

**ANALISIS GAYA KEPEMIMPINAN DALAM MENINGKATKAN  
KINERJA KARYAWAN BENGKEL WULING ARISTA LAMPUNG**

**Tugas Akhir**

**Oleh**

**TIANA SINDIKA PUTRI**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS LAMPUNG**

**BANDAR LAMPUNG**

**2026**

**ANALISIS GAYA KEPEMIMPINAN DALAM MENINGKATKAN  
KINERJA KARYAWAN BENGKEL WULING ARISTA LAMPUNG**

**Oleh**

**TIANA SINDIKA PUTRI**

**Tugas Akhir**

Sebagai Satu Syarat Untuk Mendapatkan Gelar

**AHLI MADYA (A.Md)**

Pada

Program Studi Administrasi Perkantoran

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS LAMPUNG**

**BANDAR LAMPUNG**

**2026**

## **ABSTRAK**

### **ANALISIS GAYA KEPEMIMPINAN DALAM MENINGKATKAN KINERJA KARYAWAN BENGKEL WULING ARISTA LAMPUNG**

**Oleh**

**Tiana Sindika Putri**

Gaya kepemimpinan merupakan faktor penting yang memengaruhi kinerja karyawan dalam suatu organisasi. Di bengkel Wuling Arista Lampung ditemukan adanya beberapa karyawan yang mengundurkan diri dalam satu tahun terakhir, sehingga diperlukan analisis mengenai gaya kepemimpinan yang diterapkan oleh kepala bengkel serta kinerja karyawan yang dihasilkan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis gaya kepemimpinan kepala bengkel dan menggambarkan kinerja karyawan di bengkel Wuling Arista Lampung. Penelitian menggunakan metode deskriptif kualitatif. Data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi dengan informan yang terdiri dari kepala bengkel, service advisor, *foreman*, dan *mekanik*. Analisis data dilakukan melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan Kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa gaya kepemimpinan yang diterapkan merupakan perpaduan antara gaya kepemimpinan demokratis dan otoriter. Kinerja karyawan secara umum tergolong cukup baik berdasarkan indikator kualitas kerja, kuantitas kerja, dan ketepatan waktu, meskipun masih ditemukan keterlambatan pekerjaan dan komplain pelanggan.

**Kata Kunci: Gaya Kepemimpinan, Kinerja Karyawan, Kepemimpinan Demokratis, Kepemimpinan Otoriter.**

## **ABSTRACT**

### ***Analysis of Leadership Styles in Improving Employee Performance***

#### ***at the Wuling Arista Lampung Workshop***

***By***

***Tiana Sindika Putri***

*Leadership style is an important factor that influences employee performance in an organization. At the Wuling Arista Lampung workshop, several employees have resigned in the past year, so an analysis of the leadership style applied by the workshop head and the resulting employee performance is needed. This study aims to analyze the leadership style of the workshop head and describe employee performance at the Wuling Arista Lampung workshop. The study used a qualitative descriptive method. Data were collected through interviews, observations, and documentation with informants consisting of workshop heads, service advisors, foremen, and mechanics. Data analysis was carried out through data reduction, data presentation, and drawing conclusions. The results of the study indicate that the leadership style applied is a combination of democratic and authoritarian leadership styles. Employee performance is generally quite good based on indicators of work quality, work quantity, and punctuality, although there are still delays in work and customer complaints.*

***Keywords: Leadership Style, Employee Performance, Democratic Leadership, Authoritarian Leadership.***

Judul Tugas Akhir : **ANALISIS GAYA KEPEMIMPINAN  
DALAM MENINGKATKAN KINERJA  
KARYAWAN BENGKEL WULING ARISTA  
LAMPUNG**

Nama Mahasiswa : **Tiana Sindika Putri**

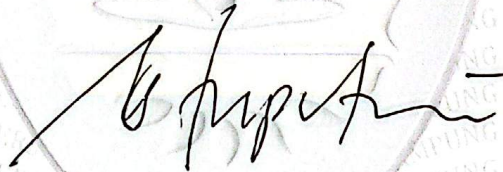
Nomor Pokok Mahasiswa : **2306061008**

Program Studi : **Diploma III Administrasi Perkantoran**

Fakultas : **Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**

**MENYETUJUI**

Pembimbing Utama



**Dini Mustika Buana Putri, M.AB.**

NIP. 199103212025062001

Ketua Program Studi Diploma III Administrasi Perkantoran



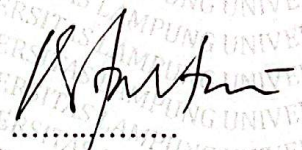
**Medya Destalia S.A.B., M.AB**

NIP. 198512152008122002

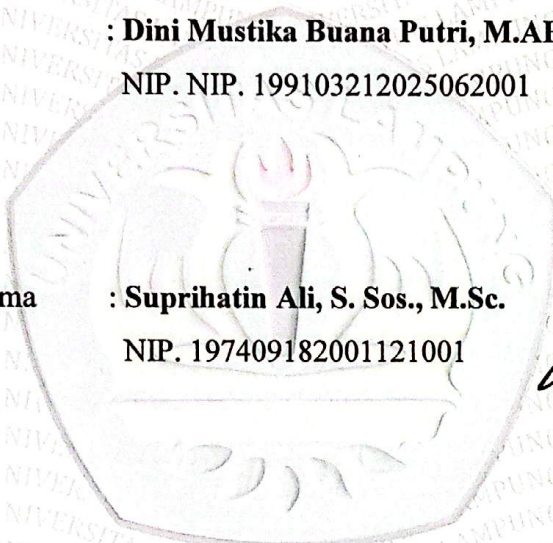
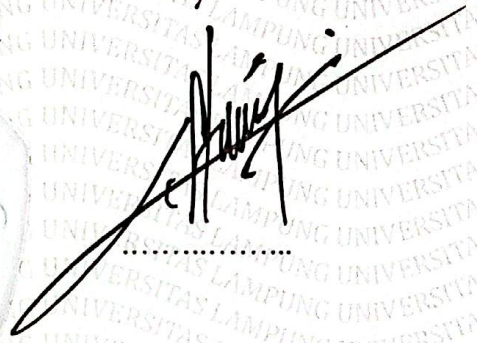
**MENGESAHKAN**

**1. Tim Penguji**

**Ketua : Dini Mustika Buana Putri, M.AB.**  
**NIP. NIP. 199103212025062001**



**Penguji Utama : Suprihatin Ali, S. Sos., M.Sc.**  
**NIP. 197409182001121001**



**2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**



**Prof. Dr. Anna Gustina Zainal, S.Sos., M.Si**  
**NIP. 197502042000121001**

**Tanggal Lulus Ujian : 09 Juni 2026**

## PERNYATAAN ORISINALITAS TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Tiana Sindika Putri  
NPM : 2306061008  
Program Studi : Diploma III Administrasi Perkantoran  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir yang berjudul “Analisis Gaya Kepemimpinan Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Bengkel Wuling Arista Lampung” adalah hasil karya sendiri, bukan plagiat (milik orang lain) maupun dibuatkan orang lain. Apabila ditemukan dari hasil penelitian Tugas Akhir saya terdapat pihak-pihak yang merasa keberatan maka saya akan bertanggung jawab sesuai dengan peraturan yang berlaku. Demikian surat pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak dalam tekanan pihak-pihak manapun.

Bandar Lampung, 15 Februari 2026

Yang menyatakan



**Tiana Sindika Putri**

NPM. 2306061008

## RIWAYAT HIDUP



Penulis bernama Tiana Sindika Putri lahir pada tanggal 24 Mei 2005 di Bumi Nabung Ilir, Kecamatan Bumi Nabung, Kabupaten Lampung Tengah. Putri pertama dari bapak Sarnubi dan Ibu Dartiana.

Penulis pertama kali menempuh pendidikan pada tahun 2010 pada TK Pertiwi I Bumi Nabung dan lulus pada tahun 2011. Penulis kemudian melanjutkan pendidikan Sekolah Dasar di SDN 02 Bumi nabung pada tahun 2011 dan lulus tahun 2017. Penulis kemudian menyelesaikan jenjang Sekolah Menengah Pertama di MTs Ma'arif 05 Bumi Nabung pada tahun 2020, kemudia pada tahun yang sama penulis menempuh jenjang Sekolah Menengah Atas pada MA Ma'arif 14 Bumi nabung dan lulus pada tahun 2023.

Pada tahun yang sama yaitu 2023, penulis melanjutkan pendidikan pada Perguruan Tinggi Universitas Lampung, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP), Program Studi Diploma III Administrasi Perkantoran, melalui jalur Seleksi Nasional Berdasarkan Tes (SNBT). Penulis juga melaksanakan kegiatan magang pada tahun 2025 selama 6 bulan terhitung pada bulan Juli – Desember.

## **MOTTO**

"Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan."

(QS. Al-Insyirah: 5–6)

“satu kegagalan lebih baik dari seribu alasan”

(Pak Hartono)

## **PERSEMBAHAN**

Alhamdulillah rabbil'alamin, puji syukur saya panjatkan kepada Allah Subhanahu wa ta'ala, atas segala karunia, petunjuk, dan limpahan rezeki-Nya kepada saya, sehingga saya masih berada di sini bersama ciptaan-Nya yang luar biasa.

