

Membangun Kepemimpinan Efektif: Strategi CEO di Perusahaan Jasa

Uswatun Hasanah¹, Meiliani Nur Azizah², Shabrina Putri Maesha³

Islamic University of Raden Fatah¹ University Of Darussalam Gontor² University Of Istanbul Turkey³

e-mail: uh96227@gmail.com

Diterima tgl: 30 April 2025 Direvisi tgl: 30 Mei 2025 Disetujui tgl: 1 Juli 2025

Abstrak

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh data indeks persaingan usaha Indonesia di tahun 2021 dinilai ada di level 4.81, tertinggi dalam empat tahun terakhir. Kemajuan perusahaan tidak terlepas dari peran penting kepemimpinan CEO sebagai *intellectual capital* perusahaan. Sehingga Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peranan strategi kepemimpinan CEO dalam upaya mencapai keunggulan kompetitif di Perusahaan Payung Madinah Tour. Dalam penelitian ini, menggunakan metode penelitian kualitatif. Penelitian ini menggunakan pendekatan naratif untuk mengeksplorasi nilai-nilai yang dianut dari CEO Perusahaan Payung Madinah. Tujuan penelitian ini mengungkap faktor keunggulan serta strategi kepemimpinan dari CEO yang dinilai efektif guna meningkatkan kemajuan perusahaan. Hasil penelitian diketahui ada 5 faktor yang mendukung variabel strategi kepemimpinan yaitu faktor disiplin kerja, strategi komunikasi, kemampuan memotivasi kemampuan, mengambil keputusan tepat, mengelola emosi, dapat meningkatkan kinerja karyawan dan kemajuan perusahaan.

Kata Kunci: Modal Intelektual, Strategi kepemimpinan, Keunggulan kompetitif

Abstract

This research is motivated by data on Indonesia's business competition index in 2021 which is considered to be at the level of 4.81, the highest in the last four years. The progress of the company cannot be separated from the important role of CEO leadership as the company's intellectual capital. So this study aims to determine the role of the CEO's leadership strategy in an effort to achieve a competitive advantage at the Madinah Tour Umbrella Company. In this study, using qualitative research methods. This research uses a narrative approach to explore the values espoused by the CEO of Payung Madinah Company. The purpose of this study is to reveal the factors of excellence and leadership strategies of the CEO that are considered effective in improving the progress of the company. The results of the study found that there are 5 factors that support leadership strategy variables, namely work discipline factors, communication strategies, motivating abilities, decision-making abilities and managing emotions can make improve employee performance and company progress.

Keywords : Intellectual Capital, leadership strategy, Competitive advantage

PENDAHULUAN

Peran pemimpin menjadi nilai sentral hingga menjadi integritas utama sebagai sosok yang dapat memilah strategi yang mumpuni untuk terus berupaya mencapai target perusahaan. Tiap individu terlahir sebagai pemimpin dan berpotensi menjadi pemimpin skala kecil sebagai individu dan dalam skala besar sebagai pemimpin suatu lembaga, perusahaan, organisasi. Upaya kepemimpinan memerlukan kebijakan, alat, media, fasilitas, sumber daya, dan keterampilan yang berfungsi untuk mencapai tujuan kepemimpinan. Mengelola hal ini memerlukan manajemen strategi kepemimpinan (Iskandar, 2019).

Dunia bisnis di abad-21 yang dinamis, membuat dampak besar dari keragaman terhadap inovasi, kolaborasi dan kesuksesan. Keterlibatan CEO sebagai pemimpin memiliki pengaruh sangat besar dalam memajemen pengelolaan hingga membentuk budaya tempat kerja (Rafiq et al., 2024). Strategi kepemimpinan juga merupakan faktor inti yang menentukan keoptimalan di Perusahaan. PT. Payung Madinah Tour Palembang hingga saat ini. Perusahaan yang bergerak sebagai pelayanan jasa di bidang perlengkapan kebutuhan handling dan persiapan menuju tanah suci memiliki strategi jitu dari sisi kepemimpinan oleh CEO hingga dapat terus bersaing di kancah dalam negeri.

Data bulan Mei, 2024 tercatat menunjukkan ketahanan ekonomi Indonesia yang pada kuartal I-2024 masih tumbuh 5,11% per tahun. Hal ini juga menunjukkan adanya hubungan mengenai strategi kepemimpinan dengan sektor ketahanan ekonomi. Beberapa faktor penyebab tidak bisa bersaing didunia bisnis salah satunya bisa disebabkan dari aspek internal. Penyebab internal terkait dengan ketidakcakapan manajemen. (CNBC Indonesia, 2024). Sedangkan data indeks persaingan usaha Indonesia tahun 2021 sebesar 4,81 yang merupakan level tertinggi dalam empat tahun terakhir.

