



Analisis Gaya Kepemimpinan dan Komunikasi dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Pada Outlet Ayam Geprek dan Susu Kukusan 1 di Depok

An Analysis of Leadership and Communication Styles in Improving Employee Performance at The 1st Fried Chicken and Steamed Milk Outlet in Depok

Muhamad Fahmi Adam ¹, Styo budi utomo ²

Universitas Pamulang

Email: muhamadfahmiadam12@gmail.com¹, dosen01759@unpam.ac.id²

Article Info

Article history :

Received : 29-08-2026

Revised : 30-08-2026

Accepted : 02-09-2026

Pulished : 04-09-2026

Abstract

This study aims to examine how the implementation of leadership styles and leadership communication support improved employee performance at Ayam Geprek and Susu Kukusan 1 Outlet, Depok. The method used is qualitative research with a descriptive approach. Informants were determined using a purposive sampling technique involving five informants. Research data were obtained through interviews, observations, and documentation, then analyzed using the Miles and Huberman data analysis model consisting of the stages of data reduction, data presentation, and drawing conclusions. The research findings indicate that the implementation of leadership at the outlet still faces several obstacles that require attention. Several employees believe that the distribution of work schedules and overtime opportunities is not fully equitable, giving rise to the view of unfair treatment. In addition, the work evaluation process carried out by leaders has not been carried out consistently, while understanding of operational conditions in the field is still considered to need improvement. From the aspect of leadership communication, the process of conveying information and work directions has been ongoing, but its effectiveness is not optimal. This is evident from the persistence of differences in perceptions regarding work implementation, the dominance of one-way communication patterns that focus on giving instructions, and the inconsistent follow-up to suggestions and input submitted by employees. Despite this, employees are still able to carry out their duties according to Standard Operating Procedures (SOPs), complete work independently, and effectively fulfill assigned responsibilities. Therefore, improvements in leadership and communication are needed to ensure more effective work coordination and support sustainable employee performance improvement.

Keywords: Leadership Style, Communication, Employee Performance

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji bagaimana penerapan gaya kepemimpinan dan komunikasi dalam meningkatkan kinerja karyawan pada Outlet Ayam Geprek dan Susu Kukusan 1 di Depok. Metode yang digunakan adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penentuan informan dilakukan menggunakan teknik purposive sampling dengan melibatkan lima orang informan. Data penelitian diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, kemudian dianalisis menggunakan model analisis data Miles dan Huberman yang terdiri atas tahapan reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan. Temuan penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan kepemimpinan di outlet tersebut masih menghadapi sejumlah kendala yang memerlukan perhatian. Beberapa karyawan menilai pembagian jadwal kerja maupun kesempatan lembur belum sepenuhnya merata sehingga memunculkan pandangan adanya perlakuan yang kurang adil. Selain itu, proses evaluasi kerja yang dilakukan pimpinan belum berjalan secara konsisten, sementara pemahaman terhadap kondisi operasional di lapangan dinilai masih perlu ditingkatkan. Dari aspek



komunikasi kepemimpinan, proses penyampaian informasi dan arahan kerja telah berlangsung, namun efektivitasnya belum optimal. Hal ini terlihat dari masih adanya perbedaan persepsi mengenai pelaksanaan pekerjaan, dominannya pola komunikasi satu arah yang berfokus pada pemberian instruksi, serta belum konsistennya tindak lanjut terhadap saran maupun masukan yang disampaikan karyawan. Walaupun demikian, karyawan tetap mampu menjalankan tugas sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP), menyelesaikan pekerjaan secara mandiri, serta melaksanakan tanggung jawab yang diberikan dengan baik. Oleh karena itu, diperlukan perbaikan pada aspek kepemimpinan dan komunikasi agar koordinasi kerja menjadi lebih efektif serta mampu mendukung peningkatan kinerja karyawan secara berkelanjutan.

Kata Kunci : Gaya Kepemimpinan, Komunikasi, Kinerja Karyawan

PENDAHULUAN

Kelancaran kegiatan operasional perusahaan sangat dipengaruhi oleh kualitas sumber daya manusia yang dimilikinya. Menurut Sedarmayanti (2017:27, dalam faizi, Josiah, & parela, 2024), sumber daya manusia adalah “tenaga kerja atau pegawai di dalam suatu organisasi yang mempunyai peran penting dalam mencapai keberhasilan.” Berdasarkan pengertian tersebut, sumber daya manusia menjadi aset utama yang memiliki kontribusi besar dalam mendukung pelaksanaan aktivitas perusahaan sekaligus membantu mewujudkan tujuan organisasi.

