



## Keterlibatan Pemilik Usaha dalam Aktivitas Lapangan Terhadap Kinerja Staff Pada Toko Amanda Fashion

Nur Handa<sup>1</sup>, Zahwa Nabilla Ridwanda<sup>2</sup>, Siti Noveliatius Amanda Vary<sup>3</sup>, Khairuddin Mufid<sup>4</sup>

<sup>1,2,3,4</sup>. Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, Indonesia

\*Corresponding author: [handa@gmail.com](mailto:handa@gmail.com)

---

### ARTICLE INFO

#### Kata Kunci

Gaya Kepemimpinan  
Keterlibatan Pemilik Usaha  
Kinerja Staff

#### Article history

Received: 15 September  
2025

Revised: 30 October 2025

Accepted: 20 November  
2025

Available online:  
19December 2025

### ABSTRACT

Era persaingan bisnis yang semakin ketat, keterlibatan pemilik usaha menjadi salah satu faktor penting yang mempengaruhi keberhasilan perusahaan. Pemilik usaha mempunyai tanggung jawab penting untuk keberhasilan suatu perusahaan dalam pengambilan seluruh keputusan yang berlangsung di perusahaan dan dengan adanya keterlibatan pemilik usaha maka akan dapat dipahami lebih baik dan semakin paham untuk tantangan yang dihadapi oleh staff dan bisa memberi budaya kerja yang baik. Dengan adanya penelitian ini yang menggunakan pendekatan kualitatif yang dimana berbentuk wawancara dan FDG sehingga pengamat bisa mendalami atas analisis data. Penelitian ini melibatkan beberapa partisipan seperti owner dan beberapa staff dengan melakukan wawancara secara langsung turun ke lokasi usaha. Penelitian ini diharapkan memberi informasi untuk kepentingan menjaga keseimbangan antara pemilik usaha dan staff agar terciptanya kinerja yang lebih optimal dalam perusahaan.

Copyright © 2025 Authors

This is an open-access article under [CC-BY 4.0](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/) license.



## Pendahuluan

Dalam era sekarang yang semakin kompetitif, pemilik usaha memiliki kemampuan yang tidak terbatas dalam pengambilan keputusan. Dengan adanya globalisasi dan perkembangan teknologi mampu mengubah cara perusahaan dalam mengatur kinerja dan menuntut keterlibatan langsung dari pemilik usaha. Era globalisasi ini menjadi perubahan besar untuk lingkup bisnis yang persaingannya sangat luas sehingga pemilik usaha diwajibkan untuk memiliki strategi kepemimpinan dan diharapkan turun langsung ke lapangan agar bisa memahami permasalahan yang dihadapi oleh staff. Keterlibatan pemilik usaha sangat memiliki peran penting dan mendalam dalam membentuk budaya kerja yang nyaman dan memiliki peran penting untuk budaya organisasi yang sehat dan produktif (Gibson, Ivancevich, & Donnelly, 2000:87). Akan tetapi, ada penelitian yang menunjukkan bahwa keterlibatan yang cukup erat dapat menimbulkan efek negatif pada pemilik usaha dan tidak memberikan ruang untuk staff dapat bebas mengekspresikan dirinya. Dalam hal ini, kinerja yang dimiliki seorang staff dapat menurun karena ruang untuk mereka dapat berekspresi dan mengambil keputusan menjadi terhambat (Yukl, 2010:102). Maka, pemilik usaha harus memberikan batasan antara pemilik dan juga staff, karena salah satu kunci keberhasilan perusahaan ada pada kinerja staff, mereka akan memiliki motivasi, merasa dihargai dan mendapat dukungan dari pimpinan maka akan menumbuhkan budaya yang positif di dalam suatu Perusahaan.

Perubahan dalam pola pemimpin dan partisipasi seorang pemilik usaha mencerminkan manajemen yang modern. Konsep "Leadership by Example" menjadi suatu hal yang cukup penting di era sekarang dimana pemimpin tidak hanya memberikan perintah saja namun ikut terlibat ke dalam proses kerja. Dengan adanya hal ini memberikan pengaruh langsung terhadap rasa tanggung jawab dan loyalitas seorang staff dalam suatu perusahaan. Fokus utama dalam penelitian ini adalah untuk memahami keterlibatan pemilik usaha dalam aktivitas lapangan dapat memberikan nilai positif terhadap kinerja staff. Penelitian ini akan mengkaji keterlibatan pemilik, komunikasi interpersonal serta dampak yang terjadi terhadap produktivitas, kedisiplinan dan kepuasan kinerja staff. Keterlibatan pemilik usaha tidak hanya sekedar bentuk pengawasan tetapi juga strategi kepemimpinan yang memiliki pengaruh kuat terhadap semangat dan hasil kerja seorang staff.

