



Gaya Kepemimpinan Team Leader di Auto2000 Cabang Plaju Palembang

Andi Mukrim Mangga Berani^{1*}, Mukran Roni²

¹Program Studi Manajemen, Fakultas Sosial Humaniora, Universitas Bina Darma

²Program Studi Manajemen, Fakultas Sosial Humaniora, Universitas Bina Darma

*Penulis Korespondensi: andimukrim37@gmail.com

Abstract. *This research aims to analyze the leadership style applied by the Team Leader at Auto2000 Plaju Palembang. The background of this research is based on the importance of leadership style in influencing team performance and achieving organizational goals. The method used in this research is qualitative with data collection techniques through observation, interviews, and documentation. The findings reveal that the leadership style applied by the Team Leader tends to be democratic and supportive, characterized by two-way communication, openness to input from team members, and involvement of team members in problem-solving processes. However, in certain situations requiring quick decisions, the Team Leader also applies a more assertive or authoritarian approach. The implementation of leadership functions, including directing through daily briefings and task distribution based on competencies, motivation through praise and support, supervision through work progress monitoring and Standard Operating Procedures, and communication through open and continuous coordination, has been running effectively. The implication of this research is that the application of a democratic leadership style combined with a situational approach has a positive impact on team effectiveness, operational smoothness, employee motivation, and service quality at Auto2000 Plaju Palembang.*

Keywords: *Democratic Leadership; Leadership Style; Service Quality; Team Leader; Work Motivation*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis gaya kepemimpinan yang diterapkan oleh *Team Leader* di Auto2000 Cabang Plaju Palembang. Latar belakang penelitian ini didasarkan pada pentingnya gaya kepemimpinan dalam mempengaruhi kinerja tim dan pencapaian tujuan organisasi. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Temuan penelitian mengungkapkan bahwa gaya kepemimpinan yang diterapkan oleh *Team Leader* cenderung mengarah pada gaya kepemimpinan *demokratis* dan *suportif*, yang ditandai dengan adanya komunikasi dua arah, keterbukaan terhadap masukan dari anggota tim, serta keterlibatan anggota tim dalam proses pemecahan masalah. Namun, dalam situasi tertentu yang membutuhkan keputusan cepat, *Team Leader* juga menerapkan pendekatan yang lebih tegas atau *otoriter*. Penerapan fungsi-fungsi kepemimpinan, meliputi pengarahan melalui *briefing* harian dan pembagian tugas berdasarkan kompetensi, motivasi melalui pujian dan dukungan, pengawasan melalui pemantauan progres kerja dan penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP), serta komunikasi melalui koordinasi yang terbuka dan berkelanjutan, telah berjalan dengan efektif. Implikasi dari penelitian ini adalah bahwa penerapan gaya kepemimpinan *demokratis* yang dipadukan dengan pendekatan situasional memberikan dampak positif terhadap efektivitas tim, kelancaran operasional, motivasi karyawan, serta kualitas pelayanan di Auto2000 Cabang Plaju Palembang.

Kata kunci: Gaya Kepemimpinan; Kepemimpinan Demokratis; Kualitas Pelayanan; Motivasi Kerja; Team Leader

1. LATAR BELAKANG

Menurut (Juneja, 2022), kepemimpinan merupakan kemampuan seseorang dalam mempengaruhi dan mengarahkan bawahan agar mau bekerja sama untuk mencapai tujuan organisasi. (Rahmanda & Rino, 2025) mengatakan bahwa Dalam sebuah perusahaan,

kepemimpinan menjadi salah satu faktor penting yang dapat menentukan keberhasilan organisasi. Selain itu (Kartono, 2017), gaya kepemimpinan adalah sifat, kebiasaan, dan cara seorang pemimpin dalam membina hubungan dengan bawahannya. Dalam dunia kerja, seorang pemimpin dituntut mampu menyesuaikan gaya kepemimpinannya agar dapat menciptakan hubungan kerja yang efektif serta mendukung tercapainya tujuan perusahaan secara optimal.

Sementara itu untuk gaya kepemimpinan Menurut (Lewin, Lippitt, & White, 1939), terdapat tiga gaya kepemimpinan utama yang sering diterapkan dalam organisasi, yaitu gaya kepemimpinan *otoriter*, *demokratis*, dan *laissez-faire*. Ketiga gaya kepemimpinan tersebut menunjukkan perbedaan cara seorang pemimpin dalam mengambil keputusan, memberikan arahan, serta melibatkan bawahan dalam pelaksanaan pekerjaan. Sejalan dengan teori tersebut, (Alfattama & Kuncoro, 2023), menjelaskan bahwa gaya kepemimpinan otokratis, demokratis, dan laissez-faire memiliki karakteristik yang berbeda dalam memengaruhi perilaku serta kinerja anggota organisasi.

Gaya kepemimpinan *otoriter* atau *otokratis* merupakan gaya kepemimpinan yang menempatkan pemimpin sebagai pusat pengambilan keputusan. Menurut (Gbadebo, 2025), gaya kepemimpinan ini umumnya diterapkan pada situasi yang membutuhkan ketegasan, pengawasan ketat, serta pengambilan keputusan yang cepat. Namun, apabila diterapkan secara berlebihan, gaya kepemimpinan otokratis dapat mengurangi partisipasi bawahan dan membatasi munculnya kreativitas maupun inovasi dalam organisasi.