Manajemen sumber daya manusia menjadi bagian penting dalam perusahaan karena berkaitan dengan proses pengelolaan tenaga kerja agar dapat bekerja sesuai dengan tujuan organisasi. Veithzal Rivai menyatakan bahwa "Manajemen Sumber Daya Manusia merupakan salah satu bidang dari manajemen umum yang meliputi segi-segi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengendalian" (Rivai dalam Suwatno & Priansa, 2011, dikutip dalam Zawawi & Muhyidin, 2018). Pengelolaan yang dilakukan secara tepat akan membantu perusahaan dalam memaksimalkan kemampuan serta potensi karyawan sehingga target perusahaan dapat tercapai dengan lebih efektif. Oleh sebab itu, kualitas

sumber daya manusia menjadi salah satu faktor utama yang mempengaruhi perkembangan dan keberhasilan organisasi. Pada dasarnya, manajemen sumber daya manusia merupakan proses yang dilakukan perusahaan untuk mengatur, mengembangkan, serta memanfaatkan tenaga kerja secara optimal. Pengelolaan yang baik akan membantu menciptakan efektivitas dan efisiensi kerja sehingga kegiatan operasional perusahaan dapat berjalan secara terarah. Dengan adanya manajemen sumber daya manusia yang baik, perusahaan dapat lebih mudah mencapai tujuan yang telah ditentukan sekaligus menjaga stabilitas organisasi dalam jangka panjang.

Salah satu faktor yang berpengaruh dalam keberhasilan organisasi adalah gaya kepemimpinan yang diterapkan oleh pimpinan perusahaan. Gaya kepemimpinan menggambarkan bagaimana seorang pemimpin mempengaruhi, membimbing, mengarahkan, dan memotivasi bawahannya dalam menjalankan pekerjaan. Menurut Setyowati (2013) dalam Utari dan Hadi (2020) kepemimpinan merupakan suatu proses mempengaruhi suatu kelompok untuk mencapai tujuan tertentu.

Kemampuan pemimpin dalam mengelola karyawan sangat menentukan keberhasilan perusahaan dalam mencapai tujuan organisasi. Pemimpin yang mampu menerapkan gaya kepemimpinan secara tepat akan lebih mudah menciptakan lingkungan kerja yang nyaman,



meningkatkan motivasi kerja karyawan, serta mendorong peningkatan produktivitas kerja. Dengan demikian, gaya kepemimpinan memiliki peran penting dalam mendukung peningkatan kinerja karyawan maupun keberhasilan perusahaan secara keseluruhan.

Selain kepemimpinan, komunikasi juga menjadi unsur penting dalam kegiatan organisasi. Komunikasi merupakan proses penyampaian informasi, arahan, maupun pesan dari pimpinan kepada karyawan agar pekerjaan dapat dilaksanakan dengan baik dan sesuai tujuan perusahaan. Gibson et al. (2012, dikutip dalam Ardiansyah, 2016) mengemukakan bahwa komunikasi dapat mengalir dari tingkat yang lebih tinggi ke tingkat bawah organisasi, termasuk melalui kebijakan manajemen, instruksi, dan memo resmi. Komunikasi yang berjalan dengan efektif mampu membantu memperlancar koordinasi kerja, mengurangi kesalahan dalam penyampaian informasi, serta menciptakan hubungan kerja yang lebih harmonis antara atasan dan bawahan. Sebaliknya, komunikasi yang kurang baik dapat menimbulkan hambatan dalam pekerjaan dan berdampak pada menurunnya semangat kerja karyawan.

Dalam lingkungan kerja, komunikasi yang terbuka dan jelas sangat diperlukan agar setiap karyawan memahami tugas, tanggung jawab, serta target kerja yang harus dicapai. Pemimpin yang mampu menjalin komunikasi dengan baik akan lebih mudah membangun suasana kerja yang nyaman sehingga karyawan merasa lebih terlibat dalam pekerjaan. Selain itu, komunikasi yang efektif juga dapat meningkatkan kerja sama antar pegawai sehingga pekerjaan dapat diselesaikan secara lebih efisien..

Kinerja karyawan merupakan hasil kerja yang diperoleh seseorang dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab yang diberikan perusahaan dalam periode tertentu. Kasmir (2016:182, dikutip dalam Steven & Prasetyo, 2020) menyatakan bahwa "kinerja karyawan adalah hasil kerja dan perilaku kerja seseorang dalam suatu periode tertentu. Penilaian kinerja tidak hanya dilihat dari hasil pekerjaan yang dicapai, tetapi juga dari kualitas kerja, ketepatan waktu, tanggung jawab, serta kemampuan individu dalam menyelesaikan tugas sesuai standar organisasi. Tingkat kinerja karyawan akan sangat mempengaruhi keberhasilan perusahaan karena kinerja yang baik mencerminkan efektivitas pelaksanaan pekerjaan dalam organisasi. Bagi perusahaan, kinerja karyawan menjadi hal yang sangat penting karena berkaitan langsung dengan pencapaian tujuan organisasi..

Gaya kepemimpinan yang tepat serta komunikasi yang berjalan dengan baik dapat meningkatkan motivasi kerja, disiplin, loyalitas, dan produktivitas karyawan dalam menjalankan pekerjaannya. Penerapan kepemimpinan yang sesuai serta komunikasi yang efektif mampu menciptakan hubungan kerja yang baik antara atasan dan bawahan sehingga karyawan merasa lebih nyaman dan termotivasi dalam bekerja. Sebaliknya, kepemimpinan dan komunikasi yang kurang efektif dapat menyebabkan rendahnya semangat kerja, kurangnya koordinasi, serta penurunan kinerja karyawan.

