bertanggung jawab atas masalah-masalah yang timbul.

#### **K. Resource allocation**

Peran ini yaitu peran yang bertujuan mengambil atau menyetujui keputusan organisasi yang penting. Dalam peran ini pimpinan Sampurna Laundry and Wet Cleaning menjalankan sebagai peran resource allocation dimana peran ini bertujuan untuk mengambil suatu tindakan yang penting dan mempunyai kewenangan dalam mengendalikan sumber daya perusahaan. Peran ini juga dapat pula disebut dengan peran konsultatif yang berarti pemimpin sebagai pemegang komunikasi dua arah, bentuk komunikasi ini dibutuhkan saat pemimpin akan menetapkan kebijakan atau keputusan memerlukan bahan pertimbangan dari kelompok yang dipimpinya. Dengan begitu, seorang pemimpin dapat mengambil keputusan secara efektif dan maksimal.

Hal ini serupa dengan yang disampaikan oleh Rivai (2012:34) bahwa terdapat lima fungsi pemimpin bagaimana berperilaku dalam organisasi. Lima fungsi tersebut adalah fungsi konsultasi, fungsi intruksi, fungsi partisipasi, fungsi delegasi, dan fungsi pengendalian. Dijelaskan pula dalam jurnal lain bahwa terkadang keputusan yang diambil secara konsensus malah mengarahkan kita pada keputusan yang tidak optimal dan kurang bijak, dalam hal ini peran pemimpin harus benar-benar bekerja dengan sangat baik, sehingga kepemimpinan berfungsi untuk bersikap adil antara otoritas dan akuntabilitas keputusan. Jika berhasil melakukannya, maka kita akan mendapatkan peluang yang lebih besar untuk meraih keputusan bijak, optimal dan rasional.

Melihat penjabaran peneliti sebelumnya bahwa pembagian sumber daya pada perusahaan ini sudah tepat, sudah pada bidangnya masing-masing dan pemimpin juga bertanggung jawab dalam memutuskan siapa mendapat apa dalam perusahaan ini, pemimpin juga melakukan penyegaran dan mempromosikan karyawan yang berprestasi. Hal ini sesuai dengan yang disampaikan oleh Mintzberg dalam Badeni (2014:2) bahwa "Peran pemimpin dalam menentukan didalam mengalokasikan sumber daya yang akan dimanfaatkan untuk organisasinya merupakan suatu proses pengambilan keputusan. Strategi harus ditetapkan, pandangan-pandangan yang jauh dan positif harus dilihat oleh pemimpin, sehingga alokasi sumber daya dapat diberikan sebaik mungkin".

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa pimpinan Sampurna Laundry and Wet Cleaning dalam menjalankan perannya sebagai resource allocation sudah cukup baik dimana peran ini peran yang tidak boleh tidak dijalankan karena berkaitan langsung dengan kinerja karyawan.

#### **L. Analisis Kinerja Karyawan Sampurna Laundry and Wet Cleaning**

Kinerja karyawan Sampurna Laundry and Wet Cleaning sangat penting untuk ditingkatkan karena kesuksesan suatu perusahaan berdasarkan tingkat kinerja dengan hasil secara kuantitas dan kualitas yang dicapai seorang karyawan dalam menjalankan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Aspek-aspek yang menjadi ukuran dalam menilai kinerja yaitu :

#### **M. Kuantitas**

Kuantitas kerja merujuk pada jumlah kerja yang telah dicapai karyawan perusahaan. Kuantitas kerap menjadi komponen utama karena komponen ini dapat terlihat secara fisik dari segi hasil, seperti berapa banyak tugas yang sudah selesai dikerjakan. Penilaian kuantitas kerja umum dilakukan dengan cara membandingkan target dan hasil yang dicapai karyawan. Saat ia berhasil melampaui target yang ditentukan, bisa dibilang ia berhasil. Namun jika kuantitas kerja rendah, perusahaan perlu mengevaluasi lebih lanjut apa yang terjadi pada karyawan tersebut. Aktivitas yang diselesaikan karyawan dan jumlah yang dihasilkan oleh karyawan menjadi pertimbangan dalam meningkatkan kinerja karyawan. Hal ini bisa dilihat dari cara karyawan yang belum sesuai dengan permintaan owner, sehingga pemimpin menegur karyawan untuk selalu berhati-hati dan teliti dalam mengerjakan tugas dan jika karyawan mengalami kesulitan atau kesalahan dalam mengerjakan tugas perusahaan yang akan menanggung biaya pengerjaan yang rusak.

