

# **KEPEMIMPINAN DIREKTUR DALAM MENINGKATKAN SEMANGAT KERJA KARYAWAN DI TERRA COFFE SHOP MANONJAYA TASIKMALAYA**

Rustandi,

Program Studi Ilmu Administrasi Niaga, STIA YPPT Priatim

Email : rustandi@stia-tasik.ac.id

## **Abstrak**

Tujuan penelitian ini untuk menggambarkan bagaimana kepemimpinan dalam meningkatkan semangat kerja karyawan di Terra Coffe Shop Manonjaya Tasikmalaya. Metode penelitian yang digunakan ialah metode deskriptif analisis. Secara umum, digambarkan keadaan gaya kepemimpinan, keadaan semangat kerja karyawan, dan analisis kepemimpinan dalam meningkatkan semangat kerja karyawan. Pembahasannya menunjukkan di Terra Coffe Shop Manonjaya telah menerapkan gaya otokrasi dan demokratis oleh direktur dalam meningkatkan semangat kerja karyawan, sehingga mampu melayani para pelanggan minuman kopi dan lainnya. Kepemimpinan otokratis oleh direktur memiliki sumbangan yang positif terhadap semangat kerja karyawan perusahaan. Semangat kerja tinggi karyawan yang tercipta melalui gaya otokrasi menunjang tercapainya cara kerja dan pola karyawan organisasi perusahaan. Dari kepemimpinan demokratis direktur diwujudkan dari kelebihan membangun hubungan antara dirinya dengan karyawan lebih harmonis dan tidak kaku, serta dalam memutuskan diambil melalui diskusi akan membuat para karyawan merasa dibutuhkan dan dihargai sehingga semakin tinggi semangat bekerja di perusahaan.

Kata kunci : kepemimpinan, semangat kerja karyawan.

## **Abstract**

*The aim of this research is to describe how leadership increases employee morale at Terra Coffee Shop Manonjaya Tasikmalaya. The research method used is descriptive analysis method. In general, the state of leadership style, the state of employee morale, and leadership analysis in increasing employee morale are described. The discussion shows that Terra Coffee Shop Manonjaya has implemented an autocratic and democratic style by the director in increasing employee morale, so that they are able to serve coffee and other beverage customers. Autocratic leadership by directors has a positive contribution to the morale of company employees. The high work spirit of employees created through an autocratic style supports the achievement of the work methods and employee patterns of the company organization. The democratic leadership of the director is realized by the advantages of building a more harmonious and less rigid relationship between himself and his employees, and making decisions taken through discussion will make employees feel needed and appreciated so that their enthusiasm for working in the company will be higher.*

*Key words: leadership, employee morale.*

## **Pendahuluan.**

Membangun bisnis di bidang kuliner dapat dikatakan tidak ada matinya, selama pebisnis tersebut dapat terus menggunakan kreativitas dan inovasinya untuk terus bertahan di pasar itu sendiri. Bisnis kuliner juga mampu memenuhi seluruh kebutuhan target pasar yang berbeda-beda. Target pasarnya tidak hanya konsumen dari kalangan atas namun dapat dilihat dari berbagai kalangan sampai pelajar pun suka untuk mencoba produk makanan atau minuman baru yang inovatif. Oleh karena itu, maka tidaklah heran jika berbisnis di bidang kuliner saat ini kian marak digeluti oleh para pengusaha. Salah satu bisnis kuliner yang sedang berkembang adalah bisnis coffee shop atau kedai kopi. Kopi telah menjadi sebuah kebutuhan primer bagi masyarakat saat ini. Setiap hari hampir semua kalangan mengkonsumsi kopi mulai dari mengawali aktivitas hariannya hingga mengakhiri aktivitasnya di malam hari. Hal ini yang menjadi sebuah peluang usaha di bidang coffee shop karena terlihat dari minat masyarakat untuk mengkonsumsinya semakin meningkat. Kopi sendiri merupakan sebuah minuman yang digemari oleh berbagai kalangan masyarakat di dunia termasuk kopi asli Indonesia yang memiliki aroma, ciri khas, dan cita rasa yang beraneka ragam di setiap daerahnya karena itu kualitas kopi asli Indonesia sendiri pun mampu diakui berkualitas oleh dunia. Cita rasa yang berbeda pada setiap biji kopi yang dihasilkan dari tiap daerah di Indonesia membuat para penikmat kopi memiliki banyak pilihan rasa untuk dapat menikmati kopi kesukaannya.

