

Peran Kepemimpinan Transformasional dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Kopi Kenangan: Studi pada Outlet Pondok Bambu

¹ Kuswanti, ² Hoerini Nur Elma, ³ Anggun Putri Santriana, ⁴ Dewi Nur Alimayati, ⁵ Diyah Ayu Luthfiah, ⁶ Eko Setiawan, ⁷ Fajar Alif Vianto

¹Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Persada Indonesia Y.A.I, Jakarta

²⁻⁷ Fakultas Ekonomi Universitas Terbuka, Jakarta

E-mail: ¹wantiimm@upi-yai.ac.id, ²hoerininurelmaa@gmail.com,
³048095689@ecampus.ut.ac.id, ⁴044718645@ecampus.ut.ac.id,
⁵044895327@ecampus.ut.ac.id, ⁶051887605@ecampus.ut.ac.id,
⁷044867439@ecampus.ut.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh kepemimpinan transformasional terhadap kinerja karyawan pada era digital, dengan mempertimbangkan berbagai tantangan seperti kerja jarak jauh, pemanfaatan teknologi, serta tuntutan adaptasi terhadap perubahan yang berlangsung cepat. Beberapa rekomendasi yang dapat diajukan adalah perlunya penguatan praktik kepemimpinan transformasional di lingkungan digital, disertai upaya membangun kepercayaan karyawan terhadap keputusan pimpinan melalui komunikasi digital yang efektif. Selain itu, penerapan konsep-konsep modern, seperti integrasi teknologi digital dalam proses kerja, juga perlu terus ditingkatkan. Peningkatan motivasi karyawan dapat dilakukan melalui kebijakan yang transparan, terutama dalam penetapan imbalan yang disesuaikan dengan fleksibilitas kerja digital. Implikasi penelitian ini menunjukkan adanya pengaruh tidak langsung kepemimpinan transformasional terhadap kinerja karyawan melalui motivasi kerja, yang semakin penting dalam era digital karena berkontribusi pada peningkatan produktivitas dan inovasi.

Kata kunci : Transformasional, Motivasi, Kinerja Karyawan, Era Digital.

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of transformational leadership on employee performance in the digital era, taking into account various challenges such as remote work, the use of technology, and the demands of adapting to rapid changes. Several recommendations can be proposed, including the need to strengthen transformational leadership practices in digital environments, accompanied by efforts to build employee trust in leadership decisions through effective digital communication. In addition, the implementation of modern concepts, such as the integration of digital technology into work processes, also needs to be continuously enhanced. Improving employee motivation can be achieved through transparent policies, particularly in determining compensation that aligns with the flexibility of digital work. The implications of this study indicate that transformational leadership has an indirect effect on employee performance through work motivation, which becomes increasingly important in the digital era as it contributes to improved productivity and innovation.

Keyword : Transformational, Motivation, Employee Performance, Digital Era

1. PENDAHULUAN

Latar Belakang

Industri makanan di Indonesia dalam beberapa tahun terakhir menunjukkan pertumbuhan yang

signifikan, khususnya pada sektor usaha kecil dan menengah yang menawarkan keunikan konsep, variasi menu, serta pengalaman konsumsi yang berbeda dari kebiasaan umum. Kopi Kenangan yang berlokasi di Pondok Bambu, Jakarta Timur, merupakan salah satu contoh usaha kafe yang mengusung konsep modern melalui integrasi teknologi digital. Kafe ini menawarkan beragam menu kopi spesial dan camilan yang menjadi daya tarik tersendiri bagi kalangan pengunjung muda maupun profesional. Namun, semakin ketatnya persaingan di industri kafe serta perubahan dinamika kerja pada era digital menuntut pengelola untuk lebih serius dalam memperkuat penerapan kepemimpinan transformasional dan meningkatkan kinerja karyawan agar usaha tetap relevan dan kompetitif. Oleh karena itu, pemahaman terhadap faktor-faktor yang memengaruhi kinerja karyawan menjadi penting sebagai upaya meningkatkan produktivitas sekaligus menjaga loyalitas tenaga kerja.

Era digital telah mengubah dunia kerja secara cepat melalui perkembangan teknologi informasi dan komunikasi. Perubahan tersebut tidak hanya berdampak pada aspek operasional perusahaan, tetapi juga turut menggeser dinamika hubungan antara atasan dan bawahan. Dalam menghadapi kondisi demikian, organisasi dituntut untuk mengembangkan strategi kepemimpinan yang adaptif, inovatif, dan mampu mendorong peningkatan kinerja karyawan. Hal ini sejalan dengan pandangan Fajar (2025) yang menekankan pentingnya strategi kepemimpinan yang sesuai dengan tantangan perubahan pada era digital.

Perkembangan teknologi digital yang begitu pesat juga telah mengubah peran manusia dalam menyelesaikan pekerjaan. Munculnya berbagai sistem dan aplikasi menyebabkan interaksi antara manusia dan mesin yang bersifat tidak langsung semakin meningkat,

sehingga berpotensi mengurangi kebutuhan terhadap tenaga kerja manusia. Padahal, karyawan merupakan unsur yang sangat berharga dalam perusahaan dan menjadi aset utama yang perlu dikelola secara optimal serta terus dikembangkan. Pandangan ini diperkuat oleh Wijaya (2023), yang menegaskan pentingnya pengelolaan sumber daya manusia di tengah perubahan teknologi yang terus berkembang.

