

Eksplorasi Gaya Kepemimpinan dan Faktor-Faktor Pendukung Kesuksesannya di PT X

Alder Refent Bali

Universitas Prima Indonesia

Adelia Kristina Br Sembiring

Universitas Prima Indonesia

Juke Hartawan Mendrofa

Universitas Prima Indonesia

Roy Dedi Ansarika

Universitas Prima Indonesia

Afrianti Elsy Vanomy

Universitas Universal

Abstract

This research was conducted to explore leadership styles and supporting factors contributing to the success of PT X. This company operates in the healthcare service sector. Using a qualitative method, this study examines the leadership styles applied in the company, including transformational leadership by emphasizing vision, motivation, and innovation. The company's leaders promote a culture of collaboration and continuous development that enables employees to achieve growth both personally and professionally. Data collection involved interviews with key executives, employee surveys, and a review of company policies to understand the correlation between leadership practices and organizational outcomes. Several factors contributing to leadership success at PT X include effective communication, strong company culture, employee empowerment, focus on innovation, a supportive work environment, ongoing training programs, and strategic decision-making, which further enhance leadership effectiveness. These factors collectively drive high employee satisfaction, increased productivity, and sustainable business growth.

Keywords: Leadership Style, Success Supporting Factors, Health Services

Abstrak

Penelitian ini dilakukan untuk mengeksplorasi gaya kepemimpinan dan faktor-faktor pendukung kesuksesannya di PT X. Perusahaan ini merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang pelayanan kesehatan. Dengan menggunakan metode kualitatif, penelitian ini mengkaji gaya kepemimpinan yang diterapkan di perusahaan, termasuk kepemimpinan transformasional dengan menekankan visi, motivasi, dan inovasi. Para pemimpin di perusahaan ini mendorong budaya kolaborasi dan pengembangan berkelanjutan yang memungkinkan karyawan mencapai pertumbuhan baik secara pribadi maupun profesional. Pengumpulan data melibatkan wawancara dengan eksekutif kunci, survei terhadap karyawan, serta tinjauan terhadap kebijakan perusahaan untuk memahami korelasi antara praktik kepemimpinan dan hasil organisasi. Beberapa faktor yang berkontribusi terhadap keberhasilan kepemimpinan di PT X meliputi komunikasi yang efektif, budaya perusahaan yang kuat, pemberdayaan karyawan, fokus pada inovasi, lingkungan kerja yang mendukung, program pelatihan berkelanjutan, dan pengambilan keputusan strategis semakin meningkatkan efektivitas kepemimpinan. Faktor-faktor ini secara kolektif mendorong kepuasan karyawan yang tinggi, peningkatan produktivitas, dan pertumbuhan bisnis yang berkelanjutan.

Kata Kunci: Gaya Kepemimpinan, Faktor Pendukung Kesuksesan, Layanan Kesehatan

1. Pendahuluan

Kepemimpinan adalah proses mempengaruhi dan mengarahkan orang lain untuk mencapai tujuan bersama. Dalam suatu kondisi organisasi, kepemimpinan mencakup berbagai aktivitas seperti memotivasi karyawan, pengambilan keputusan, menetapkan visi dan tujuan, serta mengembangkan strategi untuk mencapainya (Ramadani et al., 2024). Pemimpin memainkan peran penting dalam mewujudkan dan memelihara budaya organisasi yang positif, membina ikatan yang kokoh di antara anggota tim, dan memposisikan organisasi untuk kesuksesan jangka panjang (Northouse, 2019). Pemimpin adalah orang yang kompeten dalam mengayomi seluruh anggotanya dan tugas pokoknya adalah menjadi orang yang bertanggung jawab dalam mencapai segala maksud dan tujuan organisasi sebagaimana direncanakan semula (Rahayu et al., 2023). Salah satu cara pemimpin dalam mendukung perkembangan di PT X adalah manajemen sumber daya manusia. Manajemen sumber daya manusia adalah suatu proses menangani berbagai masalah pada ruang lingkup karyawan, pegawai, buruh. Manager dan tenaga kerja lainnya untuk dapat menunjang aktivitas organisasi atau perusahaan demi mencapai tujuan yang telah ditentukan. Karyawan adalah aset organisasi yang paling penting dan tanpa mereka organisasi tidak dapat mencapai tujuan dan sasarannya (Bello, 2012).