Sementara itu, gaya kepemimpinan *laissez-faire* merupakan gaya kepemimpinan yang memberikan kebebasan yang lebih besar kepada bawahan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya. Menurut (Alfattama & Kuncoro, 2023), pendekatan ini memberikan keleluasaan kepada bawahan untuk bekerja secara mandiri sesuai kemampuan yang dimiliki. (Gbadebo, 2025), menambahkan bahwa gaya kepemimpinan *laissez-faire* dapat berjalan secara efektif apabila anggota organisasi memiliki kompetensi, pengalaman, dan tingkat kemandirian yang tinggi. Namun, kurangnya pengawasan dari pemimpin berpotensi menimbulkan ketidakjelasan peran maupun koordinasi kerja apabila tidak diimbangi dengan tanggung jawab dari setiap anggota.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat dipahami bahwa gaya kepemimpinan *otoriter*, *demokratis*, dan *laissez-faire* memiliki karakteristik, kelebihan, dan keterbatasan yang berbeda. Oleh karena itu, efektivitas penerapan suatu gaya kepemimpinan sangat

bergantung pada kondisi organisasi, karakteristik bawahan, serta situasi yang dihadapi oleh pemimpin dalam menjalankan tugas dan fungsinya (Gbadebo, 2025).

Berdasarkan hasil pengamatan selama magang, gaya kepemimpinan yang diterapkan oleh *Team Leader* cenderung mengarah pada gaya kepemimpinan *demokratis*. Hal ini terlihat dari adanya komunikasi yang terbuka antara pemimpin dan anggota tim. Dalam pelaksanaan pekerjaan sehari-hari, *Team Leader* sering memberikan kesempatan kepada anggota tim untuk menyampaikan pendapat, melaporkan kendala yang dihadapi, serta berdiskusi mengenai solusi yang dapat dilakukan untuk menyelesaikan suatu permasalahan.

Meskipun demikian, dalam beberapa kondisi tertentu penulis juga menemukan penerapan gaya kepemimpinan *otoriter*. Situasi ini biasanya terjadi ketika bengkel sedang ramai, target pekerjaan harus segera diselesaikan, atau terdapat pekerjaan yang membutuhkan keputusan cepat. Dalam kondisi tersebut, *Team Leader* mengambil keputusan secara langsung dan memberikan instruksi yang harus segera dilaksanakan oleh anggota tim.

Dari hasil pengamatan tersebut, penulis menyimpulkan bahwa teori gaya kepemimpinan yang dikemukakan para ahli sesuai dengan kondisi nyata di lingkungan kerja. *Team Leader* di Auto2000 cenderung menerapkan kombinasi gaya kepemimpinan *otoriter* dan *demokratis* sesuai kebutuhan pekerjaan. Gaya kepemimpinan tersebut membantu meningkatkan koordinasi kerja, kedisiplinan, serta produktivitas anggota tim dalam mencapai tujuan perusahaan.

2. KAJIAN TEORITIS

A. Pengertian Gaya Kepemimpinan

Gaya kepemimpinan adalah pola perilaku, cara berkomunikasi, serta strategi yang digunakan seorang pemimpin dalam memimpin, mengarahkan, dan berinteraksi dengan bawahannya. Gaya kepemimpinan yang diterapkan dalam suatu perusahaan memiliki pengaruh yang cukup besar terhadap suasana kerja, tingkat kenyamanan karyawan, produktivitas, kedisiplinan, serta efektivitas kerja tim. Pemimpin yang mampu menerapkan gaya kepemimpinan yang tepat akan lebih mudah membangun hubungan kerja yang harmonis dan menciptakan lingkungan kerja yang positif

Menurut (Kartono, 2017), gaya kepemimpinan merupakan sifat, kebiasaan, temperamen, watak, dan kepribadian seorang pemimpin dalam berinteraksi dengan orang

lain. Pendapat ini menunjukkan bahwa cara seorang pemimpin bersikap dan berkomunikasi sangat mempengaruhi hubungan kerja dengan bawahannya.

Sementara itu, menurut (Rivai, 2014), gaya kepemimpinan adalah sekumpulan ciri yang digunakan pemimpin untuk mempengaruhi bawahan agar sasaran organisasi tercapai. Hal tersebut menegaskan bahwa gaya kepemimpinan menjadi salah satu faktor penting dalam mendorong karyawan agar mampu bekerja secara optimal demi mencapai tujuan perusahaan.

Dalam dunia kerja, setiap pemimpin memiliki gaya kepemimpinan yang berbeda-beda sesuai dengan kondisi perusahaan, situasi kerja, serta karakter anggota tim yang dipimpin. Oleh karena itu, seorang pemimpin dituntut untuk mampu menyesuaikan gaya kepemimpinannya agar proses kerja dapat berjalan secara efektif dan tujuan organisasi dapat tercapai dengan baik.

B. Jenis-Jenis Gaya Kepemimpinan

Menurut (Lewin et al., 1939), terdapat tiga gaya kepemimpinan utama yang sering diterapkan dalam organisasi, yaitu gaya kepemimpinan *otoriter*, *demokratis*, dan *laissez-faire*. Sejalan dengan pendapat tersebut, (Alfattama & Kuncoro, 2023), menjelaskan bahwa setiap gaya kepemimpinan memiliki karakteristik yang berbeda dalam memengaruhi perilaku dan kinerja anggota organisasi. Selain itu, (Gbadebo, 2025), menegaskan bahwa efektivitas suatu gaya kepemimpinan tidak hanya ditentukan oleh kemampuan pemimpin, tetapi juga dipengaruhi oleh kondisi organisasi, karakteristik bawahan, serta situasi yang dihadapi dalam proses kerja.

