

ANALISIS GAYA KEPEMIMPINAN DI PT. PAREWA ASIAN KATERING

Lourenzia Melinda Halim dan Fransisca Andreani

Program Manajemen Bisnis, Program Studi Manajemen, Universitas Kristen Petra

Jl. Siwalankerto 121-131, Surabaya

E-mail: lourenmelin@gmail.com, andrea@petra.ac.id

Abstrak— Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui gaya kepemimpinan di PT. Parewa Asian Katering. Penelitian ini juga menganalisis gaya kepemimpinan yang digunakan manajer operasional di PT. Parewa Asian Katering. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif deskriptif dengan menggunakan metode wawancara dan metode observasi. Adapun hasil wawancara dan observasi akan dianalisis menggunakan teknik triangulasi sumber. Dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa gaya kepemimpinan yang digunakan saat ini adalah gaya kepemimpinan demokratis. Gaya kepemimpinan di PT. Parewa Asian Katering sudah sesuai, tetapi hendaknya PT. Parewa Asian Katering dapat meningkatkan kualitas kerja karyawan dengan memberikan banyak pelatihan agar kinerja karyawan semakin baik lagi.

Kata Kunci— Gaya kepemimpinan, kepemimpinan, pemimpin, manajer operasional.

I. PENDAHULUAN

Kepemimpinan merupakan salah satu topik yang selalu menarik untuk dibahas. Kepemimpinan dipengaruhi oleh seorang pemimpin dalam mengelola organisasinya. Kepemimpinan berkaitan dengan proses yang disengaja dari seseorang untuk menekankan pengaruhnya kepada orang lain. Pemimpin dan karyawan merupakan bagian dari sumber daya manusia. Sumber daya manusia merupakan elemen utama organisasi dibandingkan dengan elemen lain seperti modal, teknologi dan uang. Sumber daya manusia merupakan pelaksana dalam perusahaan yang akan mengelola dan memanfaatkan elemen tersebut. Elemen-elemen tersebut harus dapat dikelola dan dimanfaatkan secara efektif dan efisien. Sumber daya manusia menjadi unsur yang paling penting dalam setiap aktivitas yang dilakukan di perusahaan. Modal, teknologi dan uang tidak akan berguna tanpa peran aktif dari sumber daya manusia yang mengelolanya.

Pemimpin merupakan sumber daya manusia yang paling berpengaruh di dalam setiap organisasi bisnis. Menurut Bangun (2012, p.339), kepemimpinan merupakan proses mempengaruhi orang lain dalam suatu organisasi untuk melaksanakan tugasnya dengan baik agar tercapainya tujuan perusahaan. Dalam hal ini karyawan wajib dan terkait untuk mengerjakan pekerjaan yang diberikan pimpinan. Karyawan di perusahaan bertugas sebagai pelaksana operasional perusahaan, sedangkan pimpinan merupakan orang yang bertanggung jawab dalam mengarahkan jalannya operasional perusahaan.

Menurut Arep & Tanjung (2003), ada 4 gaya kepemimpinan yang sering digunakan. Yang pertama gaya kepemimpinan demokratis (*democratic leadership*) yaitu suatu gaya

kepemimpinan yang menitikberatkan kepada kemampuan untuk menciptakan moral dan kemampuan untuk menciptakan kepercayaan. Yang kedua gaya kepemimpinan diktator atau autokratis (*dictatorial or autocratic leadership*) yaitu suatu gaya kepemimpinan yang menitikberatkan mengumpulkan pengikut-pengikutnya untuk kepentingan pribadinya dan/atau golongannya dengan kesediaan untuk menerima segala resiko apapun. Yang ketiga gaya kepemimpinan paternalistik (*paternalistik leadership*) yaitu bentuk antara gaya pertama (*democratic*) dan kedua (*dictatorial*). Yang pada dasarnya kehendak pemimpin juga harus berlaku, namun dengan jalan atau melalui unsur-unsur demokratis. Yang keempat gaya kepemimpinan kendali bebas (*free rein leadership*) yaitu salah satu gaya kepemimpinan yang 100% menyerahkan sepenuhnya seluruh kebijakan pengoperasian manajemen sumber daya manusia kepada bawahannya dengan hanya berpegang kepada ketentuan-ketentuan pokok yang ditetapkan oleh atasan mereka.