Dalam kajian Sumber Daya Manusia (SDM), keterlibatan pemilik usaha dalam aktivitas lapangan merupakan bagian dari praktik manajemen yang berfokus pada peningkatan kinerja individu maupun organisasi. Terdapat beberapa teori dan pendapat ahli yang menjadi landasan untuk memahami dinamika kehidupan manusia. Teori mendasar dalam manajemen SDM yang relevan dengan keterlibatan pemilik usaha adalah Teori Kepemimpinan yang dikemukakan oleh Kurt Lewin. Teori ini menekankan pentingnya peran pemimpin dalam kegiatan kerja bersama bawahan untuk menciptakan hubungan yang harmonis dan meningkatkan motivasi kerja (Lewin, Lippitt, & White, 1939:45). Dalam usaha kecil, keterlibatan pemilik di lapangan dapat menciptakan rasa kebersamaan, memperkuat semangat kerja tim, dan menumbuhkan rasa memiliki terhadap organisasi. Teori X dan Y oleh Douglas McGregor memberi gambaran mengenai dua pendekatan kepemimpinan yang berpengaruh terhadap perilaku karyawan. Pemilik usaha yang menerapkan Teori Y akan percaya bahwa karyawan memiliki tanggung jawab dan motivasi internal sehingga mendorong staff untuk bekerja lebih mandiri dan inovatif, Sedangkan Teori X, akan percaya karyawan malas dan perlu dikontrol sehingga harus dilakukan

pengawasan secara menerus di lapangan sehingga menimbulkan tekanan dan menurunkan motivasi kerja (McGregor, 1960).

Selain itu jika staff mendapat perhatian langsung dari pemilik usaha, memenuhi kebutuhan dan mendapat penghargaan maka staff akan merasa dihargai dan diakui, maka mereka akan menunjukkan loyalitas dan peningkatan kinerja (Maslow, 1943:70). Sementara itu Frederick Herzberg dengan Teori Dua Faktor menjelaskan bahwa ada dua kelompok yang mempengaruhi kepuasan kerja seperti pengajuan dan tanggung jawab dan factor lain seperti kondisi kerja dan hubungan antar pegawai (Herzberg, Mausner, & Snyderman, 1959:124). Keterlibatan pemilik usaha dalam lapangan menjadi salah satu factor motivasi karena menunjukkan perhatian terhadap proses kerja dan hasil yang dicapai oleh karyawan. Gaya kepemimpinan pemilik usaha berkaitan dengan Teori Kepemimpinan Transaksional, hubungan antara pemimpin dan bawahan dilandasi imbalan. Pendekatan ini menekankan disiplin, pemenuhan target kerja sebagai penilaian kerja meski dalam jangka pendek namun menghasilkan dampak yang berkelanjutan terhadap kinerja dan kepuasan (Bass & Riggio, 2006). Usaha yang efektif berpengaruh juga dengan emotional intelligence (Goleman, 2000:45), menurut Teori tersebut pemimpin dengan kecerdasan tinggi bisa mengelola, memahami emosi diri dan emosi orang lain dengan baik. Dalam lapangan ini berarti mampu membantu pemilik usaha memiliki hubungan yang harmonis dengan staff dan mengurangi konflik serta mampu menciptakan suasana kerja yang aman dan nyaman.

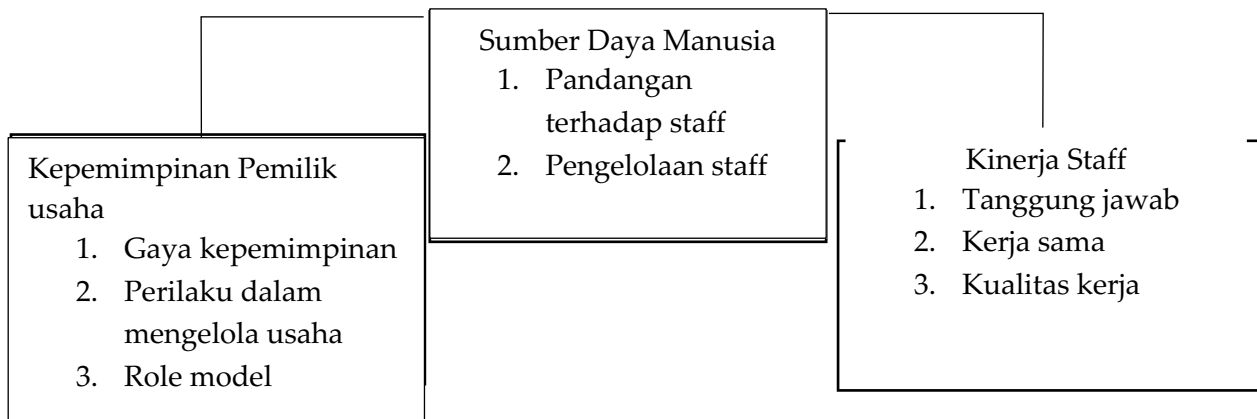
Kinerja staff menjadi salah satu peran yang menentukan keberhasilan suatu perusahaan ataupun organisasi baik dari hasil individu maupun kelompok. Menurut (Gibson, Ivancevich, & Donnelly, 2000:76), ada 3 faktor utama yaitu kemampuan, motivasi, dan lingkungan kerja. Sebagai pemilik usaha dengan adanya keterlibatan aktif di lapangan maka mampu memberikan dukungan langsung, menciptakan lingkungan kerja yang nyaman dan meningkatkan motivasi staff melalui komunikasi dan perhatian dari pemilik usaha. Teori Harapan (Victor Vroom, 1964:22), kinerja dipengaruhi oleh harapan sehingga usaha yang dilakukan memberikan hasil yang baik dan akhirnya memberikan penghargaan dan imbalan yang di inginkan. Sehingga karyawan merasa bahwa kerja keras diakui, dihargai, dilihat (Locke & Latham, 1990), kinerja karyawan meningkat Ketika memiliki tujuan jelas, pemilik usaha yang aktif di lapangan berperan penting dalam menetapkan tujuan kerja yang realistis, memberi arahan serta menerima saran kritik, sehingga hal ini sangat membantu staff untuk memahami pekerjaan mereka dan focus pada hasil yang optimal.

