

Peran Budaya Organisasi Dan Kepemimpinan Dalam Meningkatkan Efektivitas Kinerja Dan Pelayanan Pelanggan Arroyan Store

Silvi Aulia Putri^{1*}

¹Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Manajemen, Universitas Muhammadiyah Lamongan, Lamongan, Indonesia

Email: ¹silviauliaputri99@gmail.com*

(* : coressponding author)

Abstrak – Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran budaya organisasi dan kepemimpinan dalam meningkatkan efektivitas kinerja serta kualitas pelayanan terhadap pelanggan pada Arroyan Store. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara secara mendalam, studi observasi langsung ke lapangan, dan dokumentasi. Subjek penelitian meliputi pemilik usaha dan karyawan Arroyan Store yang terlibat langsung dalam operasional usaha. Hasil penelitian menunjukkan bahwasanya budaya organisasi yang menekankan nilai kekeluargaan, keteraturan, dan tanggung jawab berperan sangat penting dalam membentuk perilaku kerja karyawan yang kooperatif dan konsisten. Selain itu, kepemimpinan bersifat partisipatif yang diterapkan oleh pemilik usaha Arroyan Store juga mampu menciptakan komunikasi kerja yang efektif serta mendukung pengambilan keputusan yang responsif terhadap kebutuhan operasional dan pelanggan. Sinergi antara budaya organisasi dan kepemimpinan tersebut berdampak positif terhadap efektivitas kinerja karyawan dan kualitas pelayanan terhadap pelanggan. Penelitian ini menyimpulkan bahwasanya penguatan budaya organisasi dan kepemimpinan merupakan strategi yang penting dalam mendukung keberlanjutan usaha jasa skala kecil.

Kata Kunci: Budaya Organisasi; Kepemimpinan; Efektivitas Kinerja; Pelayanan Pelanggan, UMKM Jasa

Abstract – This study aims to analyze the role of organizational culture and leadership in improving the effectiveness of performance and the quality of customer service at Arroyan Store. The method used in this study is a descriptive qualitative approach with data collection techniques through in-depth interviews, direct observation studies in the field, and documentation. The research subjects included the business owner and employees of Arroyan Store who were directly involved in business operations. The results of the study indicate that an organizational culture that emphasizes family values, order, and responsibility plays a very important role in shaping employee work behavior that is cooperative and consistent. In addition, the participatory leadership implemented by the business owner of Arroyan Store is also able to create effective work communication and support decision-making that is responsive to operational and customer needs. The synergy between organizational culture and leadership has a positive impact on the effectiveness of employee performance and the quality of service to customers. This study concludes that strengthening organizational culture and leadership is an important strategy in supporting the termination of small-scale service businesses.

Keywords: Organizational Culture; Leadership; Performance Effectiveness; Customer Service; MSME Services

1. PENDAHULUAN

Perkembangan usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) di sektor jasa percetakan menuntut pengelolaan organisasi yang tidak hanya berorientasi pada aspek teknis produksi, tetapi juga pada kualitas sumber daya manusia. Dalam usaha jasa, interaksi langsung antara karyawan dan pelanggan menjadikan kinerja individu serta kerja tim sebagai faktor penentu keberhasilan usaha. Budaya organisasi dan kepemimpinan berperan penting dalam membentuk perilaku kerja, pola komunikasi, serta sikap pelayanan karyawan. Budaya kerja yang positif dapat meningkatkan kedisiplinan, kerja sama, dan rasa tanggung jawab karyawan. Kepemimpinan yang tepat juga mampu mengarahkan karyawan agar bekerja sesuai standar pelayanan yang ditetapkan. Oleh karena itu, budaya organisasi dan kepemimpinan menjadi elemen strategis dalam meningkatkan efektivitas kinerja dan kualitas pelayanan pelanggan (R. D. Z. Putri et al., 2024).