Dalam mengambil suatu keputusan tentang gaya apa yang harus diterapkan seorang pemimpin (*leader*) harus senantiasa berdasarkan data-data informasi yang sempurna. Untuk mengelola karyawan pemimpin juga harus dapat menciptakan komunikasi kerja yang baik antara atasan dan bawahan agar terciptanya hubungan kerja yang serasi dan selaras. Pemimpin harus mampu memantau kinerja karyawan dan menerapkan gaya kepemimpinan yang sesuai untuk mencapai tujuan perusahaan. Pentingnya gaya kepemimpinan untuk diteliti karena di sebuah organisasi gaya kepemimpinan diperlukan pemimpin untuk mempengaruhi perilaku bawahannya yang berdampak pada kinerja.

Fahmi (2014) mengatakan, bahwa salah satu tugas seorang pemimpin di organisasi adalah memberikan peningkatan pada manajemen kinerja di organisasi yang bersangkutan. Kinerja karyawan juga dipengaruhi oleh bakat dan kemampuan serta peran karyawan di dalam organisasinya. Pemimpin yang baik mampu mengelola seluruh sumber daya yang dimiliki untuk menghasilkan kinerja yang terbaik dan mampu memberi keuntungan serta kepuasan kepada *stakeholders*.

Manajer operasional di PT. Parewa Asian Katering selalu melibatkan karyawan dalam menghadapi permasalahan yang ada, menjalin komunikasi yang baik antar karyawan, serta disiplin dan tegas dalam mengelola perusahaan. Pemimpin yang dimaksud adalah manajer operasional yang langsung berhubungan dengan karyawan di PT. Parewa Asian Katering. Manajer operasional dipilih karena manajer operasional langsung berhubungan dengan beberapa divisi yang ada di perusahaan. Karyawan di PT. Parewa Asian Katering terdiri

dari beberapa divisi, yang memiliki jenjang pendidikan yang berbeda, karyawan di perusahaan pendidikan terakhir SMA dan S1. Hal ini menyebabkan manajer operasional harus mempunyai gaya kepemimpinan tertentu untuk mempengaruhi orang lain atau karyawan yang bekerja di perusahaan untuk mencapai tujuan perusahaan.

Komunikasi, kedisiplinan dan taat pada standar kerja sangat penting dimiliki oleh karyawan karena akan berdampak pada kinerja perusahaan. Manajer operasional juga memberikan motivasi untuk meningkatkan kinerja karyawan ketika sedang bekerja. Dalam menghadapi permasalahan yang muncul dalam perusahaan maka pemimpin berusaha mencari sumber permasalahan tersebut dan mencari solusi yang terbaik. Dalam hal kedisiplinan, karyawan akan mendapat sanksi jika terlambat datang ke kantor dan tidak disiplin dalam bekerja. Sanksi yang diberikan berupa surat peringatan dan denda sesuai dengan jam keterlambatannya. Jika karyawan disiplin serta tepat waktu dalam bekerja maka perusahaan akan memberikan penghargaan. Karyawan harus mematuhi peraturan yang berlaku di perusahaan sehingga tidak menghambat pekerjaan. Karyawan diharapkan mampu mematuhi peraturan yang berlaku di perusahaan. Pemimpin juga sudah membuat standar perusahaan yang harus dipatuhi oleh semua karyawan agar tujuan perusahaan yang diinginkan dapat tercapai.

Pembagian tugas dan tanggung jawab setiap karyawan disesuaikan dengan divisinya masing-masing. Karyawan diberikan tugas dan tanggung jawab setiap divisinya untuk bekerja sesuai standar kerja yang sudah ada. Namun saat proses produksi kadang karyawan lalai mengikuti standar perusahaan, sehingga ada ketidaksesuaian pemakaian bahan baku pada proses produksi, yang berdampak pada biaya dan ketersediaan bahan baku perusahaan. Kadang karyawan yang lebih *senior* membiarkan karyawan yang baru untuk bekerja sendiri, sehingga hasil produksi yang dihasilkan tidak sesuai dengan standar perusahaan. Hal ini berdampak pada kinerja karyawan yang menurun. Hasil produksi yang salah akan diolah kembali agar tidak terbuang sia-sia. Ketika ada masalah yang timbul terkait proses produksi maka karyawan harus bertanggung jawab atas kesalahan yang diperbuat.

