

ANALISIS GAYA KEPEMIMPINAN STUDI PADA CV. SENYUMINDO MEDIATAMA JEMBER

Lesty Aprilia Damayanti¹, Djoko Poernomo², Ika Sisbintari³

¹²³Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Jember, Indonesia

¹Email: lestidamayanti@gmail.com

Abstract: *This research aims to identify and explain the leadership style implemented by the leader of CV. Senyumindo Mediatama Jember. This type of research is descriptive with a qualitative approach. Data collection was conducted through observation, interviews, and documentation. The data analysis methods used are domain analysis and taxonomy analysis. The results of the study indicate that the leadership style applied by the leader of CV. Senyumindo Mediatama Jember demonstrates effectiveness in decision-making by involving employees. The leader applies a motivational approach tailored to the employees' positions, provides training, and implements an effective reward system. The leader communicates using both direct and digital methods. The leader manages subordinates with a firm approach that emphasizes the obligation to complete tasks on time. The leader's responsibility is evident in their attention to employee welfare and wise decision-making, as well as in emotional management that creates a positive work environment focused on collaborative problem-solving.*

Keywords: *Leadership Style; Leader*

Abstraksi: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menjelaskan gaya kepemimpinan yang diterapkan oleh pemimpin CV. Senyumindo Mediatama Jember. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis domain dan analisis taksonomi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa gaya kepemimpinan yang diterapkan oleh pemimpin CV. Senyumindo Mediatama Jember menunjukkan efektivitas dalam pengambilan keputusan dengan melibatkan karyawan. Pemimpin menerapkan pendekatan motivasi yang disesuaikan dengan jabatan karyawan, memberikan pelatihan dan menerapkan sistem penghargaan yang efektif. Pemimpin berkomunikasi dengan menggunakan metode langsung dan digital. Pemimpin mengendalikan bawahan dengan pendekatan tegas yang menekankan kewajiban menyelesaikan tugas tepat waktu. Tanggung jawab pemimpin terlihat dalam perhatian terhadap kesejahteraan karyawan dan pengambilan keputusan yang bijaksana, serta dalam pengelolaan emosi yang menciptakan lingkungan kerja yang positif dan fokus pada pencarian solusi bersama.

Kata Kunci: Gaya Kepemimpinan; Pemimpin

Pendahuluan

CV. Senyumindo Mediatama (SM) merupakan sebuah perusahaan yang bergerak dalam bidang bisnis ritel yang menjual berbagai macam produk seperti alat tulis kantor, kosmetik, peralatan rumah tangga, dan produk kebutuhan sehari-hari. CV. SM didirikan oleh Bapak Kholid Ashari yang berlokasi di Jl. Kalimantan No. 7, Sumbersari, Kabupaten Jember, Jawa Timur. CV. SM juga memiliki beberapa pesaing sebagaimana dalam tabel berikut:

Peneliti memilih CV. SM sebagai objek penelitian karena CV. SM merupakan perusahaan dengan pengalaman 38 tahun dalam industri perdagangan yang telah berkembang dan beradaptasi seiring berjalannya waktu, sehingga hal itu dapat menjadi salah satu bukti bahwa perusahaan mampu bertahan dalam kondisi apapun dan bisa beradaptasi terhadap masalah internal maupun eksternal. CV. SM tidak hanya menyediakan ATK, akan tetapi perusahaan

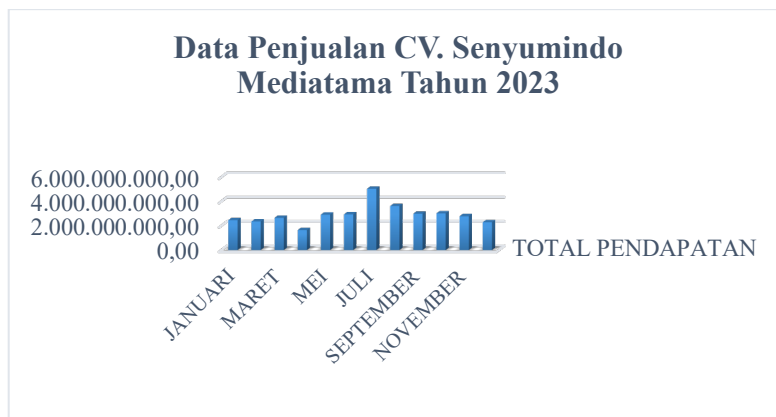
menyediakan berbagai macam produk, termasuk kebutuhan kos, kosmetik, peralatan rumah tangga, dan produk kebutuhan sehari-hari yang selalu ramai dan menjadi pusat belanja mahasiswa dan masyarakat Jember. CV SM juga memiliki 3 cabang yang berlokasi di Jl. Trunojoyo 21, Jl. Hayam Wuruk 5 B-C dan Balung Jl. Ambulu.