Industri kopi di Indonesia dalam beberapa kurun waktu terakhir melaju dengan pesat dengan semakin bertambah dan meningkatnya produksi kopi olahan yang dihasilkan oleh industri pengolahan kopi, semakin banyaknya cafe dan coffee shop di perkotaan. Peningkatan pada konsumsi kopi domestik Indonesia selain didukung dengan pola sosial masyarakat juga ditunjang dengan harga yang terjangkau, kepraktisan dalam penyajian serta keragaman rasa atau cita rasa yang sesuai dengan selera konsumen. Dengan meningkatnya taraf hidup dan pergeseran budaya hidup masyarakat perkotaan di Indonesia telah menunjukkan terjadinya pergeseran dalam pola konsumsi kopi khususnya anak muda. Menurut Swastika (2012) menegaskan bahwa : “ .. Specialty Coffee Association of Indonesia (SCAI) menjelaskan pada tahun 2011 terdapat peningkatan konsumsi kopi harian pada remaja usia 18 – 24 tahun “. Hal ini menunjukkan jika dahulu kebanyakan penikmat kopi pada umumnya adalah orang-orang tua namun sekarang generasi muda pun ikut serta dalam menjamahi kenikmatan kopi. Dari segi selera, generasi muda umumnya lebih menyukai minuman kopi yang cenderung manis dan instan seperti kopi three in one ( campuran kopi, gula, dan susu) serta minuman berbasis espresso yang disajikan di kedai kopi atau cafe. Sedangkan bagi golongan tua atau masyarakat pedesaan kebanyakan mengkonsumsi kopi tubruk atau kopi bubuk. Oleh karena semakin meningkatnya permintaan akan kopi, membuat munculnya berbagai brand kopi, cafe, dan coffee shop di kota-kota besar yang memiliki pangsa pasar yang berbeda-beda.

Terra Coffe Shop merupakan sebuah coffee shop yang tidak hanya menjual namun juga memperkenalkan kopi asli Indonesia kepada berbagai kalangan masyarakat. Untuk kisaran harga yang dipatok oleh Terra Coffe Shop, seharusnya dapat dijangkau oleh semua golongan baik kalangan bawah, menengah, maupun atas karena Terra Coffe Shop menawarkan sajian kopi dengan harga yang cukup terjangkau. Terra Coffe Shop juga menyediakan makanan dan minuman lain seperti minuman non-coffee, rice bowl, dan makanan ringan lainnya seperti coffee snacks yang merupakan makanan ringan yang berbahan dasar kopi. Terra Coffe Shop adalah sebuah unit usaha yang bergerak pada bidang makanan dan minuman yang berfokus pada bidang perkopian. Terra Coffe menawarkan sajian kopi murni dan kopi susu yang dibuat

dari campuran serta untuk pecinta kopi daerah tertentu terdapat berbagai macam single origin yang disediakan. Selain itu, Terra Coffe Shop juga menyediakan makanan ringan yang berbahan dasar kopi dan Terra Coffe Shop juga mengedepankan atmosfer atau suasana yang nyaman dan homey, baik untuk pekerja maupun pelanggan. Konsep dari Terra Coffe Shop sendiri adalah simply modern coffee shop, yang dihiasi oleh mural serta beberapa hasil fotografi pada beberapa spot atau dinding tertentu yang menambah arti dan makna. Ditambah Terra Coffe Shop dibuat atau diatur sedemikian rupa sehingga menciptakan atmosfer atau ambience yang membuat konsumen merasa nyaman seperti berada di rumah dan ingin berkunjung lagi. Terra Coffe Shop ini berada di salah satu kawasan Kabupaten Tasikmalaya, seputar area wilayah dataran rendah jalur transportasi jembatan kereta api Cirahong Kecamatan Manonjaya berbatasan dengan wilayah Kabupaten Ciamis.