Di PT. Parewa Asian Katering karyawan sudah mengetahui tugasnya masing-masing, karyawan juga diawasi oleh *supervisor* sehingga pekerjaan mereka dapat selesai tepat waktu dan sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai oleh perusahaan. Manajer operasional juga mengawasi dan melihat kinerja dari setiap karyawan dengan memantau hasil kerja karyawan dari setiap divisi. Perusahaan tetap akan berjalan dengan baik, karena aturan dan tugas setiap karyawan sudah dijelaskan manajer operasional dengan jelas.

Manajer operasional juga mengadakan rapat bulanan untuk mengevaluasi dan menilai kinerja perusahaan selama satu bulan yang diadakan disetiap awal bulan. Ketika rapat pemimpin mendengarkan laporan dari setiap divisi tentang kinerja selama satu bulan. Pemimpin juga menerima masukan dari karyawan dan memberikan solusi yang terbaik untuk masalah yang dihadapi. Manajer operasional dan karyawan saling terbuka untuk kemajuan dan perkembangan perusahaan. PT. Parewa Asian Katering membutuhkan seorang pemimpin yang mampu mengarahkan dan mengelola karyawan dengan menggunakan gaya kepemimpinan yang sesuai.

Oleh karena itu melihat dari latar belakang yang ada, maka penulis tertarik untuk meneliti gaya kepemimpinan yang diterapkan di PT. Parewa Asian Katering, sehingga bisa menjadi masukan untuk PT. Parewa Asian Katering dalam menggunakan gaya kepemimpinan untuk perusahaan.

II. METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini jenis penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dll., secara holistik, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah (Moleong, 2007). Pada penelitian ini, subjek penelitian yang dipilih adalah manajer operasional dan dua orang karyawan di PT. Parewa Asian Katering sebagai informan.

Objek penelitian adalah suatu sifat atau nilai dari orang sebagai objek kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang telah ditetapkan untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya. Dalam penelitian ini, objek penelitian dari penelitian ini meliputi gaya kepemimpinan di PT. Parewa Asian Katering.

Sumber data dalam penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder. Sumber data primer dalam penelitian ini diperoleh dari hasil wawancara yang dilakukan dengan narasumber dari PT. Parewa Asian Katering yang berwenang untuk memberikan informasi dari hasil wawancara. Sumber data sekunder dalam penelitian ini bersumber dari dokumen-dokumen yang dimiliki perusahaan seperti profil perusahaan, sejarah perusahaan, visi misi perusahaan, struktur organisasi dan dokumen lain yang terkait dengan penelitian. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi.

Teknik penentuan subjek penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*. Subjek penelitian yang dipilih adalah manajer operasional dan dua orang karyawan pada PT. Parewa Asian Katering sebagai informan. Analisa data dalam suatu penelitian merupakan tahap akhir dari proses penelitian, sebelum hasil penelitian dideskripsikan dalam bentuk laporan penelitian. Proses analisis data dimulai dengan menelaah seluruh data yang tersedia dari berbagai sumber, yaitu melalui wawancara dan observasi. Tahap akhir dari analisis data ialah dengan mengadakan pemeriksaan keabsahan data. Untuk menetapkan keabsahan data maka diperlukan teknik pemeriksaan. Teknik pemeriksaan yang digunakan dalam penelitian ini adalah triangulasi. Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain.

Dalam penelitian ini uji keabsahan data menggunakan teknik triangulasi sumber. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini dengan melakukan wawancara dan observasi. Triangulasi sumber juga membandingkan data yang diperoleh dari hasil wawancara dari satu sumber dengan sumber lainnya yang akan dibandingkan dengan hasil yang didapat melalui observasi. Cara membandingkan data tersebut dianggap sudah cukup untuk membuktikan keabsahan data dalam penelitian ini. Triangulasi dengan sumber berarti

membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam penelitian kualitatif. Juga merupakan cara menguji data dan mencari informasi yang sama kepada subjek lain.

III. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

PT. Parewa Asian Katering di Surabaya merupakan suatu perusahaan jasa yang bergerak di bidang *air catering service* yaitu katering yang melayani penerbangan. PT. Parewa Asian Katering di Surabaya berdiri pada tanggal 15 Maret 2006. Data dalam penelitian ini diperoleh dari hasil wawancara dengan narasumber dan melalui observasi yang dilakukan di PT. Parewa Asian Katering. Deskripsi ini terdiri dari tanggapan dari narasumber mengenai gaya kepemimpinan di PT. Parewa Asian Katering.

Berdasarkan ciri-ciri gaya kepemimpinan demokratis dapat dilihat bahwa Adi Purnomo lebih dominan menggunakan gaya kepemimpinan demokratis. Di lihat dari hasil wawancara yang dilakukan dengan tiga narasumber yaitu Adi Purnomo, Yerri Seran dan Sukma Jalu.

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa narasumber didapatkan hasil bahwa manajer operasional lebih memperhatikan kebutuhan karyawan untuk mencapai tujuan perusahaan. kebutuhan karyawan dipenuhi melalui fasilitas dan tunjangan yang diberikan kepada karyawan. Manajer Operasional memperhatikan kebutuhan karyawan berupa tunjangan yang diberikan perusahaan berupa program Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) yaitu untuk seluruh karyawan di PT. Parewa Asian Katering. Perusahaan juga memberikan fasilitas yang mendukung kegiatan operasional perusahaan berupa mesin, peralatan, tunjangan, pelatihan-pelatihan khusus bagi karyawan. Karyawan juga diberikan *training* dan pelatihan khusus sesuai dengan divisinya. Dalam memenuhi kebutuhan karyawan Manajer Operasional biasanya melihat karyawan itu seperti apa dan dicari permasalahan apa yang akan timbul yang akan mempengaruhi kinerja karyawan itu sendiri.

Komunikasi yang digunakan adalah komunikasi dua arah. Hal ini dilakukan agar semua masalah yang ada dapat diselesaikan bersama-sama. ada *reward* dan *punishment* yang berlaku bagi karyawan yang disiplin dan tidak disiplin. *Reward* yang diberikan bisa berupa material dalam bentuk barang atau benda, sedangkan untuk *punishment* ada potongan gaji dan surat peringatan. Pemimpin kadang-kadang menggunakan gaya ke-pemimpinan diktator dalam hal pembagian tugas kepada karyawan. Tugas dan wewenang setiap karyawan sudah jelas dan diketahui oleh semua karyawan di perusahaan. Karyawan yang melanggar aturan dan tidak disiplin akan mendapat *punishment* berupa teguran lisan dan tertulis. Pribadi dari Manajer Operasional mudah marah, jika menghadapi permasalahan yang cukup penting dan serius. Manajer Operasional memberikan pujian kepada karyawan berupa pemberian *reward* bagi karyawan yang bekerja dengan baik dan disiplin. Manajer operasional bertindak otoriter dalam hal pembagian tugas, dan karyawan harus bekerja sesuai dengan tugas yang sudah diberikan. Sistem komunikasi yang digunakan Manajer Operasional

dalam hal pembagian tugas menggunakan sistem komunikasi satu arah dan tegas terhadap karyawan.

Karyawan diberikan kebebasan untuk mengembangkan dan meningkatkan kreativitasnya dalam bekerja. Manajer Operasional akan menerima semua kritik, saran dan ide dari karyawan yang akan menjadi masukan bagi perkembangan perusahaan. Karyawan juga diberikan fasilitas berupa *training* dan pelatihan-pelatihan khusus bagi karyawan. Semua karyawan di PT. Parewa Asian Katering sudah mengetahui aturan perusahaan dan menggunakan Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam bekerja. Karyawan diberikan kebebasan untuk menyampaikan saran dan kritik bagi perkembangan perusahaan. Kritik dan saran bisa disampaikan melalui rapat yang diadakan bersama *General Manager, leader, supervisor*, dan semua divisi yang ada di perusahaan. Ada *punishment* yang diberikan jika karyawan tidak mematuhi peraturan yang berlaku di perusahaan. Karyawan juga harus disiplin dalam bekerja sehingga pekerjaan tidak tertunda dan dapat diselesaikan tepat waktu.

