

## Analisis Gaya Kepemimpinan dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan pada SPBU Pertamina 34.409.05

### *Leadership Style Analysis In Improving Employee Performance At Pertamina Gas Station 34.409.05*

<sup>1</sup>, Rian Ramdani.

<sup>1,2</sup>Universitas Teknologi Digital, Bandung, Indonesia,

<sup>1</sup>, [rian11211292@digitechuniversity.ac.id](mailto:rian11211292@digitechuniversity.ac.id)

#### Info Artikel

##### Riwayat Artikel:

Diajukan: 30/07/2025

Diterima: 30/07/2025

Diterbitkan: 31/07/2025

##### Kata Kunci:

Gaya Kepemimpinan, Kinerja Karyawan. SPBU

#### A B S T R A K

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis gaya kepemimpinan yang diterapkan oleh pimpinan SPBU Pertamina 34.409.05 dan pengaruhnya terhadap kinerja karyawan. Metode yang digunakan adalah pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik wawancara kepada beberapa informan karyawan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa gaya kepemimpinan bersifat demokratis, dengan komunikasi terbuka dan pengambilan keputusan yang cepat. Hal ini berdampak positif terhadap motivasi dan kinerja karyawan. Penelitian ini merekomendasikan penguatan sistem penghargaan sebagai bentuk peningkatan kinerja yang berkelanjutan.

#### A B S T R A C T

*This study aims to analyze the leadership style applied by the management of Pertamina Gas Station 34.409.05 and its impact on employee performance. The method used is a descriptive qualitative approach with interviews with several employee informants. The results show that the leadership style is democratic, with open communication and rapid decision-making. This has a positive impact on employee motivation and performance. This study recommends the reward system as a form of continuous performance improvement.*

##### Keywords:

Leadership Style, Employee Performance, SPBU

This work is licensed under a [Creative Commons Attribution 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).

<https://doi.org/10.55916/frima.v1i7>

e – ISSN: 2656-6362

p – ISSN: 2614-6681

©2025 Proceeding FRIMA, All rights reserved.

## 1. Pendahuluan

Karyawan merupakan aset terbesar perusahaan karena mereka berpartisipasi aktif dalam semua proses bisnis. Selain pangkat, usia, jenis kelamin, dan latar belakang pendidikan, karyawan membawa berbagai emosi, ide, dan aspirasi ke tempat kerja. Karyawan juga merupakan aset perusahaan yang penting yang memerlukan perawatan yang tepat, bukan hanya uang dan peralatan yang tidak aktif yang dapat dikontrol dan dikelola sepenuhnya untuk memenuhi tujuan organisasi. Oleh karena itu, untuk mencapai disiplin dalam menyelesaikan setiap tugas, bisnis dan karyawan harus dapat bekerja sama untuk meningkatkan kinerja karyawan. Perusahaan dan karyawan saling terkait erat; karyawan sangat penting untuk pengoperasian bisnis. Setiap perusahaan perlu menggunakan berbagai taktik yang dijelaskan dalam program peningkatan kinerja karyawan untuk tumbuh dan berkembang. Sumber daya manusia merupakan salah satu faktor yang berdampak langsung pada cara perusahaan beroperasi, dan mereka sangat penting untuk meningkatkan output dan mencapai tujuan. Penulis berpendapat bahwa diperlukan penelitian lebih lanjut mengingat konteks permasalahan yang telah dijelaskan. Oleh karena itu, penulis berkeinginan untuk melakukan penelitian dengan menggunakan judul **"Analisis Gaya Kepemimpinan Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Di SPBU Pertamina 34.409.05"**.

## 2. Kajian Teori

Kepemimpinan adalah *leadership* yang berasal dari kata *leadr*. Kata itu muncul pada tahun 1300-an sedangkan kata *leadership* muncul kemudian yaitu sekitar tahun 1700-an. Kepemimpinan adalah penggeneralisasian satu seri perilaku pemimpin dan konsep-konsep kepemimpinannya, dengan menonjolkan latar belakang historis, timbulnya kepemimpinan, sifat-sifat utama pemimpin, tugas pokok pemimpin, dan etika profesi kepemimpinan.

Menurut (Kartono, 2016) pemimpin adalah seorang pribadi yang memiliki kecakapan dan kelebihan, khususnya dalam satu bidang, sehingga dia mampu mempengaruhi orang-orang lain untuk bersama-sama melakukan aktivitas-aktivitas tertentu demi pencapaian satu atau beberapa tujuan. Kepemimpinan (*leadership*) adalah kemampuan mempengaruhi orang yang mengarah kepada pencapaian tujuan (Richard L. Daft, 2017). Menurut (Robbins, S. P., & Judge, T. A., 2016) mengatakan, kepemimpinan adalah kemampuan untuk mempengaruhi suatu kelompok ke arah tercapainya tujuan. Sedangkan menurut (Husain et al., 2022).