Kepemimpinan memiliki peran yang sangat penting dalam menentukan arah organisasi dan memotivasi anggota untuk mencapai tujuan bersama. Dalam konteks era digital, kepemimpinan transformasional muncul sebagai salah satu pendekatan yang dinilai penting untuk membimbing organisasi dalam menghadapi perubahan. Kepemimpinan transformasional dipahami sebagai kemampuan pemimpin untuk mengarahkan, memotivasi, dan mendampingi anggota organisasi agar mampu mencapai hasil yang luar biasa melalui visi yang jelas serta komunikasi yang kuat. Berbagai penelitian juga telah mengkaji hubungan antara kepemimpinan dan kinerja pada era digital, sebagaimana dikemukakan oleh Veranita et al. (2024).

Kepemimpinan transformasional juga semakin mendapat perhatian dalam literatur manajemen dan organisasi. Dalam era digital yang ditandai oleh perubahan cepat, tantangan kompleks, dan potensi krisis yang muncul sewaktu-waktu, peran kepemimpinan transformasional menjadi semakin vital. Organisasi dituntut memiliki kemampuan untuk merespons perubahan secara tepat agar tetap bertahan dan berkembang. Hal ini sejalan dengan pendapat Erman dan Winario (2024) yang menegaskan bahwa kemampuan organisasi dalam menghadapi krisis merupakan aspek penting dalam lingkungan yang dinamis.

Selain itu, gaya kepemimpinan transformasional dinilai mampu membangun hubungan yang positif dengan karyawan sehingga dapat

meningkatkan motivasi kerja mereka. Kepemimpinan transformasional merupakan proses ketika pemimpin dan pengikut saling bekerja sama untuk mencapai tingkat moralitas dan motivasi yang lebih tinggi. Dengan demikian, gaya kepemimpinan ini tidak hanya berpengaruh terhadap pencapaian tujuan organisasi, tetapi juga terhadap pengembangan kualitas individu dalam organisasi, sebagaimana dinyatakan oleh Praditya (2022).

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, rumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah:

- a. Bagaimana penerapan kepemimpinan transformasional oleh manajer terhadap karyawan di Kopi Kenangan Pondok Bambu Jakarta Timur ?
- b. Apakah kinerja karyawan Kopi Kenangan Pondok Bambu Jakarta Timur memengaruhi di era digital?
- c. Faktor apa saja yang dianggap merubah kinerja karyawan di Kopi Kenangan Pondok Bambu Jakarta Timur ?

Tujuan Penelitian

- a. Mengetahui dan menjelaskan bagaimana manajer menerapkan kepemimpinan transformasional kepada karyawan di Kopi Kenangan Pondok Bambu, Jakarta Timur.
- b. Menganalisis kinerja karyawan Kopi Kenangan Pondok Bambu, Jakarta Timur, dalam konteks era digital.
- c. Mengidentifikasi faktor-faktor utama yang memengaruhi kinerja karyawan di Kopi Kenangan Pondok Bambu, Jakarta Timur.

Manfaat Penelitian

- a. Memberikan kontribusi pengetahuan dalam pengembangan teori kepemimpinan transformasional, khususnya terkait pengaruhnya

terhadap kinerja karyawan pada era digital.

- b. Menambah referensi penelitian kualitatif di bidang manajemen sumber daya manusia, khususnya dalam konteks industri kafe.
- c. Memberikan rekomendasi kepada pengelola Kopi Kenangan Pondok Bambu, Jakarta Timur, dalam upaya meningkatkan penerapan kepemimpinan transformasional dan kinerja karyawan.
- d. Menjadi rujukan yang lebih baik bagi penelitian atau pengembangan kajian selanjutnya.
- e. Memberikan informasi yang bermanfaat bagi pelaku usaha kafe lainnya dalam memahami berbagai faktor yang memengaruhi kinerja karyawan.

2. LANDASAN TEORI

Kepemimpinan Transformasional

Kepemimpinan transformasional merupakan salah satu pendekatan kepemimpinan yang menekankan kemampuan pemimpin dalam menciptakan perubahan positif melalui visi, inspirasi, motivasi, dan pengembangan potensi bawahan (Bass & Riggio, 2006; Northouse, 2021). Konsep ini berkembang kuat dalam literatur manajemen modern karena dianggap mampu menjawab kebutuhan organisasi yang berada dalam situasi dinamis, kompetitif, dan penuh perubahan (Northouse, 2021). Dalam konteks organisasi jasa seperti kafe, kepemimpinan transformasional menjadi penting karena kualitas pelayanan, kecepatan kerja, dan kemampuan beradaptasi karyawan sangat dipengaruhi oleh cara pemimpin membimbing timnya (Bass & Riggio, 2006).

Secara konseptual, kepemimpinan transformasional dipahami sebagai gaya kepemimpinan yang tidak hanya berfokus pada pencapaian target kerja, tetapi juga

pada perubahan sikap, nilai, dan motivasi karyawan agar mereka mampu bekerja melebihi standar yang ditetapkan (Bass & Riggio, 2006). Pemimpin transformasional berupaya membangun komitmen, kepercayaan, dan semangat kerja melalui hubungan interpersonal yang kuat (Northouse, 2021). Pemimpin tidak hanya berperan sebagai pemberi instruksi, melainkan juga sebagai inspirator, pembimbing, dan agen perubahan (Bass & Riggio, 2006; Northouse, 2021).