Analisis gaya kepemimpinan manajer operasional di PT. Parewa Asian Katering PT. Parewa Asian Katering di Surabaya merupakan suatu perusahaan jasa yang bergerak di bidang *air catering service* yaitu katering yang melayani penerbangan. PT. Parewa Asian Katering di Surabaya berdiri pada tanggal 15 Maret 2006. Data dalam penelitian ini diperoleh dari hasil wawancara dengan narasumber dan melalui observasi yang dilakukan di PT. Parewa Asian Katering. Deskripsi ini terdiri dari tanggapan dari narasumber mengenai gaya kepemimpinan di PT. Parewa Asian Katering.

Berdasarkan ciri-ciri gaya kepemimpinan demokratis dapat dilihat bahwa Adi Purnomo lebih dominan menggunakan gaya kepemimpinan demokratis. Di lihat dari hasil wawancara yang dilakukan dengan tiga narasumber yaitu Adi Purnomo, Yerri Seran dan Sukma Jalu.

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa narasumber didapatkan hasil bahwa manajer operasional lebih memperhatikan kebutuhan karyawan untuk mencapai tujuan perusahaan. kebutuhan karyawan dipenuhi melalui fasilitas dan tunjangan yang diberikan kepada karyawan. Manajer Operasional memperhatikan kebutuhan karyawan berupa tunjangan yang diberikan perusahaan berupa program Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) yaitu untuk seluruh karyawan di PT. Parewa Asian Katering. Perusahaan juga memberikan fasilitas yang mendukung kegiatan operasional perusahaan berupa mesin, peralatan, tunjangan, pelatihan-pelatihan khusus bagi karyawan. Karyawan juga diberikan *training* dan pelatihan khusus sesuai dengan divisinya. Dalam memenuhi kebutuhan karyawan Manajer Operasional biasanya melihat karyawan itu seperti apa dan dicari permasalahan apa yang akan timbul yang akan mempengaruhi kinerja karyawan itu sendiri.

Komunikasi yang digunakan adalah komunikasi dua arah. Hal ini dilakukan agar semua masalah yang ada dapat diselesaikan bersama-sama. ada *reward* dan *punishment* yang berlaku bagi karyawan yang disiplin dan tidak disiplin. *Reward* yang diberikan bisa berupa material dalam bentuk barang atau benda, sedangkan untuk *punishment* ada potongan gaji dan surat peringatan.

Pemimpin kadang-kadang menggunakan gaya kepemimpinan diktator dalam hal pembagian tugas kepada karyawan. Tugas dan wewenang setiap karyawan sudah jelas dan diketahui oleh semua karyawan di perusahaan. Karyawan yang melanggar aturan dan tidak disiplin akan mendapat *punishment* berupa teguran lisan dan tertulis. Pribadi dari Manajer Operasional mudah marah, jika menghadapi permasalahan yang cukup penting dan serius. Manajer Operasional memberikan pujian kepada karyawan berupa pemberian *reward* bagi karyawan yang bekerja dengan baik dan disiplin. Manajer operasional bertindak otoriter dalam hal pembagian tugas, dan karyawan harus bekerja sesuai dengan tugas yang sudah diberikan. Sistem komunikasi yang digunakan Manajer Operasional dalam hal pembagian tugas menggunakan sistem komunikasi satu arah dan tegas terhadap karyawan.

Karyawan diberikan kebebasan untuk mengembangkan dan meningkatkan kreativitasnya dalam bekerja. Manajer Operasional akan menerima semua kritik, saran dan ide dari karyawan yang akan menjadi masukan bagi perkembangan perusahaan. Karyawan juga diberikan fasilitas berupa *training* dan pelatihan-pelatihan khusus bagi karyawan. Semua karyawan di PT. Parewa Asian Katering sudah mengetahui aturan perusahaan dan menggunakan Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam bekerja. Karyawan diberikan kebebasan untuk menyampaikan saran dan kritik bagi perkembangan perusahaan. Kritik dan saran bisa disampaikan melalui rapat yang diadakan bersama *General Manager*, *leader*, *supervisor*, dan semua divisi yang ada di perusahaan. Ada *punishment* yang diberikan jika karyawan tidak mematuhi peraturan yang berlaku di perusahaan. Karyawan juga harus disiplin dalam bekerja sehingga pekerjaan tidak tertunda dan dapat diselesaikan tepat waktu.

