

PENGARUH GAYA KEPEMIMPINAN TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI KOPI HOZ COFFEE SHOP & EATERY

Muhammad Rizky Efendi, Adi Lukman Hakim
Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Lamongan

rzkyefndi27@gmail.com, adilukmanhakim@umla.ac.id

Abstrak

Khususnya dalam industri jasa seperti Kopi Hoz Coffee Shop & Eatery, kinerja karyawan sangat penting untuk keberhasilan bisnis. Dengan menggunakan pendekatan kualitatif, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana gaya kepemimpinan seseorang berdampak pada kinerja karyawan mereka. Data dikumpulkan melalui observasi langsung interaksi kerja dan wawancara mendalam dengan manajer dan karyawan. Penelitian menunjukkan bahwa gaya kepemimpinan transformasional dan partisipatif memiliki kemampuan untuk meningkatkan motivasi, kesetiaan, dan produktivitas karyawan. Hasil penelitian ini mendukung temuan studi sebelumnya yang menekankan betapa pentingnya pemimpin dalam membuat lingkungan kerja yang baik. Studi ini menemukan bahwa gaya kepemimpinan yang komunikatif dan inspiratif meningkatkan kinerja karyawan.

Kata Kunci: gaya kepemimpinan, kinerja, karyawan, transformasional, partisipatif, kopi hoz

Abstract

Especially in service industries like Kopi Hoz Coffee Shop & Eatery, employee performance is crucial for business success. Using a qualitative approach, this study aims to understand how a person's leadership style impacts the performance of their employees. Data was collected thru direct observation of work interactions and in-depth interviews with managers and employees. Research shows that transformational and participative leadership styles have the ability to increase employee motivation, loyalty, and productivity. The results of this study support the findings of previous studies that emphasize the importance of leaders in creating a good work environment. This study found that communicative and inspirational leadership styles improve employee performance.

Keywords: leadership style, performance, employee, transformational, participative, kopi hoz

Article history

Received: Oktober 2025
Reviewed: Oktober 2025
Published: Oktober 2025

Plagirism checker no 1215
Doi : prefix doi :
10.8734/musytari.v1i2.359
Copyright : author
Publish by : musytari



This work is licensed under a [creative commons attribution-noncommercial 4.0 international license](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

Pendahuluan

Kinerja karyawan merupakan indikator utama keberhasilan suatu organisasi, terutama dalam industri jasa yang menuntut pelayanan prima dan efisiensi kerja. Kopi Hoz Coffee Shop & Eatery sebagai bisnis kuliner local mengalami kesulitan mempertahankan kualitas layanan dan produktivitas karyawan di tengah persaingan yang semakin ketat. Sektor kopi dan kuliner telah mengalami peningkatan yang signifikan dalam beberapa tahun terakhir. Namun, peningkatan

ini datang bersamaan dengan masalah besar dalam manajemen sumber daya manusia, khususnya dalam mempertahankan karyawan yang termotivasi dan berkinerja tinggi.

Urgensi penelitian ini terletak pada pentingnya memahami bagaimana gaya kepemimpinan memengaruhi perilaku kerja dan motivasi karyawan. Pemimpin yang mampu menginspirasi dan memberdayakan karyawan diyakini dapat menciptakan suasana kerja yang positif dan meningkatkan kinerja secara keseluruhan. Dalam konteks industri jasa, terutama bisnis kuliner seperti coffee shop, interaksi langsung antara karyawan dan pelanggan menjadi momen krusial yang menentukan kepuasan pelanggan dan reputasi bisnis.

Fenomena turnover karyawan yang tinggi dalam industri restoran dan coffee shop menjadi perhatian serius. Data menunjukkan bahwa tingkat pergantian karyawan di industri ini dapat mencapai angka yang sangat tinggi, yang tidak hanya berdampak pada biaya operasional tetapi juga pada kualitas layanan pada pelanggan. Karena itu, memahami peran kepemimpinan dalam menciptakan lingkungan kerja yang kondusif menjadi sangat penting.

Penelitian ini juga dilatarbelakangi oleh kesenjangan dalam literatur yang ada. Meskipun banyak penelitian telah mengeksplorasi hubungan antara gaya kepemimpinan dan kinerja karyawan di berbagai sektor, studi yang secara khusus fokus pada bisnis kuliner lokal, khususnya coffee shop di Indonesia, masih terbatas. Padahal, konteks budaya dan karakteristik bisnis lokal memiliki keunikan tersendiri yang perlu dipahami secara mendalam.

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan menganalisis pengaruh gaya kepemimpinan terhadap kinerja karyawan di Toko Kopi Hoz dan Restoran. Selain itu, penelitian ini akan memberikan rekomendasi tentang gaya kepemimpinan terbaik untuk bisnis kuliner lokal. Secara khusus, penelitian ini bertujuan untuk menemukan elemen-elemen kunci dari gaya kepemimpinan yang efektif dalam konteks bisnis coffee shop, memahami mekanisme bagaimana gaya kepemimpinan tersebut mempengaruhi motivasi dan kinerja karyawan, serta mengeksplorasi tantangan dan peluang dalam penerapan gaya kepemimpinan yang ideal.

Kajian Teori

Konsep Gaya Kepemimpinan

Untuk mempengaruhi, mengarahkan, dan memotivasi bawahannya, seorang pemimpin menggunakan gaya kepemimpinan. Robbins dan Judge (2017) membagi gaya kepemimpinan menjadi *laissez-faire*, demokratis, dan otoriter, masing-masing berdampak pada kinerja. Gaya kepemimpinan dapat didefinisikan sebagai pola tindakan yang hampir sama yang ditunjukkan oleh pemimpin dalam proses pengambilan keputusan, pengarahan, dan mempengaruhi pengikut untuk berkinerja secara efisien dan efektif. Dalam era modern ini, terdapat berbagai filosofi, teori, dan model gaya kepemimpinan yang terus berkembang dan beradaptasi dengan dinamika organisasi kontemporer.

