ANALISIS GAYA KEPEMIMPINAN DALAM MENINGKATKAN MOTIVASI KERJA KARYAWAN PADA BIDANG NIAGA DAN MANAJEMEN PELANGGAN DI PT. PLN (PERSERO) UNIT INDUK DISTRIBUSI BALI

POLITEKNIK NEGERI BALI

Disusun Oleh:

Ni Kadek Desi Antari

Nim 2215713006

PROGRAM STUDI D3 ADMINISTRASI BISNIS

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS

POLITEKNIK NEGERI BALI

BADUNG

2025

ANALISIS GAYA KEPEMIMPINAN DALAM MENINGKATKAN MOTIVASI KERJA KARYAWAN PADA BIDANG NIAGA DAN MANAJEMEN PELANGGAN DI PT. PLN (PERSERO) UNIT INDUK DISTRIBUSI BALI

POLITEKNIK NEGERI BALI

Disusun Oleh:

Ni Kadek Desi Antari

Nim 2215713006

PROGRAM STUDI D3 ADMINISTRASI BISNIS

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS

POLITEKNIK NEGERI BALI

BADUNG

2025

PRAKATA

Puji Syukur penulis panjatkan kehadapan idah Sang Hyang Widhi Wasa atau Tuhan Yang Maha esa, Karena atas berkat rahmat-Nya, penulis dapat menuntaskan Tugas Akhir yang berjudul **"Analisis Gaya Kepemimpinan Dalam Meningkatkan Motivasi Kerja Karyawan pada Bidang Niaga dan Manajemen Pelanggan di PT.PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Bali".**

Adapun tujuan dari penyusunan Tugas Akhir ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat guna menyelesaikan program Pendidikan Diploma III Administasi Bisnis pada jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali.

Penulis menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, akan sulit bagi penulis untuk menuntaskan Tugas Akhir ini. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada:

1. I Nyoman Abdi, S.E., M.eCom., selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk mengenyam Pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
2. Ibu Nyoman Inda Kusuma Dewi, SE.,MBA.,Ph.D, selaku Ketua Jurusan Administrasi Niaga yang telah memberikan motivasi dan arahan.
3. Bapak I Made Widiantara, S.Psi., M.Si., selaku Ketua Prodi Administrasi Bisnis yang telah memberikan pengarahan dan petunjuk.

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

4. Ibu Nyoman Teristiyani Winaya, SE.,M.M, selaku Koordinator Praktik Kerja Lapangan yang telah memberikan dorongan, motivasi dan arahan selama melaksanakan Praktik Kerja Lapangan.
5. Ibu Ni Wayan Sumerti, SE.,M.Agb, selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, arahan, serta dukungan kepada penulis sehingga tersusunnya Tugas Akhir ini
6. Ibu Ni Made Kariati, S.Kom.,M.Cs, selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, arahan, serta dukungan kepada penulis sehingga tersusunnya Tugas Akhir ini.
7. Bapak dan Ibu dosen Administrasi Niaga yang telah memberikan mata kuliah dari semester I hingga semester VI, serta seluruh staff Administrasi Niaga yang telah mendukung kelancaran proses perkuliahan.
8. Bapak I Kadek Tirtha Yoga Dwyanthara dan seluruh staff sub Niaga dan Manajemen Pelanggang PT.PLN (Persero UID Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan Praktik Kerja Lapangan dan memperoleh data dan keterangan yang terkait dengan penyusunan Tugas Akhir ini.
9. Orang tua, kakak, dan seluruh keluarga tercinta yang telah memberikan dorongan moral selama penyusunan Tugas Akhir ini.
10. Teman-teman dan seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu atas segala dukungan selama ini dan atas bantuan dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih jauh dari kata sempurna dan tidak lepas dari kekurangan, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran dari semua pihak yang besifat membangun. Akhir kata, semoga Tugas Akhir ini dapat berguna dan bermanfaat bagi seluruh pihak, baik dari dalam maupun luar lingkungan Politeknik Negeri Bali.