Secara keseluruhan, kinerja staff adalah hasil dari kemampuan individu, motivasi kerja, lingkungan kerja, hingga gaya pemilik usaha dalam memimpin sebuah perusahaan. Sehingga keterlibatan pemilik usaha yang tepat akan meningkatkan semangat tinggi bagi para staff. Dalam dinamika persaingan bisnis ritel yang semakin kompetitif, khususnya pada sektor usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) di bidang fesyen, peran sumber daya manusia menjadi salah satu faktor penentu keberhasilan usaha. Kinerja staf tidak hanya dipengaruhi oleh kemampuan individu, sistem kerja, maupun lingkungan kerja, tetapi juga sangat ditentukan oleh gaya kepemimpinan dan tingkat keterlibatan pemilik usaha dalam aktivitas operasional sehari-hari. Pada konteks usaha ritel skala kecil dan menengah, pemilik usaha sering kali tidak hanya berperan sebagai pengambil keputusan strategis, tetapi juga terlibat langsung dalam aktivitas

lapangan, seperti pelayanan pelanggan, pengelolaan stok, pengawasan kerja staf, hingga penyelesaian masalah operasional.

Keterlibatan pemilik usaha dalam aktivitas lapangan memiliki makna strategis karena dapat menciptakan komunikasi yang lebih intensif antara pimpinan dan staf. Interaksi langsung ini memungkinkan pemilik usaha memahami kondisi nyata di lapangan, termasuk kendala kerja yang dihadapi staf, kebutuhan pelanggan, serta peluang perbaikan layanan. Selain itu, kehadiran pemilik usaha di tengah aktivitas operasional dapat membangun rasa tanggung jawab, kedisiplinan, dan motivasi kerja staf. Staf cenderung merasa diperhatikan, dihargai, dan diawasi secara langsung, sehingga mendorong mereka untuk bekerja lebih optimal dan profesional. Namun demikian, keterlibatan pemilik usaha juga dapat menimbulkan dampak yang beragam terhadap kinerja staf. Di satu sisi, keterlibatan yang bersifat partisipatif dan suportif dapat meningkatkan semangat kerja, loyalitas, dan produktivitas staf. Di sisi lain, keterlibatan yang terlalu dominan atau bersifat kontrol berlebihan berpotensi menimbulkan tekanan kerja, menurunkan kenyamanan kerja, serta menghambat inisiatif dan kreativitas staf. Oleh karena itu, keterlibatan pemilik usaha perlu dikelola secara proporsional agar mampu memberikan pengaruh positif terhadap kinerja staf dan keberlangsungan usaha.

Pada usaha ritel fesyen seperti Amanda Fashion, keterlibatan pemilik usaha dalam aktivitas lapangan menjadi aspek yang menarik untuk dikaji. Sebagai toko yang bergerak di bidang penjualan produk fesyen, kualitas pelayanan, kecepatan respon terhadap pelanggan, kerapian display produk, serta koordinasi antarstaf merupakan indikator penting dalam menilai kinerja staf. Pemilik usaha yang terlibat langsung di lapangan memiliki kesempatan untuk memberikan arahan secara real time, menjadi teladan dalam etos kerja, serta menanamkan nilai-nilai kedisiplinan dan pelayanan prima kepada staf. Kondisi ini diyakini dapat berkontribusi terhadap peningkatan kinerja staf secara keseluruhan. Berdasarkan uraian tersebut, penting untuk melakukan kajian mendalam mengenai bagaimana keterlibatan pemilik usaha dalam aktivitas lapangan memengaruhi kinerja staf. Penelitian ini tidak hanya relevan secara akademis, tetapi juga memiliki nilai praktis bagi pelaku usaha UMKM, khususnya di sektor ritel fesyen. Dengan memahami bentuk keterlibatan pemilik usaha yang efektif, diharapkan dapat dirumuskan strategi kepemimpinan yang mampu meningkatkan kinerja staf, menciptakan lingkungan kerja yang kondusif, serta mendukung pertumbuhan dan keberlanjutan usaha.