Penelitian terkini menunjukkan bahwa gaya kepemimpinan sangat memengaruhi kinerja karyawan. Wang, Oh, Courtright, dan Colbert (2011) dalam meta-analisis mereka yang mengkaji 25 tahun penelitian menemukan bahwa kepemimpinan transformasional secara konsisten menunjukkan hubungan positif dengan kinerja di berbagai kriteria dan level organisasi. Temuan ini menegaskan pentingnya pemilihan gaya kepemimpinan yang tepat sesuai dengan konteks organisasi dan karakteristik karyawan.

Kepemimpinan Transformasional

Kepemimpinan transformasional menekankan pada inspirasi, motivasi, dan perhatian terhadap kebutuhan individu karyawan. Sari et al. (2025) menunjukkan bahwa gaya ini berkontribusi besar terhadap peningkatan kinerja pegawai BALITBANGDA Surakarta. Downton memperkenalkan gagasan kepemimpinan transformasional pada tahun 1973. Burns kemudian memperluas gagasan ini dengan membandingkannya dengan kepemimpinan transaksional.

Bass dan Avolio mengidentifikasi empat dimensi utama kepemimpinan transformasional yang dikenal dengan istilah "Four I's". Pertama, idealized influence atau pengaruh ideal, di mana pemimpin menyediakan visi dan misi yang jelas serta mampu mengkomunikasikannya secara efektif kepada pengikut. Pemimpin dengan dimensi ini menunjukkan komitmen terhadap nilai-nilai penting dan bersedia mengambil risiko demi kepentingan organisasi.

Kedua, inspirational motivation atau motivasi inspirasional, yaitu kemampuan pemimpin dalam membangun kepercayaan diri karyawan terhadap kinerja mereka melalui komunikasi yang efektif dan pemberian feedback yang konstruktif. Pemimpin inspirasional mampu mengartikulasikan visi yang menarik dan memotivasi karyawan untuk melampaui ekspektasi kinerja mereka.

Ketiga, dorongan intelektual yang diberikan oleh pemimpin kepada karyawan untuk berpikir kreatif, inovatif, dan berani menantang status quo. Dimensi ini sangat penting dalam menciptakan lingkungan kerja yang mendukung pembelajaran dan pengembangan berkelanjutan. Keempat, individualized consideration atau perhatian individual, yang menunjukkan dukungan pemimpin terhadap kebutuhan dan perkembangan setiap karyawan secara personal.

Penelitian empiris menunjukkan bahwa kepemimpinan transformasional memiliki hubungan signifikan dengan berbagai outcome organisasi yang positif. Ha dan Hang (2024) dalam studi mereka di industri perbankan Vietnam menemukan bahwa kepemimpinan transformasional tidak hanya berdampak pada kinerja karyawan secara langsung, tetapi juga berdampak positif secara tidak langsung dengan membentuk budaya organisasi. Selain itu, penelitian tersebut juga menyoroti peran penting modal psikologis positif dalam memperkuat efek gaya kepemimpinan terhadap kinerja karyawan.

Dalam konteks industri perhotelan, Jiatong et al. (2022) menemukan bahwa komitmen organisasi afektif meningkat dengan kepemimpinan transformasional dan kinerja kerja dengan employee engagement sebagai variabel mediasi. Studi yang melibatkan 845 karyawan hotel di China ini memberikan bukti empiris kuat tentang mekanisme bagaimana kepemimpinan transformasional berkontribusi terhadap peningkatan kinerja karyawan di sektor jasa.

Dalam penelitian tambahan yang dilakukan oleh Lai, Tang, Lu, Lee, dan Lin (2020), mereka menguji model mediasi yang menunjukkan bahwa keterlibatan kerja memediasi hubungan yang positif antara kinerja kerja dan kepemimpinan transformasional. Penelitian ini mengontrol berbagai faktor yang relevan, seperti hubungan antara pemimpin dan anggota tim dan kepemimpinan transactional. Hasilnya menunjukkan bahwa karyawan yang dimotivasi oleh kepemimpinan transformasional memiliki tingkat keterlibatan yang lebih tinggi dalam pekerjaan mereka. Ini berdampak pada kinerja tugas dan perilaku membantu yang lebih baik.

Khususnya dalam industri jasa, kepemimpinan transformasional terbukti sangat relevan. Pemimpin transformasional dalam sektor jasa tidak hanya memberikan instruksi, tetapi juga berperan sebagai role model yang mendampingi karyawan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Mereka membuat lingkungan kerja di mana karyawan merasa dihargai, didengarkan, dan termotivasi untuk melakukan yang terbaik dari kemampuan mereka.

Kepemimpinan Partisipatif

Kepemimpinan partisipatif melibatkan karyawan dalam pengambilan keputusan dan memberikan rasa tanggung jawab terhadap pekerjaan. Hidayat (2024) mengungkapkan bahwa kepemimpinan yang melibatkan karyawan secara aktif berdampak positif terhadap kepuasan kerja dan produktivitas. Gaya kepemimpinan ini juga dikenal sebagai kepemimpinan demokratis atau shared influence, di mana pemimpin melibatkan dan berkonsultasi dengan bawahan dalam menyelesaikan masalah dan mengambil keputusan.