Berdasarkan penjelasan tersebut, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis gaya kepemimpinan dan komunikasi dalam meningkatkan kinerja karyawan pada Outlet Ayam Geprek dan Susu Kukusan 1 Depok

**TABEL 1.1 Prasurvei Gaya kepemimpinan**

No	Pernyataan	Ya	Presentase	Ragu-ragu	Presentase	Tidak	Presentase	Target
1	Atasan memberikan arahan kerja yang jelas sebelum meninggalkan pekerjaan.	4	25%	7	43%	5	31%	100%
2	Atasan memastikan laporan absensi dan pelaksanaan kajian sudah akurat	5	31%	6	37%	5	31%	100%
3	Atasan memberikan contoh disiplin kerja yang baik kepada karyawan.	4	25%	7	43%	5	31%	100%
4	Atasan memberikan jadwal lembur yang adil kepada karyawan	3	18%	7	43%	6	37%	100%
5	Atasan sudah bersikap masuk akal dalam menetapkan peraturan kerja bagi karyawan.	4	25%	8	50%	4	25%	100%

Sumber : kartono (2019)

Hasil prasurvei terhadap responden pada variabel gaya kepemimpinan menunjukkan bahwa masih terdapat karyawan yang memberikan penilaian netral maupun tidak setuju terhadap beberapa aspek kepemimpinan atasan. Temuan tersebut mengindikasikan bahwa praktik kepemimpinan yang diterapkan di Outlet Ayam Geprek dan Susu Kukusan 1 Depok belum sepenuhnya mampu memenuhi harapan seluruh karyawan

Tabel 1.2 Prasurvei komunikasi

No	Pernyataan	Ya	Presentase	Ragu-ragu	Presentase	Tidak	Presentase	Target
1	Komunikasi antar divisi berjalan dengan baik	5	31%	3	18%	8	50%	100%
2	Rekan kerja membantu menjelaskan sesuatu dengan baik ketika saya kurang paham	8	50%	4	25%	4	25%	100%
3	Saya mudah memahami informasi yang diberikan atasan	1	6%	6	37%	9	56%	100%
4	Rekan kerja saya mudah diajak berdiskusi dan bekerja sama	8	50%	1	6%	7	43%	100%
5	Saya jarang mengalami kesalahpahaman dalam pekerjaan	6	37%	9	56%	1	6%	100%

Sumber: Meilinda (2020)



hasil prasurvei yang telah dilakukan terhadap 5 responden pada Outlet Ayam Geprek dan Susu Kukusan 1 Depok, diketahui bahwa komunikasi kerja di lingkungan outlet masih belum berlangsung secara maksimal. Hal tersebut dapat dilihat dari beberapa pernyataan yang memperoleh dominasi jawaban “tidak” dan “netral” dari para responden. Pada pernyataan mengenai komunikasi antar divisi yang berjalan dengan baik, sebagian besar responden memberikan jawaban tidak. Hasil tersebut menunjukkan bahwa koordinasi dan penyampaian informasi antar bagian kerja masih mengalami kendala. Kurang efektifnya komunikasi antar divisi berpotensi menimbulkan kesalahan dalam pelaksanaan pekerjaan

Tabel 1.3 Prasurvei kinerja karyawan

No	Pernyataan	Ya	Presentase	Ragu-ragu	Presentase	Tidak	Presentase	Target
1	Saya menyelesaikan pekerjaan dengan hasil yang rapi	11	69%	4	25%	1	6%	100%
2	Saya bekerja sesuai dengan standar yang telah ditetapkan	12	75%	2	12%	2	12%	100%
3	Hasil pekerjaan saya jarang mengalami kesalahan	5	31%	9	56%	2	12%	100%
4	Saya menyelesaikan pekerjaan tepat waktu	9	56%	5	31%	2	12%	100%
5	Saya mampu mengatur waktu kerja dengan baik	13	81%	3	19%	0	0%	100%
6	Saya tidak menunda-nunda pekerjaan yang diberikan	6	38%	6	38%	4	25%	100%
7	Saya bertanggung jawab atas tugas yang diberikan	16	100%	0	0%	0	0%	100%
8	Saya tetap menyelesaikan pekerjaan meskipun tanpa pengawasan atasan	10	62%	5	31%	1	6%	100%
9	Saya berusaha menyelesaikan setiap tugas hingga selesai	14	88%	1	6%	1	6%	100%

sumber: Mangkunegara (2017)

hasil prasurvei yang dilakukan kepada karyawan di Outlet Ayam Geprek dan Susu Kukusan 1 Depok, diketahui bahwa masih terdapat beberapa kondisi yang menunjukkan belum optimalnya kinerja karyawan. Hal tersebut terlihat dari tanggapan responden yang masih memberikan jawaban ragu-ragu maupun tidak setuju pada sejumlah pernyataan yang berkaitan dengan pelaksanaan pekerjaan. Temuan ini mengindikasikan bahwa kualitas pelaksanaan tugas oleh sebagian karyawan masih memerlukan perhatian dan perbaikan