**Gambar 1. Conceptual Framework**

## Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif yang bertujuan untuk memahami secara mendalam keterlibatan pemilik usaha dalam aktivitas lapangan serta pengaruhnya terhadap kinerja staf pada Amanda Fashion. Pendekatan ini dipilih karena memungkinkan peneliti menggali fenomena sosial dan interaksi kerja yang terjadi secara alami di lingkungan usaha, tanpa memanipulasi kondisi yang ada. Penelitian dilaksanakan langsung di Toko Amanda Fashion dengan melibatkan pemilik usaha dan staf yang berperan aktif dalam kegiatan operasional harian. Pemilihan informan dilakukan secara purposif, dengan pertimbangan bahwa pihak-pihak tersebut memiliki pengetahuan dan pengalaman langsung terkait keterlibatan pemilik usaha di lapangan serta dinamika kinerja staf. Dengan demikian, data yang diperoleh diharapkan mampu merepresentasikan kondisi nyata yang terjadi di lokasi penelitian. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi langsung, dan dokumentasi. Wawancara digunakan untuk memperoleh informasi mengenai bentuk keterlibatan pemilik usaha, pola komunikasi yang terjalin dengan staf, serta persepsi staf terhadap dampak kehadiran pemilik usaha dalam aktivitas kerja. Observasi dilakukan dengan mengamati secara langsung aktivitas operasional toko, interaksi antara pemilik usaha dan staf, serta perilaku kerja staf selama jam operasional. Dokumentasi digunakan sebagai data pendukung, meliputi catatan kehadiran staf, pembagian tugas, serta dokumen lain yang relevan dengan fokus penelitian.

Data yang terkumpul kemudian dianalisis secara deskriptif dengan cara mengorganisasi, mereduksi, dan menyajikan data dalam bentuk narasi yang sistematis. Analisis dilakukan secara berkelanjutan sejak proses pengumpulan data hingga penarikan kesimpulan, dengan tujuan untuk menemukan pola keterlibatan pemilik usaha dan keterkaitannya dengan kinerja staf. Hasil analisis selanjutnya diinterpretasikan untuk memberikan pemahaman yang komprehensif mengenai pengaruh keterlibatan pemilik usaha dalam aktivitas lapangan terhadap kinerja staf. Untuk menjaga keabsahan data, penelitian ini menerapkan teknik triangulasi, baik triangulasi sumber maupun teknik. Data yang diperoleh dari pemilik usaha dibandingkan dengan data dari staf, serta diperkuat melalui hasil observasi dan dokumentasi. Seluruh proses penelitian dilaksanakan secara sistematis dan menjunjung tinggi etika penelitian, termasuk menjaga kerahasiaan identitas informan dan objektivitas dalam penyajian hasil penelitian. Dengan metode ini, diharapkan penelitian mampu memberikan gambaran yang akurat dan mendalam mengenai keterlibatan pemilik usaha dalam aktivitas lapangan serta implikasinya terhadap kinerja staf pada Toko Amanda Fashion.

Metode penelitian ini lebih bersifat induktif, di mana teori berkembang seiring pengumpulan dan analisis data. Fleksibilitas dan kedalaman analisis menjadi ciri khas penelitian kualitatif, memungkinkan peneliti untuk menangkap fenomena dan dinamika sosial. Proses pengumpulan data dalam penelitian kualitatif melibatkan interaksi langsung dengan partisipan (wawancara dan FGD), pengamatan mendalam atau analisis data. Dalam hal ini, narasumber diminta untuk membuat video log (Vlog) pribadi atas pengalaman yang mereka dapatkan dalam satu minggu interaksi mereka dengan peneliti yang menarik. Kemudian dibahas secara mendalam melalui wawancara dan FGD dengan para narasumber. Metode tersebut memungkinkan peneliti untuk menangkap nuansa, perbedaan, dan variasi individual. Analisis data kualitatif melibatkan proses pengkodean, kategorisasi, dan penyusunan pola temuan. Masa

waktu yang dipakai dalam penelitian ini adalah selama 4 bulan, mulai dari bulan September 2025 sampai Desember 2025. Penelitian kualitatif sangat berharga dalam menggali pandangan mendalam tentang aspek seperti budaya, sikap, dan pengalaman subjektif. Narasumber yang menjadi subjek penelitian ini berjumlah 3 orang yang dikategorikan sebagai pemilik usaha dan staff. Kekuatan penelitian ini terletak pada kemampuannya untuk memberikan wawasan yang lebih luas, mendukung pengembangan teori baru, dan memberikan pemahaman yang mendalam terhadap realita sosial.

### Hasil dan Pembahasan

Pada penelitian ini terdapat 3 orang narasumber yang bersedia untuk terlibat dalam penelitian namun dari 3 orang tersebut hanya ada 2 orang yang secara konsisten mampu untuk mengikuti ketentuan dalam penelitian dan mampu memberikan data secara konsisten. Para narasumber ini dapat dideskripsikan sebagai berikut:

Deskripsi Karakteristik Narasumber

**Tabel 1. Deskripsi Karakteristik Narasumber**

No	Narasumber	Gender	Usia	Asal	Posisi	Lama Bekerja
1	Subject 01	Perempuan	22 Tahun	Surabaya	Staff	3 Tahun
2	Subject 02	Perempuan	45 Tahun	Surabaya	Owner	15 Tahun
3	Subject 03	Perempuan	25 Tahun	Surabaya	Staff	3 Tahun

Sumber : Data Primer yang diolah, 2025

Tabel 1 menyajikan deskripsi karakteristik narasumber yang terlibat dalam penelitian ini. Berdasarkan data tersebut, jumlah narasumber terdiri dari tiga orang yang seluruhnya berjenis kelamin perempuan. Hal ini mencerminkan komposisi sumber daya manusia pada Toko Amanda Fashion yang didominasi oleh tenaga kerja perempuan, khususnya pada posisi staf dan pemilik usaha. Dari segi usia, narasumber memiliki rentang usia yang bervariasi, yaitu 22 tahun, 25 tahun, dan 45 tahun. Variasi usia ini menunjukkan adanya perbedaan tingkat kedewasaan, pengalaman, serta sudut pandang dalam menjalankan aktivitas kerja. Narasumber dengan usia 45 tahun merupakan pemilik usaha (owner) yang memiliki pengalaman kerja paling lama, yaitu 15 tahun, sedangkan dua narasumber lainnya berusia relatif muda dan berposisi sebagai staf dengan masa kerja masing-masing selama 3 tahun.