Menurut Bell et al. (2018), kepemimpinan partisipatif adalah proses pengambilan keputusan yang menunjukkan inkorporasi perspektif dari supervisor dan memberikan tingkat tanggung jawab tertentu kepada bawahan di tempat kerja. Gaya kepemimpinan ini memberikan ruang bagi karyawan untuk berkontribusi dalam diskusi operasional, perencanaan strategis, dan pemecahan masalah organisasi.

Penelitian terbaru menunjukkan dampak signifikan kepemimpinan partisipatif terhadap berbagai outcome organisasi. Studi yang dilakukan oleh Khassawneh dan Elrehail (2022) terhadap 347 karyawan dari berbagai level manajerial di Uni Emirat Arab menemukan bahwa kepemimpinan partisipatif memiliki pengaruh positif terhadap loyalitas karyawan dan kinerja kerja. Namun, penelitian ini juga menyoroti peran moderasi dari kompleksitas teori institusional, yang menunjukkan bahwa efektivitas kepemimpinan partisipatif dapat bervariasi tergantung pada konteks organisasi.

Dalam industri perhotelan Malaysia, penelitian terbaru menunjukkan bahwa kepemimpinan partisipatif memiliki efek positif pada kualitas kinerja karyawan secara langsung dan tidak langsung melalui perceived organizational support dan job autonomy. Temuan ini menggarisbawahi pentingnya menciptakan struktur organisasi yang mendukung partisipasi karyawan dalam proses pengambilan keputusan.

Dewi, Nafiuddin, dan Sunaryo (2025) dalam penelitian mereka di industri manufaktur menemukan bahwa kepemimpinan partisipatif memiliki efek langsung yang terkait dengan kinerja karyawan. Penelitian ini juga menunjukkan bahwa kepuasan kerja memediasi hubungan antara kepemimpinan partisipatif dan kinerja, serta gaya kepemimpinan partisipatif dan kepuasan kerja menjelaskan 58,8% varians dalam kinerja karyawan. Temuan ini menekankan pentingnya melatih para pemimpin untuk mempraktikkan kepemimpinan partisipatif dalam pekerjaan sehari-hari.

Fatoki (2023) mengeksplorasi efek mediasi dari hasil penelitian menunjukkan bahwa kepemimpinan partisipatif berhubungan positif dengan kepuasan kerja di usaha kecil, menengah, dan mikro, dan efek mediasi dari psychological empowerment dan work engagement terbukti signifikan. Hal ini mengindikasikan bahwa kepemimpinan partisipatif bekerja melalui mekanisme pemberdayaan dan keterlibatan untuk meningkatkan kepuasan kerja karyawan.

Dalam konteks industri restoran dan coffee shop, kepemimpinan partisipatif sangat relevan karena sifat pekerjaan yang membutuhkan fleksibilitas dan kemampuan untuk merespons kebutuhan pelanggan secara cepat. Ketika karyawan dilibatkan dalam pengambilan keputusan terkait operasional sehari-hari, seperti pemilihan menu baru atau penjadwalan kerja, mereka merasa lebih memiliki tanggung jawab dan termotivasi untuk memberikan kontribusi terbaik.

Komunikasi dan Kepemimpinan Efektif

Ramadhan (2023) menekankan bahwa gaya kepemimpinan yang adaptif dan komunikatif memiliki kontribusi sebesar 44,8% terhadap kinerja pegawai di Kantor BPN Kabupaten Bogor. Hal ini menunjukkan pentingnya fleksibilitas dalam gaya kepemimpinan. Komunikasi organisasi

yang efektif dan kepemimpinan partisipatif terbukti menguntungkan komitmen organisasi dan kepuasan karyawan.

Ramos-Maçães dan Román-Portas (2022) dalam penelitian mereka di sektor perhotelan menganalisis keterkaitan antara komunikasi organisasi, kepemimpinan, dan komitmen karyawan dalam konteks perubahan organisasi. Temuan mereka menunjukkan bahwa komunikasi organisasi secara positif dan signifikan mempengaruhi kepemimpinan dan komitmen karyawan, serta berhubungan positif dengan perubahan organisasi. Penelitian ini menegaskan bahwa komunikasi, kepemimpinan, dan komitmen karyawan adalah variabel kunci dalam kesuksesan perubahan organisasi.

Lee dan Kim (2022) mengeksplorasi bagaimana perilaku kepemimpinan CEO mempengaruhi komitmen afektif dan perilaku scouting karyawan melalui peran mediasi komunikasi internal simetris. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepemimpinan CEO yang berorientasi pada hubungan secara signifikan mempengaruhi komunikasi internal simetris, yang pada gilirannya meningkatkan komitmen afektif dan perilaku scouting karyawan. Temuan ini memberikan wawasan praktis bagi pemimpin perusahaan dan praktisi public relations tentang bagaimana meningkatkan outcome karyawan melalui kepemimpinan strategis dan komunikasi internal yang efektif.

Toseef et al. (2022) menginvestigasi asosiasi antara inspirational leadership dan innovative communication dengan employee engagement dan commitment di sektor manufaktur. Studi ini menemukan bahwa perilaku inspirasional pemimpin yang dikombinasikan dengan komunikasi inovatif merupakan prediktor signifikan dari engagement dan commitment dalam organisasi yang berkelanjutan secara sosial. Lebih lanjut, penelitian ini menunjukkan bahwa mutual trust secara signifikan mengatur hubungan antara gagasan baru dan pemimpin yang menginspirasi dengan employee engagement dan commitment.

Komunikasi yang efektif dalam konteks kepemimpinan bukan hanya tentang menyampaikan data, tetapi juga tentang menciptakan dialog dua arah di mana karyawan merasa didengarkan dan dihargai. Pemimpin yang komunikatif mampu menjelaskan ekspektasi dengan jelas, memberikan feedback yang konstruktif, dan menciptakan saluran komunikasi yang terbuka untuk masukan dari karyawan.

