

## PENGARUH DISIPLIN KERJA, GAYA KEPEMIMPINAN, DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN B2N DIGITAL FOTOCOPY

Adrie Frans Assa<sup>1</sup>, Anugerah Dachi<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Universitas Kristen Krida Wacana

<sup>2</sup>Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Manajemen Bisnis Indonesia Depok

Email: [adrie.assa@ukrida.ac.id](mailto:adrie.assa@ukrida.ac.id), [anugerahdachi@gmail.com](mailto:anugerahdachi@gmail.com)

### Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisa pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja karyawan, pengaruh gaya kepemimpinan terhadap kinerja karyawan, pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan, dan pengaruh disiplin kerja, gaya kepemimpinan, dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan B2N Digital Fotocopy. Metode penelitian yang digunakan adalah menggunakan metode kualitatif untuk mengeksplorasi dan memahami makna yang oleh sejumlah individu atau sekelompok orang dianggap berasal dari masalah sosial atau kemanusiaan. Populasi pada penelitian ini berasal dari seluruh karyawan B2N Digital Fotocopy yang berjumlah 20 orang karyawan. Pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan metode wawancara. Dalam pengolahan data, penelitian ini menggunakan triangulasi data. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kepemimpinan dan disiplin kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Sedangkan gaya kepemimpinan dapat mempengaruhi kinerja karyawan, namun motivasi kerja tidak memberikan pengaruh terhadap peningkatan kinerja karyawan.

*Kata Kunci: Disiplin, Gaya Kepemimpinan, Motivasi, Kinerja*

### Abstract

*The purpose of this research is to identify and analyze the influence of work discipline on employee performance, the effect of leadership style on employee performance, the effect of work motivation on employee performance, and the influence of work discipline, leadership style, and work motivation on employee performance at B2N Digital Copy. The research method used is to use qualitative methods to explore and understand the meaning that a number of individuals or groups of people ascribe to social or humanitarian issues. The population in this study came from all B2N Digital Copy employees, totaling 20 employees. Collecting data in this study using the interview method. In data processing, this study uses data triangulation. The results of this study indicate that leadership and work discipline affect employee performance. While leadership style can influence employee performance, work motivation does not influence employee performance improvement.*

*Keywords: Discipline, Leadership Style, Motivation, Performance.*

### A. PENDAHULUAN

Sumber daya manusia adalah pendukung yang memiliki peran besar dalam berjalannya perusahaan. Dalam persaingan usaha cara yang paling tepat dalam memenangkan melalui sumber daya manusia yang berasal dari internal perusahaan. Perusahaan tidak bernilai tanpa sumber daya manusia yang memiliki peran sebagai penggerak pada proses berjalannya perusahaan (Susan, 2019).

Perkembangan ilmu pengetahuan dan kemajuan teknologi yang sangat cepat mempengaruhi gaya hidup dan gaya kerja banyak orang, sehingga perusahaan harus mengelola

sumber daya manusianya. Pengembangan sumber daya manusia yang baik akan membuat operasional sebuah perusahaan juga akan lebih baik, tujuan perusahaan dapat tercapai.

Operasional perusahaan yang baik didukung dengan adanya sumber daya manusia yang baik. Kunci utama perusahaan adalah sumber daya manusia. Teknologi dan ilmu pengetahuan yang maju dan mutakhir, memerlukan sumber daya manusia yang baik dalam menjalankannya. Berbagai faktor menjadi pengaruh kinerja karyawan, contohnya seperti disiplin kerja, gaya kepemimpinan, motivasi kerja, dan faktor lainnya. Seluruh faktor tersebut berpengaruh besar kepada kinerja karyawan yang kemudian memberikan dampak terhadap kemajuan perusahaan.

Permasalahan yang ditemukan peneliti adalah disiplin kerja yang belum maksimal seperti masih terdapat karyawan yang tidak memakai baju sopan (berkerah) saat bekerja, gaya kepemimpinan yang tidak sesuai antara perkataan dengan tindakan. Contohnya adalah seperti ada pimpinan yang berkata kepada bawahannya bahwa ada pekerjaan yang sedang butuh waktu cepat untuk diselesaikan sesuai tenggat waktu dan sesuai SOP, namun sang pemimpin mengerjakan pekerjaan tersebut tidak sesuai tenggat waktu dan tidak sesuai SOP. Motivasi kerja yang dapat dikatakan rendah, yaitu karyawan yang memiliki sikap tidak disiplin dan sesuai target (bermalas-malasan).