### Gaya Kepemimpinan

Menurut (Saputro, 2020) cara seorang pemimpin berinteraksi dengan dan melayani karyawan atau bawahannya dikenal sebagai gaya kepemimpinan mereka, dan gaya kepemimpinan ini berbeda-beda pada setiap orang dan dapat berubah. Nilai seorang pemimpin tidak didasarkan pada hasil yang dicapainya sendiri, melainkan pada hasil yang dicapainya bagi mereka yang diawasinya dan mereka yang dipengaruhi.

Menurut definisi gaya kepemimpinan yang diberikan di atas, gaya seorang pemimpin didefinisikan sebagai kapasitas mereka untuk membimbing, memengaruhi, memotivasi, dan mengendalikan pengikut sehingga mereka dapat melakukan tindakan secara sadar dan sukarela untuk mencapai tujuan tertentu. Karena setiap jenis memiliki kelebihan dan kekurangan yang disesuaikan dengan organisasi pemimpin tersebut berada. Pemimpin hebat bisa menginspirasi gerakan politik dan perubahan sosial. Mereka juga dapat memotivasi orang lain untuk tampil, berkreasi, dan berinovasi.

### Indikator Gaya Kepemimpinan

Indikator gaya kepemimpinan menurut (Kartono, 2016) yaitu sebagai berikut:

- a. Kemampuan mengambil keputusan  
Pengambilan keputusan adalah suatu pendekatan yang sistematis terhadap hakikat alternatif yang dihadapi dan mengambil tindakan yang menurut perhitungan merupakan tindakan yang paling tepat.
- b. Kemampuan memotivasi  
Kemampuan memotivasi adalah daya pendorong yang mengakibatkan seorang anggota organisasi mau dan rela untuk menggerakkan kemampuannya (dalam bentuk keahlian atau keterampilan) tenaga dan waktunya untuk menyelenggarakan berbagai kegiatan yang menjadi tanggung jawabnya dan menunaikan kewajibannya, dalam rangka pencapaian tujuan dan berbagai sasaran organisasi yang telah ditentukan sebelumnya.

c. Kemampuan komunikasi

Kemampuan komunikasi adalah kecakapan atau kesanggupan penyampaian pesan, gagasan atau pikiran kepada orang lain dengan tujuan orang lain tersebut memahami apa yang dimaksudkan dengan baik, secara langsung lisan atau tidak langsung.

d. Kemampuan mengendalikan bawahan

Seorang pemimpin harus memiliki keinginan untuk membuat orang lain mengikuti keinginannya dengan menggunakan kekuatan pribadi atau kekuasaan jabatan secara efektif dan pada tempatnya demi kepentingan jangka panjang perusahaan. Termasuk di dalamnya memberitahukan orang lain apa yang harus dilakukan dengan nada yang bervariasi mulai dari nada tegas sampai meminta atau bahkan mengancam. Tujuannya agar tugas-tugas dapat terselesaikan dengan baik.

e. Tanggung jawab

Seorang pemimpin harus memiliki tanggung jawab kepada bawahannya. Tanggung jawab bisa diartikan sebagai kewajiban yang wajib menanggung, memikul jawab, segala sesuatunya atau memberikan jawab dan menanggung akibatnya.

f. Kemampuan mengendalikan emosional

Kemampuan mengendalikan emosional adalah hal yang sangat penting bagi keberhasilan hidup kita. Semakin baik kemampuan kita mengendalikan emosi semakin mudah kita akan meraih kebahagiaan.

## Kinerja Karyawan

Menurut Mangkunegara dalam (Rahmawati, 2020) menyatakan bahwa “hasil kerja dalam hal kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan kewajiban yang diberikan kepadanya” merupakan kinerja. Menurut konsep ini, kinerja dinilai dengan memusatkan perhatian pada mutu dan volume pekerjaan yang dihasilkan karyawan sebagai hasil dari penugasan tanggung jawab oleh perusahaan. Dimensi kualitas dan kuantitas tersebut tidak melampaui batas-batas yang ditetapkan oleh organisasi.

Dalam pendapat lain, kinerja karyawan adalah keadaan atau sikap yang mereka miliki saat melaksanakan tugasnya. Landasan kinerja organisasi adalah kinerja individu, yang sangat dipengaruhi oleh sifat-sifat individu, motivasi, dan bimbingan serta evaluasi manajemen terhadap hasil pencapaian individu. Menurut (Kasmir, 2019) kinerja ditentukan oleh 3 faktor yaitu:

- a. Kinerja tugas (*task performance*)
- b. Perilaku kesetiaan (*citizhensip behavior*) sebagai perilaku positif
- c. Perilaku produktul tandingan (*counter productive behavior*).

Dengan demikian dapat di simpulkan bahwa, kinerja karyawan merupakan hasil kerja yang diukur dari kualitas dan kuantitas tugas yang dilaksanakan sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan oleh organisasi. Kinerja tidak hanya mencakup hasil pekerjaan secara kuantitatif dan kualitatif, tetapi juga dipengaruhi oleh semangat dan motivasi individu dalam menjalankan tugasnya.