Budaya organisasi mencerminkan nilai, norma, dan kebiasaan kerja yang terbentuk melalui aktivitas organisasi sehari-hari. Budaya ini dapat memengaruhi cara karyawan berinteraksi dengan rekan kerja, atasan, dan pelanggan. Budaya organisasi yang kuat juga mampu menciptakan lingkungan kerja yang kondusif dan meningkatkan komitmen karyawan terhadap pekerjaan.



Sebaliknya, budaya organisasi yang lemah dapat menimbulkan miskomunikasi dan menurunkan kualitas pelayanan. Sejumlah penelitian menunjukkan bahwasanya budaya organisasi berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja dan kepuasan pelanggan pada sektor jasa. Hal ini menegaskan bahwasanya budaya organisasi merupakan pondasi yang penting dalam keberlangsungan UMKM jasa percetakan (Ningrum & Purnamasari, 2022).

Selain budaya organisasi, kepemimpinan memiliki peran sentral dalam mengelola sumber daya manusia dan mengarahkan pencapaian tujuan usaha. Pemimpin bertanggung jawab dalam memberikan arahan kerja, membangun komunikasi, serta menciptakan suasana kerja yang kondusif. Kepemimpinan yang tegas namun adaptif mampu meningkatkan efektivitas kerja karyawan. Kepemimpinan yang memahami karakter karyawan juga dapat meminimalkan konflik dan kesalahan kerja. Dalam UMKM dengan struktur organisasi sederhana, keterlibatan langsung pemimpin sangat menentukan kualitas operasional. Oleh karena itu, kepemimpinan menjadi faktor penting dalam meningkatkan kinerja dan kualitas pelayanan pelanggan (Rofiyana et al., 2024).

Arroyan Store merupakan UMKM yang bergerak di bidang jasa percetakan dan desain yang berlokasi di Desa Sedayulawas, Kecamatan Brondong, Kabupaten Lamongan. Usaha ini berdiri sejak tahun 2020 dengan tujuan memenuhi kebutuhan masyarakat terhadap layanan percetakan yang mudah dijangkau. Arroyan Store menyediakan berbagai layanan seperti *digital printing*, fotokopi, jilid, laminasi, desain, dan penjualan alat tulis kantor. Dalam operasionalnya, Arroyan Store melayani pelanggan dengan latar belakang dan karakter yang beragam. Kondisi tersebut menuntut karyawan untuk memiliki kemampuan komunikasi dan pelayanan yang baik. Oleh karena itu, pengelolaan budaya kerja dan kepemimpinan menjadi aspek yang sangat penting dalam menjaga kualitas layanan kepada pelanggan (Yasmin et al., 2025).

Berdasarkan hasil wawancara dengan pemilik usaha dan karyawan Arroyan Store, diketahui bahwasanya budaya kerja yang dibangun bersifat kekeluargaan, santai, namun tetap teratur. Pemimpin menerapkan kepemimpinan yang tegas tetapi tetap memberikan kenyamanan kepada karyawan. Arahan kerja diberikan secara langsung, terutama ketika terjadi kesalahan dalam proses pelayanan. Pemimpin juga menyesuaikan cara berkomunikasi berdasarkan karakter masing-masing karyawan. Budaya kerja tersebut mendorong terciptanya kerja sama tim yang baik, terutama saat menghadapi kondisi operasional yang ramai. Temuan ini sejalan dengan penelitian yang menyatakan bahwa budaya kerja yang positif dan kepemimpinan yang adaptif dapat meningkatkan efektivitas kinerja karyawan (Baskoro, 2024).

Dalam persaingan usaha jasa percetakan yang semakin ketat, pelanggan tidak hanya menilai hasil akhir layanan, tetapi juga pengalaman selama proses pelayanan berlangsung. Sikap ramah, kesabaran dalam menjelaskan, serta kemampuan menyesuaikan diri dengan kebutuhan pelanggan menjadi faktor penting dalam membangun kepuasan pelanggan. Budaya organisasi dan kepemimpinan berperan dalam membentuk sikap pelayanan tersebut. Karyawan yang bekerja dalam lingkungan yang nyaman cenderung memberikan pelayanan yang lebih baik. Kepemimpinan yang memberi contoh juga mendorong karyawan untuk menjaga standar pelayanan. Oleh karena itu, pemahaman mengenai peran budaya organisasi dan kepemimpinan menjadi penting bagi keberlanjutan UMKM pada sektor jasa (Sirait et al., 2024).