Berbagai upaya dilakukan untuk menekan kemajuan sektor ekonomi perusahaan salah satunya segi *tour travel* oleh pemerintah yaitu dengan membuat persatuan komite antar Tour Travel Haji Umrah Republik Indonesia. Hal ini disinyalir mampu membuat gejolak pemimpin dirangkul agar dapat terus memajukan sektor ekonomi. Namun tak ayal gejolak bisnis tidak terlepas dari sisi dinamis dan kompetitif, usaha bisnis tentunya akan memiliki kenaikan maupun kemunduran. Strategi Kepemimpinan merupakan salah satu faktor kunci penentu kemajuan dan keberhasilan. Menurut (Anwar et al., 2022) Kesuksesan suatu perusahaan atau organisasi di masa kini dan masa depan sangat bergantung pada kontribusi pemimpin. Pemimpin bertanggung jawab dalam menetapkan arah dan tujuan organisasi untuk masa depan. Kepemimpinan tergolong upaya kemampuan seseorang untuk merangkul anggota timnya untuk mencapai visi – misi perusahaan melalui visi dan misi yang telah ditetapkan.

Kepemimpinan sangat diperlukan untuk Manajemen karyawan kerja yang datang dari beragam latar belakang, keterampilan, dan ide yang berbeda di tiap individunya menjadi tantangan besar pada mencapai kinerja optimal. Dengan keterampilan pemimpin agar punya strategi tertentu yang dapat menghadapi ketimpangan, membangun solusi yang kuat hingga kontribusi maksimal. Selain itu, strategi kepemimpinan yang efektif mempertimbangkan perubahan pada lingkungan bisnis, teknologi, dan tren pasar yang terus berkembang. Pemimpin harus mampu beradaptasi terhadap perubahan, mengantisipasi perubahan, dan membimbing tim melalui transformasi yang diperlukan agar tetap relevan dan kompetitif. (Hariani et al., 2024). Gaya kepemimpinan juga berperan penting dalam memotivasi karyawan dan meningkatkan kualitas pelayanan. Langkah-langkah yang dilakukan seorang pemimpin dalam memimpin suatu organisasi menentukan gaya kepemimpinan yang digunakan. Gaya kepemimpinan yang tepat akan mempermudah pencapaian tujuan (Anwar et al., 2022).

Oleh sebab itu, para pemimpin perlu memiliki keterampilan yang luas dalam berhubungan dengan orang lain, membangun hubungan yang baik, dan memastikan setiap orang dapat berkontribusi dengan maksimal. Mereka juga harus memiliki strategi kepemimpinan yang bisa mengikuti perubahan di dunia bisnis, teknologi, dan pasar yang terus berubah. Pemimpin harus bisa menyesuaikan diri dengan perubahan, memprediksi apa yang akan terjadi, dan membimbing tim mereka melalui perubahan yang diperlukan agar tetap relevan dan kompetitif.

Kepemimpinan strategis adalah gaya kepemimpinan yang dapat meningkatkan kestabilan hidup perusahaan dalam jangka panjang melalui visi yang jelas, sekaligus mempertahankan tingkat kepuasan finansial jangka pendek yang stabil. Strategi melibatkan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, koordinasi, pemantauan, dan pemajuan ragam kegiatan pada suatu organisasi untuk mencapai tujuan organisasi secara efisien dan efektif. Terutama nilai ibadah adalah sehingga dinilai dapat mencapai keagungan, kehormatan dan kegembiraan Allah SWT (Iskandar, 2019). Menurut Hagen (Hariani et al., 2024) Kepemimpinan strategis yang diterima secara konseptual dan dikonfirmasi secara empiris adalah tentang membayangkan, bersikap fleksibel, berpikir secara strategis, dan membantu karyawan memimpin organisasi membuat penemuan-penemuan baru yang pada akhirnya membawa pada sesuatu yang baik

Peranan penting kepemimpinan CEO dalam membentuk budaya di dunia kerja. Strategi kepemimpinan sebagai upaya manajemen yang terencana untuk memimpin suatu organisasi. CEO menetapkan arah strategis dan mewujudkan nilai-nilai dan etos organisasi. Keyakinan pribadi, gaya komunikasi, dan perilaku sehari-hari mereka menjadi titik acuan bagi karyawan sehingga membentuk perilaku kolektif, ekspektasi, dan norma di tempat kerja (Escobar-López et al., 2022). Sebagai Posisi utama, CEO dapat menghidupkan kembali budaya inklusi dan keberagaman. Ketika perusahaan menghadapi kompleksitas ini, memahami kompleksitas peran CEO dalam membentuk budaya tempat kerja sangat penting untuk melanjutkan pertumbuhan dan inovasi (Rafiq et al., 2024).