Motivasi dan Loyalitas Karyawan

Penelitian oleh Yukl (2013) dan Bass (1990) juga mendukung bahwa gaya kepemimpinan yang berorientasi pada hubungan interpersonal dan pemberdayaan karyawan dapat meningkatkan efektivitas kerja dan loyalitas. Dalam industri jasa khususnya sektor kuliner, motivasi karyawan menjadi faktor krusial yang menentukan kualitas layanan dan pengalaman pelanggan.

Motivasi kerja dapat dipahami sebagai kekuatan internal dan eksternal yang memberikan motivasi kepada orang-orang untuk mencapai tujuan tertentu. Jenis kepemimpinan yang diterapkan dalam organisasi sangat memengaruhi motivasi kerja. Pemimpin yang memahami kebutuhan unik karyawan dan mampu menyesuaikan pendekatan mereka akan lebih efektif dalam memotivasi tim.

Loyalitas karyawan merupakan outcome penting dari kepemimpinan yang efektif. Karyawan yang loyal cenderung bertahan lebih lama dalam organisasi, menunjukkan komitmen yang lebih tinggi terhadap pekerjaan, dan menjadi brand ambassador yang efektif bagi organisasi. Dalam industri restoran dan coffee shop, di mana tingkat turnover tradisional cenderung tinggi, membangun loyalitas karyawan menjadi investasi strategis yang sangat berharga.

Khan dan Khan (2024) mengeksplorasi dampak kepemimpinan transformasional dalam hubungannya dengan kinerja karyawan dengan peran mediasi dari kepuasan kerja dan

komitmen karyawan. Penelitian ini menemukan bahwa kepemimpinan transformasional tidak hanya berdampak langsung terhadap kinerja, tetapi juga bekerja melalui mekanisme peningkatan kepuasan kerja dan penguatan komitmen karyawan.

Kepemimpinan dalam Konteks Industri Jasa

Secara keseluruhan, kajian teori menunjukkan bahwa gaya kepemimpinan yang humanis, komunikatif, dan partisipatif menghasilkan peningkatan kinerja yang lebih besar pada karyawan, terutama dalam sektor jasa yang menuntut interaksi langsung dengan pelanggan. Industri jasa memiliki karakteristik unik yang membedakannya dari sektor manufaktur, yaitu intangibility, heterogeneity, inseparability, dan perishability dari layanan yang diberikan.

Dalam konteks coffee shop dan restoran, karyawan tidak hanya menjalankan tugas operasional, tetapi juga berperan sebagai brand ambassador yang secara langsung membentuk pengalaman pelanggan. Setiap interaksi antara karyawan dan pelanggan adalah "moment of truth" yang dapat menentukan apakah pelanggan akan kembali atau tidak. Oleh karena itu, memiliki karyawan yang termotivasi, terlatih dengan baik, serta memiliki semangat kerja yang tinggi.

Penelitian dalam industri perhotelan dan food service menunjukkan bahwa kepuasan karyawan berkorelasi langsung dengan kepuasan pelanggan. Model Service Profit Chain yang dikembangkan oleh Heskett et al. menjelaskan hubungan kausal antara kepuasan karyawan, produktivitas karyawan, nilai layanan, kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan, dan profitabilitas organisasi. Dalam rantai ini, kepemimpinan yang efektif menjadi titik awal yang krusial.

Hundie dan Habtewold (2024) dalam penelitian mereka di sektor kesehatan menemukan bahwa karyawan memiliki odds yang lebih tinggi untuk menjadi high performer ketika mereka mengalami gaya kepemimpinan transformasional dengan idealized influence, intellectual stimulation, dan laissez-faire approach yang efektif. Meskipun dilakukan di sektor kesehatan, temuan ini memiliki implikasi penting bagi sektor jasa lainnya, termasuk industri kuliner.

Metode Penelitian

Studi ini dilakukan dengan metodologi kualitatif dan studi kasus. Tujuannya adalah untuk mendapatkan pemahaman yang lebih baik tentang gaya kepemimpinan yang diterapkan dan dirasakan oleh pekerja di Kopi Hoz Coffee Shop & Eatery. Pendekatan kualitatif dipilih karena memungkinkan peneliti untuk mengeksplorasi fenomena secara menyeluruh dan memahami apa artinya bagi subjek penelitian dan bagaimana mereka melihatnya.

Desain Penelitian

Studi ini menggunakan desain studi kasus tunggal, di mana Hoz Coffee Shop & Eatery digunakan sebagai unit analisis. Keputusan untuk menggunakan studi kasus ini dibuat karena memungkinkan peneliti untuk melakukan investigasi mendalam terhadap fenomena kontemporer dalam konteks kehidupan nyata, khususnya ketika batas antara fenomena dan konteks tidak begitu jelas. Pendekatan ini sesuai dengan tujuan penelitian yang ingin memahami bagaimana gaya kepemimpinan beroperasi dalam setting spesifik bisnis coffee shop lokal.

Partisipan dan Sampling

Data dikumpulkan melalui wawancara menyeluruh dengan lima karyawan tetap dan manajer operasional. Pemilihan partisipan menggunakan metode sampling purposive, di mana peserta dipilih berdasarkan standar yang terkait dengan tujuan penelitian. Kriteria untuk partisipasi mencakup: (1) karyawan tetap yang telah bekerja minimal enam bulan di Kopi Hoz, untuk memastikan mereka memiliki pengalaman yang cukup untuk memberikan perspektif mendalam tentang gaya kepemimpinan; (2) beragam posisi dalam organisasi, termasuk barista, pelayan, dan staff dapur, untuk mendapatkan perspektif yang komprehensif; dan (3) manajer operasional yang bertanggung jawab langsung terhadap pengelolaan karyawan.