TINJAUAN PUSTAKA

Gaya Kepemimpinan

Secara etimologi, kepemimpinan berasal dari kata 'pimpin' yang artinya bimbing atau tuntun. Dari kata pimpin lahir kata kerja memimpin yang artinya membimbing atau menuntun, dan kata benda pemimpin yaitu orang yang berfungsi memimpin atau orang yang membimbing atau menuntun. menurut Gufron (2020:26) Kepemimpinan merupakan salah satu faktor yang menentukan keberhasilan dan kemenangan dalam suatu organisasi. Untuk mencapai keberhasilan organisasi, pemimpin membutuhkan orang lain. Oleh karena itu, seorang pemimpin harus benar-benar paham tentang kepemimpinannya. Sedangkan menurut Efendi et al (2019:172) adalah kemampuan buat menyampaikan dampak konstruktif pada orang lain, atau kemampuan bekerja sama buat mencapai tujuan yang direncanakan. Kepemimpinan, dengan demikian, berarti suatu upaya yang berdampak pada pekerja dengan mengarahkan sumber daya yang ada secara efektif dan efisien di segala proses manajemen untuk meraih tujuan yang diinginkan dan menghasilkan kualitas kerja yang baik.

Komunikasi

Riniwati (2019: 10) menjelaskan bahwa Komunikasi juga merupakan unsur terpenting di berbagai konteks pada kehidupan masyarakat. Komunikasi tak jarang dikaitkan menggunakan interaksi manusia. Selain itu, komunikasi menjadi pembentuk karakter seseorang.

Kinerja karyawan

Kinerja organisasi merupakan jawaban atas berhasil atau tidaknya tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Keberhasilan suatu organisasi tergantung pada keberhasilan seluruh elemen organisasi, termasuk para karyawannya. Menurut Harianja (2019:55), "Kinerja adalah hasil kerja yang dilakukan oleh seorang karyawan atau perilaku nyata yang diperlihatkan sesuai dengan perannya dalam suatu organisasi". Dengan kata lain, kinerja merupakan contoh derajat keberhasilan pelaksanaan suatu program atau kebijakan untuk mencapai usulan, tujuan, visi dan misi organisasi yang dituangkan dalam rencana strategis organisasi. Menurut Wibowo (2019:18) mengemukakan "Kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat strategis organisasi, kepuasan konsumen dan memberikan kontribusi ekonomi".

METODE PENELITIAN

Menurut Sugiyono (2018:9), penelitian kualitatif merupakan metode penelitian yang berakar pada filsafat postpositivisme dan digunakan untuk mengkaji suatu objek dalam kondisi yang alami. Dalam pendekatan ini, peneliti berperan sebagai instrumen utama dalam proses pengumpulan dan interpretasi data, sehingga penelitian dilakukan tanpa memberikan perlakuan atau manipulasi terhadap objek yang diteliti.

Sementara itu, Afrizal (2016:13) menjelaskan bahwa penelitian kualitatif merupakan metode yang banyak digunakan dalam ilmu-ilmu sosial untuk mengumpulkan serta menganalisis data yang berbentuk kata-kata, baik yang disampaikan secara lisan maupun tertulis, serta berbagai tindakan yang dilakukan oleh manusia. Pendekatan ini tidak berfokus pada pengukuran numerik atau pengolahan data statistik, melainkan pada pemahaman mendalam terhadap fenomena yang diteliti.



Berdasarkan pendapat para ahli tersebut, penelitian kualitatif dapat dipahami sebagai suatu pendekatan penelitian yang bertujuan untuk mengungkap dan memahami fenomena yang terjadi dalam kehidupan sosial maupun organisasi melalui pengkajian data deskriptif berupa ucapan, tulisan, perilaku, serta berbagai peristiwa yang diamati secara langsung. Penelitian ini dilaksanakan dalam situasi yang berlangsung secara alami sehingga memungkinkan peneliti memperoleh gambaran yang utuh mengenai realitas yang diteliti. Melalui proses tersebut, peneliti berupaya menafsirkan makna yang dibangun oleh individu atau kelompok terhadap lingkungan sekitarnya serta memahami bagaimana makna tersebut memengaruhi tindakan dan perilaku mereka.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian diatas merupakan proses pengumpulan data dari informan utama yang dilakukan peneliti sesuai dengan prosedur penelitian. Peneliti menggunakan metode deskriptif kualitatif tentang analisis gaya kepemimpinan dan komunikasi kepemimpinan dalam meningkatkan kinerja karyawan pada outlet ayam geprek dan susu kukusan 1 depok.

Reduksi data

Menurut Sugiyono (2018) reduksi data merupakan proses menyeleksi, memfokuskan, menyederhanakan, mengabstraksi, dan mentransformasikan data yang diperoleh selama penelitian. Data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas sehingga memudahkan peneliti dalam melakukan pengumpulan data selanjutnya maupun proses penarikan Kesimpulan.