Gaya kepemimpinan menggambarkan cara pemimpin mempengaruhi suatu kelompok dalam menggapai tujuan yang telah ditetapkan (Nadya Pally & Septyarini, 2022). Gaya kepemimpinan meliputi perilaku yang terlihat dan tidak terlihat oleh bawahan (Prayatna and Subudi 2016) didefinisikan secara luas, kepemimpinan mencakup proses penggunaan pengaruh dalam menetapkan tujuan organisasi, memotivasi perilaku karyawan untuk mencapai tujuan, dan menggunakan pengaruh dalam memperbaiki kelompok dan budayanya (Rivai 2003). Menurut Heidjrachman & Husnan (2002), gaya kepemimpinan menggambarkan filosofi, keterampilan, dan sikap seorang pemimpin dalam berpolitik. Umumnya pemimpin organisasi memberikan visi, memikirkan dan merencanakan secara strategis, serta mengelola kegiatan operasional (Jabbar dan Hussein, 2015). Menurut Riaz & Haider (2010), penelitian awal tentang kepemimpinan condong menekankan karakteristik umum yang membedakan pemimpin dari pengikutnya.

Kepemimpinan adalah elemen kunci dalam pencapaian kesuksesan suatu organisasi. Pemimpin yang efektif mampu menginspirasi, mengarahkan, dan memotivasi tim untuk mencapai tujuan perusahaan secara optimal. Dalam konteks bisnis modern yang semakin dinamis, gaya kepemimpinan menjadi topik yang menarik untuk dieksplorasi karena dapat berdampak langsung terhadap kinerja karyawan dan keberhasilan perusahaan. PT X, sebagai salah satu perusahaan yang bergerak di bidang pelayanan kesehatan di Kota Medan, telah menunjukkan perkembangan yang signifikan dalam beberapa tahun terakhir. Namun, belum banyak penelitian yang mengkaji gaya kepemimpinan di perusahaan ini serta faktor-faktor yang mendukung kesuksesan gaya tersebut. Menurut Purwanto (2020), gaya kepemimpinan memiliki aturan bagaimana seorang pemimpin membimbing, menguasai, menginspirasi dan berdampak

terhadap karyawan dengan aturan yang telah ditentukan, dengan demikian karyawan bisa melaksanakan tanggung jawab dengan efektif dan efisien.

Konsep gaya kepemimpinan merupakan jendela yang membangun wawasan mengenai bagaimana pemimpin memandang, memperlakukan, dan memotivasi anggota tim (Winata, 2022). Eksplorasi gaya kepemimpinan juga mengiring untuk memahami peran konteks dan situasi dalam membentuk keberhasilan kepemimpinan. Pendekatan kepemimpinan yang efektif dalam satu situasi mungkin tidak memberikan hasil yang sama bila diterapkan pada situasi lain (Armiyanti dkk., 2023). Oleh karena itu, kemampuan seorang pemimpin untuk beradaptasi dan merespons tuntutan yang beragam menjadi suatu keharusan. Menurut (Istanto, 2022) hal ini menekankan pentingnya pemimpin memiliki fleksibilitas dan kebijaksanaan dalam memilih dan menerapkan gaya kepemimpinan yang memenuhi kebutuhan organisasinya. Dengan kata lain, gaya kepemimpinan bukanlah satu ukuran yang cocok untuk semua, melainkan suatu konsep yang dinamis dan responsif terhadap perubahan. Pentingnya gaya kepemimpinan semakin menonjol ketika memahami peran sentralnya dalam membentuk disiplin kerja dan kompetensi karyawan. Disiplin kerja mencerminkan sikap dan perilaku pegawai dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya (Prasetyo & Marlina, 2019). Sebuah lingkungan kerja yang didasarkan pada disiplin yang baik dapat menciptakan landasan yang kokoh untuk meningkatkan kinerja organisasi secara keseluruhan.

Setiap perusahaan memiliki karakteristik dan tantangan unik, termasuk PT X. Gaya kepemimpinan yang diterapkan di sana mayoritas dipengaruhi oleh budaya perusahaan, struktur organisasi, serta perkembangan teknologi yang cepat. Pemahaman mendalam tentang gaya kepemimpinan yang diterapkan di PT X serta faktor-faktor pendukung yang berperan dalam menciptakan kepemimpinan yang sukses, menjadi penting untuk membantu perusahaan menghadapi tantangan masa depan. Gaya kepemimpinan yang tepat dapat menciptakan lingkungan kerja yang produktif, meningkatkan kepuasan karyawan, dan mendorong inovasi. Dalam dinamika organisasi, gaya kepemimpinan mempunyai dampak yang signifikan terhadap produktivitas, kepuasan pegawai dan pencapaian tujuan bersama (Pusparini & Ali, 2023).