Teknik Pengumpulan Data

Dua metode utama digunakan untuk mengumpulkan data. Pertama, wawancara mendalam, semi-terstruktur, dilakukan dengan setiap peserta. Proses wawancara berlangsung antara 45 hingga 60 menit dan direkam dengan izin partisipan. Panduan wawancara mencakup pertanyaan terbuka tentang persepsi karyawan terhadap gaya kepemimpinan, pengalaman mereka dalam berinteraksi dengan pemimpin, dampak kepemimpinan terhadap motivasi dan kinerja mereka, serta saran untuk perbaikan.

Kedua, observasi langsung dilakukan selama dua minggu terhadap interaksi kerja untuk mengidentifikasi dinamika dalam kepemimpinan dan perilaku kerja. Observasi ini dilakukan pada berbagai shift kerja untuk mendapatkan gambaran yang komprehensif tentang praktik kepemimpinan dalam situasi kerja yang berbeda. Peneliti mengamati bagaimana pemimpin berkomunikasi dengan karyawan, bagaimana keputusan dibuat, bagaimana feedback diberikan, dan bagaimana pemimpin merespons situasi-situasi menantang yang muncul dalam operasional sehari-hari.

Selain itu, peneliti juga mengumpulkan dokumen pendukung seperti job description, standar operasional prosedur, dan rekaman meeting tim yang relevan. Dokumen-dokumen ini memberikan konteks tambahan tentang struktur organisasi dan ekspektasi formal terhadap perilaku kepemimpinan dan kinerja karyawan.

Analisis Data

Analisis tematik digunakan untuk memeriksa data dan mengidentifikasi pola dan tema utama dari observasi dan hasil wawancara. Proses analisis mengikuti tahapan Braun dan Clarke yang mencakup: (1) familiarisasi dengan data melalui pembacaan berulang transkrip wawancara dan catatan observasi; (2) generating initial codes dengan mengidentifikasi unit-unit makna yang relevan; (3) searching for themes dengan mengelompokkan codes yang terkait ke dalam tema-tema potensial; (4) reviewing themes untuk memastikan konsistensi internal dan eksternal tema; (5) defining and naming themes untuk mengklarifikasi esensi dari setiap tema; dan (6) producing the report dengan mengintegrasikan analisis ke dalam narasi yang koheren.

Validitas dan Reliabilitas

Untuk menjamin validitas data, triangulasi sumber dan peninjauan anggota kepada informan dilakukan. Triangulasi dilakukan dengan membandingkan data wawancara dengan data observasi dan dokumen untuk menemukan konvergensi atau divergensi dalam temuan. Peninjauan anggota dilakukan dengan mengirimkan transkrip wawancara dan temuan awal

kepada anggota untuk verifikasi, memastikan bahwa interpretasi peneliti sesuai dengan maksud dan pengalaman mereka.

Untuk meningkatkan reliabilitas, peneliti menggunakan audit trail yang mencatat seluruh proses penelitian, dari pengembangan instrumen hingga analisis data. Selain itu, reflektivitas peneliti dijaga melalui journaling yang mencatat bias potensial, asumsi, dan reaksi emosional sepanjang proses penelitian.

Pertimbangan Etis

Penelitian ini dilakukan dengan memperhatikan prinsip-prinsip etis penyelidikan. Sebelum pengumpulan data, setiap peserta diminta untuk memberikan persetujuan tertulis. Persetujuan ini mencakup penjelasan tentang tujuan penelitian, prosedurnya, kemungkinan risiko dan keuntungan, serta hak mereka untuk menolak partisipasi kapan saja tanpa konsekuensi. Kerahasiaan dan anonimitas partisipan dijaga dengan menggunakan pseudonim dalam pelaporan hasil dan menyimpan data dengan aman.

Hasil dan Pembahasan

Dominasi Gaya Kepemimpinan Transformasional

Hasil wawancara menunjukkan bahwa gaya kepemimpinan yang dominan di Kopi Hoz adalah transformasional, di mana pemilik dan manajer berusaha memberikan motivasi, arahan, dan dukungan emosional kepada pekerja. Penemuan ini sesuai dengan penelitian baru yang menekankan keefektifan kepemimpinan transformasional. dalam sektor jasa, khususnya industri perhotelan dan food service.

Salah satu dimensi kepemimpinan transformasional yang paling menonjol di Kopi Hoz adalah idealized influence. Manajer operasional tidak hanya memberikan instruksi, tetapi juga menunjukkan komitmen tinggi terhadap nilai-nilai organisasi dan bersedia turun tangan langsung ketika diperlukan. Seorang karyawan menyatakan: "Manager kami tidak pernah minta kami melakukan sesuatu yang dia sendiri tidak mau lakukan. Ketika lagi rush hour, dia ikut bantu bikin kopi, bersihkan meja, bahkan sampai mencuci piring kalau memang perlu."

Dimensi inspirational motivation juga terlihat jelas dalam praktik kepemimpinan sehari-hari. Pemimpin di Kopi Hoz secara konsisten mengkomunikasikan visi organisasi tentang memberikan pengalaman coffee shop terbaik bagi pelanggan lokal, dan mengaitkan kontribusi setiap karyawan dengan pencapaian visi tersebut. Hal ini sejalan dengan temuan Jiatong et al. (2022) yang menunjukkan bahwa kepemimpinan transformasional bekerja melalui mekanisme employee engagement dalam mempengaruhi kinerja.

Intellectual stimulation, dimensi ketiga dari kepemimpinan transformasional, tampak dalam cara pemimpin mendorong karyawan untuk berinovasi dalam penyajian menu dan pelayanan. Karyawan diberikan kebebasan untuk bereksperimen dengan latte art, menyarankan item menu baru, atau mengusulkan cara-cara baru dalam meningkatkan efisiensi operasional. Seorang barista senior menjelaskan: "Kami harus terus belajar dan mencoba sesuatu yang baru. Kalau ada ide untuk menu seasonal atau cara penyajian yang unik, manager selalu terbuka untuk mendengar dan mencobanya."

Dimensi individualized consideration tercermin dalam perhatian khusus yang diberikan oleh pemimpin kepada kebutuhan dan kemajuan setiap anggota staf. Manajer secara rutin melakukan one-on-one conversation dengan karyawan untuk memahami tantangan yang mereka

hadapi, aspirasi karir mereka, dan kebutuhan pengembangan keterampilan mereka. Program mentoring informal juga diterapkan di mana barista senior membimbing karyawan baru.

Penciptaan Lingkungan Kerja Positif

Karyawan merasa dihargai dan didengarkan, yang berdampak positif terhadap semangat kerja dan loyalitas. Mereka menyebutkan bahwa pemimpin sering memberikan apresiasi atas pencapaian kerja, baik secara verbal maupun insentif kecil. Temuan ini sejalan dengan penelitian Khan dan Khan (2024) yang menunjukkan bahwa kepemimpinan transformasional meningkatkan kinerja dengan peningkatan kebahagiaan karyawan dan komitmen organisasi.

Apresiasi yang diberikan tidak hanya bersifat formal melalui employee of the month atau bonus, tetapi juga melalui pengakuan spontan dan tulus di saat karyawan menunjukkan kinerja yang baik. Seorang karyawan berbagi pengalamannya: "Kemarin saya berhasil handle pelanggan yang komplain dengan baik, dan manager langsung bilang terima kasih dan kasih pujian di depan tim. Hal kecil seperti itu bikin saya merasa dihargai dan lebih semangat kerja."

Lingkungan kerja yang positif juga tercipta melalui budaya saling mendukung antar karyawan yang difasilitasi oleh pemimpin. Ketika ada karyawan yang menghadapi kesulitan, baik dalam pekerjaan maupun personal, tim memberikan dukungan karena pemimpin telah menciptakan kultur yang peduli. Hal ini konsisten dengan temuan Ha dan Hang (2024) tentang peran kepemimpinan transformasional dalam pembentukan budaya organisasi yang positif.

Komunikasi yang terbuka dan transparan menjadi karakteristik lain dari lingkungan kerja di Kopi Hoz. Karyawan merasa nyaman untuk menyampaikan pendapat, masukan, bahkan kritik konstruktif tanpa takut mendapat respon negatif. Pemimpin secara aktif meminta feedback dari karyawan dan menunjukkan kesediaan untuk melakukan perubahan berdasarkan masukan tersebut. Praktik ini sejalan dengan penelitian Ramos-Maçães dan Román-Portas (2022) yang menekankan pentingnya komunikasi organisasi yang efektif dalam meningkatkan komitmen karyawan.

Implementasi Gaya Kepemimpinan Partisipatif

Gaya partisipatif juga diterapkan melalui pelibatan karyawan dalam diskusi operasional, seperti pemilihan menu baru atau penjadwalan kerja. Rasa memiliki dan rasa tanggung jawab mungkin meningkat sebagai hasilnya. Pelibatan pekerja dalam pengambilan keputusan tidak hanya terbatas pada hal-hal minor, tetapi juga mencakup keputusan strategis yang berdampak pada operasional bisnis.

Setiap minggu, Kopi Hoz mengadakan meeting tim di mana karyawan dari berbagai posisi berkumpul untuk mendiskusikan berbagai isu operasional. Dalam meeting ini, semua karyawan memiliki kesempatan yang sama untuk berbicara dan memberikan masukan. Keputusan tidak diambil secara sepihak oleh manajer, tetapi melalui diskusi dan konsensus bersama. Seorang karyawan menjelaskan: "Kami punya forum mingguan di mana semua orang bisa ngomong tentang masalah yang dihadapi atau ide-ide untuk improvement. Suara kami benar-benar didengar dan dipertimbangkan dalam pengambilan keputusan."

Praktik kepemimpinan partisipatif ini terbukti meningkatkan sense of ownership di antara karyawan. Ketika mereka terlibat dalam proses pemilihan menu baru, misalnya, mereka merasa memiliki tanggung jawab untuk mempromosikan dan memastikan kesuksesan menu tersebut. Temuan ini mendukung penelitian Dewi, Nafiuddin, dan Sunaryo (2025) yang menemukan bahwa kepemimpinan partisipatif meningkatkan kepuasan karyawan, yang berdampak langsung pada kinerja karyawan.

Dalam hal penjadwalan kerja, manajer melibatkan karyawan untuk bernegosiasi tentang shift yang mereka inginkan dengan mempertimbangkan kebutuhan personal mereka. Fleksibilitas ini sangat dihargai oleh karyawan, terutama mereka yang masih kuliah atau memiliki tanggung jawab keluarga. Pendekatan ini konsisten dengan temuan penelitian di industri perhotelan Malaysia yang menunjukkan bahwa job autonomy memediasi hubungan antara kepemimpinan partisipatif dan kualitas kinerja.

Delegasi tanggung jawab juga menjadi manifestasi penting dari kepemimpinan partisipatif di Kopi Hoz. Karyawan senior diberikan wewenang untuk membuat keputusan tertentu tanpa harus selalu berkonsultasi dengan manajer, seperti menangani keluhan pelanggan, menyetujui diskon khusus dalam situasi tertentu, atau mengatur deployment karyawan saat shift sedang berjalan. Pemberdayaan ini meningkatkan kepercayaan diri karyawan dan mempercepat proses pengambilan keputusan operasional.

Pola Interaksi Pemimpin-Karyawan

Observasi menunjukkan bahwa interaksi antara pemimpin dan karyawan berlangsung secara informal namun efektif. Pemimpin tidak hanya memberi instruksi, tetapi juga mendampingi dan memberi contoh dalam pelayanan pelanggan. Pola interaksi ini mencerminkan apa yang disebut sebagai "leading by example" di mana pemimpin menjadi role model bagi karyawan.

Dalam observasi selama dua minggu, peneliti mengidentifikasi beberapa pola interaksi yang konsisten. Pertama, pemimpin menggunakan bahasa yang informal dan bersahabat dalam berkomunikasi dengan karyawan, menciptakan suasana yang tidak hierarkis meskipun ada struktur organisasi yang jelas. Kedua, pemimpin secara proaktif menawarkan bantuan ketika melihat karyawan kewalahan, bukan menunggu diminta. Ketiga, feedback diberikan secara real-time dan konstruktif, fokus pada perilaku spesifik dan bukan kritik personal.

Peneliti juga mengamati bagaimana pemimpin menangani situasi-situasi menantang. Ketika ada keluhan pelanggan yang serius, manajer tidak langsung menyalahkan karyawan, tetapi pertama-tama menangani pelanggan dengan profesional, kemudian melakukan debriefing dengan karyawan yang terlibat untuk memahami apa yang terjadi dan bagaimana situasi serupa bisa dihindari di masa depan. Pendekatan ini menciptakan lingkungan pembelajaran daripada budaya menyalahkan.

Interaksi sosial di luar konteks kerja formal juga difasilitasi oleh pemimpin. Sesekali diadakan gathering tim di luar jam kerja, seperti makan bersama atau outing sederhana. Aktivitas-aktivitas ini memperkuat ikatan sosial di antara anggota tim dan menciptakan solidaritas yang lebih kuat. Hasilnya sejalan dengan penelitian Toseef et al. (2022) tentang pentingnya mutual trust dalam meningkatkan employee engagement dan commitment.

Dampak terhadap Motivasi Kerja

Hasilnya sejalan dengan studi Sari et al. (2025) dan Hidayat (2024) yang menekankan pentingnya gaya kepemimpinan yang mendukung dan melibatkan karyawan dalam proses kerja. Motivasi kerja karyawan di Kopi Hoz menunjukkan tren yang sangat positif, tercermin dari berbagai indikator seperti tingkat absensi yang rendah, kesediaan untuk bekerja overtime ketika diperlukan, dan inisiatif proaktif dalam menyelesaikan masalah.

Karyawan melaporkan bahwa mereka merasa termotivasi untuk datang bekerja bukan hanya karena kompensasi finansial, tetapi juga karena lingkungan kerja yang menyenangkan dan rasa pencapaian yang mereka dapatkan. Seorang barista menyatakan: "Saya senang datang kerja karena tim kami kompak, manager suportif, dan setiap hari ada tantangan baru yang bikin kerja tidak monoton. Rasanya bukan cuma kerja untuk gaji, tapi juga untuk berkembang."

Motivasi intrinsik tampak lebih dominan dibandingkan motivasi ekstrinsik. Karyawan termotivasi oleh kesempatan untuk mengembangkan keterampilan baru, mendapatkan pengakuan atas kontribusi mereka, dan menjadi bagian dari tim yang sukses. Hal ini konsisten dengan teori *Self-Determination* yang menekankan pentingnya *autonomy*, *competence*, dan *relatedness* dalam mendorong motivasi intrinsik.

Penelitian Lai et al. (2020) menemukan bahwa *work Engagement* memastikan bahwa kepemimpinan transformasional dan kinerja berkorelasi dengan baik. kerja. Temuan di Kopi Hoz mendukung proposisi ini, di mana karyawan yang termotivasi menunjukkan tingkat engagement yang tinggi, tercermin dari antusiasme mereka dalam melayani pelanggan, perhatian terhadap detail, dan kemauan untuk *go the extra mile*.

Simpulan

Studi ini menemukan bahwa gaya kepemimpinan transformasional dan partisipatif memengaruhi kinerja karyawan di Kopi Hoz Coffee Shop & Eatery. Pemimpin yang komunikatif, inspiratif, dan melibatkan karyawan dalam proses kerja dapat menciptakan lingkungan kerja yang produktif dan harmonis.

Secara lebih spesifik, penelitian ini menemukan bahwa kepemimpinan transformasional di Kopi Hoz termanifestasi melalui empat dimensi utama: *idealized influence* di mana pemimpin menjadi role model dan menunjukkan komitmen tinggi terhadap nilai organisasi; *inspirational motivation* di mana pemimpin mengkomunikasikan visi yang jelas dan mengaitkan kontribusi karyawan dengan pencapaian visi tersebut; *dorongan intelektual* di mana pemimpin mendorong kreativitas dan pembelajaran terus menerus; dan *pertimbangan khusus* di mana pemimpin memperhatikan kebutuhan dan kemajuan masing-masing individu karyawan.

Kepemimpinan partisipatif terwujud melalui pelibatan karyawan dalam diskusi operasional, pemberian otonomi dalam pengambilan keputusan tertentu, dan penciptaan forum-forum di mana semua karyawan memiliki *voice yang equal*. Kombinasi kedua gaya kepemimpinan ini menciptakan lingkungan kerja yang tidak hanya produktif tapi juga memenuhi kebutuhan psikologi pekerja akan *autonomy*, *competence*, dan *relatedness*.