Berdasarkan paparan data di atas dapat dianalisis bahwa dari segi kuantitas di Sampurna Laundry and Wet Cleaning sudah baik namun masih terjadi kesalahan sedikit untuk dijadikan pengalaman di kemudian hari supaya tidak mengulangi kesalahan yang sama, mungkin dengan adanya sanksi yang tegas. Hal ini sebanding dengan teori yang diungkapkan oleh Prawira Sentono (2014:87) mengatakan bahwa “Kinerja karyawan adalah hasil kerja yang dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan tanggung jawab dan wewenang masing-masing dalam rangka mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan etika”.

#### **N. Kualitas**

Kuantitas tidak lengkap tanpa kualitas karena berkaitan erat dengan mutu kerja seorang karyawan saat ia menuntaskan pekerjaannya secara teknis. Lalu, hasil kerja tersebut diperbandingkan dengan standar yang telah ditentukan perusahaan. Jika ia menuntaskan pekerjaan dengan kualitas setara atau lebih baik dari standar, berarti mutu kerja karyawan terbilang baik. Namun kuantitas tinggi tanpa kualitas sepadan beresiko memunculkan kinerja yang kurang optimal atau justru buruk. Itulah mengapa perusahaan perlu melakukan pengembangan SDM agar karyawan tidak mengejar kuantitas semata, tetapi juga kualitas. Saat karyawan telah mampu mencapai standar jumlah tertentu, disitulah ruang untuk karyawan mengembangkan diri terbuka sehingga ia mampu menunjukkan produktivitas kerja optimal. Kualitas kerja diukur dari persepsi karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap ketrampilan dan kemampuan karyawan. Hal ini bisa dilihat dari hasil wawancara di Sampurna Laundry and Wet Cleaning dalam mengerjakan tugas dan tanggung jawab yang diberikan selalu dijalankan dengan baik dan teliti, karyawan mempunyai trik sendiri dalam mengerjakannya, karyawan akan mencari solusi kepada orang yang lebih mahir untuk membantu menyelesaikannya. Ketika karyawan di Sampurna Laundry and Wet Cleaning mengalami kesalahan dalam mengerjakan tugas dan diharuskan menggantinya maka pemimpin yang akan mengganti semua biaya ganti ruginya. Hal ini sebanding dengan teori yang diungkapkan oleh Hadari Maulana (2015) mengatakan bahwa kinerja karyawan adalah hasil dari pelaksanaan suatu pekerjaan, baik yang bersifat fisik/mental maupun non fisik/non mental.

Berdasarkan paparan data di atas dapat dianalisis bahwa kinerja karyawan di Sampurna Laundry and Wet Cleaning berjalan dengan baik dalam mengerjakan tugas dan tanggung jawab yang diberikan karyawan selalu dijalankan dengan baik dan teliti, karyawan mempunyai trik sendiri dalam mengerjakannya, jika karyawan mengalami kesulitan karyawan akan

mencari solusi kepada orang yang lebih mahir untuk membantu menyelesaikannya.

#### **O. Ketepatan waktu**

Indikator selanjutnya adalah ketepatan waktu. Tanpa batasan waktu yang tegas, kuantitas dan kualitas kerja karyawan akan terasa kabur. Sejak awal karyawan harus punya persepsi bahwa semua pekerjaan memiliki tenggat. Maka, ia wajib menyelesaikan pekerjaan tepat waktu dengan kuantitas dan kualitas kerja sesuai standar perusahaan. Ketepatan waktu mendorong karyawan untuk meningkatkan kinerjanya sehingga ia dapat menyelesaikan pekerjaannya secara efektif dan efisien. Saat ia berusaha memaksimalkan masa pengerjaan sebuah tugas, masih bisa melakukan aktivitas lainnya. Semakin baik pencapaian ketepatan waktu dari kinerja karyawan, semakin baik pula produktivitas kerja yang dimiliki.

