



EKSPLORASI PERAN KEPEMIMPINAN DALAM MENGEMBANGKAN ETOS KERJA DAN KINERJA KARYAWAN PADA PT WALLETKU INDOMPET INDONESIA TEBET JAKARTA SELATAN

Abdul Rahim Silalahi

Universitas Pamulang, Tangerang Selatan

Maghfiroh Yanuarti

Universitas Pamulang, Tangerang Selatan

Alamat: Jalan Surya Kencana No 1 Pamulang Tangerang Selatan

abdurahimsilalahi68@gmail.com , dosen01089@unpam.ac.id

Abstrak. *This study aims to identify the leadership style at PT Walletku Indompet Indonesia, the work ethic demonstrated by employees, the level of employee performance, and the role of leadership in developing work ethic and enhancing employee performance. This research employs a descriptive qualitative method, with observation, interviews, and documentation as data collection techniques. The subjects of the study include leaders and employees from various divisions within PT Walletku Indompet Indonesia. The findings indicate that the leadership style applied tends to be participative and open, with leaders actively involved in field observations and engaging employees in decision-making processes. This leadership approach is considered communicative and supportive, although it is not yet balanced with an adequate reward system, which affects employees' emotional motivation. Employees generally display a positive work ethic, characterized by discipline, hard work, and a strong sense of responsibility, although there is a risk of burnout due to high performance targets and flexible working hours. Employee performance is generally classified as good, as evidenced by the achievement of targets and timely task completion, although there are still communication and coordination barriers between divisions and technical issues that hinder team effectiveness. The findings also show that communicative and supportive leadership plays a significant role in shaping a positive work ethic and encouraging improved performance. support sustainable development, it is recommended to strengthen the appreciation and reward system, implement consistent internal supervision, and provide adaptive training related to technology and modern work systems*

Keywords: *Leadership, Work Ethics, Employee Performance*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bentuk kepemimpinan yang diterapkan di PT Walletku Indompet Indonesia, etos kerja yang ditunjukkan oleh karyawan, tingkat kinerja karyawan, serta peran kepemimpinan dalam mengembangkan etos kerja dan meningkatkan kinerja karyawan. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan pendekatan observasi, wawancara, dan dokumentasi sebagai teknik pengumpulan data. Subjek penelitian meliputi pimpinan dan karyawan dari berbagai divisi di lingkungan PT Walletku Indompet Indonesia. Hasil penelitian menunjukkan bahwa gaya kepemimpinan yang diterapkan cenderung partisipatif dan terbuka, dengan pimpinan aktif dalam proses observasi serta melibatkan karyawan dalam pengambilan keputusan. Gaya ini dinilai komunikatif dan suportif, namun belum diimbangi dengan sistem reward yang memadai, sehingga memengaruhi motivasi emosional karyawan. Etos kerja karyawan tergolong positif, ditandai dengan kedisiplinan, kerja keras, dan tanggung jawab yang tinggi, meskipun terdapat risiko burnout akibat tekanan target dan fleksibilitas jam kerja. Kinerja karyawan umumnya berada pada kategori baik, tercermin dari pencapaian target dan penyelesaian tugas tepat waktu, meskipun masih terdapat hambatan dalam komunikasi antar divisi dan kendala teknis. Temuan juga menunjukkan bahwa kepemimpinan yang komunikatif dan suportif memainkan peran penting dalam membentuk etos kerja positif dan mendorong peningkatan kinerja. Untuk mendukung pengembangan berkelanjutan, disarankan adanya penguatan sistem apresiasi, supervisi internal yang konsisten, serta pelatihan adaptif terhadap teknologi dan sistem kerja modern

Kata Kunci: *Kepemimpinan, Etos Kerja, Kinerja Karyawan*

PENDAHULUAN

Dalam suatu instansi, kepemimpinan merupakan suatu faktor yang menentukan tercapai atau tidak nya tujuan suatu instansi, dengan kepemimpinan yang baik proses manajemen akan

berjalan lancar dan pegawai bergairah melaksanakan tugas-tugasnya. Gairah kerja, produktivitas kerja, dan proses manajemen suatu instansi akan baik, jika tipe, cara atau kepemimpinan yang di terapkan pemimpinnya baik

Berdasarkan hasil wawancara lima karyawan yang dilakukan peneliti di PT Walletku Indompet Indonesia Tebet berikut adalah hasil observasi terkait dengan kepemimpinan PT Walletku sebagai berikut

Tabel 1. 1
Data Kepemimpinan PT Walletku Indompet Indonesia, Tebet

No	Indikator	Fakta Observasi
1	Kepemimpinan mengambil keputusan	Pemimpin mendiskusikan dengan tim dalam mengambil keputusan sesuai dengan kapasitas besar kecilnya problem lapangan.
2	Kemampuan Memotivasi	Karyawan merasa kurang termotivasi dalam bekerja, karena kurangnya pimpinan dalam memberikan reward dan pujian bagi karyawan yang juga disebabkan beban kerja yang tidak tinggi.
3	Kemampuan komunikasi	Pemimpin selalu observasi area untuk berkomunikasi dengan staf karyawan untuk masalah – masalah yang ada dilapangan.
4	Kemampuan pemimpin mengendalikan bawahan	Pemimpin menegur apabila karyawan tidak menaati peraturan yang berlaku. Tetapi ada kalanya menegur dengan bahasa yang kurang sopan.
5	Tanggung jawab pemimpin	Pemimpin selalu memberikan tanggung jawab kepada karyawannya sesuai dengan posisi atau level yang bersangkutan dan juga sesuai dengan job desc nya.