Berpartisipasi aktif dalam inisiatif keberagaman, berkomunikasi secara transparan tentang pentingnya keberagaman, dan menunjukkan perilaku inklusif akan membantu semua orang merasa diperhatikan dan dihargai serta memberikan kontribusi nyata. Sebaliknya, kepasifan atau ketidakpedulian CEO dapat membuat program keberagaman yang bertujuan paling baik sekalipun menjadi tidak efektif dan menciptakan kesenjangan antara kebijakan dan praktik (Dobbin & Kalev, 2022).

Keunikan penelitian pada PT. Payung Madinah Tour di Palembang, mengeksplorasi lebih rinci sistematis langkah yang dibuat oleh CEO dan sekaligus melihat fenomena di lapangan dari perspektif karyawan tentang strategi kepemimpinan yang telah berjalan sehingga peneliti dapat melihat berbagai sudut pandang baru sebab kemajuan perusahaan dengan beragam strategi yang telah dilaksanakan. Penelitian ini bertujuan untuk mengungkapkan faktor keunggulan serta strategi kepemimpinan dari CEO yang dinilai efektif guna meningkatkan kemajuan perusahaan PT. Payung Madinah Tour di Palembang. Dalam konteks ini agar mendapatkan contoh yang baik mengenai berbagai strategi khusus CEO dalam manajemen karyawan dan berinteraksi dengan gaya kepemimpinan yang berbeda, hingga CEO juga dapat menentukan metode kepemimpinan yang memiliki pengaruh terbesar dalam meningkatkan kinerja karyawan. Oleh karena itu, hasil penelitian ini diharapkan memiliki signifikansi praktis dan teoritis terhadap peningkatan kepemimpinan yang lebih efektif di lingkungan perusahaan.

Penulis menyadari manfaat serta urgensi penelitian strategi kepemimpinan yang optimal karena dapat menjadi figur contoh dan menciptakan kemajuan antar perusahaan. Hingga

mampu bersaing di dunia global serta dapat mengetahui pelbagai strategi jitu agar dapat meningkatkan kinerja karyawan dan perusahaan untuk mencapai tujuan strategis. Berdasarkan latar belakang tersebut, maka perlu diteliti: “leadership strategy pada perspektif CEO di perusahaan Payung madinah tour”.

METODE

Penelitian kualitatif Menurut (Sugiyono, 2020b) adalah merupakan metode penelitian yang digunakan untuk meneliti suatu keadaan obyek yang alamiah, peneliti yakni sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara kombinasi dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini berdasarkan pendekatan kualitatif naratif. Pendekatan naratif digunakan ketika peneliti ingin membuat narasi naratif dari cerita partisipan. Penelitian naratif melibatkan hubungan erat antara peneliti dan partisipan. partisipan memberikan informasi secara lengkap, dan peneliti mendengarkan serta melaporkan kembali cerita atau informasi yang telah disampaikan. Hingga hal ini dirasa bahwa cerita dan informasi yang mereka sampaikan penting dan mungkin bermanfaat bagi orang lain (Wikaton, 2019). Penelitian ini menggunakan pendekatan naratif karena berfokus pada pengalaman pribadi partisipan dan kronologisnya. Selain itu, memungkinkan untuk mengungkap kisah-kisah bermakna dari para partisipan.

Subjek Penelitian ini menggunakan perspektif CEO sebagai narasumber pada PT. Payung Madinah Tour. Teknik pada penelitian ini menggunakan wawancara mendalam individu. Wawancara mendalam yang bersumber dari (Kriyantono, 2020) merupakan suatu cara mengumpulkan data dan informasi yang dilakukan dengan tatap muka dengan partisipan agar mendapatkan data terperinci hingga mendalam. Sedangkan Wawancara individu menurut Mathers et al., dalam (Hariani et al., 2024). berguna untuk memberikan informasi lengkap mengenai arti suatu peristiwa, situasi, atau makna sosial kepada setiap partisipan pada suatu hal tertentu.

Penelitian ini menggunakan teknik wawancara yang dimana peneliti akan memberikan instrumen pertanyaan yang terdiri dari lembar observasi yang sudah disiapkan terhadap responden. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah lembar observasi. Komponen indikator yang disajikan pada lembar observasi terdiri dari :

Teknik analisis data pada penelitian ini melakukan teknik observasi, pengkaji melakukan pengamatan langsung pada lokasi penelitian di PT. Payung Madinah Tour untuk menelusuri dan memperoleh data yang lebih mendalam terkait strategi kepemimpinan dan faktor yang mendorong strategi kemajuan perusahaan lebih baik pada perspektif CEO.