Badung, 28 Juli 2025

Penulis

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR……ii

LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN……iii

PRAKATA iv

DAFTAR ISI.....vii

DAFTAR GAMBAR x

DAFTAR TABEL xi

DAFTAR LAMPIRAN xii

BAB I PENDAHULUAN 1

A. Latar Belakang Masalah.....1

B. Pokok Masalah 6

D. Manfaat Penelitian 7

E. Metode Penelitian 8

1. Lokasi Penelitian 8

2. Objek Penelitian 9

3. Data penelitian.....9

4. Metode Analisis Data 12

BAB II LANDASAN TEORI 12

A. Kepemimpinan 12

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

1. Pengertian Kepemimpinan 12
2. Fungsi dan Peran Kepemimpinan 13
3. Teori Kepemimpinan 16
4. Gaya Kepemimpinan 17

B. Motivasi Kerja 26

1. Pengertian Motivasi kerja 26
2. Teori Motivasi Kerja 28
4. Faktor-faktor yang mempengaruhi Motivasi Kerja 32
5. Dimensi Motivasi Kerja 34

C. Teori Kuesioner 35

1. Kuesioner 35
2. Jenis – Jenis Kuesioner 35
3. Populasi dan Sampel 36
4. Fungsi Kuesioner dalam Penelitian Ini 37

BAB III GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN 38

A. Sejarah Perusahaan 38
B. Bidang Usaha 43
C. Struktur Organisasi dan Uraian Jabatan 45

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN 58

A. Kebijkan Perusahaan 58

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

B. Analisis dan Interpretasi Data 61

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....94

A. Kesimpulan 94

B. Saran 95

DAFTAR PUSTAKA 98

LAMPIRAN.....101

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Logo PT. PLN (Persero)…….42

Gambar 3. 2 Struktur Organisasi PT. PLN (Persero) UID Bali……46

Gambar 3. 3 Struktur Organisasi Bidang Niaga dan Manajemen Pelanggan……...47

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1 Hasil Kuesioner Indikator Pengambilan Keputusan……...61

Tabel 4. 2 Hasil Kuesioner Indikator Kemampuan Memotivasi……..…....62

Tabel 4. 3 Hasil Kuesioner Indikator Kemampuan Komunikasi……62

Tabel 4. 4 Hasil Kuesioner Indikator Tanggung Jawab……..…..……..63

Tabel 4. 5 Hasil Kuesioner Indikator Kemampuan Mengendalikan Bawahan……..63

Tabel 4. 6 Hasil Kuesioner Kemampuan Mengendalikan Emosi……...63

Tabel 4. 7 Matrik Hasil Wawancara Karyawan……..64

Tabel 4. 8 Matrik Hasil Wawancara Manajer……67

Tabel 4. 9 Kemampuan Pengambilan Keputusan……70

Tabel 4. 10 Kemampuan Memotivasi……..……..……72

Tabel 4. 11 Kemampuan Komunikas……75

Tabel 4. 12 Pengendalian Bawahan……..77

Tabel 4. 13 Tanggung Jawab……..79

Tabel 4. 14 Pengendalian Emosi……81

Tabel 4. 15 Efektivitas……...86

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Daftar Pertanyaan Wawancara

Lampiran 2. Daftar Pertanyaan Kuesioner

Lampiran 3. Lembar Bimbingan Tugas Akhir Dosen Pembimbing 1

Lampiran 4. Surat Keterangan Penyelesaian Projek Akhir Pembimbing 1

Lampiran 5. Lembar Bimbingan Tugas Akhir Dosen Pembimbing 2

Lampiran 6. Surat Keterangan Penyelesaian Projek Akhir Pembimbing 1

Lampiran 7. Dokumentasi Wawancara

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kepemimpinan merupakan aspek penting dalam dinamika organisasi karena mencerminkan proses kelompok yang terus berkembang secara berkelanjutan. Dalam hal ini, seorang pemimpin perlu mempertimbangkan gaya kepemimpinan yang diterapkan, karena pilihan gaya kepemimpinan sangat memengaruhi efektivitas kerja karyawan. Selain itu, pemimpin memiliki peran krusial dalam mengelola ruang lingkup kerja serta membimbing anggota tim untuk mencapai tujuan organisasi. Pemimpin yang baik mampu memengaruhi, mengarahkan, serta mengelola karyawan dengan efektif, sekaligus memberikan motivasi agar mereka terus berprestasi, bekerja dengan cermat, dan bertanggung jawab dalam menyelesaikan tugasnya.