Reduksi data yang dilakukan dengan cara memilih serta memusatkan hasil wawancara yang telah diperoleh oleh 5 informan

Tabel 4.17 Reduksi Gaya Kepemimpinan

Indikator	Inti Hasil Wawancara	Hasil Reduksi
Sifat	Mayoritas informan menjelaskan bahwa pimpinan berupaya memberikan arahan dan solusi ketika muncul kendala. Namun, beberapa informan juga menilai pimpinan belum selalu memahami kondisi di lapangan, evaluasi terhadap cara kerja belum konsisten, dan pengakuan atas kekeliruan masih perlu ditingkatkan.	Temuan menunjukkan bahwa pimpinan telah berusaha menangani permasalahan kerja, tetapi efektivitas kepemimpinan masih dapat ditingkatkan melalui evaluasi yang lebih konsisten, pemahaman terhadap kondisi operasional, dan keterbukaan dalam memperbaiki kesalahan.
Kebiasaan	Sebagian besar informan menyampaikan pembagian tugas telah sesuai dengan tanggung jawab masing-masing. Di sisi lain, pembagian jadwal kerja dan lembur masih dianggap belum merata oleh sebagian informan.	Pembagian tugas telah berjalan dengan baik, sedangkan pengaturan jadwal kerja dan lembur masih memerlukan perbaikan agar seluruh karyawan merasakan perlakuan yang lebih adil.
Komunikasi	Informan menilai penjelasan tugas umumnya dapat dipahami, tetapi komunikasi masih didominasi penyampaian instruksi sehingga interaksi dua arah belum berlangsung secara optimal.	Komunikasi kerja perlu diarahkan menjadi lebih partisipatif melalui peningkatan dialog dua arah dan penyampaian informasi yang lebih jelas.

**Tabel 4.18 Reduksi Komunikasi Kepemimpinan**

Indikator	Inti Hasil Wawancara	Hasil Reduksi Data
Pengertian Bersama	Masih ditemukan perbedaan pemahaman antara pimpinan dan karyawan mengenai pelaksanaan pekerjaan, terutama setelah pergantian pimpinan.	Kesamaan persepsi belum sepenuhnya terbentuk sehingga diperlukan penyamaan pemahaman dalam pelaksanaan pekerjaan.
Hubungan Sosial yang Baik	Pimpinan cukup sering melibatkan karyawan dalam pembahasan pekerjaan, walaupun pada kondisi tertentu keputusan tetap diambil secara sepihak.	Hubungan kerja telah terbangun dengan cukup baik, namun pelibatan karyawan dalam proses pengambilan keputusan masih dapat ditingkatkan.
Kesenangan	Karyawan merasa cukup leluasa menyampaikan pendapat, tetapi masukan yang diberikan belum selalu diterapkan.	Lingkungan komunikasi cukup terbuka, namun tindak lanjut terhadap masukan karyawan perlu lebih konsisten.

Tabel 4.19 Reduksi Kinerja Karyawan

Indikator	Inti Hasil Wawancara	Hasil Reduksi Data
Kualitas Kerja	Seluruh informan menyatakan pekerjaan dilakukan mengacu pada SOP untuk meminimalkan kesalahan. Kendala umumnya muncul saat kondisi outlet sangat ramai.	Kualitas kerja tergolong baik karena pelaksanaan pekerjaan mengacu pada SOP, sedangkan hambatan lebih banyak dipengaruhi kondisi operasional.
Disiplin Kerja	Karyawan mengatur prioritas pekerjaan dan memanfaatkan waktu kerja secara efektif agar target dapat tercapai.	Karyawan menunjukkan disiplin kerja yang baik melalui pengelolaan waktu dan penentuan prioritas pekerjaan.
Tanggung Jawab	Seluruh informan menyatakan mampu bekerja secara mandiri serta tetap menyelesaikan pekerjaan sesuai SOP ketika pimpinan tidak berada di outlet.	Tanggung jawab kerja tergolong baik karena karyawan mampu menjalankan tugas secara mandiri sesuai prosedur yang berlaku.

Penyajian Data (*Data Display*)

Data display merupakan tahapan penyajian data yang dilakukan setelah proses reduksi data selesai. Pada tahap ini, data yang telah diringkas disusun secara sistematis agar lebih mudah dipahami serta memudahkan peneliti dalam melihat hubungan antarhasil penelitian. Penyajian data dalam penelitian ini disusun berdasarkan tiga variabel yang diteliti, yaitu gaya kepemimpinan, komunikasi kepemimpinan, dan kinerja karyawan

1. Gaya Kepemimpinan

Berdasarkan hasil penyajian data, penerapan gaya kepemimpinan di Outlet Ayam Geprek dan Susu Kukusan 1 Depok telah terlihat melalui pemberian arahan kepada karyawan, pembagian tugas yang mengacu pada SOP, serta penyampaian tanggung jawab pekerjaan oleh pimpinan. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa hal yang perlu mendapatkan perhatian, di antaranya pemerataan pembagian jadwal kerja, pelaksanaan evaluasi yang lebih konsisten, serta peningkatan komunikasi dua arah antara pimpinan dan karyawan. Temuan tersebut menunjukkan bahwa gaya kepemimpinan telah diterapkan dalam pelaksanaan pekerjaan, namun efektivitasnya masih dapat terus ditingkatkan.