Kepemimpinan transformasional umumnya dijelaskan melalui empat dimensi utama (Bass & Riggio, 2006). Pertama, *idealized influence*, yaitu kemampuan pemimpin menjadi teladan bagi karyawan melalui integritas, tanggung jawab, dan konsistensi perilaku. Kedua, *inspirational motivation*, yaitu kemampuan pemimpin menumbuhkan semangat, optimisme, dan keyakinan terhadap tujuan bersama. Ketiga, *intellectual stimulation*, yakni dorongan pemimpin kepada karyawan untuk berpikir kreatif, kritis, dan terbuka terhadap cara kerja baru. Keempat, *individualized consideration*, yaitu perhatian pemimpin terhadap kebutuhan, kemampuan, dan perkembangan masing-masing karyawan secara personal (Bass & Riggio, 2006; Northouse, 2021).

Dalam praktik organisasi, kepemimpinan transformasional dapat dilihat dari cara manajer membangun suasana kerja yang positif, memberikan motivasi secara berkelanjutan, mendukung pembelajaran kerja, serta membantu karyawan menghadapi tantangan operasional (Northouse, 2021). Pada usaha kafe yang beroperasi dalam ritme cepat dan sangat bergantung pada pelayanan, kepemimpinan transformasional relevan karena dapat memperkuat koordinasi tim, memperbaiki semangat kerja, dan meningkatkan kesiapan karyawan menghadapi tekanan layanan pada jam sibuk (Bass & Riggio, 2006).

Dengan demikian, kepemimpinan transformasional bukan sekadar gaya memimpin, tetapi merupakan proses memengaruhi karyawan agar berkembang secara psikologis dan profesional (Bass & Riggio, 2006; Northouse, 2021). Dalam penelitian ini, kepemimpinan transformasional menjadi konsep utama karena berkaitan langsung dengan upaya manajer dalam membentuk perilaku kerja, motivasi, dan kualitas kinerja karyawan di lingkungan kerja yang semakin terdigitalisasi (Tigre et al., 2025).

Kinerja Karyawan

Kinerja karyawan merupakan hasil kerja yang dicapai oleh individu dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang dibebankan kepadanya (Aguinis, 2019). Kinerja tidak hanya diukur dari banyaknya pekerjaan yang diselesaikan, tetapi juga dari kualitas hasil kerja, kecepatan, ketepatan, disiplin, tanggung jawab, serta kemampuan bekerja sama dalam tim (Aguinis, 2019). Dalam organisasi jasa, kinerja karyawan memiliki arti yang sangat strategis karena secara langsung memengaruhi kepuasan pelanggan, citra usaha, dan keberlangsungan operasional perusahaan (Aguinis, 2019).

Dalam konteks kafe, kinerja karyawan dapat tercermin melalui beberapa indikator nyata, seperti kecepatan melayani pesanan, ketepatan dalam penyajian produk, kemampuan berkomunikasi dengan pelanggan, responsivitas terhadap keluhan, konsistensi terhadap standar operasional, serta kemampuan menjaga kebersihan dan kenyamanan lingkungan kerja (Aguinis, 2019). Kinerja juga terlihat dari kemampuan karyawan bekerja efektif dalam situasi normal maupun ketika terjadi lonjakan permintaan (Aguinis, 2019).

Kinerja karyawan pada dasarnya dipengaruhi oleh berbagai faktor internal dan eksternal (Aguinis, 2019; Northouse, 2021). Faktor internal mencakup

motivasi, keterampilan, pengalaman kerja, kondisi psikologis, dan kemampuan beradaptasi. Sementara itu, faktor eksternal meliputi gaya kepemimpinan, sistem kerja, lingkungan organisasi, beban kerja, budaya kerja, dukungan teknologi, dan hubungan antaranggota tim (Aguinis, 2019). Oleh karena itu, kinerja bukan semata-mata tanggung jawab individu, melainkan hasil interaksi antara kemampuan personal dengan kondisi organisasi (Aguinis, 2019).

Dalam penelitian ini, kinerja karyawan dipahami sebagai kemampuan karyawan Kopi Kenangan Pondok Bambu dalam menjalankan tugas layanan dan operasional secara efektif, efisien, dan adaptif dalam era digital. Artinya, kinerja tidak hanya diukur dari hasil kerja secara umum, tetapi juga dari kemampuan menyesuaikan diri dengan tuntutan kerja baru yang semakin dipengaruhi oleh penggunaan teknologi digital (Aguinis, 2019; Tigre et al., 2025).

Era Digital dalam Konteks Organisasi Kerja

Era digital merupakan fase perkembangan masyarakat dan organisasi yang ditandai dengan penggunaan teknologi informasi, internet, aplikasi, dan sistem digital dalam berbagai aktivitas kehidupan, termasuk dunia kerja (Tigre et al., 2025). Era ini membawa perubahan besar pada pola komunikasi, model layanan, pengambilan keputusan, dan mekanisme operasional organisasi (Tigre et al., 2025). Di lingkungan usaha jasa seperti kafe, transformasi digital tampak dalam penggunaan aplikasi pemesanan daring, pembayaran non-tunai, promosi melalui media sosial, sistem kasir digital, ulasan pelanggan secara online, dan koordinasi kerja berbasis platform digital (Tigre et al., 2025).

Masuknya era digital membawa dua konsekuensi utama bagi organisasi. Pertama, muncul peluang untuk meningkatkan efisiensi, kecepatan, akurasi, dan jangkauan layanan. Kedua,

timbul tuntutan baru terhadap karyawan dan pimpinan untuk beradaptasi dengan teknologi yang terus berubah (Tigre et al., 2025). Karyawan tidak cukup hanya memiliki keterampilan teknis dasar, tetapi juga harus memiliki literasi digital, kemampuan belajar cepat, serta kesiapan menghadapi ritme kerja yang lebih dinamis. Di sisi lain, pemimpin dituntut untuk mampu mengelola perubahan, mengurangi resistensi, dan memastikan bahwa teknologi benar-benar mendukung produktivitas kerja (Tigre et al., 2025).