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

Dalam dunia kerja, motivasi merupakan faktor kunci yang menentukan kinerja karyawan. Motivasi kerja dapat berasal dari dorongan internal (intrinsik) seperti kepuasan dalam bekerja dan pencapaian prestasi, maupun dorongan eksternal (ekstrinsik) seperti

penghargaan dan kompensasi. Tingkat motivasi yang tinggi akan mendorong karyawan untuk bekerja lebih optimal, sedangkan kurangnya motivasi dapat menyebabkan menurunnya produktivitas.

Salah satu faktor yang berpengaruh terhadap motivasi kerja karyawan adalah gaya kepemimpinan yang diterapkan dalam suatu organisasi. Gaya kepemimpinan mencerminkan cara seorang pemimpin dalam mengambil keputusan, mengarahkan tim, serta memberikan penghargaan atau sanksi kepada bawahannya. kepemimpinan yang tepat sangat bergantung pada kondisi organisasi, karakteristik karyawan, serta budaya kerja yang diterapkan. Setiap organisasi memiliki tantangan tersendiri dalam menerapkan gaya kepemimpinan yang sesuai agar dapat meningkatkan motivasi dan produktivitas karyawan.

Beberapa penelitian telah menunjukkan hasil positif dari penerapan gaya kepemimpinan yang tepat. (Pradana, 2015) dalam “Pengaruh Gaya Kepemimpinan terhadap Motivasi Karyawan di Ganesha Operation, Bandung”, hasil penelitian menunjukkan bahwa gaya kepemimpinan berpengaruh signifikan terhadap motivasi kerja karyawan, dengan gaya kepemimpinan partisipatif sebagai yang paling berpengaruh di lingkungan kerja tersebut. (Firdaus dan dewi, 2024) dalam "Analisis Gaya Kepemimpinan dalam Meningkatkan Motivasi Kerja Karyawan pada PT. BSI Bukittinggi Pasar Aur”, menemukan bahwa pemimpin yang bersikap empatik, memberikan

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

dukungan, dan melibatkan karyawan dalam pengambilan keputusan berkontribusi signifikan terhadap peningkatan motivasi kerja. Selain itu, penelitian dari (Arifudin Husain et al., 2022) dalam "Analisis Gaya Kepemimpinan dalam Meningkatkan Efektivitas Kinerja Karyawan pada PT. Nusalima Kelola Sarana Tangerang Selatan", menegaskan bahwa gaya kepemimpinan yang tepat memiliki dampak positif terhadap kinerja karyawan, yang pada gilirannya juga meningkatkan motivasi untuk mencapai target organisasi.

PT. PLN (Persero) Unit Induk distribusi Bali adalah Perusahaan yang bergerak di bidang jasa kelistrikan. PT. PLN (Persero) Unit Induk distribusi Bali beralamat di Jl. Letda tantular No.1., Dangin Puri Klod, Kec. Denpasar Tim., Kota Denpasar, Bali. Dalam konteks PT PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Bali, gaya kepemimpinan yang diterapkan berperan penting dalam meningkatkan motivasi kerja karyawan, terutama di bidang Niaga dan manajemen pelanggan yang bertanggung jawab atas strategi pemasaran dan pelayanan pelanggan. Bidang Niaga di PT PLN (Persero) UID Bali memiliki 23 karyawan yang terdiri dari manajer, supervisor, dan staf operasional, yang berperan dalam memastikan kelancaran proses bisnis dan layanan kepada pelanggan. Oleh karena itu, sangat penting untuk memahami bagaimana gaya kepemimpinan yang terapkan dapat meningkatkan motivasi kerja karyawan.

