



Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Motivasi terhadap Kinerja Karyawan pada Usaha MLaundry

Irvan Rolyesh Situmorang ^{1*}, Loise Cendana ², Vanessa ³, Dewi Melati ⁴, Fitri Cahyani ⁵

¹⁻⁵ Program Studi Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Eka Prasetya, Indonesia

Email : irvanrolyesh15@gmail.com

*Penulis Korespondensi: irvanrolyesh15@gmail.com

Abstract. *This study aims to analyze the influence of leadership style and work motivation on employee performance at MLaundry, a small-scale service business operating in a highly competitive environment. The research uses a qualitative approach through field research and literature study. Data were collected through in-depth interviews, participatory observation, and documentation involving the owner, supervisor, and operational employees. The results indicate that the leadership style applied at MLaundry tends to be authoritarian, characterized by centralized decision-making, one-way communication, strict supervision, and lack of appreciation. This leadership style negatively affects employee job satisfaction and motivation, which subsequently impacts employee performance. Employee motivation is categorized as low to moderate due to inadequate compensation, unfavorable working conditions, unclear reward systems, and limited opportunities for self-development. Low motivation contributes to poor performance indicators such as high absenteeism, low work quality, lack of initiative, and frequent customer complaints. The findings reveal that leadership style and work motivation simultaneously have a significant influence on employee performance. Transforming leadership style into a more democratic and participative approach, along with improving motivational factors, is essential to enhance employee performance in small and medium-sized service enterprises.*

Keywords: *Employee Performance, Laundry Service Industry, Leadership Style, Small Business, Work Motivation.*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh gaya kepemimpinan dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan pada MLaundry sebagai usaha jasa berskala kecil yang beroperasi dalam lingkungan persaingan yang ketat. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif melalui penelitian lapangan dan studi literatur. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi partisipatif, dan dokumentasi dengan melibatkan pemilik, supervisor, dan karyawan operasional. Hasil penelitian menunjukkan bahwa gaya kepemimpinan yang diterapkan di MLaundry cenderung bersifat otoriter dengan karakteristik pengambilan keputusan terpusat, komunikasi satu arah, pengawasan ketat, dan minimnya apresiasi. Gaya kepemimpinan tersebut berdampak negatif terhadap kepuasan dan motivasi kerja karyawan, yang selanjutnya mempengaruhi kinerja karyawan. Motivasi kerja karyawan tergolong rendah hingga sedang akibat kompensasi yang belum memadai, kondisi kerja yang kurang kondusif, sistem penghargaan yang kurang transparan, serta minimnya kesempatan pengembangan diri. Rendahnya motivasi berdampak pada rendahnya kinerja yang ditunjukkan melalui tingginya tingkat ketidakhadiran, rendahnya kualitas kerja, kurangnya inisiatif, serta meningkatnya keluhan pelanggan. Secara simultan, gaya kepemimpinan dan motivasi kerja memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Oleh karena itu, perubahan gaya kepemimpinan menjadi lebih demokratis dan partisipatif serta peningkatan faktor-faktor motivasional sangat diperlukan untuk meningkatkan kinerja karyawan pada usaha jasa skala kecil.

Kata Kunci: Gaya Kepemimpinan, Industri Jasa Laundry, Kinerja Karyawan, Motivasi Kerja, Usaha Kecil.

1. LATAR BELAKANG

Dalam era globalisasi dan persaingan bisnis yang semakin ketat, sumber daya manusia menjadi aset paling berharga bagi setiap organisasi. Keberhasilan suatu perusahaan tidak hanya ditentukan oleh teknologi atau modal yang dimiliki, tetapi juga sangat bergantung pada kualitas dan kinerja karyawan yang dimilikinya. Kinerja karyawan yang optimal akan mendorong

produktivitas organisasi dan pada akhirnya mencapai tujuan perusahaan secara efektif dan efisien (Robbins & Judge, 2020). Untuk mencapai kinerja yang maksimal, diperlukan pengelolaan sumber daya manusia yang baik melalui berbagai faktor pendukung, seperti gaya kepemimpinan yang tepat dan motivasi kerja yang tinggi.

Gaya kepemimpinan merupakan salah satu faktor krusial yang mempengaruhi kinerja karyawan. Pemimpin yang efektif mampu mengarahkan, memotivasi, dan memberdayakan karyawan untuk mencapai target yang telah ditetapkan. Penelitian yang dilakukan oleh Nguyen et al. (2021) menunjukkan bahwa gaya kepemimpinan transformasional memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan karena mampu menginspirasi dan mendorong inovasi di tempat kerja. Sejalan dengan itu, Astuti & Liana (2020) menemukan bahwa gaya kepemimpinan yang demokratis dan partisipatif dapat meningkatkan kepuasan kerja dan kinerja karyawan di sektor jasa. Hal ini mengindikasikan bahwa pemilihan gaya kepemimpinan yang sesuai dengan karakteristik organisasi dan karyawan menjadi faktor penentu kesuksesan perusahaan.

Selain gaya kepemimpinan, motivasi kerja juga memegang peranan penting dalam meningkatkan kinerja karyawan. Motivasi merupakan dorongan internal dan eksternal yang menggerakkan seseorang untuk melakukan suatu tindakan guna mencapai tujuan tertentu. Karyawan yang memiliki motivasi tinggi cenderung lebih produktif, kreatif, dan loyal terhadap perusahaan. Penelitian Widodo et al. (2022) membuktikan bahwa motivasi intrinsik dan ekstrinsik berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada industri manufaktur. Sementara itu, Hasanah & Sjabadhyni (2021) menemukan bahwa pemberian insentif, penghargaan, dan lingkungan kerja yang kondusif dapat meningkatkan motivasi dan kinerja karyawan secara signifikan. Dengan demikian, perusahaan perlu memperhatikan aspek motivasi agar karyawan dapat bekerja dengan optimal.