HASIL DAN PEMBAHASAN

PT. Payung Madinah Tour telah berkembang menjadi perusahaan tour dan travel yang mensupply kebutuhan Umroh & Haji , Visa , Beasiswa belajar di Kota Nabi serta LA saudi di Indonesia. PT. Payung Madinah Tour sudah melayani berbagai kebutuhan tour dan travel dengan berbagai tahapan hingga akhirnya menjadi produsen agen travel yang melayani banyak kalangan dari dalam negeri hingga luar negeri. PT. Payung Madinah Tour telah terdaftar di bisnis tour dan travel yang bertempat di Palembang , Sumatera Selatan sejak tahun 2020 dan telah mendapatkan izin kelayakan sertifikasi izin PPIU sebagai edaran travel resmi yang bereputasi sebagai syarat menjalankan usaha travel umroh secara legal dan juga penghargaan khusus muassasah resmi dari Arab Saudi pada lembaga swasta yang melayani

jamaah berakreditasi dari segi manajemen perusahaan yang menaati aturan resmi dari Saudi termasuk izin visa dan pelayanan.

Selain itu juga karena telah melewati berbagai uji kualitas akomodasi yang bertanggung jawab secara penuh untuk melayani keperluan jamaah di Indonesia maupun Luar Negeri . PT Payung Madinah Travel sebagai perusahaan yang bergerak pada bidang Tour dan travel. Strategi kepemimpinan CEO terhadap stabilitas sangatlah menarik. Ada beberapa strategi yang telah diterapkan dalam kepemimpinan di PT. Payung Madinah Tour yaitu:

Table 1 (strategi)

Variabel	Indikator	Definisi
Strategi Disiplin kerja	Kehadiran Ketaatan pada peraturan	Tindakan yang dilakukan oleh CEO PT. payung Madinah Tour keadaan yang menyebabkan atau mendorong personel agar melakukan segala aktivitas sesuai dengan norma atau peraturan yang telah ditetapkan. Segala pernyataan tertulis atau perubahan yang telah disepakati jika melanggar ketentuan Peraturan disiplin baik yang terjadi selama jam kerja, akan dianggap sebagai pelanggaran disiplin. Tindakan disiplin adalah sanksi yang telah disepakati bersama dijatuhkan kepada karyawan yang melanggar aturan disiplin. Namun, lanjutnya teguran tersebut dibahas dalam rapat mingguan yang kerap diperingatkan agar tidak mengulangi pelanggaran secara berkala. Kedisiplinan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja.
Strategi Komunikasi	Kemampuan mendengarkan Memberi tanggapan	Kemampuan yang dilakukan oleh CEO PT Payung Madinah Tour dalam bentuk komunikasi diadik antar dua orang berinteraksi secara tatap muka atau lebih bisa juga komunikasi dalam jarak dekat, mereka saling mengirim dan menerima pesan secara spontan dan secara verbal maupun nonverbal.

Strategi Kemampuan Memotivasi	Memberikan dorongan Insentif	Kemampuan yang diterapkan oleh CEO PT Payung Madinah Tour adalah memotivasi yang berimpact seorang anggota organisasi ingin dan rela untuk mengeluarkan kemampuannya (dalam bentuk keahlian atau keterampilan) hingga tenaga dan waktunya untuk menyelenggarakan berbagai kegiatan yang menjadi tanggung jawabnya maupun diluar tanggung jawabnya (Ibadah). Dorongan tersebut juga berbentuk penghargaan atau insentif (upah) tambahan hingga muncul motivasi karyawan PT. Payung Madinah Tour memenuhi kriteria dengan penuh semangat.
Strategi Kemampuan mengambil keputusan	Memberikan suatu putusan yang dianggap terbaik	Tindakan yang dilakukan oleh CEO PT Payung Madinah Tour untuk menyelesaikan berbagai tindakan mulai dari menyelesaikan suatu masalah hingga hal krusial lainnya.
Strategi Kemampuan mengendalikan emosi	Mengendalikan diri terhadap berbagai situasi dan keadaan	Kemampuan yang diterapkan oleh CEO PT Payung Madinah Tour dalam situasi genting sehingga dapat menjaga kestabilan karyawan yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan PT Payung Madinah Tour.

Survei menunjukkan bahwa CEO yang menerapkan **Disiplin kerja** mampu meningkatkan kredibilitas kerja dan bersaing terhadap perusahaan lainnya menjadi lebih tinggi. Hal tersebut juga didukung oleh (Sobian, 2023) Disiplin kerja yang tinggi pada setiap unit mempunyai dampak yang signifikan terhadap etos kerja unit tersebut. Bekerja dengan nyaman di perangkat apa pun. Menurut Siswanto dalam (Dumilah et al., 2022) Kedisiplinan merupakan langkah awal dari setiap keberhasilan dalam mencapai tujuan yang diinginkan oleh suatu lembaga organisasi. Kedisiplinan memiliki tujuan agar semua pegawai yang ada di lingkup organisasi dapat dengan sukarela mematuhi dan menaati peraturan yang ada tanpa dorongan paksaan. Kedisiplinan merupakan komponen penting dalam mengatur jalannya Sumber Daya Manusia (MSDM) karena semakin baik kedisiplinan karyawan dalam suatu instansi maka akan tercipta karyawan yang berkualitas.