## Indikator Kinerja

Indikator kinerja adalah alat untuk mengukur sejauh mana pencapaian kinerja karyawan. Untuk mempermudah proses penilaian kinerja karyawan, penting agar standar pekerjaan yang ditetapkan dapat diukur dengan objektif dan dipahami dengan jelas oleh setiap individu yang terlibat, menurut (Kasmir, 2019) untuk mengukur kinerja dapat menggunakan indikator- indikator sebagai berikut:

- a. Kualitas (mutu), yaitu pengukuran kinerja dapat dilakukan dengan melihat kualitas pekerjaan yang dihasilkan oleh suatu proses tertentu.
- b. Kuantitas (jumlah), yaitu untuk mengukur kinerja, juga bisa dilakukan dengan cara melihat dari kuantitas yang dihasilkan seseorang.
- c. Waktu, yaitu untuk jenis pekerjaan tertentu, ada batas waktu penyelesaian pekerjaan. Jika terjadi

pelanggaran atau ketidakpatuhan terhadap tenggat waktu, dapat diasumsikan bahwa kinerjanya tidak baik dan sebaliknya.

- d. Ketepatan waktu, yaitu di mana kegiatan dapat diselesaikan atau hasil produksi dapat dicapai dalam jangka waktu yang ditentukan.

### 3. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan data kualitatif, yang diungkapkan melalui kata-kata, kalimat, atau gambar, bukan nilai numerik. Proses analisis data kualitatif dilakukan dengan menggambarkan secara deskriptif berbagai permasalahan yang menjadi fokus penelitian, dengan tujuan untuk memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang konteks dan dinamika yang terjadi pada objek yang diteliti.

Sugiyono dalam (Vinet & Zhedanov, 2023) menyatakan bahwa metode analisis data kualitatif bersifat induktif, artinya analisis data diikuti dengan pengembangan suatu pola hubungan atau hipotesis tertentu, yang selanjutnya menjadi dasar pencarian data selanjutnya hingga ditentukan apakah hipotesis tersebut dapat diterima atau ditolak.

#### Objek Penelitian

Penelitian ini berfokus pada Analisis Gaya Kepemimpinan Di SPBU Pertamina 34.409.05, dengan menggali berbagai aspek yang mempengaruhi kinerja karyawan di tempat kerja. Objek penelitian mencakup observasi mendalam terhadap sejumlah faktor, diantaranya tingkat kehadiran karyawan, sejauh mana karyawan mematuhi aturan dan prosedur yang berlaku, serta tingkat tanggung jawab yang ditunjukkan dalam pelaksanaan tugas-tugasnya. Diharapkan dengan menggunakan metode ini dapat diperoleh pemahaman yang lebih mendalam tentang bagaimana karyawan berperilaku saat melaksanakan tugasnya.

#### Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang konkrit dan dapat dipertanggungjawabkan, peneliti menggunakan berbagai teknik pengumpulan data yang sesuai dengan tujuan penelitian. Beberapa teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu sebagai berikut:

##### 1. Observasi

Dalam sebuah penelitian, observasi adalah proses pemusatan perhatian pada suatu hal sambil menggunakan semua indra untuk mengumpulkan informasi. Dengan menggunakan indra penglihatan, penciuman, pendengaran, peraba, dan, jika diperlukan, pengecap, observasi adalah observasi langsung.

Dalam penelitian ini, observasi yang akan dilakukan dalam pengumpulan data oleh penulis dengan cara pengamatan secara langsung terhadap objek penelitian, yaitu Analisis Gaya Kepemimpinan Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Di SPBU Pertamina 34.409.05.

##### 2. Wawancara

Salah satu metode pengumpulan data penelitian adalah dengan melakukan wawancara. Dalam bentuknya yang paling mendasar, wawancara adalah peristiwa atau proses komunikasi langsung antara pewawancara dan subjek wawancara atau sumber informasi. (Rizky Fadilla & Ayu Wulandari, 2023). Proses ini bertujuan untuk menggali informasi yang lebih komprehensif mengenai topik yang menjadi fokus penelitian, yaitu Analisis Gaya Kepemimpinan Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Di SPBU Pertamina 34.409.05.

##### 3. Studi Dokumentasi

Dokumentasi merupakan cara pengumpulan data yang ketiga, Menurut (Thalib, 2022) dokumentasi merupakan catatan kejadian-kejadian yang lampau. Dokumen dapat berupa tulisan, gambar, atau karya-karya monumental seseorang.