Sumber : PT Walletku Indompet Indonesia , Tebet 2025.

Berdasarkan dari table 1.1 di atas menunjukan bahwa pengaruhnya tingkat kepemimpinan pada PT Walletku Indompet Indonesia, Tebet cukup baik, tetapi harus ada perbaikan dalam kemampuan memotivasi dan kemampuan pemimpin mengendalikan bawahan maka dari itu perlu adanya optimalisasi lanjutan dalam rangka meningkatkan kepemimpinan PT Walletku Indompet Indonesia, Tebet

Tabel 1. 2
Data Etos Kerja PT Walletku Indompet Indonesia, Tebet

No	Indikator	Fakta Observasi
1	Kedisiplinan Waktu	Karyawan cenderung disiplin terhadap jam kerja (<i>flexible</i>) dan deadline karena sistem target. Namun, beberapa karyawan mengalami burnout akibat tekanan target yang tinggi.
2	Tanggung Jawab	Mayoritas karyawan menunjukkan tanggung jawab tinggi dalam menyelesaikan tugas, Ada sebagian kecil karyawan yang menunjukkan sikap pasif saat bekerja dalam tim

EKSPLORASI PERAN KEPEMIMPINAN DALAM MENGEMBANGKAN ETOS KERJA DAN KINERJA KARYAWAN PADA PT WALLETKU INDOMPET INDONESIA TEBET JAKARTA SELATAN

3	Inisiatif & Kreativitas	Terdapat dorongan untuk berinovasi, terutama dari tim IT dan pemasaran, Beberapa ide kreatif sulit diwujudkan karena keterbatasan anggaran atau birokrasi
4	Kepedulian terhadap Tim	Budaya kerja kolaboratif cukup kuat dalam beberapa divisi seperti customer service, Di beberapa kasus, kurangnya komunikasi antardepartemen menyebabkan miskomunikasi kerja
5	Integritas dan Kejujuran	Perusahaan mendorong transparansi dalam pelaporan dan keuangan, Masih terdapat celah dalam pengawasan terhadap transaksi internal.

Sumber : PT Walletku Indompet Indonesia , Tebet 2025.

Berdasarkan dari table 1.2 di atas menunjukan bahwa etos kerja pada PT Walletku Indompet Indonesia, Tebet sudah berjalan cukup baik, terutama dalam aspek kerja sama tim dan pelaksanaan tanggung jawab. Namun, terdapat beberapa aspek yang perlu mendapat perhatian lebih lanjut, seperti disiplin waktu, motivasi kerja, dan inisiatif karyawan. Hal ini dapat menjadi perhatian manajemen untuk meningkatkan produktivitas melalui strategis peningkatan budaya kerja dan pemberian motivasi. Oleh karena itu, optimalisasi etos kerja karyawan perlu difokuskan pada aspek motivasional dan pengembangan inisiatif, agar tercipta lingkungan kerja yang produktif dan adaptif terhadap perubahan

Tabel 1. 3
Data Pengukuran Kinerja Karyawan

No	Kriteria	2022		2023		2024	
		Nilai	Kategori	Nilai	Kategori	Nilai	Kategori
Penilaian Dasar							
1	Penguasaan tugas	80	B	81	B	85	B
	Kemampuan menyelesaikan tugas	83	B	85	B	85	B
	Ketelitian	86	B	80	B	89	B
	Kepedulian dan Semangat kerja	89	B	90	A	90	A
Sikap dan Perilaku							
2	Kejujuran	70	C	80	B	80	B
	Pengendalian Emosi	73	C	84	B	87	B
	Hubungan Kerja dan Kerja Sama Tim	75	C	86	B	88	B
	Sopan Santun Kerapihan	79	B	88	B	85	B
	Displin	80	B	90	A	90	A
Loyalitas							

EKSPLORASI PERAN KEPEMIMPINAN DALAM MENGEMBANGKAN ETOS KERJA DAN KINERJA KARYAWAN PADA PT WALLETKU INDOMPET INDONESIA TEBET JAKARTA SELATAN

3	Dedikasi pada pekerjaan	82	B	80	B	70	C
	Loyalitas pada Perusahaan	80	B	86	B	87	B
	Kepatuhan Menjalankan Perintah	85	B	79	C	89	B
Jumlah		962		1.009		1.025	
Rata – rata		80,166 667	B	84,083 333	B	85,416 666	B

