

Analisis Kepemimpinan Dan Budaya Organisasi Dalam Meningkatkan Kinerja Tim Dopamine Screen Printing

Cinta Taufatul Ummah^{1*}, Ardista Dwi Elsan², Naflah Aurellia Nabilah Firzatullah³,
Insiyrohul Qulub Al Afthoni⁴, Muzizah Nur Fitri⁵, Bagus Hari Prasetya⁶, Duwi Purnasari⁷

^{1,2,3,4,5,6,7}Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Program Studi Manajemen, Universitas Muhammadiyah Lamongan,
Lamongan, Indonesia

Email: ^{1*}cintataufatul@email.com, ²ardistadwielsania@email.com, ³naflahaurellia123@email.com,

⁴afthon980@email.com, ⁵muzizahfitri033@email.com, ⁶bagushariprasetya59@email.com,

⁷duwipurnasari038@email.com,

(* : coresponding author)

Abstrak – Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana kepemimpinan dan budaya organisasi berperan dalam meningkatkan kinerja tim pada Dopamine Screen Printing. Permasalahan utama yang ditemukan dalam konteks ini berkaitan dengan keberagaman karakter karyawan, tantangan dalam mengelola perbedaan perilaku kerja, serta tekanan operasional yang muncul akibat tingginya jumlah pesanan dan variasi karakter pelanggan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif melalui wawancara mendalam dengan pemilik dan karyawan, observasi langsung di lingkungan kerja, serta penelusuran dokumentasi yang kemudian ditranskripsikan untuk dianalisis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa gaya kepemimpinan yang fleksibel menggabungkan kelembutan dan ketegasan yang mampu menyesuaikan kebutuhan individu karyawan serta memberikan arah yang jelas terhadap tugas dan tanggung jawab. Budaya organisasi yang menekankan disiplin, komunikasi terbuka, penerapan *Standar Operational Procedure* (SOP) yang kuat, serta sikap saling mengingatkan berhasil menciptakan lingkungan kerja yang adaptif dan produktif. Selain itu, kemampuan tim dalam menghadapi tekanan *deadline*, karakter pelanggan yang beragam, serta kebutuhan negosiasi menunjukkan pentingnya koordinasi antar divisi dan kecerdasan interpersonal. Temuan ini menegaskan bahwa integrasi antara kepemimpinan adaptif dan budaya organisasi yang suportif merupakan solusi efektif dalam meningkatkan kinerja tim pada usaha jasa percetakan.

Kata Kunci: Kepemimpinan; Budaya Organisasi; Kinerja Tim; Dinamika Karyawan; Negosiasi Pelanggan

Abstract – This study aims to analyze how leadership and organizational culture contribute to improving team performance at Dopamine Screen Printing. The main issues identified in this context relate to the diversity of employee characteristics, challenges in managing differences in work behaviors, and operational pressures arising from the high volume of orders and varying customer characteristics. This study employed a descriptive qualitative approach through in-depth interviews with the owner and employees, direct observation of the work environment, and documentation review, which was then transcribed for analysis. The results indicate that a flexible leadership style combines gentleness and assertiveness, adapting to individual employee needs and providing clear direction for tasks and responsibilities. An organizational culture that emphasizes discipline, open communication, strong implementation of Standard Operating Procedures (SOPs), and mutual reminders successfully creates an adaptive and productive work environment. Furthermore, the team's ability to cope with deadline pressures, diverse customer characteristics, and negotiation needs demonstrates the importance of inter-divisional coordination and interpersonal intelligence. These findings confirm that integrating adaptive leadership and a supportive organizational culture is an effective solution for improving team performance in the printing services business.

Keywords: Leadership; Organizational Culture; Team Performance; Employee Dynamics; Customer Negotiation

1. PENDAHULUAN

Kepemimpinan dan budaya organisasi merupakan dua elemen fundamental yang menentukan efektivitas kerja tim pada usaha kecil dan menengah, khususnya dalam industri screen printing yang memiliki karakteristik kerja cepat, membutuhkan ketelitian tinggi, serta menuntut kemampuan menghadapi pelanggan dengan beragam karakter. Dalam konteks UMKM kreatif seperti Dopamine Screen Printing, efektivitas tim tidak hanya bergantung pada kemampuan teknis, tetapi juga pada bagaimana pemimpin mengarahkan, membimbing, serta menyesuaikan pendekatan kepemimpinan dengan karakter dan kebutuhan masing-masing karyawan. Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kepemimpinan adaptif mampu meningkatkan motivasi, kolaborasi, dan kinerja karyawan secara signifikan (Chughtai et al., 2024). Sementara itu, budaya organisasi yang kuat berfungsi sebagai

landasan nilai dan norma yang membentuk perilaku kerja serta pola interaksi sehari-hari dalam organisasi (Kurnia et al., 2023).

Dopamine Screen Printing memiliki karakteristik unik, yaitu mayoritas karyawannya berasal dari kecamatan yang sama, namun tetap membawa latar budaya dan karakter personal yang beragam. Keragaman ini menghadirkan tantangan bagi pemimpin dalam mengelola perbedaan perilaku, kebiasaan kerja, serta cara berkomunikasi antar anggota tim. Berdasarkan hasil wawancara, pemimpin Dopamine Screen Printing menerapkan gaya kepemimpinan yang fleksibel, yakni perpaduan antara pendekatan *soft* yang menekankan kelembutan, empati, dan pendekatan personal dengan ketegasan yang berlandaskan aturan dan *Standard Operating Procedure* (SOP). Pendekatan kepemimpinan seperti ini terbukti mampu menciptakan keseimbangan antara kenyamanan kerja, disiplin, dan pencapaian kualitas layanan (Cortés-Denia et al., 2023).