Terra Coffe Shop sebagai sebagai sebuah perusahaan, memiliki tujuan jangka pendeknya yaitu untuk kurun waktu kurang dari setahun antara lain ; menjaga dan mengutamakan kepuasan konsumen dengan selalu konsisten dalam menjaga cita rasa dalam sajian baik makanan maupun minuman terutama kopi dan menjalin hubungan baik dengan pelanggan. Terra Coffe Shop dapat dikenal oleh konsumen di wilayah Tasikmalaya dan Ciamis serta sekitarnya, membentuk tim kerja yang solid supaya tercipta semangat kerja yang baik dan nyaman daripada para karyawan (atmosfire) yang akan berdampak pada suasana atau ambience coffe. Sedangkan tujuan jangka panjang Terra Coffe Shop ini merupakan serangkaian tujuan yang ditetapkan untuk kurun waktu yang panjang, biasanya lima tahun mendatang atau lebih antara lain ; memperluas usaha dengan membuka cabang di wilayah Tasikmalaya dan Ciamis , berinovasi dalam sajian makanan maupun minuman terutama kopi supaya semakin banyak penikmat kopi asli Indonesia, mampu menguasai pangsa pasar dengan usaha sejenis.

Mengetahui besarnya peluang bisnis kopi, hal ini yang membuat perusahaan Terra Coffe ini lebih menjaga keadaan internal para karyawan untuk tetap menjaga semangat kerja dalam berbisnis di Terra Coffe Shop strategis spaya dapat mencapai target yang diinginkan. Semangat kerja karyawan menjadi kekuatan internal Terra Coffe Shop Office dalam berusaha mengamati beberapa spek penting bisnisnya seperti memprediksi perilaku konsumen, daya beli, persaingan, dan lainnya serta melakukan tindakan kreatif dan inovatif supaya perusahaan Terra Coffe Shop mudah berkembang dan tidak ditinggalkan oleh pelanggannya. Keberlangsungan hidup bisnis Terra Coffe Shop sangat ditentukan oleh besarnya peluang bisnis yang mampu direspon oleh semangat kerja karyawan sehingga akan memiliki kesempatan untuk berkembang dan mencapai goal yang ingin dicapai. Seperti beberapa faktor yang harus diperhatikan dari segi kualitas produk, perilaku konsumen, dan kreativitas serta inovasi dalam produk yang menjadi pembeda dari pesaing.

Dari tahun ke tahun jumlah pertumbuhan usaha atau Terra Coffe Shop mengalami angka yang terus meningkat yang artinya banyak pelaku usaha yang memanfaatkan peluang besar yang ada di Manonjaya Tasikmalaya maupun Ciamis. Hal ini juga mengakibatkan persaingan coffee shop di Tasikmalaya meningkat, dan berdampak memberikan kejenuhan bagi konsumen sehingga masing-masing perusahaan dituntut mempunyai ciri khas dan keunikan tersendiri supaya dapat lebih unggul dari perusahaan lain yang menawarkan produk sejenis dan tentunya menarik perhatian konsumen. Keberadaan Terra Coffe Shop semakin mudah ditemui dan memberikan dampak persaingan yang semakin kompleks, selain mall sebagai tempat jalan-jalan masyarakat perkotaan, terra coffe menjadi alternatif masyarakat untuk dijadikan sebagai

tempat berkumpul bersama dengan teman. Semua ini menandakan bahwa bisnis ini cukup diandalkan dan menjanjikan. Dalam persaingan yang meningkat pesat ini, keberhasilan perusahaan Terra Coffe Shop banyak ditentukan oleh ketepatan perusahaan Terra Coffe Shop dalam memanfaatkan peluang dan mengidentifikasi kegiatan-kegiatan individu dalam usahanya mendapatkan atau menggunakan barang dan jasa sebelum akhirnya melakukan keputusan pembelian ulang. Para pelaku usaha di Terra Coffe Shop Manonjaya menunjukkan kemampuannya menjaga komitmen dan kepercayaan dalam berbisnis, terutama meningkatkan semangat kerja para karyawan dalam memberikan pelayanan yang baik melalui penerapan kepemimpinan bisnis sehingga dapat menciptakan rasa ketertarikan pada konsumen atau pelanggannya.