Tabel Nilai & Kategori Penilaian Kinerja Karyawan

Nilai Huruf	Rentang Angka	Nilai Angka	Kategori	Deskripsi Singkat
A	90-100	4.00 - 3.60	Sangat Baik	Melebihi harapan; sangat inisiatif, teliti, dan produktif.
B	80-89	3.59 - 2.60	Baik	Sesuai harapan; bertanggung jawab, konsisten, bisa diandalkan.
C	70-79	2.59 - 1.60	Cukup	Masih perlu pengembangan; beberapa kekurangan terlihat.
D	60-69	1.59 - 0.60	Kurang	Tidak memenuhi standar kinerja; perlu pelatihan dan pembinaan.
E	<60	< 0.60	Sangat Kurang	Kinerja sangat rendah; perlu evaluasi dan tindakan serius.

Sumber : PT Walletku Indompet Indonesia, Tebet 2022-2024.

Dari table 1.3 diatas dapat dilihat bahwa terjadi penurunan kinerja pada tahun 2022 rata – rata 80,16667 %, lalu pada tahun 2023 terjadi peningkatan 84,083333 %, dan pada saat tahun 2024 terjadi peningkatan 85,416666 %. Hal ini menunjukan peningkatan tingkat kinerja karyawan pada PT Walletku optimal, maka dari itu perlu adanya optimalisasi yang terus harus dikembangkan dalam rangka meningkatkan kinerja karyawan PT Walletku Indompet Indonesia, Tebet

Suatu perusahaan dikatakan maju dan berhasil bukan hanya dilihat dari besarnya profit yang diperoleh suatu perusahaan, namun ada factor pendukung lain salah satunya yaitu kualitas sumber daya manusia yang dimiliki oleh perusahaan tersebut.sumber daya manusia itu sendiri yaitu kinerja karyawan yang berupaya keras untuk bekerja dan mencapai tujuan perusahaan.salah satu tujuan dari perusahaan yaitu meningkatkan kinerja karyawan

Pada umumnya setiap perusahaan mempunyai harapan yang besar agar karyawannya dapat meningkatkan kinerja yang lebih baik dan efektif dalam melakukan tanggung jawab terhadap pekerjaannya. Perusahaan dapat memberikan penghargaan untuk karyawan yang telah melakukan kinerja yang terbaik terhadap perusahaannya

KAJIAN TEORI

Kepemimpinan

Menurut James M. Black dalam (Samsudin, 2016:287) kepemimpinan adalah kemampuan meyakinkan dan menggerakkan orang lain agar mau bekerja sama dibawah kepemimpinannya sebagai satu tim untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Menurut Kartini Kartono (2016:9) kepemimpinan adalah seorang yang ditunjuk sebagai pemimpin berdasarkan keputusan dan pengangkatan untuk memangku suatu jabatan dalam struktur organisasi, dengan segala hak dan kewajiban yang berkaitan dengannya, untuk mencapai sasaran organisasi

Etos Kerja

Etos kerja berasal dari bahasa Yunani “ethos” yang berarti watak, karakter. Menurut Anoraga (2020:29) menyatakan etos kerja merupakan suatu pandangan dan sikap suatu bangsa atau suatu umat terhadap kerja. Bila individu-individu dalam komunitas memandang kerja sebagai suatu hal yang luhur bagi eksistensi manusia, maka etos kerja nya akan cenderung tinggi. Sebaliknya sikap dan pandangan terhadap kinerja sebagai sesuatu yang bernilai rendah bagi kehidupan, maka etos kerja dengan sendirinya akan rendah

Kinerja Karyawan

Istilah kinerja berasal dari kata job perfomance atau actual perfomance (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang). Mangkunegara (2017:67) pengertian kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Sedangkan menurut Wibowo (2016:18) mengemukakan “Kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat strategis organisasi, kepuasan kenosumen dan memberikan kontribusi ekonomi”. Sedangkan menurut Ratundo dan Sacket (2016:76) mendefinisikan “Kinerja adalah kegiatan yang mencakup semua tindakan atau perilaku yang dikontrol oleh individu dan memberi kontribusi pada pencapaian tujuan- tujuan instansi pemerintahan”

METODE PENELITIAN

Menurut Moleong (2017:1-3) menyatakan bahwa penelitian kualitatif adalah jenis penelitian yang berfokus pada penjelasan tentang fenomena sosial yang kompleks, serta memperhatikan konteks dan interpretasi individu terhadap fenomena tersebut. Penelitian kualitatif juga menggunakan teknik pengumpulan data yang fleksibel, seperti wawancara, observasi, dan analisis dokumen, serta menggunakan analisis yang holistik dan deskriptif.

Suharsimi Arikunto (2018:2-3) menjelaskan bahwa penelitian kualitatif adalah jenis penelitian yang berfokus pada pemahaman mendalam tentang fenomena sosial dan konteksnya, serta memperhatikan perspektif individu dan proses yang terjadi. Penelitian kualitatif juga memanfaatkan teknik pengumpulan data yang fleksibel dan analisis yang kontekstual untuk memahami fenomena tersebut.