Seluruh narasumber berasal dari Surabaya, yang menunjukkan bahwa aktivitas usaha dan sumber daya manusia yang terlibat berada dalam konteks sosial dan budaya yang relatif sama. Kesamaan asal daerah ini dapat memengaruhi pola komunikasi, interaksi kerja, serta pemahaman nilai-nilai kerja di lingkungan toko. Berdasarkan posisi jabatan, penelitian ini melibatkan satu orang owner dan dua orang staf. Keterlibatan owner sebagai narasumber utama menjadi penting untuk memperoleh informasi terkait peran, keterlibatan, dan kebijakan pemilik usaha dalam aktivitas lapangan. Sementara itu, dua staf dipilih sebagai narasumber untuk

menggambarkan perspektif karyawan mengenai dampak keterlibatan pemilik usaha terhadap kinerja mereka. Dengan karakteristik narasumber yang beragam dari sisi usia, posisi, dan lama bekerja, data yang diperoleh diharapkan mampu memberikan gambaran yang komprehensif dan mendalam sesuai dengan tujuan penelitian.

**Tabel 2. Hasil Rekap Kegiatan Subjek**

No	Narasumber	Kegiatan
1	Subject 01	1 Aktivitas keseharian di toko
		2 Komunikasi tim
		3 Problem solution untuk masalah
		4 Gaya kepemimpinan
		5 Perilaku owner dalam mengelola usaha

Sumber : Data Primer yang diolah, 2025

Tabel 2 menyajikan hasil rekap kegiatan yang diperoleh dari Subjek 01 sebagai salah satu narasumber dalam penelitian ini. Data pada tabel tersebut menggambarkan berbagai aspek aktivitas dan interaksi kerja yang diamati serta dikaji untuk memahami keterlibatan pemilik usaha dalam aktivitas lapangan dan pengaruhnya terhadap kinerja staf. Berdasarkan tabel, kegiatan pertama yang dicermati adalah aktivitas keseharian di toko, yang meliputi pelaksanaan tugas rutin staf, seperti melayani pelanggan, menata produk, serta menjaga kebersihan dan kerapian area toko. Aktivitas ini menjadi indikator awal untuk menilai kedisiplinan, tanggung jawab, dan konsistensi kerja staf dalam menjalankan peran operasionalnya. Kegiatan kedua adalah komunikasi tim, yang menunjukkan pola interaksi antara staf dengan staf lainnya serta antara staf dengan pemilik usaha. Aspek komunikasi ini mencakup penyampaian instruksi, koordinasi pekerjaan, serta pemberian arahan atau umpan balik. Komunikasi tim yang efektif dinilai berperan penting dalam menciptakan suasana kerja yang kondusif dan mendukung pencapaian kinerja yang optimal.

Selanjutnya, kegiatan ketiga berkaitan dengan problem solution untuk masalah, yaitu cara staf dan pemilik usaha menyelesaikan kendala yang muncul dalam aktivitas operasional, seperti komplain pelanggan, keterbatasan stok, atau kesalahan dalam pembagian tugas. Aspek ini mencerminkan kemampuan adaptasi, kerja sama, serta peran pemilik usaha dalam memberikan solusi secara langsung di lapangan. Kegiatan keempat adalah gaya kepemimpinan, yang menggambarkan pendekatan pemilik usaha dalam memimpin dan mengelola staf. Gaya kepemimpinan yang diterapkan di lapangan dapat memengaruhi sikap kerja staf, tingkat motivasi, serta kenyamanan dalam bekerja. Aspek ini menjadi indikator penting dalam menilai pengaruh kepemimpinan terhadap kinerja staf. Kegiatan kelima berkaitan dengan perilaku owner dalam mengelola usaha, yang mencakup sikap, keteladanan, dan konsistensi pemilik usaha dalam menjalankan peran sebagai pemimpin. Perilaku owner yang aktif dan terlibat di lapangan dapat memberikan contoh positif bagi staf serta mendorong terciptanya etos kerja yang baik. Secara keseluruhan, hasil rekap kegiatan pada Tabel 2 menunjukkan bahwa Subjek 01 memberikan gambaran yang cukup lengkap mengenai dinamika kerja di toko. Informasi ini menjadi dasar penting dalam menganalisis keterlibatan pemilik usaha dalam aktivitas lapangan serta implikasinya terhadap kinerja staf.