Urgensi penelitian ini terletak pada kebutuhan untuk mengidentifikasi gaya kepemimpinan yang paling sesuai dengan karakteristik PT X serta faktor-faktor internal dan eksternal yang mendukung kesuksesan kepemimpinan tersebut. Dalam konteks persaingan global yang ketat, kemampuan perusahaan untuk memiliki pemimpin yang efektif dan beradaptasi dengan perubahan lingkungan bisnis menjadi faktor penentu dalam mempertahankan keunggulan kompetitif. Melalui penelitian ini, diharapkan dapat ditemukan wawasan baru mengenai hubungan antara gaya kepemimpinan dan kesuksesan organisasi, yang pada akhirnya dapat dijadikan acuan bagi PT X dalam mengembangkan strategi kepemimpinan di masa depan.

Semua jenis kepemimpinan memiliki ciri-ciri, keunggulan, dan kekurangan. Pemimpin yang efektif mampu mengidentifikasi situasi dan memilih pendekatan yang paling sesuai. kepemimpinan terbaik untuk mencapai tujuan bersama (Northouse, 2019;

Bolden, 2020). Menurut pendapat para ahli ada beberapa jenis gaya kepemimpinan yang terdapat di dalam suatu perusahaan diantaranya :

1. Kepemimpinan Otokratis
2. Kepemimpinan Demokratis
3. Kepemimpinan Kharismatik
4. Kepemimpinan Partisipatif

Tujuan penelitian ini untuk menemukan gaya kepemimpinan yang diterapkan di PT X dan untuk menemukan faktor penunjang atau pendorong keberhasilan di PT X.

2. Landasan Teori

2.1 Gaya kepemimpinan

Gaya kepemimpinan menggambarkan cara pemimpin mempengaruhi suatu kelompok dalam menggapai tujuan yang telah ditetapkan (Nadya Pally & Septyarini 2022). Gaya kepemimpinan meliputi perilaku yang terlihat dan tidak terlihat oleh bawahan (Prayatna & Subudi 2016) didefinisikan secara luas, kepemimpinan mencakup proses penggunaan pengaruh dalam menetapkan tujuan organisasi, memotivasi perilaku karyawan untuk mencapai tujuan, dan menggunakan pengaruh dalam memperbaiki kelompok dan budaya nya (Veihzal Rivai 2003).

2.2 Kepemimpinan

Kepemimpinan adalah proses mempengaruhi dan mengarahkan orang lain untuk mencapai tujuan bersama. Dalam suatu kondisi organisasi, kepemimpinan mencakup berbagai aktivitas seperti memotivasi karyawan, pengambilan keputusan, menetapkan visi dan tujuan, serta mengembangkan strategi untuk mencapainya (Ramadani et al., 2024). Pemimpin memakai peran penting dalam mewujudkan dan memelihara budaya organisasi yang positif, membina ikatan yang kokoh di antara anggota tim, dan memposisikan organisasi untuk kesuksesan jangka panjang (Northouse, 2019).

3. Metode

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif. Menurut Denzi dan Lincoln (1994), menyatakan bahwa penelitian kualitatif dilakukan dalam konteks alamiah dengan tujuan untuk menafsirkan fenomena yang terjadi dan melibatkan berbagai metode yang digunakan untuk memperoleh pemahaman yang mendalam terhadap objek penelitian. Penelitian ini bertujuan untuk menggali perspektif dan pengalaman subjek penelitian secara mendalam, sehingga menghasilkan temuan yang kaya akan konteks dan makna. Selain itu, pendekatan kualitatif memungkinkan peneliti untuk memahami dinamika sosial yang terjadi dalam setting alami tanpa mengintervensi proses yang sedang berlangsung. Metode ini juga memberikan ruang bagi peneliti untuk mengeksplorasi berbagai variabel yang mungkin tidak terduga sebelumnya.

3.2 Instrumen Penelitian

Penyusunan instrumen penelitian merupakan tahapan penting dalam proses penelitian. Menurut (Black2006), instrumen berfungsi sebagai alat bantu untuk mengumpulkan data yang dibutuhkan instrumen yang digunakan dalam penelitian ini berkaitan dengan

metode pengumpulan data, yaitu metode wawancara. Instrumen wawancara yang digunakan berupa pedoman wawancara, dimana peneliti melakukan wawancara terbukadengan narasumber untuk memperoleh informasi yang relevan dan jugauntuk memperoleh informasi dari responden.

3.3 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian kualitatif ini, peneliti menggunakan teknik pengumpulan data yang menjadi informasi dalam melengkapi dan menyelesaikan tugas akhir ini. Pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara dan dokumentasi.

1. Observasi

Dalam hal ini peneliti melakukan pengamatan langsung, dimana peneliti harus efektif untuk melihat, mengamati, dan memperhatikan proses kerja karyawan untuk memperoleh informasi mengenai kinerja subjek penelitian.

2. Wawancara

Wawancara dilakukan sebagai teknik utama pengumpulan data. Menurut Kerlinger (1992), wawancara adalah situasi interaksi tatap muka antara pewawancara dan narasumber, dimana pewawancara bertanya kepada narasumber yang dirancang untuk mendapatkan informasi yang terkait dengan topik penelitian.