Selain itu, budaya saling mengingatkan, kedisiplinan waktu, serta kepatuhan terhadap SOP menjadi fondasi penting yang menjaga stabilitas dinamika tim dalam lingkungan kerja yang penuh tekanan. Dalam operasionalnya, Dopamine Screen Printing melayani berbagai tipe pelanggan seperti mahasiswa, komunitas, hingga instansi. Kondisi ini menuntut kemampuan komunikasi dan negosiasi yang efektif, terutama karena sebagian pelanggan tetap menawar harga meskipun kualitas produk telah dijelaskan secara rinci. Penelitian terdahulu menyatakan bahwa keberhasilan negosiasi sangat dipengaruhi oleh kecerdasan interpersonal, kemampuan persuasif, dan strategi menonjolkan kualitas dibandingkan harga (Safitri et al., 2023).

Temuan wawancara juga menegaskan bahwa kualitas produk menjadi faktor yang membuat pelanggan kembali, bahkan ketika harga sedikit lebih tinggi dibandingkan kompetitor. Selain itu, Dopamine Screen Printing menghadapi tantangan berupa tekanan *deadline*, variasi karakter pelanggan, hingga lonjakan pesanan pada momentum tertentu seperti di bulan Agustus. Situasi ini menuntut koordinasi antardivisi yang kuat, kemampuan negosiasi yang luwes, serta komunikasi internal yang terbuka agar pelayanan tetap optimal.

Berdasarkan kompleksitas tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana kepemimpinan dan budaya organisasi di Dopamine Screen Printing memengaruhi kinerja tim dalam produksi sablon, koordinasi antardivisi, serta respons terhadap tekanan pekerjaan seperti *deadline* mendadak dan tingginya volume pesanan. Selain itu, penelitian ini juga meninjau bagaimana dinamika organisasi dan praktik negosiasi pelanggan dapat diperkuat melalui penerapan kepemimpinan adaptif dan budaya kerja suportif. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi rujukan bagi UMKM serupa dalam mengembangkan pola kepemimpinan dan budaya organisasi yang mampu meningkatkan efektivitas tim secara berkelanjutan.

2. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk memperoleh pemahaman mendalam mengenai kepemimpinan, budaya organisasi, dinamika tim, serta praktik negosiasi pelanggan pada Dopamine Screen Printing. Pendekatan kualitatif deskriptif dipilih karena mampu menggambarkan fenomena sosial secara komprehensif berdasarkan pengalaman langsung partisipan dalam konteks kerja sehari-hari (Baillie, 2020).

2.1 Tahap penelitian

Proses penelitian dilakukan melalui beberapa tahapan sistematis sebagaimana ditunjukkan pada Tabel 1.

Tabel 1. Tahapan Sistematis Penelitian

Tahap	Kegiatan Penelitian	Deskripsi
1	Perencanaan	Penyusunan pedoman wawancara semi-terstruktur dan rencana observasi lapangan.

2	Pengumpulan Data	Pelaksanaan wawancara mendalam dan observasi partisipatif di Lokasi usaha ; Dokumentasi artefak (SOP,Katalog, foto proses produksi).
3	Perekaman Dan Transkripsi	Semua wawancara direkam (audio) dan transkrip disusun secara verbatim.
4	Reduksi Dan Koding	Seleksi dan pengelompokan transkrip berdasarkan tema penelitian.
5	Penyajian Dan Interpretasi	Penyusunan narasi temuan , triangulasi data dan interpretasi temuan untuk menjawab rumusan masalah.

Tahapan-tahapan tersebut disusun untuk memastikan alur penelitian berjalan secara sistematis dan menghasilkan temuan yang akurat.

2.2. Teknik pengumpulan data

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui tiga metode utama, yaitu wawancara mendalam, observasi langsung, dan dokumentasi. Wawancara dilakukan secara tatap muka dengan menggunakan pedoman semi-terstruktur untuk menggali informasi terkait gaya kepemimpinan, budaya kerja, dinamika tim, mekanisme koordinasi, serta strategi negosiasi pelanggan. Seluruh percakapan direkam menggunakan perangkat audio dan kemudian ditranskripsikan secara verbatim guna memastikan keakuratan data. Observasi langsung dilakukan di lokasi Dopamine Screen Printing untuk mengamati proses produksi, pola komunikasi antar divisi, serta interaksi karyawan dalam menghadapi situasi kerja seperti tekanan *deadline* dan karakter pelanggan yang beragam. Dokumentasi berupa catatan lapangan dan rekaman visual digunakan untuk memperkuat data hasil wawancara dan observasi (Schlunegger et al., 2024).