Menurut Hasibuan (2018), disiplin kerja adalah kesadaran dan kesediaan seorang menaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku". Kesadaran merupakan sikap seseorang yang dalam keadaan sadar untuk mematuhi segala peraturan dan sadar atas tugas serta tanggung jawabnya. Dengan demikian, dapat dikatakan orang tersebut akan mematuhi/mengerjakan seluruh tugasnya dengan usaha yang maksimal, bukan atas paksaan. Menurut penelitian Adi & Raharjo (2012) menunjukkan bahwa disiplin kerja mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap kinerja pegawai. Disiplin kerja ialah faktor yang memiliki peran besar dalam pengaruh kinerja karyawan. Sebab, apabila karyawan tidak bekerja dengan disiplin, maka kinerjanya pun akan kurang baik. Perlu adanya penerapan disiplin kerja yang baik terhadap karyawan. maka dari itu, semakin tinggi disiplin kerja yang terdapat kepada karyawan, semakin baik juga operasional perusahaan yang akan dijalankan.

Gaya kepemimpinan seorang pemimpin yang terlihat serta diterapkan pada faktor peningkatan kinerja karyawan, karena sebagai dasarnya yang berperan dalam tulang punggung pengembangan organisasi yang mendorong, dan memberi pengaruh semangat kerja yang maksimal kepada bawahan/ karyawan lainnya. Maka dari itu, pemimpin memerlukan untuk berfikir dan memperlihatkan gaya kepemimpinan yang tepat dalam penerapannya. Gaya kepemimpinan ialah pola perilaku dan strategi yang disukai dan sering diterapkan pemimpin, dengan menyatukan tujuan organisasi dengan tujuan individu atau karyawan, dalam rangka mencapai tujuan atau sasaran yang telah menjadi komitmen bersama (Reza, 2020).

Motivasi seseorang dalam beraktivitas sangat diperlukan, sebab ketika seseorang memiliki motivasi dalam beraktivitas, maka akan membuat semangat meningkat dan menghasilkan pekerjaan/sesuatu dari aktivitasnya dengan hasil yang terbaik. Motivasi adalah serangkaian sikap dan nilai-nilai yang mempengaruhi individu untuk mencapai hal spesifik sesuai dengan tujuan individu (Rivai, 2009). Sikap serta nilai-nilai tersebut adalah sesuatu yang mampu memberi kekuatan pendorong seseorang dalam mengambil tindakan demi mencapai tujuan.

Motivasi kerja juga menjadi faktor pendukung kinerja karyawan. Motivasi kerja juga bisa dijadikan sebagai faktor pendukung dalam terjalannya kinerja antar karyawan yang baik. Motivasi memiliki peran langsung terhadap kinerja masing-masing karyawan. Maka dari itu, pengaruh antara motivasi dan kinerja karyawan sangatlah penting karena dalam pengembangan kinerja karyawan dapat dimulai dengan adanya peningkatan motivasi (Putra, 2013).

Berdasarkan fenomena di atas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh disiplin kerja, gaya kepemimpinan, dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan di B2N Digital Fotocopy.

## B. TINJAUAN PUSTAKA

### 1. Kinerja

Pencapaian atas hasil kerja seseorang ketika telah selesai mengerjakan tugas yang diberikan kepadanya atas dasar kecakapan dalam bekerja, pengalamannya, serta kesungguhan dalam bekerja (Hasibuan, 2018). Kinerja dapat diartikan sebagai hasil kerja dari seorang karyawan/pekerja, dan juga merupakan suatu rangkaian proses organisasi secara menyeluruh. Hasil kerja yang telah dijelaskan harus bisa dibuktikan secara mutlak atau nyata dan dapat diketahui sejauh-mana hasilnya dapat diukur dengan perbandingan ketentuan dasar yang telah ditetapkan (Sedarmayanti, 2011).

Pada umumnya, kinerja karyawan dapat diartikan sebagai salah satu pencapaian seorang karyawan dalam bekerja. Perusahaan, organisasi, dan kelompok akan mudah mencapai tujuannya apabila memiliki sumber daya manusia dengan kinerja yang baik sehingga produktivitas bekerja yang tinggi akan tercapai.

Adapun 5 indikator kinerja karyawan menurut Fuad (2004), antara lain:

- a. Kualitas  
Pengukuran kualitas pekerjaan yang didapatkan dari persepsi karyawan, dan juga kemampuan karyawan dalam melaksanakan tugas pekerjaan.
- b. Kuantitas  
Jumlah dari hasil kerja yang didapatkan, seperti jumlah pekerjaan yang dapat diselesaikan.
- c. Ketepatan Waktu  
Pekerjaan dapat terselesaikan secara tepat waktu sesuai peraturan yang sudah ditetapkan di awal.
- d. Efektivitas  
Penggunaan sumber daya organisasi, seperti karyawan, keuangan, teknologi, dan juga pengetahuan secara maksimal yang tidak berlebihan.
- e. Mandiri  
Tingkat kesadaran dan kemampuan seorang karyawan dalam melaksanakan tugas bekerja tanpa harus selalu bergantung terhadap orang lain.