3. Dokumentasi

Teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti selain observasi dan wawancara yaitu dokumentasi. Metode dokumentasi adalah salah satu metode pengumpulan data yang dilakukan peneliti untuk melihat dan mendapatkan gambaran informasi dalam mengumpulkan data yang dimiliki oleh subjek penelitian.

3.4 Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini mengacu pada model Miles dan Huberman (1984), mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif terdiri dari tiga tahapan utama dan dilakukan secara interaktif serta berkelanjutan hingga data dianggap jenuh. Ukuran kejenuhan data ditandai dengan tidak diperolehnya lagi data atau informasi baru.

3.4.1 Data Reduction (Reduksi Data)

Data reduksi reduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan.

3.4.2 Data Display (Penyajian Data)

Penyajian data setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah mendisplaykan data. Data yang paling sering disajikan dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif. Dengan mendisplaykan data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut.

3.4.3 Conclusion Drawing/Verification,

Proses ini merupakan tahapan untuk menarik kesimpulan berdasarkan data yang telah

dianalisis. Menurut Miles and Huberman, kesimpulan awal bersifat sementara dan akan dikonfirmasi ulang bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.

3.5 Sumber Data

Sumber data yang digunakan peneliti dalam mengerjakan penelitian kualitatif ini yaitu data primer. Menurut Sugiyono (2016), data primer adalah data yang diperoleh secara langsung yang didapatkan dari sumber pertama melalui wawancara, observasi atau pengamatan langsung terhadap subjek penelitian.

3.6 Validitas dan Realibilitas Penelitian

Validitas adalah alat ukur dalam penelitian yang digunakan untuk menilai kualitas penelitian. Menurut Bloor (1997), validitas adalah salah satu ciri yang menandai tes hasil belajar yang baik. Untuk dapat menentukan apakah suatu tes hasil belajar telah memiliki validitas atau daya ketepatan mengukur, dapat dilakukan dari dua segi, yaitu dari segi tes itu sendiri sebagai totalitas, dan dari segi itemnya, sebagai bagian yang tak terpisahkan dari tes tersebut. Reliabilitas adalah mengukur seberapa konsisten alat ukur dalam penelitian. Menurut Azwar (2012), menjelaskan bahwa reliabilitas berkaitan dengan ketelitian dan akurasi instrumen dalam mengukur apa yang diukur, kecermatan hasil ukur dan seberapa akurat seandainya dilakukan pengukuran diperoleh dari pencatatan berulang baik pada satu subjek maupun pada beberapa subjek yang diuji berulang kali. Secara keseluruhan validitas dan reliabilitas bertujuan untuk memastikan bahwa wawancara yang dibuat dalam penelitian ini mampu menghasilkan penelitian yang tepat dan dapat diandalkan untuk sebuah penelitian.

4. Hasil Analisis dan Pembahasan

4.1 Hasil Analisis

PT X adalah perusahaan yang bergerak di bidang layanan kesehatan swasta di Kota Medan dan berkembang pesat di Indonesia. PT X menawarkan beragam layanan medis seperti tes laboratorium, pemeriksaan fisik, dan penunjang (misalnya treadmill, EKG, rontgen). Layanan ini disesuaikan untuk individu maupun perusahaan, dengan tujuan utama deteksi dini penyakit dan saat ini perusahaan juga mendukung era digital dengan menciptakan layanan online. Berikut beberapa pencapaian penting yaitu:

- a. Berdiri di Surakarta.
- b. Menjalani kerja sama internasional dan menjadi layanan kesehatan pertama di Indonesia yang mendapat sertifikat ISO 9002 (1990-an).
- c. Teknologi dan tenaga ahli mendapatkan sertifikat kompetensi dari BNSP (2001-2005).
- d. Mendirikan Laboratorium Rujukan Nasional dan mendapatkan akreditasi SNI ISO 15189 (2008-2010).
- e. Mendirikan ChildLab dan memperoleh sertifikasi NGSP serta mendapatkan akreditasi CAP (2011-2012)

- f. PT X melaksanakan penawaran saham perdana(IPO) di Bursa Efek Indonesia, meresmikan layanan kesehatan di Surabaya dengan konsep bangunan ramah lingkungan (*green building*), serta meluncurkan *next generation lab* dan *genomic lab* sebagai bagian inovasi layanan laboratorium (2016-2018).
- g. PT X menjadi layanan kesehatan swasta pertama yang mengoperasikan Cobas 6800 untuk RT-PCR COVID-19, meluncurkan aplikasi dan layanan Home Service via aplikasi *Mobile*.