Gaya Kepemimpinan Otoriter (Authoritarian Leadership)

Gaya kepemimpinan *otoriter* Menurut (Lewin et al., 1939), merupakan gaya kepemimpinan yang menempatkan pemimpin sebagai pusat pengambilan keputusan. Gaya kepemimpinan *otoriter* biasanya diterapkan pada situasi yang membutuhkan keputusan cepat, tingkat disiplin yang tinggi, serta pengawasan yang ketat. Sejalan dengan hal tersebut, (Gbadebo, 2025), menjelaskan bahwa gaya kepemimpinan otokratis dapat membantu organisasi dalam menjaga ketertiban dan mempercepat proses pengambilan keputusan. Namun, apabila diterapkan secara berlebihan, gaya kepemimpinan ini dapat mengurangi partisipasi bawahan serta membatasi kreativitas dan inovasi dalam organisasi.

Gaya Kepemimpinan Demokratis (Democratic Leadership)

Gaya kepemimpinan *demokratis* Menurut (Lewin et al., 1939), merupakan gaya kepemimpinan yang memberikan kesempatan kepada bawahan untuk berpartisipasi dalam proses pengambilan keputusan. (Alfattama & Kuncoro, 2023), menyatakan bahwa gaya kepemimpinan *demokratis* dapat menciptakan hubungan kerja yang lebih baik karena adanya keterlibatan aktif dari bawahan dalam berbagai kegiatan organisasi. Selain itu, (Gbadebo, 2025), menjelaskan bahwa gaya kepemimpinan *demokratis* mampu meningkatkan motivasi, rasa tanggung jawab, dan komitmen karyawan karena mereka merasa dihargai dan dilibatkan dalam proses kerja.

Gaya Kepemimpinan Laissez-Faire (Laissez-Faire Leadership)

Gaya kepemimpinan *laissez-faire* merupakan gaya kepemimpinan yang memberikan kebebasan yang cukup besar kepada anggota tim dalam melaksanakan pekerjaan dan mengambil keputusan yang berkaitan dengan tugasnya. Menurut (Lewin et al., 1939), gaya kepemimpinan *laissez-faire* merupakan gaya kepemimpinan yang memberikan kebebasan yang luas kepada bawahan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya. (Alfattama & Kuncoro, 2023), menjelaskan bahwa gaya kepemimpinan *laissez-faire* memberikan keleluasaan kepada bawahan untuk bekerja secara mandiri sesuai dengan kemampuan yang dimiliki. Sementara itu, (Gbadebo, 2025), menyatakan bahwa gaya kepemimpinan ini dapat berjalan secara efektif apabila anggota organisasi memiliki kompetensi, pengalaman, dan tingkat tanggung jawab yang tinggi. Namun, kurangnya arahan dan pengawasan dari pemimpin dapat menimbulkan kesulitan dalam koordinasi apabila anggota organisasi belum mampu bekerja secara mandiri.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Penelitian ini dilaksanakan di perusahaan Auto 2000 pada bagian *Team Leader* mulai tanggal 9 Maret - 30 juni 2026. Data penelitian diperoleh melalui observasi langsung selama kegiatan magang berlangsung, wawancara dengan pihak yang terkait, serta dokumentasi yang mendukung proses penelitian. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data kualitatif. Tahapan analisis data yang dilakukan adalah pengumpulan data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

Gaya Kepemimpinan Team Leader

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan, diketahui bahwa *Team Leader* di Auto2000 Plaju menerapkan gaya kepemimpinan yang cenderung *demokratis* dan *suportif*. Hal tersebut terlihat dari adanya komunikasi dua arah antara pemimpin dan anggota tim, keterbukaan dalam menerima masukan, serta keterlibatan anggota tim dalam proses pengambilan keputusan yang berkaitan dengan pekerjaan sehari-hari.

Temuan penelitian ini sejalan dengan teori gaya kepemimpinan *demokratis* yang dikemukakan oleh (Lewin et al., 1939), gaya kepemimpinan *demokratis* merupakan gaya kepemimpinan yang melibatkan anggota kelompok dalam proses pengambilan keputusan, mendorong komunikasi dua arah, serta memberikan kesempatan kepada anggota untuk berpartisipasi dalam penyelesaian masalah. Pemimpin tetap memiliki kendali terhadap organisasi, namun tidak bersifat otoriter dan tetap mempertimbangkan pendapat anggota tim sebelum mengambil keputusan. Dan ini juga merujuk ke hal yang saya seperti apa yang dikatakan (Alfattama & Kuncoro, 2023).

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa gaya kepemimpinan yang diterapkan oleh *Team Leader* di Auto2000 Plaju cenderung mengarah pada gaya kepemimpinan *demokratis-suportif*. Gaya kepemimpinan tersebut ditandai dengan adanya komunikasi dua arah, keterlibatan anggota tim dalam pengambilan keputusan, pemberian dukungan terhadap anggota tim, serta kemampuan pemimpin dalam menciptakan lingkungan kerja yang positif. Penerapan gaya kepemimpinan tersebut terbukti memberikan dampak yang baik terhadap efektivitas kerja tim, kelancaran operasional bengkel, serta peningkatan motivasi dan tanggung jawab anggota tim dalam melaksanakan pekerjaannya.