### 2. Disiplin Kerja

Mengendalikan diri sendiri supaya tidak melanggar suatu aturan yang berbanding terbalik atas dasar nilai moral Pancasila (Sinungan, 2008). Merupakan sikap mentaati, menghargai, patuh, dan juga taat kepada peraturan yang telah ditetapkan, maupun dalam bentuk tertulis maupun tidak tertulis, juga kesanggupan seseorang menjalankannya dan tidak menolak untuk menerima hukuman/sanksi apabila ia melanggar aturan yang telah ditetapkan tersebut (Nuraini, 2013). Sikap seorang pekerja yang penuh dengan kesadaran dirinya sendiri untuk mematuhi aturan kerja tempat kerjanya (Mangkuprawira, 2007). Seseorang bersedia dan dengan sadar untuk mentaati peraturan-peraturan dan norma sosial yang diberlakukan (Hasibuan, 2018).

Menurut Handoko (2011), ada tiga jenis disiplin kerja, yaitu:

- a. Disiplin Preventif  
Langkah yang mendorong karyawan dalam mematuhi segala macam aturan yang berlaku, sehingga kecurangan-kecurangan dalam bekerja dapat dicegah dengan baik. Sasaran utama dalam disiplin preventif ini adalah untuk mendorong disiplin yang berasal dari dalam diri setiap karyawan, yang dimana agar mereka menjaga disiplin dirinya bukan karena paksaan pihak manajemen.
- b. Disiplin Korektif  
Tindakan nyata yang dilaksanakan guna dalam penanganan pelanggaran aturan kerja dan tindakan percobaan penghindaran aturan kerja lainnya lebih lanjut. Tindakan ini

dapat berupa pemberian sanksi/ hukuman, tindakan ini dapat juga disebut sebagai tindak penegak kedisiplinan. Contoh dari tindakan ini adalah seperti skorsing sebagai peringatan tahap awal. Dalam hal ini, tentunya sanksi/ hukuman yang diberikan bertujuan dalam memberikan nilai disiplin.

### c. Disiplin Progresif

Tindakan pemberian hukuman dalam tingkat lebih berat kepada pelanggar aturan yang sudah berulang kali. Dalam hal ini, tujuannya merupakan pemberian kesempatan terhadap pelanggar untuk mengambil langkah perubahan secara korektif, dimana sebelum diberikannya hukuman yang lebih berat lagi. Dalam Tindakan inilah manajemen juga dapat berperan dalam perbaikan kesalahannya.

Disiplin kerja juga memiliki beberapa peran (Siswanto, 2003), antara lain:

- a. Disiplin kerja memiliki peran dalam pembentukan etos kerja yang baik. Dengan adanya etos kerja yang baik, maka citra dari perusahaan yang baik juga akan meningkat.
- b. Disiplin kerja berperan sebagai bentuk pematuhan peraturan kerja yang berlaku. Dalam hal ini, tindak kepatuhan mampu membuat operasional perusahaan/ organisasi mendapatkan pencapaian yang lebih baik lagi.

Terdapat 5 indikator yang berpengaruh terhadap disiplin kerja (Malayu S.P. Hasibuan, 2011), antara lain:

### a. Tujuan dan Kemampuan.

Tujuan dalam bekerja harus diketahui secara jelas agar kedisiplinan seorang karyawan pun akan terlihat baik, serta harus ditetapkan secara ideal/proporsional juga menantang pada kemampuan sang pekerja/ karyawan.

### b. Teladan Pimpinan.

Keteladanan seorang pemimpin sangat berpengaruh terhadap kedisiplinan karyawan, sebab kedisiplinan seorang pemimpin akan dijadikan sebagai panutan karyawan/ bawahan dalam bekerja. Dengan demikian, apabila pemimpin memiliki teladan yang baik, maka kedisiplinankaryawan/ bawahan juga akan semakin membaik.

### c. Balas Jasa.

Balas jasa terhadap karyawan bisa saja dalam bentuk gaji, kompensasi, dan kesejahteraan dalam bekerja, dan lainnya. Berbagai macam balas jasa ikut serta dalam memberi pengaruh disiplin kerja karyawan, sebab balas jasa tersebut dapat memberi rasa puas dan senang dalam bekerja sehingga disiplin kerja pun semakin terjaga.

### d. Keadilan.

Keadilan juga memberikan wujud dalam terbentuknya disiplin karyawan. Sebab, sifat manusia yang selalu ingin mendapat keadilan karena menganggap bahwa dirinya memiliki peran penting dan ingin diberi perlakuan sama dengan para karyawan lainnya.