Ketepatan waktu diukur dari persepsi karyawan terhadap suatu aktivitas yang diselesaikan di awal waktu sampai menjadi output, hal ini bisa dilihat dari hasil wawancara bahwa Sampurna Laundry and Wet Cleaning diusahakan selalu tepat waktu, namun kenyataannya masih ada yang molor dalam menyelesaikan pekerjaan, sehingga jika proyek tidak sesuai dengan owner, maka pemimpin akan mengkonfirmasi kepada owner dengan memberikan waktu untuk memperpanjang waktu. Diusahakan segera mungkin untuk dikerjakan lebih dulu agar cepet terselesaikan. Berdasarkan paparan data diatas dapat dianalisis bahwa di Sampurna Laundry and Wet Cleaning dalam hal ketepatan waktu pihak perusahaan sudah berusaha selalu tepat waktu, namun kenyataannya di Sampurna Laundry and Wet Cleaning masih ada yang komplain dalam ketepatan waktu yang telah disepakati, sehingga pemimpin meminta owner untuk memberikan dispensasi waktu dalam mengerjakan permintaan di Sampurna Laundry and Wet Cleaning. Hal ini senada dengan pendapat yang diungkapkan oleh Simanjutak dalam Widodo (2015:131) bahwa “kinerja adalah tingkatan pencapaian atau hasil kerja seseorang dari sasaran yang harus dicapai atau tugas yang harus dilaksanakan dalam kurun waktu tertentu”.

#### **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis, mengenai peran kepemimpinan dalam meningkatkan kinerja karyawan di Sampurna Laundry and Wet Cleaning, dapat ditarik kesimpulan bahwa :

1. Peran kepemimpinan di Sampurna Laundry and Wet Cleaning dalam meningkatkan kinerja karyawan, ada tiga peran kepemimpinan yaitu peran antar pribadi, peran informasional dan pengambilan keputusan, tetapi hanya ada satu peran pemimpin dalam meningkatkan kinerja karyawan yaitu peran pengambilan keputusan. Peran pengambilan keputusan pada pemimpin bahwa peran pemimpin di Sampurna Laundry and Wet Cleaning dalam mengambil kebijakan kepada karyawan yaitu pemimpin dapat mengkaji berbagai peluang dari situasi yang di hadapi organisasi, mengambil tindakan apabila organisasi mengalami gangguan dan menempatkan sumber daya pada skill masing- masing.
2. Kinerja karyawan di Sampurna Laundry and Wet Cleaning dalam meningkatkan kinerja karyawan dari segi kuantitas, kualitas, ketepatan waktu dan kehadiran. Ada dua kinerja dalam meningkatkan kinerja karyawan yaitu dari segi kuantitas, kualitas, dimana kuantitas dan kualitas yang sudah baik.

#### **SARAN**

Dari hasil penelitian di atas, peneliti mencoba memberikan masukan dan saran sebagai pertimbangan antara lain:

##### **Bagi pihak Sampurna Laundry and Wet Cleaning**

Hasil penelitian ini diharapkan bagi pihak Sampurna Laundry and Wet Cleaning untuk lebih meningkatkan peran pemimpin dalam pemberian pengawasan sebaiknya pemimpin lebih memperhatikan lagi sehingga karyawan dapat meningkatkan kedisiplinan dalam menyelesaikan pekerjaan. Pengawasan yang dilakukan pemimpin merupakan kontrol bagi

aktivitas bawahan dalam menyelesaikan tugas untuk menuju arah yang harus di capai agar dalam menyelesaikan pekerjaannya sesuai dengan waktu yang seharusnya.

