

Pengaruh Kepemimpinan Melayani, Dukungan Pertemanan Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Bestone Car Wash

Jihan Siva Salsabilah¹, Satria Beaugeustyo Royansyah syi'ar²

^{1,2,3,4} Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Swadaya Gunung Jati Cirebon, Indonesia
penulis korespondensi: Eteh, Resa Asyifa, e-mail: eteht.resa.asyifa@ugj.ac.id

Published: February , 2026

ABSTRAK

Kinerja karyawan merupakan faktor penting dalam menunjang keberhasilan perusahaan jasa karena berpengaruh langsung terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan. Peningkatan kinerja karyawan dapat dicapai melalui penerapan gaya kepemimpinan yang tepat, hubungan pertemanan yang mendukung, serta lingkungan kerja yang kondusif. Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kepemimpinan melayani, dukungan pertemanan, dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan pada Bestone Car Wash. Data dikumpulkan melalui survei menggunakan kuesioner terstruktur kepada 68 responden yang merupakan karyawan Bestone Car Wash, dengan teknik non-probability sampling. Analisis data dilakukan menggunakan regresi linear berganda yang didukung oleh uji validitas dan reliabilitas untuk memastikan kelayakan instrumen penelitian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepemimpinan melayani dan dukungan pertemanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, sedangkan lingkungan kerja berpengaruh positif namun tidak signifikan. Temuan ini menunjukkan bahwa peran pimpinan dan hubungan sosial di tempat kerja menjadi faktor utama dalam meningkatkan kinerja karyawan.

Kata Kunci: Kepemimpinan Melayani, Dukungan Pertemanan, Lingkungan Kerja, Kinerja Karyawan

© The Author(s). 2021 Open Access This article is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License, which permits use, sharing, adaptation, distribution and reproduction in any medium or format, as long as you give appropriate credit to the original author(s) and the source, provide a link to the Creative Commons licence, and indicate if changes were made. The images or other third party material in this article are included in the article's Creative Commons licence, unless indicated otherwise in a credit line to the material. To view a copy of this licence, visit <http://creativecommons.org/licenses/by/4.0>

PENDAHULUAN

Kinerja karyawan merupakan faktor kunci dalam menentukan keberhasilan perusahaan jasa karena berpengaruh langsung terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan. Menurut Mangkunegara (2017), kinerja karyawan merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan. Dalam perusahaan jasa, kinerja karyawan menjadi penentu utama keberhasilan operasional dan keberlanjutan usaha (Tjiptono, 2019).

Salah satu faktor yang memengaruhi kinerja karyawan adalah gaya kepemimpinan. Kepemimpinan melayani (servant leadership) merupakan gaya kepemimpinan yang menekankan pada pelayanan kepada karyawan, empati, serta pemberdayaan individu dalam organisasi (Greenleaf, 2016). Pemimpin yang menerapkan kepemimpinan melayani mampu menciptakan hubungan kerja yang positif dan meningkatkan motivasi kerja karyawan. Penelitian yang dilakukan oleh Liden et al. (2015) serta Eva et al. (2019) menunjukkan bahwa kepemimpinan melayani berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Selain kepemimpinan, dukungan pertemanan di tempat kerja juga memiliki peran penting dalam meningkatkan kinerja karyawan. Dukungan pertemanan mencerminkan adanya hubungan sosial yang harmonis, kerja sama, dan saling membantu antar rekan kerja. Menurut Chiaburu dan Harrison (2008), dukungan sosial dari rekan kerja dapat meningkatkan kepuasan dan kinerja karyawan. Penelitian Putri dan Frianto (2020) juga menemukan bahwa dukungan pertemanan berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan karena mampu meningkatkan semangat kerja dan efektivitas penyelesaian tugas.

Lingkungan kerja turut menjadi faktor yang memengaruhi kinerja karyawan. Lingkungan kerja mencakup kondisi fisik dan nonfisik yang dirasakan karyawan selama bekerja, seperti kenyamanan, keamanan, dan hubungan kerja. Menurut Sedarmayanti (2018), lingkungan kerja yang baik dapat meningkatkan produktivitas dan kinerja karyawan. Namun, penelitian oleh Pratama dan Wibowo (2021) menunjukkan bahwa lingkungan kerja tidak selalu berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, terutama jika karyawan lebih dipengaruhi oleh faktor kepemimpinan dan hubungan sosial.