Fungsi Pengarahan

Berdasarkan hasil wawancara, diketahui bahwa fungsi pengarahan yang dilakukan oleh *Team Leader* di Auto2000 Plaju dilaksanakan melalui kegiatan *briefing* harian (*daily briefing*) serta pembagian tugas yang disesuaikan dengan kemampuan dan kompetensi masing-masing anggota tim. *Daily briefing* dilakukan sebelum pekerjaan dimulai dengan tujuan untuk menyampaikan target kerja, prioritas pekerjaan, serta informasi penting yang berkaitan dengan kegiatan operasional bengkel pada hari tersebut.

Temuan ini sejalan dengan teori (Juneja, 2022) yang menyatakan bahwa

pengarahan merupakan kegiatan memberikan petunjuk, bimbingan, serta instruksi kepada bawahan agar pekerjaan dapat dilaksanakan sesuai dengan tujuan organisasi. Fungsi pengarahan tidak hanya berupa pemberian perintah, tetapi juga mencakup upaya pemimpin dalam mengoordinasikan pekerjaan, memberikan informasi yang jelas, serta memastikan bahwa setiap anggota memahami tugas dan tanggung jawabnya.

Penerapan fungsi pengarahan yang baik memberikan dampak positif terhadap pelaksanaan pekerjaan di bengkel. Anggota tim menjadi lebih memahami tugas yang harus dilakukan, mengurangi kemungkinan terjadinya kesalahan kerja, serta meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam proses pengerjaan kendaraan. Selain itu, pembagian tugas yang sesuai dengan kemampuan masing-masing anggota tim juga membantu meningkatkan produktivitas kerja dan kualitas pelayanan kepada pelanggan.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa fungsi pengarahan yang dilakukan oleh *Team Leader* di Auto2000 Plaju telah berjalan dengan baik. Pengarahan dilakukan melalui *briefing* harian, komunikasi yang jelas, serta pembagian tugas berdasarkan skill mapping dan kompetensi anggota tim. Penerapan fungsi pengarahan tersebut membantu menciptakan koordinasi kerja yang lebih efektif, meningkatkan produktivitas tim, serta mendukung tercapainya target operasional bengkel sesuai standar perusahaan.

Tindakan *Team Leader* ketika anggota tim mengalami kesulitan mencerminkan fungsi pengarahan dan pembimbingan. Pendekatan personal, eskalasi masalah secara bertahap (*Foreman-TL-TAM*), serta solusi berbasis SOP menunjukkan bahwa pemimpin tidak hanya memberi perintah tetapi juga berperan sebagai fasilitator dan pemecah masalah. Ini memperkuat ciri kepemimpinan *demokratis yang suportif*.

Fungsi Motivasi

Berdasarkan hasil wawancara, diketahui bahwa di Auto2000 Plaju menerapkan berbagai cara untuk memotivasi anggota tim, di antaranya melalui pemberian pujian, *briefing* pagi, edukasi, serta pemberian bantuan ketika anggota tim mengalami kesulitan dalam pekerjaan. Meskipun terlihat sederhana, tindakan-tindakan tersebut memiliki peran penting dalam meningkatkan semangat kerja dan menjaga hubungan yang baik antara pemimpin dan anggota tim.

Temuan penelitian ini sesuai dengan teori (Robbins & Judge, 2017), yang menyatakan bahwa motivasi merupakan proses yang menjelaskan intensitas, arah, dan ketekunan seseorang dalam mencapai tujuan tertentu. Dalam konteks organisasi, motivasi

berperan penting dalam meningkatkan semangat kerja, produktivitas, dan komitmen karyawan terhadap pekerjaannya. Seorang pemimpin memiliki peran yang sangat besar dalam menciptakan motivasi kerja melalui pemberian penghargaan, dukungan, perhatian, maupun kesempatan untuk berkembang.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa fungsi motivasi yang diterapkan di Auto2000 Plaju telah berjalan dengan baik. Motivasi diberikan melalui pemberian pujian, *briefing* harian, edukasi, serta dukungan terhadap anggota tim dalam menyelesaikan pekerjaan. Penerapan fungsi motivasi tersebut mampu meningkatkan semangat kerja, rasa percaya diri, tanggung jawab, serta produktivitas anggota tim dalam mendukung kelancaran operasional bengkel dan pencapaian tujuan perusahaan.

Fungsi Pengawasan

Pengawasan merupakan salah satu fungsi penting dalam kepemimpinan yang bertujuan untuk memastikan bahwa seluruh kegiatan kerja berjalan sesuai dengan rencana, prosedur, dan standar yang telah ditetapkan perusahaan. Dalam lingkungan bengkel otomotif, fungsi pengawasan memiliki peran yang sangat penting karena berkaitan langsung dengan kualitas pekerjaan, keselamatan kerja, kepuasan pelanggan, serta pencapaian target operasional perusahaan. Oleh karena itu, *Team Leader* harus mampu melakukan pengawasan secara efektif agar setiap pekerjaan yang dilakukan anggota tim sesuai dengan standar pelayanan Toyota.