Kupersembahkan karya sederhana ini kepada:

**Kedua orang tuaku, Bapak Sarnubi dan Ibu Dartiana**

Terima kasih atas segala doa yang dipanjatkan untuk kebaikan di dunia maupun di akhirat, dan juga nasihat untuk selalu bersyukur, rendah hati, berani dan mandiri. Terima kasih telah mendidik, menuntun, menjaga, dan memenuhi kebutuhan anaknya, serta mengajarkan untuk selalu menanamkan kebaikan di mana pun itu.

Diriku,

Tiana Sindika Putri

Terima kasih atas segala kerja sama, kerja keras, dan perjuangan yang dilalui di dunia ini, tetap kuat, dan ikhlas menjalani berbagai alur kehidupan, serta selalu berusaha untuk bersyukur atas apa yang diberikan oleh Yang Maha Kuasa

**Almamater tercinta, Universitas Lampung**

## SANWACANA

Puji syukur ke hadirat Allah SWT. Yang telah melimpahkan segala rahmat, hidayah serta memberikan kemudahan dan kelancaran kepada saya dalam menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul **“Analisis Gaya Kepemimpinan Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Bengkel Wuling Arista Lampung”**. Tugas Akhir ini dibuat sebagai salah satu syarat menyelesaikan Program Studi Diploma III Administrasi Perkantoran dan mencapai gelar ahli madya (A.Md).

Dengan selesainya Tugas Akhir ini tidak terlepas dari banyak bantuan dan dukungan, baik ketika melaksanakan kegiatan magang dan ketika menyusun Tugas Akhir ini. Untuk itu penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan serta motivasi hingga selesainya Tugas Akhir ini, untuk itu penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Ibu Prof. Dr. Anna Gustina Zainal, S.Sos.,M.Sc selaku dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lampung.
2. Ibu Mediya Destalia, S.A.B., selaku Kepala Program Studi D-III Administrasi Perkantoran.
3. Ibu Dini Mustika Buana Putri, M.AB. selaku Dosen Pembimbing yang telah membantu, meluangkan waktu, memberikan dukungan, dan juga mengarahkan penulis dalam penyelesaian Tugas Akhir ini.
4. Kedua orang tua penulis yang telah memberikan dukungan, doa, semangat, serta motivasi dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
5. Kepada pemilik NIM. 2314401020, terima kasih telah berjalan bersama di tengah kesibukan dalam proses Tugas Akhir kita masing-masing. Meski sama-sama lelah terima kasih tetap saling mendukung dan menguatkan

hingga Tugas Akhir ini selesai. Semoga semua usaha kita berakhir dengan hasil yang terbaik.

6. Ibu Fenny Puspita selaku Petugas Pembimbing Lapangan (PPL) yang telah membimbing penulis selama kegiatan magang berlangsung.
7. Seluruh karyawan Wuling Arista Lampung yang telah menerima penulis dengan baik, membimbing, dan bersedia memberikan informasi yang dibutuhkan penulis untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini.
8. Teman seangkatan dan sekaligus teman penulis, Fiya Salsabila, Elisa Amanda, dan Ernita Dwi Nuraini yang senantiasa selalu memberikan semangat. Terima kasih telah menjadi teman terbaik dari awal kuliah hingga akhir, tidak mengagap sahabat sebagai saingan dan selalu saling mendukung, dan banyak membantu dan menemani setiap proses penulisan Tugas Akhir ini.
9. Semua teman penulis yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu, terima kasih sudah menjadi sahabat terbaik selalu mendukung penulis, serta memberikan semangat dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
10. Dan terakhir terima kasih untuk diri sendiri, Tiana Sindika Putri karena telah mampu berkerja keras, berjuang sejauh ini, dan semangat tidak pernah menyerah dalam mengerjakan Tugas Akhir ini. Menyelesaikan Tugas Akhir ini merupakan salah satu pencapaian hidup yang membanggakan untuk diri sendiri, sekali lagi kamu hebat Ndi.

Bandar Lampung, 20 Februari 2026

Penulis,

**Tiana Sindika Putri**

NPM. 2306061008

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>DAFTAR ISI</b> .....	i
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	iv
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	v
<b>I. PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Manfaat Penelitian.....	5
<b>II. TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	7
2.1 Sumber Daya Manusia (SDM) .....	7
2.2 Kepemimpinan .....	7
2.3 Gaya Kepemimpinan .....	8
2.4 Kinerja Karyawan.....	12
2.5 Penelitian Terdahulu.....	13
2.6 Kerangka Pemikiran .....	14
<b>III. METODE PENELITIAN</b> .....	17
3.1. Jenis Penelitian .....	17
3.2. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	17
3.3. Sumber Data .....	18
3.3.1 Data Primer .....	18
3.3.2 Data Sekunder .....	18

3.4.	Teknik Penentuan Informan .....	18
3.5.	Fokus Penelitian .....	21
3.6.	Teknik Pengumpulan Data .....	21
3.6.1	Wawancara.....	21
3.6.2	Observasi.....	22
3.6.3	Dokumentasi .....	22
3.7.	Teknik Analisis Data .....	22
<b>IV.</b>	<b>HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>25</b>
4.1	Gambaran Umum Perusahaan .....	25
4.2	Hasil Penelitian.....	36
4.2.1	Pendelegasian wewenang.....	37
4.2.2	Pengambilan keputusan dan Kebijakan .....	39
4.2.3	Sifat Pimpinan.....	42
4.2.4	Pengarahan Bawahan .....	45
4.2.5	Kualitas Kerja.....	48
4.2.6	Kuantitas Kerja.....	51
4.2.7	Ketepatan Waktu .....	54
4.3	Pembahasan Penelitian .....	57
4.3.1	Pendelegasian Wewenang.....	57
4.3.2	Pengambilan Keputusan dan Kebijakan.....	58
4.3.3	Sifat Pimpinan.....	60
4.3.4	Pengarahan Bawahan .....	61
4.3.5	Kualitas Kerja.....	63
4.3.6	Kuantitas Kerja.....	65
4.3.7	Ketepatan Waktu .....	67
<b>V.</b>	<b>KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>69</b>

5.1	Kesimpulan.....	69
5.2	Saran.....	71
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>73</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>		<b>Error! Bookmark not defined.</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu .....	13
Tabel 3. 1 Data Informan dan Jobdest .....	19

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	14
Gambar 3.1 Alur Analisis Data.....	23
Gambar 4. 1 Wuling Arista Lampung.....	26
Gambar 4. 2 Logo Wuling Arista.....	27
Gambar 4. 3 Struktur Organisasi Wuling Arista Lampung.....	33
Gambar 4. 4 Struktur Organisasi Bidang Wuling Arista Lampung.....	36

## I. PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Bisnis otomotif merupakan bisnis yang memproduksi mobil dan sebagian besar bagian mereka, termasuk ban, bahan bakar, baterai, mesin, dan *bodywork*. Mobil penumpang dan truk ringan, yang mencakup van, pick-up, dan kendaraan komersial olahraga, adalah *output* utama industri. Untuk menggunakan lebih sedikit bensin, produsen mobil terus-menerus menciptakan drive dan mesin lebih efisien, dan berbagai teknologi pengendalian polusi canggih memungkinkan mobil yang lebih bersih untuk dikendarai di jalanan di seluruh dunia. Ada perbaikan yang nyata dalam kualitas udara karena semakin banyak mobil baru dengan kinerja emisi limbah kontemporer telah dimasukkan ke jalan. Di Asia Tenggara dan wilayah ASEAN, Indonesia berada di posisi kedua dalam hal produksi manufaktur mobil. Di sisi lain Thailand menyumbang sekitar setengah dari total produksi mobil di wilayah tersebut. dalam sepuluh tahun kedepan Indonesia diperkirakan akan menutup kesenjangan dengan posisi dominan Thailand. Saat ini fasilitas manufaktur mobil darat Indonesia sebagian besar bergantung pada investasi langsung asing, terutama Jepang (Martok, 2021).

Jepang merupakan salah satu mitra dagang utama Indonesia dan investor terbesar di sektor otomotif. Keberadaan perusahaan otomotif Jepang seperti Toyota, Honda, Suzuki, dan Mitsubishi telah lama menjadi tulang punggung industri otomotif Indonesia (Wati, 2023 dalam (Fritscilia dan Rifai, 2025 : 244)). Indonesia merupakan negara dengan potensi besar dalam pengembangan industri otomotif, ditopang oleh populasi yang besar, pertumbuhan ekonomi yang stabil, serta permintaan domestik terhadap kendaraan bermotor yang terus meningkat (Fitri, 2025 dalam (Fritscilia dan Rifai, 2025 : 243)).

Berdasarkan laporan kinerja ritel otomotif pada Januari 2026, menurut Gabungan Industri Kendaraan Bermotor Indonesia (GAIKINDO) total penjualan kendaraan di Indonesia mencapai 66.936 unit. Dalam laporan tersebut Toyota mendominasi sebagai penjualan tertinggi dengan total sebanyak 22,66 unit. Meskipun merek-merek Jepang tersebut mendominasi penjualan pasar di Indonesia, merek baru asal Tiongkok seperti BYD, Aion, Hyundai, Chery, dan Wuling menunjukkan penjualan yang cukup signifikan untuk merek skunder atau pemain baru. Semakin kompetitifnya persaingan dalam industri otomotif. Persaingan tidak hanya terjadi pada merek-merek lama tetapi juga pada merek-merek baru asal Tiongkok.

Produk Tiongkok dikenal atau identik dengan produk berkualitas rendah, namun dengan kemunculan nama-nama terkenal telah mengguncang fondasi tersebut. Merek-merek China seperti Alibaba di bidang ritel online, Xiaomi dan Huawei adalah salah satu yang berkembang pesat. Untuk industri otomotif, Wuling adalah salah satu perusahaan yang sedang berkembang pesat. Wuling adalah perusahaan otomotif yang berbasis di Liuzhou, Guangxi, Tiongkok. Perusahaan ini merupakan usaha patungan antara SAIC Motors, General Motor, dan Liuzhou Wuling Motors Co. dan didirikan pada tahun 2001. Wuling memasuki pasar Indonesia dengan meluncurkan model pertamanya untuk pasar Indonesia yaitu Confero S, pada tahun 2017 (Wullur, Tumbuan, and Rumokoy 2018).

Berdasarkan informasi pada situs resmi Wuling Arista Lampung (n.d.), kehadiran Wuling Arista Lampung di ikuti dengan sebaran *dealer* di seluruh wilayah Indonesia. Wuling arista lampung tidak hanya menyediakan produk tetapi juga menyediakan layanan purna jual berupa *service* kendaraan, dan penyediaan suku cadang (*sparepart*). Menurut (Amelia, Manurung, and Purnomo, 2022) dalam menjalankan aktivitas, perusahaan memerlukan manusia sebagai faktor utama yang menjalankan kegiatan di dalamnya. Sumber daya manusia memiliki peran penting dalam suatu organisasi maupun perusahaan, untuk mencapai suatu tujuan. Manajemen sumber daya manusia adalah suatu proses pemecahan berbagai masalah dalam lingkup karyawan, manajer dan pekerja lainnya untuk dapat mendukung kegiatan sumber daya manusia, organisasi atau perusahaan untuk

mencapai tujuan yang di tentukan. Oleh karena itu, manajer harus memastikan bahwa perusahaan atau organisasi memiliki tenaga kerja yang tepat di tempat yang tepat, pada waktu yang tepat, yang memiliki kemampuan untuk menyelesaikan tugas yang akan membantu perusahaan mencapai tujuannya.

Daya gerak suatu organisasi menjadi lebih maju atau mungkin menjadi semakin mundur sangat ditentukan oleh bagaimana pemimpin mempengaruhi pergerakan organisasi tersebut, melalui hubungan antara pimpinan dengan orang-orang yang ada dalam organisasi dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya untuk mencapai tujuan organisasi. Kepemimpinan adalah kemampuan yang dimiliki pemimpin untuk mau bekerja keras untuk mencapai apa yang menjadi tujuan dari organisasi yang dipimpinnya. Kemampuan mempengaruhi ditentukan oleh gaya kepemimpinan yang diterapkan oleh pemimpin tersebut dengan keadaan atau situasi yang dihadapi dalam kegiatan organisasi, artinya pemimpin dapat menyesuaikan gaya kepemimpinannya dengan gerakan perubahan atau pergerakan organisasi (Tampubolon, 2022).

Seorang pemimpin yang ideal haruslah seseorang yang memiliki kemampuan dan profesionalisme untuk memimpin dengan manajemen dan sistem yang baik. Jadi, pemimpin harus dapat memahami perilaku anggotanya dalam organisasi yang dipimpinnya untuk dapat menemukan gaya kepemimpinan yang tepat bagi organisasinya. Gaya kepemimpinan mengacu pada struktur kebutuhan pemimpin yang memotivasi perilaku dalam berbagai situasi. Gaya kepemimpinan atau tipe kepemimpinan yang menunjukkan secara langsung dan tidak langsung tentang keyakinan seorang pemimpin terhadap kemampuan bawahannya. Gaya kepemimpinan merupakan norma perilaku yang digunakan oleh seseorang pada saat orang tersebut mencoba mempengaruhi perilaku orang lain (Waedoloh, Purwanta, dan Ediyono 2022).

Dengan adanya pola kepemimpinan yang tepat maka akan dapat mempengaruhi peningkatan kinerja karyawan. Pentingnya dukungan dari karyawan yang bekerja giat untuk kepentingan perusahaan sangat dibutuhkan, demi tercapainya tujuan organisasi itu sendiri dengan melakukan berbagai pendekatan tertentu dari pihak

manajemen. Konsep kinerja merujuk pada tingkat pencapaian karyawan atau organisasi terhadap persyaratan pekerjaan. Kinerja merupakan prestasi yang dicapai oleh karyawan berdasarkan standar dan ukuran yang telah ditetapkan (Muizu, Kaltum, dan Sule, 2019). Menurut (Husain et al., 2022) kinerja karyawan yang tinggi tidak dapat timbul dengan begitu saja tanpa sengaja tapi harus ada motif-motif atau alasan tertentu yang mendorongnya. Bersemangat atau tidaknya karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya sangat dipengaruhi oleh gaya kepemimpinan yang mengatur dan mengarahkannya.

Namun, berdasarkan hasil observasi peneliti selama kegiatan magang di Wuling Arista Lampung, ditemukan bahwa dalam satu tahun terakhir terdapat beberapa karyawan yang mengundurkan diri. Hal ini menunjukkan bahwa adanya dinamika organisasi yang perlu mendapat perhatian, khususnya terkait dengan gaya kepemimpinan dan kinerja karyawan. Oleh karena itu, penting untuk dilakukan kajian lebih lanjut mengenai gaya kepemimpinan yang diterapkan serta kinerja karyawan Bengkel di Wuling Arista Lampung.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh (Iqbal et al., 2015) menyatakan hasil bahwa gaya kepemimpinan berpengaruh terhadap kinerja karyawan, dan ditemukan bahwa gaya kepemimpinan demokratis dapat membuat karyawan mengembangkan potensinya. Sedangkan menurut (Hendri dkk., 2021) ditemukan bahwa gaya kepemimpinan ini berpengaruh negatif, artinya variabel gaya kepemimpinan berpengaruh terhadap variabel kinerja karyawan dengan pengaruh yang diberikan adalah negatif. Pengaruh yang diberikan tidak signifikan. Berdasarkan penelitian terdahulu terlihat adanya temuan perbedaan dalam penelitian tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa gaya kepemimpinan tidak selalu berpengaruh terhadap kinerja karyawan

Berdasarkan dinamika organisasi yang terjadi di Wuling Arista Lampung, ditemukan bahwa dalam satu tahun terakhir terdapat beberapa karyawan yang mengundurkan diri, kondisi ini menunjukkan perlu adanya analisis secara mendalam. Gaya kepemimpinan merupakan salah satu faktor penting dalam

mempengaruhi kinerja karyawan, sehingga diperlukan adanya analisis gaya kepemimpinan yang diterapkan di bengkel Wuling Arista Lampung. Apabila pola kepemimpinan yang diterapkan kurang tepat, hal tersebut akan berdampak pada rendahnya motivasi kerja, menurunnya kinerja, serta meningkatnya turnover karyawan. Selain itu berdasarkan penelitian terdahulu yang membahas gaya kepemimpinan pada sektor bengkel otomotif, khususnya di Wuling Arista Lampung, masih terbatas.

Oleh karena itu, berdasarkan uraian tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Analisis Gaya Kepemimpinan dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Bengkel Wuling Arista Lampung”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana gaya kepemimpinan yang diterapkan oleh kepala bengkel di Wuling Arista Lampung?
2. Bagaimana kinerja karyawan di bengkel Wuling Arista Lampung?

## **1.3 Manfaat Penelitian**

### **1. Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu manajemen sumber daya manusia, khususnya yang berkaitan dengan gaya kepemimpinan dan kinerja karyawan.

### **2. Manfaat Praktis**

#### **a. Bagi Perusahaan**

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi dan masukan dalam penerapan gaya kepemimpinan dalam meningkatkan kinerja karyawan, serta dapat menciptakan lingkungan yang lebih baik.

#### **b. Bagi peneliti selanjutnya**

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dan bahan perbandingan bagi peneliti selanjutnya yang khususnya berkaitan dengan gaya kepemimpinan dan kinerja karyawan.

## **II. TINJAUAN PUSTAKA**

### **2.1 Sumber Daya Manusia (SDM)**

Sumber Daya Manusia (SDM) adalah individu penggerak suatu organisasi, baik itu baik itu institusi maupun perusahaan yang memiliki fungsi, sehingga harus dilatih dan dikembangkan kemampuannya. Sumber daya manusia merupakan hak yang sangat penting yang harus dimiliki perusahaan untuk mencapai tujuan dari organisasi ataupun perusahaan (Amelia, Manurung, and Purnomo, 2022). Maghfiroh (2021) menyatakan bahwa Sumber Daya Manusia (SDM) suatu hal yang sangat berpengaruh terhadap kemajuan suatu lembaga. Tanpa sumber daya yang berkualitas maka suatu lembaga akan mengalami kemunduran. Untuk mencapai produktivitas yang maksimum, organisasi harus memilih tenaga kerja yang tepat dengan pekerjaan untuk memungkinkan mereka bekerja secara optimal.

Berdasarkan definisi dari para ahli di atas, maka dapat disimpulkan bahwa Sumber Daya Manusia (SDM) adalah individu penggerak dalam organisasi untuk mencapai tujuan. Sumber daya manusia perlu dilatih dan ditingkatkan keterampilannya. Oleh sebab itu, organisasi harus mendapatkan, mengembangkan, dan mempertahankan karyawan yang berkualitas agar dapat meningkatkan efektivitas organisasi. Tanpa adanya sumber daya manusia yang berkualitas maka, sebuah lembaga atau perusahaan akan mengalami kemunduran.

### **2.2 Kepemimpinan**

Menurut Dauly dkk., 2016 dalam (Tampubolon, 2022 : 1) kepemimpinan adalah proses mempengaruhi atau memberi contoh oleh pemimpin kepada pengikutnya dalam upaya mencapai tujuan organisasi. Menjadi pemimpin harus menjadi contoh kepada orang yang dipimpin, dalam bekerja maupun aktivitasnya dalam

organisasi maupun diluar organisasi. Seorang pemimpin harus mampu memotivasi orang-orang yang ada dalam organisasi untuk mencapai target yang sudah ditentukan dalam perencanaan.

Kepemimpinan adalah proses mengarahkan dan mempengaruhi aktivitas-aktivitas yang ada hubungannya dengan pekerjaan anggota kelompok. Kepemimpinan merupakan peran yang penting dalam sebuah organisasi. Peran utama kepemimpinan adalah untuk mempengaruhi orang lain untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan (Waedoloh, Purwanta, dan Ediyono 2022).

Berdasarkan definisi dari para ahli di atas, maka dapat disimpulkan bahwa kepemimpinan adalah suatu aktivitas yang dilakukan oleh pemimpin suatu kelompok maupun organisasi dalam mempengaruhi atau memberikan contoh kepada karyawan atau anggota kelompoknya dengan tujuan untuk mencapai suatu target yang telah ditentukan dalam sebuah organisasi.

### **2.3 Gaya Kepemimpinan**

Gaya kepemimpinan adalah perilaku atau cara yang dipilih dan digunakan pemimpin dalam mempengaruhi pikiran, perasaan, sikap, dan perilaku organisasi. Gaya kepemimpinan seorang pemimpin memiliki memiliki sifat, kebiasaan, temperamen, watak, dan kepribadiannya tersendiri yang membedakan dengan orang lain (Rahmawati dan Handayani, 2022).

Menurut (Husain et al., 2022) gaya kepemimpinan merupakan pola tingkah laku yang digunakan dalam mempengaruhi kegiatan seseorang. Menurut Paul Hersey and Kenneth Blanchard., (1988) dalam (Rahmawati dan Handayani, 2022 : 93) gaya kepemimpinan adalah pola perilaku pada saat seseorang mencoba mempengaruhi orang lain dan mereka menerimanya.

Berdasarkan definisi dari para ahli di atas, maka dapat disimpulkan bahwa gaya kepemimpinan merupakan suatu pola perilaku yang digunakan seorang pemimpin dalam mempengaruhi orang lain.

Menurut (Hartanto, 2016) untuk mengetahui gaya kepemimpinan yang diterapkan di perusahaan dengan menggunakan tiga jenis gaya kepemimpinan, yaitu:

1. Gaya Kepemimpinan Otoriter

Pemimpin otoriter merasa hasil pemikirannya adalah hal yang paling tepat sehingga harus diterapkan untuk mencapai tujuan organisasi. Penyampaian inisiatif dibatasi oleh pemimpin, pemimpin mengekspresikan diri dengan memberikan perintah kepada bawahan, dan selalu mendikte pekerjaan bawahannya (Aditya, Manafe, dan Sari, 2023).

2. Gaya Kepemimpinan Demokratis

Menurut Robbins & Coulter., 2002 dalam (Rahmawati dan Handayani, 2022 : 93) pemimpin cenderung mengikut sertakan karyawan dalam pengambilan keputusan dan kebijakan, mendelegasikan kekuasaan, mendorong partisipasi karyawan dalam menentukan metode dan tujuan yang ingin di capai, umpan balik yang diberikan karyawan menjadi suatu kesempatan untuk melatih karyawannya.

Gaya kepemimpinan demokratis anak buah menjadi peran penting dalam pengambilan keputusan. Pada gaya kepemimpinan ini pemimpin selalu mengutamakan pendapat anggota dalam pengambilan keputusan, membimbing anggota untuk bekerja sama mendukung pengembangan kemampuan inovasi dan kreativitas. Gaya kepemimpinan demokratis merupakan salah satu gaya kepemimpinan yang paling efektif, dalam mempengaruhi, mengarahkan, dan mengontrol perilaku orang lain dalam upaya untuk mencapai tujuan. Secara keseluruhan penerapan gaya kepemimpinan demokratis mampu meningkatkan kinerja dan kepuasan organisasi. Dengan kepemimpinan demokratis dapat menghasilkan keuntungan jangka panjang bagi anggota organisasi (Andani et al. 2024).

3. Gaya Kepemimpinan Delegatif

Menurut (Rahmawati dan Handayani, 2022) pemimpin yang hanya ikut serta dalam jumlah kecil dimana anggota yang berperan aktif dalam menetapkan tujuan dan penyelesaian masalah yang timbul.

Menurut (Hartanto, 2016) gaya kepemimpinan dapat dilihat dari beberapa indikator, yaitu sebagai berikut:

1. Pendelegasian Wewenang

Menurut Hasibuan 2012 dalam (Hartanto, 2016 : 142) dalam hal pendelegasian wewenang:

a. Gaya Kepemimpinan Otoriter

Gaya kepemimpinan otoriter yaitu mutlak kekuasaan dan wewenang tetap berada pada pimpinan.

b. Gaya Kepemimpinan Demokratis

Gaya kepemimpinan demokratis pemimpin menganut sistem manajemen terbuka atau desentralisasi wewenang.

c. Gaya Kepemimpinan Delegatif

Gaya kepemimpinan delegatif pemimpin mendelegasikan wewenang kepada bawahan dengan lengkap atau semua diserahkan kepada bawahan. Dengan begitu bawahan dapat mengambil keputusan dan kebijakan dengan bebas dan leluasa dalam melaksanakan pekerjaan.

2. Pengambilan keputusan dan Kebijakan

Menurut Hasibuan 2012 dalam (Hartanto, 2016 : 143) dalam hal pengambilan keputusan dan kebijakan:

a. Gaya Kepemimpinan Otoriter

Gaya kepemimpinan otoriter dalam pengambilan keputusan dan kebijakan hanya ditetapkan sendiri oleh pemimpin, bawahan tidak diikuti sertakan untuk memberikan saran, ide, dan pertimbangan dalam proses pengambilan keputusan dan kebijakan.

b. Gaya Kepemimpinan Demokratis

Gaya kepemimpinan demokratis, bawahan harus berpartisipasi memberikan saran, ide dan pertimbangan dalam proses pengambilan keputusan dan kebijakan.

c. Gaya Kepemimpinan Delegatif

Gaya kepemimpinan delegatif, pemimpin tidak peduli cara bawahan mengambil keputusan dan mengerjakan pekerjaannya, sepenuhnya diserahkan kepada bawahan. Keputusan tetap dilakukan pimpinan dengan mempertimbangkan saran atau ide yang diberikan bawahannya.

### 3. Sifat Pemimpin

Menurut Hasibuan 2012 dalam (Hartanto, 2016 : 142) dalam hal sifat pimpinan:

- a. Gaya Kepemimpinan Otoriter  
Pemimpin menganggap dirinya yang paling berkuasa dan paling pintar.
- b. Gaya Kepemimpinan Demokratis  
Kepemimpinannya dilakukan dengan cara persuasive, yang menciptakan kerja sama yang serasi, menumbuhkan loyalitas, dan partisipatif para bawahannya.
- c. Gaya Kepemimpinan Delegatif  
Pimpinan tidak akan membuat peraturan-peraturan tentang pelaksanaan pekerjaan itu, dan hanya sedikit melakukan kontak dengan bawahannya.

### 4. Pengarahan Bawahan

Menurut Hasibuan 2012 dalam (Hartanto, 2016 : 142) dalam hal pengarahannya:

- a. Gaya Kepemimpinan Otoriter  
Pengarahan bawahan dilakukan dengan memberikan intruksi atau perintah, ancaman hukuman, serta pengawasan dilakukan secara ketat.
- b. Gaya Kepemimpinan Demokratis  
Pemimpin akan selalu membina bawahan untuk menerima tanggung jawab yang lebih besar.
- c. Gaya Kepemimpinan Delegatif

Bawahan dituntut untuk memiliki kematangan pekerjaan dan psikologis.

## **2.4 Kinerja Karyawan**

Kinerja karyawan adalah hasil kerja yang dihasilkan oleh individu berdasarkan standar yang telah ditentukan. Kinerja karyawan merujuk pada tingkat pencapaian tugas dan tanggung jawab individu dalam memenuhi tujuan yang telah ditetapkan oleh organisasi (Muliawan, Ulum, dan Suhendar, 2024). Kinerja karyawan merupakan hasil kerja dari karyawan bagi dari segi kualitas maupun kuantitas dalam melakukan dan menyelesaikan tugas yang dibebankan oleh pimpinan berdasarkan perannya di dalam perusahaan (Husain et al., 2022).

Berdasarkan definisi dari para ahli di atas, maka dapat disimpulkan bahwa kinerja karyawan adalah hasil kerja dari setiap individu kualitas maupun kuantitas berdasarkan standar yang telah ditetapkan oleh perusahaan yang dibebankan oleh pimpinan kepada karyawannya.

Menurut (Iskandar, Abbas, dan Lisapali, 2025) kinerja karyawan dapat dilihat dari beberapa indikator, yaitu sebagai berikut:

### **1. Kualitas Kerja**

Kualitas kerja adalah kemampuan atau keahlian kerja dari setiap orang yang menjalankan suatu pekerjaan untuk mencapai tujuan dari organisasi dengan baik dan berdaya guna . Kualitas kerja mencerminkan seberapa baik karyawan mampu memenuhi standar dan ekspektasi pelanggan (Masruroh & Rahmanningtyas., 2020 dalam (Iskandar, Abbas, and Lisapali 2025)).

### **2. Kuantitas Kerja**

Kuantitas kerja merupakan jumlah atau angka yang sudah ditetapkan perusahaan untuk dicapai dalam waktu yang telah ditentukan (Hasanah et al., 2024). Produktivitas akan meningkat jika alokasi tugas sesuai dengan kapasitas dan kompetensi karyawan (Cahyani et al., 2024 dalam (Iskandar, Abbas, and Lisapali 2025)).

### 3. Ketepatan Waktu

Ketepatan waktu menunjukkan kemampuan karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Ketepatan waktu sangat bergantung pada sistem manajemen proyek yang terstruktur (Ambarita & Damayanti., 2022 dalam (Iskandar, Abbas, and Lisapali, 2025)).

## 2.5 Penelitian Terdahulu

*Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu*

No.	Peneliti & Tahun	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan Penelitian
1.	Iqbal et al (2015)	Effect of Leadership Style on Employee	Gaya kepemimpinan ditemukan berpengaruh terhadap kinerja karyawan.	Pada penelitian terdahulu studi pada Pabrik Traktor Al-Ghazi Pakistan, sedangkan pada penelitian sekarang pada Wuling Arista Lampung.
2.	(Hendri dkk., 2021)	Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Locus of Control, Komitmen Organisasi dan Budaya Organisasi terhadap Kinerja Karyawan di Roy Sentoso Collection.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa gaya kepemimpinan locus of control, komitmen organisasi dan budaya organisasi berpengaruh negatif terhadap kinerja	Pada penelitian terdahulu menggunakan lima variabel, sedangkan untuk penelitian sekarang menggunakan 2 variabel.

			karyawan dan pengaruh yang diberikan tidak signifikan.	
3.	(Gowasa et al. 2023)	Analisis Gaya Kepemimpinan dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai di Kantor Camat Mandrehe Kabupaten Nias Barat	Hasil penelitian menunjukkan bahwa gaya kepemimpinan yang diterapkan adalah gaya kepemimpinan demokratis. Kinerja pegawai sudah tergolong baik, dengan didukung adanya motivasi dari pimpinan, pemberian wewenang, serta pelatihan bagi pegawai.	Pada penelitian terdahulu dilakukan pada instansi pemerintahan, sedangkan pada penelitian sekarang dilakukan pada sektor swasta yaitu pada Wuling Arista Lampung.

## 2.6 Kerangka Pemikiran

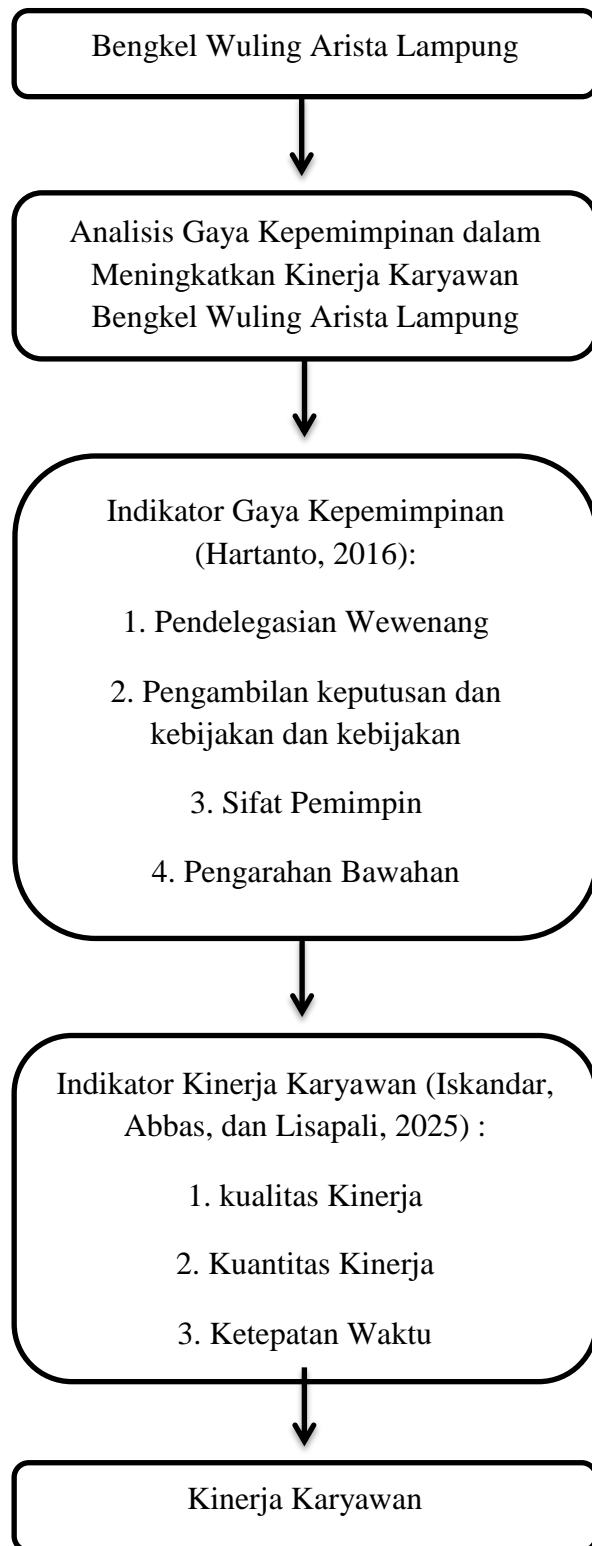
Menurut (Tampubolon, 2022) gaya kepemimpinan adalah sikap atau perilaku dari seorang pemimpin dalam menjalankan kepemimpinannya, yaitu mempengaruhi orang-orang yang dipimpin agar bekerja dengan baik untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan dalam perencanaan organisasi. Sedangkan kinerja karyawan adalah hasil kerja baik kualitas maupun kuantitas yang diselesaikan dari beban tugas yang diberikan oleh pimpinan kepada karyawan berdasarkan perannya di dalam perusahaan (Husain et al., 2022). Dalam praktiknya gaya kepemimpinan memiliki peran yang penting dalam mengarahkan dan mempengaruhi kinerja karyawan dalam sebuah organisasi. Namun, berdasarkan hasil observasi dalam kurun waktu satu tahun ditemukan adanya beberapa karyawan mengundurkan diri.

Kondisi tersebut menunjukkan adanya kaitan penerapan gaya kepemimpinan dengan kinerja karyawan.

Temuan tersebut menunjukkan bahwa gaya kepemimpinan merupakan faktor penentu kesuksesan dan kegagalan dalam pencapaian kinerja karyawan. Gaya kepemimpinan merupakan pola tingkah laku yang digunakan dalam mempengaruhi kegiatan seseorang (menurut Sunarsi (2020) dalam (Husain et al., 2022)). Kinerja karyawan tidak dapat timbul begitu saja, gaya kepemimpinan merupakan faktor yang dapat mempengaruhi semangat karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya yang diatur dan diarahkan oleh pimpinan (Husain et al., 2022). Secara umum gaya kepemimpinan terbagi menjadi tiga jenis, yaitu gaya kepemimpinan otokratis, gaya kepemimpinan demokratis, dan gaya kepemimpinan kendali bebas (Hartanto, 2016).

Gaya kepemimpinan yang tepat akan menimbulkan motivasi seseorang dalam berprestasi. Dalam setiap organisasi gaya kepemimpinan berbeda-beda berdasarkan dari cara dan gaya pemimpin organisasi tersebut (Gowasa et al. 2023). Untuk mengetahui gaya kepemimpinan dapat dianalisis dengan menggunakan indikator pendelegasian wewenang, pengambilan keputusan dan kebijakan, sifat pemimpin, dan pengarahan bawahan (Hartanto, 2016). Sedangkan untuk menganalisis gaya kepemimpinan menggunakan indikator kualitas kerja, kuantitas, dan ketepatan waktu (Iskandar, Abbas, and Lisapali 2025).

Secara umum kerangka pemikiran dalam penelitian ini tergambar dalam bagan kerangka pemikiran pada gambar 1 berikut ini.



*Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran*

### **III.METODE PENELITIAN**

#### **3.1. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian yang bersifat kualitatif, menurut Ismayani (2019) dalam (Hasanah et al., 2024), penelitian kualitatif didefinisikan sebagai suatu proses penyelidikan untuk memahami masalah sosial berdasarkan pada penciptaan gambaran holistik lengkap yang dibentuk dengan kata-kata, melaporkan pandangan informan secara terperinci dan disusun dalam sebuah latar ilmiah, dalam penelitian kualitatif ini yang menjadi instrumen atau alat penelitian adalah peneliti itu sendiri. Oleh karena itu peneliti sebagai instrumen juga harus “divalidasi” seberapa jauh peneliti siap melakukan penelitian yang selanjutnya terjun ke lapangan.

Jenis penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Menurut (Yuliani, 2018) deskriptif kualitatif adalah suatu metode penelitian yang bergerak pada pendekatan kualitatif sederhana dengan alur induktif. Alur induktif maksudnya diawali dengan suatu proses atau peristiwa penjas yang akhirnya dapat ditarik kesimpulan dari proses atau peristiwa tersebut.

#### **3.2. Lokasi dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan di Bengkel Wuling Arista Lampung. Waktu penelitian ini dilaksanakan bersamaan dengan kegiatan magang yang dilakukan oleh peneliti di Wuling Arista Lampung. Adapun waktu pelaksanaan dimulai pada tanggal 1 Juli 2025 sampai dengan 15 Desember 2025.

### **3.3. Sumber Data**

#### **3.3.1 Data Primer**

Data primer adalah sumber informasi utama yang dikumpulkan secara langsung oleh peneliti dalam proses penelitian. Data ini diperoleh dari sumber asli, yaitu responden atau informan yang terkait dengan variabel penelitian. Data primer dapat dikumpulkan dengan menggunakan berbagai metode, yang umum digunakan adalah wawancara, observasi, dan survei (Sulung dan Muspawi, 2024). Pengumpulan data primer pada penelitian ini penulis menggunakan metode wawancara dan observasi terkait gaya kepemimpinan dan kinerja karyawan bengkel Wuling Arista Lampung.

#### **3.3.2 Data Sekunder**

Data sekunder adalah sumber data penelitian yang diperoleh secara tidak langsung melalui media perantara. Data skunder dapat diperoleh dari berbagai sumber, termasuk dokumen, publikasi pemerintahan, analisis industri oleh media, situs web, dan juga internet (Sulung dan Muspawi, 2024). Pengumpulan data skunder pada penelitian ini penulis menggunakan sumber internet, situs web, dan jurnal ilmiah yang relevan dengan penelitian.

### **3.4. Teknik Penentuan Informan**

Teknik penentuan informan pada penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*. *Purposive sampling* adalah teknik penentuan informan yang dipilih secara sengaja berdasarkan kriteria tertentu yang dianggap relevan oleh peneliti. *Purposive sampling* memungkinkan peneliti untuk fokus pada kelompok atau individu yang relevan dengan penelitian, sehingga informasi yang dikumpulkan menjadi lebih spesifik (Subhaktiyasa, 2024). Peneliti memilih *purposive sampling* karena dalam penentuan informan dipilih yang benar-benar memahami dan terlibat langsung dengan aspek yang diteliti oleh penulis. Tidak semua karyawan memiliki inform yang relevan dengan fokus penelitian, sehingga pemilihan informan dilakukan secara sengaja dengan pertimbangan tertentu.

Informan pada penelitian ini berasal dari beberapa jabatan karyawan yang terdapat di Bengkel Wuling Arista Lampung. Pemilihan informan pada penelitian ini didasarkan pada pertimbangan bahwa masing-masing informan memiliki peran, pengalaman, serta terlibat langsung dalam kegiatan operasional bengkel. Kriteria pemilihan informan sebagai berikut:

1. Karyawan aktif di bengkel Wuling Motors Arista Lampung.
2. Memiliki masa kerja minimal 1 tahun agar telah memahami budaya kerja dan gaya kepemimpinan yang diterapkan.
3. Berinteraksi langsung dengan kepala bengkel dalam kegiatan operasional sehari-hari.
4. Bersedia menjadi responden dan memberikan informasi secara terbuka.

Adapun informan dari penelitian ini sebagai berikut:

*Tabel 3. 1 Data Informan dan Jobdest*

No	Nama	Masa Kerja	Usia	Jabatan	Jobdest
1.	Mario Depi Sitorus	2 Tahun 3 Bulan	33 Tahun	Kepala Bengkel	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memimpin operasional bengkel sesuai dengan peraturan perusahaan</li> <li>2. Meningkatkan target <i>Service</i></li> <li>3. Mengusulkan <i>Service Control Officer(SCO)</i>, <i>Service Advisor (SA)</i>, <i>Foreman</i>, <i>Mekanik</i>, dan <i>partman</i> yang akan di training atau promosi untuk meningkatkan mutu pelayanan bengkel</li> <li>4. Merencanakan pengadaan suku cadang</li> <li>5. Mengatur serta mengawasi kegiatan bengkel</li> <li>6. Melakukan evaluasi kinerja bengkel secara berkala</li> </ol>
2.	Sapta Andika	6 Tahun 5 Bulan	25 Tahun	Service Advisor	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. menyambut kedatangan</li> </ol>

					<p><i>customer</i> yang datang untuk <i>service</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. melakukan pencatatan data kendaraan, data keluhan ke system <i>Dealer Mnagement Service (DMS)</i></li> <li>3. menganalisa dan menjelaskan kerusakan kendaraan kepada <i>customer</i> menggunakan <i>Vehicle Report Card (VRC)</i></li> <li>4. membuat estimasi waktu dan biaya, mengeluarkan PKB (Perintah Kerja Bengkel) untuk di serahkan kepada <i>Foreman</i>.</li> </ol>
3.	Arif	6 Tahun	25 Tahun	<i>Foreman</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mengecek kendaraan <i>customer</i> secara langsung dan menganalisa kerusakan</li> <li>2. Menginformasikan kepada <i>Mekanik</i></li> <li>3. Mendapatkan PKB (Perintah Kerja Bengkel) dan <i>Vehicle Report Card (VRC)</i> untuk diberikan kepada <i>Mekanik</i></li> <li>4. Memonitoring tim <i>Mekanik</i></li> <li>5. Melakukan test driver sebelum kendaraan di berikan kepada <i>customer</i></li> </ol>
4.	M. Gusti Ramuna	4 Tahun	26 Tahun	<i>Mekanik</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melakukan pemeriksaan mobil</li> <li>2. Pembongkaran, perbaikan, pemasangan sparepart dan perawatan terhadap kendaraan <i>customer</i></li> <li>3. Menginformasikan</li> </ol>

					kerusakan yang ditemukan diluar PKB (Perintah Kerja Bengkel) kepada <i>Foreman</i> untuk diperiksa.
--	--	--	--	--	---

### 3.5. Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini adalah gaya kepemimpinan kepala bengkel dalam meningkatkan kinerja karyawan di Bengkel Wuling Arista Lampung. Fokus penelitian ini meliputi gaya kepemimpinan yang terdiri dari gaya kepemimpinan otoriter, demokratis dan delegatif, yang ditinjau dari pendelegasian wewenang, pengambilan keputusan dan kebijakan, sifat pemimpin, serta pengarahan bawahan. Selain itu, kinerja karyawan yang ditinjau dari kualitas kerja, kuantitas kerja, dan ketepatan waktu.

### 3.6. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan unsur yang sangat penting untuk menemukan dan mengeksplorasi fenomena-fenomena unik di lapangan (Gumilang, 2016). Proses pengumpulan data dilakukan secara sistematis guna memperoleh informasi yang akurat dan relevan terhadap fokus penelitian (Fritscilia dan Rifai, 2025). Berikut adalah teknik pengumpulan data yang digunakan, yaitu:

#### 3.6.1 Wawancara

Menurut Johnson & Christenses (2004) dalam (Gumilang, 2016 : 154) wawancara adalah metode pengumpulan data atau alat pengumpulan data yang menunjukkan peneliti sebagai pewawancara dan mengajukan sebuah pertanyaan kepada partisipan sebagai subjek yang diwawancara. Penelitian ini menggunakan teknik wawancara terstruktur yaitu dimana peneliti sudah menyiapkan pertanyaan tertulis sebelumnya, untuk ditanyakan langsung kepada informan.

### **3.6.2 Observasi**

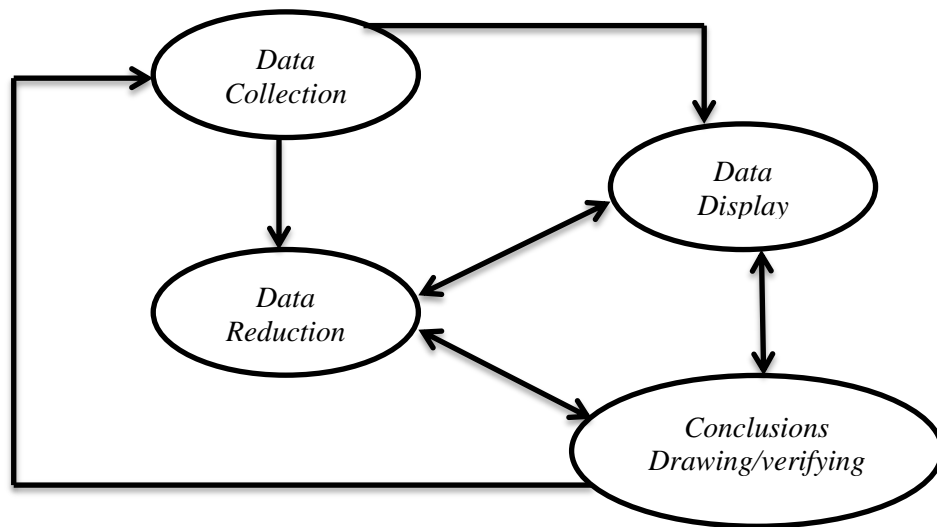
Observasi adalah sebuah proses yang kompleks, yaitu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis. Observasi dalam penelitian kualitatif dilakukan dengan cara terjun langsung kelapangan untuk mengamati perilaku dan aktivitas yang ingin diteliti (Hasanah et al., 2024). Teknik observasi dilakukan untuk mengetahui langsung aktivitas kerja karyawan dan bagaimana interaksi pimpinan kepada bawahan di Bengkel Wuling Arista Lampung.

### **3.6.3 Dokumentasi**

Dokumentasi merupakan metode pengumpulan data yang diperoleh dari dokumen. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang (Hasanah et al., 2024). Penelitian ini dokumentasi yang digunakan adalah foto-foto kegiatan yang sesuai dengan aspek penelitian.

## **3.7. Teknik Analisis Data**

Secara umum menurut Miles dan Huberman (1994) dalam (Gumilang, 2016 : 156) terdapat tiga jalur analisis data kualitatif yaitu, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Adapun alur analisis data dapat digambarkan sebagai berikut:



*Gambar 3.1 Alur Analisis Data*

Adapun pengertian alur analisis data diatas sebagai berikut:

1. Reduksi Data

Reduksi data sebagai proses pemilihan, pemusatan untuk penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data yang masih kasar dari hasil pengumpulan data di lapangan.

2. Penyajian Data

Penyajian data sebagai sekumpulan informasi yang tersusun serta memberi kemungkinan (pengambilan keputusan). Penyajian data tidak terpisahkan dari analisis data penelitian kualitatif. Penyajian data bagian dari analisis sebagaimana reduksi data juga bagian analisis.

3. Simpulan atau Verifikasi

Penarikan simpulan atau verifikasi merupakan akhir dari analisis data penelitian kualitatif. Penarikan dilakukan dengan pemaknaan melalui refleksi data. Hasil paparan data direfleksikan dengan melengkapi kembali atau menulis catatan berdasarkan kejadian nyata lapangan. Dalam merefleksi, perlu hati-hati agar tidak mengarang cerita yang tidak ada dilapangan. Selanjutnya penarikan kesimpulan atau verifikasi dengan

menggolongkan ke proses kategorisasi/tema sesuai dengan fokus penelitian.

## V. KESIMPULAN DAN SARAN

### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai gaya kepemimpinan kepala bengkel terhadap kinerja karyawan di Wuling Arista Lampung, dapat disimpulkan bahwa gaya kepemimpinan yang diterapkan kepala bengkel belum sepenuhnya sesuai dengan teori gaya kepemimpinan demokratis menurut Andani et al. (2024). Dalam teori tersebut dijelaskan bahwa gaya kepemimpinan demokratis merupakan gaya kepemimpinan yang efektif karena pemimpin mengutamakan pendapat bawahan dalam pengambilan keputusan, membangun kerja sama, serta mendukung partisipasi dan pengembangan kemampuan karyawan. Gaya kepemimpinan yang diterapkan kepala bengkel cenderung merupakan perpaduan antara gaya kepemimpinan demokratis dan otoriter. Pada indikator pendelegasian wewenang, kepala bengkel cenderung menerapkan gaya kepemimpinan demokratis karena memberikan pembagian tugas dan kewenangan kepada *foreman* dan *mekanik* sesuai kemampuan dan tanggung jawab masing-masing. Namun, pendelegasian tersebut belum sepenuhnya bersifat delegatif karena kepala bengkel masih melakukan pengawasan secara langsung terhadap pekerjaan bawahan. Pada indikator pengambilan keputusan dan kebijakan, kepala bengkel cenderung menerapkan gaya kepemimpinan otoriter karena keputusan akhir tetap berada pada pimpinan meskipun bawahan diberikan kesempatan untuk memberikan saran dan masukan. Pada indikator sifat pimpinan, kepala bengkel menunjukkan sifat kepemimpinan demokratis melalui komunikasi yang baik, pemberian motivasi, sikap adil, dan kemampuan menjaga hubungan kerja dengan karyawan. Akan tetapi, pimpinan masih cukup dominan dalam mengarahkan pekerjaan sehingga partisipasi bawahan belum sepenuhnya optimal. Selanjutnya, pada indikator pengarahan bawahan, kepala bengkel lebih cenderung menerapkan gaya kepemimpinan otoriter karena pengarahan dilakukan melalui instruksi langsung,

pengawasan kerja yang cukup ketat, serta pemberian teguran apabila ditemukan kesalahan dalam pekerjaan atau target kerja tidak tercapai.

Kinerja karyawan di bengkel Wuling Arista Lampung secara umum sudah cukup baik, namun masih terdapat beberapa kekurangan yang perlu diperbaiki. Pada indikator kualitas kerja, sebagian besar karyawan telah bekerja sesuai standar dan prosedur perusahaan serta mampu memberikan pelayanan yang cukup baik kepada pelanggan. *Mekanik* juga telah mengikuti pelatihan sesuai bidang pekerjaannya sehingga memahami standar kerja perusahaan. Namun, pada pelaksanaannya masih ditemukan ketidakkonsistenan pelayanan, kesalahan kerja *mekanik*, kurangnya pemeriksaan akhir kendaraan, serta adanya komplain pelanggan terhadap hasil servis kendaraan. Pada indikator kuantitas kerja, sebagian besar pekerjaan telah mampu diselesaikan sesuai target yang diberikan perusahaan dan pembagian tugas sudah disesuaikan dengan kemampuan masing-masing karyawan. Akan tetapi, pencapaian target harian maupun bulanan masih belum stabil dan dipengaruhi oleh jumlah kendaraan yang masuk serta tingkat kesulitan pekerjaan. Pada indikator ketepatan waktu, sebagian besar pekerjaan telah dapat diselesaikan sesuai waktu yang ditentukan perusahaan. Namun, masih ditemukan keterlambatan dalam pelayanan dan penyelesaian servis kendaraan yang disebabkan oleh keterbatasan tenaga kerja, keterbatasan alat kerja, tingkat kesulitan pekerjaan, serta ketersediaan sparepart yang belum selalu tersedia secara langsung sehingga menimbulkan komplain pelanggan.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, gaya kepemimpinan kepala bengkel memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan di Wuling Arista Lampung. Pengawasan kerja, pemberian motivasi, pengarahan, evaluasi pekerjaan, serta pembagian tugas sesuai kemampuan karyawan membantu pekerjaan berjalan lebih terarah dan sesuai standar perusahaan. Namun, masih diperlukan peningkatan dalam konsistensi kerja karyawan, ketelitian kerja, komunikasi kerja, keterlibatan bawahan dalam pengambilan keputusan, serta efektivitas pelayanan agar kualitas kerja, kuantitas kerja, dan ketepatan waktu kerja dapat lebih optimal dan mampu meminimalisir terjadinya komplain pelanggan.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka penulis memberikan beberapa saran sebagai berikut:

### 5. Bagi Kepala Bengkel

Berdasarkan pada penelitian ini ditemukan gaya kepemimpinan kepala bengkel Wuling Arista Lampung adalah campuran yaitu demokratis dan otoriter. Kepala bengkel disarankan untuk lebih menerapkan gaya kepemimpinan demokratis secara konsisten. Dengan menerapkan gaya kepemimpinan demokratis dapat memberikan kesempatan kepada karyawan untuk menyampaikan pendapat, berpartisipasi dalam penyelesaian masalah, dan dapat menciptakan lingkungan kerja yang nyaman, meningkatkan motivasi kerja karyawan, serta dapat mencapai tujuan organisasi secara efektif.

### 6. Bagi Karyawan

Karyawan diharapkan untuk terus meningkatkan konsistensi, disiplin, dan ketepatan waktu pekerjaan dalam melaksanakan setiap tugas yang diberikan telah sesuai dengan standar operasional perusahaan. Ketelitian dalam bekerja sangat penting untuk meminimalisir kesalahan operasional yang dapat menyebabkan keluhan pelanggan, terutama dalam proses servis dan perbaikan kendaraan. Selanjutnya, karyawan diharapkan untuk menjaga kualitas layanan sesuai dengan standar perusahaan. Kedisiplinan, tanggung jawab, dan profesionalisme di tempat kerja diharapkan dapat dioptimalkan, untuk terus meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap layanan yang diberikan oleh perusahaan.

### 7. Bagi Perusahaan

Perusahaan diharapkan dapat melakukan evaluasi terhadap kebutuhan sumber daya manusia dan mempertimbangkan penambahan karyawan sesuai dengan beban kerja yang ada. Perusahaan juga diharapkan untuk melengkapi dan memastikan ketersediaan peralatan kerja, agar proses pekerjaan dapat berjalan dengan lancar dan keterlambatan pada pelayanan dapat diminimalisir agar kepuasan pelanggan dapat terjaga.

### 8. Bagi Peneliti Selanjutnya

Peneliti selanjutnya diharapkan dapat memperluas penelitian tentang gaya kepemimpinan dan kinerja karyawan dengan menggunakan berbagai indikator, metode, dan subjek penelitian untuk menghasilkan wawasan yang lebih luas dan lebih detail. Peneliti selanjutnya diharapkan dapat menambahkan variabel lain yang berkaitan dengan kinerja karyawan, dengan menggunakan indikator, metode, atau objek penelitian yang berbeda agar dapat memberikan hasil penelitian yang lebih luas dan mendalam. Penelitian tentang gaya kepemimpinan dan kinerja karyawan diharapkan dapat terus berkembang dan memberikan kontribusi yang signifikan terhadap kemajuan ilmu dan praktik manajemen sumber daya manusia.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aditya, Y., Manafe, L. A., & Sari, F. T. (2023). Menilik gaya kepemimpinan otoriter. *Jurnal Ilmiah Edunomika*, 7(2). <https://jurnal.stie-aas.ac.id/index.php/jie/article/view/9157>
- Amelia, A., Manurung, K. A., & Purnomo, D. B. (2022). Peranan manajemen sumberdaya manusia dalam organisasi. *Mimbar Kampus: Jurnal Pendidikan Dan Agama Islam*, 21(2), 128-138. DOI: <https://doi.org/10.47467/mk.v21i2.935>
- Andani, H., Renggani, F. P., Seftiansyah, R., Sabila, Z. Y., & Apriliani, A. (2024). Indikator Keberhasilan Gaya Kepemimpinan Demokratis. *Karimah Tauhid*, 3(2), 1932-1940. <https://ojs.unida.ac.id/karimahtauhid/article/download/11986/4675>
- Fritscilia, Y., & Rifai, M. (2025). IJEPA dan Transformasi Industri Otomotif Indonesia. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 11(10. D), 243-254. <https://jurnal.peneliti.net/index.php/JIWP/article/view/11756>.
- Gowasa, S., Hulu, F., Mendrofa, S. A., & Lahagu, P. (2023). Analisis Gaya Kepemimpinan Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai di Kantor Camat Mandrehe Kabupaten Nias Barat. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 3(6), 465-473. <https://j-innovative.org/index.php/Innovative/article/view/6309>.
- Gumilang, G. S. (2016). Metode Penelitian Kualitatif Dalam Bidang Bimbingan Dan Konseling. *Jurnal Fokus Konseling*, 2(2). doi:10.52657/jfk.v2i2.218.

- Hartanto, A. (2016). Analisis Gaya Kepemimpinan pada PT. Sinar Sarana Sukses. *Agora*, 4(2), 140-145. <https://media.neliti.com/media/publications/56017-ID-analisis-gaya-kepemimpinan-pada-pt-sinar.pdf>.
- Hasanah, A. U., Adda, H. W., Evrianti, H., & Wirastuti, W. (2024). Analisis Gaya Kepemimpinan terhadap Kinerja Karyawan pada Yayasan. *JIIP-Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 7(3), 2507-2511. <https://jiip.stkipyapisdampu.ac.id/jiip/index.php/JIIP/article/view/3984>
- Hendri, M., & Kirana, K. C. (2021). Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Locus Of Control, Komitmen Organisasi Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Di Roy Sentoso Collection. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 2(1), 119-128. <https://www.neliti.com/publications/469570/pengaruh-gaya-kepemimpinan-locus-of-control-komitmen-organisasi-dan-budaya-organ>
- Husain, B. A., Novendri, I., Sunarsi, D., & Sutrisno, S. (2022). Analisis Gaya Kepemimpinan dalam Meningkatkan Efektivitas Kinerja Karyawan pada PT. Nusalima Kelola Sarana Tangerang Selatan. *JIIP-Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 5(1), 374-379. DOI: <https://doi.org/10.54371/jiip.v5i1.428>
- Iqbal, N., Anwar, S., & Haider, N. (2015). Effect of Leadership Style on Employee Performance. *Arabian Journal of Business and Management Review*, 5(5), 1-6. DOI: <https://doi.org/10.4172/2223-5833.1000146>
- Iskandar, M. D., Abbas, B., & Lisapali, D. C. (2025). Optimalisasi Kinerja Karyawan dalam Proses Pelayanan Konsumen: Studi Kualitatif pada CV Klikindo Utama Kendari. *RIGGS: Journal of Artificial Intelligence and Digital Business*, 4(3), 541-545. DOI: <https://doi.org/10.31004/riggs.v4i3.2029>
- Maghfiroh, A. (2021). Analisis pengembangan sumber daya manusia dalam perspektif syariah. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 7 (1), 403-411. <https://jurnal.stie-aas.ac.id/index.php/jei/article/view/2138>

- Martok, Y. (2024). Corporate Social Responsibility Dalam Dunia Otomotif Dan Strategi Brand. *Jurnal Mahkota Bisnis (Makbis)*, 3(1), 9-13. DOI: <https://doi.org/10.59929/mm.v3i1.43>
- Muizu, W. O. Z., Kaltum, U., & Sule, E. T. (2019). Pengaruh Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan. *Perwira-Jurnal Pendidikan Kewirausahaan Indonesia*, 2(1), 70-78. DOI: <https://doi.org/10.21632/perwira.2.1.70-78>
- Muliawan, F., & Ulum, M. (2025). Analisis Gaya Kepemimpinan Transformasional Dan Peningkatan Kinerja Karyawan. *ETNOMANAJEMEN: Journal of Management Research*, 1(1), 1-12. <https://journal.idede.org/index.php/ETNOMANAJEMEN/article/view/95>
- Rahmawati, U. D., & Handayani, N. (2022). Analisis Gaya Kepemimpinan Demokratis Di Subbagian Kepegawaian Sekretariat Daerah Kota Tangerang Selatan. *Jurnal Ilmu Manajemen, Ekonomi Dan Kewirausahaan*, 2(1), 91-97. [https://scholar.archive.org/work/otdljcm2nbhgzgj75q2v72tw6u/access/wa\\_yback/https://journal.amikveteran.ac.id/index.php/jimek/article/download/197/141](https://scholar.archive.org/work/otdljcm2nbhgzgj75q2v72tw6u/access/wa_yback/https://journal.amikveteran.ac.id/index.php/jimek/article/download/197/141)
- Subhaktiyasa, P. G. (2024). Menentukan populasi dan sampel: Pendekatan metodologi penelitian kuantitatif dan kualitatif. *Jurnal Ilmiah Profesi Pendidikan*, 9(4), 2721-2731. <https://www.researchgate.net/profile/Putu-Gede-Subhaktiyasa/publication>
- Sulung, U., & Muspawi, M. (2024). Memahami sumber data penelitian: Primer, sekunder, dan tersier. *Edu Research*, 5(3), 110-116. <https://iicls.org/index.php/jer/article/download/238/195>
- Tampubolon, M. (2022). Dinamika Kepemimpinan. *SKYLANDSEA PROFESIONAL Jurnal Ekonomi Bisnis dan Teknologi*, 2 (1), 1–7. <https://jurnal.yappsu.org/index.php/skylandsea/article/view/44>.
- Waedoloh, H., Purwanta, H., & Ediyono, S. (2022). Gaya Kepemimpinan dan Karakteristik Pemimpin yang Efektif. *In Social, Humanities, and*

*Educational Studies (SHES): Conference Series*, Vol. 5, No. 1, pp. 144-152. DOI: <https://doi.org/10.20961/shes.v5i1.57783>

Wullur, T., Tumbuan, W. J., & Rumokoy, F. S. (2018). Exploring The Brand Origin Effect On Chinese Automobiles: A Case Study Of Wuling Motors In Manado. *Jurnal EMBA*, 6(4). DOI: <https://doi.org/10.35794/emba.v6i4.22252>

Yuliani, W. (2018). Metode penelitian deskriptif kualitatif dalam perspektif bimbingan dan konseling. *QUANTA: Kajian Bimbingan dan Konseling dalam Pendidikan*, 2(2), 83-91. DOI: <https://doi.org/10.22460/q.v1i1p1-10.497>