### **Bagi peneliti**

Hasil penelitian ini diharapkan bisa menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya dengan sudut pandang dan objek yang berbeda sehingga mampu memperkaya kajian terkait peran kepemimpinan dan kinerja karyawan

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Afandi, P. (2018). *Teori Konsep dan Indikator Manajemen Sumber Daya Manusia* (1<sup>st</sup> ed). Yogyakarta: Nusa Media.
- Agus Alimudin. 2020. *Peran Kepemimpinan Dalam Meningkatkan Etos Kerja Islam*. Jurnal Rumpun Ekonomi Syariah. Vol. 3. No. 1.
- Ahmad Nizar Yogatama, Robby Himawan Gri. 2021. *Peran Kepemimpinan dan Kedisiplinan Melalui Pengawasan Untuk Meningkatkan Kerja Di Industri Otomotif*. Jurnal Manajemen Bisnis. Vol. 18. No. 2.
- Aloi Kamarasyid. 2019. *Peran Kepemimpinan Dalam Menerapkan Prinsip - Prinsip Good Governance Di Instansi Pemerintahan Daerah*. Jurnal Dakwah Dan Pengembangan Sosial Kemanusiaan. Vol. 10. No.2.
- Arianto, N. (2018). Pengaruh Kepemimpinan Terhadap Kinerja dan Kepuasan Kerja Karyawan Pada PT. Gada Rajawali Dunia. *JENIUS (Jurnal Ilmiah Manajemen Sumber Daya Manusia)*, 1(3).
- Arianto, N., & Kurniawan, H. (2020). Pengaruh Motivasi dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. *JENIUS (Jurnal Ilmiah Manajemen Sumber Daya Manusia)*, 3(3), 312-321.
- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta
- Awaluddin, Zulfikar. 2020. *Peran Kepemimpinan Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Pada Kantor Urusan Agama Di Kecamatan Tange Kabupaten Pidie*. Jurnal Sains Riset. Vol. 10. No. 2.
- Badeni, (2014). *Kepemimpinan Dan Prilaku Organisasi*. Bandung: Alfabeta.
- Bintoro dan Daryanto. (2017). *Manajemen Penilaian Kinerja Karyawan*. Cetakan 1 Yogyakarta : Gava Media .
- Digit Eka Wahyudi, Arif Rahman, Herman. 2020. *Peran Pemimpin Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai*. Jurnal Manajemen Dakwah. Vol.5. No. 4.
- Eko, Widodo Suparno. (2015). *Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: PustakaPelajar.
- Freddy Rangkuti. (2016). *Teknis Membedah Kasus Bisnis Analisis SWOT*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Herman Iriawan. 2020 *Peran Kepemimpinan Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Pada Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Biak Niar*. Jurnal Sosio-e kons. Vol. 12. No. 2.
- Kahrudin, Baiq Hannah. 2021. *Peran Kepemimpinan Kepala Madrasah Dalam Meningkatkan Kinerja Guru MTS As-Sholihyah*. Jurnal Manajemen Dan Budaya STAI Darul kamal NW. Vol. 1. No. 2.
- Kasmir. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Prakti)*. Depok: PT Rajagrafindo Persada.
- Moehersono. (2012). *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. Jakarta : Raja Grafindo Persada.
- Moleong, J. Lexy. (2014). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung. PT.Remaja Rosdakarya.
- Rivai Veitzal, (2012). *Kepemimpinan Dan Perilaku Organisasi*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Sedarmayanti, (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Refikaditama
- Sinambela, P. L. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta Bumi Aksara.

- Soekanto S. (2013). *Sosiologi Suatu Pengantar*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Subkhi, A., & Jauhar, M. (2013). *Pengantar Teori Dan Perilaku Organisasi*. Jakarta : Prestasi Pustaka.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Manajemen Bandung* : Alfabeta.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sutrisno, Edi. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Kencana Perdana Media Grup.
- Thoha, Miftah. (2011). *Prilaku Organisasi Konsep Dasar dan Aplikasinya*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada
- Umi Rosilawati. (2013). *Manajemen Pengetahuan*. Asmoro Mediatama. Tangsel.
- Wibowo. (2011). *Manajemen Kinerja*. Jakarta : Rajawali pers.
- Wilson. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Erlangga.