Berdasarkan pengamatan di Terra Coffe Shop Manonjaya Tasikmalaya menunjukkan bahwa kondisi para karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya baik secara individu maupun kelompok sesuai tanggungjawabnya serta menjalankan usahanya masing-masing masih belum terpelihara dengan nyaman dan hubungan bekerja yang kurang terarah pada pekerjaan yang harus diselesaikannya. Keadaan tersebut diinterpretasikan lingkungan kerja di Terra Caffee Shop Manonjaya kurang nyaman karena ruangnya belum dilengkapi wipi, tidak menonjolkan suasana antik – tidak banyak barang antik atau kuno, bahkan kurang cocok untuk bersantai sehingga lingkungannya menurunkan semangat kerja karyawannya, bahkan tidak menambah aktivitas yang tinggi dari karyawan dalam menyelesaikan pekerjaannya. Kondisi menurunnya semangat kerja karyawan di Terra Caffee Shop Manonjaya Tasikmalaya ini disebabkan kurangnya perhatian pimpinan dalam menerapkan gaya kepemimpinan bisnis, terutama dalam memimpin para karyawan di dalam bekerja sesuai situasi dan kondisi di perusahaan Terra Coffe Shop, terutama pada saat melayani para pelanggan atau konsumen. Pimpinan Terra Coffe Shop Manonjaya kurang mampu beradaptasi dengan segala sesuatu yang berkaitan dengan bisnis pelayanan konsumen maupun internal perusahaannya, bahkan pimpinan belum terbiasa mengambil keputusan secara kooperatif dalam setiap pertemuan dengan para karyawan maupun pada saat-saat situasi pelayanan konsumen sedang berjalan setiap harinya.

Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui bagaimana analisis gaya kepemimpinan dalam meningkatkan semangat kerja karyawan di Terra Coffe Shop Manonjaya Tasikmalaya.

### **Tinjauan Pustaka.**

Gaya kepemimpinan dalam organisasi perusahaan dapat dipilih, sebagaimana dijelaskan oleh Wursanto (2001:23) menyebutkan empat gaya kepemimpinan dalam sebuah organisasi perusahaan, antara lain ;

- a. Gaya kepemimpinan yang demokratis yaitu sebagai makhluk yang termulia di dunia, selalu berusaha mensinkronisasikan kepentingan dan tujuan organisasi dalam kepentingan dan tujuan pribadi dari pada bawahannya; senang menerima saran.
- b. Gaya kepemimpinan yang otokratis yaitu menggambarkan aktivitas yang memiliki kriteria atau ciri yang selalu menganggap organisasi sebagai milik pribadi, arogan, mengidentikan tujuan pribadi dengan tujuan organisasi, menganggap bawahan sebagai alat semata, tidak mau menerima kritik dan saran, terlalu tergantung pada kekuasaan.
- c. Gaya kepemimpinan yang bersifat afiliatif yaitu memberikan support pada bawahan, karyawan atau anggota timnya agar berani proaktif menyampaikan ide, gagasan atau pendapat secara langsung.

- d. Gaya kepemimpinan yang visioner yaitu untuk memberi arti pada kerja dan usaha yang perlu dilakukan bersama-sama oleh para anggota organisasi dengan cara memberi arahan dan makna pada kerja dan usaha yang dilakukan berdasarkan visi yang jelas.

Gaya kepemimpinan yang menerapkan gaya demokratis, otokratis, afiliatif, dan visioner dapat meningkatkan semangat kerja karyawan organisasi perusahaan. Pimpinan organisasi berusaha menjelaskan kebutuhan pentingnya kepentingan dan tujuan organisasi perusahaan termasuk kepentingan pribadi karyawan perusahaan, hal ini sangat membantu meningkatkan semangat kerja karyawan. Kepentingan pribadi karyawan perusahaan dipenuhi sesuai pengabdianannya, tapi juga pribadi pimpinan perusahaan dapat beragam sikap dan perilakunya, semua itu tergantung pada kekuasaan yang dimilikinya di perusahaan, dimana sudut pandang ini kurang mendukung peningkatan semangat kerja karyawan perusahaan. Sebaliknya ada pimpinan perusahaan yang memberikan suport pada karyawan supaya berani proaktif dan memberi ide-ide pada organisasi perusahaan, tentu saja ini akan meningkatkan semangat kerja karyawannya. Bahkan pimpinan organisasi harus berani memberikan arahan perihal makna kerja dan usaha yang dilakukan bersama-sama dalam organisasi perusahaan, hal ini diharapkan dapat meningkatkan semangat kerja karyawan. Menurut Hasibuan (2013), Semangat kerja adalah keinginan dan kesungguhan seseorang mengerjakan pekerjaannya dengan baik serta mentaati aturan dalam bekerja supaya untuk mencapai pekerjaan yang maksimal, serta semangat kerja ini akan merangsang seseorang karyawan untuk berkarya dan berkeaktifan dalam pekerjaannya. Keinginan dan kesungguhan bekerja menjadi modal utama dalam membangun perasaan yang sangat kuat yang di alami oleh setiap karyawan, dapat dilihat sebagai bagian fundamental dari suatu kegiatan karyawan sehingga sesuatu dapat ditujukan kepada pengarahan potensi yang menimbulkan, menghidupkan, menumbuhkan tingkat keinginan yang tinggi daripada karyawan organisasi perusahaan. Semangat kerja karyawan organisasi perusahaan dapat meningkat, dilihat dari empat indikator semangat kerja menurut Hasibuan (2013 : 16) berikut ini ; a) naiknya produksi perusahaan, b) tingkat absensi yang rendah, c) tingkat perpindahan karyawan yang menurun, dan d) tidak terjadi atau berkurangnya kegelisahan. Berdasarkan kerangka pemikiran tersebut, penulis menetapkan hipotesis ; jika gaya kepemimpinan menerapkan gaya demokratis, otokratis, afiliatif, dan visioner maka semangat kerja karyawan organisasi perusahaan Terra Coffe Shop Manonjaya Tasikmalaya akan meningkat.