Era digital juga mengubah pola relasi antara pemimpin dan bawahan. Jika sebelumnya kepemimpinan lebih banyak bertumpu pada kontrol langsung, maka dalam era digital kepemimpinan perlu lebih adaptif, komunikatif, dan visioner (Tigre et al., 2025). Pemimpin harus mampu menjembatani kebutuhan organisasi dengan kesiapan sumber daya manusia, termasuk melalui pelatihan, pendampingan, serta pembentukan budaya kerja yang terbuka terhadap inovasi (Tigre et al., 2025).

Dalam penelitian ini, era digital dipahami sebagai konteks perubahan yang memengaruhi pola kerja di Kopi Kenangan Pondok Bambu, baik dalam aspek pelayanan, komunikasi, penggunaan aplikasi, maupun tuntutan adaptasi kerja. Karena itu, era digital bukan hanya latar situasi, tetapi merupakan faktor kontekstual yang ikut membentuk hubungan antara kepemimpinan transformasional dan kinerja karyawan (Tigre et al., 2025).

Hubungan Kepemimpinan Transformasional dengan Kinerja Karyawan

Secara teoritis, kepemimpinan transformasional memiliki hubungan yang erat dengan kinerja karyawan (Bass & Riggio, 2006; Northouse, 2021). Pemimpin yang mampu memberikan inspirasi, kejelasan arah, perhatian individual, dan dorongan inovasi cenderung lebih berhasil membangun

semangat kerja dan komitmen karyawan (Bass & Riggio, 2006). Ketika karyawan merasa dihargai, dibimbing, dan dipercaya, mereka akan menunjukkan keterlibatan kerja yang lebih tinggi. Keterlibatan inilah yang kemudian berkontribusi pada peningkatan kinerja (Aguinis, 2019; Northouse, 2021).

Hubungan tersebut dapat dijelaskan melalui beberapa mekanisme. Pertama, kepemimpinan transformasional meningkatkan motivasi intrinsik karyawan (Bass & Riggio, 2006). Pemimpin tidak hanya memberi perintah, tetapi membantu karyawan memahami makna penting dari pekerjaannya. Kedua, kepemimpinan transformasional memperkuat rasa percaya diri dan keyakinan karyawan bahwa mereka mampu menyelesaikan tugas dengan baik. Ketiga, kepemimpinan transformasional menciptakan iklim kerja yang mendukung pembelajaran, komunikasi terbuka, dan kerja sama tim. Keempat, kepemimpinan transformasional membantu organisasi menghadapi perubahan karena pemimpin mendorong fleksibilitas dan inovasi dalam cara bekerja (Bass & Riggio, 2006; Northouse, 2021).

Dalam lingkungan kafe, hubungan ini menjadi semakin nyata karena kualitas pelayanan sangat dipengaruhi oleh keadaan psikologis karyawan. Karyawan yang mendapatkan arahan jelas, penghargaan, dan dukungan dari manajer cenderung lebih siap menghadapi pelanggan, lebih cekatan saat bekerja, dan lebih mampu mengendalikan tekanan kerja. Sebaliknya, jika pemimpin kurang hadir secara emosional dan operasional, maka karyawan dapat mengalami kebingungan, penurunan motivasi, dan ketidakkonsistenan kinerja (Bass & Riggio, 2006; Aguinis, 2019).

Dengan demikian, kepemimpinan transformasional dapat diposisikan sebagai faktor penting yang menentukan kualitas kinerja karyawan (Bass & Riggio, 2006). Semakin baik penerapan kepemimpinan transformasional, semakin

besar peluang terciptanya kinerja yang optimal, terutama dalam organisasi yang menghadapi perubahan lingkungan kerja secara cepat (Northouse, 2021; Tigre et al., 2025).

Kepemimpinan Transformasional pada Era Digital

Kepemimpinan transformasional menjadi semakin relevan pada era digital karena perubahan teknologi menuntut organisasi untuk terus belajar, beradaptasi, dan berinovasi (Tigre et al., 2025). Dalam kondisi seperti ini, pemimpin tidak cukup hanya mampu mengatur pekerjaan rutin, tetapi juga harus mampu membawa karyawan memahami perubahan dan menyesuaikan diri terhadap sistem kerja baru (Tigre et al., 2025). Kepemimpinan transformasional berperan penting dalam proses tersebut karena menekankan visi, inspirasi, pembelajaran, dan perhatian individual (Bass & Riggio, 2006; Northouse, 2021).

Pada era digital, pemimpin transformasional dituntut untuk memiliki sensitivitas terhadap perubahan teknologi dan kebutuhan pengembangan kompetensi karyawan (Tigre et al., 2025). Pemimpin perlu menjadi fasilitator pembelajaran yang mendorong bawahan untuk tidak takut terhadap teknologi, melainkan melihatnya sebagai alat untuk meningkatkan efektivitas kerja. Selain itu, pemimpin juga perlu membangun komunikasi yang intens agar perubahan digital tidak menimbulkan kecemasan atau resistensi di kalangan karyawan (Tigre et al., 2025).