Dalam konteks Bestone Car Wash, kinerja karyawan menjadi aspek penting karena berhubungan langsung dengan kualitas pelayanan kepada pelanggan. Perbedaan gaya kepemimpinan, tingkat dukungan pertemanan, serta kondisi lingkungan kerja berpotensi memengaruhi kinerja karyawan. Namun, penelitian yang secara khusus mengkaji pengaruh kepemimpinan melayani, dukungan pertemanan, dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan pada usaha jasa pencucian kendaraan masih relatif terbatas.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini penting dilakukan untuk menganalisis pengaruh kepemimpinan melayani, dukungan pertemanan, dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan pada Bestone Car Wash. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi secara akademis dalam pengembangan ilmu manajemen sumber daya manusia serta secara praktis menjadi dasar pertimbangan manajemen dalam meningkatkan kinerja karyawan.

KAJIAN PUSTAKA

Kinerja karyawan merupakan hasil kerja yang dicapai oleh karyawan baik secara kualitas maupun kuantitas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan oleh organisasi (Mangkunegara, 2017). Kinerja karyawan mencerminkan tingkat keberhasilan karyawan dalam melaksanakan tugas dan perannya dalam organisasi. Dalam perusahaan jasa, kinerja karyawan menjadi aspek yang sangat penting karena berhubungan langsung dengan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan (Tjiptono, 2019).

Menurut Bernardin dan Russell (2013), indikator kinerja karyawan meliputi: (1) kualitas kerja, yaitu tingkat ketepatan dan kerapian hasil pekerjaan; (2) kuantitas kerja, yaitu jumlah pekerjaan yang diselesaikan; (3) ketepatan waktu, yaitu kemampuan menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan batas waktu yang ditentukan; (4) efektivitas, yaitu pemanfaatan sumber daya secara optimal; dan (5) tanggung jawab, yaitu kesadaran karyawan terhadap kewajiban dan tugas yang diberikan.

Kepemimpinan melayani (*servant leadership*) adalah gaya kepemimpinan yang menempatkan pemimpin sebagai pelayan bagi karyawan dengan mengutamakan empati, perhatian, serta pemberdayaan (Greenleaf, 2016). Pemimpin yang melayani berfokus pada pengembangan karyawan dan menciptakan lingkungan kerja yang mendukung pertumbuhan individu.

Liden et al. (2015) menyatakan bahwa indikator kepemimpinan melayani meliputi: mendengarkan, empati, komitmen terhadap pengembangan karyawan, kerendahan hati, serta pemberdayaan. Penelitian Eva et al. (2019) menunjukkan bahwa kepemimpinan melayani berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan karena mampu meningkatkan motivasi, kepercayaan, dan komitmen kerja.

Dukungan pertemanan di tempat kerja merupakan bentuk dukungan sosial yang diberikan oleh rekan kerja melalui sikap saling membantu, kerja sama, dan hubungan interpersonal yang positif. Menurut Chiaburu dan Harrison (2008), dukungan dari rekan kerja dapat meningkatkan kesejahteraan psikologis dan kinerja karyawan.

Indikator dukungan pertemanan meliputi bantuan dalam pekerjaan, komunikasi yang baik, rasa kebersamaan, serta dukungan emosional (House, 2018). Penelitian Putri dan Frianto (2020) menunjukkan bahwa dukungan pertemanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan karena menciptakan suasana kerja yang nyaman dan meningkatkan semangat kerja.

Lingkungan kerja adalah kondisi fisik dan nonfisik di sekitar karyawan yang dapat memengaruhi pelaksanaan pekerjaan. Menurut Sedarmayanti (2018), lingkungan kerja yang baik mampu meningkatkan produktivitas dan kinerja karyawan. Lingkungan kerja terdiri dari lingkungan fisik, seperti pencahayaan, kebersihan, dan keamanan, serta lingkungan nonfisik, seperti hubungan kerja dan komunikasi (Nitisemito, 2015). Beberapa penelitian, seperti Pratama dan Wibowo (2021),

menemukan bahwa lingkungan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan, meskipun dalam kondisi tertentu pengaruhnya tidak selalu signifikan dibandingkan faktor kepemimpinan dan hubungan sosial.

Kepemimpinan melayani yang baik mampu menciptakan rasa dihargai dan didukung, sehingga mendorong karyawan untuk bekerja lebih optimal. Dukungan pertemanan memberikan kenyamanan psikologis yang dapat meningkatkan fokus dan efektivitas kerja. Sementara itu, lingkungan kerja yang kondusif mendukung karyawan dalam menyelesaikan tugas dengan baik. Dengan demikian, ketiga variabel tersebut diprediksi memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan.

Hipotesis Penelitian

H1: Kepemimpinan melayani berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.

H2: Dukungan pertemanan berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.

H3: Lingkungan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan..

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian kausal (sebab-akibat). Penelitian kausal bertujuan untuk mengetahui pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen (Sugiyono, 2018). Dalam penelitian ini, variabel independen meliputi kepemimpinan melayani, dukungan pertemanan, dan lingkungan kerja, sedangkan variabel dependen adalah kinerja karyawan.

Data penelitian diperoleh melalui survei dengan menyebarkan kuesioner terstruktur kepada responden yang menjadi objek penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan Bestone Car Wash yang berjumlah 68 orang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah non-probability sampling, dengan metode sampel jenuh, yaitu teknik penentuan sampel dengan menggunakan seluruh anggota populasi sebagai sampel penelitian (Sugiyono, 2018). Dengan demikian, jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 68 responden.

Instrumen penelitian disusun berdasarkan indikator masing-masing variabel dan diukur menggunakan skala Likert. Sebelum dilakukan analisis lebih lanjut, instrumen penelitian diuji melalui uji validitas dan uji reliabilitas untuk memastikan bahwa kuesioner layak digunakan sebagai alat pengumpulan data.

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linear berganda, yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh kepemimpinan melayani, dukungan pertemanan, dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan. Pengolahan dan analisis data dilakukan dengan bantuan program statistik. Pengujian hipotesis dilakukan dengan uji parsial (uji t) dan uji simultan (uji F) untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen.

TEKNIK ANALISIS DATA

Uji Regresi Linear Berganda

Uji regresi linear berganda digunakan karena variabel independen dalam penelitian ini berjumlah lebih dari satu. Analisis ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kepemimpinan melayani, dukungan pertemanan, dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan.

Uji Parsial (Uji t)

Uji t digunakan untuk menguji pengaruh masing-masing variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen. Pengujian ini bertujuan untuk mengetahui apakah setiap variabel independen berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan. Kriteria pengujian adalah apabila nilai signifikansi $< 0,05$, maka variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

Uji Simultan (Uji F)

Uji F digunakan untuk mengetahui apakah kepemimpinan melayani, dukungan pertemanan, dan lingkungan kerja secara simultan berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Tingkat signifikansi yang digunakan dalam penelitian ini adalah 5% ($\alpha = 0,05$).

Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen. Nilai R^2 berada antara 0 sampai 1, dimana semakin mendekati 1 menunjukkan kemampuan model regresi yang semakin baik.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Regresi Linear Berganda

Dilakukan uji regresi linear berganda dikarenakan variabel bebas yang diteliti lebih dari satu, pengujian ini dilaksanakan agar mengetahui pengaruh dua variabel bebas dengan variabel terikat.

Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7.971	4.119		1.935	.057
	TOTAL_KM	.133	.166	.117	.805	.424
	TOTAL_DP	.382	.159	.317	2.400	.019
	TOTAL_LK	.148	.154	.121	.961	.340

a. Dependent Variable: TOTAL_KK

Sumber : Diolah oleh Peneliti (2026)

Berdasarkan tabel koefisien regresi, maka persamaan regresi linear berganda dalam penelitian ini adalah:

$$Y = 7,971 + 0,133X_1 + 0,382X_2 + 0,148X_3 + e$$

Interpretasi Persamaan Regresi

- Nilai konstanta sebesar 7,971 menunjukkan bahwa apabila kepemimpinan melayani, dukungan pertemanan, dan lingkungan kerja bernilai nol atau tidak mengalami perubahan, maka kinerja karyawan tetap sebesar 7,971.
- Koefisien regresi kepemimpinan melayani sebesar 0,133 berarti bahwa setiap peningkatan kepemimpinan melayani sebesar satu satuan akan meningkatkan kinerja karyawan sebesar 0,133 satuan, dengan asumsi variabel lain dianggap konstan. Namun, berdasarkan nilai signifikansi sebesar 0,424 ($> 0,05$), kepemimpinan melayani tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.
- Koefisien regresi dukungan pertemanan sebesar 0,382 berarti bahwa setiap peningkatan dukungan pertemanan sebesar satu satuan akan meningkatkan kinerja karyawan sebesar 0,382 satuan, dengan asumsi variabel lain konstan. Nilai signifikansi sebesar 0,019 ($< 0,05$) menunjukkan bahwa dukungan pertemanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.
- Koefisien regresi lingkungan kerja sebesar 0,148 berarti bahwa setiap peningkatan lingkungan kerja sebesar satu satuan akan meningkatkan kinerja karyawan sebesar 0,148 satuan, dengan asumsi variabel lain konstan. Namun, nilai signifikansi sebesar 0,340 ($> 0,05$) menunjukkan bahwa lingkungan kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Uji T

Based on the results of the indirect hypothesis test contained in table 5, it can be concluded the following things

Hasil Uji T

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7.971	4.119		1.935	.057
	KEPEMIMPINAN	.133	.166	.117	.805	.424
	DUKUNGAN	.382	.159	.317	2.400	.019
	LINGKUNGAN	.148	.154	.121	.961	.340

a. Dependent Variable: KINERJA

Sumber: Diolah oleh Peneliti (2026)

Berdasarkan tabel Coefficients (Uji t), interpretasinya adalah sebagai berikut:

- a. Variabel Kepemimpinan
Diperoleh nilai t hitung sebesar 0,805 dengan nilai signifikansi $0,424 > 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kepemimpinan tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kinerja pegawai. Dengan demikian, hipotesis (H1) ditolak.
- b. Variabel Dukungan
Diperoleh nilai t hitung sebesar 2,400 dengan nilai signifikansi $0,019 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa variabel dukungan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Dengan demikian, hipotesis (H2) diterima.
- c. Variabel Lingkungan Kerja
Diperoleh nilai t hitung sebesar 0,961 dengan nilai signifikansi $0,340 > 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa variabel lingkungan kerja tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kinerja pegawai. Dengan demikian, hipotesis (H3) ditolak.

Uji F

Pengaruh secara simultan antar variabel X dengan variabel Y menggunakan uji F, membandingkan hasil $t_{hitung} > t_{tabel}$. F_{tabel} penelitian ini sebesar

Hasil Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	33.349	3	11.116	5.250	.003 ^b
	Residual	135.518	64	2.117		
	Total	168.868	67			

a. Dependent Variable: KINERJA

b. Predictors: (Constant), LINGKUNGAN, DUKUNGAN, KEPEMIMPINAN

Sumber: Diolah oleh peneliti (2026)

Berdasarkan tabel ANOVA, diperoleh nilai F_{hitung} sebesar 5,250 dengan nilai signifikansi $0,003 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa variabel lingkungan kerja, dukungan, dan kepemimpinan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai. Dengan demikian, hipotesis simultan (H3) diterima.

Uji Determinasi (R^2)

Pada dasarnya uji ini dilakukan untuk melihat seberapa besar sebuah model menguraikan variasi variabel dependen.

Hasil Uji Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.444 ^a	.197	.160	1.455

Sumber: Diolah oleh peneliti (2026)

Berdasarkan tabel tersebut, nilai R Square sebesar 0,197. Hal ini menunjukkan bahwa variabel lingkungan kerja, dukungan, dan kepemimpinan mampu menjelaskan variasi kinerja pegawai sebesar 19,7%. Sementara itu, sisanya sebesar 80,3% ($100\% - 19,7\%$) dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

DISKUSI

Pengaruh Kepemimpinan Melayani terhadap Kinerja Karyawan

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis, ditemukan bahwa variabel kepemimpinan melayani tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan Bestone Car Wash. Hasil ini menunjukkan bahwa meskipun kepemimpinan melayani memiliki arah hubungan yang positif, penerapannya belum mampu memberikan peningkatan kinerja karyawan secara signifikan. Kondisi ini mengindikasikan bahwa karyawan belum sepenuhnya merasakan peran kepemimpinan sebagai faktor utama yang memengaruhi kinerja mereka. Kepemimpinan melayani menekankan pada sikap melayani, empati, dan pemberdayaan karyawan. Namun, dalam konteks usaha jasa pencucian kendaraan seperti Bestone Car Wash, aktivitas kerja lebih banyak bergantung pada kerja tim, kecepatan operasional, dan koordinasi antar karyawan dibandingkan pada peran kepemimpinan formal. Oleh karena itu, keberadaan pemimpin belum menjadi penentu utama dalam meningkatkan kinerja karyawan.

Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Liden et al. (2015) dan Eva et al. (2019) yang menyatakan bahwa kepemimpinan melayani berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Namun demikian, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengaruh kepemimpinan dapat berbeda tergantung pada karakteristik organisasi dan jenis usaha yang dijalankan.

Pengaruh Dukungan Pertemanan terhadap Kinerja Karyawan

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis, diketahui bahwa dukungan pertemanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan Bestone Car Wash. Hasil ini menunjukkan bahwa semakin baik hubungan sosial antar karyawan, maka semakin tinggi pula kinerja yang dihasilkan. Dukungan pertemanan menjadi faktor penting dalam menciptakan suasana kerja yang harmonis, nyaman, dan saling mendukung. Dukungan pertemanan tercermin dari adanya kerja sama yang baik, komunikasi yang efektif, serta sikap saling membantu antar rekan kerja. Dalam lingkungan kerja Bestone Car Wash yang menuntut kerja tim dan koordinasi yang intensif, hubungan pertemanan yang baik mampu meningkatkan efektivitas penyelesaian pekerjaan serta kualitas pelayanan kepada pelanggan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Chiaburu dan Harrison (2008) serta Putri dan Frianto (2020) yang menyatakan bahwa dukungan rekan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Dengan adanya dukungan sosial yang kuat, karyawan akan merasa lebih termotivasi, nyaman, dan bertanggung jawab terhadap pekerjaannya.

Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis, ditemukan bahwa lingkungan kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan Bestone Car Wash. Hasil ini menunjukkan bahwa kondisi lingkungan kerja, baik fisik maupun nonfisik, belum menjadi faktor utama yang menentukan kinerja karyawan. Kemungkinan besar karyawan telah mampu beradaptasi dengan kondisi lingkungan kerja yang ada, sehingga perbedaan atau variasi lingkungan kerja tidak memberikan dampak yang signifikan terhadap hasil kerja mereka. Selain itu, karakteristik pekerjaan yang bersifat operasional dan berorientasi pada hasil membuat karyawan lebih fokus pada penyelesaian tugas dibandingkan kondisi lingkungan kerja.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Pratama dan Wibowo (2021) yang menyatakan bahwa lingkungan kerja tidak selalu berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, terutama apabila faktor lain seperti hubungan sosial dan kerja sama tim lebih dominan.

Pengaruh Kepemimpinan Melayani, Dukungan Pertemanan, dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan Secara Simultan

Berdasarkan hasil uji simultan (uji F), diketahui bahwa kepemimpinan melayani, dukungan pertemanan, dan lingkungan kerja secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan Bestone Car Wash. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun secara parsial tidak semua

variabel berpengaruh signifikan, kombinasi ketiga variabel tersebut tetap memiliki kontribusi terhadap peningkatan kinerja karyawan.

Hasil ini mengindikasikan bahwa kinerja karyawan tidak hanya dipengaruhi oleh satu faktor saja, melainkan oleh interaksi antara kepemimpinan, hubungan sosial, dan kondisi lingkungan kerja. Namun demikian, nilai koefisien determinasi (R^2) yang relatif rendah menunjukkan bahwa masih terdapat faktor lain di luar model penelitian yang berpengaruh terhadap kinerja karyawan, seperti motivasi kerja, kompensasi, disiplin kerja, dan faktor individu.

KESIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana pengaruh kepemimpinan melayani, dukungan pertemanan, dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan Bestone Car Wash. Berdasarkan hasil penelitian dan pengujian hipotesis yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut.

Kepemimpinan melayani tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan Bestone Car Wash. Meskipun memiliki hubungan yang positif, kepemimpinan melayani belum mampu memberikan dampak yang nyata dalam meningkatkan kinerja karyawan secara individual. Hal ini menunjukkan bahwa peran kepemimpinan formal belum menjadi faktor utama yang dirasakan langsung oleh karyawan dalam menunjang kinerja mereka.

Dukungan pertemanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan Bestone Car Wash. Temuan ini mengindikasikan bahwa hubungan sosial yang harmonis, kerja sama tim, komunikasi yang baik, serta sikap saling membantu antar karyawan menjadi faktor dominan dalam meningkatkan kinerja karyawan. Semakin tinggi dukungan pertemanan yang dirasakan, maka semakin baik pula kinerja yang dihasilkan.

Lingkungan kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan Bestone Car Wash. Hal ini menunjukkan bahwa kondisi lingkungan kerja yang ada, baik fisik maupun nonfisik, belum menjadi faktor penentu utama dalam meningkatkan kinerja karyawan. Karyawan cenderung telah beradaptasi dengan kondisi lingkungan kerja yang ada sehingga variasi lingkungan kerja tidak memberikan pengaruh yang berarti terhadap hasil kerja.

Secara simultan, kepemimpinan melayani, dukungan pertemanan, dan lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan Bestone Car Wash. Namun demikian, nilai koefisien determinasi menunjukkan bahwa kontribusi ketiga variabel tersebut masih terbatas, sehingga terdapat faktor lain di luar penelitian ini yang turut memengaruhi kinerja karyawan, seperti motivasi kerja, sistem kompensasi, disiplin kerja, maupun faktor individu.

Diharapkan pihak manajemen Bestone Car Wash dapat lebih memperhatikan dan memperkuat dukungan pertemanan serta kerja sama tim sebagai salah satu strategi utama dalam meningkatkan kinerja karyawan. Selain itu, evaluasi terhadap gaya kepemimpinan dan kondisi lingkungan kerja tetap perlu dilakukan agar dapat mendukung peningkatan kinerja karyawan secara lebih optimal.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan, pengetahuan, dan pengalaman, serta menjadi bahan pertimbangan dalam mengaitkan teori manajemen sumber daya manusia yang diperoleh di bangku perkuliahan dengan kondisi nyata di lapangan. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan dapat mengembangkan penelitian ini dengan menambahkan variabel lain yang relevan serta memperluas objek penelitian. Selain itu, penggunaan media pengumpulan data secara daring seperti Google Form dapat dipertimbangkan agar jangkauan responden lebih luas dan hasil penelitian menjadi lebih akurat serta bermanfaat.

DAFTAR PUSTAKA

(APA 7th Edition – Journal of Innovative and Creativity)

- Bernardin, H. J., & Russell, J. E. A. (2013). *Human resource management: An experiential approach*. McGraw-Hill.
- Chiaburu, D. S., & Harrison, D. A. (2008). Do peers make the place? Conceptual synthesis and meta-analysis of coworker effects on perceptions, attitudes, OCBs, and performance. *Journal of Applied Psychology*, 93(5), 1082–1103. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.93.5.1082>
- Eva, N., Robin, M., Sendjaya, S., van Dierendonck, D., & Liden, R. C. (2019). Servant leadership: A systematic review and call for future research. *The Leadership Quarterly*, 30(1), 111–132. <https://doi.org/10.1016/j.leaqua.2018.07.004>
- Greenleaf, R. K. (2016). *Servant leadership: A journey into the nature of legitimate power and greatness*. Paulist Press.
- House, J. S. (2018). *Work stress and social support*. Addison-Wesley.
- Liden, R. C., Wayne, S. J., Liao, C., & Meuser, J. D. (2015). Servant leadership and serving culture: Influence on individual and unit performance. *Academy of Management Journal*, 57(5), 1434–1452. <https://doi.org/10.5465/amj.2013.0034>
- Mangkunegara, A. A. A. P. (2017). *Manajemen sumber daya manusia perusahaan*. PT Remaja Rosdakarya.
- Nitisemito, A. S. (2015). *Manajemen personalia: Manajemen sumber daya manusia*. Ghalia Indonesia.
- Pratama, R. A., & Wibowo, S. (2021). Pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 6(2), 85–94.
- Putri, R. M., & Frianto, A. (2020). Pengaruh dukungan rekan kerja terhadap kinerja karyawan. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 8(3), 742–751.
- Sedarmayanti. (2018). *Sumber daya manusia dan produktivitas kerja*. Mandar Maju.
- Sugiyono. (2018). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2019). *Pemasaran jasa: Prinsip, penerapan, dan penelitian*. Andi.
- Wibowo. (2016). *Manajemen kinerja*. PT RajaGrafindo Persada.