### e. Waskat.

Bentuk dari waskat (pemberian pengawasan cukup melekat) ialah tindakan yang efektif dalam pemberian dan perwujudan kedisiplinan para karyawan terhadap perusahaan/ organisasi.

## 3. Gaya Kepemimpinan

Pengertian Gaya Kepemimpinan menurut para ahli, antara lain; Gaya kepemimpinan merupakan tindakan seseorang sebagai bentuk dari perpaduan antara keterampilan, sifat, dan sikap yang diterapkan sang pemimpin ketika pemimpin sedang mencoba untuk memberi pengaruh kepada kinerja bawahannya (Tampubolon, 2007). Penerapan gaya kepemimpinan terhadap bawahannya guna dalam pembentukan kelola kerja bawahannya, yang memiliki pengaruh terhadap keberhasilan organisasi dalam pencapaian tujuannya (Guritno, 2005). Kepemimpinan juga memiliki fungsi, yaitu sebagai pemandu, penuntun, pembimbing, pembangun, dan juga pemberi dorongan/ motivasi kerja (Kartono, 2009). Wujud interaksi

antara atasan (pimpinan) dengan bawahannya (Tjiptono, 2006). Gaya kepemimpinan merupakan tingkah laku seseorang (dapat berpakata-kata yang disampaikan dan tindakan-tindakannya dalam bekerja) dari pemimpin yang dapat dilihat dan dirasakan orang lain yaitu bawahannya (Hersey, 2004).

Gaya Kepemimpinan dapat dibedakan dalam beberapa macam jenisnya (Suwanto, 2011), antara lain:

- a. **Kepemimpinan direktif**  
Seorang pemimpin memberi masukan terhadap para pekerja dan juga memberi beberapa peraturan dalam bekerja.
- b. **Kepemimpinan supportif**  
Terjalannya komunikasi yang baik antar pemimpin dengan bawahan/ karyawan lain, dan juga pemimpin dapat memberi rasa peka terhadapkebutuhan karyawan.
- c. **Kepemimpinan partisipatif**  
Seorang pemimpin dapat mengambil sebuah keputusan yang berasal dari hasil pungutan suara dari karyawan, dan juga pemimpin menyebarkan informasi terhadap karyawan.
- d. **Kepemimpinan orientasi prestasi**  
Pemberian dorongan kerja yang tinggi kepada karyawan, memberi tantangan kerja kepada karyawan, dan juga pemimpin diharapkan dapat memberi rasa percaya terhadap kemampuan-kemampuan para karyawan.  
Kepemimpinan juga memiliki peran penting (Kartono, 2008), antara lain:
  - a. **Penciptaan Visi**  
Pemimpin memiliki tugas dalam pembentukan visi perusahaan. Visi sendiri merupakan salah satu bentuk pernyataan dari cita-cita sebuah organisasi yang ingin diwujudkan dan diharapkan dapat menjadi pembentukan dari sebuah organisasi.
  - b. **Pembangunan Sebuah Kelompok**  
Pemimpin harus mampu dalam pemilihan orang-orang tertentu untuk menepati posisi pekerjaan yang tepat. Tindakan ini dilakukan dalam pencegahan pemberian posisi kerja yang salah agar dalam pencapaian kerjapun jelas dan terstruktur.
  - c. **Pembagian Tugas**  
Pemimpin berperan dalam pemberian/ pembagian tugas kepada bawahannya. Pembagian tugas inipun didasarkan kepada kemampuan dari masing-masing karyawan, agar tidak terjadi kesalahan atau tingkat kerja yang kurang maksimal karena pekerjaan yang diberikan tidak sesuai dengan kemampuannya (passion kerja bawahan).
  - d. **Meningkatkan Kemampuan Kerja**  
Seorang pemimpin harus mampu dalam membaca potensi kerja karyawan, agar pemimpin dapat memberi peningkatan terhadap potensi kerja tersebut. Dengan demikian, para karyawan pun akan semakin betah untuk bertahan kerja disuatu perusahaan dan memaksimalkan kinerjanya.
  - e. **Pemberi Motivasi**  
Pemimpin harus mampu memberi motivasi kerja terhadap bawahannya, guna meningkatkan semangat saat bekerja.