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

Tabel 1.1 Tingkat Absensi Karyawan pada bidang Niaga tahun 2024

Bulan	Jumlah Karyawan	Jumlah Ketidakhadiran	Jumlah Hari kerja	Tingkat absensi (%)
Januari	23	2	23	2,64
Februari	23	3	19	1,45
Maret	23	4	19	1,09
April	23	2	17	1,95
Mei	23	3	19	1,45
Juni	23	5	18	0,82
Juli	23	2	23	2,64
Agustus	23	2	21	2,41
September	23	3	19	1,45
Oktober	23	4	22	1,26
November	23	3	21	1,61
Desember	23	3	21	1,61
Rata-Rata	-	-	-	**1,69**

Sumber : Divisi SDM PT.PLN (Persero) UID Bali

Salah satu indikator motivasi kerja adalah tingkat kehadiran atau absensi karyawan. Berdasarkan data absensi karyawan bidang Niaga PT. PLN UID Bali tahun 2024, diketahui bahwa tingkat ketidakhadiran tergolong wajar dan rendah, yaitu dengan rata-rata 1,69 %. Tingkat absensi yang dikatakan baik dalam penelitian yang dilakukan oleh Soetrisno dan Sutanto (2017) adalah presentase absensi karyawan tidak boleh lebih dari 10%. Tingkat kehadiran ini menunjukan bahwa karyawan memiliki motivasi kerja yang tinggi.

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

Namun, berdasarkan hasil observasi penulis selama melaksankan Praktek Kerja Lapangan selama 6 bulan di Bidang Niaga dan Manajemen Pelanggan PT. PLN UID Bali, ditemukan beberapa fenomena yang menunjukkan bahwa gaya kepemimpinan yang diterapkan belum sepenuhnya efektif dalam meningkatkan

motivasi kerja karyawan. Beberapa permasalahan yang muncul antara lain adalah kurangnya ketegasan pimpinan terhadap karyawan yang tidak disiplin, seperti penggunaan media sosial dan bermain game selama jam kerja tanpa adanya tindakan atau teguran dari pimpinan, Hal ini dapat mengakibatkan motivasi kerja karyawan menurun, karena karyawan yang berkerja secara disiplin dan sungguh-sungguh akan merasa tidak dihargai. Selain itu, ada salah satu karyawan terlihat kurang mandiri dalam menyelesaikan tugas, di mana beberapa di antaranya kerap kali merasa kebingungan dan harus bertanya kepada rekan kerja lain. Hal ini mengindikasikan kurangnya arahan dan dukungan dari atasan secara langsung. Kondisi-kondisi tersebut mengarah pada kesimpulan bahwa gaya kepemimpinan yang diterapkan belum sepenuhnya mampu memberikan dorongan motivasi yang optimal kepada seluruh karyawan di bidang Niaga.

Hal tersebut harus segera diatasi karena motivasi kerja karyawan yang tinggi diperlukan dalam setiap usaha kerjasama karyawan untuk mencapai tujuan organisasi, dengan motivasi kerja karyawan yang tinggi, pencapaian tujuan organisasi akan semakin mudah tercapai. Berdasarkan permasalahan tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang gaya kepemimpinan dengan judul **"Analisis Gaya Kepemimpinan dalam Meningkatkan Motivasi Kerja Karyawan Pada Bidang Niaga dan**

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

Manajemen Pelanggan di PT. PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Bali"

B. Pokok Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka yang menjadi pokok permasalahan pada peneliatian ini yaitu:

1. Tipe Gaya Kepemimpinan apa yang diterapkan dalam meningkatkan Motivasi Kerja Karyawan di bidang Niaga dan Manajemen Pelanggan PT PLN (persero) Unit Induk Distribusi Bali?
2. Apakah gaya kepemimpinan tersebut efektif dalam meningkatkan motivasi kerja karyawan di bidang tersebut?

C. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan permasalahan penelitian yang dikemukakan, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahuii gaya kepemimpinan yang diterapkan dalam meningkatkan Motivasi Kerja Karyawan di bidang Niaga dan Manajemen Pelanggan PT PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Bali.
2. Untuk mengetahui apakah gaya kepemimpinan yang diterapkan efektif dalam meningkatkan motivasi kerja karyawan di bidang Niaga dan Manajemen Pelanggan PT PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Bali.

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

D. Manfaat Penelitian

Adapun beberapa manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi Mahasiswa

   Memberikan manfaat bagi mahasiswa dengan menambah wawasan dan pemahaman mengenai konsep kepemimpinan serta dampaknya terhadap motivasi kerja karyawan, memberikan referensi dan bahan kajian bagi mahasiswa yang ingin melakukan penelitian di bidang kepemimpinan dan manajemen sumber daya manusia, serta melatih kemampuan analisis dan penelitian dalam mengevaluasi suatu permasalahan dalam dunia kerja

2. Bagi Politeknik Negeri Bali

   Penelitian ini juga bermanfaat bagi Politeknik Negeri Bali dengan menjadi salah satu sumber referensi akademik yang dapat digunakan dalam pengembangan kurikulum, khususnya di bidang administrasi bisnis dan manajemen, meningkatkan kualitas penelitian yang dilakukan oleh mahasiswa, serta memberikan kontribusi akademik dalam bentuk studi kasus yang dapat dijadikan bahan ajar dalam mata kuliah terkait

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

3. Bagi Perusahaan

Bagi PT PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Bali, penelitian ini dapat memberikan wawasan mengenai efektivitas gaya kepemimpinan yang diterapkan dalam meningkatkan motivasi kerja karyawan. Penelitian ini juga membantu perusahaan dalam menganalisis pengaruh berbagai gaya kepemimpinan terhadap motivasi kerja, sehingga perusahaan dapat mengidentifikasi kelebihan dan kekurangan yang ada. Dengan demikian, hasil penelitian ini dapat menjadi dasar bagi perusahaan dalam merumuskan strategi kepemimpinan yang lebih efektif untuk meningkatkan motivasi dan kinerja karyawan di masa mendatang.

E. Metode Penelitian

Adapun metode penelitian yang digunakan sebagai berikut:

1. Lokasi Penelitian

Lokasi yang diambil penulis untuk menyusun tugas akhir ini adalah Bidang Niaga Dan Manajemen Pelanggan di PT. PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Bali, yang beralamat di Jl. Letda Tantular No.1, Dangin Puri Klod, Kec. Denpasar Tim., Kota Denpasar

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

2. Objek Penelitian

Objek yang diteliti penulis adalah Gaya Kepemimpinan yang diterapkan di Bidang Niaga PT. PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Bali, dalam meningkatkan motivasi kerja karyawan di bidang tersebut.

3. Data penelitian

Adapun beberapa data penelitian yang digunakan untuk penelitian ini yaitu:

a. Jenis Data

Pada hasil penelitian ini jenis data yang digunakan iyalah data kualitatif deskriptif, dimana data yang disajikan adalah dalam bentuk kata verbal yang berfokus pada penggunaan kata-kata untuk menggambarkan fakta dan fenomena yang diamati. Selain itu, kuesioner digunakan sebagai data pendukung guna memperkuat hasil temuan utama dalam penelitian ini.

b. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian yang digunakan untuk penelitian ini yaitu:

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

1) Data Primer

Yaitu data yang diperoleh langsung dari perusahaan yaitu PT. PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Bali sebagai tempat penelitian dengan mengadakan pendekatann

secara langsung yang dilakukan oleh peneliti, seperti wawancara, observasi dan koesioner.