Dampak positif dari gaya kepemimpinan ini tercermin dalam berbagai outcome: motivasi kerja yang tinggi yang didorong lebih oleh faktor intrinsik daripada ekstrinsik; loyalitas karyawan yang tercermin dari tingkat turnover yang rendah dan komitmen emosional yang kuat; produktivitas yang meningkat tanpa mengorbankan kualitas layanan; dan munculnya budaya inovasi dan pembelajaran berkelanjutan.

Penelitian ini juga menemukan beberapa masalah dengan implementasi gaya kepemimpinan ini, khususnya terkait *scalability* ketika organisasi berkembang, keseimbangan antara partisipasi dan efisiensi dalam pengambilan keputusan, dan kebutuhan untuk sistem *recognition* yang lebih formal seiring dengan perkembangan ekspektasi karyawan.

Kontribusi penelitian ini terletak pada pemahaman mendalam tentang bagaimana prinsip-prinsip kepemimpinan transformasional dan partisipatif dapat diterapkan secara efektif dalam konteks bisnis kuliner lokal, dengan mempertimbangkan konteks budaya dan karakteristik unik dari industri jasa. Penelitian ini memperkaya literatur dengan memberikan bukti empiris dari setting yang masih *underexplored* dalam penelitian kepemimpinan.

Daftar Pustaka

- Abadiyah, A. (2021). Psychological bridge between leadership style and employee loyalty. *Journal of Behavioral Sciences*, 15(1), 56-67.
- Al Tsany, M. F. (2025). The influence of leadership and work environment on employee performance: Mediating role of job satisfaction. *Journal of Business and Management*, 20(1), 78-91.
- Bass, B. M. (1990). From transactional to transformational leadership: Learning to share the vision. *Organizational Dynamics*, 18(3), 19-31.
- Bell, R. L., Kennebrew Jr, K., Sandí, L., & Briones-Carrera, M. (2018). Participatory leadership practices across three economic leadership styles. *International Journal of Management Research*, 9(3-4), 211-228.
- Chan, S. H. J. (2019). Shared decision-making and leadership styles in high power distance culture organizations. *Asian Journal of Social Psychology*, 22(3), 247-258.
- Dewi, I. M., Nafiuddin, N., & Sunaryo, W. (2025). The effect of participative leadership on employee performance mediated by job satisfaction. *Journal of World Business*, 60(1), Article 101545.
- Fatoki, O. (2023). Participative leadership, psychological empowerment, work engagement and job satisfaction in micro, small and medium enterprises. *Journal of Entrepreneurship and Innovation in Emerging Economies*, 9(1), 89-105.
- Goleman, D. (2000). Leadership that gets results. *Harvard Business Review*, 78(2), 78-90.
- Ha, H. M., & Hang, N. T. T. (2024). The nexus among transformational leadership, organizational culture, positive psychological capital and employee performance in the banking industry in Vietnam. *Heliyon*, 10(2), Article e24303.
- Hidayat, R. (2024). Pengaruh kepemimpinan partisipatif terhadap kepuasan kerja dan produktivitas karyawan. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Indonesia*, 11(2), 145-162.
- Hundie, M. B., & Habtewold, T. D. (2024). Association of leadership styles with high employee performance in
- Huang, X., et al. (2010). Participative leadership: Scale development and validation. *Journal of Organizational Behavior*, 31(5), 633-658.
- Lee, H., & Kim, J. (2022). CEO leadership behavior, internal communication, and employee commitment: A mediation analysis. *Journal of Public Relations Research*, 34(1-2), 22-37.
- Jiatong, W., et al. (2022). Transformational leadership and organizational commitment in the hospitality industry: The mediating role of employee engagement. *Tourism Management*, 85, 104328.
- Northouse, P. G. (2016). *Leadership: Theory and Practice* (7th ed.). Sage Publications.
- Ramadhan, A. (2023). Influence of Leadership on Civil Servant Performance. *Jurnal Government Studies*, 4(2), 78-89.
<https://ojs.unida.ac.id/JGS/article/download/11009/4937/40361>
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2017). *Organizational Behavior* (17th ed.). Pearson Education.

- Ramos-Maes, B., & Román-Portas, R. (2022). Communication, leadership, and employee commitment in organizational change contexts. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 50, 192-202.
- Rahmawati, S. (2023). Leadership style and employee loyalty: A review of organizational context. *Indonesian Journal of Business and Management*, 8(1), 45-55.
- Sari, D., Wulandari, R., & Prasetyo, A. (2025). Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Pegawai. *Jurnal Ilmu Komunikasi dan Administrasi Publik*, 7(1), 12-25. <https://jurnal.uns.ac.id/JIKAP/article/download/91039/pdf>
- Ukil, M. I. (2025). Participative leadership in improving employee performance quality: A serial mediation model. *Journal of Business Research*, 128, 45-58.
- Wang, X., Oh, I.-S., Courtright, S. H., & Colbert, A. E. (2011). Transformational leadership and performance: A meta-analytic review. *Journal of Applied Psychology*, 96(4), 751-768.
- Wahyudi, H., Muchsinati, E. S., & Yaacob, T. Z. (2024). The factors that improve employee performance through human capital as a mediating variable in coffee shop franchises in Batam City. *Journal of Management Studies*, 40(2), 122-139.
- Yukl, G. (2013). *Leadership in Organizations* (8th ed.). Pearson Education.
- Zanabazar, A. (2023). The impact of leadership styles on employee loyalty and engagement. *International Journal of Business Management*, 15(4), 234-248.