Berdasarkan hasil wawancara, diketahui bahwa fungsi pengawasan yang dilakukan oleh *Team Leader* di Auto2000 Plaju dilaksanakan melalui beberapa mekanisme, yaitu pemantauan progres kerja secara berkala, audit sampling terhadap hasil pekerjaan, penggunaan checklist kerja, serta penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam setiap kegiatan operasional bengkel.

Temuan penelitian ini sesuai dengan teori (Terry, 2016), yang menyatakan bahwa pengawasan merupakan proses untuk menentukan apa yang telah dicapai, mengevaluasi pelaksanaan pekerjaan, serta melakukan tindakan korektif apabila ditemukan penyimpangan dari rencana yang telah ditetapkan. Pengawasan bertujuan untuk memastikan bahwa kegiatan organisasi berjalan sesuai dengan tujuan yang telah direncanakan dan standar yang berlaku.

Fungsi pengawasan yang diterapkan di Auto2000 Plaju tidak bersifat menekan atau mencari kesalahan anggota tim, melainkan lebih berorientasi pada pengendalian kualitas

dan peningkatan kinerja. *Team Leader* berperan sebagai pihak yang memastikan bahwa pekerjaan dilakukan sesuai standar sehingga kualitas pelayanan kepada pelanggan tetap terjaga. Pendekatan seperti ini membantu menciptakan suasana kerja yang lebih profesional dan mendorong anggota tim untuk bekerja secara lebih disiplin.

Berdasarkan hasil pengamatan penulis selama melaksanakan kegiatan magang di Auto2000 Plaju, pengawasan dilakukan secara berkelanjutan selama proses pekerjaan berlangsung. *Team Leader* sering melakukan pengecekan terhadap progres pekerjaan mekanik, memberikan arahan apabila ditemukan kendala, serta memastikan bahwa seluruh pekerjaan mengikuti prosedur yang telah ditetapkan Toyota. Selain itu, penggunaan SOP dan checklist kerja terlihat menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari kegiatan operasional sehari-hari di bengkel.

Melalui pengawasan yang efektif, *Team Leader* dapat mengetahui perkembangan kinerja anggota tim secara lebih akurat sehingga proses evaluasi dan perbaikan dapat dilakukan dengan cepat. Hal ini penting karena dunia otomotif menuntut tingkat ketelitian dan kualitas kerja yang tinggi untuk menjamin keselamatan dan kepuasan pelanggan.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa fungsi pengawasan yang diterapkan oleh *Team Leader* di Auto2000 Plaju telah berjalan dengan baik. Pengawasan dilakukan melalui pemantauan progres kerja, audit sampling, penggunaan checklist pekerjaan, serta penerapan SOP secara konsisten. Penerapan fungsi pengawasan tersebut mampu menjaga kualitas pekerjaan, meningkatkan kedisiplinan anggota tim, serta mendukung terciptanya pelayanan yang profesional dan sesuai dengan standar perusahaan.

Fungsi Komunikasi

Komunikasi merupakan salah satu fungsi penting dalam kepemimpinan karena menjadi sarana utama dalam menyampaikan informasi, arahan, kebijakan, serta membangun koordinasi antara pemimpin dan anggota tim. Dalam lingkungan kerja bengkel, komunikasi yang baik sangat diperlukan untuk memastikan bahwa setiap pekerjaan dapat dilaksanakan secara efektif, mengurangi kesalahpahaman, serta mempercepat penyelesaian berbagai permasalahan yang muncul selama kegiatan operasional berlangsung.

Berdasarkan hasil wawancara, diketahui bahwa *Team Leader* di Auto2000 Plaju menerapkan komunikasi yang terbuka dan berlangsung secara berkelanjutan dalam kegiatan operasional sehari-hari. Komunikasi dilakukan melalui *briefing* harian,

koordinasi pekerjaan, diskusi langsung, serta komunikasi informal selama proses kerja berlangsung. Hal ini menunjukkan bahwa komunikasi tidak hanya digunakan sebagai sarana penyampaian informasi, tetapi juga sebagai media untuk membangun kerja sama dan menyelesaikan berbagai permasalahan yang muncul di lingkungan kerja.

Berdasarkan hasil pengamatan penulis, komunikasi antara *Team Leader* dan anggota tim berlangsung dengan cukup baik. *Team Leader* secara aktif memberikan informasi mengenai target pekerjaan, perkembangan pekerjaan, serta berbagai instruksi yang berkaitan dengan operasional bengkel. Selain itu, anggota tim juga diberikan kesempatan untuk menyampaikan pertanyaan maupun kendala yang dihadapi sehingga proses komunikasi berjalan secara dua arah.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa fungsi komunikasi yang diterapkan oleh *Team Leader* di Auto2000 Plaju telah berjalan dengan baik. Komunikasi dilakukan secara terbuka, dua arah, dan berkelanjutan melalui *briefing*, koordinasi, serta diskusi pekerjaan. Penerapan fungsi komunikasi tersebut mampu mendukung efektivitas kerja tim, memperkuat koordinasi antaranggota tim, serta membantu menciptakan lingkungan kerja yang kondusif dalam mendukung pencapaian tujuan perusahaan.

Gaya Otoriter vs Demokratis

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan analisis yang telah dilakukan, dapat diketahui bahwa gaya kepemimpinan yang diterapkan oleh *Team Leader* di Auto2000 Plaju cenderung mengarah pada gaya kepemimpinan *demokratis* yang dipadukan dengan pendekatan *supportif*. Kesimpulan tersebut diperoleh dari berbagai indikator yang terlihat dalam pelaksanaan fungsi kepemimpinan sehari-hari, seperti pengarahan, motivasi, pengawasan, dan komunikasi yang dilakukan oleh *Team Leader* terhadap anggota tim.