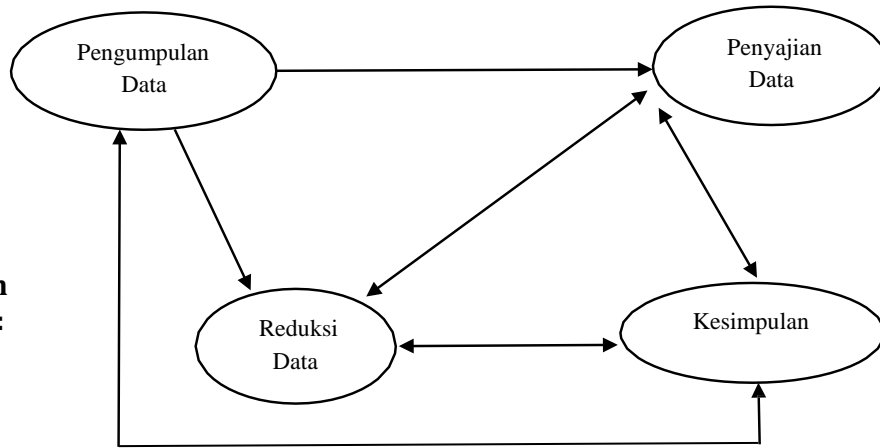
Data yang dikumpulkan dari sumber-sumber dokumentasi ini bertujuan untuk memberikan gambaran yang lebih jelas dan terperinci mengenai Analisis Gaya Kepemimpinan Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Di SPBU Pertamina 34.409.05.

#### Teknik Analisis Data

Tahap analisis penelitian ini menggunakan data kualitatif, yang diungkapkan melalui kata-kata, kalimat, atau gambar, bukan nilai numerik.

Sugiyono dalam (Vinet & Zhedanov, 2023) menyatakan bahwa metode analisis data kualitatif bersifat induktif, artinya analisis data diikuti dengan pengembangan suatu pola hubungan atau hipotesis tertentu, yang selanjutnya menjadi dasar pencarian data selanjutnya hingga ditentukan apakah hipotesis tersebut dapat diterima atau ditolak.

Analisis data yang dapat dilakukan sebagaimana pendapat Miles dan Huberman dalam (Sugiyono, 2015) yaitu:



**Gambar 1. Bagan Analisis Data Sumber: Huberman**

**Metode Milles dan**

### Pengumpulan Data

Dalam hal ini Peneliti melakukan pengumpulan data penelitian berupa hasil wawancara, observasi serta dokumentasi dilapangan secara obyektif.

#### 1. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Tidak diragukan lagi, ada banyak data yang dikumpulkan di lapangan, tetapi data tersebut tidak stabil seperti data kuantitatif. Dengan demikian, reduksi data yang mencakup meringkas, memilih ide-ide utama, berkonsentrasi pada hal-hal yang penting, mencari tema dan pola, serta menghilangkan hal-hal yang tidak penting dapat dilakukan.

#### 2. Penyajian Data (*Data Display*)

Data tersebut kemudian harus ditampilkan atau disajikan agar lebih mudah dilihat setelah diperkecil. Data yang ditampilkan di sini dapat berupa tabel, grafik, bagan, piktogram, dan sejenisnya yang diformat dengan baik.

#### 3. Penarikan kesimpulan (*conclusion drawing*)

Menurut Miles dan Huberman, menarik kesimpulan dan memverifikasinya merupakan langkah ketiga dalam analisis data kualitatif. Kesimpulan yang dibuat di awal masih bersifat tentatif dan akan dimodifikasi jika ditemukan bukti kuat yang mendukung tahap pengumpulan data berikutnya; namun, jika bukti tersebut valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan untuk mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dibuat dapat dipercaya.

### Populasi dan Sampel

Menurut (Sugiyono, 2022), Populasi penelitian adalah keseluruhan domain generalisasi yang terdiri dari item atau orang dengan atribut dan sifat tertentu yang menjadi titik fokus penelitian yang kemudian dijadikan sebagai simpulan. Jumlah karyawan di SPBU PT. Pertamina 34.409.05 sebanyak 20 orang yang menjadi populasi dalam penelitian ini.

Sample.

Menurut (Sugiyono, 2020), metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sampel random sampling. Tanpa memperhitungkan lapisan atau pengelompokan populasi, anggota sampel dipilih secara acak dari populasi dalam basic random sampling. Dalam penelitian maka peneliti menggunakan Sebagian karyawan sebagai sampel.

## 4. Hasil Dan Pembahasan

### Hasil Penelitian

Dalam penelitian ini, terdapat lima orang pegawai dari SPBU Pertamina 34.409.05, yang berperan menjadi informan untuk memberikan informasi terkait topik penelitian. Tabel profil masing-masing informan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

**Tabel 1. Profil Informan**

No	Nama	Usia	Jenis Kelamin	Jabatan
1	Mulyadi	54	Laki-laki	Pengawas
2	Holidin	43	Laki-laki	Office Boy
3	Syair	59	Laki-laki	Security
4	Angga Zaelani	27	Laki-laki	Operator & Cashier
5	Asep Setiawan	55	Laki-laki	Operator & Cashier

*Sumber: Hasil Olah Data Penulis*

Dalam penelitian ini, peneliti mengajukan sejumlah pertanyaan kepada semua informan yang berkaitan dengan Gaya Kepemimpinan, yang mencakup indikator kemampuan mengambil keputusan, kemampuan memotivasi, kemampuan komunikasi, kemampuan mengendalikan bawahan, kemampuan mengendalikan emosional, tanggung jawab. Selain itu, pertanyaan juga diajukan mengenai Kinerja Karyawan, yang mencakup indikator kualitas kerja, kuantitas kerja, waktu, dan ketepatan waktu.