### **Metode Penelitian.**

Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif analisis. Metode penelitian deskriptif analisis adalah metode penelitian dengan cara mengumpulkan data-data sesuai dengan yang sebenarnya kemudian data-data tersebut disusun, diolah dan dianalisis untuk dapat memberikan gambaran mengenai masalah yang ada (Sutrisno Hadi, 1968:121). Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa melakukan analisis deskriptif, kita bisa mengetahui karakteristik dari data, hal ini bisa dimanfaatkan untuk mengetahui langkah selanjutnya, apakah dibutuhkan analisis lanjutan atau mungkin cukup berhenti di analisis deskriptif saja. Deskriptif analitis menjadi suatu metode yang berfungsi untuk mendeskripsikan atau memberikan gambaran suatu objek yang diteliti melalui data atau sampel yang telah dikumpulkan sebagaimana adanya tanpa melakukan analisis membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum. Metode penelitian deskriptif analisis memiliki ciri berikut ini ; memusatkan diri pada pemecahan masalah-masalah yang ada pada masa sekarang pada masalah-masalah yang actual

dan data yang dikumpulkan mula-mula disusun, dijelaskan dan kemudian dianalisa (karena itu metode ini sering disebut metode analisis). Sampling jenuh adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Sampling jenuh ini sering dilakukan bila jumlah populasi relatif kecil, kurang dari 30 orang, atau penelitian yang ingin membuat generalisasi dengan kesalahan sangat kecil (Sugiono, 2009:129). Pilihan sampel jenuh telah sesuai dengan keadaan jumlah karyawan di Terra Coffe Shop Manonjaya Tasikmalaya sebanyak 26 orang (terdiri dari 1 orang manajer dan 25 orang karyawan). Jadi semua anggota populasi dijadikan sampel, artinya seluruh informannya terdiri dari ; manajer, wakil manajer dan staf marketing.

### **Hasil dan pembahasan.**

Kepemimpinan direktur Terra Coffe Shop Manonjaya Tasikmalaya merupakan hal penting dalam suatu organisasi perusahaan sebab kepemimpinan menjadi pipilah salah satu kunci vital keberhasilan organisasi perusahaan dalam mencapai usaha bisnisnya. Semua keputusan direktur, pergerakan karyawan dalam bekerja dan laju pengembangan usaha bisnisnya membutuhkan leadership, bahkan kepemimpinan direktur telah menjadi sebagai dasar untuk membangun tim yang kuat dalam berbisnisnya. Kemampuan seorang direktur Terra Coffe Shop Manonjaya Tasikmalaya dalam mempengaruhi pengikutnya merupakan faktor dominan yang menentukan keberhasilan suatu organisasi, karena kepemimpinan direktur memiliki peran sebagai koordinator, motivator, dan katalis yang akan membawa organisasi perusahaan pada puncak keberhasilan bisnisnya. Dalam proses bersosialisasi dan berinteraksi, seorang direktur Terra coffe Shop Manonjaya telah beruaha memberikan dorongan atau semangat kepada para karyawan guna mencapai kinerja organisasi perusahaan secara optimal dan dapat menimbulkan daya dorong yang positif karyawannya dalam bertindak dan organisasinya berbisnis dengan baik.

Kepemimpinan dalam organisasi perusahaan Terra Coffe Shop Manonjaya mencakup tentang keberanian, pengabdian, dan bermimpi untuk mewujudkan harapan atau tujuan dari bisnisnya, serta dalam organisasi perusahaan itu sendiri tidak terlepas dari kepercayaan diri dan pengambilan keputusan yang dilakukan diektur. Dalam kepemimpinan organisasi perusahaan sangat berperan penting terhadap tumbuhnya semangat kerja karyaan yang berdampak positif terhadap baiknya iklimm bisnis yang nantinya diharapkan akan terus meningkat yang menguntungkan bagi perusahaan, dan dengan dorongan semangat kerja karyawan mempengaruhi peningkatan pelayanan jasa bagi para pelanggannya. Untuk menumbuhkan semangat kerja kayawan perusahaan, telah dilakukan upaya direktur dengan melakukan beberapa langkah berikut ini; menciptakan lingkungan kerja yang aman dan nyaman, memberikan bekal atau pelatihan untuk pengembangan diri, mengadakan outing atau liburan bersama, memberikan upah sesuai beban kerja & keahlian, memberikan kesempatan untuk berpendapat, memberikan jenjang karier yang jelas. Upaya lainnya yang dilakukan direktur Terra Coffe Shop Manonjaya dlam meningkatkan semangat kerja karyawan perusahaan, berikut ini memberi arahan dan semangat saat briefing, pemberian motivasi positif, membantu karyawan memecahkan suatu masalah, mengenal lebih dekat karyawan, memberi contoh pada saat memberi arahan, melakukan pendekatan secara individu, dan selalu menutupi kekurangan., hal ini disampaikan pada para karyaan terutama dalam pada pelayanan terhadap para pelanggan dan peningkatan kerjasama atau interaksi selama melaksanakan tugas dan pekerjaan di lingkungan organisasi perusahaan.

Direktur Terra Coffe Shop Manonjaya Tasikmalaya melakukan perbaikan pada peningkatan semangat kerja karyawan dalam melaksanakan pelayanan kepada para pelanggan minuman kopi, hal ini dimaksudkan supaya tercipta interaksi yang nyaman dan sinergik antara para karyawan dengan para pelanggannya. Sebagai seorang direktur, dapat melakukan pemberian dorongan merupakan hal yang sangat penting supaya setiap karyawan dapat memberikan kontribusi positif terhadap pelayanan para pelanggan selama menikmati minuman kopi dan lainnya di lingkungan perusahaan, karena dengan motivasi, seorang karyawan akan memiliki semangat yang tinggi dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya. Direktur juga perlu memperhatikan bagaimana membuat karyawan semangat bekerja, memiliki passion atau hasrat terhadap pekerjaan yang dilakukan dapat menjadi pendorong yang kuat untuk memberikan yang terbaik, serta memiliki tujuan yang jelas dan spesifik dapat membuat kita merasa terarah dan fokus untuk mencapainya. Apabila direktur melihat karyawan menurun semangat bekerjanya, maka dapat dilakukan melalui berikan feedback yang jelas, tunjukkan perhatian perusahaan, cari tahu mengapa karyawan menurun kinerjanya, ciptakan tujuan performa bersama, akui dan hargai setiap perbaikan yang dilakukan para karyawan perusahaan.

Dalam mengantisipasi menurunnya semangat kerja karyawan di Terra Coffe Shop Manonjaya Tasikmalaya dapat dilihat dari gaya kepemimpinan demokratis yang akan dikembangkan oleh direktur, hal ini dikarenakan pelaksanaan gaya kepemimpinan demokratis dapat menciptakan kreatifitas yang berkontribusi positif pada kinerja karyawan, serta sikap direktur terhadap karyawannya juga dapat tercermin dari bagaimana para karyawan mampu menyeimbangkan kehidupan pribadi dengan kehidupan pekerjaannya dalam melayani para pelanggannya. Dalam rangka meningkatkan semangat kerja setiap karyawan, kontribusi yang lebih baik dari anggota kelompok, dan juga peningkatan moral kelompok, serta kepemimpinan ini mendorong kreativitas dan menghargai suara setiap karyawan organisasi perusahaan. Terra Coffe Shop Manonjaya merupakan hal penting dalam suatu organisasi sebab kepemimpinan direktur menjadi pilihan salah satu kunci vital keberhasilan organisasi perusahaan dapat tercapai usaha bisnisnya dengan baik. Kepemimpinan direktur yang demokratis merupakan orang yang terbuka terhadap kritik dan masukan dari siapapun terutama dari para karyawan dan para pelanggannya, selama sesuai dengan tujuan dan kemaslahatan bersama dalam bekerja di perusahaan, serta direktur sebagai pemimpin demokratis selalu mendahulukan kepentingan para karyawannya serta para pelanggannya. Oleh karena itu kepemimpinan demokratis ini menjadi pilihan direktur Terra Coffe Shop Manonjaya Gaya sehingga dapat dinilai sebagai salah satu gaya kepemimpinan yang paling tepat dalam mengemola perusahaan di Terra Coffe Shop Manonjaya Tasikmalaya, dikarenakan gaya kepemimpinan ini dapat mendorong cara kerja setiap karyawan dalam memberikan pelayanan pada para pelanggannya dan kontribusi yang lebih baik dari anggota hingga meningkatkan usaha bisnisnya lebih baik lagi.