Sugiyono (2017:2-3) mengungkapkan bahwa penelitian kualitatif adalah jenis penelitian yang digunakan untuk memahami fenomena sosial yang kompleks melalui pengumpulan, analisis, dan interpretasi data yang tidak terstruktur, seperti kata-kata, tindakan, atau interaksi. Penelitian kualitatif juga memerhatikan konteks dan interpretasi individu terhadap fenomena tersebut, serta menggunakan analisis yang holistik dan deskriptif

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Analisis Data SWOT PT.Walletku Indompet Indonesia Tebet

Analisis SWOT adalah analisis yang mengedepankan 4 aspek yaitu: *Strength*, *Weakness*, *Opportunity*, dan *Threats* dalam menjalankan manajemen strateginya Apabila dilihat dari aspek pertama yaitu:

***Strength* (kekuatan)**

Pengertian dari strength dalam analisis SWOT adalah kekuatan atau kelebihan yang ada dalam suatu perusahaan atau organisasi yang mempengaruhi proses pengambilan keputusan strategis, yang menjadi strength (kekuatan) yang terdapat pada PT.Walletku indompet Indonesia Tebet Jakarta Selatan berdasarkan hasil, wawancara dengan ke tujuh informan dan satu triangulasi yaitu:

- a. Pimpinan menunjukkan pendekatan partisipatif, aktif terlibat di lapangan, membangun komunikasi dua arah dan memberikan kepercayaan pada karyawan. Hal ini menciptakan lingkungan kerja yang kolaboratif dan meningkatkan etos kerja.
- b. Karyawan menunjukkan dedikasi tinggi, menyelesaikan tugas dengan proaktif, dan memiliki sense of responsibility baik terhadap tugas maupun tim. Delegasi tugas berdasarkan job description dan kapabilitas individu memperjelas struktur kerja dan meningkatkan efisiensi operasional.
- c. Fokus bukan hanya pada hasil akhir, tapi juga pada proses kerja yang penuh tanggung jawab dan inisiatif dari karyawan. Gaya kepemimpinan yang komunikatif, memberi arahan jelas, dan mendukung secara aktif berdampak langsung pada peningkatan kinerja individu dan tim.

***Weakness* (kelemahan)**

Pengertian dari weakness dalam analisis SWOT adalah kelemahan yang ada dalam suatu organisasi atau perusahaan yang mempengaruhi proses pengambilan keputusan strategi, yang menjadi weakness (kekurangan) pada PT.Walletku indompet Indonesia Tebet Jakarta Selatan yaitu sebagai berikut :

- a. Tidak adanya sistem penghargaan yang memadai (formal maupun informal) menyebabkan motivasi emosional karyawan belum tergarap optimal. Masih terdapat celah dalam pengawasan keuangan/operasional yang berpotensi melemahkan nilai kejujuran jika tidak ditangani serius.
- b. Beban target tinggi dan tekanan deadline dapat menyebabkan stres berkepanjangan pada sebagian karyawan, meskipun fleksibilitas kerja dianggap membantu.
- c. Hambatan dalam koordinasi lintas tim menyebabkan keterlambatan dan miskomunikasi dalam pelaksanaan tugas kolaboratif.

***Opportunity*(Peluang)**

Pengertian dari opportunity dalam analisis SWOT adalah peluang yang ada untuk suatu organisasi atau perusahaan yang bisa menjadi kesempatan bagi perusahaan atau organisasi tersebut lebih berkembang. Melalui wawancara yang telah dilakukan dan hasil observasi, peluang untuk PT.Walletku indompet Indonesia Tebet Jakarta Selatan sendiri adalah pelatihan dan pengembangan kompetensi secara berkelanjutan, yang akan memperkuat kapasitas teknis serta kemampuan adaptasi karyawan terhadap perubahan teknologi dan sistem kerja baru. Selain itu, perusahaan memiliki kesempatan untuk menerapkan sistem reward dan penghargaan berbasis kinerja yang transparan, adil, dan konsisten, guna mendorong motivasi serta keterikatan emosional karyawan. Perusahaan juga dapat memanfaatkan kemajuan teknologi untuk

mengotomatisasi proses kerja dan meningkatkan komunikasi lintas divisi, sehingga kolaborasi menjadi lebih efektif dan efisien. Lebih jauh, adanya target strategis atau arahan baru dari kantor pusat dapat dimanfaatkan sebagai pemicu semangat kerja dan disiplin kolektif karena menciptakan rasa urgensi dan tanggung jawab bersama

Threats(Ancaman)