Berikut ini, lampiran hasil wawancara dengan beberapa informan:

**Tabel 2. Hasil Wawancara Pertanyaan 1**

Pertanyaan 1	Apakah pimpinan anda mampu mengambil keputusan dengan cepat dan tepat saat terjadi masalah operasional?
<b>Informan 1:</b> Mulyadi (Pengawas)	Alhamdulillah sampai saat ini ada masalah besar maupun kecil cepat sekali kalo misalnya ada kerusakan ini itu, ataupun ada masalah anak-anak dilapangan yang dilaporkan oleh saya, "kalo misal ada ini itu seperti alat pemadam yang rusak saya laporkan ke pimpinan beliau langsung menanggapi apapun yang berkaitan dengan SPBU dengan respon tegap dan cepat".
<b>Informan 2:</b> Office Boy (Holidin)	Oh iya, kalo menurut saya beliau cukup sigap kalau ada masalah operasional. Contohnya pernah suatu kali AC di ruang meeting rusak pas mau dipakai buat rapat penting. Saya langsung lapor, dan beliau cepat ambil keputusan buat panggil teknisi langganan. Nggak nunggu-nunggu, jadi rapat bisa tetap jalan, walau pindah ruangan dulu sementara.
<b>Informan 3:</b> Security (Syair)	Ya, menurut pengalaman saya, beliau sangat mampu mengambil keputusan dengan cepat dan tepat, terutama saat terjadi masalah operasional. Contohnya, pernah ada kejadian pemadaman listrik mendadak di area SPBU. Dalam waktu singkat, beliau langsung menginstruksikan penggunaan genset cadangan dan mengkoordinasikan tim untuk memastikan keamanan seluruh area tetap terjaga dan tidak menimbulkan kepanikan.
<b>Informan 4:</b> Operator & Cashier (Asep Setiawan)	Yaa menurut saya cepat sekali karna saya sudah mengenal beliau lebih dari puluhan taun, dan selama bekerja beliau mampu mengambil keputusan dengan cepat dan tepat.
<b>Informan 5:</b> Operator & Cashier (Angga Zaelani)	Alhamdulillah sedikit cepat, kemarin juga ada gangguan sistem itu juga beliau bisa menanggapi langsung ke SPBU.

**Tabel 3. Hasil Wawancara Pertanyaan 6**

<b>Pertanyaan 6</b>	<b>Apakah pimpinan menunjukkan rasa tanggung jawab dalam menyelesaikan masalah kerja dan mendampingi tim?</b>
<b>Informan 1:</b> Mulyadi (Pengawas)	Oh... sangat tanggungjawab sekali banyak masalah- masalah yang dibereskan, seperti saat beliau membantu membereskan masalah salahsatu pegawainya yang terlibat dengan pihak kepolisian, namun jika kesalahan tersebut seperti pencurian mungkin beliau menyerahkan hal tersebut kepihak yang berwajib. Karna kita disini kita bukan bekerja secara illegal kita kerja disini legal dalam arti punya payung hukum jadi semua karyawan teh bukan sembarang kerja jadi di kasih dulu SOP, dikasih rasa tanggung jawab nya dikasih segala rupanya lahh di lapangan tehh yang harus di patuhi dan di jalankan.
<b>Informan 2:</b> Office Boy (Holidin)	Ohh beliau sangat bertanggung jawab. Kalau ada masalah di kantor, beliau nggak lepas tangan. Misalnya waktu ada kendala air mampet di pantry, beliau langsung turun tangan, bantu koordinasi sama teknisi, dan pastikan semua cepat beres.
<b>Informan 3:</b> Security (Syair)	Beliau menunjukkan tanggung jawab yang besar. Kalau ada masalah di lapangan, beliau nggak lepas tangan. Pernah waktu ada keributan kecil di area parkir, beliau langsung turun cek kondisi, bantu mediasi, dan pastikan situasi aman.
<b>Informan 4:</b> Operator & Cashier (Asep Setiawan)	Enya tanggungjawab sekali dalam hal apapun itu terkait urusan perusahaan SPBU atau keluarga saya
<b>Informan 5:</b> Operator & Cashier (Angga Zaelani)	Alhamdulillah tanggungjawab pemimpin nomer Satu

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan terhadap seluruh karyawan SPBU Pertamina 34.409.05, diketahui bahwa gaya kepemimpinan yang diterapkan oleh atasan dinilai cukup efektif dalam membangun kinerja karyawan. Para karyawan menyatakan bahwa pemimpin memberikan arahan yang jelas, bersikap terbuka terhadap pendapat, dan menunjukkan komunikasi yang baik secara dua arah. Selain itu, pemimpin juga memberikan kepercayaan dan tanggung jawab secara adil, serta mampu mengambil keputusan yang melibatkan masukan dari karyawan. Pola kepemimpinan tersebut menciptakan rasa dihargai, memperkuat kedisiplinan, dan meningkatkan semangat kerja. Karyawan merasa termotivasi untuk bekerja lebih optimal karena adanya dukungan dan perhatian dari pimpinan dalam menyelesaikan pekerjaan maupun saat menghadapi kendala. Secara keseluruhan, hasil wawancara menunjukkan bahwa gaya kepemimpinan yang diterapkan berkontribusi positif terhadap peningkatan kinerja karyawan baik secara individu maupun tim.

## 5. Kesimpulan dan Saran

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil wawancara terhadap 10 pertanyaan, dapat disimpulkan bahwa gaya kepemimpinan di SPBU Pertamina 34.409.05 bersifat demokratis dan partisipatif. Pimpinan dianggap cepat dalam mengambil keputusan, mampu berkomunikasi secara terbuka dengan karyawan, serta memberikan kesempatan

pengembangan kompetensi. Hal ini berdampak positif terhadap motivasi dan kinerja karyawan masih mengharapkan peningkatan dalam aspek reward dan keseimbangan beban kerja.

#### **Saran**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, penulis menyarankan beberapa hal sebagai berikut:

##### **Bagi pihak SPBU Pertamina 34.409.05**

Mendapatkan sertifikasi Pasti Pas! yaitu merupakan salah satu program Pertamina Way yang berupaya menjaga konsistensi operasional, standar pelayanan, dan kualitas produk di SPBU ini agar tetap dipercaya oleh pelanggan.

Sebagian besar cara memimpin untuk meningkatkan kinerja karyawan sudah baik sekali. Namun, kurangnya sedikit kepekaan terhadap bawahannya yaitu mengapresiasi karyawan itu sebaiknya dengan mengasih *reward* berupa piagam penghargaan atau bonus kepada karyawan dalam waktu sebulan atau setahun sekali.

Untuk Menjaga kualitas (Mutu) kerja yaitu dengan memberikan pelatihan berkala dan refreshment SOP. Menyediakan pelatihan rutin atau pembaruan materi kerja (refresher) terkait SOP, layanan pelanggan, dan penanganan situasi lapangan dapat membantu karyawan menjaga standar kualitas secara konsisten. Ini juga berguna untuk menyamakan persepsi dan pemahaman semua karyawan terhadap mutu kerja yang diharapkan perusahaan.

Untuk mengatasi hambatan kuantitas kerja yaitu dengan membuat penjadwalan dan pembagian tugas yang efektif. Buatlah jadwal kerja dan pembagian tugas yang memperhatikan kapasitas fisik dan kemampuan setiap karyawan, khususnya untuk yang sudah lanjut usia atau memiliki kondisi kesehatan tertentu. Misalnya, membatasi shift bagi operator yang merasa kurang kuat mengambil tiga shift.

Pemanfaatan Teknologi dan Sistem Pendukung, yaitu menggunakan sistem komputerisasi atau aplikasi pendukung untuk mempercepat penyelesaian laporan dan administrasi, sehingga beban kerja yang sifatnya administratif menjadi lebih ringan.

Fasilitas Kesehatan dan Istirahat yang baik, yaitu membuat mess yang baik dan layak ditempati agar karyawan mendapatkan waktu istirahat yang cukup selama dan setelah shift, serta akses ke fasilitas kesehatan agar kondisi fisik tetap terjaga dan mendukung kelancaran pekerjaan.

##### **Bagi Peneliti**

Diharapkan untuk peneliti selanjutnya dapat meningkatkan dalam ketekunan mencari, mengolah, serta menganalisis data penelitian yang sudah ada agar ke depannya penelitian ini bisa lebih baik lagi.

## **6. Ucapan Terimakasih**

Puji syukur kepada Allah SWT. Yang telah memberikan nikmat yang sangat luar biasa, memberi saya kekuatan dan keikhlasan, membekali saya dengan ilmu pengetahuan, serta memperkenalkan saya dengan cinta. Alhamdulillah wa biidznillah, atas karunia dan kemudahan yang diberi, akhirnya Penelitian Ilmiah yang sederhana ini dapat terselesaikan tepat waktu. Segala perjuangan saya hingga titik ini, saya persembahkan untuk orang-orang yang selalu ada, dan pernah ada di hidup saya.

1. Cinta pertama sekaligus pintu Surga penulis, Ibunda Iip Roaheni. Dan seorang panutan yang berhasil membuat penulis bangkit dari kata menyerah yaitu ayahanda Sukmara. Kepada kedua orang tua penulis, terima kasih sudah tetap mengklaim penulis sebagai anak meski penelitian ilmiah ini lebih lama selesainya daripada cicilan motor, doa dan dukungan kalian lebih kuat dari kopi hitam dan deadline gabungan. Mereka memang tidak sempat merasakan pendidikan sampai di bangku perkuliahan, namun mereka orang tua hebat yang penuh pengorbanan, selalu memberikan dukungan, serta selalu menjadi penyemangat. Terima kasih karena senantiasa mendoakan tanpa henti. Berkat doa yang selalu terselip dalam sholatnya, anak nakal dan bajingan ini mampu menyelesaikan perkuliahan sampai selesai.
2. Kepada Keluarga Besar Alm. Udin dan Alm. Ai, seseorang yang biasa penulis sebut Kakek dan nenek, dari paman-bibi, sepupu-sepupu, hingga adik-adik kecil yang suka mencoret-coret *draft* skripsi (untungnya cuma kertas kosong!). Terima kasi selalu memotivasi penulis untuk sekolah yang setinggi-tingginya. Alhamdulillah kini penulis bisa berada di tahap ini, menyelesaikan Penelitian Ilmiah ini. Terima kasih banyak untuk mereka semua, karena cucu kesayanganmu ini sudah cukup kuat sekarang walaupun kalian tidak bisa melihat cucumu ini menjadi Sarjana.
3. Kepada Keluarga Besar Alm. Ujang Satia, sosok kakek kedua dan sekaligus paman yang perannya tak kalah

penting. Beliau hanya seorang kakak dari Ayah, namun perannya sudah seperti Kakek. Terima kasih karena sudah menganggapku sebagai cucu atau keponakanmu, dan yang seringkali jadi sumber tawa, kehangatan, dan terkadang, *random* pertanyaan seputar "Kapan lulus?" atau "Sudah sampai mana skripsinya?". Terima kasih banyak atas doa, dukungan, dan energi positifnya. Maafkan jika selama proses ini saya sering hilang dari peredaran acara keluarga, atau mendadak jadi pendiam (padahal lagi *overthinking* bab 4). Kalian adalah *support system* terbaik yang tak ternilai harganya. Kasih sayang, serta perhatian kalian tidak akan pernah terlupakan, dan semoga paman bisa menyaksikan cucu atau keponakanmu ini menjadi sarjana.

4. Kepada Keluarga besar yang ada di pacet, dari Nenek, paman-bibi, sepupu- sepupu, hingga ke cucu nenek yang sudah punya cucu lagi. Terima kasih banyak atas segala dukungan, doa, dan *positive vibes* yang tak ada habisnya. Mungkin kalian tidak menyadari, tapi setiap pertanyaan "Sudah makan?" atau "Jangan begadang terus!" itu sangat berarti dan jadi pengingat untuk tidak terlalu tenggelam dalam lautan teori untuk cucu terakhirmu ini. Terima kasih kepada kalian semua atas dukungan doa, dukungan kasih sayang, dukungan moril maupun materil.
5. Untuk yang sudah penulis anggap sebagai kakak sendiri yaitu, Dwiky Darmawan Nugraha dan untuk keluarga kedua bagi penulis, yaitu Keluarga Kasbon \_TC. Terima kasih atas kelucuan-kelucuan, pembelajaran, pendewasaan yang telah kalian berikan dan membuat penulis semangat dan selalu membuat penulis tertawa.
6. Untuk wanita yang penulis sayangi, yang pantas penulis cintai , yang harus ku syukuri, dan yang sudah penulis anggap Ibu sendiri di perkuliahan ini yaitu, Ibu Resya Dwi Marselina, S.E., M.M. selaku dosen terbaik, tertangguh, terkeren, tercantik, termanis, termenak, tersholehah, dan seharusnya banyak sekali pujian-pujian yang harusnya ku berikan kepada beliau ini namun bingung untuk di ungkap kan melalui kalimat ini, terimakasih yaa buu sudah memberikan perhatian dan kasih sayang layaknya ibu kandung sendiri selama perkuliahan di Universitas ini. Bersinar selalu yaa buu... Berjaya selalu yaa buu... Sehat selalu yaa buu... Terima kasih untuk semuanya ini buu... Semoga selalu dalam lindungan Allah S.W.T. Aamiin...
7. Yanwar Adam H.P, S.M. & Ns. Via Septiani Pertiwi, S.Kep., dan Raffi Apriyadi, S.M. & Ns. Debya Viorella S.Kep., dan juga Ramdani Setiawan, S.M., & Risma Yanti S.Ak., mereka semua ialah sahabat seperjuangan. Terima kasih karena selalu menemani, selalu mau direpotkan, selalu memberikan semangat serta dukungan tanpa henti, dan selalu mendengarkan keluh kesah penulis. Semoga kita sama-sama dilancarkan sampai akhir perjuangan.
8. Kepada rekan-rekan Lecy Boys yang terlibat dalam penderitaan (eh, perjuangan) ini, terima kasih sudah menjadi bagian dari perjalanan yang melelahkan namun akhirnya berbuah manis ini. Penelitian ilmiah ini bukti bahwa kita mampu, meski terkadang dengan effort yang lebay. Terima kasih telah kebersamaan dari awal perkuliahan sampai sekarang, mungkin penelitian ilmiah ini adalah ujian iman untuk kita semua dan terima kasih juga telah menjadi bagian dari perjalanan hidup, dan memberi banyak kesan yang menyenangkan. Semoga hal-hal baik menyertai kalian semua.
9. Terima kasih sudah menjadi *partner in crime* (dan *partner in stress*) di balik layar yaitu, rekan-rekan Warwerwor\_Klab atas WiFi yang lancar, rokoknya, kopi sachetnya, kekuatan mental untuk tidak menyerah, yang selalu ada untuk berbagi cerita, keluh kesah, dan tawa di tengah tumpukan jurnal. Kalian adalah alasan mengapa saya tidak berubah menjadi zombie penjaga Google Scholar di tengah malam saat referensi tak kunjung ketemu. Tanpa kalian semua mungkin skripsi ini sudah jadi novel horor.
10. Kepada pemilik NIM. 2108536 Universitas Pendidikan Indonesia, Untuk dia yang tak bisa penulis jadikan hak milik. Namun selamanya penulis selipkan dalam doa. Untuk wanita yang kehadirannya semerdu lagu, meski semesta tak mengizinkan kita bersatu. Dia adalah lagu yang tak pernah selesai, lukisan yang tak bisa kusentuh, bintang yang hanya bisa penulis pandangi dari jauh, namun cahaya dan keindahannya pernah memenuhi hari-hari penulis. Penulis bersyukur pernah mengenalmu, meski pertemuan kita adalah simpul takdir yang tak pernah bisa kita uraikan. Semoga hidupmu selalu dipenuhi cinta, meski cinta itu bukan dari penulis, dan semoga dari sudut pandangmu, penulis tetap dikenang olehmu bukan sebagai yang memiliki, tetapi sebagai yang tulus mencintai. Penulis persembahkan lembar ini untukmu...
11. Serta seluruh pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu, tapi percayalah, kontribusi kalian (sekecil apapun, bahkan cuma like di status galau saya) sangat berarti. Akhirnya, skripsi ini selesai juga. Penulis masih tidak percaya. Mari kita rayakan dengan tidur 24 jam non-stop!
12. Terakhir, terima kasih kepada lelaki sederhana, brengsek, dan bajingan ini yang memiliki keinginan tinggi namun terkadang sulit dimengerti jalan pemikirannya mungkin karena yaa lelaki ini berzodiak sagitarius,