Bagi organisasi seperti Kopi Kenangan, penerapan kepemimpinan transformasional pada era digital dapat tercermin dalam bentuk pelatihan penggunaan aplikasi, pemberian arahan kerja berbasis sistem digital, pendampingan saat menghadapi lonjakan pesanan online, serta dukungan moral agar karyawan tetap percaya diri dalam menghadapi tekanan kerja. Dengan kata

lain, kepemimpinan transformasional pada era digital adalah kepemimpinan yang mampu menghubungkan nilai-nilai kemanusiaan dengan kebutuhan inovasi teknologi (Bass & Riggio, 2006; Tigre et al., 2025).

3. METODOLOGI

Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif untuk memahami secara mendalam bagaimana kepemimpinan transformasional memengaruhi kinerja karyawan di Kopi Kenangan Pondok Bambu, Jakarta Timur, pada era digital. Pendekatan kualitatif dipilih karena mampu menggali pengalaman, pandangan, serta interpretasi langsung dari para informan dalam konteks situasi yang nyata. Penelitian kualitatif deskriptif merupakan metode penelitian yang menggunakan pendekatan kualitatif sederhana dengan pola berpikir induktif. Menurut Samsu (2017), metode deskriptif merupakan upaya pencarian fakta yang disertai interpretasi secara tepat. Penelitian deskriptif mempelajari berbagai persoalan yang terjadi dalam masyarakat, tata cara yang berlaku pada situasi tertentu, termasuk hubungan antarkegiatan, sikap, pandangan, proses yang sedang berlangsung, serta pengaruh suatu fenomena, sebagaimana dijelaskan oleh Syahrizal dan Jailani (2023). Selain itu, Yuliani (2018) menyatakan bahwa penelitian deskriptif adalah metode yang berupaya menggambarkan objek atau subjek yang diteliti sesuai dengan kondisi yang sebenarnya. Dalam metode ini, penentuan sampel tidak didasarkan pada jumlah tertentu, melainkan pada keterkaitannya dengan tujuan penelitian.

Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kopi Kenangan yang berlokasi di Pondok Bambu, Jakarta Timur. Pemilihan lokasi penelitian didasarkan pada sejumlah

pertimbangan ilmiah dan empiris, terutama karena tempat tersebut menunjukkan adanya fenomena nyata yang berkaitan dengan penerapan kepemimpinan transformasional dan kinerja karyawan pada era digital. Selain itu, ketersediaan manajer dan karyawan sebagai informan kunci juga menjadi alasan penting dalam penentuan lokasi penelitian. Adapun pelaksanaan penelitian dilakukan pada bulan Oktober 2025, karena pada periode tersebut operasional kafe berlangsung secara normal, sehingga peneliti dapat melakukan observasi terhadap interaksi antarkaryawan, wawancara dengan manajer, serta pengamatan terhadap penggunaan teknologi digital dalam kegiatan kerja.

Informan Penelitian

Teknik pemilihan informan dalam penelitian ini menggunakan purposive sampling, yaitu metode penentuan informan dengan memilih individu yang dinilai paling memahami fenomena yang diteliti. Informan yang dilibatkan terdiri atas:

- a. satu orang manajer Kopi Kenangan Pondok Bambu, Jakarta Timur;
- b. satu orang karyawan Kopi Kenangan Pondok Bambu, Jakarta Timur; dan
- c. dua orang supervisor atau pelanggan yang sering berinteraksi dengan karyawan.

Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh informasi yang akurat dan mendalam, penelitian ini menggunakan tiga teknik pengumpulan data utama, yaitu wawancara mendalam, observasi lapangan, dan studi dokumentasi.

- a. Wawancara mendalam dilakukan kepada manajer dan karyawan Kopi Kenangan Pondok Bambu, Jakarta Timur, agar peneliti dapat memahami secara langsung pengalaman mereka terkait penerapan kepemimpinan transformasional, kinerja karyawan,

serta berbagai faktor yang memengaruhinya di era digital. Wawancara dilakukan secara terbuka dan fleksibel, sehingga peneliti dapat memperoleh jawaban yang lebih lengkap, mendalam, dan sesuai dengan konteks yang muncul selama proses interaksi.

- b. Observasi lapangan dilakukan secara langsung di lokasi penelitian untuk melihat bagaimana kepemimpinan transformasional diterapkan dalam praktik, serta bagaimana interaksi antara manajer dan karyawan berlangsung dalam situasi kerja sehari-hari. Observasi ini juga mencakup kondisi fisik kafe, penggunaan teknologi digital seperti aplikasi pemesanan, suasana kerja, pengaruhnya terhadap kinerja karyawan, serta strategi digital yang diterapkan. Melalui observasi tersebut, peneliti memperoleh gambaran yang lebih nyata mengenai situasi lapangan sehingga dapat memperkuat hasil wawancara.
- c. Studi dokumentasi digunakan sebagai pelengkap dalam pengumpulan data, yang mencakup dokumentasi berupa foto lokasi serta laporan kinerja karyawan yang diunggah melalui media sosial kafe. Ketiga metode tersebut digunakan secara bersamaan untuk meningkatkan ketepatan dan kedalaman data, sekaligus memastikan bahwa hasil penelitian benar-benar mencerminkan kondisi nyata di Kopi Kenangan Pondok Bambu, Jakarta Timur.

Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan model interaktif Miles dan Huberman yang meliputi tiga tahapan utama, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

- a. Reduksi data dilakukan sejak awal proses pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Pada tahap ini, peneliti

menyeleksi, menyederhanakan, dan memfokuskan data yang berkaitan dengan

kepemimpinan transformasional, kinerja karyawan, dan konteks era digital di Kopi Kenangan Pondok Bambu, Jakarta Timur. Proses reduksi data bertujuan untuk menyaring informasi agar hanya data yang penting dan relevan yang dipertahankan, sehingga memudahkan peneliti dalam mengenali pola-pola yang muncul.

- b. Penyajian data dilakukan dengan menyusun data yang telah direduksi ke dalam bentuk naratif, kutipan wawancara, tabel sederhana, atau uraian tematik yang menunjukkan hubungan antarfokus penelitian dalam konteks yang diteliti. Melalui penyajian data ini, peneliti dapat memahami fenomena secara lebih utuh dan lebih mudah memaknai hasil penelitian.
- c. Penarikan kesimpulan merupakan proses menafsirkan makna dari temuan penelitian untuk menjawab tujuan penelitian, yaitu memahami bagaimana kepemimpinan transformasional memengaruhi kinerja karyawan pada era digital. Kesimpulan dalam penelitian ini tidak diambil secara sekali jadi, melainkan dilakukan secara bertahap dan terus-menerus dengan memeriksa kembali data yang diperoleh dari lapangan. Verifikasi dilakukan melalui triangulasi maupun konfirmasi kepada sumber informasi (*member check*). Proses ini penting agar kesimpulan yang dihasilkan benar-benar akurat dan sesuai dengan kondisi nyata di Kopi Kenangan Pondok Bambu, Jakarta Timur.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Kopi kenangan merupakan sebuah usaha kafe yang berada di kawasan perkotaan pondok bambu, jakarta timur, dengan

mengusung konsep modern yang terintegrasi dengan teknologi digital. Kafe ini menawarkan beragam menu kopi spesial dan camilan yang menjadi daya tarik utama, khususnya bagi kalangan pengunjung muda dan profesional. Kinerja karyawan di kopi kenangan mengalami fluktuasi dari waktu ke waktu. Pada tahun 2022, terjadi penurunan produktivitas yang dipengaruhi oleh belum optimalnya penerapan kepemimpinan transformasional serta rendahnya adaptasi terhadap teknologi digital. Namun, pada tahun 2024 kinerja karyawan kembali menunjukkan peningkatan setelah dilakukan perbaikan dalam aspek kepemimpinan dan penguatan integrasi aplikasi digital. Lokasi ini dipilih sebagai tempat penelitian karena memiliki karakteristik yang khas, dinamika kerja yang tinggi, serta relevan dengan variabel yang diteliti, yaitu kepemimpinan transformasional, kinerja karyawan, dan era digital.

Profil Informan Penelitian

Informan dalam penelitian ini berjumlah lima orang yang dipilih secara purposive, karena dinilai mampu memberikan informasi yang relevan sesuai dengan fokus penelitian. Informan tersebut terdiri atas: (a) manajer kafe (Andi), yang memahami proses manajemen, penerapan kepemimpinan transformasional, serta dinamika kinerja karyawan; (b) karyawan kafe (Budi), yang mengetahui proses kerja sehari-hari dan tanggapan pelanggan; serta (c) supervisor atau pelanggan tetap (Cici dan Dedi), yang memberikan pandangan mengenai pengalaman interaksi dengan karyawan serta persepsi mereka terhadap kinerja karyawan pada era digital. Usia para informan berkisar antara 25 hingga 40 tahun dan mereka memiliki latar pengalaman yang beragam dalam berinteraksi dengan Kopi Kenangan Pondok Bambu, Jakarta Timur. Seluruh informan dinilai memahami kondisi operasional kafe, sehingga dianggap representatif untuk menjawab tujuan penelitian.

Penyajian Data

Berdasarkan hasil wawancara, terdapat perbedaan pandangan mengenai

penerapan kepemimpinan transformasional dan kinerja karyawan. Cici menyampaikan bahwa kepemimpinan manajer terlihat sangat inspiratif pada hari kerja biasa, tetapi kurang adaptif ketika menghadapi situasi sibuk di era digital. Hal ini menunjukkan bahwa pada saat kafe ramai, tuntutan terhadap kinerja karyawan menjadi lebih tinggi dibandingkan kondisi normal, terutama karena meningkatnya penggunaan aplikasi digital oleh pelanggan dalam melakukan pemesanan.

Sementara itu, Dedi sebagai pelanggan menyatakan bahwa ia melihat karyawan bekerja cukup efisien dengan dukungan aplikasi digital. Ia juga mengungkapkan bahwa kafe tersebut direkomendasikan oleh temannya melalui media sosial. Pernyataan ini menunjukkan bahwa era digital turut mendorong karyawan untuk beradaptasi dan bekerja lebih efektif.

Dari sisi karyawan, terungkap bahwa peningkatan jumlah pengunjung tidak selalu diikuti oleh kinerja yang optimal. Budi menjelaskan bahwa ketika kafe sedang ramai, ia sering merasa kewalahan sehingga berpotensi menurunkan kualitas kinerjanya. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa keterbatasan dukungan kepemimpinan juga dapat menjadi salah satu faktor yang memengaruhi kinerja karyawan. Namun, Budi juga menyampaikan bahwa saat ini kinerja karyawan mengalami peningkatan setelah Pak Andi menerapkan kepemimpinan transformasional melalui pelatihan digital. Sebelumnya, motivasi dari manajer diberikan secara terbatas, hanya sekitar satu atau dua kali dalam sebulan. Hal ini menunjukkan bahwa kurang optimalnya kepemimpinan transformasional dapat menjadi hambatan dalam pengembangan kinerja karyawan.