Strategi Komunikasi, menurut (Samsudin et al., 2024) Komunikasi kerja yang seimbang bisa meningkatkan kedisiplinan motivasi, dan semangat kerja antar karyawan dalam suatu perusahaan. Ketika karyawan menjadi lebih termotivasi, disiplin, dan antusias terhadap pekerjaannya, kinerja mereka di dalam perusahaan juga meningkat. Meningkatkan kinerja karyawan akan memudahkan tercapainya tujuan perusahaan. Namun komunikasi harus berlandaskan nilai positif, jika sebaliknya maka akan menurunkan nilai kualitas kerja. Hal tersebut didukung oleh (Ramawati & Tridayanti, 2020) bentuk komunikasi yang buruk berpengaruh pada kemerosotannya kinerja karyawan, sebagai contoh yakni bergosip dengan membicarakan hal yang kurang pantas atau juga menyinggung musibah. Maka dari itu karyawan lebih memilih berbicara seperlunya mengenai pekerjaan agar stabilitas kerja tetap terjamin. Komunikasi bisa menjadi sangat penting karena dapat meningkatkan kualitas bahkan menghadapi persaingan terhadap gejolak internasional (Subardini et al., 2022).

Strategi Kemampuan Memotivasi Strategi kepemimpinan ini dicirikan oleh kapasitas gaya pemimpin untuk memonitor serta mengarahkan karyawan melalui *jobdesk* yang terinci dan terstruktur mulai dari kegiatan harian, rapat mingguan serta *rewards* pada ajang tertentu berangsur berkembang menjadi unggul dan positif. Strategi CEO di PT. Payung Madinah Tour Palembang pada pencapaian tujuan hingga mengarungi persaingan global yang menantang yakni dengan memberikan dukungan stabilitas *fee* secara standar tanpa potongan hingga memperbanyak bonus *rewards* pada rincian *jobdeksnya* termasuk *rewards* ibadah sunah selain itu juga memberikan pemahaman keilmuan pada ajang rapat mingguan melalui metode hafalan hingga ajar – mengajar yang dipimpin oleh CEO dan diikuti seluruh Karyawan.

Tidak kalah penting juga memperhatikan ibadah dan kedisiplinan hingga mengembangkan hubungan berdasarkan kepercayaan terbukti meningkatkan semangat kerja karyawannya juga mampu memobilisasi keunggulan antar perusahaan lainnya. Hal tersebut juga didukung oleh Isvandiar & Idris dalam (Hariani et al., 2024). Didukung juga oleh Pratama (dalam Moh. Maruf et al., 2023) Insentif sebagai stimulus atau daya tarik yang diberikan perusahaan pada karyawan agar menimbulkan semangat karyawan dalam bekerja yang lebih besar guna berkontribusi untuk perusahaan dalam hal peningkatan produktivitas kerja. Kompensasi karyawan diberikan juga dengan tujuan penghargaan yang diberikan oleh pimpinan secara layak. Pengaruh kompensasi sangat besar terhadap kinerja karyawan.

Strategi Kemampuan mengambil keputusan, Dengan Strategi ini mampu meningkatkan kredibilitas kerja dan bersaing terhadap perusahaan lainnya menjadi lebih tinggi. Gaya kepemimpinan ini lebih mementingkan pemahaman serta pemikiran antara CEO sebagai pemimpin dengan berbagai masalah hingga keputusan yang dihadapi. cara pemimpin menghadapi persoalan yang rumit dengan jalan diskusi serta musyawarah punya point penting di tiap pengambilan keputusannya. PT. Payung Madinah Palembang dinilai mampu efisiensi dalam operasional kerja karena mampu menyelesaikan berbagai persoalan rumit secara tenang. Hal tersebut didukung oleh Sauqi (2019) Pengambilan keputusan merupakan inti yang sangat penting dalam menjalankan sebuah organisasi, bahkan bisa dikatakan itu adalah inti dari menjalankan sebuah organisasi. Konsep manajemen tidak dapat berfungsi tanpa keputusan strategis untuk merespons atau mengatasi masalah yang muncul.

Pengambilan keputusan melibatkan serangkaian proses bertahap dan berkesinambungan untuk memaksimalkan efektivitas pengambilan keputusan suatu lembaga. **Strategi Kemampuan mengendalikan emosi**, Menurut (Karim et al., 2023) Banyaknya tuntutan pekerjaan memberikan banyak tekanan pada karyawan. Dengan keadaan tersebut bisa menimbulkan kecemasan dan konsekuensi berbahaya seperti stres kerja. Stres kerja merupakan keadaan dimana karyawan terkena tekanan fisik dan psikis. Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi berkembangnya stres kerja adalah kecerdasan emosional. Peran kecerdasan emosional adalah memberikan jembatan dalam mengelola stres karyawan.