Tabel 1 Pesaing CV. Senyumindo Mediatama

No.	Nama Perusahaan	Alamat	Skala Usaha	Fokus Produk
(a)	(b)	(c)	(d)	(e)
1.	Bursa Mahasiswa	Jl. Kalimantan No. 61, Krajan Timur, Sumpersari, Jember	Menengah	Alat Tulis Kantor dan percetakan
2.	Asia Stationery	Jl. Kalimantan No. 72, Krajan Timur, Sumpersari, Jember	Kecil	Alat Tulis Kantor
3.	Agung Wardana	Jl. Gajah Mada No. 21, Kelurahan Jember Kidul, Kaliwates, Jember	Kecil	Alat Tulis Kantor
4.	Prima Stationery	Jl. Gatot Subroto No. 47, Tembaan, Kapatihan, Kaliwates, Jember	Kecil	Alat Tulis Kantor
5.	Media Pratama	Jl. Slamet Riyadi No.104, Baratan Wetan, Patrang, Jember	Kecil	Alat Tulis Kantor dan percetakan

Sumber: Data diolah peneliti (2025)

CV. SM merupakan perusahaan yang berhasil menarik minat pelanggan untuk melakukan pembelian, selain menawarkan harga yang terjangkau dan lebih murah dibandingkan toko lain, CV. SM juga memiliki lokasi yang sangat strategis sehingga memudahkan para pelanggan atau konsumen terutama mahasiswa, pelajar dan pekerja untuk berbelanja. CV. SM memiliki ruang yang luas dengan dua lantai, lantai pertama menyediakan alat tulis kantor, peralatan melukis, kebutuhan harian rumah tangga, alat perkakas, elektronik kantor, perlengkapan pesta dan perlengkapan sekolah, sedangkan lantai kedua menyediakan *meuble* kantor, alat kebersihan, bunga *artificial*, dan pecah belah plastik. Tempat parkir yang disediakan juga cukup luas dan gratis sehingga konsumen tidak perlu khawatir saat berbelanja. CV. SM telah menunjukkan pertumbuhan yang signifikan dalam penjualan. Strategi pemasaran yang efektif yaitu secara *online* dan *offline* serta fokus pada kepuasan pelanggan, perusahaan ini berhasil meningkatkan jumlah pelanggan secara konsisten yang dapat dilihat dari data penjualan sebagai berikut:



Sumber: Data diolah peneliti (2024)

Gambar 1 Data Penjualan CV. Senyumindo Mediatama Tahun 2023

Data penjualan CV. SM tahun 2023 menunjukkan fluktuasi dari bulan ke bulan. Penjualan pada bulan Juli mencapai puncak dengan total sekitar Rp 5.000.000.000,00, sementara pada bulan April mengalami penurunan menjadi sekitar Rp 1.600.000.000,00. Menurut Bapak Afan, peningkatan penjualan di bulan Juli disebabkan oleh tahun ajaran baru, sedangkan penurunan penjualan di bulan April terjadi karena bulan Ramadhan, di mana aktivitas belanja menurun.

Tabel 2 Karyawan CV. Senyumindo Mediatama

No.	Jenis dan Bagian	Jumlah Karyawan (Orang)
(a)	(b)	(c)
1.	HRD	1
2.	Hukum	1
3.	Sekretaris/Bagian Umum	1
4.	Pajak	2
5.	Accounting	2
6.	Operator SIPLAH	1
7.	E-Catalog	1
8.	Marketing	3
9.	Supervisor	3
10.	RMT	2
11.	Kasir Besar	1
12.	Brankas	1
13.	Kasir Kecil	1
14.	Multimedia	5
15.	Gudang	3
16.	Satpam	1
17.	Supir	1
18.	OB	1
19.	Pramuniaga	52
Total		83

Sumber: Data diolah peneliti (2024)

CV. SM memiliki karyawan sejumlah 83 orang yang terbagi ke dalam beberapa jenis dan bagian pekerjaan masing-masing. Perusahaan menerapkan sistem pelatihan dalam mengelola karyawan, di mana pramuniaga mendapatkan pelatihan awal selama satu minggu di awal masa kerja, pelatihan ini bertujuan untuk memastikan bahwa setiap karyawan memahami standar pelayanan dan produk yang ditawarkan, sehingga dapat memberikan pengalaman berbelanja yang memuaskan bagi pelanggan. Pemimpin adalah individu yang memiliki peran penting dalam sebuah perusahaan. Pemimpin harus memiliki kemampuan untuk mendorong orang lain agar melakukan sesuatu yang diperlukan untuk mencapai tujuan perusahaan (Mulyan dalam Imakulata, 2018). Setiap individu yang bergabung dalam perusahaan memiliki karakter dan kepribadian yang berbeda-beda, sehingga diperlukan seorang pemimpin yang mampu mengelola dan mengarahkan berbagai karakter dan kepribadian karyawan tersebut. Seorang pemimpin tidak hanya memberikan arahan kepada bawahannya, tetapi juga memikirkan metode yang tepat untuk diterapkan dalam perusahaan guna menciptakan kesinambungan.