Industri jasa laundry merupakan salah satu sektor yang mengalami pertumbuhan pesat dalam beberapa tahun terakhir, terutama di wilayah perkotaan. Perubahan gaya hidup masyarakat yang semakin sibuk dan praktis mendorong tingginya permintaan terhadap layanan laundry. Namun, persaingan di industri ini juga semakin ketat dengan bermunculannya berbagai usaha laundry, baik skala kecil maupun besar. Dalam kondisi ini, kualitas pelayanan menjadi pembeda utama yang menentukan daya saing perusahaan, dan kualitas pelayanan tersebut sangat ditentukan oleh kinerja karyawan yang memberikan layanan langsung kepada konsumen.

MLaundry sebagai salah satu usaha jasa laundry yang beroperasi di tengah persaingan ketat, menghadapi tantangan dalam mempertahankan dan meningkatkan kinerja karyawannya. Observasi awal menunjukkan adanya beberapa permasalahan terkait kinerja karyawan, seperti keterlambatan penyelesaian pesanan, keluhan pelanggan mengenai kualitas hasil cucian, serta tingkat ketidakhadiran karyawan yang cukup tinggi. Kondisi ini mengindikasikan adanya masalah dalam pengelolaan sumber daya manusia, khususnya terkait gaya kepemimpinan dan motivasi kerja karyawan.

Meskipun berbagai penelitian telah mengkaji pengaruh gaya kepemimpinan dan motivasi terhadap kinerja karyawan, namun sebagian besar dilakukan pada perusahaan berskala besar atau sektor formal seperti perbankan, manufaktur, dan perhotelan. Penelitian yang secara spesifik menganalisis fenomena ini pada usaha mikro dan kecil di sektor jasa laundry masih sangat terbatas. Padahal, karakteristik usaha laundry yang bersifat labor-intensive dengan pola kerja operasional yang berbeda memerlukan pendekatan khusus dalam pengelolaan SDM. Gap penelitian inilah yang menjadi dasar pentingnya dilakukan kajian lebih mendalam mengenai pengaruh gaya kepemimpinan dan motivasi terhadap kinerja karyawan pada MLaundry.

Berdasarkan uraian di atas, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan membuktikan secara empiris pengaruh gaya kepemimpinan dan motivasi terhadap kinerja karyawan pada MLaundry. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi praktis bagi manajemen MLaundry dalam merumuskan strategi pengelolaan SDM yang lebih efektif, serta memberikan kontribusi teoretis dalam pengembangan ilmu manajemen sumber daya manusia, khususnya pada sektor usaha mikro dan kecil di industri jasa.

2. KAJIAN TEORITIS

Kinerja Karyawan

1. Pengertian Kinerja Karyawan

Kinerja karyawan merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Menurut Mangkunegara (2021), kinerja karyawan adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Sedangkan menurut Kasmir (2020), kinerja adalah hasil kerja dan perilaku kerja yang telah dicapai dalam menyelesaikan tugas-tugas dan tanggung jawab yang diberikan dalam suatu periode tertentu.

Kinerja karyawan tidak hanya dilihat dari output yang dihasilkan, tetapi juga dari proses bagaimana pekerjaan tersebut dilakukan. Robbins & Judge (2020) menyatakan bahwa kinerja karyawan merupakan fungsi dari interaksi antara kemampuan, motivasi, dan kesempatan. Dengan demikian, kinerja yang optimal dapat tercapai apabila karyawan memiliki kemampuan yang memadai, motivasi yang tinggi, serta dukungan organisasi yang baik.

2. Indikator Kinerja Karyawan

Untuk mengukur kinerja karyawan, diperlukan indikator-indikator yang jelas dan terukur. Menurut Mathis & Jackson (2021), indikator kinerja karyawan meliputi: (1) kuantitas kerja, yaitu jumlah pekerjaan yang diselesaikan dalam periode waktu tertentu; (2) kualitas kerja, yaitu mutu hasil pekerjaan yang dihasilkan; (3) ketepatan waktu, yaitu kemampuan menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan waktu yang ditentukan; (4) efektivitas, yaitu tingkat penggunaan sumber daya organisasi secara maksimal; dan (5) kemandirian, yaitu kemampuan untuk melakukan pekerjaan tanpa bantuan atau bimbingan dari atasan.

Sementara itu, Bernardin & Russell (2013) mengidentifikasi enam kriteria untuk mengukur kinerja karyawan, yaitu: (1) quality, yaitu tingkat dimana hasil aktivitas yang dilakukan mendekati sempurna; (2) quantity, yaitu jumlah yang dihasilkan dalam satuan mata uang, jumlah unit, atau siklus aktivitas yang diselesaikan; (3) timeliness, yaitu tingkat aktivitas diselesaikan pada waktu awal yang diinginkan; (4) cost-effectiveness, yaitu tingkat penggunaan sumber daya organisasi dimaksimalkan; (5) need for supervision, yaitu tingkat karyawan dapat melaksanakan pekerjaan tanpa memerlukan pengawasan; dan (6) interpersonal impact, yaitu tingkat karyawan mampu mengembangkan perasaan saling menghargai, niat baik, dan kerjasama.

Gaya Kepemimpinan

1. Pengertian Gaya Kepemimpinan

Gaya kepemimpinan merupakan cara atau teknik yang digunakan oleh seorang pemimpin dalam mempengaruhi, mengarahkan, dan menggerakkan bawahannya untuk mencapai tujuan organisasi. Menurut Rivai & Mulyadi (2020), gaya kepemimpinan adalah pola perilaku dan strategi yang disukai dan sering diterapkan oleh seorang pemimpin dalam mencapai tujuan organisasi. Gaya kepemimpinan mencerminkan bagaimana seorang pemimpin berinteraksi dengan bawahannya dalam proses pengambilan keputusan dan pelaksanaan tugas.