2) Data Sekunder

Yaitu berbagai dokumen yang dihasilkan oleh objek penelitian, yang digunakan untuk menunjang data dasar dan menguatkan informasi selama penelitian. Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini adalah dari penelitian terdahulu, artikel, jurnal dan buku, website serta informasi terkait penelitian lainnya.

c. Metode Pengumpulan Data

Adapun Motode pengumpulan data yang digunakan penelitian ini yaitu:

1) Observasi

Teknik pengumpulan data ini yang dimaksud yaitu dengan melakukan pengamatan secara langsung pada perusahaan terutama pada bagian-bagian yang berhubungan dengan penelitian

2) Wawancara

Dalam teknik pengumpulan data ini penulis melakukan tanya jawab dalam menggali informasi langsung dengan pimpinan atau karyawan mengenai hal-hal yang berhubungan dengan penelitian

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

3) Dokumentasi

Pengumpulan data yang dimaksud yaitu penulis mengumpulkan data dan informasi dalam bentuk buku dokumen-dokumen, dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian.

4) Kuesioner

Peneliti menyebarkan kuesioner kepada seluruh karyawan di bidang Niaga PT. PLN (Persero) UID Bali. Kuesioner ini berisi pernyataan-pernyataan yang berkaitan dengan persepsi karyawan terhadap gaya kepemimpinan dan tingkat motivasi kerja mereka. Jawaban kuesioner digunakan untuk mendukung data hasil observasi dan wawancara, serta untuk memperkaya analisis kualitatif melalui triangulasi data.

5) Triangulasi Data

Triangulasi data sebagai Teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada. Triangulasi data bertujuan untuk menggabungkan data yang telah di peroleh sebelumnya melalui beberapa metode yaitu seperti, wawancara, kuesioner, observasi serta dokumentasi, sehingga didapatkan data yang sesuai dengan tujuan penelitian yang ingin di capai.

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

4. Metode Analisis Data

Metode analisis data menurut (Miles et al., 2014) terdiri dari tiga tahap utama yang saling berkaitan yaitu kondensasi data, penyajian data, dan penarikan serta verifikasi kesimpulan. Pada tahap kondensasi data, peneliti memulai dengan mengolah data yang telah dikumpulkan agar lebih teratur dan bermakna. Hal ini melibatkan pengkodean, pengelompokan data ke dalam kategori tertentu, dan pencarian pola yang dapat membantu memahami fenomena yang sedang diteliti. Selanjutnya setelah data dikondensasi, langkah berikutnya adalah penyajian data. Di sini, informasi yang telah diolah disajikan dalam bentuk format yang lebih mudah dipahami, seperti matriks, diagram jaringan, atau tabel. Dengan cara ini, hubungan antara variabel menjadi lebih jelas dan siap untuk dianalisis lebih lanjut. Tahap terakhir adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Pada tahap ini peneliti merumuskan interpretasi berdasarkan temuan yang telah diperoleh. Untuk memastikan hasil penelitian lebih akurat dan dapat dipercaya, peneliti melakukan verifikasi melalui refleksi kritis dan triangulasi, yaitu membandingkan berbagai sumber dan metode untuk memastikan keandalan hasil penelitian.

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V
KESIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan hasil analisis dan interpretasi data yang telah dipaparkan sebelumnya, maka memperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. **Gaya Kepemimpinan dalam Meningkatkan Motivasi Kerja karyawan Bidang Niaga dan Manajemen Pelanggan di PT. PLN (Persero) UID Bali**

   Dalam meningkatkan motivasi kerja karyawan, pimpinan di bidang Niaga dan Manajemen Pelanggan, dari hasil kuesioner dan wawancara, diketahui bahwa gaya kepemimpinan yang paling dominan diterapkan oleh pimpinan adalah gaya kepemimpinan demokratis. Hal ini terlihat dari kuatnya pelibatan karyawan dalam proses pengambilan keputusan, komunikasi dua arah yang terbuka, serta pemberian kepercayaan kepada karyawan dalam melaksanakan tugas. Meskipun dalam praktiknya ditemukan juga ciri-ciri dari gaya kepemimpinan paternalistik dan kendali bebas (laissez-faire), namun keduanya

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

hanya muncul dalam situasi tertentu dan tidak sekuat pengaruh gaya demokratis. Gaya paternalistik terlihat dalam bentuk perhatian pimpinan terhadap kesejahteraan dan kedekatan secara kekeluargaan, sedangkan gaya kendali bebas muncul dalam konteks pemberian keleluasaan kerja kepada karyawan. Namun demikian, keseluruhan pola kepemimpinan yang paling konsisten dan mendominasi adalah gaya demokratis.