Analisis gaya kepemimpinan manajer operasional di PT. Parewa Asian Katering ada 5 ciri-ciri yang dipakai yang merupakan karakteristik dari gaya kepemimpinan. Dimensi yang pertama adalah pemenuhan kebutuhan karyawan. Dari tiga hasil wawancara dengan tiga orang informan, sepakat bahwa dari pemenuhan kebutuhan manajer operasional lebih condong menggunakan gaya kepemimpinan demokratis dibanding gaya kepemimpinan yang lainnya. Manajer operasional dalam pemenuhan kebutuhan karyawan memberikan fasilitas berupa *training* dan pelatihan khusus bagi karyawan untuk meningkatkan pengetahuan karyawan dalam bekerja. Tidak hanya memberikan training, manajer operasional juga memberikan fasilitas berupa mesin, peralatan dan tunjangan sosial untuk karyawan. Perusahaan memberikan karyawan program BPJS untuk jaminan kesehatan dari karyawan.

Dimensi yang kedua melihat keterlibatan dengan karyawan, manajer operasional lebih condong menggunakan gaya kepemimpinan demokratis. Hal ini dibuktikan dengan partisipasi dari manajer operasional dalam kegiatan yang dilakukan dan penyelesaian permasalahan yang terjadi di perusahaan. Manajer operasional akan melihat permasalahannya dan akan dicari solusi yang terbaik untuk menyelesaikan permasalahan itu. Permasalahan yang dialami perusahaan akan didiskusikan bersama-sama melalui rapat dengan *leader*, *supervisor*, dan penanggung jawab setiap divisi. Rapat diadakan untuk melihat kinerja karyawan selama satu bulan dan untuk mengevaluasi kembali kegiatan yang

sudah dilakukan di perusahaan apakah sudah berjalan dengan baik atau belum. Permasalahan akan digali apa penyebabnya dan akan dicari solusi yang terbaik untuk menyelesaikan permasalahannya.

Dimensi yang ketiga yaitu komunikasi dengan karyawan. Dalam menjalin komunikasi dengan karyawan, manajer operasional menggunakan komunikasi dua arah dan lebih condong menggunakan gaya kepemimpinan demokratis. Komunikasi antara manajer operasional dan karyawan terjalin dengan baik, sehingga jika ada permasalahan selalu akan didiskusikan dan dikoordinasi-kannya bersama-sama.

Dimensi yang keempat yaitu *power* dalam *reward* dan *punishment*. Dalam hal ini manajer operasional lebih condong menggunakan gaya kepemimpinan demokratis. Dalam hal kedisiplinan, perusahaan memberikan *reward* bagi karyawan yang disiplin dan ada *punishment* untuk karyawan yang tidak disiplin dalam bekerja. *Reward* dapat berupa barang atau benda, sedangkan *punishment* berupa potongan gaji serta teguran secara lisan dan tertulis. Manajer operasional juga selalu mendukung karyawan agar lebih berkembang dengan memberikan pelatihan-pelatihan khusus dan *training* di luar perusahaan. Perusahaan juga menetapkan aturan dan standar perusahaan yang harus dipatuhi oleh semua karyawan. Karyawan juga bisa menyampaikan saran dan kritik untuk perkembangan perusahaan. Karyawan harus mematuhi aturan perusahaan agar tidak mendapatkan teguran dari pimpinannya. Manajer Operasional dan karyawan selalu menjalin hubungan yang baik dan selalu terkoordinasi antara satu dengan yang lain. Manajer Operasional akan menegur karyawan secara spontan jika karyawan melakukan kesalahan. Teguran lisan diberikan pada karyawan jika ada ketidaksesuaian operasional. Ketidaksesuaian itu bisa muncul karena kelalaian dari karyawan, seperti tidak mematuhi aturan yang sudah dibuat dan berlaku di perusahaan.

