

ANLISIS DESKRITIF MENGENAI INSENTIF DAN GAYA KEPEMIMPINAN DALAM MENINGKATKAN MOTIVASI KERJA KARYAWAN DI RANCH MARKET PONDOK INDAH MALL 3

Fariz Maulana Noorend¹, Suharini²

maulanafariznoorend@gmail.com¹, suharini.suh@bsi.ac.id²

Universitas Bina Sarana Informatika

ABSTRAK

Keberhasilan sebuah perusahaan ritel tidak hanya ditentukan oleh strategi bisnis semata, melainkan juga oleh peran manusia yang menjadi penggerak utama dalam setiap aktivitas operasionalnya. Karyawan merupakan aset penting yang berperan langsung dalam menjaga kelancaran proses bisnis, mulai dari pelayanan konsumen hingga pencapaian target penjualan. Penelitian ini berfokus pada peran insentif serta gaya kepemimpinan dalam membangun motivasi kerja karyawan di Ranch Market PIM 3. Melalui pendekatan kualitatif, peneliti berusaha menghadirkan gambaran yang lebih mendalam mengenai bagaimana kedua aspek tersebut memengaruhi semangat kerja para karyawan dalam menjalankan tugas sehari-hari dan bagaimana pengalaman mereka tercermin dalam dinamika kerja tim. Penelitian dilakukan dengan teknik wawancara mendalam kepada sejumlah karyawan yang dipilih menggunakan metode purposive sampling. Dengan demikian, informan yang terlibat benar-benar mewakili pengalaman nyata yang relevan dengan tujuan penelitian. Data yang diperoleh kemudian dianalisis secara deskriptif kualitatif, dengan menekankan pada pemaknaan pengalaman subjektif karyawan, kondisi lingkungan kerja, serta interaksi yang terbentuk antara bawahan dengan atasan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa insentif, baik finansial maupun non-finansial, terbukti memberikan dorongan signifikan bagi karyawan untuk bekerja lebih optimal. Selain itu, gaya kepemimpinan yang terbuka, komunikatif, dan penuh empati mampu menciptakan suasana kerja yang kondusif, sehingga meningkatkan motivasi, produktivitas, serta loyalitas karyawan. Kesimpulannya, insentif yang tepat dan kepemimpinan humanis tidak hanya meningkatkan kinerja, tetapi juga memperkuat rasa memiliki dan keterikatan terhadap perusahaan.

Kata Kunci: Motivasi Kerja, Insentif Karyawan, Gaya Kepemimpinan, Pendekatan Kualitatif.

ABSTRACT

The success of a retail company is not determined solely by business strategies, but also by the role of people who act as the driving force behind every operational activity. Employees are vital assets who play a direct role in maintaining the smoothness of business processes, ranging from customer service to the achievement of sales targets. This study focuses on the role of incentives and leadership style in building employee motivation at Ranch Market PIM 3. Through a qualitative approach, the researcher seeks to provide a deeper understanding of how these two aspects influence employees' enthusiasm in carrying out daily tasks and how their experiences are reflected in team dynamics. The research was conducted through in-depth interviews with several employees selected using purposive sampling. Thus, the informants involved genuinely represent real experiences that are relevant to the research objectives. The data obtained were then analyzed using a descriptive qualitative method, emphasizing the interpretation of employees' subjective experiences, workplace conditions, and the interactions formed between subordinates and superiors. The findings indicate that both financial and non-financial incentives significantly encourage employees to perform more optimally. Furthermore, a leadership style that is open, communicative, and empathetic is able to create a conducive work environment, thereby increasing motivation, productivity, and employee loyalty. In conclusion, appropriate incentives and humanistic leadership not only improve performance but also strengthen employees' sense of belonging and attachment to the company.

Keywords: Work Motivation, Employee Incentives, Leadership Style, Qualitative Approach.

PENDAHULUAN

Industri ritel merupakan salah satu sektor usaha yang sangat mengandalkan sumber daya manusia dalam memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan. Persaingan yang semakin dinamis menuntut perusahaan ritel untuk terus meningkatkan kualitas layanan, produktivitas, serta menjaga kepuasan pelanggan agar tetap mampu bersaing. Ranch Market sebagai ritel premium di Indonesia, khususnya Ranch Market PIM 3, berkomitmen untuk menghadirkan produk-produk berkualitas tinggi serta layanan prima melalui konsep Service Excellent.

Untuk mendukung pencapaian tersebut, perusahaan memberikan insentif baik berupa finansial maupun non-finansial serta menerapkan gaya kepemimpinan yang menekankan terciptanya lingkungan kerja yang positif. Insentif diharapkan mampu mendorong semangat kerja dan loyalitas karyawan, sedangkan gaya kepemimpinan yang tepat diyakini dapat membangun hubungan harmonis antara atasan dan bawahan.