Thoha (2021) mendefinisikan gaya kepemimpinan sebagai norma perilaku yang digunakan oleh seseorang pada saat orang tersebut mencoba mempengaruhi perilaku orang lain seperti yang ia lihat. Sementara itu, Thoha (2021) menyatakan bahwa gaya kepemimpinan

adalah pola perilaku pemimpin yang konsisten dalam mempengaruhi orang lain untuk mencapai tujuan bersama. Dengan demikian, gaya kepemimpinan merupakan manifestasi dari karakteristik personal pemimpin dalam melaksanakan fungsi kepemimpinannya.

2. Indikator Gaya Kepemimpinan

Untuk mengukur gaya kepemimpinan, diperlukan indikator-indikator yang spesifik. Menurut Kartono (2020), indikator gaya kepemimpinan meliputi: (1) pengambilan keputusan, yaitu cara pemimpin dalam mengambil keputusan apakah secara sepihak atau melibatkan bawahan; (2) komunikasi, yaitu pola komunikasi yang dibangun antara pemimpin dan bawahan; (3) pemberian motivasi, yaitu cara pemimpin dalam mendorong semangat kerja bawahan; (4) pendelegasian wewenang, yaitu tingkat pemberian kewenangan kepada bawahan; dan (5) pengawasan, yaitu cara pemimpin dalam melakukan kontrol terhadap pekerjaan bawahan.

Bass & Riggio (2020) mengidentifikasi empat komponen kepemimpinan transformasional yang dapat dijadikan indikator, yaitu: (1) idealized influence (pengaruh ideal), dimana pemimpin menjadi role model bagi pengikutnya; (2) inspirational motivation (motivasi inspirasional), dimana pemimpin mampu mengkomunikasikan visi yang menarik; (3) intellectual stimulation (stimulasi intelektual), dimana pemimpin mendorong inovasi dan kreativitas; dan (4) individualized consideration (pertimbangan individual), dimana pemimpin memberikan perhatian personal kepada setiap pengikut.

Motivasi Kerja

1. Pengertian Motivasi Kerja

Motivasi kerja merupakan dorongan yang timbul pada diri seseorang untuk melakukan aktivitas kerja dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Menurut Robbins & Judge (2020), motivasi adalah proses yang menjelaskan intensitas, arah, dan ketekunan seorang individu untuk mencapai tujuannya. Motivasi kerja berkaitan dengan seberapa keras seseorang berusaha, seberapa lama ia dapat mempertahankan usahanya, dan bagaimana ia mengarahkan upayanya.

Uno (2021) mendefinisikan motivasi kerja sebagai salah satu faktor yang turut menentukan kinerja seseorang, dimana motivasi merupakan dorongan internal dan eksternal dalam diri seseorang yang diindikasikan dengan adanya hasrat dan minat, dorongan dan kebutuhan, harapan dan cita-cita, serta penghargaan dan penghormatan. Sedangkan Wibowo (2020) menyatakan bahwa motivasi kerja adalah dorongan dari dalam dan luar diri seseorang untuk melakukan sesuatu yang terlihat dari dimensi internal dan eksternal.

2. Indikator Motivasi Kerja

Untuk mengukur motivasi kerja karyawan, diperlukan indikator-indikator yang dapat diobservasi dan diukur. Menurut (Hasibuan, 2014), terdapat tiga kebutuhan dasar yang memotivasi seseorang dalam bekerja, yaitu: (1) kebutuhan akan prestasi (need for achievement), yaitu dorongan untuk mengungguli, mencapai standar, dan berusaha keras untuk sukses; (2) kebutuhan akan afiliasi (need for affiliation), yaitu hasrat untuk menjalin hubungan interpersonal yang ramah dan akrab; dan (3) kebutuhan akan kekuasaan (need for power), yaitu kebutuhan untuk membuat orang lain berperilaku sedemikian rupa yang tanpa dipaksa tidak akan berperilaku demikian.

Mangkunegara (2021) mengidentifikasi indikator motivasi kerja yang meliputi: (1) kerja keras, yaitu kemauan untuk bekerja dengan sungguh-sungguh; (2) orientasi masa depan, yaitu pandangan jauh ke depan dalam bekerja; (3) tingkat cita-cita yang tinggi, yaitu keinginan untuk mencapai hasil yang lebih baik; (4) orientasi pada tugas, yaitu focus pada penyelesaian pekerjaan; (5) usaha untuk maju, yaitu upaya untuk meningkatkan kemampuan dan posisi; dan (6) tekun menghadapi tugas, yaitu kegigihan dalam menyelesaikan pekerjaan meskipun menghadapi hambatan.

Uno (2021) mengemukakan indikator motivasi kerja yang terdiri dari: (1) tanggung jawab dalam melakukan pekerjaan; (2) prestasi yang dicapai; (3) pengembangan diri; (4) kemandirian dalam bertindak; dan (5) kesempatan untuk maju. Indikator-indikator ini mencerminkan dorongan internal maupun eksternal yang menggerakkan karyawan untuk bekerja dengan optimal.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi literatur yang dikombinasikan dengan penelitian lapangan. Menurut Sugiyono (2019), penelitian kualitatif adalah penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, dimana peneliti sebagai instrumen kunci. Pendekatan ini dipilih untuk memahami secara mendalam fenomena pengaruh gaya kepemimpinan dan motivasi terhadap kinerja karyawan pada MLaundry.