PT Walletku Indompet Indonesia menghadapi beberapa ancaman yang dapat memengaruhi stabilitas dan efektivitas kinerja organisasi. Salah satu ancaman utama adalah risiko burnout atau kelelahan kerja pada karyawan akibat sistem kerja berbasis target yang ketat, terutama pada divisi dengan beban kerja tinggi. Jika tidak diimbangi dengan manajemen stres dan perhatian terhadap kesejahteraan psikologis karyawan, kondisi ini dapat menurunkan produktivitas serta meningkatkan turnover. Selain itu, kurangnya sistem reward dan apresiasi yang terstruktur juga menjadi ancaman tersendiri karena dapat menyebabkan menurunnya motivasi kerja, keterlibatan emosional, dan loyalitas karyawan terhadap perusahaan. Ketergantungan pada komunikasi informal antar divisi juga membuka peluang terjadinya miskomunikasi atau kurangnya koordinasi, yang dapat memperlambat pelaksanaan tugas dan menghambat pencapaian target bersama. Ancaman lainnya adalah laju perubahan teknologi dan sistem digital yang cepat, yang jika tidak diimbangi dengan pelatihan yang memadai, dapat menciptakan kesenjangan kompetensi di antara karyawan. Terakhir, minimnya pengawasan internal, terutama dalam aspek keuangan dan operasional, berpotensi menimbulkan penyimpangan atau pelanggaran etika jika tidak segera diperbaiki melalui penguatan sistem kontrol dan audit internal.

Dari penjabaran diatas maka dapat dibuat sebuah matrik SWOT, yang digunakan sebagai alat pencocokan yang penting yang membantu dalam mengembangkan 4 jenis strategi, yaitu strategi SO (kekuatan peluang), strategi WO (kelemahan peluang), strategi ST (kekuatan ancaman), dan strategi WT (kelemahan ancaman). Adapun matrik SWOT disajikan dalam bentuk berikut:

Tabel 4. 1 : Tabel Matrik SWOT PT Walletku Tebet

Internal	Kekuatan (<i>Strength</i>)	Kelemahan (<i>Weakness</i>)
<div style="text-align: center;"> <div>Internal</div> <div>Eksternal</div> </div>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Hubungan kerja harmonis antara pimpinan dan karyawan melalui gaya kepemimpinan partisipatif. 2. Karyawan memiliki etos kerja yang baik (kerja keras, disiplin, dan bertanggung jawab). 3. Pimpinan memiliki kemampuan mendelegasikan tugas dan wewenang secara tepat dan efisien. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kurangnya sistem reward dan apresiasi formal terhadap karyawan. 2. Masih adanya miskomunikasi antardivisi yang menghambat pelaksanaan tugas. 3. Karyawan belum sepenuhnya adaptif terhadap perubahan teknologi karena keterbatasan pelatihan.
Eksternal		

EKSPLORASI PERAN KEPEMIMPINAN DALAM MENGEMBANGKAN ETOS KERJA DAN KINERJA KARYAWAN PADA PT WALLETKU INDOMPET INDONESIA TEBET JAKARTA SELATAN

Peluang (Opportunity)	Strategi SO	Strategi WO
1. adanya target atau arahan strategis dari kantor pusat yang memacu motivasi dan fokus kerja 2. Dukungan sistem kerja yang semakin berkembang dan efisien 3. Peluang peningkatan kinerja melalui pelatihan dan insentif yang adil	1. Memanfaatkan gaya kepemimpinan partisipatif untuk menyampaikan dan memperkuat arahan strategis dari pusat secara langsung ke tim, sehingga mampu meningkatkan keterlibatan dan motivasi kerja karyawan.	1. Menyusun sistem penghargaan dan insentif yang transparan agar motivasi kerja meningkat, serta sebagai bentuk apresiasi atas capaian target dan inisiatif kerja. Meningkatkan koordinasi dan komunikasi antardivisi melalui integrasi teknologi komunikasi.
Ancaman (Threats)	Strategi ST	Strategi WT
1. Risiko burnout akibat tekanan target yang tinggi tanpa manajemen stres memadai 2. Kesenjangan kompetensi akibat perubahan teknologi yang cepat 3. Celah pengawasan internal yang dapat memicu penyimpangan	1. Mengelola risiko burnout dengan memanfaatkan etos kerja karyawan yang kuat, disertai penerapan kebijakan manajemen waktu yang lebih fleksibel dan berorientasi pada hasil. Memperkuat kepemimpinan partisipatif dengan pengawasan internal yang lebih akuntabel, melalui keterlibatan langsung pimpinan dalam proses evaluasi kerja dan keuangan.	1. Mengurangi risiko kelelahan dan demotivasi akibat kurangnya penghargaan dengan membangun sistem apresiasi berbasis capaian kinerja dan kesejahteraan karyawan. Mendorong kolaborasi tim melalui penguatan budaya kerja kolektif dan pengawasan struktural agar setiap anggota aktif dalam menyelesaikan tugas serta menekan potensi penyimpangan.

Setelah dilakukan pencocokan melalui matriks SWOT di atas, PT Walletku Indompot Indonesia Tebet Jakarta Selatan menghadapi beberapa tantangan, khususnya dalam aspek komunikasi antar divisi dan sistem penghargaan yang belum optimal. Hal ini berpotensi mengganggu efektivitas kerja serta menurunkan motivasi dan loyalitas karyawan apabila tidak segera ditangani. Meskipun demikian, perusahaan memiliki kekuatan yang signifikan, seperti gaya kepemimpinan partisipatif, etos kerja karyawan yang tinggi, serta dukungan sistem kerja yang terus berkembang.