Jam operasional CV. SM adalah setiap hari dari pukul 08.00 hingga 21.00. Setiap karyawan bekerja selama delapan jam dalam satu *shift*. Jam kerja karyawan dibagi menjadi tiga *shift* yaitu *shift* pagi dimulai pukul 08.00 hingga 17.00, *shift* pagi sampai malam dimulai dari pukul 08.00 hingga 13.00, kemudian kembali lagi dari pukul 17.00 hingga 21.00 dan *shift* siang dimulai dari pukul 11.30 hingga 21.00. Karyawan berperan sebagai penggerak sumber daya lain dalam

perusahaan yang penting untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan, tanpa adanya karyawan yang mengelola dan mengorganisasi, penggunaan sumber daya lainnya dalam organisasi akan menjadi kurang efektif dan efisien (Octaviani, 2021). Dalam bisnis ritel, karyawan memiliki peran yang sangat penting karena mereka berinteraksi langsung dengan pelanggan. Karyawan harus memahami syarat-syarat untuk memberikan pelayanan yang baik, seperti bersikap ramah, sopan, dan melayani kebutuhan pelanggan. Karyawan juga perlu mendengarkan dan memenuhi keinginan pelanggan dengan perhatian yang fokus pada kebutuhan individu, baik dalam konteks pribadi maupun saat berbelanja. Pelanggan ingin merasa dilayani sebagai individu, dengan perhatian khusus terhadap barang-barang yang mereka inginkan.

Peran kepemimpinan sangat penting untuk menciptakan perilaku karyawan yang baik, karena kemampuannya dalam menciptakan budaya kerja yang positif, membangun tim yang kuat, serta mendorong inovasi dan motivasi, melalui proses mempengaruhi dan memfasilitasi, seorang pemimpin dapat menciptakan suasana yang memungkinkan individu dan kelompok untuk mencapai kinerja terbaik mereka. Soekarso dalam Ristiana dan Fadli (2023) menjelaskan bahwa kepemimpinan adalah proses yang mempengaruhi orang lain agar memahami dan sepatutnya mengenai apa yang perlu dilakukan serta cara melaksanakan tugas tersebut secara efektif, sekaligus memfasilitasi upaya individu dan kelompok untuk mencapai tujuan bersama. Gaya kepemimpinan yang diterapkan dalam perusahaan akan berdampak pada akan mempengaruhi kinerja perusahaan tersebut. Gaya kepemimpinan adalah metode atau perilaku yang dipilih dan digunakan oleh pemimpin untuk memberikan pengaruh pada pemikiran, sikap dan perilaku bawahannya (Zaharuddin, 2021).

Apriyanto (2020) juga mengatakan bahwa gaya kepemimpinan yang efektif dapat berhasil jika pemimpin dapat menerapkan gaya kepemimpinan situasional dan bersedia mendengarkan permintaan bawahan secara selektif berdasarkan pengetahuan yang baik dan bekerja dengan penuh tanggung jawab. Gaya kepemimpinan tersebut terbagi menjadi enam dimensi, antara lain kemampuan mengambil keputusan, kemampuan memotivasi, kemampuan komunikasi, kemampuan mengendalikan bawahan, tanggung jawab, dan kemampuan mengendalikan emosi (Setiana dan Dewi, 2022).

Berdasarkan uraian permasalahan tersebut, maka rumusan masalah yang diambil adalah bagaimana gaya kepemimpinan yang diterapkan oleh pemimpin CV. Senyumindo Mediatama Jember. Penelitian ini bertujuan untuk untuk menjelaskan gaya kepemimpinan yang diterapkan oleh pemimpin CV. Senyumindo Mediatama Jember. Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi perusahaan, akademik dan penulis.

Kajian Teori

Pengertian Gaya Kepemimpinan

Hasibuan (2020) gaya kepemimpinan adalah cara yang digunakan oleh seorang pemimpin untuk mempengaruhi perilaku bawahannya dengan tujuan meningkatkan semangat kerja, kepuasan kerja dan produktivitas karyawan yang tinggi untuk mencapai tujuan perusahaan secara maksimal.

Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Gaya Kepemimpinan

Laila dan Fitraul (2016) menjelaskan bahwa gaya kepemimpinan dipengaruhi oleh beberapa faktor, antara lain: a) Diri Pemimpin, kepribadian, pengalaman masa lalu, latar belakang, serta harapan seorang pemimpin sangat mempengaruhi efektivitas dan gaya kepemimpinan yang dipilihnya. b) Karakteristik Atasan, gaya kepemimpinan yang diterapkan oleh atasan manajer sangat memengaruhi orientasi gaya kepemimpinan yang dipilih oleh manajer tersebut, hal ini berdampak pada efektivitas kepemimpinan manajer. c) Karakteristik Bawahan, respon dari bawahan sangat menentukan efektivitas gaya kepemimpinan manajer. Selain itu, latar belakang pendidikan bawahan mempengaruhi cara manajer memilih gaya kepemimpinan yang tepat. d) Persyaratan Tugas, tuntutan tanggung jawab dari pekerjaan bawahan akan mempengaruhi bagaimana manajer menerapkan gaya kepemimpinannya. e) Iklim Organisasi dan Kebijakan, kondisi organisasi serta kebijakan yang berlaku akan mempengaruhi harapan dan perilaku anggota tim, serta gaya kepemimpinan yang dipilih oleh manajer. f) Perilaku dan Harapan Rekan Kerja, rekan kerja manajer merupakan kelompok referensi yang penting. Pandangan dan pendapat dari rekan-rekan kerja sangat mempengaruhi efektivitas hasil kerja manajer.