Tabel 3. Kegiatan Subjek dan Pengalaman

Minggu Ke-	Kegiatan Berkaitan Dengan Bekerja	Entry Number	Pengalaman
1	Aktivitas keseharian di toko	1	"Melakukan pengecekan seluruh area toko..."
		2	"Memastikan uang saat pertama kali bekerja dan saat pulang selalu sama..."
		3	"Melakukan breafing harian untuk memastikan hari ini berjalan lancar..."
		4	"Memastikan pengecekan stok harian..."
		5	"Seluruh staff bekerja sama untuk saling membantu dan mengingatkan jika ada target kerja"
		6	"Terkadang komunikasi melalui sosial media whatsapp jika owner tidak bisa datang ke toko..."
2	Komunikasi tim	7	"Komunikasi dengan tim terkadang ada miskom namun masih bisa teratasi..."
		8	"Mampu handle jika ada masalah di toko..."
		9	"Owner sangat support terhadap staff yang kesusahan dan siap membantu..."
3	Gaya kepemimpinan	10	"Terkadang ada miskom jika komunikasi dilakukan secara online melalui media sosial whatsapp..."
		11	

				12	<p>“Owner memberikan bonus jika lolos target dan memberikan apresiasi...”</p> <p>“Mengajari staff untuk memahami product knowledge...”</p>
4	Perilaku owner mengelola usaha	dalam		13	<p>“Selalu memastikan wajib mematuhi SOP yang berlaku untuk menghindari masalah yang ada...”</p>
				14	<p>“Owner memantau usaha langsung sehingga jika terjadi masalah bisa turun untuk membantu penyelesaian masalah...”</p>

Sumber: Data Primer yang diolah, 2025

Berdasarkan Table 2, narasumber dengan kode 01, berhasil mengumpulkan data dengan menghabiskan total waktu sebanyak 4 minggu. Subjek 01 menjelaskan terkait hal penting yang biasanya dilakukan saat bekerja. Berdasarkan Table 3, narasumber dengan kode 01, berhasil mengumpulkan data secara rutin sesuai dengan penelitian. Subjek 01 memberikan total entry pernyataan sebanyak 14 pernyataan.

## Pembahasan

### Pengaruh Positif Keterlibatan Pemilik Usaha Terhadap Kinerja Staff

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa keterlibatan pemilik usaha memberikan pengaruh positif terhadap kinerja dan perilaku kerja staff di lapangan. Hal ini ditunjukkan oleh pernyataan “Melakukan pengecekan seluruh area toko...” Narasumber menyatakan bahwa dengan melakukan pengecekan seluruh area toko maka akan terlihat semisal jika ada kendala bisa langsung ditangani, seperti pengecekan area toko dengan menyalakan lampu, kipas, dan membersihkan dengan sapu dan alat pel supaya area toko menjadi bersih dan pelanggan pun puas. Dengan hal ini tentu saja pemilik toko memberikan budaya positif di lingkungan staff.

Selain itu dijelaskan juga “Memastikan pengecekan stok...” sehingga pernyataan ini menunjukkan bahwa pemilik usaha mampu meningkatkan ketelitian dan rasa peduli staff terhadap kondisi toko dan meminimalisir kesalahan dalam pencatatan maupun pelayanan. Selain itu pada nomer 9 menyatakan “Mampu handle jika ada masalah di toko...” Secara tidak langsung narasumber memberikan informasi bahwa owner pun sangat membantu dan memberikan arahan sejak awal, sehingga jika terjadi masalah maka tim yang ada di toko bisa memangani secara mandiri dan memberikan solusi untuk masalah tersebut.

### **Pengaruh Negatif Keterlibatan Pemilik Usaha Terhadap Kinerja Staff**

Keterlibatan pemilik usaha pun dapat menimbulkan dampak negatif jika dilakukan secara berlebihan. Hal ini bisa dilihat pada nomer 10 yang menyatakan *“Terkadang ada miskomunikasi jika komunikasi dilakukan secara online melalui media sosial whatsapp...”* Hal ini sangat menjelaskan bahwa staff bisa ketergantungan dengan pemilik usaha jika ada masalah. Dengan adanya pernyataan tersebut tim kami melakukan wawancara lebih mendalam kepada narasumber dengan memberikan pertanyaan *“kenapa kok ada miskomunikasi dengan pemilik usaha?”* kemudian narasumber tersebut menjawab *“waktu itu pemilik usaha memberi arahan untuk menyiapkan ruang loading supaya saat barang datang bisa langsung ditaruh ruangan loading namun tidak memberikan arahan dengan jelas ruang loading tersebut akan digunakan tanggal dan pukul berapa dikarenakan saat itu toko sedang ramai sehingga seluruh staff sementara waktu membantu tim toko untuk melayani pembeli hingga kemudian barang pun datang saat posisi toko sedang ramai dan area loading belum siap...”*

Hal tersebut pun menunjukkan bahwa sebagai pemilik usaha juga perlu memberikan informasi dengan detail jika ingin memberikan arahan apalagi posisi pemilik tidak ada di toko sehingga tidak tahu secara langsung kondisi toko saat itu. Namun dengan hal ini pun menjadi pengaruh negatif juga kepada staff karena tidak memiliki wewenang dan peran untuk mengambil keputusan sendiri dan selalu harus menunggu informasi dari pemilik usaha.