Berikut adalah visi dan misi PT X:

1. Visi

- a. Untuk DIAGNOSA lebih baik
- b. Untuk si DIA yang bergabung dengan PT X

Sebagai layanan kesehatan terbesar di Indonesia, mempunyai visi sebagai *Center of Excellence* dan penyediaan layanan kesehatan yang terpercaya, khususnya dalam mendukung pengobatan generasi masa kini. PT X berkomitmen untuk berperan aktif dalam meningkatkan kualitas hidup masyarakat Indonesia dengan menyediakan layanan yang lebih cepat, lebih akurat, dan terjangkau.

2. Misi

- a. Menyediakan layanan kesehatan yang terpercaya mendukung pengobatan generasi baru (*transforming toward reliable next generation health care*)
- b. Menjadi “*center of excellence*”

Hingga akhir 2022, PT X telah mengoperasikan sebanyak 276 tempat layanan kesehatan yang tersebar di 75 kota dan 79 kabupaten di seluruh Indonesia. Dengan Jaringan yang luas ini, PT X mampu memberikan layanan yang cepat, akurat, dan dapat diandalkan bagi masyarakat dan berbagai kalangan. Selain melayani kebutuhan individu, PT X juga bermitra dengan berbagai perusahaan dan lembaga dalam menyediakan layanan kesehatan bagi karyawan maupun anggota organisasi mereka. Ekspansi PT X di wilayah Sumatera Utara dimulai dengan pembukaan layanan kesehatan di sejumlah kota besar, seperti Medan, Binjai, Kisaran, Padang Sidempuan, Rantau Prapat, Sibolga, Kabanjahe, Lubuk Pakam, Pematang Siantar, dan Tebing Tinggi. Diantara kota-kota tersebut, Medan menjadi pusat layanan utama dengan berbagai fasilitas unggulan.

Layanan kesehatan yang disediakan meliputi berbagai jenis pemeriksaan laboratorium, seperti hematologi, kimia klinik, imunologi, mikrobiologi, serta layanan pemeriksaan kesehatan bersifat preventif dan diagnostik, check-up untuk perorangan dan perusahaan, termasuk tes COVID-19 seperti PCR, Antigen, Antibodi. Menurut Hasibuan (2010), organisasi merupakan kumpulan individu yang terbentuk secara formal dan memiliki koordinasi yang baik. Sementara itu Hani Handoko menjelaskan bahwa struktur organisasi melibatkan penempatan individu secara sistematis dengan memanfaatkan sumber daya serta mempertimbangkan kondisi internal dan eksternal. Dalam konteks ini, struktur organisasi yang baik sangat penting untuk memastikan pelayanan yang efisien dan berkualitas kepada pasien. Oleh karena itu, perencanaan dan

pengelolaan sumber daya manusia dalam organisasi layanan kesehatan harus dilakukan dengan cermat untuk meningkatkan efektivitas dan kepuasan pasien.

4.2 Pembahasan

4.2.1 Analisis Gaya Kepemimpinan di PT X

Gaya kepemimpinan mencerminkan perpaduan antara karakter, keterampilan, dan perilaku yang digunakan oleh seseorang manajer dalam berinteraksi dengan bawahannya (Azizah, 2022). Kepemimpinan yang efektif tidak hanya bertugas mengarahkan tim, tetapi juga berperan dalam mendorong pembelajaran organisasi dan membantu pencapaian tujuan perusahaan (Iswahyudi, 2023). Berdasarkan hasil wawancara di PT X, diketahui bahwa gaya kepemimpinan yang diterapkan bersifat terbuka dan melibatkan partisipasi. Para pemimpin tidak hanya memberi instruksi, melainkan juga mengikutsertakan karyawan dalam diskusi sebelum membuat keputusan. Budaya kerja yang diterapkan mendukung komunikasi timbal balik, di mana setiap karyawan memiliki kesempatan untuk menyampaikan pendapat serta berperan aktif dalam proses pengambilan keputusan.

Di samping penerapan gaya kepemimpinan yang terbuka, kualitas hubungan antara atasan dan karyawan turut berperan penting dalam membentuk dinamika organisasi. Berdasarkan hasil wawancara, hubungan antara pimpinan dan staf di PT X tergolong dekat dan dilandasi oleh nuansa kekeluargaan. Meski tetap menjaga profesionalisme, terjalin sikap saling menghargai dan saling mendukung. Ketika karyawan menghadapi kendala, baik dalam pekerjaan maupun persoalan pribadi yang memengaruhi kinerja, pimpinan berusaha hadir dengan memberikan dukungan atau solusi yang tepat.