Dimensi Gaya Kepemimpinan

Gaya kepemimpinan memiliki beberapa dimensi (Setiana dan Dewi, 2022) diantaranya: 1) Kemampuan Mengambil Keputusan, adalah pendekatan sistematis untuk mengevaluasi berbagai alternatif yang tersedia, kemudian memilih tindakan yang dinilai paling tepat berdasarkan perhitungan. 2) Kemampuan Memotivasi, adalah dorongan yang membuat anggota perusahaan bersedia dan rela menggunakan keahlian, tenaga, dan waktunya untuk menjalankan tanggung jawab dan memenuhi kewajiban demi mencapai tujuan dan sasaran perusahaan yang telah ditetapkan. 3) Kemampuan Komunikasi, adalah keterampilan dalam menyampaikan pesan, ide, atau pemikiran kepada orang lain dengan cara yang memungkinkan mereka memahami maksudnya dengan jelas, baik secara langsung maupun tidak langsung. 4) Kemampuan Mengendalikan Bawahan, adalah seorang pemimpin harus mampu mempengaruhi bawahan untuk mengikuti keinginannya dengan menggunakan kekuatan pribadi atau otoritas jabatan secara efektif, termasuk memberikan arahan dengan berbagai nada, dari tegas hingga meminta atau bahkan mengancam, agar tugas-tugas dapat diselesaikan dengan baik. 5) Tanggung Jawab, adalah seorang pemimpin harus memiliki tanggung jawab terhadap bawahannya. Tanggung jawab berarti kewajiban untuk memikul tugas, memberikan jawaban, dan menerima segala konsekuensi dari tindakannya. 6) Kemampuan Mengendalikan Emosi, adalah keterampilan penting untuk mencapai keberhasilan hidup. Semakin baik kemampuan seseorang mengelola emosinya, semakin mudah ia meraih kebahagiaan.

Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif adalah metode penelitian dimana peneliti menyelidiki peristiwa, fenomena kehidupan, dan meminta individu atau kelompok individu untuk menggambarkan kehidupan mereka. Informasi tersebut kemudian diuraikan kembali oleh peneliti dalam urutan kronologis deskriptif (Adhi, dkk., 2019). Pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Penelitian ini berlokasi di Jl. Kalimantan No. 7, Sumbersari, Kabupaten Jember, Jawa Timur. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis domain dan analisis taksonomi. Analisis domain adalah menjelaskan gambaran umum gaya kepemimpinan yang diterapkan di CV. Senyumindo Mediatama Jember. Analisis taksonomi ini adalah menyusun gaya kepemimpinan tersebut pada enam dimensi antara lain kemampuan mengambil keputusan, kemampuan

memotivasi, kemampuan komunikasi, kemampuan mengendalikan bawahan, tanggung jawab, dan kemampuan mengendalikan emosi.

Hasil Penelitian

Kemampuan Mengambil Keputusan

Kemampuan mengambil keputusan adalah pendekatan sistematis untuk mengevaluasi berbagai alternatif yang tersedia, kemudian memilih tindakan yang dinilai paling tepat berdasarkan perhitungan. Pemimpin CV. Senyumindo Mediatama melibatkan karyawan dalam proses pengambilan keputusan. Informan mengatakan bahwa pemimpin sering meminta pendapat karyawan, terutama dalam situasi yang tidak mendesak. Pemimpin akan mengambil tindakan sendiri ketika memerlukan keputusan cepat, yang disebut sebagai kebijakan strategis. Keputusan strategis adalah keputusan yang dibuat oleh *top manager* yaitu Direktur Perusahaan (Suseno, 2017). Pemimpin memiliki kemampuan menilai situasi dan menentukan kapan perlu melibatkan karyawan dan kapan harus mengambil keputusan secara mandiri. Contoh keputusan strategis yang diambil pemimpin adalah menetapkan SOP baru terkait *Customer Service* (CS) tanpa memberikan informasi sebelumnya kepada RMT. Pemimpin langsung turun tangan dan mengambil tindakan tanpa menunggu diskusi lebih lanjut jika membutuhkan keputusan cepat. Pemimpin memiliki kemampuan untuk bertindak cepat dan efektif dalam situasi yang mendesak. Keputusan yang diambil oleh pemimpin juga berdampak positif terhadap motivasi dan kinerja karyawan. *Customer Service* (CS) sangat membantu dalam meningkatkan penjualan dan memberikan informasi yang berguna bagi karyawan. Cara pemimpin sebelum mengambil keputusan adalah dengan melakukan diskusi dengan SPV (*Supervisor*) dan RMT (*Retail Management Trainee*) untuk menganalisis pilihan yang tersedia. Pemimpin memberikan kesempatan bagi karyawan untuk berpartisipasi dalam proses pengambilan keputusan, seperti pengadaan barang. Pemimpin menghargai kontribusi karyawan dan berusaha untuk menciptakan lingkungan kerja yang kolaboratif. Pemimpin CV. Senyumindo Mediatama tidak hanya mempertimbangkan masukan dari karyawan, tetapi juga mampu bertindak tegas dalam situasi yang mendesak yang berdampak positif terhadap kinerja dan motivasi karyawan.