### **Dampak Positif Keterlibatan Pemilik Usaha Terhadap Kinerja Staff**

Hasil penelitian ini menunjukkan dampak positif terhadap kinerja yang ditunjukkan pada pernyataan nomer 13 *“Selalu memastikan mematuhi SOP yang berlaku untuk menghindari masalah yang ada...”* Dengan pernyataan narasumber ini pun memberikan informasi bahwa pemilik usaha ingin seluruh staff untuk mematuhi aturan yang berlaku di perusahaan sehingga mengurangi risiko kesalahan, tim kami pun memberikan pertanyaan kepada narasumber tersebut untuk memberikan pernyataan yang lebih detail *“SOP seperti apa yang ada di toko ini ya kak ?”* Narasumber memberikan pernyataan lebih detail *“untuk SOP ini contohnya saat pagi hari sebelum jam operasional berlaku, wajib untuk sapu dan pel lantai supaya bersih, menyalakan lampu toko, membersihkan area toilet dan mengecek rak yang stok nya sedikit supaya restock kembali agar pembeli tidak perlu bertanya apakah stok masih ada atau tidak sehingga mengurangi kesalahan juga saat operasional toko sudah buka...”*.

Pada nomer 12 narasumber menyatakan *“Mengajari staff untuk memahami product knowledge...”* dengan hal ini pun pemilik usaha ingin menekankan bahwa seluruh staff wajib memahami product knowledge supaya bisa menjawab pertanyaan pembeli. Tim kami menggali informasi lebih lanjut dengan bertanya *“Kenapa menguasai product knowledge penting sekali kak ? apakah ada pengalaman buruk saat pembeli bertanya produk kak ?”*. Narasumber pun memberikan pernyataan *“waktu itu ada kak pembeli datang ke toko lalu bertanya rekomendasi sepatu apa yang cocok dipakai saat pesta, namun salah satu staff toko malah memberikan arahan sandal teplek yang tipis, nah itu kan jawaban kurang cocok kak seharusnya menjawab pakai high heels saja ataupun sandal wedges yang agak tinggi supaya kaki terlihat jenjang dan bagus dikombinasikan dengan dress, maka dari itu pemilik usaha menyampaikan pada seluruh staff untuk mempelajari kembali product knowledge dari barang yang dijual supaya saat menjawab pun sesuai dengan pertanyaan yang diajukan oleh pembeli”*.

## **Dampak Negatif Keterlibatan Pemilik Usaha Terhadap Kinerja Staff**

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa keterlibatan pemilik usaha secara berlebihan bisa menimbulkan dampak negatif, observasi minggu ke-2 entry number 6, narasumber menyebutkan bahwa *“Terkadang komunikasi melalui sosial media whatsapp jika owner tidak bisa datang ke toko...”* Hal ini menunjukkan adanya ketergantungan komunikasi yang bersifat pribadi sehingga mengurangi profesional dalam hubungan kerja. Hal ini pun memberikan dampak psikologis terhadap staff karena merasa diawasi terus menerus dalam bekerja dan membuat staff takut melakukan kesalahan dan akhirnya hanya bekerja karena merasa tertekan dan ingin menghindari teguran dserta tidak memiliki rasa tanggung jawab yang jelas dikarenakan owner terlalu terlibat dalam operasional toko. Pernyataan narasumber yang terdapat pada nomer 3 *“Melakukan breafing harian untuk memastikan hari ini berjalan lancar...”*. Dalam hal ini kami melakukan wawancara lebih mendalam kenapa kok wajib melakukan breafing setiap hari dan pernyataan dari pemilik usaha pun membuat kami kagum *“saya ingin sekali untuk menciptakan budaya positif ada pada lingkungan dimana usaha saya berjalan, hal itu membuat saya lebih intim dengan para staff sehingga jika ada masalah dan perlu diselesaikan atau dibenahi maka akan disampaikan pada breafing pagi setiap kali sebelum toko dibuka, dengan adanya hal ini saya bisa tahu apa yang terjadi pada toko saya dan langkah apa yang perlu saja lakukan kedepannya...”*

Temuan ini ada pada pernyataan nomer 11 *“owner memberikan bonus jika lolos target dan memberikan apresiasi...”*. Pernyataan tersebut cukup membuat tim kami bertanya kepada owner dimana banyak sekali perusahaan ataupun toko diluar sana tidak memberikan hak yang semestinya kepada staff dan pemilik usaha pun memberikan pernyataan *“betul sekali kak, saya selaku pemilik usaha memang menjalankan hal tersebut dari pertama kali toko amanda fashion ini berdiri, dimana saya juga merasakan jika jerih payah kita tidak diapresiasi, sehingga saya pun tetap memberikan hak para staff saya dengan memberikan bonus jika memang lolos target dan mengucapkan terimakasih juga karena tanpa adanya mereka, usaha saya tidak akan berjalan dan disitu juga sebagai support kepada tim saya supaya makin semangat bekerja dan yang paling penting adalah mereka membuktikan bahwa mereka mampu mencapai target itu juga pasti kebanggaan buat mereka diluar adanya bonus apresiasi...”*