2. Komunikasi Kepemimpinan

Penyajian data menunjukkan bahwa komunikasi antara pimpinan dan karyawan telah berlangsung melalui pemberian arahan kerja, penyampaian informasi, serta kesempatan bagi



karyawan untuk mengemukakan pendapat maupun masukan. Namun demikian, hasil penelitian juga menunjukkan masih adanya perbedaan pemahaman mengenai pelaksanaan pekerjaan, komunikasi yang lebih sering berlangsung dalam bentuk pemberian instruksi dibandingkan dialog dua arah, serta tindak lanjut terhadap masukan karyawan yang belum dilakukan secara konsisten. Oleh sebab itu, komunikasi kepemimpinan masih memerlukan penyempurnaan agar proses komunikasi di lingkungan kerja dapat berlangsung secara lebih efektif.

3. Kinerja Karyawan

Berdasarkan hasil penyajian data, kinerja karyawan tercermin melalui kualitas kerja, disiplin kerja, dan tanggung jawab dalam melaksanakan pekerjaan. Karyawan mampu menjalankan tugas sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP), mengatur prioritas pekerjaan secara efektif, serta menyelesaikan tanggung jawabnya secara mandiri meskipun pimpinan tidak berada di outlet. Meskipun demikian, dalam pelaksanaannya masih dijumpai beberapa kendala operasional, terutama ketika kondisi outlet sedang ramai sehingga pekerjaan harus diselesaikan dalam waktu yang lebih singkat. Selain itu, terdapat beberapa hambatan yang dapat memengaruhi kelancaran proses kerja pada situasi tertentu.

Penarikan Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan melalui tahap reduksi data, penyajian data, dan triangulasi diperoleh kesimpulan bahwa penerapan gaya kepemimpinan di Outlet Ayam Geprek dan Susu Kukusan 1 Depok telah tercermin dalam pelaksanaan aktivitas kerja sehari-hari. Hal tersebut terlihat dari adanya arahan yang diberikan pimpinan, pembagian tugas sesuai tanggung jawab, serta penyampaian instruksi kepada karyawan dalam menjalankan pekerjaan. Meskipun demikian, pelaksanaan gaya kepemimpinan tersebut masih memerlukan penyempurnaan, khususnya dalam menciptakan pemerataan jadwal kerja, meningkatkan konsistensi evaluasi terhadap pelaksanaan pekerjaan, serta mengembangkan komunikasi dua arah yang lebih efektif antara pimpinan dan karyawan.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa komunikasi kepemimpinan telah berlangsung melalui proses penyampaian informasi, pemberian arahan, serta adanya kesempatan bagi karyawan untuk menyampaikan pendapat maupun masukan. Namun demikian, pelaksanaannya belum sepenuhnya optimal karena masih ditemukan perbedaan persepsi mengenai pelaksanaan pekerjaan. Selain itu, pola komunikasi masih cenderung didominasi oleh penyampaian instruksi dari pimpinan, sementara tindak lanjut terhadap masukan yang diberikan karyawan belum dilakukan secara konsisten.

Di sisi lain, hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja karyawan telah berjalan dengan baik. Karyawan mampu melaksanakan tugas sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP), bekerja secara mandiri, serta menjalankan tanggung jawab yang menjadi kewajibannya. Meskipun demikian, dalam pelaksanaannya masih terdapat beberapa hambatan operasional, terutama ketika volume pekerjaan meningkat pada saat kondisi outlet ramai, sehingga kelancaran penyelesaian pekerjaan dapat mengalami kendala.



Uji Keabsahan Data

Keabsahan data merupakan tahapan penting dalam penelitian kualitatif untuk memastikan bahwa data yang diperoleh benar-benar mencerminkan kondisi yang terjadi di lapangan. Melalui proses ini, peneliti dapat meningkatkan tingkat kredibilitas hasil penelitian sehingga temuan yang dihasilkan memiliki dasar yang kuat dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

Dalam penelitian ini, pengujian keabsahan data dilakukan dengan menerapkan teknik triangulasi. Menurut Sudaryana (2018, dalam Mirawati, 2022) triangulasi adalah cara untuk menguji keabsahan data dengan memanfaatkan sumber atau informasi lain di luar data utama sebagai bahan pembandingan maupun sebagai sarana untuk pengecekan terhadap data yang telah diperoleh

Tabel 4.20 hasil triangulasi gaya kepemimpinan

indikator	kesimpulan
Sifat	sebagian besar informan menilai pimpinan memiliki ketegasan dalam menjalankan tugas dan memberikan arahan kepada karyawan. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa kondisi yang menunjukkan perlunya peningkatan dalam konsistensi pengawasan, evaluasi pekerjaan, serta penyelesaian permasalahan yang terjadi di lingkungan kerja.
Kebiasaan	pelaksanaan pembagian tugas telah disesuaikan dengan tanggung jawab masing-masing karyawan. Namun, dalam pelaksanaannya masih ditemukan pandangan dari beberapa informan bahwa pembagian jadwal kerja dan kesempatan lembur belum sepenuhnya merata sehingga menimbulkan persepsi adanya ketidakadilan.
Komunikasi	komunikasi antara pimpinan dan karyawan telah berlangsung dalam bentuk penyampaian arahan dan informasi pekerjaan. Akan tetapi, pola komunikasi yang diterapkan masih cenderung berfokus pada pemberian instruksi, sehingga kesempatan untuk melakukan komunikasi dua arah dan bertukar pendapat belum berjalan secara maksimal.