Dimensi yang kelima pengambilan keputusan. Manajer operasional lebih condong menggunakan gaya kepemimpinan diktator, karena semua keputusan yang diambil berdasarkan keputusan dari pemimpin. Selain itu, manajer operasional juga bertindak otoriter dalam hal pembagian tugas karyawan di setiap divisi di PT. Parewa Asian Katering. PT. Parewa Asian Katering memiliki aturan dan standar perusahaan yang jelas yang harus dipatuhi semua karyawan. Manajer Operasional bersikap otoriter jika karyawan melakukan kesalahan secara berulang-ulang. Pribadi dari Manajer Operasional adalah pribadi yang mudah marah tetapi tergantung dari seberapa besar bobot permasalahannya.

IV. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan pada bab sebelumnya, maka penelitian ini dapat diambil beberapa kesimpulan antara lain:

Gaya kepemimpinan manajer operasional di PT. Parewa Asian Katering lebih condong menggunakan gaya kepemimpinan demokratis dan kadang menggunakan gaya kepemimpinan otoriter. Manajer operasional menggunakan gaya kepemimpinan demokratis karena dari beberapa dimensi dari ciri-ciri gaya kepemimpinan, perilaku dari manajer operasional lebih condong menggunakan gaya kepemimpinan demokratis dalam memimpin dan mengelola perusahaan.

Kadang manajer operasional menggunakan gaya kepemimpinan otoriter dalam pengambilan keputusan dan pembagian tugas kepada karyawan.

Gaya kepemimpinan manajer operasional demokratis dilihat dari dimensi yang pertama adalah pemenuhan kebutuhan karyawan. Manajer operasional dalam pemenuhan kebutuhan karyawan memberikan fasilitas berupa *training* dan pelatihan khusus bagi karyawan untuk meningkatkan pengetahuan karyawan dalam bekerja. Tidak hanya memberikan training, manajer operasional juga memberikan fasilitas berupa mesin, peralatan dan tunjangan sosial untuk karyawan.

Dimensi yang kedua melihat keterlibatan dengan karyawan. Hal ini dibuktikan dengan partisipasi dari manajer operasional dalam kegiatan yang dilakukan dan penyelesaian permasalahan yang terjadi di perusahaan. Manajer operasional akan melihat permasalahannya dan akan dicari solusi yang terbaik untuk menyelesaikan permasalahan itu. Permasalahan yang dialami perusahaan akan didiskusikan bersama-sama melalui rapat dengan *leader*, *supervisor*, dan penanggung jawab setiap divisi.

Dimensi yang ketiga yaitu komunikasi dengan karyawan. Dalam menjalin komunikasi dengan karyawan, manajer operasional menggunakan komunikasi dua arah dan lebih condong menggunakan gaya kepemimpinan demokratis. Komunikasi antara manajer operasional dan karyawan terjalin dengan baik, sehingga jika ada permasalahan selalu akan didiskusikan dan dikoordinasikan bersama-sama.

Dimensi yang keempat yaitu *power* dalam *reward* dan *punishment*. Dalam hal kedisiplinan, perusahaan memberikan *reward* bagi karyawan yang disiplin dan ada *punishment* untuk karyawan yang tidak disiplin dalam bekerja. *Reward* dapat berupa barang atau benda, sedangkan *punishment* berupa potongan gaji serta teguran secara lisan dan tertulis. Manajer Operasional dan karyawan selalu menjalin hubungan yang baik dan selalu terkoordinasi antara satu dengan yang lain. Manajer Operasional akan menegur karyawan secara spontan jika karyawan melakukan kesalahan. Teguran lisan diberikan pada karyawan jika ada ketidaksesuaian operasional.

Dimensi yang kelima pengambilan keputusan. Manajer operasional juga bertindak otoriter dalam hal pembagian tugas karyawan di setiap divisi di PT. Parewa Asian Katering. PT. Parewa Asian Katering memiliki aturan dan standar perusahaan yang jelas yang harus dipatuhi semua karyawan. Manajer Operasional bersikap otoriter jika karyawan melakukan kesalahan secara berulang-ulang. Pribadi dari Manajer Operasional adalah pribadi yang mudah marah tetapi tergantung dari seberapa besar bobot permasalahannya.

