

Pengaruh Kepemimpinan Melayani, Kepemimpinan Partisipatif, Dan Dukungan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan Di Steam Kendaraan Kota Jakarta

Mohamad alfisyahrin - mohamad.124020354@ugj.ac.id

Muhammad Alpa Rejell - muhammad.124020356@ugj.ac.id

Satria Beaugeustyo royansyah sy'iar - Satria.124020369@ugj.ac.id

*Keke Shabrina Nurmalitasari - keke.shabrina.nurmalitasari@ugj.ac.id

Published: February, 2026

ABSTRAK

Kinerja karyawan merupakan aspek penting dalam keberhasilan organisasi, terutama pada sektor jasa yang menuntut pelayanan optimal dan efisiensi tinggi seperti usaha steam kendaraan. Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kepemimpinan melayani, kepemimpinan partisipatif, dan dukungan emosional terhadap kinerja karyawan pada usaha steam kendaraan di Kota Jakarta. Data dikumpulkan melalui survei menggunakan kuesioner terstruktur kepada 62 responden karyawan steam kendaraan, dengan teknik sampling non-probability purposive sampling. Instrumen penelitian disusun menggunakan skala Likert lima poin yang diadaptasi dari penelitian terdahulu.

Analisis data dilakukan menggunakan regresi linear berganda dengan bantuan perangkat lunak SPSS, disertai uji validitas dan reliabilitas untuk memastikan kelayakan instrumen penelitian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepemimpinan melayani berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, kepemimpinan partisipatif berpengaruh positif tetapi tidak signifikan, dan dukungan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Temuan ini mengindikasikan bahwa peningkatan gaya kepemimpinan yang berorientasi pada pelayanan dan pemberian dukungan emosional yang kuat dapat memperkuat kinerja karyawan dalam lingkungan kerja sektor jasa otomotif.

Kata kunci: kepemimpinan melayani; kepemimpinan partisipatif; dukungan emosional; kinerja karyawan; steam kendaraan

© 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 salah satu faktor krusial yang menentukan keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuan strategisnya. Kinerja yang tinggi mencerminkan sejauh mana individu mampu melaksanakan tugas sesuai dengan standar dan harapan organisasi (Robbins & Judge, 2022). Ketika kinerja karyawan meningkat, organisasi cenderung lebih efisien, kompetitif, dan mampu memberikan pelayanan berkualitas tinggi kepada pelanggan (Armstrong, 2021). Dalam konteks usaha jasa seperti steam kendaraan, kinerja karyawan tidak hanya memengaruhi kepuasan pelanggan, tetapi juga berperan penting dalam menjaga reputasi dan keberlanjutan usaha. Oleh karena itu, kinerja karyawan menjadi isu penting dalam kajian ilmu manajemen sumber daya manusia, khususnya dalam sektor jasa mikro dan kecil.

Berbagai penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kinerja karyawan dipengaruhi oleh faktor gaya kepemimpinan dan dukungan sosial di tempat kerja (Eva et al., 2019; Zhang et al., 2022). Penelitian oleh Liden et al. (2015) menemukan bahwa kepemimpinan melayani meningkatkan komitmen dan kinerja melalui pemberdayaan serta perhatian terhadap

kesejahteraan bawahan. Sementara itu, Huang et al. (2020) menunjukkan bahwa kepemimpinan partisipatif berperan dalam meningkatkan rasa memiliki dan tanggung jawab kerja karyawan. Selain itu, dukungan emosional terbukti dapat memperkuat motivasi dan kesejahteraan psikologis yang berdampak pada peningkatan kinerja (Caesens et al., 2016; Salahudin et al., 2023). Namun, temuan penelitian sebelumnya masih menunjukkan hasil yang bervariasi. Sebagian studi menunjukkan hubungan yang signifikan, sedangkan sebagian lainnya tidak menemukan pengaruh langsung antarvariabel. Selain itu, penelitian dengan konteks usaha jasa kecil seperti steam kendaraan masih terbatas, padahal lingkungan kerja semacam ini memiliki karakteristik yang berbeda dari organisasi besar, terutama dalam hal kedekatan antara pemimpin dan karyawan serta bentuk dukungan sosial yang lebih personal.