Kemampuan Memotivasi

Kemampuan memotivasi adalah dorongan yang membuat anggota perusahaan bersedia dan rela menggunakan keahlian, tenaga, dan waktunya untuk menjalankan tanggung jawab dan memenuhi kewajiban demi mencapai tujuan dan sasaran perusahaan yang telah ditetapkan. Kemampuan memotivasi pemimpin CV. SM memberikan dorongan atau motivasi dengan pendekatan yang berbeda sesuai dengan jabatan karyawan. Pemimpin memiliki cara pendekatan yang berbeda untuk setiap level karyawan. Pramuniaga mendapatkan pelatihan sebelum diangkat sebagai karyawan tetap, yang bertujuan untuk menyemangati mereka dalam bekerja, sedangkan karyawan admin berinteraksi lebih intens dengan pimpinan dengan memberikan motivasi langsung saat bertemu. Pemimpin memberikan apresiasi atau penghargaan atas pencapaian kerja karyawan. Pemimpin menerapkan sistem *reward* yang memberikan apresiasi kepada karyawan berdasarkan kinerja mereka. Karyawan yang memiliki sisa jatah cuti akan diundi untuk mendapatkan *reward* yang bisa berupa barang atau uang dan tergantung pada lama masa kerja. Pemimpin juga memberikan umpan balik seperti kenaikan gaji tahunan. Kenaikan gaji ini tidak diberikan secara merata, melainkan berdasarkan kinerja individu, sehingga dapat mendorong dan memotivasi karyawan untuk terus meningkatkan kinerja mereka. Karyawan di CV. SM memiliki jatah cuti

sebanyak enam hari dalam setahun. Karyawan yang melahirkan mendapatkan cuti selama dua bulan dan juga menerima dana bantuan.

Kemampuan Komunikasi

Kemampuan komunikasi adalah keterampilan dalam menyampaikan pesan, ide, atau pemikiran kepada orang lain dengan cara yang memungkinkan mereka memahami maksudnya dengan jelas, baik secara langsung maupun tidak langsung. Kemampuan komunikasi pemimpin CV. SM sudah menyampaikan instruksi atau arahan kepada karyawan dengan jelas dan mudah dipahami. Pemimpin menyampaikan instruksi kepada karyawan melalui dua metode utama, yaitu secara langsung dan melalui media komunikasi digital seperti *WhatsApp*. Pemimpin menjaga komunikasi yang baik dengan karyawan dengan memanfaatkan teknologi untuk memastikan informasi disampaikan secara efisien. Dalam situasi konflik atau perbedaan pendapat, pemimpin menyelesaikannya melalui musyawarah dan meminta umpan balik dari karyawan mengenai keputusan yang diambil. Pemimpin menyelesaikan situasi konflik atau perbedaan pendapat melalui musyawarah dan mendengarkan umpan balik dari karyawan, seperti keluhan mengenai fasilitas kendaraan dan mempertimbangkan urgensi serta kinerja sebelum mengambil keputusan. Pemimpin menghargai masukan dari karyawan dan mempertimbangkan kebutuhan mereka. Pemimpin CV. SM transparan dalam berkomunikasi mengenai keputusan-keputusan penting, perusahaan dan karyawan selalu mendapatkan informasi yang cukup terkait kebijakan atau perubahan yang terjadi. Pemimpin bersikap transparan dalam komunikasi mengenai keputusan penting, meskipun tidak semua karyawan mendapatkan informasi yang sama. Pemimpin memberikan ruang bagi karyawan untuk menyampaikan ide-ide mereka.

Kemampuan Mengendalikan Bawahan

Kemampuan mengendalikan bawahan adalah seorang pemimpin harus mampu mempengaruhi bawahan untuk mengikuti keinginannya dengan menggunakan kekuatan pribadi atau otoritas jabatan secara efektif, termasuk memberikan arahan dengan berbagai nada, dari tegas hingga meminta atau bahkan mengancam, agar tugas-tugas dapat diselesaikan dengan baik. Kemampuan mengendalikan bawahan pemimpin CV. SM melakukan pendekatan yang efektif dengan menggunakan pendekatan tegas untuk memastikan karyawan mengikuti instruksi atau kebijakan perusahaan. Pemimpin menggunakan pendekatan tegas untuk memastikan karyawan mengikuti instruksi dan kebijakan perusahaan. Pendekatan tegas tidak berarti marah-marah, melainkan lebih kepada menegaskan kewajiban karyawan untuk menyelesaikan tugas tepat waktu, terutama ketika ada *deadline* yang harus dipenuhi, pemimpin juga memberikan kesempatan untuk penambahan waktu atau bantuan jika karyawan mengalami kesulitan. Karyawan yang tidak mematuhi aturan atau tidak mencapai target, pemimpin mengandalkan prosedur formal untuk menangani pelanggaran. Sanksi diberikan berdasarkan aturan yang telah ditetapkan dan meskipun pimpinan mengetahui pelanggaran tersebut, tindakan disipliner tetap dilakukan melalui personalia untuk menjaga prosedur yang jelas.