Sumber Data

Data penelitian terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara mendalam dengan pemilik/manajer, supervisor, dan karyawan MLaundry, serta observasi langsung di lingkungan kerja. Data sekunder diperoleh melalui studi literatur terhadap buku, jurnal ilmiah nasional dan internasional yang dipublikasikan dalam kurun

waktu 5 tahun terakhir (2020-2025), serta dokumen internal perusahaan seperti struktur organisasi, job description, dan data produktivitas karyawan (Zed, 2014).

Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan melalui tiga teknik utama. Pertama, wawancara mendalam secara semi-terstruktur untuk memperoleh informasi detail dari informan. Kedua, observasi partisipatif untuk mengamati langsung praktik kepemimpinan, interaksi antara pimpinan dan karyawan, serta perilaku kerja karyawan Bungin (2011). Ketiga, dokumentasi untuk mengumpulkan data dari dokumen perusahaan dan literatur ilmiah Zed (2014). Studi literatur dilakukan secara sistematis melalui tahapan identifikasi sumber, seleksi sumber, analisis konten, sintesis, dan dokumentasi (Creswell, 2017).

Informan Penelitian

Pemilihan informan menggunakan teknik purposive sampling dengan kriteria: pemilik/manajer yang memahami operasional bisnis, supervisor yang berinteraksi langsung dengan karyawan, dan karyawan operasional dengan masa kerja minimal 6 bulan. Jumlah informan ditentukan berdasarkan prinsip kecukupan data (data saturation), yaitu ketika tidak ada informasi baru yang muncul dari informan tambahan (Bungin, 2011).

Teknik Analisis Data

Analisis data menggunakan model analisis interaktif Miles, Huberman, dan Saldana (2020) yang terdiri dari empat komponen: (1) pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi; (2) kondensasi data melalui proses coding, memoing, dan categorizing; (3) penyajian data dalam bentuk teks naratif, matriks, dan diagram; dan (4) penarikan kesimpulan dan verifikasi. Analisis literatur dilakukan melalui content analysis, analisis komparatif, dan sintesis untuk membangun kerangka teoretis yang komprehensif (Bungin, 2011).

Keabsahan Data

Keabsahan data dijamin melalui uji kredibilitas dengan teknik triangulasi (sumber, teknik, dan waktu), perpanjangan pengamatan, peningkatan ketekunan, dan member check. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan informasi dari pemilik, supervisor, dan karyawan. Triangulasi teknik dilakukan dengan menggunakan wawancara, observasi, dan dokumentasi untuk mendapatkan data dari sumber yang sama. Member check dilakukan dengan mengkonfirmasi hasil analisis kepada informan untuk memastikan kesesuaian interpretasi (Moeloeng, 2021).

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Gaya Kepemimpinan pada MLaundry

1. Karakteristik Gaya Kepemimpinan

Berdasarkan hasil wawancara dengan pemilik/manajer MLaundry, diperoleh informasi bahwa gaya kepemimpinan yang diterapkan cenderung bersifat situasional, yaitu menyesuaikan dengan kondisi dan kebutuhan yang ada. Pemilik menyatakan:

"Saya tidak bisa terlalu kaku dalam memimpin karyawan. Kadang harus tegas, kadang harus lembut. Tergantung situasinya. Kalau lagi rame order ya harus push mereka, tapi kalau lagi sepi ya santai aja." (Informan P1, Pemilik)

Namun, dari hasil observasi dan wawancara dengan karyawan, teridentifikasi bahwa gaya kepemimpinan yang dominan adalah gaya kepemimpinan otoriter dengan kecenderungan instruktif. Hal ini terlihat dari beberapa indikator yaitu : pengambilan Keputusan yang Terpusat. Seluruh keputusan penting terkait operasional, jadwal kerja, pembagian tugas, dan penetapan target dibuat oleh pemilik tanpa melibatkan supervisor atau karyawan. Salah satu supervisor menyampaikan:

"Semua keputusan dari boss. Kami tidak pernah dimintai pendapat, bahkan untuk hal-hal teknis yang sebenarnya kami lebih tahu di lapangan." (Informan S1, Supervisor).

Selanjutnya komunikasi satu arah. Komunikasi yang terbangun cenderung bersifat top-down, dimana pimpinan memberikan instruksi dan karyawan hanya menjalankan. Jarang terjadi dialog atau diskusi mengenai permasalahan yang dihadapi karyawan. Seorang karyawan menyatakan:

"Kalau ada masalah, kita takut untuk bilang. Soalnya pasti disalahkan duluan. Jadi ya sudah, kita kerjakan saja yang bisa dikerjakan." (Informan K3, Karyawan Setrika)

Kemudian pengawasan ketat dan kurang percaya Pimpinan melakukan pengawasan yang sangat ketat terhadap setiap pekerjaan karyawan dan jarang memberikan kepercayaan kepada karyawan untuk menyelesaikan masalah sendiri. Hal ini menyebabkan karyawan merasa tidak dihargai dan kurang memiliki ruang untuk berkembang. Selain itu karena minimnya apresiasi, karyawan menyampaikan bahwa jarang sekali mendapatkan pujian atau apresiasi ketika berhasil menyelesaikan pekerjaan dengan baik. Sebaliknya, kesalahan kecil sering mendapat teguran keras. Seorang karyawan menyatakan:

"Kerja bagus tidak pernah dipuji. Tapi kalau ada salah sedikit saja, langsung dimarahi di depan teman-teman. Jadi kadang males juga." (Informan K5, Karyawan Pencucian)

2. Dampak Gaya Kepemimpinan terhadap Karyawan

Gaya kepemimpinan otoriter yang diterapkan menimbulkan beberapa dampak negatif terhadap karyawan, antara lain: rendahnya kepuasan kerja karena sebagian besar karyawan menyatakan kurang puas dengan cara pimpinan dalam mengelola mereka. mereka merasa tidak dihargai, tidak didengar pendapatnya, dan hanya dipandang sebagai pekerja semata. Kemudian kurangnya inisiatif dan kreativitas, Karyawan cenderung pasif dan hanya mengerjakan apa yang diperintahkan tanpa berinisiatif untuk melakukan perbaikan atau inovasi. Mereka takut untuk mengambil keputusan sendiri karena khawatir akan disalahkan.

Selain itu, karena tingginya tingkat stres Pengawasan yang ketat dan kurangnya apresiasi menyebabkan karyawan mengalami stres dalam bekerja. Beberapa karyawan menyampaikan bahwa mereka sering merasa tertekan dan tidak nyaman di lingkungan kerja. Dan juga hal lain disebabkan tingginya turnover. Gaya kepemimpinan yang otoriter berkontribusi terhadap tingginya angka turnover karyawan. Dalam setahun terakhir, 4 orang karyawan mengundurkan diri dengan alasan utama tidak cocok dengan cara pimpinan dalam mengelola mereka.

3. Analisis Berdasarkan Kajian Teoretis

Temuan penelitian ini sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Hasibuan (2020) yang menyatakan bahwa gaya kepemimpinan otoriter cenderung menghasilkan kinerja jangka pendek yang baik namun berdampak negatif pada jangka panjang karena menurunkan kepuasan dan motivasi kerja karyawan. Penelitian Luthans (2021) juga membuktikan bahwa gaya kepemimpinan otoriter dapat menurunkan motivasi intrinsik karyawan dan meningkatkan keinginan untuk keluar dari organisasi.

Namun, temuan ini berbeda dengan penelitian Nguyen et al. (2021) yang menunjukkan bahwa gaya kepemimpinan transformasional memiliki pengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Di MLaundry, gaya kepemimpinan yang diterapkan justru sebaliknya, yaitu lebih bersifat transaksional-otoriter yang fokus pada kontrol dan instruksi daripada inspirasi dan pemberdayaan.

Pratama & Saputra (2022) dalam penelitiannya pada UMKM menemukan bahwa gaya kepemimpinan demokratis lebih efektif dalam meningkatkan kinerja karyawan pada usaha kecil. Hal ini mengindikasikan bahwa MLaundry perlu melakukan transformasi gaya kepemimpinan dari otoriter menuju demokratis atau partisipatif agar dapat meningkatkan kepuasan dan kinerja karyawan.

Motivasi Kerja Karyawan MLaundry

1. Faktor-Faktor Motivasi Kerja

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, teridentifikasi beberapa faktor yang mempengaruhi motivasi kerja karyawan MLaundry, baik faktor intrinsik maupun ekstrinsik:

- a) Faktor Ekstrinsik karena : kompensasi. Sistem kompensasi di MLaundry terdiri dari gaji pokok dan bonus berdasarkan pencapaian target. Gaji yang diberikan berkisar antara Rp 2.000.000 - Rp 2.500.000 per bulan, yang dinilai karyawan masih di bawah standar UMR wilayah setempat. Seorang karyawan menyatakan:

"Gaji kami masih kurang, apalagi kalau dibandingkan dengan beban kerja yang berat. Tapi mau bagaimana lagi, susah cari kerja." (Informan K2, Karyawan Penerimaan). Bonus diberikan jika target bulanan tercapai, namun sistem perhitungannya tidak transparan sehingga karyawan sering merasa tidak adil. Hal ini mengurangi efektivitas bonus sebagai motivator. Kemudian kondisi kerja. Kondisi lingkungan kerja di MLaundry kurang kondusif. Ruang kerja yang sempit, panas, dan kurang ventilasi membuat karyawan cepat lelah. Peralatan yang digunakan juga sudah cukup tua dan sering mengalami kerusakan, yang menghambat produktivitas kerja.

"Ruangannya panas sekali, AC cuma satu dan itu pun sering mati. Mesin cuci juga sering rusak, jadi kerjaan jadi lama." (Informan K4, Karyawan Pencucian).

Selanjutnya hubungan interpersonal. Hubungan antar karyawan tergolong baik dan saling mendukung. Namun, hubungan antara karyawan dengan pimpinan kurang harmonis karena pola komunikasi yang tidak terbuka dan adanya jarak psikologis yang cukup jauh. Selain itu, kebijakan perusahaan, beberapa kebijakan perusahaan dinilai karyawan kurang adil, seperti sistem pemotongan gaji jika ada komplain pelanggan tanpa investigasi yang jelas, tidak adanya jaminan kesehatan, dan cuti yang terbatas. Hal ini menurunkan motivasi kerja karyawan.

- b) Faktor Intrinsik disebabkan karena : kebutuhan ekonomi. Mayoritas karyawan bekerja di MLaundry karena kebutuhan ekonomi untuk memenuhi kebutuhan hidup sehari-hari. Hal ini menjadi motivasi utama mereka untuk tetap bertahan meskipun menghadapi berbagai permasalahan.

"Ya mau bagaimana lagi, butuh uang untuk makan sehari-hari. Jadi ya tetap kerja meskipun kadang tidak enak." (Informan K6, Karyawan Pengiriman).

Selanjutnya pengembangan diri, karena karyawan merasa tidak ada kesempatan untuk mengembangkan diri dan meningkatkan kompetensi karena tidak pernah ada pelatihan atau program pengembangan SDM. Mereka hanya melakukan pekerjaan yang sama setiap hari tanpa ada tantangan baru. Kemudian prestasi dan pengakuan. Karyawan memiliki keinginan untuk berprestasi dan mendapatkan pengakuan atas kinerja mereka. Namun, tidak adanya sistem penilaian kinerja yang jelas dan minimnya apresiasi dari pimpinan membuat kebutuhan ini tidak terpenuhi.

Tingkat Motivasi Kerja Karyawan

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, tingkat motivasi kerja karyawan MLaundry tergolong rendah hingga sedang. Indikator-indikator yang menunjukkan observasi menunjukkan bahwa sebagian besar karyawan bekerja dengan tempo yang lambat dan terkesan malas. Mereka hanya bekerja ketika diawasi oleh supervisor atau pimpinan, dan cenderung mengobrol atau istirahat ketika tidak ada pengawasan. Data absensi menunjukkan tingkat ketidakhadiran yang cukup tinggi, rata-rata 8-10 hari per bulan. Karyawan sering mengajukan izin sakit atau tidak masuk kerja tanpa keterangan yang jelas.

Karyawan jarang menunjukkan inisiatif untuk melakukan pekerjaan lebih dari yang diminta atau untuk memperbaiki proses kerja. Mereka hanya mengerjakan tugas minimal yang diberikan.

Sebagian besar karyawan tidak memiliki ikatan emosional dengan perusahaan. Mereka bekerja hanya karena kebutuhan ekonomi dan siap untuk pindah ke tempat lain jika ada kesempatan yang lebih baik.

"Saya kerja di sini karena belum ada pilihan lain. Kalau ada tawaran yang lebih baik, pasti saya pindah." (Informan K7, Karyawan Setrika)

Karyawan cenderung fokus pada penyelesaian kuantitas pekerjaan tanpa memperhatikan kualitas hasil. Hal ini terlihat dari tingginya keluhan pelanggan mengenai kualitas cucian seperti bau tidak hilang, noda tidak bersih, atau pakaian kusut.

Analisis Berdasarkan Kajian Teoretis

Temuan mengenai rendahnya motivasi kerja karyawan MLaundry dapat dijelaskan menggunakan Teori Dua Faktor Herzberg dalam (Sutrisno, 2020). Berdasarkan teori ini, faktor-faktor hygiene di MLaundry seperti gaji, kondisi kerja, kebijakan perusahaan, dan supervisi belum memadai, sehingga menimbulkan ketidakpuasan kerja. Sementara itu, faktor-faktor motivator seperti prestasi, pengakuan, tanggung jawab, dan pengembangan diri juga tidak terpenuhi, sehingga tidak mampu mendorong motivasi kerja yang tinggi.

Jika dikaitkan dengan Teori Hirarki Kebutuhan Maslow dalam Siagian (2021), karyawan MLaundry masih berada pada tingkat kebutuhan dasar (fisiologis dan keamanan) yang belum sepenuhnya terpenuhi. Gaji yang di bawah UMR dan tidak adanya jaminan kesehatan membuat kebutuhan fisiologis dan keamanan mereka belum terpenuhi dengan baik. Akibatnya, kebutuhan tingkat lebih tinggi seperti kebutuhan sosial, penghargaan, dan aktualisasi diri belum dapat mereka pikirkan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan temuan Widodo et al., (2022) yang menunjukkan bahwa motivasi intrinsik dan ekstrinsik berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Di MLaundry, rendahnya motivasi baik intrinsik maupun ekstrinsik menyebabkan rendahnya kinerja karyawan. Penelitian Hasanah & Sjabadhyni (2021) juga menekankan pentingnya pemberian insentif, penghargaan, dan lingkungan kerja yang kondusif untuk meningkatkan motivasi dan kinerja karyawan.

Pengaruh Gaya Kepemimpinan terhadap Kinerja Karyawan

1. Hubungan Kausal

Berdasarkan hasil analisis data, ditemukan adanya pengaruh yang signifikan antara gaya kepemimpinan terhadap kinerja karyawan di MLaundry. Gaya kepemimpinan otoriter yang diterapkan terbukti memberikan pengaruh negatif terhadap kinerja karyawan.

Mekanisme pengaruh ini dapat dijelaskan sebagai berikut: gaya kepemimpinan yang otoriter dengan pengambilan keputusan terpusat, komunikasi satu arah, dan minimnya apresiasi menyebabkan karyawan merasa tidak dihargai dan tidak puas dengan pekerjaannya. Ketidakpuasan kerja yang dirasakan karyawan menyebabkan menurunnya motivasi kerja. Karyawan tidak memiliki dorongan untuk bekerja lebih baik karena merasa usaha mereka tidak dihargai.

Motivasi yang rendah berdampak langsung pada kinerja karyawan. Mereka bekerja dengan tempo lambat, kurang teliti, sering absen, dan tidak memiliki inisiatif untuk melakukan perbaikan.

Temuan ini sejalan dengan penelitian Pratama & Saputra (2022) yang menemukan bahwa gaya kepemimpinan demokratis memiliki hubungan positif dengan kinerja karyawan pada UMKM. Sebaliknya, penelitian ini menunjukkan bahwa gaya kepemimpinan otoriter memiliki hubungan negatif dengan kinerja karyawan.

2. Perbandingan dengan Penelitian Terdahulu

Temuan penelitian ini berbeda dengan hasil penelitian Nguyen et al. (2021) yang menunjukkan bahwa gaya kepemimpinan transformasional berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Perbedaan ini terjadi karena di MLaundry gaya kepemimpinan yang

diterapkan adalah otoriter, bukan transformasional. Hal ini mengkonfirmasi bahwa jenis gaya kepemimpinan yang berbeda akan menghasilkan dampak yang berbeda terhadap kinerja karyawan.

Luthans (2021) menyatakan bahwa gaya kepemimpinan otoriter cenderung menurunkan motivasi dan kepuasan kerja karyawan, yang pada akhirnya berdampak negatif terhadap kinerja. Temuan penelitian ini mendukung pernyataan tersebut, dimana gaya kepemimpinan otoriter di MLaundry terbukti menyebabkan rendahnya motivasi, kepuasan, dan kinerja karyawan.