Meskipun demikian, kenyataan di lapangan menunjukkan bahwa tidak semua karyawan termotivasi dengan baik. Masih terdapat karyawan yang produktivitasnya rendah, kurang bersemangat, serta belum mencapai target yang ditetapkan, walaupun insentif dan dukungan kepemimpinan sudah diberikan. Hal ini mengindikasikan bahwa pemberian insentif dan penerapan gaya kepemimpinan belum sepenuhnya efektif apabila tidak diimbangi dengan pendekatan menyeluruh yang memperhatikan kebutuhan serta kondisi karyawan.

Berdasarkan pemaparan tersebut, penelitian ini penting dilakukan untuk mengetahui sejauh mana peran insentif dan gaya kepemimpinan dapat meningkatkan motivasi kerja karyawan. Dengan demikian, tujuan penelitian ini adalah menganalisis secara deskriptif mengenai insentif dan gaya kepemimpinan dalam meningkatkan motivasi kerja karyawan di Ranch Market PIM 3. Selanjutnya, kerangka pemikiran penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut.

METODOLOGI

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan tujuan memahami pengalaman dan persepsi karyawan terkait insentif, gaya kepemimpinan, serta pengaruhnya terhadap motivasi kerja di Ranch Market PIM 3.

Populasi penelitian terdiri atas seluruh karyawan Ranch Market PIM 3 sebanyak 80 orang, mencakup tenaga operasional, kasir, petugas gudang, dan supervisor. Karena jumlah populasi kurang dari 100 orang, maka penelitian ini menggunakan teknik sampling jenuh, di mana seluruh populasi dilibatkan sebagai responden.

Variabel penelitian meliputi:

1. Insentif, berupa penghargaan finansial maupun non-finansial yang diberikan perusahaan untuk meningkatkan semangat kerja.
2. Gaya kepemimpinan, yaitu cara pemimpin mengarahkan, mendukung, dan membangun hubungan dengan karyawan.
3. Motivasi kerja, yaitu dorongan internal maupun eksternal yang membuat karyawan bersemangat, bertanggung jawab, dan berkomitmen pada pekerjaannya.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui:

- Observasi, untuk melihat langsung kondisi lingkungan kerja.
- Wawancara, dengan karyawan untuk menggali pandangan dan pengalaman mereka.
- Kuesioner, menggunakan skala Likert lima poin yang disusun berdasarkan indikator tiap variabel.

- Dokumentasi, dengan memanfaatkan dokumen perusahaan serta literatur pendukung.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini melibatkan 80 karyawan Ranch Market PIM 3 yang terdiri dari tenaga operasional, kasir, petugas gudang, dan supervisor. Data diperoleh melalui kuesioner dengan indikator insentif, gaya kepemimpinan, serta motivasi kerja.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas karyawan menilai pemberian insentif, baik finansial maupun non- finansial, berkontribusi positif terhadap motivasi kerja. Responden merasa lebih dihargai, puas terhadap pekerjaan, serta terdorong untuk terus berkembang. Hal ini sejalan dengan pendapat Sutrisno et al. (2021) bahwa insentif mampu meningkatkan semangat kerja dan loyalitas karyawan.

Selain itu, gaya kepemimpinan yang diterapkan di Ranch Market PIM 3 dipersepsikan cukup baik oleh karyawan. Pimpinan dinilai mampu memberikan arahan yang jelas, mendukung perkembangan karier, serta menciptakan suasana kerja yang positif. Sebagian besar karyawan juga merasa dihargai sebagai individu, bukan sekadar pekerja. Temuan ini mendukung penelitian Turmono (2020) dan Fauzi et al. (2023) yang menyatakan bahwa gaya kepemimpinan yang komunikatif dan empatik dapat meningkatkan motivasi kerja.

Namun demikian, masih terdapat sebagian kecil karyawan yang merasa insentif maupun gaya kepemimpinan belum sepenuhnya efektif dalam memotivasi mereka. Hal ini menunjukkan perlunya evaluasi lebih lanjut mengenai konsistensi pemberian insentif serta pendekatan kepemimpinan yang lebih personal. Secara keseluruhan, penelitian ini memperlihatkan bahwa kombinasi insentif yang tepat dan gaya kepemimpinan yang humanis mampu meningkatkan motivasi kerja, produktivitas, dan loyalitas karyawan.