Tanggung Jawab

Tanggung jawab adalah seorang pemimpin harus memiliki tanggung jawab terhadap bawahannya. Tanggung jawab berarti kewajiban untuk memikul tugas, memberikan jawaban, dan menerima segala konsekuensi dari tindakannya. Pemimpin CV. SM menunjukkan tanggung jawab atas keputusan yang diambil, terutama ketika keputusan tersebut berdampak pada karyawan. Pemimpin menunjukkan tanggung jawab yang tinggi dalam pengambilan keputusan,

terutama ketika keputusan tersebut berdampak pada karyawan. Pemimpin selalu memberikan penjelasan yang jelas mengenai kebijakan atau keputusan yang diambil, serta siap untuk merevisi keputusan jika diperlukan, ketika ada peraturan baru yang diterapkan, pemimpin memastikan bahwa semua karyawan memahami alasan di balik keputusan tersebut melalui *briefing* yang dilakukan secara langsung. Pemimpin menanggapi keluhan atau masalah yang dihadapi karyawan dengan bertanggungjawab dalam mencari solusi yang adil dan cepat. Pemimpin juga aktif mencari solusi ketika terjadi kesalahan, dengan melakukan diskusi *face-to-face* untuk memahami penyebab masalah dan mencari jalan keluar bersama. Keputusan yang diambil berdampak negatif, pemimpin tidak hanya bertanggung jawab untuk memperbaiki kesalahan, tetapi juga melibatkan karyawan dalam proses musyawarah untuk mencapai kesepakatan. Pemimpin bertanggung jawab atas tunjangan yang diberikan kepada karyawan. Karyawan yang baru bekerja kurang dari satu tahun, dan Tunjangan Hari Raya (THR) yang setara dengan satu kali gaji. Perusahaan juga memberikan tunjangan bagi karyawan yang sakit selama tiga hari atau lebih, yang berupa sembako atau uang serta menanggung biaya pengobatan bagi karyawan yang belum memiliki BPJS.

Kemampuan Mengendalikan Emosi

Kemampuan mengendalikan emosi adalah keterampilan penting untuk mencapai keberhasilan hidup. Semakin baik kemampuan seseorang mengelola emosinya, semakin mudah ia meraih kebahagiaan. Kemampuan mengendalikan emosi pemimpin CV. SM mampu tetap tenang dan terkendali, pemimpin tetap mengelola emosinya dengan baik. Pemimpin menunjukkan kemampuan pengendalian emosi yang baik, terutama dalam situasi yang menekan atau penuh stres. Pemimpin tetap tenang dan terkendali, bahkan ketika menghadapi masalah seperti penurunan omset atau tekanan dari *supplier*. Pemimpin tidak pernah melampiaskan masalah pribadi kepada karyawan dan selalu berusaha untuk menenangkan suasana ketika karyawan merasa emosional. pemimpin memiliki kemampuan untuk menyeimbangkan antara menunjukkan emosi yang manusiawi dan tetap bersikap profesional dalam situasi yang menantang. Pemimpin menunjukkan toleransi yang tinggi untuk menyeimbangkan antara menunjukkan emosi manusiawi dan tetap bersikap profesional. Pemimpin jarang menunjukkan emosi yang tinggi, kecuali dalam situasi tertentu, seperti ketika karyawan melanggar aturan yang serius. Pemimpin berusaha untuk menjaga suasana kerja yang positif dengan tetap menegakkan disiplin.

Pembahasan

Kemampuan pengambilan keputusan pemimpin CV. Senyumindo Mediatama Jember melibatkan berbagai tingkatan manajemen. Top *manajer* adalah Direktur perusahaan mengambil keputusan strategis yang berdampak luas, yaitu menetapkan peraturan baru terkait *Customer Service* untuk meningkatkan pelayanan pelanggan. *Middle manajer* adalah *supervisor* berperan dalam mengelola dan menganalisis situasi di lapangan, *supervisor* mengadakan diskusi dan *briefing* dengan RMT dan karyawan di konter untuk menangani masalah seperti kebersihan dan ketersediaan barang. *Supervisor* mengubah posisi atau *jobdesk* karyawan dari posisi elektronik ke ATK yang bisa membuat karyawan yang sudah berhasil mencapai target merasa tidak nyaman dan berkurang produktivitasnya. *Lower manajer* adalah karyawan di konter berperan melaporkan mengenai jumlah barang yang perlu dipesan berdasarkan permintaan pelanggan kepada *supervisor*. Karyawan harus memberikan lampiran ketersediaan barang.