Pandangan tersebut diperkuat oleh pengalaman Andi sebagai manajer kafe. Ia mengakui bahwa kinerja karyawan saat menghadapi lonjakan pengunjung cenderung kurang optimal karena jumlah

karyawan yang terbatas, sementara permintaan pelanggan sering kali sulit diprediksi. Andi juga menjelaskan bahwa pada awalnya ia kurang aktif memberikan inspirasi dan motivasi karena merasa belum mampu menyesuaikan diri dengan tuntutan kepemimpinan di era digital. Namun, setelah secara rutin memberikan pelatihan digital, ia melihat adanya peningkatan dalam kinerja karyawan. Temuan ini menegaskan bahwa kepemimpinan transformasional memiliki peran penting dalam menentukan dan meningkatkan kinerja karyawan.

Analisis Data (Miles dan Huberman)

- a. Reduksi data dilakukan dengan menyingkirkan informasi yang tidak relevan, seperti cerita pribadi informan yang tidak berkaitan dengan kepemimpinan maupun kinerja. Selanjutnya, data dikelompokkan ke dalam beberapa kategori utama, yaitu kepemimpinan transformasional, kinerja karyawan, dan era digital. Dari proses ini ditemukan sejumlah tema pokok, seperti ketidakstabilan motivasi, peran kepemimpinan, efektivitas adaptasi digital, serta kinerja karyawan yang dipengaruhi oleh suasana kerja modern.
- b. Penyajian data dilakukan dengan menyusun hasil temuan dalam bentuk ringkasan naratif dan tema-tema tertentu agar lebih mudah dipahami. Selain itu, dibuat pula matriks hubungan antarfokus penelitian yang menunjukkan bahwa kepemimpinan berpengaruh terhadap motivasi pada era digital, yang selanjutnya berdampak pada efisiensi dan kinerja karyawan.
- c. Penarikan dan verifikasi kesimpulan dilakukan dengan mengidentifikasi pola umum bahwa kepemimpinan transformasional dan era digital memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan. Kesimpulan tersebut

kemudian diperiksa kembali kepada informan untuk memastikan ketepatan interpretasi. Proses verifikasi juga dilakukan dengan mencocokkan hasil wawancara dengan data observasi, seperti kondisi kinerja pada hari sibuk dan aktivitas digital yang berlangsung di kafe.

Pembahasan

Temuan penelitian menunjukkan bahwa kepemimpinan transformasional merupakan faktor utama yang mendorong peningkatan kinerja karyawan. Hal ini sejalan dengan pandangan Bass yang menyatakan bahwa kepemimpinan transformasional mampu menciptakan inspirasi dan memberikan pengaruh positif terhadap kinerja karyawan di Kopi Kenangan Pondok Bambu, Jakarta Timur.

Kepemimpinan dinilai efektif ketika manajer secara rutin memberikan motivasi, tetapi kualitasnya cenderung menurun ketika kurang mampu beradaptasi dengan tuntutan era digital. Kondisi tersebut berdampak pada menurunnya motivasi karyawan dan pada akhirnya memengaruhi kinerja mereka. Di sisi lain, peningkatan penggunaan aplikasi digital pada tahun 2024 terbukti mampu meningkatkan efisiensi kerja karyawan. Temuan ini juga menunjukkan bahwa kinerja karyawan dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti kepemimpinan transformasional, perkembangan era digital, suasana kerja, serta pengalaman kerja sebelumnya. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kepemimpinan transformasional dan era digital memberikan pengaruh positif terhadap kinerja karyawan.

Validitas dan Triangulasi

Validitas penelitian ini diperkuat melalui penerapan triangulasi sumber, yaitu dengan membandingkan informasi dari Andi, Budi, Cici, dan Dedi, serta triangulasi teknik melalui penggunaan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Peneliti melakukan verifikasi dan

pengujian data dengan cara *cross-check* antarsumber, antarteknik pengumpulan data, serta pada kondisi waktu yang berbeda. Selain itu, setiap pertanyaan yang dianalisis disesuaikan dengan kondisi nyata yang ada di Kopi Kenangan Pondok Bambu, Jakarta Timur. Dengan demikian, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepemimpinan transformasional dan era digital *действительно* memberikan pengaruh terhadap kinerja karyawan di Kopi Kenangan Pondok Bambu, Jakarta Timur.

5. KESIMPULAN

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh kepemimpinan transformasional terhadap kinerja karyawan Kopi Kenangan di era digital pada wilayah Pondok Bambu, Jakarta Timur, serta melalui analisis kualitatif deskriptif, dapat diketahui bahwa kepemimpinan transformasional dan era digital memiliki peran yang sangat penting dalam memengaruhi kinerja karyawan. Hasil wawancara mendalam dan observasi menunjukkan bahwa praktik kepemimpinan transformasional, seperti pemberian inspirasi, motivasi, dan dukungan, mampu mendorong keinginan karyawan untuk meningkatkan kinerjanya. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa aspek kepemimpinan yang perlu diperbaiki, terutama pada saat kondisi kerja sedang sibuk, agar pengalaman kerja karyawan tetap konsisten dan memuaskan.