Direktur Terra Coffe Shop Maonjaya telah menerapkan gaya kepemimpinan demokratis ini secara terus menerus, antara lain ; melalui komunikasi terbuka direktur dengan para karyawan, partisipasi aktif karyawan dalam berbagai pertemuan maupun rapat lainnya, pendengaran aktif yang dilakukan direktur dan para karyawannya, peecahan masalah berkolaborasi antara direktur dengan karyawan, membuat keputusan bersama dalam inovasi jenis minuman kopi bagi para pelanggannya, memepertibangkan situasi tempat kerja terutama dalam melayani para pelannggannya. Direktur mencoba melakukan perbaikan pada perilaku atau gaya memimpin yang lebih terbuka dan paling efektif diterapkan di organisasi perusahaan yang memiliki anggota dengan kualitas profesional yang tinggi, terampil, berpengalaman, kreatif, dan inovatif, dan sebaliknya serta untuk tim yang terdiri atas karyawan yang kurang

cakap dalam melayani para pelanggannya. Perbaikan perilaku direktur diperluas dengan menampilkan beberapa gayanya seperti kemampuan dalam mempengaruhi karyanya yang merupakan faktor dominan yang menentukan keberhasilan suatu organisasi perusahaan dalam berbisnisnya, hal ini dilakukan karena direktur memiliki peran sebagai koordinator, motivator, dan katalis yang akan membawa organisasi perusahaan pada puncak keberhasilan bisnisnya.

Kepemimpinan otoriter diterapkan pula oleh direktur, hal ini dimaksudkan dalam penerapan model kepemimpinan otoriter lebih ditekankan dalam memutuskan jenis produksi minuman kopi yang menjadi pilihan para pelanggannya dan dilakukan secara cepat supaya dapat memberi kepuasan pada pelanggannya serta sangat membantu dalam menciptakan kedisiplinan kerja karyawan dalam situasi kerja di area tempat pelanggan berada dan menikmati sajiannya. Direktur berusaha menerapkan pilihan salah satu kunci vital keberhasilan organisasi dapat tercapai, dimana setiap memutuskan menjadi dasar untuk membangun tim yang kuat daripada para karyawan dalam melayani kebutuhan para pelanggannya serta menikmati sajian di area perusahaan. Direktur berusaha menunjukkan eksistensi dirinya sebagai pemilik perusahaan, hal ini sejalan dengan pandangan kepemimpinan otoriter yakni memiliki kriteria atau ciri yang selalu menganggap organisasi sebagai milik pribadi, arogan, mengidentikan tujuan pribadi dengan tujuan organisasi, menganggap bawahan sebagai alat semata, tidak mau menerima kritik dan saran, terlalu tergantung pada kekuasaan. Oleh karena itu direktur dalam menjalankan kepemimpinan ini lebih diorientasikan pada sifatnya yang memaksa para karyawan untuk menyelesaikan tugas dan pekerjaan secara rutin dan mentaati setiap aturan yang berlaku dalam organisasi perusahaan tersebut.

### **Kesimpulan dan saran.**

Kepemimpinan direktur Terra Coffe Shop Manonjaya Tasikmalaya dalam meningkatkan semangat kerja karyawan menjadi penting, hal ini dikarenakan cara bekerja karyawan melayani para pelanggan begitu kompleks atau beragam sesuai selera sehingga dibutuhkan sikap tegas dan terarah terbuka dari direktur. Direktur Terra Coffe Shop Manonjaya telah menerapkan gaya demokratis dan otoriter, dan dua gaya itu dianggap paling tepat diterapkan dalam memimpin perusahaan itu terutama dalam melayani pelanggan minuman kopi dan memajukan usaha bisnisnya. Otoriter ini diilustrasikan direktur ke arah organisasi sebagai milik pribadi dikarenakan miliknya, segalanya sesuatu yang ada dalam organisasi diatur oleh dirinya, berusaha memperlakukan bawahan sebagai alat bekerja cepat dan cermat, dan taat aturan perintahnya, bahkan direktur dalam menggerakkan karyawannya sering memaksa dan mengancam. Demikian pula direktur menerapkan gaya demokratis, yakni direktur berusaha untuk lebih demokratis sehingga karyawan yang terbuka terhadap kritik dan masukan dari para pelanggannya, selama sesuai dengan tujuan dan kemaslahatan bersama. Bahkan direktur dengan jiwa demokratis selalu mendahulukan kepentingan karyawannya dibandingkan dengan kepentingan individu sebagai pemilik perusahaan.

Dari pembahasan kepemimpinan direktur dalam meningkatkan semangat kerja karyawan di Terra Coffe Shop Manonjaya Tasikmalaya, penulis memberikan saran atau masukan berikut ini ;

- a. Direktur Terra Coffe Shop Manonjaya perlu menerapkan sikap sebagai seorang pemimpin yang efektif memiliki kemampuan untuk berkomunikasi dengan baik, bagaimana memotivasi teamwork karyawan dalam melayani pelanggan, menangani pesanan pelanggan dan mendelegasikan tanggung jawab sesama karyawan yang menangani peranan pelanggan, mendengarkan umpan balik (feedback) sebagai masukan dari pelanggan, dan

memiliki fleksibilitas untuk memecahkan masalah yang muncul dari pelanggan di tempat kerja yang selalu berubah.

- b. Direktur Terra Coffe Shop Manonjaya perlu banyak mengambil inisiatif yang membawa perubahan di tempat kerja karyawan, supaya menjadi lebih komunikatif dengan karyawan dalam melayani pelanggan, dibutuhkan disiplin dalam melayani pelanggan sesuai minatnya, perlu belajar secara konsisten antar karyawan dalam melayani pelanggan, dan memperbanyak keahlian daripada para karyawan sehingga lebih siap melayani pelanggannya.
- c. Direktur perlu berusaha untuk mampu berkomunikasi dengan baik antar karyawan, melakukan inspirasi terhadap karyawan dalam melayani pelanggan, berani mendelgasikan tugas pada karyawan, lebih menghargai karyawan dan cepat tanggap terhadap pelanggan yang membutuhkan pelayanan maupun perbaikan sesuai keinginannya yang lebih baik.

### **Daftar Pustaka.**

- Abdulrachman Arifin, 1997. *Philosofi dan Efika Kepemimpinan*. Jakarta. Alfabeta;
- Ahmad, 2004. *Kepemimpinan Situasional*. Yogyakarta. Bina Aksara;
- Handoko, Hani, 2009. *Manajemen*. Yogyakarta. LPP3S;
- Miftah, Thoha, 2011. *Kepemimpinan dan Manajemen*. Jakarta. Gramedia;
- Moekijat, 1990. *Fungsi-Fungsi Manajemen*. Bandung. Alumni;
- Onong Auchyana Effendi, 2007. *Pemimpin dan kepemimpinan*. Jakarta. Gramedia;
- Pabundu, Tika, 2010. *Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja Perusahaan*. Jakarta. Bumi Aksara.
- Riduan dan Lestari Tita, 1997. *Statistika I*. Alfabeta. Jakarta.
- Sudaryono, 2014. *Kepemimpinan dalam organisasi*. Jakarta. Ghalia Indonesia;
- Sodang P, Siagian, 2000. *Filsafat Administrasi*. Jakarta. Gunung Agung;
- Sutarto, 2000. *Kepemimpinan*. Bandung. Alumni;
- Sugiyono, 2006. *Metode Penelitian Bisnis*. Jakarta. Alfabeta;
- Talizduhu < nraha, 2004. *Pengantar Ilmu Administrasi Negara*. Jakarta. STIA-LAN RI;
- Wahjosumidjo, 2009. *Kepemimpinan*. Jakarta. Gramedia;
- Wursanto, 2007. *Manajemen Kepegawaian*. Jakarta. Gunung Agung;