Hasil wawancara menunjukkan bahwa *Team Leader* selalu memberikan kesempatan kepada anggota tim untuk menyampaikan pendapat, masukan, maupun kendala yang dihadapi dalam pekerjaan. Selain itu, *Team Leader* juga melibatkan anggota tim dalam proses penyelesaian masalah yang muncul selama kegiatan operasional berlangsung. Kondisi tersebut menunjukkan adanya hubungan kerja yang terbuka dan partisipatif antara pemimpin dan anggota tim.

Apabila dibandingkan dengan teori gaya kepemimpinan (Lewin et al., 1939), hasil penelitian menunjukkan bahwa gaya kepemimpinan *Team Leader* di Auto2000 Plaju lebih dominan mengarah pada gaya kepemimpinan *demokratis* dibandingkan gaya

kepemimpinan otoriter maupun *laissez-faire*. Pada gaya kepemimpinan *otoriter*, seluruh keputusan umumnya ditentukan oleh pemimpin tanpa melibatkan anggota tim. Sementara itu, pada gaya kepemimpinan *laissez-faire*, anggota tim diberikan kebebasan yang sangat besar dalam menjalankan pekerjaan dengan tingkat pengawasan yang relatif rendah.

Kondisi yang ditemukan di Auto2000 Plaju menunjukkan bahwa *Team Leader* tetap menjalankan fungsi pengawasan secara aktif melalui pemantauan pekerjaan, audit sampling, dan penerapan SOP. Di sisi lain, *Team Leader* juga memberikan ruang kepada anggota tim untuk berpartisipasi dalam penyelesaian masalah. Oleh karena itu, gaya kepemimpinan yang diterapkan tidak dapat dikategorikan sebagai otoriter maupun *laissez-faire*, melainkan lebih dekat dengan gaya kepemimpinan *demokratis*.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa gaya kepemimpinan yang diterapkan oleh *Team Leader* di Auto2000 Plaju adalah gaya kepemimpinan *demokratis* dengan pendekatan suportif. Gaya kepemimpinan tersebut terbukti mampu menciptakan lingkungan kerja yang positif, meningkatkan kerja sama antaranggota tim, memperkuat komunikasi, serta mendukung pencapaian tujuan perusahaan secara efektif dan efisien.

B. Pembahasan

Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan yang dilakukan selama kegiatan magang di Auto2000 Plaju, diperoleh gambaran mengenai penerapan gaya kepemimpinan *Team Leader* dalam kegiatan operasional sehari-hari. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Team Leader* memiliki peran yang sangat penting dalam mengarahkan, memotivasi, mengawasi, serta membangun komunikasi dengan anggota tim guna mendukung kelancaran operasional bengkel dan pencapaian target perusahaan.

Kesesuaian dengan Teori

Hasil Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan selama pelaksanaan magang di Auto2000 Plaju, diketahui bahwa gaya kepemimpinan yang diterapkan oleh *Team Leader* memiliki karakteristik yang sesuai dengan gaya kepemimpinan *demokratis*. Temuan tersebut sejalan dengan (Lewin et al., 1939) serta (Alfattama & Kuncoro, 2023), yang menjelaskan bahwa pemimpin *demokratis* cenderung melibatkan anggota tim dalam proses kerja, membuka ruang komunikasi dua arah, dan menghargai pendapat maupun masukan dari bawahan.

Kesesuaian tersebut dapat dilihat dari beberapa aspek yang ditemukan selama penelitian. *Team Leader* secara rutin melakukan komunikasi dengan anggota tim melalui

briefing harian, koordinasi pekerjaan, maupun diskusi langsung terkait pelaksanaan tugas. Selain itu, anggota tim diberikan kesempatan untuk menyampaikan pendapat, saran, dan kendala yang dihadapi sebelum keputusan operasional tertentu diambil. Hal ini menunjukkan adanya keterlibatan anggota tim dalam proses kerja yang menjadi salah satu ciri utama kepemimpinan *demokratis*.

Hubungan kerja yang terjalin antara *Team Leader* dan anggota tim juga terlihat cukup harmonis. *Team Leader* tidak hanya berperan dalam memberikan instruksi kerja, tetapi juga memberikan dukungan dan bantuan ketika anggota tim mengalami kesulitan dalam melaksanakan pekerjaannya. Kondisi tersebut menciptakan suasana kerja yang lebih nyaman serta meningkatkan rasa saling percaya antara pemimpin dan anggota tim.

Berdasarkan hasil pengamatan selama kegiatan magang, *Team Leader* juga menunjukkan sikap terbuka terhadap berbagai masukan yang diberikan oleh anggota tim. Keterbukaan tersebut membantu menciptakan lingkungan kerja yang kondusif dan mendorong anggota tim untuk lebih aktif berpartisipasi dalam menyelesaikan berbagai permasalahan yang muncul selama kegiatan operasional berlangsung.

Selain mencerminkan karakteristik kepemimpinan *demokratis*, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa *Team Leader* telah menjalankan fungsi-fungsi kepemimpinan dengan baik. Fungsi pengarahan dilakukan melalui *briefing* dan pembagian tugas yang jelas, fungsi motivasi diberikan melalui dukungan dan apresiasi terhadap kinerja anggota tim, fungsi pengawasan dilakukan dengan memastikan pekerjaan berjalan sesuai SOP, sedangkan fungsi komunikasi diterapkan melalui koordinasi yang berlangsung secara berkelanjutan.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa gaya kepemimpinan yang diterapkan oleh *Team Leader* di Auto2000 Plaju memiliki kesesuaian dengan teori kepemimpinan *demokratis* yang dijelaskan oleh (Lewin et al., 1939) dan Alfattama dan Kuncoro (2023). Penerapan gaya kepemimpinan tersebut turut mendukung terciptanya lingkungan kerja yang positif, meningkatkan partisipasi anggota tim, serta membantu kelancaran kegiatan operasional bengkel.

Hasil Wawancara

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan dengan *Technical Leader*, PTM (Pembagian Tugas Mekanik), dan *Service Advisor* di Auto2000 Plaju, diperoleh informasi mengenai penerapan gaya kepemimpinan *Team Leader* dalam kegiatan operasional

sehari-hari. Wawancara dilakukan untuk mengetahui bagaimana *Team Leader* menjalankan fungsi kepemimpinan melalui aspek pengarahan, motivasi, pengawasan, dan komunikasi dalam lingkungan kerja bengkel.

Hasil wawancara menunjukkan bahwa *Team Leader* di Auto2000 Plaju menerapkan gaya kepemimpinan yang cenderung *demokratis* dan *suportif*. Hal ini terlihat dari adanya komunikasi dua arah antara pemimpin dan anggota tim, keterbukaan dalam menerima masukan, serta keterlibatan anggota tim dalam proses penyelesaian masalah yang muncul selama kegiatan operasional berlangsung. *Team Leader* juga memberikan dukungan kepada anggota tim ketika menghadapi kendala pekerjaan sehingga tercipta lingkungan kerja yang lebih kondusif dan kolaboratif.

Secara keseluruhan, hasil wawancara menunjukkan bahwa penerapan gaya kepemimpinan *Team Leader* di Auto2000 Plaju telah berjalan dengan baik. Gaya kepemimpinan *demokratis* yang didukung oleh fungsi pengarahan, motivasi, pengawasan, dan komunikasi yang efektif memberikan dampak positif terhadap kinerja anggota tim, kelancaran operasional bengkel, serta kualitas pelayanan kepada pelanggan.

Temuan penelitian

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang telah dilakukan selama kegiatan magang di Auto2000 Plaju, ditemukan bahwa *Team Leader* cenderung menerapkan gaya kepemimpinan demokratis yang dipadukan dengan pendekatan situasional. *Team Leader* memberikan kesempatan kepada anggota tim untuk menyampaikan pendapat, berdiskusi mengenai pekerjaan, serta membantu menyelesaikan permasalahan yang dihadapi oleh anggota tim. Namun, dalam kondisi tertentu yang membutuhkan keputusan cepat dan tingkat kedisiplinan yang tinggi, *Team Leader* juga menerapkan gaya kepemimpinan yang lebih tegas atau otoriter. Temuan tersebut memiliki keterkaitan dengan mata kuliah Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) yang mempelajari bagaimana seorang pemimpin mengelola, mengarahkan, memotivasi, dan mengembangkan karyawan agar mampu bekerja secara optimal untuk mencapai tujuan organisasi. Dalam praktiknya, *Team Leader* di Auto2000 tidak hanya bertugas mengawasi pekerjaan mekanik, tetapi juga berperan dalam memberikan motivasi, pembinaan, serta menciptakan lingkungan kerja yang kondusif sehingga produktivitas kerja dapat meningkat.

Dengan demikian, hasil penelitian menunjukkan bahwa teori-teori manajemen yang dipelajari selama perkuliahan telah diterapkan secara nyata dalam kegiatan operasional

di Auto2000 Plaju. Peran *Team Leader* sebagai pemimpin tidak hanya berfungsi untuk mengarahkan pekerjaan, tetapi juga mengelola sumber daya manusia, membangun kerja sama tim, serta memastikan tujuan perusahaan dapat tercapai secara efektif dan efisien.

Temuan tersebut memiliki keterkaitan dengan mata kuliah Analisis Data dan Pemecahan Masalah. Dalam pelaksanaan operasional bengkel, *Team Leader* sering menghadapi berbagai permasalahan, seperti kendala teknis kendaraan, keterlambatan pekerjaan, maupun pembagian tugas mekanik. Untuk mengatasi masalah tersebut, *Team Leader* melakukan analisis terhadap kondisi yang terjadi dan menentukan solusi yang paling tepat sehingga pekerjaan dapat berjalan dengan efektif dan efisien.

Selain itu, hasil penelitian juga berkaitan dengan mata kuliah Perencanaan dan Penyelesaian Proyek. *Team Leader* melakukan perencanaan pekerjaan melalui *briefing* harian, pembagian tugas berdasarkan kemampuan mekanik, serta pengaturan prioritas pekerjaan sesuai kebutuhan pelanggan. Perencanaan yang baik membantu tim menyelesaikan pekerjaan tepat waktu dan mencapai target operasional yang telah ditentukan perusahaan.

Temuan penelitian ini juga berhubungan dengan mata kuliah Evaluasi Proyek dan Dokumentasi Akhir. *Team Leader* tidak hanya mengawasi pekerjaan, tetapi juga melakukan evaluasi terhadap hasil kerja anggota tim untuk memastikan kualitas pelayanan sesuai standar Toyota. Selain itu, setiap pekerjaan servis dan perbaikan kendaraan didokumentasikan sebagai bagian dari proses pengendalian kualitas dan bahan evaluasi apabila terjadi permasalahan di kemudian hari.

Selanjutnya, hasil penelitian memiliki keterkaitan dengan mata kuliah Manajemen Waktu dan Komunikasi Efektif. *Team Leader* mengatur waktu kerja melalui penjadwalan pekerjaan dan pembagian tugas agar seluruh pekerjaan dapat selesai sesuai target. Di sisi lain, komunikasi yang efektif antara *Team Leader* dan anggota tim membantu mengurangi kesalahan kerja, mempercepat penyelesaian masalah, serta menciptakan koordinasi kerja yang lebih baik dalam operasional bengkel.

Temuan penelitian juga sesuai dengan mata kuliah Teknik Kolaborasi dan Penyelesaian Konflik. *Team Leader* berperan dalam membangun kerja sama antaranggota tim melalui komunikasi yang terbuka dan saling mendukung. Ketika terjadi perbedaan pendapat atau kendala dalam pekerjaan, *Team Leader* bertindak sebagai mediator untuk mencari solusi yang dapat diterima oleh semua pihak sehingga konflik tidak mengganggu

kelancaran operasional bengkel.

Berdasarkan keterkaitan tersebut, dapat disimpulkan bahwa penerapan gaya kepemimpinan *Team Leader* di Auto2000 Plaju tidak hanya sesuai dengan teori kepemimpinan yang dipelajari dalam penelitian ini, tetapi juga mencerminkan penerapan berbagai konsep manajemen yang telah dipelajari selama perkuliahan. Hal ini menunjukkan bahwa teori yang diperoleh saat kuliah dapat diterapkan secara nyata dalam dunia kerja untuk mendukung efektivitas operasional dan pencapaian tujuan organisasi.

5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat diambil kesimpulan bahwa Gaya kepemimpinan yang diterapkan oleh *Team Leader* di Auto2000 Plaju cenderung mengarah pada gaya kepemimpinan *demokratis* yang dipadukan dengan pendekatan *supportif*. Hal tersebut terlihat dari adanya komunikasi dua arah, keterbukaan dalam menerima masukan dari anggota tim, serta keterlibatan anggota tim dalam penyelesaian berbagai permasalahan yang terjadi dalam kegiatan operasional sehari-hari. Fungsi pengarahan telah diterapkan dengan baik melalui pelaksanaan *briefing* harian dan pembagian tugas berdasarkan kompetensi serta kemampuan masing-masing anggota tim. Fungsi motivasi dijalankan melalui pemberian pujian, edukasi, dukungan, serta bantuan kepada anggota tim ketika menghadapi kesulitan dalam pekerjaan. Fungsi pengawasan dilakukan secara terstruktur melalui pemantauan progres kerja, audit sampling, penggunaan checklist pekerjaan, dan penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP). Fungsi komunikasi yang diterapkan oleh *Team Leader* berlangsung secara terbuka dan dua arah sehingga mempermudah proses koordinasi, penyampaian informasi, dan penyelesaian masalah dalam lingkungan kerja. Secara keseluruhan, penerapan gaya kepemimpinan *Team Leader* di Auto2000 Plaju memberikan dampak positif terhadap kelancaran operasional bengkel, meningkatkan kerja sama antaranggota tim, mendukung pencapaian target kerja, serta membantu menjaga kualitas pelayanan kepada pelanggan.

DAFTAR REFERENSI

- Alfattama, L. C., & Kuncoro, A. S. (2023). Analisis Pengaruh Gaya Kepemimpinan Otokratis, Demokratik dan Laissez Faire terhadap Peningkatan Kinerja Perangkat Desa. *BEMJ: Business, Entrepreneurship, and Management Journal*, 2(1). <https://doi.org/10.36563/bemj.v2i1.731>
- Gbadebo, A. D. (2025). Leadership Approaches and Workforce Engagement: Analyzing the Limits of Autocratic, Democratic, and Laissez-Faire Models in Modern Organizations. *International Journal of Entrepreneurial Knowledge*, 13(2), 117–136. <https://doi.org/10.37335/ijek.v13i2.343>
- Juneja, J. K. (2022). Understanding Leadership and its Various Dimensions: A Mini-Review. *Innovare Journal of Education*, 10(2), 9–11. <https://doi.org/10.22159/ijoe.2022v10i2.43750>
- Kartono, K. (2017). *Pemimpin dan Kepemimpinan: Apakah Kepemimpinan Abnormal Itu?* Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Lewin, K., Lippitt, R., & White, R. K. (1939). Patterns of Aggressive Behavior in Experimentally Created Social Climates. *The Journal of Social Psychology*, 10(2), 269–299.
- Rahmanda, H., & Rino, R. (2025). The Effect of Leadership Style and Work Motivation on Employee Performance: A Systematic Literature Review. *American Journal of Economic and Management Business (AJEMB)*. <https://doi.org/10.58631/ajemb.v4i5.212>
- Rivai, V. (2014). *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi* (Edisi Keempat). Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2017). *Organizational Behavior* (17th Edition). Boston: Pearson Education.
- Terry, G. R. (2016). *Principles of Management*. Illinois: Richard D. Irwin Inc.