Dalam menyikapi konflik, pimpinan di PT X tidak langsung mengambil keputusan secara sepihak. Sebaliknya, mereka terlebih dahulu mengadakan diskusi untuk menggali akar permasalahan dan menemukan solusi yang menguntungkan semua pihak. Prinsip transparansi menjadi landasan utama dalam proses penyelesaian konflik, sehingga keputusan yang diambil dianggap adil dan netral. Pendekatan ini turut membentuk budaya kerja yang harmonis, di mana setiap karyawan merasa dihormati dan pendapatnya dianggap penting.

Penerapan gaya kepemimpinan di PT X memberikan dampak yang sangat positif, baik bagi individu maupun tim. Kepemimpinan yang bersifat demokratis dan terbuka mendorong karyawan untuk lebih percaya diri dalam menyampaikan ide serta mencari solusi atas berbagai permasalahan. Kondisi ini turut memicu lahirnya inovasi, karena setiap karyawan merasa pendapatnya dihargai dan diberikan kesempatan untuk berperan aktif. Suasana kerja yang mendukung juga meningkatkan semangat dan motivasi karyawan untuk bekerja secara optimal, yang pada akhirnya berdampak pada pencapaian keberhasilan perusahaan secara menyeluruh.

Secara umum, gaya kepemimpinan yang diterapkan di PT X berhasil membangun suasana kerja yang terbuka, mendorong inovasi dan mendukung pertumbuhan karyawan. Pendekatan ini tidak hanya berdampak positif terhadap kinerja

masing-masing individu, tetapi juga memperkuat kerja sama tim dan memberikan kontribusi signifikan terhadap keberhasilan organisasi secara keseluruhan.

4.2.2 Faktor Pendukung Keberhasilan di PT X

Keberhasilan perusahaan ditentukan oleh kombinasi faktor internal dan eksternal. Faktor internal meliputi elemen-elemen yang berada dalam kendali manajemen, seperti pengelolaan sumber daya manusia, keuangan, strategi pemasaran, dan operasional, yang semuanya bertujuan untuk menciptakan keunggulan bersaing (Kusumaningrum, 2024). Di sisi lain, faktor eksternal berasal dari luar perusahaan dan meskipun tidak dapat dikendalikan sepenuhnya, tetap memberikan pengaruh signifikan terhadap arah dan strategi bisnis yang dijalankan.

Penelitian terhadap PT X cabang Kota Medan mengungkapkan bahwa keberhasilan perusahaan sangat dipengaruhi oleh peran faktor internal dan eksternal. Faktor internal mencakup aspek-aspek seperti karakteristik kepemimpinan, budaya organisasi, struktur manajemen, serta penerapan nilai-nilai perusahaan. Kepemimpinan yang terbuka dan bersikap ramah mampu menciptakan suasana kerja yang mendukung dan memicu semangat inisiatif dari para karyawan. Selain itu, budaya kerja yang mengedepankan kekeluargaan, profesionalisme, keterbukaan, dan komunikasi timbal balik turut berkontribusi dalam mendukung pencapaian tujuan perusahaan. Sementara itu, faktor eksternal seperti kemajuan teknologi, regulasi pemerintah, dan dinamika dalam industri kesehatan juga memiliki dampak signifikan terhadap keberhasilan perusahaan. Transformasi digital telah mengubah pola kerja, sehingga kepemimpinan dituntut untuk terus berinovasi agar tetap mampu bersaing. Kebijakan baru dari pemerintah turut memengaruhi arah strategi serta kegiatan operasional perusahaan. Selain itu, perkembangan tren dalam sektor kesehatan menuntut perusahaan untuk senantiasa beradaptasi agar tetap relevan di pasar. Oleh karena itu, PT X secara proaktif melakukan evaluasi dan menyusun langkah strategis guna merespons perubahan eksternal tersebut secara efektif.

Sebagai kesimpulan, pencapaian keberhasilan di PT X cabang Kota Medan merupakan hasil dari sinergi antara faktor internal dan eksternal. Faktor internal mencakup aspek-aspek seperti kepemimpinan yang efektif, budaya kerja yang kondusif, struktur organisasi yang teratur, serta implementasi nilai-nilai perusahaan. Di sisi lain, faktor eksternal seperti kemajuan teknologi, regulasi pemerintah, dan perkembangan industri kesehatan turut memberikan pengaruh besar. Agar dapat mempertahankan dan meningkatkan performa, perusahaan perlu terus melakukan penyesuaian terhadap dinamika lingkungan bisnis yang terus berubah.