2.3 Teknik Analisis Data

Analisis data dilakukan melalui tiga tahap utama: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Reduksi data mencakup proses seleksi, pengelompokan, dan penyederhanaan informasi penting dari transkrip wawancara dan catatan observasi sesuai tema penelitian, seperti kepemimpinan adaptif, budaya organisasi, dinamika tim, dan strategi negosiasi pelanggan. Selanjutnya, data disajikan dalam bentuk narasi terstruktur untuk memudahkan identifikasi pola, keterkaitan antar kategori, serta dinamika yang muncul di lapangan. Tahap akhir adalah interpretasi dan penarikan kesimpulan substantif yang menjawab rumusan masalah penelitian. Seluruh proses analisis mengikuti prinsip analisis kualitatif yang menekankan pemahaman mendalam terhadap konteks dan makna (Kristanto & Padmi, 2020).

3. ANALISA DAN PEMBAHASAN

3.1 Hasil Penelitian

Bagian ini memaparkan hasil penelitian yang diperoleh melalui wawancara mendalam dan observasi langsung terhadap aktivitas operasional Dopamine Screen Printing. Temuan penelitian mencerminkan bagaimana dinamika kerja, pola kepemimpinan, budaya organisasi, serta strategi pelayanan dan negosiasi pelanggan berperan dalam membentuk karakter dan kinerja tim secara keseluruhan. Berdasarkan transkrip wawancara yang telah dianalisis , penelitian ini menemukan bahwa keberagaman karakter karyawan, tekanan *deadline* produksi, serta variasi karakter pelanggan menjadi faktor utama yang memengaruhi pola koordinasi dan efektivitas kerja tim. Untuk menyajikan temuan secara sistematis dan terstruktur, hasil penelitian disusun ke dalam beberapa subkategori berikut.

3.1.1 Profil Usaha Dopamine Screen Printing

a. Sejarah dan Karakteristik Operasional

Dopamine Screen Printing merupakan UMKM yang bergerak di bidang jasa sablon dan screen printing, dengan layanan utama berupa pembuatan kaos custom, jersey, hingga seragam komunitas. Usaha ini berawal dari bisnis rumahan yang melayani pelanggan lokal dalam skala kecil. Seiring meningkatnya permintaan, Dopamine mulai berkembang menjadi penyedia jasa yang melayani berbagai segmen, termasuk mahasiswa, komunitas hobi, organisasi, hingga instansi formal. Secara operasional, Dopamine memiliki karakteristik kerja yang menuntut ketelitian tinggi, ketepatan waktu produksi, serta koordinasi yang baik antara divisi desain, produksi, dan *finishing*. Alur kerja yang rapi menjadi faktor penting untuk menjaga konsistensi kualitas. Karakteristik operasional seperti ini sejalan dengan temuan (Sanoto, 2020), yang menjelaskan bahwa UMKM di bidang sablon dapat tumbuh melalui peningkatan kapasitas produksi, pembagian tugas yang jelas, serta kemampuan menyesuaikan diri dengan kebutuhan pasar yang semakin beragam.

b. Struktur Divisi dan Sistem Kerja

Dopamine Screen Printing membagi alur kerjanya menjadi beberapa divisi, yaitu administrasi, desain grafis, produksi sablon, dan bagian *finishing*. Walaupun struktur organisasi yang digunakan tidak bersifat formal seperti perusahaan besar, setiap divisi memiliki tanggung jawab spesifik yang diatur melalui SOP sederhana namun efektif. Sistem kerja berbasis pembagian fungsi ini memungkinkan Dopamine tetap stabil meskipun dikelola oleh tim dengan karakter, latar belakang, dan pengalaman kerja yang berbeda. Dengan SOP tersebut, proses mulai dari pencatatan pesanan, desain, pengolahan screen, penyablonan, hingga pengepakan dapat berjalan lebih terkontrol. Hal ini sejalan dengan penelitian (Satria et al., 2024), yang menyatakan bahwa pembagian kerja yang jelas dalam UMKM dapat meningkatkan efisiensi operasional, mempercepat alur komunikasi, dan mengurangi risiko miskomunikasi antar divisi.

c. Jenis Pelanggan dan Pola Pesanan

Pelanggan Dopamine Screen Printing terdiri dari berbagai kelompok, mulai dari mahasiswa, komunitas hobi, organisasi, hingga instansi. Setiap kelompok pelanggan memiliki pola pemesanan yang berbeda. Mahasiswa umumnya memesan PDH, *merchandise*, atau kaos kegiatan; komunitas hobi lebih banyak memesan jersey; sementara instansi cenderung memesan seragam dalam jumlah lebih besar. Keragaman karakter pelanggan ini membuat tim Dopamine perlu berkomunikasi secara fleksibel dan menyesuaikan pendekatan negosiasi berdasarkan kebutuhan pemesan. Misalnya, mahasiswa sering membutuhkan desain yang lebih kreatif dan harga yang terjangkau, sedangkan instansi biasanya memprioritaskan keseragaman dan ketepatan waktu produksi. Temuan ini sejalan dengan penelitian (Fatahilah & Vitasari, 2024), yang menjelaskan bahwa UMKM dengan produk custom harus mampu menghadapi preferensi pelanggan yang bervariasi, sehingga perlu menerapkan strategi komunikasi yang adaptif dan diferensiatif.

3.1.2 Gaya Kepemimpinan di Dopamine Screen Printing

a. Kepemimpinan Lembut–Tegas (*Soft But Firm*)

Pemimpin Dopamine Screen Printing menerapkan gaya kepemimpinan yang menggabungkan sikap interpersonal yang ramah, terbuka, dan penuh empati dengan ketegasan dalam menjalankan aturan kerja. Dalam praktiknya, pemimpin memberikan ruang bagi karyawan untuk berpendapat, menyampaikan kendala, dan berdiskusi, namun tetap menegakkan standar kerja, *deadline* produksi, serta aturan kedisiplinan.

b. Pendekatan Adaptif Terhadap Karakter Karyawan

Dalam operasionalnya, Dopamine memiliki karyawan dengan karakteristik yang beragam mulai dari yang pendiam, sangat inisiatif, hingga yang membutuhkan arahan teknis secara detail. Keragaman ini menuntut pemimpin untuk tidak menerapkan satu gaya komunikasi yang sama kepada semua orang. Sebaliknya, pemimpin menyesuaikan cara memberi instruksi, memberikan *feedback*, dan menyampaikan evaluasi berdasarkan kebutuhan masing-masing individunya. Pendekatan adaptif ini membantu menciptakan rasa dihargai dan dipahami di antara karyawan, sehingga



meningkatkan motivasi kerja dan rasa kepemilikan terhadap tugas. Hal ini sejalan dengan temuan (Anwar, 2024), yang menjelaskan bahwa kemampuan pemimpin menyesuaikan gaya kepemimpinan dengan karakter anggota tim dapat meningkatkan kenyamanan kerja, efektivitas komunikasi, serta kinerja secara keseluruhan.

c. Peran Pemimpin Sebagai Penengah Konflik

Dalam kegiatan produksi yang melibatkan beberapa divisi, potensi munculnya miskomunikasi atau perbedaan pendapat cukup tinggi. Ketika terjadi konflik, pemimpin Dopamine berperan sebagai mediator yang menjembatani masalah melalui komunikasi langsung dan pendekatan personal. Pemimpin biasanya memanggil pihak terkait untuk berbicara secara terbuka, mencari akar permasalahan, dan merumuskan solusi yang tidak merugikan kedua belah pihak. Pendekatan mediasi seperti ini membantu mencegah konflik berkembang menjadi masalah yang lebih besar yang dapat mengganggu alur produksi. Selain itu, langkah ini memperkuat solidaritas dan kekompakan tim. (Liu et al., 2023) juga menegaskan bahwa proses penyelesaian konflik melalui komunikasi interpersonal yang konstruktif sangat efektif untuk UMKM, terutama yang memiliki struktur organisasi kecil dan hubungan kerja yang dekat.

3.1.3 Budaya Organisasi

a. Disiplin, Etos Kerja, dan Standar Operasional Prosedur

Budaya disiplin di Dopamine Screen Printing terlihat dari kepatuhan karyawan terhadap *Standar Operasional Prosedur* yang telah ditetapkan perusahaan. *Standar Operasional Prosedur* ini berisi pedoman kerja pada setiap tahap produksi, mulai dari pengelolaan desain, persiapan screen, proses penyablonan, pengeringan, hingga tahap finishing. Dengan mengikuti prosedur tersebut, hasil produksi dapat tetap konsisten meskipun dikerjakan oleh karyawan yang berbeda-beda. Selain itu, perusahaan menanamkan etos kerja seperti ketelitian, tanggung jawab, dan kecepatan dalam merespons kebutuhan pelanggan. Penerapan *Standar Operasional Prosedur* juga membantu meminimalkan risiko kesalahan teknis, misalnya warna sablon tidak sesuai, hasil cetak tidak presisi, atau tinta tidak merata. Hal ini sejalan dengan temuan (Priyanto & Siska, 2025) yang menyatakan bahwa *Standar Operasional Prosedur* berfungsi untuk menyelaraskan perilaku kerja, meningkatkan konsistensi kualitas, serta mengurangi potensi terjadinya kesalahan manusia (*human error*).

b. Komunikasi Terbuka dan Budaya Saling Mengingat

Lingkungan kerja di Dopamine mendorong karyawan untuk saling mengingatkan apabila terjadi kesalahan teknis, kekurangan dalam proses produksi, maupun pelanggaran kedisiplinan waktu. Budaya ini diterapkan bukan untuk menyalahkan, tetapi untuk mendukung satu sama lain agar hasil kerja tetap optimal. Sikap saling mengingatkan ini membuat proses kerja lebih cepat dievaluasi dan diperbaiki sebelum menjadi masalah yang lebih besar. Komunikasi terbuka seperti ini juga memperkuat hubungan interpersonal antaranggota tim, sehingga tercipta suasana kerja yang suportif dan rendah konflik. Hal ini sesuai dengan pendapat (Antu et al., 2025) yang menyatakan bahwa komunikasi terbuka merupakan fondasi penting dalam budaya organisasi UMKM, terutama yang menghadapi dinamika kerja harian yang intens.

c. Penanganan Masalah Pribadi dan Kestabilan Tim

Pemimpin Dopamine menyadari bahwa kondisi pribadi karyawan dapat memengaruhi performa kerja dan suasana tim. Oleh karena itu, pendekatan humanis diterapkan ketika karyawan menghadapi masalah pribadi, seperti kelelahan, tekanan keluarga, atau kendala finansial. Pemimpin biasanya memberikan ruang untuk berdiskusi, menyesuaikan beban kerja sementara, atau memberikan solusi praktis tanpa mengorbankan produktivitas tim. Pendekatan ini membantu menjaga kestabilan emosional karyawan dan mencegah konflik internal akibat tekanan kerja. Dengan adanya perhatian terhadap kondisi psikologis karyawan, tingkat loyalitas dan kenyamanan kerja meningkat. Hal ini diperkuat oleh teori manajemen sumber daya manusia (Pandey & Risal, 2024) yang menjelaskan bahwa perhatian terhadap aspek personal karyawan dapat meningkatkan kohesi tim, mengurangi *turnover*, serta meminimalkan risiko *burnout*.

3.1.4 Dinamika Tim

a. Keragaman Karakter dan Proses Adaptasi

Dinamika kerja di Dopamine Screen Printing dipengaruhi oleh keberagaman karakter karyawannya. Ada karyawan yang terbuka dan mudah berkomunikasi, ada yang kritis dan *detail-oriented*, serta ada pula yang cenderung pasif dan hanya bergerak ketika diberi instruksi. Keberagaman ini pada awalnya menciptakan tantangan koordinasi, terutama ketika harus menyelaraskan ritme kerja dan gaya komunikasi antarindividu. Namun, seiring waktu, proses adaptasi terjadi secara alami melalui interaksi harian dan pengalaman bekerja bersama. Karyawan belajar memahami pola kerja satu sama lain, menghargai perbedaan karakter, serta menyesuaikan diri dengan pedoman kerja yang telah ditetapkan melalui *Standar Operasional Prosedur*. Adaptasi seperti ini penting untuk menciptakan stabilitas kerja dan kolaborasi yang sehat, sebagaimana dijelaskan (Fahlevi et al., 2025) yang menekankan bahwa penyesuaian karakter dalam tim multikarakter maupun multikultural merupakan fondasi dalam menjaga keharmonisan dan kinerja tim.

b. Tantangan *Deadline* Mendadak dan Lembur

Dalam industri sablon yang berbasis pesanan, Dopamine sering menghadapi kondisi di mana jumlah order meningkat secara tiba-tiba, terutama pada momen tertentu seperti menjelang Agustusan, acara komunitas, atau kegiatan mahasiswa. Situasi ini menuntut tim untuk bekerja dengan tempo lebih cepat dan terkadang harus lembur untuk memastikan pesanan selesai sesuai tenggat. Kondisi tersebut mencerminkan komitmen tinggi karyawan dalam memenuhi target produksi serta menjaga reputasi perusahaan di mata pelanggan. Tekanan *deadline* seperti ini merupakan tantangan umum yang juga ditemukan dalam penelitian (Kusmantini et al., 2018), yang menyatakan bahwa UMKM dengan sistem *custom order* biasanya menghadapi fluktuasi pesanan yang signifikan dan membutuhkan fleksibilitas tenaga kerja.

c. Peran Koordinasi dalam Menjaga Kelancaran Produksi

Alur koordinasi menjadi aspek penting dalam menjaga kelancaran proses produksi di Dopamine. Divisi administrasi memiliki peran utama sebagai penghubung antara pelanggan dan tim produksi. Admin bertugas mencatat *detail* pesanan, menyampaikan tanggal *deadline*, dan memastikan informasi tersebut dipahami oleh divisi desain maupun produksi. Selanjutnya, divisi desain menyiapkan *file* yang telah disetujui pelanggan sebelum diserahkan ke bagian produksi untuk diproses. Koordinasi yang baik antar divisi memastikan tidak ada miskomunikasi mengenai jumlah pesanan, warna, ukuran, atau waktu penyelesaian. Sistem koordinasi ini sejalan dengan temuan (Bouchard et al., 2023) yang menegaskan bahwa alur komunikasi vertikal (dari pemimpin ke karyawan) maupun horizontal (antar divisi) diperlukan untuk menjaga efektivitas kerja dan mencegah keterlambatan produksi.

3.1.5 Negosiasi Pelanggan

a. Karakter Pelanggan: Mahasiswa, Komunitas, Instansi

Pelanggan Dopamine Screen Printing berasal dari berbagai segmen, dan masing-masing memiliki karakter serta kebutuhan yang berbeda. Mahasiswa biasanya lebih detail dalam hal desain, warna, dan ukuran, karena produk yang mereka pesan sering digunakan untuk acara khusus atau kegiatan organisasi. Komunitas, seperti klub olahraga atau kelompok hobi, cenderung memesan jersey atau *apparel* dalam jumlah besar dan memiliki preferensi desain yang lebih variatif. Sementara itu, instansi lebih menekankan ketepatan waktu, formalitas, dan kualitas hasil yang konsisten. Perbedaan karakteristik ini menuntut kemampuan komunikasi yang fleksibel dan strategi negosiasi yang tepat. Tim administrasi harus mampu membaca kebutuhan setiap segmen pelanggan dan menyesuaikan cara penyampaian informasi agar proses pemesanan berjalan lancar.

b. Strategi Komunikasi Sabar-Ramah-Responsif

Strategi utama yang diterapkan Dopamine dalam bernegosiasi adalah pendekatan komunikasi yang sabar, ramah, dan responsif. Admin dituntut untuk menjelaskan detail pesanan secara lengkap, mulai dari bahan kaos, jenis sablon, proses pengerjaan, hingga estimasi waktu selesai.



Selain itu, admin juga perlu memberikan penjelasan teknis ketika pelanggan belum memahami proses produksi, seperti perbedaan antara sablon manual dan digital, atau alasan warna tertentu tidak dapat dihasilkan secara presisi. Pendekatan ini sangat membantu menghadapi pelanggan yang kurang sabar, sering berubah-ubah keputusan, atau membutuhkan konsultasi desain mendalam. Gaya komunikasi berbasis empati dan keterbukaan ini sejalan dengan teori negosiasi interpersonal (Putri et al., 2025), yang menekankan bahwa hubungan baik dan kejelasan informasi merupakan kunci keberhasilan negosiasi pada industri jasa.

c. Fokus pada Kualitas dan Alasan Pelanggan Kembali

Hasil wawancara menunjukkan bahwa kualitas produk menjadi alasan utama pelanggan kembali meskipun harga Dopamine sedikit lebih tinggi dibandingkan beberapa pesaing. Pemilik menekankan bahwa menjaga kualitas cetakan, ketahanan warna, serta kerapian *finishing* merupakan prioritas utama perusahaan. Pendekatan ini tidak hanya meningkatkan kepuasan pelanggan, tetapi juga mengurangi potensi komplain yang biasanya muncul ketika hasil sablon tidak sesuai ekspektasi.

Fokus pada kualitas juga berperan besar dalam membangun loyalitas pelanggan dan hubungan jangka panjang. Hal ini selaras dengan temuan (Ravelby et al., 2024) yang menjelaskan bahwa kualitas produk dan layanan merupakan faktor utama dalam keberhasilan negosiasi berkelanjutan.

3.2 Pembahasan

Pembahasan ini mengintegrasikan temuan penelitian di Dopamine Screen Printing dengan teori-teori mengenai kepemimpinan, budaya organisasi, dinamika tim, dan strategi negosiasi pelanggan. Analisis dilakukan untuk menilai sejauh mana praktik manajerial di lapangan mendukung literatur yang relevan serta bagaimana faktor-faktor tersebut berkontribusi terhadap peningkatan kinerja tim. Secara keseluruhan, temuan penelitian menunjukkan bahwa kepemimpinan personal-adaptif dan budaya organisasi yang suportif memiliki peran signifikan dalam menciptakan stabilitas kerja dan efektivitas koordinasi operasional.

a. Integrasi temuan kepemimpinan dengan teori

Gaya kepemimpinan pada Dopamine Screen Printing mencerminkan pendekatan *soft but firm*, yaitu mengombinasikan kelembutan interpersonal dengan ketegasan berbasis aturan. Pendekatan ini selaras dengan konsep adaptive *leadership*, yang menekankan kemampuan pemimpin menyesuaikan gaya memimpin berdasarkan karakter dan kebutuhan karyawan (Kasmanto et al., 2024). Temuan wawancara menunjukkan bahwa pemimpin menggunakan pendekatan yang berbeda terhadap karyawan dengan karakter pendiam, proaktif, maupun emosional, sehingga setiap individu merasa lebih dipahami dan diakomodasi. Selain itu, pemimpin juga berperan sebagai penengah konflik, sebuah peran yang menurut (Ahmad, 2024) penting dalam menciptakan stabilitas hubungan kerja. Dengan demikian, kepemimpinan adaptif terbukti memungkinkan karyawan bekerja lebih nyaman, meminimalkan gesekan interpersonal, dan meningkatkan kelancaran produksi.

b. Integrasi Budaya Organisasi dengan Literatur

Budaya organisasi di Dopamine Screen Printing menekankan disiplin, etos kerja tinggi, kepatuhan terhadap SOP, serta komunikasi terbuka antar karyawan. Nilai-nilai ini sejalan dengan temuan (Utami et al., 2024) yang menyatakan bahwa budaya organisasi yang kuat menjadi fondasi perilaku kerja dan meningkatkan efektivitas proses operasional. Budaya saling mengingatkan antar karyawan, serta kesadaran bahwa pekerjaan tim hanya dapat berjalan baik jika semua anggota disiplin, menunjukkan bahwa Dopamine memiliki budaya kolektivistik yang berorientasi pada kerja sama. Temuan ini diperkuat oleh studi (Zhang et al., 2023) yang menunjukkan bahwa lingkungan kerja suportif mendorong peningkatan kinerja, terutama pada tim dengan anggota beragam.

c. Dinamika Tim Dibandingkan Studi Sebelumnya

Keragaman karakter karyawan, tekanan deadline, serta volume pesanan yang fluktuatif menjadi penyebab utama dinamika tim di Dopamine Screen Printing. Hasil penelitian menunjukkan

bahwa keberagaman karakter tidak melemahkan kinerja, tetapi justru memperkuat tim ketika diimbangi dengan SOP yang jelas, koordinasi intensif, serta arahan pemimpin. Kondisi ini sesuai dengan gagasan (Chen et al., 2021) bahwa keberagaman karakter dapat menjadi kekuatan organisasi apabila dikelola dengan struktur kerja yang jelas. Selain itu, praktik lembur pada periode pesanan tinggi seperti Agustusan menunjukkan komitmen tim terhadap target kerja, selaras dengan penelitian (Andeyo et al., 2024) mengenai fleksibilitas tenaga kerja pada industri kreatif. Secara keseluruhan, dinamika tim Dopamine menunjukkan keseimbangan antara fleksibilitas interpersonal dan disiplin teknis.

d. **Negosiasi Pelanggan dan Kecerdasan Komunikasi**

Variasi karakter pelanggan seperti mahasiswa, komunitas, hingga instansi menuntut pemahaman komunikasi interpersonal yang baik. Strategi komunikasi sabar, ramah, dan responsif yang diterapkan Dopamine menunjukkan kesesuaian dengan penelitian (Shrestha, 2021) yang menyatakan bahwa pelayanan berbasis empati memperkuat hubungan pelanggan dan meningkatkan kepuasan. Selain itu, fokus pada kualitas sebagai nilai jual utama terbukti membuat pelanggan tetap kembali meskipun harga sedikit lebih tinggi, sesuai dengan teori nilai pelanggan dalam penelitian (Irawan & Wabiser, 2025). Negosiasi yang menekankan kualitas produk, kejelasan proses, serta kemampuan menunjukkan keunggulan kompetitif (*unique selling point*) mencerminkan kecerdasan komunikasi yang berkontribusi langsung pada peningkatan kinerja layanan.

e. **Implikasi terhadap Peningkatan Kinerja Tim**

Integrasi aspek kepemimpinan, budaya organisasi, dinamika tim, dan negosiasi pelanggan menunjukkan bahwa kinerja tim Dopamine Screen Printing meningkat melalui:

1. Penciptaan lingkungan kerja yang suportif dan adaptif;
2. Komunikasi internal yang terbuka dan terstruktur;
3. Implementasi SOP yang konsisten;
4. Kemampuan pemimpin menangani konflik secara personal; dan
5. Strategi pelayanan yang menonjolkan kualitas dan responsivitas.

Temuan ini memperkuat pandangan bahwa kinerja tim dalam industri kreatif sangat dipengaruhi oleh kombinasi antara perilaku pemimpin dan nilai-nilai budaya yang hidup dalam organisasi. Dengan demikian, Dopamine Screen Printing berhasil menunjukkan bagaimana praktik manajerial yang adaptif dan humanis dapat mendukung keberlanjutan usaha kecil dalam menghadapi dinamika pasar dan tantangan operasional.

4. KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa kepemimpinan dan budaya organisasi memiliki peran sentral dalam meningkatkan kinerja tim pada Dopamine Screen Printing. Gaya kepemimpinan *soft but firm* yang diterapkan pemimpin terbukti mampu menciptakan keseimbangan antara kedekatan interpersonal dan penegakan disiplin. Pendekatan adaptif terhadap keragaman karakter karyawan membuat proses kerja lebih kondusif, sekaligus mempermudah penyelesaian konflik melalui komunikasi langsung dan peran pemimpin sebagai penengah. Di sisi lain, budaya organisasi yang menekankan kedisiplinan, etos kerja, kepatuhan terhadap SOP, serta komunikasi terbuka terbukti memperkuat stabilitas operasional dan memfasilitasi proses adaptasi karyawan baru.

Dinamika tim Dopamine Screen Printing dipengaruhi oleh keberagaman karakter, tekanan deadline, serta variasi pesanan, namun koordinasi antardivisi dan budaya saling mengingatkan mampu menjaga kelancaran produksi. Pada aspek eksternal, keterampilan negosiasi yang luwes, responsif, dan persuasif membantu meningkatkan kepuasan pelanggan, terutama karena perusahaan menempatkan kualitas produk sebagai prioritas utama. Hal ini menjadi alasan pelanggan tetap kembali meskipun harga sedikit lebih tinggi. Secara keseluruhan, temuan menunjukkan bahwa integrasi kepemimpinan adaptif, budaya organisasi yang suportif, koordinasi tim yang baik, dan strategi negosiasi yang efektif menjadi faktor yang secara simultan meningkatkan kinerja tim.



Dopamine Screen Printing. Ke depan, penelitian lebih lanjut dapat memperluas analisis pada aspek manajemen SDM lain seperti pengembangan kompetensi karyawan, pola *reward–punishment*, atau pengaruh teknologi digital dalam proses produksi dan pelayanan pelanggan sehingga memberikan gambaran lebih komprehensif mengenai pengelolaan usaha *screen printing* pada skala UMKM.

REFERENCES

- Ahmad, R. B. (2024). Transformational Leadership, Team Conflict, and Personality: Influences on Work Stress in Public Organizations. *Jurnal Studi Pemerintahan*, 363–377.
- Andeyo, L. M., Otuya, W. I., & Misigo, G. (2024). Effects of Flexible Work Arrangements on Employee Performance among Non-Teaching Employees in Selected Public Universities, Western Kenya. *African Journal of Empirical Research*, 5(3), 214–228.
- Antu, N., Darise, M., Musa, M., & Safriandy, M. (2025). Peran Komunikasi Internal Dalam Menumbuhkan Loyalitas Karyawan Di Umkm Brudel Ummu Azzam Kabupaten Gorontalo. *SINERGI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(11), 4846–4851.
- Anwar, M. (2024). Flexibility and Leadership in Start-up Culture: Employee Perspectives on Workload, Well-being, and Organizational Balance. *Sinergi International Journal of Psychology*, 2(4), 240–250.
- Baillie, J. (2020). Commentary: An overview of the qualitative descriptive design within nursing research. *Journal of Research in Nursing*, 25(5), 458–459.
- Bouchard, S., Gamache, S., & Abdounour, G. (2023). Operationalizing mass customization in manufacturing SMEs—A systematic literature review. *Sustainability*, 15(4), 3028.
- Chen, S., Wang, W., Cheng, J., & Teng, D. (2021). Activating the benefit of diversity through team role clarity and implicit coordination. *Small Group Research*, 52(4), 379–404.
- Chughtai, M. S., Syed, F., Naseer, S., & Chinchilla, N. (2024). Role of adaptive leadership in learning organizations to boost organizational innovations with change self-efficacy. *Current Psychology*, 43(33), 27262–27281.
- Cortés-Denia, D., Luque-Reca, O., Lopez-Zafra, E., & Pulido-Martos, M. (2023). Does authentic leadership promote higher job satisfaction in public versus private organizations? Exploring the role of vigor and engagement. *Heliyon*, 9(1).
- Fahlevi, A., Sitohang, D. T., Lestari, K., Irawan, S. A., & Thohiri, R. (2025). Pengaruh Deadline dalam Memacu Semangat Mahasiswa untuk Memenuhi Tugas KKN: Penelitian. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Dan Riset Pendidikan*, 3(4), 2493–2496.
- Fatahilah, A., & Vitasari, P. (2024). Designing Standard Operating Procedures (SOP) With PDCA Method On Kacok Flasher Gadget Repair. *IJEED (International Journal of Entrepreneurship and Business Development)*, 7(2), 403–415.
- Irawan, I. C., & Wabiser, K. (2025). Analisis pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan toko ritel modern di Nabire dimediasi kepuasan pelanggan. *Jurnal Maneksi (Management Ekonomi Dan Akuntansi)*, 14(1), 74–83.
- Kasmanto, K., Nasseri, A. D. E., Widjaja, Y. R., & Purwadhi, P. (2024). Gaya Kepemimpinan Adaptif untuk Generasi Milenial. *Global Leadership Organizational Research in Management*, 2(4), 26–35.
- Kristanto, Y. D., & Padmi, R. S. (2020). Using Network Analysis for Rapid, Transparent, and Rigorous Thematic Analysis: A Case Study of Online Distance Learning. *Online Submission*, 24(2), 177–189.
- Kurnia, D., Toyibah, E. H., Ma'arif, M. N., Ribcha, P., & Purkon, U. (2023). Konsep budaya organisasi dan perilaku organisasi. *Jurnal Pelita Nusantara*, 1(3), 386–392.
- Kusmantini, T., Haryono, T., Untoro, W., & Setiawan, A. I. (2018). Strategic consensus between functions and the role of supply chain technology as moderator. *Journal of Industrial Engineering and Management*, 11(4), 735–748.
- Liu, H., Ahmed, S. J., Kakar, A. S., & Durrani, D. K. (2023). Creative performance and conflict through the lens of humble leadership: Testing a moderated mediation model. *Behavioral Sciences*, 13(6), 483.
- Pandey, D. L., & Risal, N. (2024). Investigation of human resource practices, burnout and turnover intention. *Corporate Governance and Organizational Behavior Review*, 8(1), 222–231.
- Priyanto, S., & Siska, E. (2025). The Effect of Standart Operating Procedures and Work Environment on Employee Productivity at PT Bahari Eka Nusantara Tanjung Priok Branch. *Ebisnis Manajemen*, 3(2), 8–20.
- Putri, S. A., Sidharta, V., & Arlena, W. M. (2025). The Influence of Interpersonal Communication and Sales Marketing on Customer Loyalty: A Quantitative Study at Astra Motor BSD City. *Global Komunika: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 8(3).
- Ravelby, T. A., Susanti, E., Yonita, R., Suhery, S., & Suwandhani, D. (2024). Pengaruh Service Quality Terhadap Costumer Loyalty Melalui Trust Pada Perusahaan Tranex Mandiri. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Dharma Andalas*, 26(1), 165–175.
- Safitri, L., Siregar, Z. M. E., & Rafika, M. (2023). The influence of price, product quality, and service quality



- on customer satisfaction at home smart Rantauprapat. *Indonesian Interdisciplinary Journal of Sharia Economics (IJSE)*, 6(3), 1403–1419.
- Sanoto, H. (2020). Penyusunan Standard Operating Procedures (SOP) Pada Dinas Pendidikan Kabupaten Bengkayang Dalam Rangka Peningkatan Mutu Manajemen Organisasi. *Scholaria: Jurnal Pendidikan Dan Kebudayaan*, 10(3), 263–268.
- Satria, V. A., Christian, T. F., & others. (2024). Application Of Standard Operational Procedures To The Performance Of Pt Satu Roda Indonesia Employees. *International Journal of Review Management Business and Entrepreneurship (RMBE)*, 4(2), 69–76.
- Schlunegger, M. C., Zumstein-Shaha, M., & Palm, R. (2024). Methodologic and data-analysis triangulation in case studies: A scoping review. *Western Journal of Nursing Research*, 46(8), 611–622.
- Shrestha, P. M. (2021). Impact of service quality on customer satisfaction and loyalty. *Management Dynamics*, 24(2), 71–80.
- Utami, N. M. S., Agung, A. A. P., & Dewi, N. P. I. A. (2024). Pengaruh Budaya Organisasi, Disiplin Kerja Dan Etos Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada BPR Parasari Sibangkaja. *EMAS*, 5(6), 1–13.
- Zhang, W., Zeng, X., Liang, H., Xue, Y., & Cao, X. (2023). Understanding how organizational culture affects innovation performance: A management context perspective. *Sustainability*, 15(8), 6644.