Hasil Kuesioner Karyawan Ranch Market PIM 3

Variabel	Indikator Utama	Sangat Setuju/Setuju (%)	Kurang Setuju/Tidak Setuju (%)	Interpretasi
Insentif	Insentif membuat saya merasa dihargai sebagai individu	96,3	3,7	Mayoritas karyawan merasa insentif meningkatkan rasa dihargai
	Insentif layak meningkatkan kepuasan kerja	93,8	6,2	Insentif finansial meningkatkan kepuasan kerja
	Insentif non-finansial (pujian/penghargaan) memotivasi	77,8	22,2	Masih ada sebagian yang belum merasakan apresiasi non-finansial
	Insentif mendorong saya bekerja lebih giat dan berkembang	87,7	12,3	Insentif terbukti memotivasi karyawan untuk berkembang
Gaya Kepemimpinan	Atasan mendukung perkembangan karier	82,8	17,2	Dukungan pimpinan dinilai cukup baik
	Pimpinan memberi arahan yang jelas	87,7	12,3	Arahan jelas membantu karyawan dalam bekerja
	Gaya kepemimpinan menciptakan suasana kerja positif	84,0	16,0	Sebagian besar merasa nyaman dengan suasana kerja

	Atasan menghargai saya sebagai manusia, bukan sekedar pekerja	85,2	14,8	Kepemimpinan humanis meningkatkan motivasi dan loyalitas
Motivasi Kerja	Saya lebih bersemangat bekerja dengan adanya insentif dan kepemimpinan yang baik	90,0	10,0	Kombinasi insentif & kepemimpinan meningkatkan motivasi secara signifikan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa insentif dan gaya kepemimpinan berkontribusi penting dalam meningkatkan motivasi kerja karyawan Ranch Market PIM 3. Mayoritas karyawan merasa insentif serta kepemimpinan yang komunikatif mampu menumbuhkan kepuasan dan semangat kerja, meskipun sebagian kecil masih menilai apresiasi non-finansial dan dukungan karier belum maksimal. Temuan ini menegaskan perlunya evaluasi lebih lanjut agar motivasi kerja dapat terus terjaga secara optimal.

KESIMPULAN

Hasil penelitian ini menegaskan bahwa insentif dan gaya kepemimpinan berperan penting dalam meningkatkan motivasi kerja karyawan di Ranch Market PIM 3. Sebagian besar karyawan menyatakan bahwa insentif, baik yang bersifat finansial maupun non-finansial, mampu menumbuhkan rasa dihargai, memperkuat kepuasan kerja, dan mendorong semangat untuk berkembang. Di sisi lain, gaya kepemimpinan yang komunikatif serta empatik terbukti menciptakan lingkungan kerja yang kondusif dan mempererat loyalitas karyawan.

Namun demikian, masih terdapat sejumlah kecil karyawan yang menilai bahwa penghargaan non-finansial maupun dukungan terhadap pengembangan karier belum sepenuhnya maksimal. Dengan demikian, perusahaan perlu melakukan evaluasi berkelanjutan terkait konsistensi pemberian insentif serta penerapan gaya kepemimpinan yang lebih personal agar motivasi kerja karyawan dapat dipertahankan sekaligus ditingkatkan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ardiansyah, Y., & Sulistiyowati, L. H. (2018). Pengaruh Kompetensi dan Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Pegawai. *Jurnal Inspirasi Bisnis Dan Manajemen*, 2(1), 91. <https://doi.org/10.33603/jibm.v2i1.1064>
- Jailani, Syahrani, Jeka, & Firdaus. (2023). Populasi dan Sampling (Kuantitatif), Serta Pemilihan Informan Kunci (Kualitatif) dalam Pendekatan Praktis. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 7(3), 26320–26332.
- Pristyadi, B., & Edy Santoso, M. R. (2019). Pengaruh Motivasi Kerja, Kepemimpinan, Pendidikan Dan Pelatihan Serta Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Tetap Di Rumah Sakit Grha Husada. *Manajerial*, 6(01), 25. <https://doi.org/10.30587/manajerial.v6i01.854>
- Irwan Nopian Sinaga, N. F. Y. Z. (2021). Pengaruh Konflik Dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Sinar Indonesia Baru Medan. *Jurnal Visi Ekonomi Akuntansi Dan Manajemen*, 3(4), 1–8.
- Sulistiyowati, W. (2017). Buku Ajar Statistika Dasar. *Buku Ajar Statistika Dasar*, 14(1), 15–31. <https://doi.org/10.21070/2017/978-979-3401-73-7>
- Sutrisno, S., Suparmi, S., & Sukardi, S. (2021). Gaya Kepemimpinan Demokratis dan Pemberian Insentif untuk Meningkatkan Motivasi Pegawai pada Kantor Setda Kabupaten Jepara. *Jesya (Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah)*, 4(1), 629–640. <https://doi.org/10.36778/jesya.v4i1.246>

- Turmono. (2020). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Demokratis Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Teknologi Dan Bisnis*, 2(2), 186–193. <https://doi.org/10.37087/jtb.v2i2.104>
- Fauzi, F., Wardi, Y., & Thaib, I. (2023). Gaya Kepemimpinan Terhadap Motivasi Kerja Karyawan: Systematic Literature Review. *Journal of Economic, Management, Accounting and Technology*, 6(2), 156–165. <https://doi.org/10.32500/jematech.v6i2.4632>