Tabel 4.21 hasil triangulasi komunikasi kepemimpinan

indikator	kesimpulan
Pengertian Bersama	Kesamaan pemahaman antara pimpinan dan karyawan belum sepenuhnya terbentuk sehingga masih terdapat perbedaan persepsi dalam pelaksanaan pekerjaan.
Hubungan Sosial yang Baik	Hubungan kerja antara pimpinan dan karyawan sudah cukup baik, namun keterlibatan karyawan dalam pengambilan keputusan masih perlu ditingkatkan.
Kesenangan	Karyawan cukup terbuka dalam menyampaikan pendapat, tetapi tindak lanjut terhadap masukan yang diberikan belum selalu dilakukan secara konsisten.

Tabel 4.22 hasil triangulasi kinerja karyawan

indikator	kesimpulan
Kualitas Kerja	Karyawan berupaya menjaga kualitas pekerjaan dengan mengikuti SOP yang berlaku, meskipun kondisi outlet yang ramai terkadang menjadi kendala dalam pelaksanaan pekerjaan.
Disiplin Kerja	Karyawan menunjukkan disiplin kerja yang baik melalui kemampuan mengatur waktu dan menentukan prioritas pekerjaan sesuai kebutuhan operasional.
Tanggung Jawab	Karyawan mampu menjalankan tugas dan menyelesaikan pekerjaan secara mandiri sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan.



KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data yang diperoleh selama penelitian mengenai gaya kepemimpinan dan komunikasi kepemimpinan dalam meningkatkan kinerja karyawan pada Outlet Ayam Geprek dan Susu Kukusan 1 Depok, dapat disimpulkan bahwa

1. Penerapan gaya kepemimpinan menunjukkan rata rata presentase sebesar 43% dalam memberikan kontribusi dan pelaksanaan aktivitas kerja di outlet. Hal tersebut tercermin dari adanya pengarahan yang diberikan pimpinan, pembagian tugas yang disesuaikan dengan tanggung jawab masing-masing karyawan, serta penyampaian instruksi sebagai pedoman dalam menjalankan pekerjaan. Meskipun demikian, pelaksanaannya masih memerlukan penyempurnaan, terutama dalam menciptakan pembagian jadwal kerja yang lebih merata, meningkatkan konsistensi evaluasi terhadap pelaksanaan pekerjaan, serta membangun komunikasi yang lebih terbuka antara pimpinan dan karyawan.
2. komunikasi menunjukkan rata rata presentase sebesar 56% telah diterapkan melalui proses penyampaian informasi, pemberian arahan, dan kesempatan bagi karyawan untuk menyampaikan pendapat maupun masukan. Namun, pelaksanaan komunikasi tersebut belum sepenuhnya berjalan secara optimal. Masih terdapat perbedaan pemahaman mengenai pelaksanaan pekerjaan, pola komunikasi yang cenderung didominasi oleh penyampaian instruksi dari pimpinan, serta belum konsistennya tindak lanjut terhadap saran maupun masukan yang diberikan oleh karyawan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa efektivitas komunikasi masih perlu ditingkatkan agar proses koordinasi dalam lingkungan kerja dapat berlangsung dengan lebih baik.
3. Berdasarkan temuan penelitian, kinerja karyawan di Outlet Ayam Geprek dan Susu Kukusan 1 Depok menunjukkan rata rata presentase sebesar 56% secara umum telah menunjukkan kondisi yang baik. Karyawan mampu melaksanakan pekerjaan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP), menyelesaikan tugas secara mandiri, mengatur prioritas pekerjaan, serta tetap bertanggung jawab terhadap tugas yang diberikan meskipun pimpinan tidak berada di lokasi kerja. Meskipun demikian, dalam situasi tertentu, terutama ketika jumlah pelanggan meningkat dan aktivitas operasional menjadi lebih padat, masih terdapat hambatan yang dapat memengaruhi kelancaran penyelesaian pekerjaan. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan koordinasi, komunikasi, dan pengelolaan pekerjaan agar kualitas kinerja karyawan dapat dipertahankan sekaligus ditingkatkan.

DAFTAR PUSTAKA

- Artanto, A. Y. T., Syatir, & Suriyanto, A. D. (2023). *Pengantar Metode Penelitian Kualitatif Ilmu Komunikasi*. Yogyakarta: Deepublish.
- Ardiansyah, D. O. (2016). *Pengaruh Komunikasi terhadap Kinerja Karyawan dengan Dimediasi oleh Kepuasan Kerja (Studi pada Bagian Produksi Pabrik Kertas PT. Setia Kawan Makmur Sejahtera Tulungagung)*. Jurnal Bisnis dan Manajemen, 3(1), 16–30.
- Dandung, M., Andiny, T. T., & Sulistyowati, R. (2022). Gaya Kepemimpinan Gembala dalam Meningkatkan Pertumbuhan Gereja di GKB EL-Shaddai Palangka Raya. *Danum Pabelum: Jurnal Teologi dan Musik Gereja*, 2(2), 219–231.
- Dewantara, G., dkk. (2023). *Untuk Akuntansi*. SIEGA Publisher.