Berdasarkan gap tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kepemimpinan melayani, kepemimpinan partisipatif, dan dukungan emosional terhadap kinerja karyawan pada usaha steam kendaraan di Kota Jakarta. Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi teoretis dengan (1) memperkaya literatur mengenai pengaruh gaya kepemimpinan dan dukungan sosial terhadap kinerja dalam konteks usaha jasa mikro, serta (2) memperluas penerapan teori perilaku organisasi pada sektor informal dan padat karya. Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar bagi pemilik usaha steam kendaraan dalam mengembangkan praktik kepemimpinan dan strategi dukungan karyawan yang efektif guna meningkatkan kinerja dan kepuasan kerja di lingkungan kerja yang dinamis.

KAJIAN PUSTAKA

1. Kinerja Karyawan (Variabel Dependen)

Kinerja karyawan merupakan indikator utama efektivitas suatu organisasi dalam mencapai tujuan strategisnya. Robbins dan Judge (2022) menjelaskan bahwa kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai individu dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawabnya. Dalam konteks organisasi jasa seperti usaha steam kendaraan, kinerja karyawan sangat menentukan keberhasilan bisnis karena berhubungan langsung dengan kepuasan pelanggan, efisiensi operasional, serta citra usaha. Ketika kinerja karyawan meningkat, maka pelayanan menjadi lebih cepat, hasil kerja lebih berkualitas, dan tingkat kepuasan pelanggan pun meningkat (Armstrong, 2021).

Kinerja karyawan dipengaruhi oleh berbagai faktor internal dan eksternal seperti kemampuan, motivasi, dukungan sosial, dan gaya kepemimpinan (Mangkunegara, 2019). Beberapa indikator umum yang digunakan untuk mengukur kinerja antara lain adalah kualitas kerja, ketepatan waktu, tanggung jawab, kerja sama, dan produktivitas individu (Anitha, 2016). Dalam konteks sektor jasa, terutama usaha kecil seperti steam kendaraan, kinerja karyawan juga dipengaruhi oleh faktor lingkungan kerja yang dinamis serta interaksi langsung dengan pelanggan. Hal ini menjadikan peran kepemimpinan dan dukungan sosial semakin penting dalam menciptakan suasana kerja yang kondusif.

Penelitian empiris mendukung bahwa faktor kepemimpinan dan dukungan emosional memiliki hubungan positif dengan peningkatan kinerja. Eva et al. (2019) menemukan bahwa kepemimpinan melayani berkontribusi terhadap peningkatan komitmen dan kinerja melalui pemberdayaan bawahan. Zhang et al. (2022) juga menunjukkan bahwa dukungan emosional berperan penting dalam memperkuat kesejahteraan psikologis dan keterlibatan kerja, yang pada akhirnya meningkatkan performa karyawan. Berdasarkan temuan tersebut, dapat disimpulkan bahwa kinerja karyawan merupakan hasil sinergi antara kepemimpinan efektif dan iklim kerja yang mendukung secara emosional.

2. Kepemimpinan Melayani (Variabel Independen 1)

Kepemimpinan melayani (*servant leadership*) merupakan gaya kepemimpinan yang menempatkan kepentingan bawahan di atas kepentingan pribadi pemimpin serta berfokus pada pelayanan, empati, dan pemberdayaan (Liden et al., 2015). Pemimpin melayani berperan bukan

hanya sebagai pengarah, tetapi juga sebagai pelatih, pendengar, dan fasilitator yang membantu karyawan mencapai potensi terbaiknya. Dalam organisasi jasa, kepemimpinan ini sangat relevan karena keberhasilannya ditentukan oleh hubungan interpersonal yang baik antara pemimpin dan anggota tim.