perkenalkan sang penulis penelitian ilmiah ini yaitu diri penulis sendiri, Rian Ramdani. Seorang anak sulung yang sifatnya keras kepala, tidak mau diatur, egois dan namun terkadang sifatnya yang sedikit labil dan terlalu bebas. Terima kasih yaa telah hadir di dunia dan bertahan sampai sejauh ini melewati banyaknya tantangan yang alam semesta berikan. Terima kasih sudah menjadi hebat. Terima kasih sudah selalu merayakan dirimu sendiri.

## 7. Referensi

- Adhari, A. (2020). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Teori dan Praktik*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Afandi, P. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Teori, Konsep dan Indikator*. Pekanbaru: Zanafa Publishing
- Boston, MA: Pearson.
- Daft, R. L. (2017). *The Leadership Experience* (7th ed.). Boston, MA: Cengage Learning.
- Eri Susan. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia Modern*. Surabaya: Media Sahabat Cendekia.
- Fitria, H., & Husaini, H. (2019). *Manajemen Pendidikan*. Palembang: NoerFikri.
- Goleman, D. (2000). *Leadership That Gets Results*. Harvard Business Review Press.
- Hasibuan, M. S. P. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Husain, U., dkk. (2022). *Kepemimpinan dalam Organisasi Modern*. Makassar: Intelektual Press.
- Jakarta: Pustaka Mandiri.
- Kartono, K. (2016). *Pemimpin dan kepemimpinan: Apakah kepemimpinan abnormal itu?* Jakarta: Rajawali Pers.
- Karyoto. (2021). *Dasar-Dasar Manajemen Bisnis*. Yogyakarta: Deepublish.
- Hasibuan, Malayu S. P. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Deepublish.
- Karyoto. (2021). *Manajemen dan Organisasi*. Yogyakarta: Deepublish.
- Karyoto. (2021). *Manajemen*. Yogyakarta: Deepublish.
- Kasmir. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktik)*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Kristiawan, M., et al. (2019). *Manajemen Pendidikan: Teori dan Praktik*. Palembang: NoerFikri.
- Mangkunegara, A. P. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Nawawi, H. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Bisnis yang Kompetitif*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Pangestu, D., Lestari, Y., & Wirawan, H. (2022). *Manajemen Kinerja Karyawan: Teori dan Aplikasi*. Bandung: Alfabeta.
- PT. Bumi Aksara.
- PT. Pertamina (Persero). (2022). *Laporan Tahunan Pertamina*. Diakses dari situs resmi [www.pertamina.com](http://www.pertamina.com)
- Purni, A. (2016). *Kepemimpinan dalam organisasi: Konsep dan praktik*.
- Rahmawati, N. (2020). *Kinerja Karyawan: Faktor dan Indikator Penentu*. Yogyakarta: Deepublish.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2016). *Organizational Behavior* (17th ed.).
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2017). *Organizational Behavior* (17th ed.). New Jersey: Pearson Education.
- Siagian, S. P. (2015). *Teori dan Praktik Kepemimpinan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.
- Susanto, E. (2019). *Manajemen Kinerja Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PrenadamediaGroup
- Sutrisno, E. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Yukl, G. (2010). *Leadership in Organizations* (7th ed.). New Jersey: Pearson Education.