Oleh karena itu, terdapat beberapa strategi yang dapat diterapkan oleh PT Walletku Indompot Indonesia agar mampu terus meningkatkan kinerja dan memberikan dampak positif secara menyeluruh bagi perusahaan maupun pelanggan. Strategi yang harus dilakukan adalah dengan memperbaiki komunikasi antar divisi agar koordinasi kerja lebih efisien dan tidak terjadi miskomunikasi yang memperlambat penyelesaian tugas. Selain itu, perlu dibangun sistem penghargaan dan pelatihan berkelanjutan agar karyawan semakin termotivasi dan merasa dihargai atas kontribusinya. Pemimpin juga perlu terus mendorong keterlibatan emosional karyawan melalui arahan strategis yang jelas dan dukungan aktif, agar kinerja yang dihasilkan bukan hanya

sebatas menyelesaikan tugas, melainkan juga membawa dampak inovatif dan berorientasi pada hasil jangka panjang.

Dengan penerapan strategi tersebut, diharapkan PT Walletku mampu menjaga budaya kerja yang positif, meningkatkan produktivitas karyawan, serta memperkuat daya saing perusahaan dalam menghadapi tantangan industri keuangan digital yang terus berkembang

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dan analisis dari penelitian yang telah dilakukan maka penulis dapat mengambil kesimpulan bahwa:

- a. Peran kepemimpinan di PT Walletku Indompet Indonesia cenderung partisipatif dan terbuka. Hal ini tercermin dari keterlibatan langsung pimpinan dalam proses observasi lapangan serta pelibatan karyawan dalam pengambilan keputusan. Kepemimpinan yang diterapkan menunjukkan pendekatan komunikatif dan suportif. Namun, kurangnya sistem apresiasi dan reward berdampak pada motivasi emosional karyawan yang relatif rendah, sehingga menghambat semangat berinovasi di lingkungan kerja.
- b. Etos kerja karyawan di PT Walletku Indompet Indonesia tergolong positif. Karyawan menunjukkan sikap kerja keras, kedisiplinan, dan rasa tanggung jawab yang tinggi terhadap tugas dan target yang diberikan. Meskipun demikian, adanya tekanan dari target kerja yang tinggi serta sistem jam kerja fleksibel berpotensi menimbulkan burnout, terutama bagi karyawan yang belum memiliki kemampuan manajemen waktu yang optimal.
- c. Kinerja karyawan secara umum berada dalam kategori baik, ditandai dengan penyelesaian tugas secara tepat waktu serta pemenuhan target kerja harian dan mingguan. Namun, masih terdapat kendala dalam hal komunikasi dan koordinasi, khususnya antar divisi, yang dapat menghambat efektivitas kerja tim. Selain itu, beberapa kendala teknis juga memengaruhi kelancaran pelaksanaan tugas secara keseluruhan.
- d. Kepemimpinan yang suportif dan komunikatif memainkan peran penting dalam membentuk etos kerja positif serta meningkatkan kinerja karyawan. Gaya kepemimpinan yang melibatkan karyawan dalam pengambilan keputusan mampu menumbuhkan rasa tanggung jawab dan semangat kerja kolektif. Arah dari pimpinan pusat atau direktur menjadi motivator tambahan dalam meningkatkan performa tim. Namun, untuk mengoptimalkan pengembangan etos kerja dan kinerja secara berkelanjutan, diperlukan penguatan pada sistem reward, supervisi internal yang konsisten, serta pelatihan adaptasi terhadap teknologi dan sistem kerja modern

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Achjar, K. A. H., et al. (2023). *Metode penelitian kualitatif: Panduan praktis untuk analisis data kualitatif dan studi kasus*. PT Sonpedia Publishing Indonesia.
- Adil, A., et al. (2023). *Metode penelitian kuantitatif dan kualitatif: Teori dan praktik*. Jakarta: Get Press Indonesia.
- Afandi, P. (2018). *Manajemen*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Ali, A. M. (2018). *Pendidikan Karakter: konsep dan implementasinya*. Prenada Media.
- Amruddin, A., et al. (2022). *Metodologi penelitian kuantitatif*.
- Arikunto, S. (2017). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Bedjo Siswanto. (2021). *Pengantar Manajemen*. Bandung: Alfabeta.