Kemampuan memotivasi pemimpin CV. Senyumindo Mediatama Jember adalah pemimpin mengadakan pelatihan kepada pramuniaga seperti pengembangan keterampilan pelayanan pelanggan, pengetahuan produk, dan teknik penjualan. Pemimpin secara rutin mengunjungi ruang kerja karyawan admin untuk memberikan motivasi secara langsung. Pemimpin berbicara dengan karyawan, mendengarkan keluhan yang dihadapi karyawan, dan memberikan *feedback* kepada karyawan dan berbagi ide dan saran mengenai perbaikan proses kerja. Pemimpin menerapkan sistem penghargaan kepada karyawan berdasarkan kinerja mereka. Karyawan yang mencapai target akan mendapatkan *reward* sedangkan karyawan yang tidak mencapai target akan mendapatkan *punishment* yang bisa dilihat berdasarkan persentase capaian. Karyawan yang memiliki sisa jatah cuti berkesempatan untuk mengikuti undian *reward* yang bisa berupa barang atau uang. Karyawan yang berprestasi dan memiliki sisa cuti diundi untuk mendapatkan hadiah dan karyawan yang telah bekerja lebih dari 10 tahun mendapatkan emas sebagai bentuk penghargaan. Pemimpin mengadakan acara rekreasi untuk semua karyawan sebagai bentuk apresiasi, terutama bagi karyawan yang tidak menggunakan jatah cuti secara penuh.

Kemampuan komunikasi pemimpin CV. Senyumindo Mediatama Jember dengan menyampaikan instruksi kepada karyawan baik melalui rapat formal maupun secara langsung. Instruksi dapat disampaikan melalui grup *WhatsApp*, jika tidak ada rapat. Pemimpin mengadakan rapat mingguan untuk membahas perkembangan dan memberikan instruksi terbaru. Pemimpin menyelesaikan konflik melalui musyawarah contohnya ketika ada keluhan mengenai fasilitas kendaraan, pemimpin mengundang karyawan yang terlibat untuk berdiskusi. Pemimpin mengadakan sesi *brainstorming* secara berkala dimana karyawan dapat mengemukakan ide-ide mereka. Pemimpin mencatat semua masukan dan memberikan umpan balik tentang ide-ide yang dapat diterapkan.

Kemampuan mengendalikan bawahan pemimpin CV. Senyumindo Mediatama Jember adalah pemimpin secara aktif menanyakan progres pekerjaan kepada karyawan dengan nada tegas namun tetap mendukung. Pemimpin meminta setiap karyawan untuk melaporkan status tugas mereka. Pemimpin akan melakukan *follow up* secara langsung, menanyakan kendala yang dihadapi, dan memberikan arahan yang jelas tentang langkah selanjutnya. Pemimpin tidak hanya menegur, pemimpin akan mendampingi dan membantu karyawan yang mengalami kendala dalam menyelesaikan tugas dan membantu mereka untuk menemukan solusi. Pemimpin menerapkan sanksi yang jelas bagi karyawan yang melanggar aturan, contohnya ketika karyawan terlambat dalam menyelesaikan tugas setelah beberapa kali peringatan, pemimpin akan melaporkan pelanggaran tersebut kepada personalia untuk ditindaklanjuti sesuai prosedur. Sanksi dapat berupa peringatan tertulis atau dalam kasus yang lebih serius yaitu pemecatan.

Tanggung jawab pemimpin CV. Senyumindo Mediatama Jember adalah menunjukkan tanggung jawab atas keputusan yang diambil yang berdampak pada karyawan. Pemimpin menggunakan video dari toko lain sebagai contoh dan memastikan semua karyawan memahami tujuan dan manfaat dari program *customer service*. Pemimpin bertanggung jawab dalam menanggapi keluhan atau masalah yang dihadapi karyawan. Pemimpin tidak menyalahkan karyawan, pemimpin memanggil karyawan yang bersangkutan untuk melakukan diskusi *face to face* dan menanyakan alasan di balik kesalahan tersebut. Pemimpin bertanggung jawab atas kesejahteraan karyawan dengan memberikan tunjangan kinerja, Tunjangan Hari Raya (THR), dan bantuan bagi karyawan yang sakit. Karyawan yang telah bekerja lebih dari satu tahun berhak menerima tunjangan kinerja yang sama untuk semua karyawan, serta THR setara dengan satu kali gaji. Karyawan yang sakit selama tiga hari atau lebih, akan mendapatkan tunjangan berupa sembako

atau uang. Perusahaan juga menanggung biaya pengobatan bagi karyawan yang belum memiliki BPJS.

Kemampuan mengendalikan emosi pemimpin CV. Senyumindo Mediatama Jember adalah pemimpin tetap tenang dan tidak melampiaskan emosinya ketika menghadapi situasi sulit seperti penurunan omset atau kewajiban pembayaran kepada *supplier*, pemimpin berfokus pada pencarian solusi bersama dengan karyawan. Pemimpin mengajak karyawan untuk berdiskusi tentang langkah-langkah yang dapat diambil untuk meningkatkan penjualan. Pemimpin tidak ragu untuk mengambil tindakan tegas, tetapi tetap melakukannya dengan cara yang profesional ketika karyawan melakukan pelanggaran serius seperti terlibat dalam pelanggaran pidana, pemimpin akan segera melaporkan masalah tersebut kepada pihak berwenang dan mengambil langkah-langkah sesuai prosedur perusahaan.

Kesimpulan

Berdasarkan uraian hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Pemimpin melibatkan berbagai tingkatan manajemen dalam pengambilan keputusan, seperti menetapkan peraturan baru terkait *Customer Service* oleh direktur dan mengadakan diskusi oleh *supervisor* untuk menangani masalah di lapangan.
2. Pemimpin mengadakan pelatihan untuk pramuniaga, memberikan motivasi langsung kepada karyawan admin dan menerapkan sistem penghargaan berdasarkan kinerja yaitu undian *reward* dan tunjangan bagi karyawan yang berprestasi.
3. Pemimpin menyampaikan instruksi melalui rapat formal dan grup *WhatsApp*, menyelesaikan konflik melalui musyawarah dan mengadakan sesi *brainstorming* untuk mendengarkan ide-ide karyawan.
4. Pemimpin secara aktif menanyakan progres pekerjaan, melakukan *follow up*, mendampingi karyawan yang mengalami kendala, dan menerapkan sanksi yang jelas bagi pelanggaran aturan.
5. Pemimpin bertanggung jawab atas keputusan yang diambil, menanggapi keluhan karyawan dengan diskusi *face to face*, dan memberikan tunjangan dan bantuan bagi karyawan yang sakit.
6. Pemimpin tetap tenang dalam situasi sulit, fokus pada pencarian solusi bersama dan mengambil tindakan tegas secara profesional ketika menghadapi pelanggaran serius.

Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah diuraikan, saran untuk CV. Senyumindo Mediatama Jember sebagai berikut:

1. Perusahaan sebaiknya terus melibatkan berbagai tingkatan manajemen dan juga karyawan dalam proses pengambilan keputusan untuk memastikan bahwa semua perspektif dan masukan dari karyawan di lapangan dipertimbangkan.
2. Perusahaan dapat mengembangkan program pelatihan berkelanjutan bagi semua karyawan, tidak hanya pramuniaga guna meningkatkan keterampilan dan pengetahuan karyawan.
3. Perusahaan dapat dengan lebih banyak variasi, seperti pengakuan publik, bonus kinerja, atau program penghargaan bulanan untuk karyawan berdasarkan pencapaian target.

4. Perusahaan sebaiknya memperkuat saluran komunikasi internal dengan mengadakan lebih banyak sesi *brainstorming* dan forum diskusi untuk mendengarkan ide-ide dan masukan dari karyawan secara langsung.
5. Perusahaan dapat mengembangkan pendekatan proaktif dalam menangani masalah dengan melakukan *follow up* secara rutin dan memberikan dukungan kepada karyawan yang mengalami kesulitan.
6. Perusahaan perlu memberikan pelatihan tentang pengelolaan emosi dan keterampilan kepemimpinan bagi pemimpin, agar pemimpin dapat tetap tenang dan profesional dalam situasi sulit, serta mampu memimpin perusahaan dengan baik dalam menghadapi tantangan.

Daftar Referensi

- Adhi Kusumastuti, FT Tata Busana, & Ahmad Mustamil Khoiron, (2019). *Metode Penelitian Kualitatif*. Lembaga Pendidikan Sukarno Pressindo.
- Andriyani, I. (2018). Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Hotel Grand Central Pekanbaru. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
- Apriyanto, 2020. *Pengantar Manajemen*. Surabaya: CV. Jakad Media Publishing.
- Hasibuan, P., S., M. (2020). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Imakulata, M. (2018). Penerapan Gaya Kepemimpinan Transformasional Di Alexs Salon Darmo Park Surabaya. *Agora*, 6(2).
- Laila., Fitriatul, N. (2016). *Pengaruh Kepemimpinan dan Motivasi terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Perkebunan Nusantara III (Persero) Kebun Bangun*. Universitas Medan Area.
- Octaviani, A. D. (2021). Peranan Gaya Kepemimpinan Dan Motivasi Kerja Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Divisi Produksi UD. Hindarto Cesmetics Surabaya (Doctoral dissertation, STIE Mahardhika Surabaya).
- Ristiana, R., & Fadli, U. M. (2023). Analisis Gaya Kepemimpinan Pada Perusahaan Outsourcing PT. Gokko Mirai Indonesia. *Journal of Student Research*, 1(5), 101-112.
- Setiana, R., A. & Dewi, S., L. (2022). *Monograf Gaya Kepemimpinan Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan*. Jawa Timur: CV. Global Aksara Pers.
- Zaharuddin, dkk. (2021). *Gaya Kepemimpinan & Kinerja Organisasi*. Pekalongan: PT. Nasya Expanding Management.