2. **Efektivitas gaya Kepemimpinan dalam Meningkatkan Motivasi Kerja Karyawan**

Berdasarkan keseluruhan hasil kuesioner dan wawancara, dapat disimpulkan bahwa gaya kepemimpinan yang diterapkan oleh pimpinan bidang Niaga PT. PLN (Persero) Unit Induk Distribusi bahwa gaya kepemimpinan Demokratik efektif dalam meningkatkan motivasi kerja karyawan. Hal ini ditunjukkan melalui mayoritas responden menyatakan bahwa gaya kepemimpinan pimpinan berpengaruh positif terhadap semangat kerja, rasa tanggung jawab, dan kepuasan kerja.

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah diuraikan sebelumnya, yang terlihat ada kemunculan gaya kepemimpianan kendali bebas ,maka beberapa saran yang dapat penulis diberikan adalah sebgai berikut :

1. **Pimpinan perlu meningkatkan pengawasa dan ketegasan dalam pelaksaan tugas**

   Munculnya kecenderungan gaya kepemimpinan kendali bebas menunjukan masih lemahnya pengawasan dan kurangnya pengarahan langsung kepada bawahan. Untuk itu, pimpinan disarankan lebih aktif dalam mengontrol jalannya pekerjaan, memberikan arahan yang jelas, serta menindak tegas ketidak disiplin kerja. Hal ini penting agar motivasi kerja karyawan tidak terganggu oleh perilaku-perilaku yang tidak produktif, sekaligus untuk menciptakan budaya kerja yang lebih terarah dan bertanggung jawab.

2. **Pemberian motivasi dan perhatian kepada karyawan perlu dilakukan secara merata**

   Meski Sebagian karyawan merasa didukung, masih ada yang merasa kurang diperhatikan atau tidak mendapatkan dorongan kerja yang cukup. Oleh karena itu, pimpinan sebaiknya menerapkan pendekatan yang lebih menyeluruh dan konsisten

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

dalam memotivasi seluruh anggota tim. Ini dapat dilakukan melalui kominikasi rutin, penghargaan atas kinerja, serta keterlibatan karyawan dalam proses pengambilan Keputusan. Dengan begitu, motivasi kerja dapat tumbuh secara merata.

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR PUSTAKA

Adha,R.N., Qomariah, N., & Hafidzi, A. H. (2019). “Pengaruh Motivasi kerja, Lingkungan Kerja, Budaya Kerja terhadap kinerja Karyawan Dinas Sosial Kabupaten Jmeber”. *Jurnal Penelitian ipteks*, 4(1), 47-50

Armansyah. (2020). Pengaruh Kepemimpinan Transformasional, Transaksional Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Komitmen Organisasi Sebagai Variabel Intervening Di Universitas ’Aisyiyah Yogyakarta. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis* , 2(1), 90–94.

Cahyono, W.A., Hamid, D., & Nurtjahjono, G. E.(2016). “Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Motivasi kerja terhadap Kinerja Karyawan (Studi pada PT. Victory International Futures Malang)”. *Jurna Administrasi Bisnis*, 33(2), 1-10.

Firidinata, A.P., dan F. Mas’ud. 2017. “Pengaruh Gaya Kepemimpinan Paternalistik Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Employee Engagement Sebagai Variabel Intervening”. Diponegoro Journal Of Management, Vol. 6, No. 4, pp 1-10.

Fahmi, Irham. 2013. Manajemen Kinerja, Teori dan Aplikasinya. Bandung: Alfabeta

Firdaus, F., & Dewi, S. (2024). “Analisis gaya kepemimpinan dalam meningkatkan motivasi kerja karyawan pada PT. BSI Bukittinggi Pasar Aur”. *Journal of Management and Creative Business*, 2(4), 123–129.