Dimensi kepemimpinan melayani meliputi pemberdayaan, keaslian, kerendahan hati, kemampuan mendengarkan, dan orientasi pelayanan (Liden et al., 2015; Eva et al., 2019). Pemimpin yang menerapkan nilai-nilai pelayanan cenderung menciptakan lingkungan kerja yang penuh kepercayaan dan rasa aman psikologis, yang pada gilirannya meningkatkan keterikatan karyawan. Menurut Hu et al. (2021), kepemimpinan melayani mampu meningkatkan loyalitas, komitmen, dan semangat kerja karyawan melalui hubungan berbasis kepercayaan.

Penelitian empiris menunjukkan bahwa kepemimpinan melayani memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Sendjaya dan Cooper (2022) menemukan bahwa gaya kepemimpinan melayani meningkatkan kepuasan kerja dan efektivitas tim melalui peningkatan kepercayaan antaranggota. Dalam konteks usaha steam kendaraan yang bersifat padat karya, kepemimpinan melayani dapat menjadi strategi efektif untuk membangun loyalitas, memperkuat kolaborasi, dan meningkatkan produktivitas kerja. Dengan demikian, pemimpin yang berorientasi pada pelayanan tidak hanya meningkatkan moral kerja, tetapi juga mendorong pencapaian kinerja yang berkelanjutan.

3. Kepemimpinan Partisipatif (Variabel Independen 2)

Kepemimpinan partisipatif (*participative leadership*) merupakan gaya kepemimpinan yang menekankan keterlibatan aktif bawahan dalam proses pengambilan keputusan, penyusunan kebijakan, serta pelaksanaan strategi kerja (Yukl & Gardner, 2020). Gaya kepemimpinan ini menumbuhkan rasa memiliki terhadap organisasi karena setiap anggota diberikan ruang untuk menyampaikan ide dan pendapatnya. Dalam konteks organisasi kecil seperti usaha steam kendaraan, partisipasi karyawan dalam pengambilan keputusan dapat menciptakan hubungan kerja yang lebih terbuka dan kolaboratif.

Pemimpin partisipatif biasanya menunjukkan komunikasi dua arah, menghargai masukan bawahan, serta memberikan otonomi dalam pelaksanaan pekerjaan (Huang et al., 2020). Hal ini mampu meningkatkan rasa tanggung jawab karyawan terhadap hasil kerja serta memperkuat motivasi intrinsik mereka. Menurut Choi et al. (2019), kepemimpinan partisipatif berkontribusi terhadap peningkatan komitmen dan kepercayaan bawahan melalui transparansi dan keterlibatan aktif dalam setiap proses kerja. Dalam usaha steam kendaraan, di mana pekerjaan bersifat tim dan memerlukan koordinasi yang cepat, kepemimpinan partisipatif dapat menciptakan efisiensi dan keharmonisan kerja.

Sejumlah penelitian menunjukkan bahwa kepemimpinan partisipatif memiliki hubungan positif dengan kinerja. Qiu et al. (2022) menyatakan bahwa keterlibatan bawahan dalam pengambilan keputusan meningkatkan hubungan tim dan hasil kerja melalui peningkatan kepercayaan dan komunikasi efektif. Namun, efektivitas kepemimpinan partisipatif dapat berbeda tergantung pada karakteristik organisasi dan kesiapan karyawan untuk terlibat aktif. Dalam konteks usaha kecil, penerapan gaya ini perlu disesuaikan dengan tingkat kemampuan dan pengalaman bawahan agar partisipasi benar-benar meningkatkan produktivitas dan bukan memperlambat proses kerja.

4. Dukungan Emosional (Variabel Independen 3)

Dukungan emosional merupakan bentuk dukungan sosial di tempat kerja yang diwujudkan melalui perhatian, empati, dan penghargaan terhadap kondisi psikologis karyawan (Caesens et al., 2016). Dukungan ini dapat berasal dari atasan maupun rekan kerja yang membantu individu menghadapi tekanan pekerjaan. Menurut House (2011), dukungan emosional menciptakan rasa aman psikologis dan menjadi salah satu faktor penting dalam menjaga motivasi serta kesejahteraan karyawan.

Karyawan yang merasa didukung secara emosional cenderung menunjukkan tingkat stres yang lebih rendah, kepuasan kerja yang lebih tinggi, dan komitmen yang lebih kuat terhadap

organisasi (Salahudin et al., 2023). Dukungan emosional juga mendorong terbentuknya hubungan interpersonal yang sehat, yang pada akhirnya meningkatkan kerja sama dan kinerja. Zhang et al. (2022) menemukan bahwa dukungan emosional berpengaruh positif terhadap keterikatan kerja dan produktivitas karyawan, terutama di lingkungan kerja dengan tekanan tinggi.

Cao dan Hamid (2023) menjelaskan bahwa dukungan emosional dapat menjadi sumber energi psikologis yang membantu karyawan tetap fokus dan termotivasi meskipun menghadapi beban kerja berat. Dalam usaha steam kendaraan yang memiliki tekanan waktu, interaksi langsung dengan pelanggan, serta tuntutan kerja fisik yang tinggi, dukungan emosional dari atasan dan rekan kerja menjadi sangat penting. Dukungan ini tidak hanya meningkatkan semangat kerja, tetapi juga menciptakan rasa kebersamaan yang memperkuat kinerja tim secara keseluruhan.

Pengembangan Hipotesis

Berdasarkan uraian teori dan hasil penelitian empiris di atas, hipotesis dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

- H1: Kepemimpinan melayani berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.
- H2: Kepemimpinan partisipatif berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.
- H3: Dukungan emosional berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.

METODE PENELITIAN

Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain eksplanatori (explanatory research) untuk menguji hubungan kausal antara kepemimpinan melayani, kepemimpinan partisipatif, dan dukungan emosional terhadap kinerja karyawan. Desain penelitian bersifat cross-sectional, karena data dikumpulkan pada satu waktu tertentu tanpa adanya pengamatan berulang.

Populasi dan Sampel

Populasi penelitian ini adalah seluruh karyawan usaha steam kendaraan di Kota Jakarta. Unit analisis penelitian adalah karyawan. Teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling, dengan kriteria karyawan yang telah bekerja minimal enam bulan dan terlibat langsung dalam pelayanan pelanggan. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 62 responden.

Pengumpulan Data

Data primer dikumpulkan melalui survei online menggunakan kuesioner terstruktur yang disusun berdasarkan indikator setiap variabel penelitian. Kuesioner disebarkan melalui Google Form kepada responden selama periode Oktober–November 2025. Pengisian dilakukan secara mandiri oleh responden sesuai dengan persepsi dan kondisi kerja masing-masing. Data yang terkumpul diperiksa kelengkapannya sebelum diolah menggunakan SPSS versi 26 untuk analisis lebih lanjut.

Operasionalisasi dan Pengukuran variabel

Pengukuran variabel dalam penelitian ini dilakukan menggunakan instrumen kuesioner dengan pernyataan tertutup yang disusun berdasarkan indikator masing-masing variabel penelitian. Instrumen penelitian diadaptasi dari penelitian terdahulu dengan penyesuaian terhadap konteks penelitian.

Uji Kualitas Instrumen

Uji kualitas instrumen dilakukan melalui pengujian validitas dan reliabilitas. Validitas instrumen diuji menggunakan nilai korelasi item atau loading factor untuk memastikan setiap pernyataan mampu mengukur variabel yang dimaksud. Sementara itu, reliabilitas instrumen diuji menggunakan Cronbach's Alpha. Suatu instrumen dinyatakan reliabel apabila memiliki nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari 0,70, yang menunjukkan konsistensi internal antar item pernyataan dalam satu variabel.

Teknik Analisa Data

Analisis data dilakukan menggunakan regresi linear berganda untuk mengetahui hubungan antara variabel independen dan variabel dependen. Sebelum pengujian hipotesis, dilakukan uji asumsi klasik yang meliputi uji normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas. Pengujian hipotesis dilakukan dengan tingkat signifikansi $p < 0,05$

HASIL PENELITIAN

Statistik deskriptif

Rata-rata (Mean) variabel (Y) sebesar 4,61 Dengan standar deviasi 0,55 ,sedangkan variable (X1) memiliki mean sebesar 4,59 (SD=0,058), variabel (X2) memiliki mean sebesar 4,60 (SD= 0,59), variabel (X3) memiliki mean sebesar 4,59 (SD=0,57).

No	Variabel	Mean	SD	N
1	X1	4,59	0,58	62
2	X2	4,60	0,59	62
3	X3	4,59	0,57	62
4	Y	4,61	0,55	62

Uji Validitas

Sugiyono (2018) menjelaskan bahwa uji validitas adalah proses untuk menentukan apakah suatu instrumen benar-benar mengukur apa yang seharusnya diukur.

Dasar pengambilan uji validitas

1. Membandingkan nilai r hitung $> r$ tabel = valid

2. Jika nilai r hitung $< r$ tabel = tidak valid

Nilai r tabel dengan $N = 50$ pada signifikansi 5% adalah sebesar 0,254

Berdasarkan hasil pengujian validitas kuesioner, maka rekapitulasi pengujian validitas dapat dilihat pada tabel berikut

No	Variabel	Item	r hitung	r tabel	Keterangan
1	X1 KEPEMIMPINAN MELAYANI	X1.1	0,924	0,246	Valid
2		X1.2	0,860	0,246	Valid
3		X1.3	0,876	0,246	Valid
4		X1.4	0,901	0,246	Valid
5		X1.5	0,848	0,246	Valid
6	X2 KEPEMIMPINAN PARTISIPATIF	X2.1	0,904	0,246	Valid
7		X2.2	0,926	0,246	Valid
8		X2.3	0,941	0,246	Valid
9		X2.4	0,875	0,246	Valid
10		X2.5	0,892	0,246	Valid
11	X3 DUKUNGAN EMOSIONAL	X3.1	0,936	0,246	Valid
12		X3.2	0,937	0,246	Valid
13		X3.3	0,944	0,246	Valid
14		X3.4	0,886	0,246	Valid
15		X3.5	0,911	0,246	Valid
16	Y KINERJA	Y1.1	0,893	0,246	Valid
17		Y1.2	0,896	0,246	Valid
18		Y1.3	0,896	0,246	Valid
19		Y1.4	0,907	0,246	Valid
20		Y1.5	0,894	0,246	Valid

Hasil pengolahan data dengan SPSS berdasarkan tabel 1.1, 1.2, 1.3 dan 1.4 dapat diketahui bahwa semua item pada kuesioner variabel dukungan emosional (X1), dukungan instrumental (X2), kepemimpinan transformasional (X3) dan kinerja karyawan (Y) dinyatakan valid.

Uji reabilitas

Menurut Wiratna Sujerweni (2014), uji reliabilitas adalah salah satu langkah penting dalam penelitian kuantitatif yang bertujuan untuk memastikan konsistensi dan keandalan instrumen penelitian. Kuesioner dikatakan reliabel jika nilai Cronbach's Alpha > 0.7 . Berdasarkan hasil uji reliabilitas kuesioner dengan menggunakan SPSS, maka dapat dilihat sebagai berikut:

Variabel beban kerja

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,927	5

Berdasarkan tabel tersebut diketahui nilai cronbach's alpha sebesar 0,927 Nilai ini lebih besar dari 0,7 maka dapat dinyatakan bahwa item pada kuisisioner tersebut adalah reliable.

Variabel dukungan emosional

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,946	5

Berdasarkan tabel tersebut diketahui nilai cronbach's alpha sebesar 0,946. Nilai ini lebih besar dari 0,7 maka dapat dinyatakan bahwa item pada kuisisioner tersebut adalah reliable.

Variabel dukungan instrumental

Reliability Statistis	
Cron ch's Alpha	N of Items
,954	5

Berdasarkan tabel tersebut diketahui nilai cronbach's alpha sebesar 0,954. Nilai ini lebih besar dari 0,7 maka dapat dinyatakan bahwa item pada kuisisioner tersebut adalah reliable.

Variabel stres kerja

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,934	5

Berdasarkan tabel tersebut diketahui nilai cronbach's alpha sebesar 0,934. Nilai ini lebih besar dari 0,7 maka dapat dinyatakan bahwa item pada kuisisioner tersebut adalah reliable.

<i>Hipotesis</i>	<i>Variabel</i>	<i>Koefisien</i>	<i>Sig.</i>	<i>Keputusan</i>
H1	X1 $\rightarrow$ Y	+0,427	0,002	Diterima
H2	X2 $\rightarrow$ Y	-0,170	0,175	Ditolak
H3	X3 $\rightarrow$ Y	+0,679	0,000	Diterima

Pembahasan Hasil Pengujian Hipotesis

Hipotesis 1 (H1)

Hipotesis pertama menyatakan bahwa kepemimpinan melayani berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Hasil uji parsial (uji t) menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,002, yang lebih kecil dari tingkat signifikansi 0,05, dengan koefisien regresi bernilai positif sebesar 0,427. Dengan demikian, H1 diterima. Hal ini berarti bahwa peningkatan penerapan kepemimpinan melayani akan diikuti oleh peningkatan kinerja karyawan. Pemimpin yang menunjukkan sikap melayani, empati, dan perhatian terhadap kebutuhan karyawan mampu mendorong karyawan bekerja lebih optimal.

Hipotesis 2 (H2)

Hipotesis kedua menyatakan bahwa kepemimpinan partisipatif berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Berdasarkan hasil uji parsial, diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,175, yang lebih besar dari 0,05, dengan koefisien regresi sebesar -0,170. Oleh karena itu, H2 ditolak. Temuan ini menunjukkan bahwa kepemimpinan partisipatif tidak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan. Meskipun secara konseptual partisipasi karyawan dalam pengambilan keputusan dianggap penting, dalam konteks penelitian ini pengaruh tersebut belum mampu meningkatkan kinerja karyawan secara nyata.

Hipotesis 3 (H3)

Hipotesis ketiga menyatakan bahwa dukungan emosional berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Hasil uji parsial menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,000, yang lebih kecil dari 0,05, dengan koefisien regresi positif sebesar 0,679. Dengan demikian, H3 diterima. Hasil ini mengindikasikan bahwa dukungan emosional yang diberikan oleh atasan maupun rekan kerja memiliki peran penting dalam meningkatkan kinerja karyawan. Karyawan yang merasa diperhatikan, dihargai, dan didukung secara emosional cenderung menunjukkan kinerja yang lebih baik.

DISKUSI

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kepemimpinan melayani, kepemimpinan partisipatif, dan dukungan emosional terhadap kinerja karyawan pada usaha steam kendaraan di Kota Jakarta. Hasil analisis regresi linear berganda menunjukkan bahwa kepemimpinan melayani dan dukungan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, sedangkan kepemimpinan partisipatif tidak berpengaruh signifikan. Dengan demikian, H1 dan H3 diterima, sementara H2 ditolak.

Pengaruh Kepemimpinan Melayani terhadap Kinerja Karyawan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepemimpinan melayani berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,427 dan signifikansi 0,002. Temuan ini mendukung teori servant leadership yang dikemukakan oleh Liden et al. (2015), yang menyatakan bahwa pemimpin yang mengutamakan pelayanan, empati, dan pemberdayaan bawahan mampu meningkatkan motivasi serta efektivitas kerja karyawan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan temuan Eva et al. (2019) dan Sendjaya & Cooper (2022) yang menunjukkan bahwa kepemimpinan melayani berkontribusi pada peningkatan kinerja melalui terciptanya kepercayaan dan hubungan kerja yang positif. Namun, hasil ini berbeda dengan beberapa penelitian yang menemukan pengaruh kepemimpinan melayani yang lebih lemah dalam organisasi besar. Perbedaan tersebut dapat dijelaskan oleh konteks usaha steam kendaraan yang berskala kecil dan memiliki hubungan kerja yang lebih dekat, sehingga nilai-nilai pelayanan dari pemimpin lebih mudah dirasakan langsung oleh karyawan.

Pengaruh Kepemimpinan Partisipatif terhadap Kinerja Karyawan

Hasil analisis menunjukkan bahwa kepemimpinan partisipatif tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, dengan nilai signifikansi 0,175 dan koefisien regresi -0,170. Temuan ini mengindikasikan bahwa keterlibatan karyawan dalam pengambilan keputusan belum mampu meningkatkan kinerja secara nyata dalam konteks penelitian ini.

Secara teoretik, kepemimpinan partisipatif diasumsikan dapat meningkatkan rasa memiliki dan tanggung jawab kerja (Yukl & Gardner, 2020). Namun, dalam konteks usaha steam kendaraan, pengambilan keputusan yang cepat dan pola kerja yang bersifat operasional kemungkinan lebih membutuhkan arahan langsung daripada proses partisipatif yang kompleks. Selain itu, perbedaan tingkat pengalaman dan kompetensi karyawan dapat menyebabkan partisipasi tidak selalu berdampak positif terhadap kinerja.

Pengaruh Dukungan Emosional terhadap Kinerja Karyawan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dukungan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, dengan koefisien regresi sebesar 0,679 dan signifikansi 0,000. Temuan ini mendukung teori dukungan sosial di tempat kerja yang menyatakan bahwa perhatian, empati, dan penghargaan terhadap kondisi psikologis karyawan dapat meningkatkan motivasi dan kesejahteraan kerja (Caesens et al., 2016).

Hasil ini sejalan dengan penelitian Zhang et al. (2022) dan Salahudin et al. (2023) yang menemukan bahwa dukungan emosional mampu meningkatkan keterlibatan dan produktivitas karyawan. Dalam lingkungan kerja steam kendaraan yang memiliki tekanan fisik dan tuntutan waktu tinggi, dukungan emosional dari atasan maupun rekan kerja menjadi faktor penting dalam menjaga semangat dan kinerja karyawan.

Implikasi Praktis

Berdasarkan hasil penelitian, organisasi atau pemilik usaha steam kendaraan disarankan untuk:

1. Mengembangkan gaya kepemimpinan melayani, dengan menekankan sikap empati, keterbukaan, dan pemberdayaan karyawan agar kinerja dapat meningkat secara berkelanjutan.
2. Memperkuat dukungan emosional di lingkungan kerja, seperti memberikan apresiasi, perhatian terhadap kesejahteraan karyawan, serta menciptakan hubungan kerja yang saling mendukung guna meningkatkan produktivitas dan loyalitas karyawan.

Keterbatasan dan Riset Lanjutan

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan, antara lain penggunaan desain cross-sectional yang belum mampu menangkap perubahan perilaku karyawan dalam jangka panjang serta keterbatasan jumlah sampel yang hanya mencakup usaha steam kendaraan di Kota Jakarta. Penelitian selanjutnya disarankan untuk menggunakan desain longitudinal, memperluas cakupan wilayah penelitian, serta menambahkan variabel lain seperti motivasi kerja atau kepuasan kerja sebagai variabel mediasi atau moderasi.

KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa kepemimpinan melayani berpengaruh terhadap kinerja karyawan, sedangkan kepemimpinan partisipatif tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan, dan dukungan emosional berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada usaha steam kendaraan di Kota Jakarta. Temuan ini menunjukkan bahwa peran kepemimpinan yang berorientasi pada pelayanan serta dukungan emosional memiliki kontribusi penting dalam meningkatkan kinerja karyawan pada sektor jasa berskala kecil. Penelitian selanjutnya disarankan untuk memperluas cakupan objek penelitian, menggunakan desain penelitian yang berbeda, serta mengembangkan model penelitian dengan menambahkan variabel lain yang relevan guna memperkaya kajian empiris di bidang manajemen sumber daya manusia.

DAFTAR PUSTAKA

- Anitha, J. (2016). Determinants of employee engagement and their impact on employee performance. *International Journal of Productivity and Performance Management*, 65(6), 801–820. <https://doi.org/10.1108/IJPPM-01-2016-0001>
- Armstrong, M. (2021). *A Handbook of Human Resource Management Practice* (16th ed.). Kogan Page.

- Caesens, G., Stinglhamber, F., & Demoulin, S. (2016). Perceived organizational support and employees' well-being: The mediating role of organizational dehumanization. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 25(3), 398–411. <https://doi.org/10.1080/1359432X.2015.1092960>
- Cao, L., & Hamid, A. (2023). Emotional support and job performance: The mediating role of work engagement. *Frontiers in Psychology*, 14, 1109212. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2023.1109212>
- Choi, S. L., Goh, C. F., Adam, M. B., & Tan, O. K. (2019). The impact of human resource management practices on firm performance in a highly regulated emerging market. *International Journal of Human Resource Management*, 30(5), 868–891. <https://doi.org/10.1080/09585192.2016.1239124>
- 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>
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2019). *Multivariate Data Analysis* (8th ed.). Cengage Learning.
- House, R. J. (2011). *Leadership and Organizational Behavior*. SAGE Publications.
- Hu, J., Liden, R. C., & Zhou, L. (2021). Servant leadership and follower outcomes: The roles of trust and work engagement. *Journal of Vocational Behavior*, 128, 103586. <https://doi.org/10.1016/j.jvb.2021.103586>
- Huang, X., Iun, J., Liu, A., & Gong, Y. (2020). Does participative leadership enhance work performance? *Journal of Organizational Behavior*, 41(8), 857–875. <https://doi.org/10.1002/job.2443>
- 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*, 58(5), 1434–1452. <https://doi.org/10.5465/amj.2013.0034>
- Mangkunegara, A. P. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan* (Revisi ke-4). PT Remaja Rosdakarya.
- Qiu, S., Alizadeh, A., & Do, B. R. (2022). Participative leadership and employee outcomes: The mediating role of leader–member exchange. *Frontiers in Psychology*, 13, 895246. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.895246>
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2022). *Organizational Behavior* (19th ed.). Pearson Education.
- Salahudin, S. N., Abdullah, M. M., & Osman, A. (2023). Workplace support and employee well-being among Generation Z employees. *International Journal of Human Resource Studies*, 13(1), 45–61. <https://doi.org/10.5296/ijhrs.v13i1.20785>
- Sendjaya, S., & Cooper, B. (2022). Servant leadership and employee outcomes: A multilevel study. *Personnel Review*, 51(2), 412–427. <https://doi.org/10.1108/PR-09-2020-0698>
- Yukl, G. A., & Gardner, W. L. (2020). *Leadership in Organizations* (9th ed.). Pearson Education.
- Zhang, Y., Rasheed, M. I., & Luqman, A. (2022). Work stress, emotional support, and employee well-being: Evidence from emerging economies. *Frontiers in Psychology*, 13, 842345. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.842345>