4.2.3 Gaya Kepemimpinan yang diperlukan di PT X

Murtiningsih (2020), menyatakan bahwa gaya kepemimpinan transformasional memberikan dampak yang lebih signifikan terhadap peningkatan kinerja karyawan dibandingkan dengan gaya kepemimpinan transaksional. Sementara itu, menurut Marpi & Febrian (2024), kepemimpinan yang efektif adalah kepemimpinan yang didasarkan pada hati nurani, nilai-nilai moral, etika, kebebasan dalam bekerja, pemberian kepercayaan, pengawasan yang bijaksana, serta penghargaan terhadap kreativitas dan

inovasi karyawan. Pendekatan kepemimpinan seperti ini mendorong pengembangan profesionalisme, kepribadian yang matang, serta kemampuan sosial karyawan, yang secara keseluruhan berdampak positif terhadap peningkatan kinerja organisasi.

Dalam praktik organisasinya, PT X mengadopsi gaya kepemimpinan yang demokratis, transparan, profesional, dan bernuansa kekeluargaan. Berdasarkan temuan dari wawancara, para pemimpin di perusahaan ini melibatkan karyawan dalam proses pengambilan keputusan, mendorong terjadinya komunikasi dua arah, serta menjaga keseimbangan antara hubungan kerja yang profesional dan perhatian terhadap kesejahteraan karyawan. Pendekatan kepemimpinan ini menciptakan suasana kerja yang kolaboratif, di mana setiap karyawan merasa dihargai dan turut berkontribusi dalam pencapaian visi perusahaan. Dengan pesatnya perubahan dalam industri kesehatan, PT X membutuhkan tipe kepemimpinan yang responsif dan visioner. Pendekatan demokratis dalam kepemimpinan memungkinkan karyawan untuk aktif berpartisipasi dalam proses pengambilan keputusan, sehingga menumbuhkan rasa memiliki dan tanggung jawab yang lebih besar terhadap tugas mereka. Meskipun hubungan interpersonal penting, sikap profesional tetap harus menjadi prioritas agar keseimbangan antara hubungan pribadi dan profesional tetap terjaga. Seorang pemimpin juga dituntut untuk menetapkan batasan yang tegas dalam setiap keputusan, demi menjaga objektivitas dan menghindari pengaruh dari kepentingan pribadi.

Dalam menghadapi tantangan berupa inovasi dan perkembangan teknologi, PT X memerlukan sosok pemimpin yang tidak hanya cakap dalam hal manajerial, tetapi juga mampu memberikan inspirasi dan mendorong tim menuju perubahan yang konstruktif. Keberhasilan kepemimpinan di lingkungan perusahaan ini sangat dipengaruhi oleh faktor internal, khususnya kualitas pribadi pemimpin. Seorang pemimpin yang memiliki pola pikir terbuka, bijak dalam bertindak, serta peka terhadap kebutuhan dan aspirasi karyawan akan membantu menciptakan atmosfer kerja yang positif. Di samping itu, transparansi dan semangat kolaborasi menjadi komponen penting dalam meningkatkan efektivitas kepemimpinan. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa PT X memerlukan tipe kepemimpinan yang bersifat demokratis, transparan, profesional, serta menjunjung tinggi nilai kekeluargaan. Seorang pemimpin dituntut untuk memiliki kemampuan dalam mendengarkan aspirasi, memberikan dorongan semangat, serta mampu merespons perubahan eksternal secara cepat dan tepat demi menciptakan lingkungan kerja yang sehat dan produktif. Di samping itu, gaya kepemimpinan yang visioner dan berorientasi pada inovasi sangat penting agar perusahaan tetap unggul dan relevan di tengah dinamika industri kesehatan yang terus berkembang.

5. Simpulan Keterbatasan dan Saran

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa kepemimpinan yang diterapkan di PT X mengarah pada gaya kepemimpinan transformasional, yang mana pemimpin secara proaktif memberikan motivasi, menciptakan komunikasi yang efektif, dan mendorong pengembangan potensi karyawan. Faktor-faktor pendukung kesuksesan kepemimpinan di PT X meliputi sistem komunikasi terbuka dan lingkungan kerja yang mendukung profesionalisme. Kolaborasi antara gaya kepemimpinan tersebut dengan

faktor pendukung ini berhasil menciptakan kinerja yang optimal dan meningkatkan kualitas pelayanan di PT X. Sebagai saran, PT X disarankan untuk terus mempertahankan dan mengembangkan gaya kepemimpinan transformasional yang telah terbukti efektif dalam meningkatkan loyalitas dan kinerja karyawan. Selain itu, PT X diharapkan dapat lebih meningkatkan program pelatihan serta menerapkan sistem reward kepada karyawan berprestasi guna menciptakan lingkungan kerja yang lebih profesional dan adaptif. Penelitian selanjutnya juga disarankan untuk menggali lebih dalam mengenai pengaruh gaya kepemimpinan terhadap kepuasan pelanggan dan kualitas layanan di PT X secara lebih luas.

Referensi

- Ali, S. S. (2015). *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Literasi Media. Publishing.
- Armiyanti, A., Sutrisna, T., Yulianti, L., Lova, N. R., & Komara, E. (2023). Kepemimpinan Transformasional Dalam Meningkatkan Kinerja Layanan Pendidikan. *Jurnal Educatio Fkip Unma*, 9(2), 1061-1070.
- Avolio, B., & Bass, B. (2004). Multifactor. Leadership Questionnaire: Manual and Sampler Set (3rd ed.). Redwood. City, CA: Mind Garden.
- Azizah, S., & Putri, K. Y. S. (2022). Analisis Gaya Manajerial Dan Kepemimpinan Ketua Karang Taruna RW 02 Tahun 2021: Analysis Of Managerial And Leadership Style Chairman Of Karang Taruna Rw 02 Year 2021. *Restorica: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara dan Ilmu Komunikasi*, 8(2), 28-31.
- Bass, B. M. (1998). *Transformastion Leadership: Industry, Military and Education Impact*, Lawrence Erbaum Associates Publishrs. London: s.n.
- Fadhallah (2020). *Wawancara*. Jakarta Timur: UNJ Press.
- Hanaysha, J. R., Al Shaikh, M. E., & Alzoubi, H. M. (2021). Importance of marketing mix elements in determining consumer purchase decision in the retail market. *International Journal of Service Science, Management, Engineering, and Technology (IJSSMET)*, 12(6), 56-72.
- Istanto, I. (2022). Kepemimpinan Inovatif Kepala Madrasah Dalam Meningkatkan Daya Saing Madrasah. *Al Qalam: Jurnal Ilmiah Keagamaan dan Kemasyarakatan*, pp. 16(6), Article 6. <https://doi.org/10.35931/aq.v16i6.1256>.
- Iswahyudi, M. S. (2023). *Kepemimpinan Organisasi: Teori Dan Praktik*. s.l.:PT. Green Pustaka Indonesia.
- Anggito, A., & Setiawan, J. (2018). *Metodologi penelitian kualitatif*. CV Jejak (Jejak Publisher).
- Kusumaningrum, H., Husna, M., & Anindiya, C. (2024). Analisis SWOT Sebagai Upaya Peningkatan Evaluasi Internal Lingkungan Perusahaan Dalam Mencapai Keunggulan Bersaing. *Al-Faiza: Journal Of Islamic Education Studies*, 2(2), 137-147.
- Lim, W. M. (2023). Transformative Marketing in The New Normal: A Novel Practice-Scholarly Integrative Review of Business-to-Business Marketing Mix Challenges, Opportunities, and Solutions. *Journal of Business Research*, pp. 160, 113638.

- Luh, H. T. (2022). *Implementasi Teknik Analisis Data Kuantitatif*. Jakarta: PT. Scifintech Andrew Wijaya.
- Marpi, Y., Febrian, W. D., Sari, F. P., Tartiani, Y. A. T., Prahendratno, A., Tarmizi, A., & Karomah, N. G. (2023). *Etika Bisnis*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1984). *Analisis Data Kualitatif dan Manajemen Pendidikan*. Malang: Penerbit Wineka.
- Northouse, P. G. (2019). *Leadership: Theory and Practice*. s.l.:SAGE Publications.
- Prasetyo, E. T., & Marlina, P. (2019). Pengaruh disiplin kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan. *Jurnal Inspirasi Bisnis Dan Manajemen*, 3(1), 21-30.
- Pulungan, S. B. (2025). Pentingnya Manajemen SDM dalam Menciptakan Lingkungan Kerja yang Produktif. *AT-TAKLIM: Jurnal Pendidikan Multidisiplin*, pp. 2(2), 241-254.
- Purwanto, D. (2020). *Komunikasi bisnis*. Jakarta: Erlangga.
- Pusparini, Z. E., & Ali, H. (2023). Pengaruh Pelatihan Karyawan, Gaya Kepemimpinan dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan. *IJM: Indonesian Journal of Multidisciplinary*, 1(4), 1688-1689.
- Rahayu, S., Yanuarsari, R., Suwandana, C., Romansyah, R., Farid, M., Supriatna, A., ... & Yasmadi, B. (2023). *Kepemimpinan Dalam Organisasi Pendidikan (Vol. 1)*. TOHAR MEDIA.
- Ramadani, T. F., Ahmad, A., Marcellah, A., & Mukhtar, A. (2024). Eksplorasi konsep dan model kepemimpinan dalam manajemen strategik. *Indonesian Journal of Innovation Multidiscipliner Research*, 2(2), 243-264.
- Winata, E. (2022). *Manajemen Sumberdaya Manusia Lingkungan Kerja: Tinjauan dari Dimensi Perilaku Organisasi dan Kinerja Karyawan (1 ed.)*. s.l.:Penerbit P4I.