Didukung oleh (Parasian & Adiputra, 2021) Berbagai teori stres dan penelitian terkait, terdapat hubungan antara kecerdasan, emosional, dan stres kerja. Kecerdasan emosional yang tinggi pada karyawan membantunya dalam menghadapi berbagai permasalahan dan mencegah konflik yang menimbulkan stres pada karyawan Hal ini menunjukkan bahwa kecerdasan emosional mempunyai pengaruh positif atau berhubungan dengan terjadinya stres kerja pada karyawan.

PT. Payung Madinah Palembang dinilai mampu efisiensi dalam operasional kerja. Hal tersebut juga berbanding lurus dengan hasil wawancara yang menunjukkan bahwa

Strategi kepemimpinan pada CEO ini memprioritaskan pada pentingnya pemimpin sebagai sosok yang fundamental dalam membina jalannya operasional kerja karyawan, mengimplementasi strategi pengembangan nilai agama dan moral dan menciptakan ide – ide cemerlang untuk kemajuan perusahaan.

Berdasarkan wawancara peneliti kepada narasumber utama (Harun, 2024) menyatakan “Beberapa Strategi yang telah diterapkan sebagai CEO untuk meningkatkan kinerja karyawan adalah dengan Disiplin kerja, dengan itu mampu meningkatkan kredibilitas kerja dan bersaing. Selain itu tips lainnya kami juga menerapkan sistem komunikasi di tiap minggunya dengan rapat yang di mana membahas berbagai problem berikut *solve* nya. Ia juga melanjutkan terus berusaha memotivasi kesemangatan karyawan dengan berbagai kemudahan dalam bekerja hingga adanya insentif (uang bonus) agar semangat dalam memenuhi target dan produktivitas. bonus *rewards* tersebut tidak hanya pada rincian jobdeksnya namun termasuk *rewards* ibadah sunah. Hal tersebut tidak lain agar karyawan juga bisa menyeimbangi antara dunia dan kebahagiaan akhirat.”

Narasumber menegaskan “Pengambilan keputusan akan suatu hal pun sangatlah krusial. Karena hal ini mampu menjadi penentu peningkatan kredibilitas kerja dan bersaing terhadap perusahaan lainnya menjadi lebih tinggi. Dan juga tidak kalah penting pengendalian emosi. Akan ada banyak persoalan yang dihadapi namun dengan kepala yang dingin tentu semua masalah akan dapat mudah ditangani dengan baik.” Ia juga melanjutkan “pemimpin seharusnya dapat memberikan rincian yang jelas mengenai *job desc* harian agar lebih terarah serta adanya konsekuensi yang diberikan pimpinan jika melanggar”.

Interpretasi pada temuan di atas menyatakan ada beberapa strategi kepemimpinan dari CEO PT Payung Madinah Tour yakni Faktor Disiplin kerja, strategi Komunikasi, kemampuan Memotivasi, kemampuan mengambil keputusan dan mengelola emosi dapat membuat kinerja karyawan meningkat. Insentif sebagai stimulus atau daya tarik yang diberikan perusahaan pada karyawan meningkatkan kinerja karyawan. Selanjutnya strategi kepemimpinan pada faktor pengajaran serta pemahanan oleh CEO sebagai pemimpin guna meng upgrade capability perusahaan selaras juga dengan penelitian (Hariani et al., 2024) yang menyatakan faktor insentif (uang bonus) mampu meningkatkan kualitas kerja. Penelitian yang dilakukan Hasil penelitian menunjukkan adanya Job deskripsi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Pegawai (Hariyati, 2023).

Begitu juga dengan strategi komunikasi. Penelitian yang dilakukan oleh Suemay et all. (2023), Hasilnya menunjukkan bahwa komunikasi internal yang bermakna secara positif memengaruhi karyawan untuk memberlakukan perilaku strategis, yang dicirikan oleh pemahaman tentang tujuan organisasi mereka, kecerdasan emosional, dan perilaku kepemimpinan tim, yang dimediasi melalui keterlibatan karyawan. Begitu juga dengan penelitian oleh (Schoeneborn et al., 2020), peran penting komunikasi dalam pengorganisasian dan keorganisasian membuktikan pentingnya advokasi CEO sebagai ranah komunikatif dalam proses penciptaan makna di tempat kerja, dengan memperhatikan ranah personal dan komunikatif, dan dampak signifikan terhadap rasa kedekatan pada karyawan.