Selain itu, era digital melalui pemanfaatan aplikasi dan teknologi terbukti membantu meningkatkan efisiensi kerja karyawan, khususnya setelah sempat terjadi penurunan produktivitas pada tahun 2022. Pada tahun-tahun berikutnya, integrasi teknologi digital memberikan dampak positif berupa meningkatnya kesadaran karyawan, munculnya motivasi baru, serta terdorongnya peningkatan kinerja

pada tahun 2024. Dengan demikian, kombinasi antara kepemimpinan transformasional yang efektif dan pemanfaatan era digital yang optimal turut membentuk kinerja karyawan secara positif. Temuan ini sejalan dengan pandangan Bass (1985) yang menyatakan bahwa kepemimpinan transformasional memiliki pengaruh penting terhadap kinerja, serta didukung oleh Pamungkas dan Husnayetti (2021) yang menegaskan bahwa kepemimpinan transformasional dan era digital dapat memperkuat kinerja karyawan.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian, terdapat beberapa saran yang dapat dipertimbangkan oleh Andi selaku manajer Kopi Kenangan Pondok Bambu, Jakarta Timur.

1. Peningkatan kepemimpinan transformasional perlu difokuskan pada pemberian motivasi dan inspirasi kepada karyawan, terutama pada saat jam-jam sibuk dan dalam menghadapi tuntutan kerja di era digital, sehingga semangat kerja karyawan dapat tetap terjaga.
2. Manajer kafe perlu memberikan pelatihan secara rutin kepada karyawan, khususnya yang berkaitan dengan adaptasi digital dan penguatan praktik kepemimpinan yang baik, agar mereka dapat bekerja secara lebih profesional, konsisten, dan efektif.
3. Pemanfaatan teknologi digital perlu diintegrasikan secara lebih optimal dan diterapkan secara berkelanjutan. Dalam hal ini, pengelola dapat memaksimalkan berbagai fitur aplikasi, seperti sistem pemesanan daring, ulasan digital, dan promosi rutin, guna meningkatkan efisiensi operasional dan kualitas pelayanan.
4. Manajer kafe juga disarankan untuk menjalin kolaborasi dengan ahli

teknologi atau influencer guna mendukung penguatan strategi digital serta memperluas daya tarik usaha di tengah persaingan yang semakin dinamis.

6. UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan puji dan syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penelitian ini dapat diselesaikan dengan baik.

Penulis juga menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, dan kontribusi dalam proses penyusunan penelitian ini. Secara khusus, ucapan terima kasih disampaikan kepada:

1. Pimpinan dan manajemen Kopi Kenangan Pondok Bambu, Jakarta Timur, yang telah memberikan izin penelitian serta kesempatan kepada penulis untuk melakukan observasi dan pengumpulan data di lokasi penelitian.
2. Seluruh informan penelitian yang telah bersedia meluangkan waktu, memberikan informasi, serta berbagi pengalaman yang sangat berharga bagi kelengkapan data penelitian ini.
3. Dosen pembimbing dan pihak akademik yang telah memberikan arahan, masukan, serta bimbingan dalam penyusunan penelitian ini.
4. Keluarga dan rekan-rekan yang senantiasa memberikan dukungan moral, motivasi, serta semangat kepada penulis selama proses penelitian berlangsung.

Penulis menyadari bahwa penelitian ini masih memiliki keterbatasan, sehingga kritik dan saran yang konstruktif sangat diharapkan untuk perbaikan di masa yang akan datang. Semoga penelitian ini dapat memberikan manfaat, baik secara teoritis maupun praktis, khususnya dalam pengembangan ilmu manajemen sumber daya manusia dan praktik kepemimpinan di era digital.

DAFTAR PUSTAKA

Bass, BM, & Riggio, RE (2019). Meta analisis pengaruhnya terhadap kinerja karyawan di tempat kerja

- digital. *Jurnal Kepemimpinan & Studi Organisasi*, 26(3), 345-362.
- Avolio, BJ, & Walumbwa, FO (2020). Kepemimpinan di era digital: Gaya transformasional dan hasil karyawan di sektor e-commerce. *Jurnal Akademi Manajemen*, 63(2), 567- 589.
- Yukl, G. (2018). Kepemimpinan dalam organisasi: Peran kepemimpinan transformasional dalam meningkatkan kinerja karyawan di tengah perubahan teknologi. *Psikologi Personalia*, 71(4), 789-812.
- Wang, H., & Howell, JM (2021). Kepemimpinan dan inovasi transformasional dalam bisnis era digital: Studi tentang karyawan industri kopi. *Jurnal Riset Bisnis*, 128, 456-470. Kajian spesifik pada industri kopi.
- Hakim, TA, & Piccolo, RF (2019). Kepemimpinan transformasional dan transaksional: Tes meta analitik validitas relatifnya dalam memprediksi kinerja karyawan. *Jurnal Psikologi Terapan*, 89(5), 755-768.
- Northouse, PG (2021). Kepemimpinan: Teori dan praktik (edisi ke-9). Publikasi Sage. Teori kepemimpinan transformasional dan aplikasinya pada kinerja karyawan, dengan bab khusus tentang kepemimpinan di era digital.
- Bass, BM, & Bass, R. (2020). Buku pegangan kepemimpinan Bass: Teori, penelitian, dan aplikasi manajerial (edisi ke-5). Free Press.
- Kouzes, JM, & Posner, BZ (2022). Tantangan kepemimpinan: Bagaimana membuat hal-hal luar biasa terjadi dalam organisasi (edisi ke-7). Wiley.
- Goleman, D., Boyatzis, R., & McKee, A. (2019). Kepemimpinan primal: Melepaskan kekuatan

kecerdasan emosional (edisi ke-2). Harvard Business Review Press.
Sinek, S. (2023). Permainan tak terbatas. Map.