- Creswell, J. W. (2018). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. Sage.
- Daryanto. (2019). *Kerangka Berpikir Penelitian*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Listiani, H., et al. (2025). *Panduan Penulisan Karya Tulis Ilmiah: Strategi untuk Penelitian Berkualitas*. PT Sonpedia Publishing Indonesia.
- Machali, I. (2021). *Metode penelitian kuantitatif*.
- Meithiana, I., & Ansory, H. (2019). *Manajemen sumber daya manusia*.
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (2019). *Qualitative Data Analysis*. Sage Publications.
- Moleong, L. J. (2017). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Moleong, L. J., & Surjaman, T. (2014). *Metodologi penelitian kualitatif*.
- Mustafa, P. S., et al. (2022). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Penelitian tindakan kelas dalam pendidikan olahraga*. Insight Mediatama.
- Nadirah, S. P., et al. (2022). *Metodologi penelitian kualitatif, kuantitatif, mix method*. CV. Azka Pustaka.
- Nasution, S. (2019). *Metode Research (Penelitian Ilmiah)*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Paramarta, H. V., et al. (2021). *Manajemen Sumber Daya Manusia Teori & Praktik*. Cipta Media Nusantara (CMN).
- Saloom, G. *Tehnik dan Analisis Data Penelitian Kualitatif*.
- Sarinah, R., & Mardalena, N. (2017). *Dasar-dasar Manajemen*. Bandung: Alfabeta.
- Sidiq, U., et al. (2019). *Metode penelitian kualitatif di bidang pendidikan*.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Terry, G. R. (2018). *Prinsip-Prinsip Manajemen*. Jakarta: PT Prenhalindo.

Jurnal

- Anugrahi, R. (2019). Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Balai Wilayah Sungai Sulawesi III. *Katalogis*, Vol. 5(8), 106-116.
- Arista, M. (2022). Pengaruh disiplin dan beban kerja terhadap kinerja karyawan pada CV Sisi Jati Bening di Gresik. *Jurnal Mitra Manajemen*.
- Baehaki, M. K., & Faisal, A. (2020). *Pengaruh disiplin kerja, pelatihan dan kepuasan kerja terhadap prestasi kerja karyawan*. *Jurnal Ilmiah M-Progress*, 10(1).
- Damanik, D., et al. (2018). *Pengaruh Motivasi Dan Etos Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Badan Narkotika Nasional Kota Pematangsiantar*. *Maker: Jurnal Manajemen*, 4(2), 10-19.
- Della, M., Dimas, R. R., Veronica, S. E., & Mailani, M. R. (2025). *PENGARUH DISIPLIN KERJA DAN KERJASAMA TIM TERHADAP KINERJA PEGAWAI DINAS PEMADAM KEBAKARAN KABUPATEN OGAN KOMERING ULU* (Doctoral dissertation, Universitas Baturaja).
- DUHA, E. F. (2024). *PENGARUH PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA, ETOS KERJA, DAN SEMANGAT KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA PT PELABUHAN INDONESIA (PELINDO) REGIONAL 1 (PERSERO)*.
- Fadlan, A., Persada, S. F., & Ramadhan, M. R. M. (2020). Perancangan Aplikasi Objectives and Key Results (OKR) Pada PT ABC. *JTIK*, Vol. 7(1), 90-99.
- Giantari, I. A. I. & Riana, I. G. (2017). Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Motivasi Kerja dan Kinerja Karyawan Klumpu Bali Resort Sanur. *Administrasi Bisnis*, Vol. 6(12), 6471
- Gunawan, Y. I., & SE, M. (2018). *Pengaruh gaya kepemimpinan otoriter dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan pada PT Satria Wibawa Utama Jakarta Pusat*.

EKSPLORASI PERAN KEPEMIMPINAN DALAM MENGEMBANGKAN ETOS KERJA DAN KINERJA KARYAWAN PADA PT WALLETKU INDOMPET INDONESIA TEBET JAKARTA SELATAN

- Herawati, N., & Ranteallo, A. T. (2020). *Pengaruh gaya kepemimpinan terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT JMS Jakarta*. Jurnal Ekonomi, Sosial & Humaniora, 1(10), 1-14.
- Jurnal Ekonomi dan Bisnis, Vol. 24, No. 2 (2021). The Effect of OKR Implementation and Work Environment on Employee Performance.
- Kumara, I. W. S. E. & Utama, I. W. M. (2016). Pengaruh Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Mediasi Kepemimpinan Pada Hotel Satriya Cottages Kuta-Bali. Administrasi Bisnis, Vol. 5(3), 1399-1428.
- Mundung, M. S., et al. (2022). *Pengaruh Work Life Balance, Kepemimpinan Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai*. Jurnal EMBA, 10(3), 353–364.
- Muslihat, M., & Ginanjar, M. H. (2019). *Pengelolaan Sumber Daya Manusia di SMP Hasmi Islamic Boarding School Tamansari Bogor*. Islamic Management, 2(01), 103–118.
- Puspitasari, P. D. A. (2023). *PENGARUH KEPEMIMPINAN TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI KANTOR KECAMATAN RANDUBLATUNG KABUPATEN BLORA* (Doctoral dissertation, UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG SEMARANG).
- Royani, S., & Widiawati, T. (2023). *Analysis Of Compensation Provisions In Improving Employee Performance*. JOBM-Journal Of Bussines Management Basic, 5(1), 92–98.
- SASKARA, I. B. G. (2023). *PENGARUH KEPEMIMPINAN, KOMPETENSI KERJA, DAN MOTIVASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA LPD DESA ADAT PEJENG TAMPAKSIRING* (Doctoral dissertation, Universitas Mahasaraswati Denpasar).
- Sianturi, F. J., Rajagukguk, J., & Panjaitan, M. (2025). OPTIMALISASI PERAN KEPEMIMPINAN CAMAT UNTUK MENINGKATKAN KINERJA PEGAWAI DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN (STUDI KASUS KANTOR KECAMATAN GEBANG KABUPATEN LANGKAT SUMATERA UTARA). *GOVERNANCE: Jurnal Ilmiah Kajian Politik Lokal dan Pembangunan*, 12(1), 131-143.
- Susan, E. (2019). *Manajemen sumber daya manusia*. Adaara: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam, 9(2), 952–962.
- Van Daffa, K., & Ratnasari, I. (2022). *Pengaruh citra destinasi dan promosi terhadap kepuasan wisatawan di Puncak Sempur*. Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan, 8(1), 362–372.
- WULANDARI, I. (2024). *PENGARUH GAYA KEPEMIMPINAN, ETOS KERJA DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA TERHADAP KINERJA PEGAWAI KECAMATAN SEMARANG TENGAH KOTA SEMARANG* (Doctoral dissertation, UniversitasMuhammadiyahSemarang).
- Yanuarti, M. (2025). Pengaruh Disiplin dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Produktivitas Karyawan pada PT Lembayung Ningrum Kota Tangerang. Jurnal Intelek Insan Cendikia Studi Manajemen dan Bisnis, Vol. 2(2).
- Yanuarti, M. (2025). Pengaruh Motivasi Kerja dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan di PT Bank Panin KCU Palmerah Jakarta Barat. Jurnal Intelek Insan Cendikia Studi Manajemen dan Bisnis, Vol. 2(2).

Skripsi/Disertasi/Tesis

- Amal, F. (2023). *Analisis manajemen pengelolaan objek wisata pantai Kampa oleh Dinas Pariwisata, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Konawe Kepulauan*.

- Anjani, A. N. (2020). *Pengaruh Kepemimpinan, Kepribadian dan Kapabilitas Inovasi Individu terhadap Kinerja Pegawai pada KUD Sarwa Mukti Cisarua Kabupaten Bandung Barat* (Universitas Komputer Indonesia).
- Aprisa, V. (2022). *Pengaruh Budaya Organisasi dan Etos Kerja terhadap Kinerja Karyawan dalam Perspektif Manajemen Bisnis Syariah* (UIN Raden Intan Lampung).
- Aulia, N. A. (2023). *Pengaruh Sikap Kerja dan Etos Kerja terhadap Kinerja Pegawai di Kantor Pengadilan Negeri Medan* (Universitas Islam Sumatera Utara).
- Della, M., et al. (2025). *Pengaruh Disiplin Kerja dan Kerjasama Tim terhadap Kinerja Pegawai Dinas Pemadam Kebakaran Kabupaten Ogan Komering Ulu* (Universitas Baturaja).
- DI, K. P. P. D. G. *Pengaruh Disiplin Kerja dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja*.
- Febryani, N. (2022). *Etos Kerja Pedagang Muslim di Pasar Pagi Sambas* (IAIN Pontianak).
- Gafur, A. (2020). *Kepemimpinan Kepala Sekolah: Strategi Meningkatkan Etos Kerja Guru Pendidikan Agama Islam*.
- Kusuma, I. (2024). *Pengaruh Lingkungan Kerja, Motivasi Kerja dan Etos Kerja terhadap Kinerja Karyawan di Kantor Camat Kecamatan Bangli* (Universitas Mahasaraswati Denpasar).
- Pinem, R., & Br, M. (2019). *Analisis Gaya Kepemimpinan Guru di SD Negeri 064032 Medan Johor Tahun Pelajaran 2018/2019* (Universitas Quality).
- Rini, N. S. (2023). *Perencanaan Kinerja Amil Inisiatif Zakat Indonesia (IZI) Lampung* (UIN Raden Intan Lampung).
- Rizki, S. (2023). *Fungsi Manajemen dalam Meningkatkan Kegiatan Keagamaan di Pondok Pesantren Al-Hidayah Tanjung Agung Kabupaten Pesawaran* (UIN Raden Intan Lampung).
- Sari, M. F. (2023). *Pelaksanaan Layanan Bimbingan Kelompok dengan Teknik Behavior Contract untuk Meningkatkan Kedisiplinan Peserta Didik di SMP Negeri 1 Rumbia* (Universitas Muhammadiyah Metro).
- Sihombing, E. B. (2019). *Pengaruh Motivasi dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada Pelabuhan Perikanan Samudera Belawan* (Universitas Dharmawangsa).
- Susanti, G. (2022). *Pengaruh Kesehatan Kerja, Keselamatan Kerja dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan Proyek Konstruksi* (STIE Indonesia Jakarta).