Didukung juga oleh Moonhee Cho et al.(2023), Penelitian studi tersebut menemukan bahwa komunikasi memiliki keselarasan nilai antar karyawan dan CEO hingga punya efek positif pada rasa kedekatan antar karyawan. Penelitian oleh Bella et all (2024) membuktikan Disiplin kerja, hukuman dan tunjangan memiliki pengaruh yang bagus dan cukup ber impact terhadap kinerja karyawan. Begitu juga dengan pentingnya kecerdasan emosional, Menurut Dr. Vivek Pandek CEO dari VTS Sebagai seorang CEO, memiliki tingkat kecerdasan emosional yang tinggi sangat penting untuk meraih kesuksesan dalam

dunia bisnis. Keahlian ini sangat penting bagi CEO yang perlu menavigasi situasi bisnis yang kompleks dan mengelola tim secara efektif. Hal ini didukung oleh (Triansyah & Lestari, 2022) menurut penelitian ini kecerdasan emosional berhubungan dengan pengambilan keputusan. Kematangan emosi dapat menyelesaikan urusan yang kacau maka dari itulah membentuk keputusan strategis dalam bisnis. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa indikator Kecerdasan Emosional berpengaruh signifikan terhadap pengambilan keputusan dalam keadaan darurat.

Penelitian tentang strategi kepemimpinan pada perspektif CEO sebagai human capital dinilai baik dan efektif bagi karyawan dalam meningkatkan kinerja karyawan di PT. Payung Madinah Travel. Maka dapat disimpulkan dari uraian diatas faktor insentif, job deskripsi dan pengajaran dari pemimpin memiliki peranan penting dalam meningkatkan kinerja karyawan. CEO di PT. Payung Madinah Palembang yang diakuisisi oleh perusahaan ini berhasil memimpin hingga menciptakan suasana yang nyaman, teratur, namun tak lupa diiringi dengan nuansa agamis bagi kelangsungan kegiatan pada karyawan. Hal ini mampu meningkatkan retensi karyawan. Karyawan menyegani pemimpin karena menghargai dan mengapresiasi upaya mereka.

Namun Imbalan tersebut tidak hanya terbatas pada keuntungan materi saja, namun juga mencakup beberapa macam metode pelatihan dan pengembangan, salah satunya yang diterapkan adalah Metode kelas, yakni dengan cara instruktur berdiri secara fisik di depan karyawan, lalu CEO menyampaikan informasi secara langsung dengan hal ini mampu memberikan macam informasi seputar dedikasi keilmuan, pengarahan serta pengajaran mengenai segala yang berkaitan dengan travel itu sendiri. Penelitian tentang strategi kepemimpinan sebagai upaya eksplorasi cara pemimpin yang dinilai baik dan efektif bagi karyawan dalam meningkatkan kinerja karyawan di PT. Payung Madinah Palembang. Maka dapat disimpulkan dari uraian diatas faktor disiplin kerja, strategi komunikasi, kemampuan memotivasi, kemampuan mengambil keputusan dan mengelola emosi memiliki peranan penting dalam meningkatkan kinerja karyawan.

KESIMPULAN

Penelitian ini mengungkapkan strategi kepemimpinan CEO Hasil penelitian menemukan bahwa ada 5 strategi yang telah diterapkan, beberapa di antaranya faktor disiplin kerja, strategi komunikasi, kemampuan memotivasi, kemampuan mengambil keputusan dan mengelola emosi dapat membuat kinerja karyawan meningkat. Kecerdasan emosional merupakan keterampilan penting untuk meraih kesuksesan dalam dunia bisnis, dan para CEO sukses telah lama menyadari pentingnya keterampilan ini. Para pemimpin ini telah menunjukkan kekuatan kecerdasan emosional dalam kehidupan pribadi dan profesional mereka, dan telah menggunakannya untuk membangun bisnis yang sukses, memotivasi tim mereka, dan menghadapi tantangan yang rumit.

Dengan mempelajari pengalaman dan pendekatan para pemimpin ini, kita dapat mempelajari berbagai komponen kesuksesan dari sebuah bisnis, hingga pentingnya kecerdasan dalam mengelola emosional, termasuk kesadaran pada diri, pengaturan diri, empati, dan terampil dalam sosial. Berdasarkan hasil wawancara dengan narasumber memiliki keterkaitan dengan landasan teori serta ukuran kepemimpinan yang efektif yang telah ada pada penelitian terdahulu.