Ada beberapa saran yang diharapkan bisa bermanfaat bagi PT. Parewa Asian Katering dalam hal gaya kepemimpinan dan kinerja karyawan, yang pertama gaya kepemimpinan di PT. Parewa Asian Katering lebih dominan menggunakan gaya kepemimpinan demokratis, sebaiknya manajer operasional diharapkan bisa lebih tegas lagi untuk menyikapi permasalahan yang penting dan mendesak agar permasalahan cepat diselesaikan. Saran yang kedua yaitu memberikan karyawan motivasi dan dukungan dalam bekerja agar karyawan semakin semangat dalam bekerja dan menyelesaikan pekerjaan tepat waktu. Saran yang terakhir dalam penelitian ini adalah manajer operasional sebaiknya selalu mengingatkan karyawan agar disiplin dalam bekerja,

karena kedisiplinan itu sangat penting dimiliki oleh setiap karyawan.

DAFTAR PUSTAKA

- Antou, O.D. (2012). Gaya kepemimpinan dan budaya organisasi pengaruhnya terhadap kinerja pegawai kantor kelurahan Malayang I Manado. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 1(4), 151-159.
- Arep, I & Tanjung, H. (2003). *Manajemen motivasi*. Jakarta: PT. Grasindo.
- Azwar, S. (2005). *Metode penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Badeni. (2014). *Kepemimpinan & perilaku organisasi*. Bandung: Alfabeta.
- Bangun, W. (2012). *Manajemen sumber daya manusia*. Jakarta: PT. Gelora Aksara Pratama.
- Bungin, B. (2007). *Penelitian kualitatif: Komunikasi, ekonomi, kebijakan publik, dan ilmu sosial lainnya*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Daft, Richard L. (2011). *Leadership*. Singapore: Cengage Learning.
- Darodjat, T.A. (2015). *Konsep-konsep dasar manajemen personalia masa kini*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Dessler, G. (2006). *Manajemen sumber daya manusia* (10th ed.). Jakarta: PT Indeks.
- Fahmi, I. (2014). *Manajemen kepemimpinan teori & aplikasi*. Bandung: Alfabeta.
- Gomes, F. C. (2003). *Manajemen sumber daya manusia*. Yogyakarta: Penerbit Andi Offset.
- Hasibuan, M. (2014). *Manajemen sumber daya manusia* (Rev. ed.). Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Kasenda, R. (2013). Kompensasi dan motivasi pengaruhnya terhadap kinerja karyawan pada PT. Bangun Wenang Beverages Company Manado. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 1(3), 853-859.
- Kuncoro, M. (2003). *Metode riset untuk bisnis & ekonomi*. Jakarta: Erlangga.
- Mahmudi. (2015). *Manajemen kinerja sektor publik* (3rd ed.). Yogyakarta: Unit Penerbit & Percetakan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Ykpn.
- Mangkunegara, A.P. (2013). *Manajemen sumber daya manusia perusahaan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Moleong, L.J. (2007). *Metodologi penelitian kualitatif* (Rev. ed.). Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Purnomo. Personal Communication, November 16, 2016.
- Rivai, B.M. (2005). *Performance appraisal*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Riyadi, S. (2011). Pengaruh kompensasi finansial, gaya kepemimpinan, dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan pada perusahaan manufaktur di Jawa Timur. *Jurnal Manajemen & Kewirausahaan*, 13(1), 40-45.
- Stiawan, B & Sutanto, E. (2000). Peranan gaya kepemimpinan yang efektif dalam upaya meningkatkan semangat dan kegairahan kerja karyawan di toserba Sinar Mas Sidoarjo. *Jurnal Manajemen & Kewirausahaan*, 2(2), 29-43.
- Sugiyono. (2010). *Metode penelitian bisnis: Pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

- Tampubolon, B.D. (2007). Analisis faktor gaya kepemimpinan dan faktor etos kerja terhadap kinerja pegawai pada organisasi yang telah menerapkan SNI 19-9001-2001. *Jurnal Standardisasi*. 9(3), 106-115.
- Thoha, M. (2007). *Kepemimpinan dalam manajemen*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Thoyib, A. (2005). Hubungan kepemimpinan, budaya strategi, dan kinerja: pendekatan konsep. *Jurnal Ekonomi Manajemen & Kewirausahaan*, 7(1), 60-73.
- Tumbol, C.L. (2014). Gaya kepemimpinan otokratis, demokratis, dan laissez faire terhadap peningkatan prestasi kerja karyawan pada KPP Pratama Sidoarjo. *Jurnal EMBA*. 2(1), 38-47.