- Farida, S. I., & Fauzi, M. M. (2020). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Sarimelati Kencana Pizza Hut Delivery Cabang Ciputat. *Jurnal Al Azhar Indonesia Seri Ilmu Sosial*, 1(2), 63–73.
- Faisal, D., Chaniago, M. H., Yuwita, D. T., Tiasriati, M. N., Kurniawan, M. I., Mulyana, H., Sari, T., Latief, D. N., Yudianti, M., Yudha, M. C., Ambarsari, N., Nurhadi, S. M., Mahfudho, M., & Murniati, S. T. (2023). *Pengantar Manajemen*. Purbalingga: Eureka Media Aksara.
- Handiman, U. T., dkk. (2022). *Komunikasi dan Kepemimpinan Organisasi*. Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Kartono. (2019). *Pemimpin dan Kepemimpinan*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Kusdianto, I., Rismalasari, R., Ikbali, M., & Haedar. (2022). Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Komunikasi terhadap Kinerja Karyawan pada PT. PLN (Persero) UP3 Palopo. *Jurnal Manajemen STIE Muhammadiyah Palopo*, 8(1), 83–92.
- Mangkunegara, A. A. Anwar Prabu. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Menurut Sedarmayanti (2017:27, dalam Faizi, Josiah, & Parella, 2024), sumber daya manusia adalah "tenaga kerja atau pegawai di dalam suatu organisasi yang mempunyai peran penting dalam mencapai keberhasilan."
- Meilinda. (2020). *Perilaku Organisasi dan Manajemen Kinerja*. Bandung: Media Sains Indonesia.
- Mirawati, D. (2022). Tindak Tutur Ilokusi dalam Novel *Pastelizzie* Karya Indrayani Rusady dan Implikasinya terhadap Pembelajaran Bahasa Indonesia. *Enggang: Jurnal Pendidikan, Bahasa, Sastra, Seni, dan Budaya*, 3(1), 1–11.
- Mizwar, C., & Mulyanti, D. (2023). Analisis Pengaruh Kepemimpinan dan Komunikasi terhadap Kinerja Manajemen Rumah Sakit. *Jurnal Kesehatan Amanah*, 7(1), 68–77.
- Moleong, L. J. (2015). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Nuraeni, & Utomo, S. B. (2025). Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan PT Qonita Teknologi Indonesia Kota Jakarta Timur. *Jurnal Manajemen dan Administrasi Antartika*, 2(4).
- Pranogyo, A. B., & Hendro, J. (2022). Gaya Kepemimpinan dan Kinerja Karyawan: Tinjauan Literatur. *J-MIND: Jurnal Manajemen Indonesia*, 7(2).
- Rachmad, Yoesoep Edhie, dkk. (2024). *Integrasi Metode Kuantitatif dan Kualitatif (Panduan Praktis Penelitian Campuran)*. Bantul: PT Green Pustaka Indonesia.
- Rahman, A., Hakimah, Y., Dewi, M. P., Endratno, H., Alfalisyanto, Yasin, M., Karyasa, T. B., Agustini, I. S., dkk. (2022). *Buku Ajar Manajemen SDM*. Sukabumi: CV Eureka Media Aksara.
- Rosyada, D. (2020). *Penelitian Kualitatif untuk Ilmu Pendidikan*. Jakarta: Prenada Media.
- Safiih, A. R., & Putri, A. S. (2025). Dampak Motivasi Kerja dan Komunikasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Tunas Ridean (Tunas Toyota Ciputat) di Tangerang Selatan. *Jurnal Ilmiah M-Progress*, 15(1), 77–89.
- Steven, H. J., & Prasetio, A. P. (2020). *Pengaruh Stres Kerja dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan*. *Jurnal Penelitian IPTEKS*, 5(1), 78–88.
- Siagian, S. (2023). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. *DPI Press*, 7(1).



- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Batam: Yayasan Pendidikan Ibnu Sina Batam (YAPISTA).
- Syamsuddin. (2017). Penerapan fungsi-fungsi manajemen dalam meningkatkan mutu pendidikan. *Idaarah: Jurnal Manajemen Pendidikan*, 1(1), 60–73.
- Wardani, L. K. (2022). *Meningkatkan Mutu Sekolah dengan Gaya Kepemimpinan Transformasional*. NEM.
- Utari, S., & Hadi, M. M. (2020). *Gaya Kepemimpinan Demokratis Perpustakaan Kota Yogyakarta (Studi Kasus)*. *Jurnal Pustaka Ilmiah*, 6(1), 994–1002.
- Yunus, A. I., Ulfiyati, Y., Mulyati, E., Priana, S. E., Roring, H. S. D., Junaedi, I. W. R., Juliano, A., Zayu, W. P., Ghozali, Z., Safitri, F. A., Wantouw, F., Sandi, E. A., Farpinata, R. S., & Syarif, H. U. (2024). *Manajemen Proyek*. Padang: CV Gita Lentera.
- Zawawi, A., & Muhyidin. (2018). *Perspektif Kepemimpinan Islami dalam Manajemen Sumber Daya Manusia*. *Jurnal Ummul Qura*, 12(2), 30–47.