REFERENSI

Anwar, R. A., Pradekso, T., & Gono, J. N. (2022). Hubungan gaya kepemimpinan, pola

- komunikasi, dan kepuasan kerja dengan produktivitas karyawan rizqika. *Departemen Ilmu Komunikasi*, 1(1), 1. www.aging-us.com.
- Dobbin, F., & Kalev, A. (2022). *Getting to diversity: What works and what doesn't*. Harvard University Press.
- Dumilah, R., Tanjung, A. W., & Ellesia, N. (2022). The effect of discipline and work environment on employee performance at new hollywood hotel pekanbaru. *Jurnal Riset Manajemen Indonesia*, 4(2), 174–186. <https://doi.org/10.55768/jrmi.v4i2.129>
- Escobar-López, S. Y., Espinoza-Ortega, A., Moctezuma-Pérez, S., Chávez-Mejía, C., & Martínez-García, C. G. (2022). Consumers' perception of different types of food markets in Mexico. *International Journal of Consumer Studies*, 46(1), 147–160. <https://doi.org/10.1111/ijcs.12650>
- Hariani, M., Widariyono, D. A. Y., & Nurhaliza. (2024). Strategi kepemimpinan pada perspektif karyawan dalam meningkatkan kinerja karyawan di pt. Sarana karya solusindo sidoarjo. *Jurnal Manajemen Dan Pemasaran Digital (JMPD)*, 2(2).
- Hariyati, Y. R. (2023). Peran metode diskusi menggunakan media stik es krim dalam meningkatkan hasil belajar matematika kelas II A sekolah dasar negeri Ulujami 01 Jakarta Selatan.
- Iskandar, Z. (2019). Kepemimpinan strategi “konsep dan implementasi kepemimpinan islami”. *JUPE: Jurnal Pendidikan Mandala*, 4(5), 178–182.
- Karim, H. A., Lis Lesmini, S. H., Sunarta, D. A., SH, M. E., Suparman, A., SI, S., Kom, M., Yunus, A. I., Khasanah, S. P., Kom, M., & others. (2023). Manajemen transportasi. Cendikia Mulia Mandiri.
- Kriyantono, R. (2020). Teknik praktis riset komunikasi kuantitatif dan kualitatif. *Jakarta: Prenadamedia Group*.
- Moh. Maruf, Putra, R. S., Nurcahya Setiani Rahayu, Heni Agustina, & Hidayatul Khusnah. (2023). Literature review: The Effect of wages on performance of shopping center employees in Surabaya. *Greenomika*, 5(2), 136–144. <https://doi.org/10.55732/unu.gnk.2023.05.2.2>
- Parasian, C. S., & Adiputra, I. G. (2021). Pengaruh stres kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan. *Jurnal Manajerial dan Kewirausahaan*, 3(4), 922–932.
- Rachmat, K. (2006). Teknik praktis riset komunikasi. Jakarta: Kencana.
- Rafiq, M., Dastane, O., & Xiuqing, D. (2023). CEO Leadership and Its Contribution to Diversity Management. January, 1–19. <https://doi.org/10.4018/979-8-3693-1050-2.ch001>
- Rafiq, M., Dastane, O., & Xiuqing, D. (2024). Kepemimpinan CEO dan kontribusinya terhadap Manajemen Keragaman. <https://doi.org/10.4018/979-8-3693-1050-2.ch001>
- Rahayu, R. B., Pebrianti, W., Purmono, B. B., Juniwati, J., & Jaya, A. (2023). Do endorser credibility triggers young generations buying decisions? *Enrichment: Journal of Management*, 13(5), 3097–3109.
- Ramawati, D., & Tridayanti, H. (2020). The effect of work communication, motivation and discipline on employee performance Pt. Seven Surabaya Jaya in Sidoarjo. *IJESS International Journal of Education and Social Science*, 1(1), 1–15.
- Samsudin, A., Prabowo, B., Susanti, B. D. A., Zahrah, A. N., & Maharanie, P. (2024). Analisis Jurnal Internasional Pengaruh Komunikasi Kerja pada Kinerja Karyawan Perusahaan. *As-Syirkah: Islamic Economic & Financial Journal*, 3(1), 384–389. <https://doi.org/10.56672/syirkah.v3i1.173>
- Schoeneborn, D., Morsing, M., & Crane, A. (2020). Formative perspectives on the relation between CSR communication and CSR practices: Pathways for walking, talking, and t (w) alking. *Business & Society*, 59(1), 5–33.

- Sobian, P. (2023). Strategi Kepemimpinan Dalam Meningkatkan Kinerja. *FOKUS : Publikasi Ilmiah Untuk Mahasiswa, Staf Pengajar Dan Alumni Universitas Kapuas Sintang*, 21(1). <https://doi.org/10.51826/fokus.v21i1.720>
- Subardini, S., Yuniar, D. V. A., & Asnawi, A. (2022). Pengaruh Komunikasi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Di PT Stars Internasional Surabaya. *Jurnal Ilmiah Administrasi Bisnis Dan Inovasi*, 6(1), 15–30. <https://doi.org/10.25139/jiabi.v6i1.4766>
- Sugiyono. (2020a). *Metode Penelitian Kualitatif*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2020b). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Alfabeta.
- Triansyah, R., & Lestari, S. D. (2022). Analysis of emotional intelligence, airmanship, and situational awareness resilience to indonesian pilot emergency decision making. *Business and Entrepreneurial Review*, 22(2), 139–154. <https://doi.org/10.25105/ber.v22i2.13782>