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS

Husain, B. A., Novendri, I., Sunarsi, D., & Sutrisno. (2022). “Analisis gaya kepemimpinan dalam meningkatkan efektivitas kinerja karyawan pada PT. Nusalima Kelola Sarana Tangerang Selatan”. JIIP: *Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan,* 5(1), 374–379

Hasibuan, S.P Malayu. 2014. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Bumi Aksara.

Indahsari, R,. & Manafe, A,L,. (2022). “Peran Gaya Kepemimpinan *Path Goal* untuk Meningkatkan Motivasi Kerja Karyawan”. VISIONIDA : *Jurnal Manajemen dan Bisnis ,* 62-63.

Kartika, k.I.,(2022). “Analisis Gaya Kepemimpinan Dalam Meningkatkan Semangat Kerja Pegawai Pada Biro Umum Dan Protokol Setda Provinsi Bali”. Repository Politeknik Negeri Bali.

Mattayang, Besse. 2019. “Tipe Dan Gaya Kepemimpinan: Suatu Tinjauan Teoritis”. Jurnal Of Economic, Management and Accounting, Vol. 2, No. 2, pp 45-52.

Marshela, N. (2019). “*Analisis gaya kepemimpinan pada Al Ba’ik Supermarket”*. Skripsi. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pembangunan, Tanjungpinang.

Putra.M,G,. Marsofiyati., & Suherdi.(2023).” Analisis Motivasi Kerja pegawai Pppk Pada Instansi X”. *Jurnal Media administrasi*, 8(1), 91-102

Pradana,M. (2015). “Pengaruh gaya kepemimpinan terhadap motivasi karyawan di Ganesha Operation, Bandung”. *Jurnal Studi Manajemen dan Bisnis.*2(1). 25-39

Purnomo, F.X. Setio Edy dan Ratna Wijayanti. 2013. Analisis Pengaruh Perilaku Kepemimpinan Instruktif, Konsultatif, Partisipatif, dan Delegating Terhadap Kinerja Karyawan. Semarang: Universitas Semarang.

Putri, A.S. (2023). “Pengaruh Kepemimpinan Transaksional Terhadap kinerja Karyawan CV.AJP”. *Jurnal Manajemen STIE Pembangunan Tanjungpinang*, 6 (1), 81-83.

Purba, E. 2019. “Pengaruh Gaya kepemimpinan dan Semangat kerja terhadap kinerja pegawai Dinas perhubungan pemerintah kota Medan”. *Jurnal Prointegrita,* Vol. 2, No.2, pp 299-318.

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

Sahadi, Taufiq,H.O., Wardani, K.A. (2020). “Karakter Kepemimpinan Ideal dalam Organisasi”. *Jurnal Moderat.* 6(3).515-516

Suntikno, Sobry. 2014. *Pemimpin dan kepemimpin: Tips Praktis untuk menjadi pemimpin yang Diidolakan.* Lombok : Holistica Lombok

Sutrisno, E. 2014. Manajemen Sumber Daya Manusia. Cetak ke-6. Jakarta : Pranada Media Group

Sugiyono. 2018. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta

Triono, T., Agustang, A., Muhammad Idkhan, A., & Rifdan, R. (2021). Motivasi Kerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik. Jurnal Ilmu Sosial Dan Pendidikan, 5(4), 1627–1631.

Taryaman, E. 2016. Manajemen Sumber Daya Manusia. Yogyakarta: CV Budi Utama.

Utari, Sri dan M.M., Hadi. 2020. ”Gaya Kepemimpinan Demokratis Perpustakaan Kota Yogyakarta (Studi Kasus*). Jurnal Pustaka Ilmiah*, Vol. 6, No.1, pp 994-1002.

Rivai, V. 2014. Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan Cetak Ke-6. Depok: PT. Raja Grafindo Persada

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI