

Analisis dampak model kepemimpinan terhadap kinerja karyawan dan kualitas layanan pelanggan

Mohammad Tio Pangku Sadewo

Program Studi Manajemen, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang

e-mail: 200501110069@student.uin-malang.ac.id

Kata Kunci:

Kepemimpinan; kinerja karyawan; perusahaan; pelayanan; pemimpin

Keywords:

leadership; employee performance; company; service; leader

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dampak model kepemimpinan terhadap kinerja karyawan dan kualitas layanan pelanggan. Metode penelitian adalah pengamatan langsung dan wawancara pada Bagian Pelayanan Outlet dan OP PT POS Indonesia KCU Malang. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa gaya kepemimpinan yang digunakan memotivasi karyawan lebih menikmati pekerjaan yang mereka lakukan, lebih menaati peraturan yang ada, menekan dirinya untuk bekerja sesuai dengan gaji yang mereka dapatkan dan terjadi proses peningkatan dari kemampuan seorang karyawan.

ABSTRACT

This research aims to analyze the impact of leadership models on employee performance and customer service quality. The research method was direct observation and interviews at the Outlet and OP Service Section of PT POS Indonesia KCU Malang. The findings of this research show that the leadership style used motivates employees to enjoy the work they do more, obey existing regulations more, pressure them to work according to the salary they get and there is a process of increasing an employee's abilities.

Pendahuluan

Seorang pemimpin harus bisa mengendalikan atau bisa memanajemen para bawahannya. Dalam proses mengendalikan dan mengelola bawahan seorang pemimpin harus mempunyai jiwa kepemimpinan yang baik. Pemimpin dapat mempengaruhi perilaku bawahannya melalui gaya dan pendekatan mereka dalam memimpin organisasinya. Berbicara soal jiwa kepemimpinan tentunya banyak sekali model model kepemimpinan yang dapat di pakai dalam proses mengelola karyawan.

Dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi global, perusahaan membutuhkan pemimpin yang andal yang dapat mengatur dan mengelolanya dengan baik agar dapat menjalankan kegiatan bisnisnya secara efektif dan efisien (Segaf, 2012). (Andyane et al., 2019) Kinerja Karyawan adalah hasil atau prestasi seorang pegawai yang dinilai dari segi kualitas dan kuantitas berdasarkan standar kerja yang ditetapkan oleh organisasi prestasi kerja atau hasil kerja (output) baik kualitas maupun kuantitas mencapai SDM per satuan waktu dalam melaksanakan tugasnya sebagaimana mestinya pada tanggung jawab yang diberikan kepadanya. (Fatiha & Fani, 2022) Kepemimpinan adalah sebuah keterampilan seseorang mendorong fokus dan mengubah cara berpikir pola kerja masing-masing tenaga kerja sehingga karakter mandiri, khususnya



This is an open access article under the [CC BY-NC-SA](#) license.

Copyright © 2023 by Author. Published by Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.

pengambilan keputusan sesuai kebutuhan mempercepat implementasi rencana tempat. Oleh karena itu, menurut (Barney, 1991), agar sumber daya tersedia dan mendapatkan kualifikasi yang sangat baik maka harus menunjukkan keunggulan kompetitif berkelanjutan dan Sumber Daya Manusia yang menciptakan nilai tambah bagi perusahaan, langka dan terlalu mahal untuk ditiru. Sumber tentang ini dapat digunakan untuk keuntungan karyawan memiliki daya saing. Strategi adalah alat untuk mencapai tujuan keunggulan kompetitif (Schuler & Jackson, 1996).

Menurut (Syafa'ah & Setiani, 2022), disiplin kerja dipengaruhi oleh beberapa faktor. Faktor tersebut dapat diartikan bahwa seorang pemimpin yang memiliki sifat patut diteladani dalam perusahaan, memiliki peraturan yang tepat yang dapat dijadikan pedoman, dan memiliki pemimpin yang berani dalam memutuskan apa yang harus dilakukan. , dan memiliki pemimpin yang selalu akuntabel adalah menciptakan segala kegiatan yang membantu pemimpin memperhatikan karyawan dan menegakkan disiplin. Jika gaya manajemen organisasi baik dan karyawan disiplin, maka kinerja akan baik. Maka dari itu sangat penting dilakukan pemilihan metode kepemimpinan yang sesuai dalam suatu perusahaan. Hal ini juga dilakukan pada bagian outlet PT. Pos Indonesia KCU Malang.

Bagian Pelayanan Outlet dan OP PT POS Indonesia KCU Malang merupakan bagian yang melayani berbagai macam produk yang ditawarkan dari Kantor POS KCU Malang. Pada bagian ini juga melayani berbagai keluhan dari pelanggan atas produk-produk yang digunakan jika ada permasalahan. Bagian ini juga melayani nasehat POS untuk berbagai dokumen-dokumen berharga yang akan dibawa di persidangan. Jika diperhatikan terdapat macam-macam struktur jabatan yang dapat dilihat. Struktur jabatan tersebut meliputi Manajer Pelayanan Outlet dan OP, Staff, Customer Service, Teller. Dari tingkatan jabatan tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa harus ada gaya kepemimpinan dari seorang manajer untuk mengelola bagiannya dengan baik. Jika outlet tersebut dikelola dengan baik guna mendatangkan manfaat yang paling optimal bagi perusahaan. Semakin baik penanganan outlet maka semakin efektif pula perusahaan dapat menjual produknya.

Pembahasan

Macam-macam gaya kepemimpinan

Gaya kepemimpinan adalah cara yang digunakan seorang pemimpin untuk mempengaruhi bawahannya. Gaya kepemimpinan adalah pola perilaku yang dimana seorang pemimpin dapat mempengaruhi orang lain. Pola ini dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk nilai, asumsi, persepsi, harapan, dan sikap pemimpin (Ardana, I. K., Mujati, N. W., & Utama, 2012).

Menurut (Rivai, Veithzal dan Mulyadi, 2013) ada tiga macam gaya kepemimpinan yang mempengaruhi bawahan agar sasaran organisasi tercapai, yaitu :

- a) Gaya kepemimpinan otoriter yaitu gaya kepemimpinan yang menggunakan metode pendekatan kekuasaan dalam mencapai keputusan dan pengembangan strukturnya, sehingga kekuasaanlah yang paling diuntungkan dalam organisasi.
- b) Gaya kepemimpinan demokratis yaitu gaya kepemimpinan ini ditandai oleh adanya suatu struktur yang pengembangannya menggunakan pendekatan pengambilan keputusan yang kooperatif. Dibawah kepemimpinan demokratis bawahan cenderung bermoral tinggi, dapat bekerja sama, mengutamakan mutu kerja dan dapat mengarahkan diri sendiri.
- c) Gaya kepemimpinan kendali bebas yaitu gaya kepemimpinan yang memberikan kekuasaan penuh pada bawahan, struktur organisasi bersifat longgar, pemimpin bersifat pasif. Peran utama pimpinan adalah menyediakan materi pendukung dan berpartisipasi jika diminta bawahan.

Pemaparan jabatan bagian pelayanan outlet dan OP PT. POS Indonesia KCU Malang

Sumber daya manusia pada hakikatnya berfungsi sebagai penggerak bagi perusahaan dan organisasi untuk mencapai tujuannya. Menghasilkan sumber daya manusia yang unggul itu membutuhkan hubungan kepemimpinan, disiplin dan kinerja. Menurut (Syafa'ah & Setiani, 2022) Salah satu tantangan bisnis saat ini adalah mempertahankan dan meningkatkan kinerja karyawan. (Setiani & Miranti, 2021) Prestasi adalah hasil penggunaan kemampuan pengetahuan dan keterampilan seseorang dalam kondisi tertentu untuk mencapai usaha seseorang. Oleh karena itu, kinerja terkait dengan kompetensi, komitmen, dan kesadaran akan tugas yang diberikan. Kinerja karyawan dapat dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti gaya manajemen dan disiplin kerja karyawan yang dianut dalam suatu organisasi.

Bagian Pelayanan Outlet dan OP PT POS Indonesia KCU Malang merupakan bagian yang melayani berbagai macam produk yang ditawarkan dari Kantor POS KCU Malang. Antara lain produk tersebut layanan loket surat dan paket, jasa keuangan (pospay), wesel pos dan jasa keuangan lainnya, postmart dan e-commerce serta perjuangan prangko, benda pos, filateli, dan meterai serta benda pihak ketiga lainnya, pengelolaan operasional dan layanan giro, dan penyaluran untuk mencapai sasaran pendapat, likuiditas perusahaan dan mutu serta kepuasan pelanggan, dan melaksanakan serta mengendalikan pelaksanaan pekerja pelayanan pelanggan yang meliputi: penanganan keluhan pelanggan, informasi pelanggan, dan solusi pelanggan sesuai dengan ketentuan perusahaan serta mengelola dan mengendalikan pelaksanaan penjualan surat, paket dan jasa keuangan dan mengelola, melaksanakan serta mengendalikan administrasi penjualan, pengelolaan piutang pendapatan di Kantor Pos dan *account executive*. Pada bagian ini juga melayani berbagai macam nasehat untuk dokumen-dokumen berharga yang akan dibawa di persidangan.

Jika di analisis dan di perhatikan selama kegiatan PKL berlangsung bagian outlet PT POS Indonesia KCU Malang, para pemimpin di sini memiliki berbagai macam pola kepemimpinan berbeda. Pada bagian ini khususnya memiliki beberapa pola yang dapat di paparkan. Sebelum masuk ke analisis perlu pembaca tahu susunan dari tingkatan jabatan yang berada pada bagian outlet PT POS Indonesia KCU Malang ini, antara lain sebagai berikut:

a) Manajer Pelayanan Outlet dan OP Cabang

Jabatan ini adalah jabatan tertinggi pada bagian outlet PT POS Indonesia KCU Malang. Pada jabatan ini bertugas untuk mengelola dan mengendalikan layanan loket surat dan paket, jasa keuangan (pospay), wesel pos dan jasa keuangan lainnya, postmart dan e-commerce serta perjuangan prangko, benda pos, filateli, dan meterai serta benda pihak ketiga lainnya, pengelolaan operasional dan layanan giro, dan penyaluran untuk mencapai sasaran pendapat, likuiditas perusahaan dan mutu serta kepuasan pelanggan, dan melaksanakan serta mengendalikan pelaksanaan pekerja pelayanan pelanggan yang meliputi: penanganan keluhan pelanggan, informasi pelanggan, dan solusi pelanggan sesuai dengan ketentuan perusahaan serta mengelola dan mengendalikan pelaksanaan penjualan surat, paket dan jasa keuangan dan mengelola, melaksanakan serta mengendalikan administrasi penjualan, pengelolaan piutang pendapatan di Kantor Pos dan *account executive*. Pada jabatan ini juga memiliki tanggung jawab penuh atas kualitas pelayanan dari seluruh transaksi ataupun aduan pelanggan pada proses berjalannya produk-produk yang ditawarkan di Kantor POS Indonesia KCU Malang.

b) Staff

Staff ini adalah jabatan di bawah langsung dari Manajer Pelayanan Outlet dan OP. Jabatan ini bertugas untuk melakukan pengawasan langsung pada proses pelayanan pada bagian outlet. Jabatan ini juga bertugas untuk mendata dan menginput data hasil dari layanan yang dilakukan pada bagian outlet. Pada eventua juga jabatan ini juga bertugas untuk melayani berbagai bantuan sosial dan program pemerintah yang bekerja sama dengan Kantor POS dalam penyalurannya.

c) Customer Service

Pada posisi ini bertugas penuh atas melayani pelanggan dan juga menangani penuh atas keluhan dan pengaduan atas produk-produk yang ditawarkan oleh PT POS Indonesia KCU Malang.

d) Teller

Pada posisi ini adalah jabatan terbawah pada bagian outlet. Jabatan ini bertugas penuh dalam perosalan pembayaran ataupun pelayanan atas produk yang ditawarkan dari PT POS Indonesia KCU Malang.

Gaya Kepemimpinan Pada Bagian Pelayanan Outlet dan OP PT. POS Indonesia KCU Malang

Dalam pemaparan jabatan di atas jika ingin menganalisa dalam hal kepemimpinan hanya 2 posisi yang dapat penulis paparkan karena kedua sosok jabatan ini lah yang paling terlihat dari gaya kepemimpinannya. Alasan lain iyalah karena kedua sosok ini merupakan sosok pemimpin yang di pilih di bagian outlet ini antara lain posisi tersebut adalah Manajer Pelayanan Outlet dan OP Cabang dan Staff.

a) Gaya Kepemimpinan Manajer Pelayanan Outlet dan OP Cabang

Gaya pemimpinan yang di ambil oleh manajer dari pelayanan outlet adalah termasuk di dalam gaya kepemimpinan kendali bebas. Gaya kepemimpinan kendali bebas

yaitu gaya kepemimpinan yang memberikan kekuasaan penuh pada bawahan, struktur organisasi bersifat longgar, pemimpin bersifat pasif. Peran utama pimpinan adalah menyediakan materi pendukung dan berpartisipasi jika diminta bawahannya. Hal ini bisa dibuktikan dengan pasifnya pemimpin dalam hal komunikasi ke bawah. Hal ini juga dipengaruhi oleh gaya kepemimpinan situasional yang dimana posisi dari karyawannya sudah mencapai pada tingkat kemampuan dan motivasi tinggi. Kondisi ini akan mempengaruhi dalam banyaknya arahan pemimpin ke bawah. Semakin tinggi level karyawan semakin minum pula arahan dari pemimpin. Namun pada hakikatnya seseorang pemimpin dalam dunia kerja pasti menerapkan yang namanya kepemimpinan transaksional.

b) Gaya Kepemimpinan Staff Outlet

Tidak jauh berbeda dengan seorang Manajer Pelayanan Outlet dan OP Cabang. Staff pada bagian ini juga memilih dengan gaya kepemimpinan kendali bebas. Dalam memimpin bawahannya gaya kendali bebas ini dikombinasikan dengan gaya lain antar lain ketika staff menegur bawahan mereka menggunakan gaya kepemimpinan otoriter. Kemudian ada sebagian menggunakan gaya situasional. Namun dalam garis besar pada jabatan ini menggunakan gaya kepemimpinan kendali bebas.

Dampak gaya kepemimpinan pada karyawan bagian outlet PT. POS Indonesia KCU Malang

Tentunya dengan gaya kepemimpinan yang dipilih oleh pemimpin di atas sangat mempengaruhi seorang karyawan untuk bekerja. Kinerja adalah suatu hal yang penting untuk perusahaan, karena kinerja yang dihasilkan oleh karyawan akan berdampak bagi perusahaan dalam mencapai tujuan yang rencanakan. Menurut (Muvida & Almanshur, 2022) Kinerja adalah daya seorang pengelola sumber daya manusia untuk mengelola sumber daya manusia untuk mencapai tujuan suatu organisasi.

Dari penjelasan di atas gaya-gaya di ambil oleh pemimpin pada bagian outlet PT. POS Indonesia KCU Malang ini antara lain gaya kendali bebas, gaya otoriter, gaya transaksional dan gaya kepemimpinan situasional. Dari deskripsi tersebut adapun pengaruh yang berdampak pada karyawan adalah sebagai berikut;

a) Gaya Kendali Bebas

Karyawan dalam lingkup disni adalah teller dan CS. Pada posisi ini terlihat karyawan lebih menikmati pekerjaan yang mereka lakukan. Dengan pemimpin percaya penuh pada seorang karyawan mereka akan mempergunakan teknik merka tersendiri yang mereka anggap efektif. Namun, disni ada pedoman atau tata kerja yang harus diikuti. Hal ini terjadi karena karyawan tenang dalam melayani karena tidak cemas atau ketakutan membuat kesalahan karena diawasi oleh seorang pemimpin. Tetapi, perlu di garis bawahi bahwa dapat melaksanakan gaya ini jika karyawan sudah di level dengan kemampuan yang tinggi.

b) Gaya Otoriter

Pada bagian ini gaya otoriter di pergunakan untuk menegakkan peraturan-peraturan yang harus ditati oleh karyawan. Dalam hal ini dengan dibuktikanya

pemimpin di sini sering menegur ketika karyawan tidak menggunakan SOP seragam yang sesuai. Akibat dari gaya ini karyawan lebih menaati peraturan yang ada.

c) Gaya Transaksional

Gaya ini pasti ada di dalam dunia kerja. Akibat dari gaya ini akan meningkatkan kinerja dari karyawan. Selain itu karyawan akan menekan dirinya untuk bekerja sesuai dengan gaji yang mereka dapatkan. Hal ini dibuktikan dengan mereka datang tepat waktu pulang tepat waktu. Libur pada waktunya dan melayani sesuai dengan SOP.

d) Gaya Situasional

Gaya ini akan mempengaruhi dari peningkatan kemampuan karyawan itu sendiri. Pada momen ini terbukti pada posisi karyawan baru akan di delegasikan untuk belajar pada karyawan lama untuk meningkatkan kemampuannya.

Kesimpulan dan Saran

Memiliki pemimpin yang selalu akuntabel adalah menciptakan segala kegiatan yang membantu pemimpin memperhatikan karyawan dan menegakkan disiplin. Jika gaya manajemen organisasi baik dan karyawan disiplin, maka kinerja akan baik. Maka dari itu sangat penting di lakukan pemilihan metode kepemimpinan yang sesuai dalam suatu perusahaan. Hal ini juga di lakukan pada bagian outlet PT. Pos Indonesia KCU Malang. Pada bagian outlet PT. POS Indonesia KCU Malang ini antara lain gaya kepemimpinan yang digunakan adalah kendali bebas, gaya otoriter, gaya transaksional dan gaya kepemimpinan situasional. Adapun akibat dari penerapan gaya kepemimpinan tersebut adalah terlihat karyawan lebih menikmati pekerjaan yang mereka lakukan, lebih menaati peraturan yang ada, menekan dirinya untuk bekerja sesuai dengan gaji yang mereka dapatkan dan terjadi proses peningkatan dari kemampuan seorang karyawan.

Namun pada kondisi berbeda seorang pemimpin harus dan bisa mengelola karyawannya secara berkelanjutan. Dalam hal ini dimaksudkan seorang pemimpin harus melihat masa depan yang dimana perkembangan sumber daya manusia semakin meningkat. Diharapkan seorang pemimpin dapat terus memperbarui kebutuhan sumber daya manusia yang dibutuhkan perusahaan sehingga dapat menentukan karyawan yang sesuai dengan yang dibutuhkan perusahaan. Perkembangan sumber daya manusia yang berubah-ubah tentunya model kepemimpinan yang dipakai harus disesuaikan juga hal ini penting karena berpengaruh langsung pada kinerja karyawan yang lebih baik.

Daftar Pustaka

- Andyane, Rahmayuni, Mukaffi, & Zaim. (2019). Pengaruh Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Disiplin Kerja Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Karyawan PT Telekomunikasi Indonesia , Tbk Witel Kediri). *Jurnal Sosial Ekonomi Dan Humaniora (JSEH)*, 5, 216–225.
- Ardana, I. K., Mujiaty, N. W., & Utama, I. W. M. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Graha Ilmu.
- Barney, J. (1991). Firm Resources and Sustained Competitive Advantage. *Journal of Management*, 17(1), 99–120.
- Fatiha, S., & Fani, F. (2022). Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Motivasi Dimasa Pandemi Terhadap Kinerja Karyawan Bank Muamalat Malang Raya. *Jurnal Tabarru': Islamic Banking and Finance*, 5(November), 377–386.
- Muvida, I., & Almanshur, F. (2022). Peran Motivasi Kerja Sebagai Mediasi Pengaruh Job Involvement Dan Self Efficacy Pada Kinerja Pegawai Dinas Sosial Kabupaten Bangkalan. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 11(1), 224–230.
- Rivai, Veithzal dan Mulyadi, D. (2013). *Kepemimpinan Dan Perilaku Organisasi (Ketiga)*. PT. Rajagrafindo Persada.
- Schuler, R. S., & Jackson, S. E. (1996). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Menghadapi Abad ke-21* (6th ed.). Erlangga.
- Segaf, S. (2012). The Relationshipbetween Ceo Compensation And Company Performances. *El Muhasaba: Jurnal Akuntansi (e-Journal)*, 3(1).
- Setiani, & Miranti, T. (2021). Dampak Manajemen Diri Terhadap Prestasi Belajar Dengan Motivasi Diri Sebagai Variabel Intervening. *JURNAL IDAARAH*, V(2), 290–299.
- Syafa'ah, L., & Setiani. (2022). Disiplin Kerja Sebagai Variabel Intervening Pada Kepemimpinan Demokratis Dan Kinerja Karyawan Pdam Giri Nawa Tirta Kabupaten Pasuruan. *JPEKBM (Jurnal Pendidikan Ekonomi, Kewirausahaan, Bisnis, Dan Manajemen)*, 6(1), 116–129.