Pengaruh Motivasi terhadap Kinerja Karyawan

1. Hubungan Kausal

Hasil penelitian menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan antara motivasi kerja terhadap kinerja karyawan di MLaundry. Motivasi kerja yang rendah terbukti menyebabkan rendahnya kinerja karyawan.

Kompensasi yang tidak memadai, kondisi kerja yang kurang kondusif, dan kebijakan perusahaan yang tidak adil menyebabkan karyawan tidak termotivasi secara ekstrinsik. Akibatnya, mereka tidak memiliki dorongan untuk bekerja lebih baik. Tidak adanya kesempatan untuk berprestasi, tidak adanya pengakuan atas kinerja, dan minimnya kesempatan pengembangan diri menyebabkan karyawan tidak termotivasi secara intrinsik. Mereka tidak menemukan makna dan kepuasan dalam pekerjaan mereka.

Rendahnya motivasi baik ekstrinsik maupun intrinsik menyebabkan karyawan bekerja dengan setengah hati, tidak fokus pada kualitas, sering absen, dan tidak memiliki komitmen terhadap organisasi. Hal ini berdampak langsung pada rendahnya kinerja mereka. Temuan ini sangat sejalan dengan penelitian Widodo et al., (2022) yang membuktikan bahwa motivasi intrinsik dan ekstrinsik berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Di MLaundry, kedua jenis motivasi tersebut sama-sama rendah sehingga menghasilkan kinerja yang rendah pula.

Perbandingan dengan Penelitian Terdahulu

Hasil penelitian ini mendukung temuan Hasanah & Sjabadhyini (2021) yang menunjukkan bahwa motivasi kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Di MLaundry, hubungan ini terbukti dimana motivasi yang rendah menghasilkan kinerja yang rendah, dan sebaliknya dapat diasumsikan bahwa peningkatan motivasi akan meningkatkan kinerja.

Suwanto & Suryani (2020) menemukan bahwa motivasi kerja yang tinggi mendorong karyawan untuk bekerja lebih baik, lebih cepat, dan lebih efisien. Temuan di MLaundry menunjukkan kondisi sebaliknya, dimana motivasi yang rendah menyebabkan karyawan bekerja dengan lambat, tidak efisien, dan menghasilkan output yang kurang berkualitas.

Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Motivasi Secara Simultan terhadap Kinerja Karyawan

1. Pengaruh Simultan

Analisis data menunjukkan bahwa gaya kepemimpinan dan motivasi kerja secara bersama-sama memiliki pengaruh yang kuat terhadap kinerja karyawan di MLaundry. Terdapat hubungan yang saling terkait antara ketiga variabel tersebut, dimana:

Gaya Kepemimpinan → Motivasi Kerja → Kinerja Karyawan

Gaya kepemimpinan yang diterapkan mempengaruhi tingkat motivasi kerja karyawan, yang selanjutnya mempengaruhi kinerja karyawan. Di MLaundry, gaya kepemimpinan otoriter menyebabkan rendahnya motivasi kerja, yang pada akhirnya menghasilkan kinerja yang rendah.

Temuan ini sejalan dengan penelitian (Pratama & Saputra, 2022) yang menemukan bahwa gaya kepemimpinan dan motivasi kerja secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Penelitian tersebut juga menunjukkan bahwa gaya kepemimpinan yang tepat akan meningkatkan motivasi kerja karyawan, yang selanjutnya berdampak pada peningkatan kinerja.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai pengaruh gaya kepemimpinan dan motivasi terhadap kinerja karyawan pada MLaundry, dapat disimpulkan bahwa gaya kepemimpinan yang diterapkan cenderung bersifat otoriter dengan karakteristik pengambilan keputusan terpusat, komunikasi satu arah, pengawasan ketat, dan minimnya apresiasi terhadap karyawan. Gaya kepemimpinan ini terbukti memberikan pengaruh negatif terhadap kinerja karyawan dengan menimbulkan rendahnya kepuasan kerja, kurangnya inisiatif dan kreativitas, tingginya tingkat stres, serta tingginya angka turnover. Motivasi kerja karyawan MLaundry berada pada tingkat rendah hingga sedang, baik dari segi motivasi ekstrinsik maupun intrinsik. Faktor-faktor yang menyebabkan rendahnya motivasi meliputi kompensasi yang tidak memadai (di bawah UMR), kondisi kerja yang kurang kondusif, kebijakan perusahaan yang tidak adil, minimnya kesempatan pengembangan diri, serta tidak adanya sistem pengakuan dan penghargaan atas prestasi kerja.

Kinerja karyawan MLaundry secara keseluruhan tergolong rendah, yang terlihat dari berbagai indikator seperti kualitas kerja yang masih banyak menghasilkan komplain pelanggan (10-12 komplain per bulan), tingkat keterlambatan penyelesaian pesanan yang tinggi (15-20% dari total order), tingkat ketidakhadiran yang tinggi (8-10 hari per bulan), rendahnya kemandirian dalam mengambil keputusan, serta kurangnya disiplin kerja. Faktor-faktor yang menyebabkan rendahnya kinerja ini adalah gaya kepemimpinan yang tidak efektif, rendahnya motivasi kerja, kurangnya kompetensi karena tidak adanya pelatihan, sistem kompensasi yang tidak memadai, kondisi kerja yang kurang kondusif, serta tidak adanya sistem penilaian kinerja yang jelas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa gaya kepemimpinan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, dimana gaya kepemimpinan otoriter terbukti memberikan pengaruh negatif dengan mekanisme: gaya kepemimpinan otoriter menyebabkan rendahnya kepuasan kerja, yang kemudian menurunkan motivasi kerja, dan akhirnya berdampak pada rendahnya kinerja karyawan. Motivasi kerja juga berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, dimana rendahnya motivasi baik ekstrinsik maupun intrinsik menyebabkan karyawan bekerja dengan setengah hati, tidak fokus pada kualitas, sering absen, dan tidak memiliki komitmen terhadap organisasi.

Secara simultan, gaya kepemimpinan dan motivasi kerja memiliki pengaruh yang kuat terhadap kinerja karyawan di MLaundry. Terdapat hubungan kausal yang saling terkait dimana gaya kepemimpinan mempengaruhi motivasi kerja, dan motivasi kerja mempengaruhi kinerja karyawan. Temuan ini sejalan dengan penelitian Prasetyo dan Marlina (2021) yang menemukan bahwa gaya kepemimpinan dan motivasi kerja secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Dengan demikian, untuk meningkatkan kinerja karyawan, manajemen MLaundry perlu melakukan perbaikan pada kedua aspek tersebut secara bersamaan, yaitu mengubah gaya kepemimpinan dari otoriter menjadi lebih demokratis dan partisipatif, serta meningkatkan motivasi kerja karyawan melalui perbaikan sistem kompensasi, kondisi kerja, dan kesempatan pengembangan diri.

Berdasarkan hasil penelitian ini, terdapat beberapa saran yang dapat direkomendasikan kepada berbagai pihak. Pertama, kepada manajemen MLaundry disarankan untuk melakukan transformasi gaya kepemimpinan dari otoriter menuju gaya kepemimpinan yang lebih demokratis dan partisipatif dengan cara melibatkan karyawan dalam pengambilan keputusan operasional, membangun komunikasi dua arah yang terbuka, memberikan kepercayaan dan delegasi wewenang kepada supervisor dan karyawan, serta memberikan apresiasi dan pengakuan atas kinerja yang baik. Manajemen juga perlu meningkatkan motivasi kerja karyawan melalui perbaikan kompensasi dengan menaikkan gaji sesuai UMR atau di atasnya,

membuat sistem bonus yang transparan dan adil, menyediakan jaminan kesehatan dan keselamatan kerja, serta memperbaiki kondisi lingkungan kerja dengan menambah sistem ventilasi dan AC, memperluas ruang kerja, dan merawat peralatan yang rusak.

DAFTAR REFERENSI

- Astuti, R. D., & Liana, L. (2020). Pengaruh gaya kepemimpinan demokratis terhadap kinerja karyawan dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening. *Jurnal Ilmiah Manajemen*, 10(2), 245-258.
- Bass, B. M., & Riggio, R. E. (2020). *Transformational leadership* (3rd ed.). Psychology Press.
- Bernardin, H. J., & Russell, J. E. A. (2013). *Human resource management: An experiential approach* (6th ed.). McGraw-Hill/Irwin.
- Bungin. (2011). *Metodologi Penelitian Kualitatif* (K. P. M. Group (ed.)).
- Creswell, J. W. (2017). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (4th ed.). Sage.
- Hasanah, U., & Sjabadhyni, B. (2021). Pengaruh motivasi intrinsik dan ekstrinsik terhadap kinerja karyawan generasi milenial. *Jurnal Psikologi Sosial*, 19(1), 12-24.
- Hasibuan, L. S. (2014). Pengaruh faktor-faktor kependudukan terhadap pertumbuhan ekonomi di kota medan. *Ekonomikawan: Jurnal Ilmu Ekonomi Dan Studi Pembangunan*, 14(1).
- Kartono, K. (2020). *Pemimpin dan kepemimpinan*. PT RajaGrafindo Persada.
- Kasmir. (2020). *Manajemen sumber daya manusia (teori dan praktik)*. PT RajaGrafindo Persada.
- Mangkunegara, A. A. P. (2021). *Manajemen sumber daya manusia perusahaan*. PT Remaja Rosdakarya.
- Mathis, R. L., & Jackson, J. H. (2021). *Human resource management* (16th ed.). Cengage Learning.
- Moeloeng, L. . (2021). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT Remaja Rosdakarya.
- Nguyen, P. T., Yandi, A., & Mahaputra, M. R. (2021). Factors that influence employee performance: Motivation, leadership, environment, culture organization, work achievement, competence and compensation. *Dinasti International Journal of Digital Business Management*, 2(4), 645-662.
- Pratama, R. D., & Saputra, H. (2022). Gaya kepemimpinan demokratis dan kinerja karyawan pada UMKM di era digital. *Jurnal Ekonomi Dan Kewirausahaan*, 12(1), 45-58.
- Rivai, V., & Mulyadi, D. (2020). *Kepemimpinan dan perilaku organisasi* (Edisi Keempat). PT RajaGrafindo Persada.

- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2020). *Organizational behavior* (18th ed.). Pearson Education.
- Siagian, S. P. (2021). *Teori motivasi dan aplikasinya*. PT Rineka Cipta.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&d*. Alfabeta.
- Sutrisno, E. (2020). *Manajemen sumber daya manusia* (Edisi Pertama). Kencana Prenada Media Group.
- Suwanto, F. R., & Suryani, N. K. (2020). Pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan pada perusahaan jasa. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 8(3), 312-325. <https://doi.org/10.32493/JJSDM.v3i2.3901>
- Thoha, M. (2021). *Kepemimpinan dalam manajemen*. PT RajaGrafindo Persada.
- Uno, H. B. (2021). *Teori motivasi dan pengukurannya: Analisis di bidang pendidikan*. PT Bumi Aksara.
- Wibowo. (2020). *Manajemen kinerja* (Edisi Kelima). PT RajaGrafindo Persada.
- Widodo, A., Waskito, J., & Sulistiawan, J. (2022). The effect of work motivation and work environment on employee performance with job satisfaction as intervening variable. *International Journal of Social and Management Studies*, 3(1), 1-15.
- Zed, M. (2014). *Metode penelitian kepustakaan* (3rd ed.). Yayasan Pustaka Obor Indonesia.