## **Kesimpulan**

Hasil penelitian ini menunjukkan keterlibatan pemilik usaha secara langsung terbukti mampu meningkatkan kedisiplinan, tanggung jawab, dan pemahaman staff terhadap tugas serta SOP yang berlaku. Kehadiran pemilik usaha di lapangan memberikan contoh nyata (role model) bagi staff dalam menjalankan pekerjaan, sehingga mendorong peningkatan kualitas kerja dan kerja sama tim. Namun demikian, penelitian ini juga menemukan bahwa keterlibatan pemilik usaha yang terlalu intens dan tidak disertai dengan kejelasan komunikasi dapat menimbulkan dampak negatif, seperti munculnya miskomunikasi, ketergantungan staff dalam pengambilan keputusan, serta tekanan psikologis dalam bekerja. Oleh karena itu, keterlibatan pemilik usaha perlu dilakukan secara proporsional dengan tetap memberikan ruang bagi staff untuk berinisiatif dan bertanggung jawab atas pekerjaannya. Secara keseluruhan, keterlibatan pemilik usaha yang

seimbang, komunikatif, dan berorientasi pada pembinaan terbukti mampu meningkatkan kinerja staff serta menciptakan budaya kerja yang sehat dan produktif di Toko Amanda Fashion.

## Referensi

- Avolio, B. J., Walumbwa, F. O., & Weber, T. J. (2009). Leadership: Current theories, research, and future directions. *Annual Review of Psychology*, 60, 421–449. <https://doi.org/10.1146/annurev.psych.60.110707.163621>
- Bass, B. M., & Riggio, R. E. (2006). Transformational leadership. *The Leadership Quarterly*, 17(3), 241–254. <https://doi.org/10.1016/j.leaqua.2006.02.002>
- Bernardin, H. J., & Russell, J. E. A. (2013). Human resource management and performance appraisal. *Human Resource Management Review*, 23(1), 16–25. <https://doi.org/10.1016/j.hrmr.2012.06.004>
- Brown, S. P., & Peterson, R. A. (1993). Antecedents and consequences of salesperson job satisfaction. *Journal of Marketing Research*, 30(1), 63–77. <https://doi.org/10.1177/002224379303000106>
- Day, D. V., Fleenor, J. W., Atwater, L. E., Sturm, R. E., & McKee, R. A. (2014). Advances in leader development. *The Leadership Quarterly*, 25(1), 63–82. <https://doi.org/10.1016/j.leaqua.2013.10.004>
- Dessler, G. (2015). Strategic human resource management and performance. *Journal of Management Development*, 34(4), 424–438. <https://doi.org/10.1108/JMD-11-2013-0141>
- Goleman, D. (2000). Leadership that gets results. *Harvard Business Review*, 78(2), 78–90. <https://doi.org/10.1109/EMR.2013.6602782>
- Judge, T. A., & Piccolo, R. F. (2004). Transformational and transactional leadership. *Journal of Applied Psychology*, 89(5), 755–768. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.89.5.755>
- Kim, S. (2002). Participative management and job satisfaction. *Public Administration Review*, 62(2), 231–241. <https://doi.org/10.1111/0033-3352.00183>
- Kreitner, R., & Kinicki, A. (2014). Organizational behavior and performance. *Journal of Organizational Behavior*, 35(2), 263–280. <https://doi.org/10.1002/job.1864>
- Luthans, F., & Youssef, C. M. (2007). Emerging positive organizational behavior. *Journal of Management*, 33(3), 321–349. <https://doi.org/10.1177/0149206307300814>
- Mintzberg, H. (2009). Managing. *Academy of Management Review*, 34(3), 534–539. <https://doi.org/10.5465/amr.2009.40633111>

- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2017). Organizational behavior and employee performance. *Journal of Management Studies*, 54(5), 658–674.  
<https://doi.org/10.1111/joms.12278>
- Saks, A. M. (2006). Antecedents and consequences of employee engagement. *Journal of Managerial Psychology*, 21(7), 600–619.  
<https://doi.org/10.1108/02683940610690169>
- Somech, A. (2005). Directive versus participative leadership. *Educational Administration Quarterly*, 41(5), 777–800.  
<https://doi.org/10.1177/0013161X05279448>
- Walumbwa, F. O., Avolio, B. J., Gardner, W. L., Wernsing, T. S., & Peterson, S. J. (2008). Authentic leadership and employee performance. *Journal of Management*, 34(1), 89–126.  
<https://doi.org/10.1177/0149206307308913>
- Yukl, G. (2013). Leadership in organizations. *Journal of Leadership Studies*, 7(4), 45–57.  
<https://doi.org/10.1002/jls.21289>
- Yukl, G., Gordon, A., & Taber, T. (2002). A hierarchical taxonomy of leadership behavior. *Journal of Leadership & Organizational Studies*, 9(1), 15–32.  
<https://doi.org/10.1177/107179190200900102>
- Zahra, S. A., Neubaum, D. O., & Larrañeta, B. (2007). Knowledge sharing and entrepreneurial performance. *Journal of Business Venturing*, 22(6), 835–854.  
<https://doi.org/10.1016/j.jbusvent.2006.09.001>
- Zenger, J. H., & Folkman, J. (2014). The skills leaders need at every level. *Harvard Business Review*, 92(7), 50–60.  
<https://doi.org/10.5465/amp.2014.0074>