#### **4. Motivasi Kerja**

Beberapa Pengertian Motivasi Kerja menurut para ahli, antara lain; Daya pendorong yang mengakibatkan seorang karyawan ingin menggerakkan kemampuan dirinya dalam pembentukan keahlian dan keterampilan tenaga dan wktunya dalam penyelenggaraan berbagai kegiatan yang menjadi tanggung jawabnya (Hamzah B. Uno, 2009). Berasal dari Bahasa latin, yaitu *movere*, dimana artinya adalah daya penggerak. Motivasi pada sebuah manajemen hanya dapat diberi kepadasumber daya manusia seseorang dalam bekerja (Hasibuan, 2011). Sebuah proses dari Tindakan mewujudkan sebuah pencapaian yang berasal dari kebutuhan-kebutuhan

dalam hidup (Munandar, 2010). Suatu tingkah laku yang dapat memberi pengaruh terhadap orang lain agar orang tersebut memiliki perilaku yang teratur” (Wilson, 2012). Kesediaan seseorang dalam pengeluaran tingkat usaha yang tinggi kepada arah tujuan perusahaan, yang dikondisikan oleh kemampuan dariupayanya tersebut” (Robbins, 2006).

Motivasi dapat diartikan sebagai sebuah dorongan bagi seseorang dalam berkegiatan atau pada saat dalam bekerja. Motivasi juga terdapat dari dalam ataupun luar diri sendiri.

Motivasi memiliki Faktor pendukung yang dibagi menjadi 2 bagian, yaitu faktor eksternal (karakteristik dari organisasi) dan faktor internal (karakteristik dari kepribadian) (Edy Sutrisno, 2007).

- a. Faktor eksternal (karakteristik dari organisasi), merupakan faktor yang mendukung yang berasal dari luar diri (organisasi), seperti lingkungan pekerjaan, upah yang diperoleh, jaminan dan kepastian dalam pembagian tugas kerja, peraturan pekerjaan yang berlaku dalam perusahaan, dan bebas kerja masing-masing karyawan.
- b. Faktor internal (karakteristik dari kepribadian), merupakan faktor yang berasal dari dalam diri seseorang, contohnya seperti memiliki keinginan untuk memenuhi kebutuhan hidup, keinginan dalam mendapatkan pengakuan/ kepastian dalam pekerjaan, tingkat kelelahan dalam bekerja, dan rasa jenuh atau rasa semangat dalam bekerja.

Motivasi memiliki beberapa indikator yang dibedakan menjadi 2 dimensi (Hamzah B. Uno, 2009), antara lain:

- a. Motivasi Internal
  - 1). Rasa tanggung jawab dalam pelaksanaan tugas yang diberikan.
  - 2). Memiliki target yang jelas dalam menjalankan tugas yang diberikan.
  - 3). Menerima umpan balik atas pekerjaan yang telah dilaksanakan.
- b. Motivasi Eksternal
  - 1). Seseorang yang selalu mengupayakan segala usaha untuk pemenuhan kebutuhan hidup dan kebutuhan dalam bekerja.
  - 2). Ingin mendapatkan insentif Ketika sedang bekerja.

Motivasi Kerja dibagi menjadi 2 Jenis (Hasibuan, 2011), antara lain:

- a. Motivasi Positif  
Pemimpin memberi apresiasi/ penghargaan kepada karyawan dalam bentuk hadiah, sehingga karyawan termotivasi untuk bekerja lebih giat lagi.
- b. Motivasi Negatif  
Pemimpin memberi dorongan kepada karyawannya dengan cara memberikan teguran atau hukuman, dengan tujuan agar karyawan dapat termotivasi untuk bekerja lebih baik lagi agar tidak menerima hukuman.

### C. METODE

Pada penelitian ini, data yang digunakan merupakan data primer dan sekunder. Data primer penelitian ini ialah data yang diperoleh dari karyawan B2N Digital Fotocopy. Sementara, data sekunder penelitian ini merupakan data yang berasal dari luar perusahaan, seperti internet, dan jurnal. Penelitian ini menggunakan model penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan metode-metode untuk mengeksplorasi dan memahami makna yang oleh sejumlah individu atau sekelompok orang dianggap berasal dari masalah sosial atau kemanusiaan (Creswell, 2016). Pendekatan penelitian yang digunakan adalah *grounded theory*, merupakan rancangan penelitian dari sosiologi yang di dalamnya peneliti memperoleh teori umum dan abstrak dari suatu proses, aksi, atau interaksi tertentu yang berasal dari pandangan-pandangan partisipan atau narasumber. Rancangan ini menggunakan berbagai tahap pengumpulan data dan penyaringan serta antar hubungan kategori-kategori informasi yang diperoleh (Charmaz, 2006; Corbin & Struss, 2007) dalam (Creswell, 2016). Pengolahan data melalui metode triangulasi.

#### **D. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Nama perusahaan adalah B2N Digital Fotocopy, yang beralamat di Jalan H. Oyar Nomor 7 Pegangsaan Dua Kelapa Gading, Pegangsaan Dua, Kelapa Gading, RT.2/RW.4, Pegangsaan Dua, Kecamatan Kelapa Gading, Kota Jakarta Utara, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 14250. Perusahaan memiliki visi yaitu menjadi tempat print dan fotocopy terbaik yang menyajikan pelayanan nomor satu bagi para pelanggan. Misinya adalah berinovasi selalu dalam peningkatan pelayanan kepadapelanggan, Melayani para pelanggan dengan tulus dan sabar, dan Memberikan kualitas produk yang terbaik. Tujuan perusahaan adalah melayani kebutuhan pelanggan dalam pemenuhan kebutuhan sehari-hari dalam bidang perkantoran, pendidikan, dan percetakan umum lainnya.

Data yang diperoleh setelah melakukan wawancara awal terhadap 20 karyawan B2N Digital Fotocopy adalah:

1. Disiplin Kerja  
Disiplin kerja karyawan B2N Digital Fotocopy sudah cukup baik, namun masih terdapat karyawan yang masih belum menggunakan ketentuan jenis pakaian saat bekerja.
2. Gaya Kepemimpinan  
Beberapa karyawan mengatakan bahwa pemimpin atau atasannya sudah melakukan tugas dengan baik, namun terkadang masih terdapat perbedaan antara perkataan dengan tindakan.
3. Motivasi Kerja  
Motivasi kerja karyawan B2N Digital Fotocopy masih tergolong rendah. Sering kali terdapat karyawan yang pada saat melayani pelanggan kurang semangat, sehingga terlihat memiliki motivasi melayani yang rendah.

Data yang didapat dari wawancara dengan informan berjumlah 20 orang dengan jenis kelamin laki-laki sebanyak 11 orang dan perempuan 9 orang. Identitas informan dapat digolongkan melalui umur masing-masing, dengan usia 15-20 tahun, 21-25 tahun, dan 26-30 tahun. Karyawan memiliki kategori kinerja yang sangat baik, karyawan memiliki kinerja, motivasi dan disiplin kerja yang tinggi.

Kepemimpinan merupakan keseluruhan aktifitas dalam rangka mempengaruhi orang-orang agar mau bekerjasama mencapai suatu tujuan yang diinginkan bersama. Gaya Kepemimpinan berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan bahwa terdapat pengaruh positif antara gaya kepemimpinan dengan kinerja karyawan. Apabila gaya kepemimpinan ditingkatkan menjadi lebih baik, maka kinerja karyawan juga akan meningkat menjadi lebih baik. Kepemimpinan yang ada di B2N adalah jujur, bijaksana dan mau turun kebawahan, sehingga bawahannya merasa di perhatikan oleh pimpinannya. Seorang pemimpin harus menerima saran atau masukan dari bawahan, karena bawahannya adalah hal yang penting di perusahaan. Jika bawahannya merasa tidak di hargai atas saran atau masukan yang di berikan untuk pimpinan jelas bawahan akan melakukan tindakan yang tidak diinginkan, dan jika terjadi perselisihan diantara karyawan pimpinan melakukan pemanggilan terhadap karyawan yang bermasalah, jika hal itu personal maka pimpinan itu hanya melakukan tanya jawab dengan yang bersangkutan dan dicarikan solusinya yang terbaik. Peningkatkan kinerja dengan cara pimpinan tidak memperlihatkan rasa malasnya di depan karyawan, maka karyawan melihat pimpinan selalu bersemangat sehari-sehari, membuat karyawan juga bersemangat dalam menjalankan tugasnya.

Pimpinan yang baik itu royal dan bertanggung jawab dengan tugas-tugasnya dan bisa membimbing bawahan dengan baik. Pimpinan yang sulit bergabung dengan bawahan akan sulit bekerjasama dengan bawahan karena kurangnya pendekatan dengan bawahan hal itu justru akan membuat pimpinan dan bawahan jauh. Untuk meningkatkan kinerja karyawan menurut salah satu karyawan, pimpinan memberi motivasi dan nasihat kepada karyawan agar selalu semangat menjalankan tugas-tugasnya.

Saran yang di berikan oleh karyawan untuk perusahaan diterima dengan baik tetapi diseleksi terlebih dahulu, jika benar baik untuk perusahaan dilanjutkan atau dijalankan. Untuk peningkatan kinerja karyawan, senada dengan informan yang lain bahwa dengan memberikan nasihat, motivasi kerja kepada karyawan dapat memberikan hal positif.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan beberapa karyawan dapat disimpulkan bahwa atasan menerapkan model gaya kepemimpinan partisipatif. Gaya kepemimpinan partisipatif dapat dilihat pada beberapa hasil wawancara, yaitu ketika karyawan mengalami masalah yang mengganggu peningkatan kinerja pimpinan langsung memberikan dorongan secara pribadi, pimpinan sudah memenuhi standar kepemimpinan, bersahabat dengan bawahan, mampu mengayomi bawahan, sering melakukan koordinasi dengan bawahan, bertanggung jawab dengan perbuatannya, dan jika ada bawahan mempunyai masalah ikut menyelesaikan masalah tersebut. Bahkan pimpinan juga sangat memahami tentang perbedaan-perbedaan antar karyawan, ketika ada masalah atau perseteruan antar karyawan pimpinan tersebut melakukan pemanggilan dan pembinaan, memberikan arahan kepada karyawan yang bersangkutan, untuk meningkatkan kinerja karyawan dengan memberikan nasehat, memberikan motivasi kepada karyawan sehingga karyawan dapat merasakan kehangatan dalam kepemimpinan untuk meningkatkan kinerjanya, sehingga dapat mencapai tujuan organisasi. Kepemimpinan adalah aktivitas untuk mempengaruhi orang-orang supaya diarahkan mencapai tujuan organisasi. Setiap orang adalah pemimpin, meskipun pada saat yang sama setiap orang membutuhkan pemimpin ketika ia harus berhadapan untuk menciptakan solusi hidup di mana kemampuan, keahlian dan kekuatannya dibatasi oleh sekat yang ia ciptakan sendiri dalam posisinya sebagai bagian dari komunitas. Kata kuncinya adalah kepemimpinan melekat kepada masing-masing individu, sesuai dengan tingkat kepemimpinannya. Memimpin diri sendiri adalah dengan cara menghindari segala aktivitas yang negatif, baik jasmani maupun rohani. Bila ditinjau dari perannya, masing-masing punya tanggung dan tanggung jawabnya sendiri. Siapapun mereka, baik seorang kepala rumah tangga, ibu rumah tangga, maupun para pembantu yang bekerja di rumah. Tanggung dan peran dalam kepemimpinan ini, harus dilaksanakan secara benar dan proporsional, sehingga akan memunculkan harmonisasi.

Motivasi Kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Diharapkan apabila motivasi kerja ditingkatkan, maka dapat memberikan pengaruh terhadap kinerja karyawan. Namun motivasi kerja karyawan tidak mampu meningkatkan kinerja karyawan. Walaupun perusahaan memberikan motivasi positif kepada karyawan. Sebagai perusahaan yang memiliki fokus pada jasa dan pelayanan B2N menyadari betul bahwa salah satu asset utama yang harus dimiliki perusahaan adalah Sumber Daya Manusia (SDM). Berkaitan dengan hal tersebut, perusahaan memiliki perhatian yang sangat besar pada aspek pengelolaan SDM dengan membangun motivasi kerja dan disiplin kerja. Beberapa aspek pengelolaan yang sudah dilakukan oleh B2N antara lain Gaji atau upah, pemberian gaji sudah semestinya dilakukan setiap bulan, ditambah dengan bonus berupa uang lembur atau bonus target tahunan; *Social Gathering*, berupa outbond yang dilakukan oleh divisi SDM, sebagai sarana hiburan dan *refreshing* atas pekerjaan kantor yang begitu banyak. Kegiatan ini berupa outbond, permainan, kuis dll. *Social Gathering* sendiri dilakukan diluar jam kantor; serta Pelatihan bagi karyawan yang diikutsertakan dalam pelatihan adalah karyawan yang memiliki tingkat prestasi yang tinggi, kedisiplinan dan kerajinan yang melebihi karyawan lain untuk meningkatkan kemampuan dan kinerja.

Terdapat pengaruh antara disiplin kerja dengan kinerja karyawan. bahwa disiplin kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Dalam hal ini, dapat diartikan bahwa apabila disiplin kerja ditingkatkan, maka kinerja karyawan juga akan meningkat. Disiplin kerja karyawan terkait dengan peraturan – peraturan perusahaan yang harus dijalankan termasuk waktu kerja dan penggunaan seragam. Bila karyawan telat masuk atau pulang terlalu cepat maka biasanya pekerjaan tidak dapat dicapai sesuai target, maka karyawan



diwajibkan mentaati waktu kerja sehingga kinerja karyawan meningkat. Pemimpin juga memberikan teladan kepada karyawan untuk disiplin dalam bekerja. Karyawan juga melakukan disiplin preventif yang datang dari diri sendiri sebagai kesadaran diri dalam bekerja yang tunduk kepada peraturan perusahaan.

Peningkatan kinerja karyawan merupakan salah satu aspek penting bagi perusahaan, karena dengan meningkatnya kualitas karyawan, maka akan dicapai efektifitas dan efisiensi dalam bekerja untuk mencapai tujuan perusahaan. Persentase kinerja karyawan sudah 100% karena kerja yang dituntut setiap hari dan dituntut cepat dapat dicapai oleh karyawan. Dengan kesadaran diri semua karyawan dapat menyelesaikan tugasnya dengan cepat setiap harinya tetapi seandainya tidak ada kesadaran diri dalam masing-masing karyawan maka tugas tidak dapat terselesaikan dengan cepat. Atasan mempunyai penilaian yang diperuntukkan untuk mencatat kegiatan sehari-hari karyawan, selanjutnya akan di serahkan kepada manager untuk dinilai dari penilaian itulah dapat diketahui kinerjanya karyawan tersebut. Sebagai contoh tugas itu banyak dan tidak dapat selesai hari itu juga, tetapi biasanya tugas yang diberikan atasan sesuai dengan porsi kemampuan karyawannya.

Peningkatan kerja karyawan di suatu perusahaan perlu didukung oleh suatu sistem. Sistem yang dimaksud adalah suatu sistem yang mampu mendorong kemampuan karyawan dalam menyelesaikan tugas-tugasnya secara efektif dan efisien. Gaya kepemimpinan di B2N berimplikasi dengan peningkatan kinerja karyawan, terlihat dari pimpinan yang mampu bertanggung jawab dengan peraturan yang dibuatnya sendiri, membuat karyawan melakukan hal yang sama, pimpinan yang mau terbuka dengan karyawannya, pimpinan yang memperhatikan karyawan, sehingga karyawan merasa diperhatikan. Dengan seperti itu, akan membuat karyawan bersemangat untuk menyelesaikan tugasnya.

### **E. KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian, didapatkan hasil analisis dan pembahasannya, dengan kesimpulan sebagai berikut: Terdapat pengaruh yang positif antara disiplin kerja terhadap kinerja karyawan. Gaya kepemimpinan juga berpengaruh terhadap kinerja karyawan, serta motivasi kerja tidak memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan walaupun perusahaan telah memberi motivasi positif kepada karyawan.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Bangun, W. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Erlangga.
- Creswell, J. W. (2016). *Research Design Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif dan Campuran*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Guritno, B., & Waridin. (2005). Pengaruh Persepsi Karyawan Mengenai Perilaku Kepemimpinan, Kepuasan Kerja dan Motivasi Terhadap Kinerja. *Jurnal Riset Bisnis Indonesia*, 1(1), 63-74.
- Handoko, T. H. (2012). *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFE.
- Hasibuan, M. S. P. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hasibuan, M. S. P. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hersey, P. (2004). *Kunci Sukses Pemimpin Situasional*. Jakarta: Delaprasata.
- Kartono, K. (2008). *Pemimpin dan Kepemimpinan*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Kartono, K. (2009). *Pemimpin dan Kepemimpinan*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Mangkuprawira, S. (2007). *Manajemen Mutu Sumber Daya Manusia*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Manullang, M. (2008). *Dasar-Dasar Manajemen*. Yogyakarta: Ghalia Indonesia.
- Munandar, A. S. (2010). *Psikologi Industri dan Organisasi*. Jakarta: UI-Press.

## ARTIKEL

---

- Putra, G. P. U. (2013). *Pengaruh Disiplin Kerja, Gaya Kepemimpinan, dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Hotel Matahari Terbit Bali, Tanjung Benoa-Nusa Dua* (Doctoral dissertation, Udayana University).
- Riani, A. L. (2011). *Budaya Organisasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Robbins, S. P. (2006). *Perilaku organisasi*. Jakarta: Indeks.
- Sastrohadiwiryo, B. S. (2003). *Manajemen Tenaga Kerja Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sinungan, M. (2008). *Produktivitas Apa dan Bagaimana*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Susan, E. (2019). Manajemen sumber daya manusia. *Adaara: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 9(2), 952-962.
- Suwanto & Priansa, D. J. (2011). *Manajemen SDM dalam Organisasi Publik dan Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Suwanto. (2019). Pengaruh Disiplin Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Rumah Sakit Umum Tangerang Selatan. *JENIUS*, 3(1).
- Syafrina, N. (2017). Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Suka Fajar Pekanbaru. *Eko dan Bisnis (Riau Economics and Business Reviewe)*, 8(4).
- Tampi, B. J. (2014). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Bank Negara Indonesia, Tbk (Regional Sales Manado). *Journal Acta Diurna*, III(4).
- Tjiptono, F. (2006). *Manajemen Pelayanan Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Umam, K. (2010). *Perilaku Organisasi*. Bandung: Pustaka Setia.