Berdasarkan latar belakang tersebut, artikel ini bertujuan untuk menganalisis peran budaya organisasi dan kepemimpinan dalam meningkatkan efektivitas kinerja dan pelayanan pelanggan di Arroyan Store. Penelitian ini difokuskan pada bagaimana budaya kerja dan kepemimpinan diterapkan dalam aktivitas operasional sehari-hari. Kajian ini menggunakan konteks UMKM jasa percetakan yang memiliki karakteristik organisasi sederhana. Hasil kajian diharapkan dapat memberikan gambaran empiris mengenai praktik budaya organisasi dan kepemimpinan pada UMKM. Selain itu, artikel ini juga diharapkan nantinya dapat menjadi bahan evaluasi bagi pelaku usaha sejenis. Secara akademik, penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kajian manajemen sumber daya manusia dan kepemimpinan pada sektor UMKM.

2. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk memperoleh pemahaman mendalam mengenai peran budaya organisasi dan kepemimpinan dalam meningkatkan efektivitas kinerja serta pelayanan pelanggan pada Arroyan Store. Pendekatan kualitatif dipilih karena mampu menggali makna, pengalaman, serta persepsi subjek penelitian secara kontekstual dalam lingkungan kerja nyata (Waruwu, 2024). Fokus penelitian ini diarahkan pada praktik kepemimpinan, nilai-nilai budaya kerja, interaksi antar karyawan, serta proses pelayanan pelanggan. Data dikumpulkan melalui keterlibatan langsung peneliti di lokasi penelitian guna memperoleh gambaran empiris yang komprehensif. Pendekatan ini memungkinkan peneliti memahami dinamika organisasi secara mendalam dan holistik. Dengan demikian, metode kualitatif deskriptif dinilai paling sesuai dengan tujuan penelitian ini (Nurhayati et al., 2024).

2.1 Tahapan Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan melalui beberapa tahapan yang disusun secara sistematis untuk memastikan proses penelitian berjalan terarah dan menghasilkan temuan yang valid. Tahapan penelitian kualitatif pada Arroyan Store dapat dilihat pada Tabel 1. Penyusunan tahapan penelitian ini bertujuan untuk menjaga konsistensi proses pengumpulan data dan analisis data sehingga hasil penelitian dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah (Waruwu, 2024).

Tabel 1. Tahapan Penelitian

No.	Kegiatan	Keterangan
1	Penentuan objek penelitian	Menetapkan fokus kajian pada budaya organisasi dan gaya kepemimpinan yang berpengaruh terhadap kinerja dan pelayanan pelanggan di Arroyan Store.
2	Identifikasi informan	Menentukan informan kunci, yaitu pemilik usaha dan karyawan Arroyan Store, yang memiliki keterlibatan langsung dalam operasional dan pelayanan.
3	Penggalan data lapangan	Mengumpulkan data melalui wawancara mendalam untuk memperoleh pandangan informan terkait praktik kepemimpinan dan budaya kerja yang diterapkan.
4	Pengamatan aktivitas kerja	Melakukan studi observasi langsung terhadap proses kerja, pola koordinasi tim, serta interaksi karyawan dengan pelanggan selama jam operasional.
5	Pengelolaan data lapangan	Menyusun dan menata hasil wawancara dengan pemilik usaha dan karyawan serta catatan observasi ke dalam bentuk transkrip dan dokumentasi tertulis.
6	Klasifikasi dan interpretasi data	Mengelompokkan data berdasarkan kategori tema utama dan melakukan interpretasi hasil untuk menemukan pola dan makna dalam penelitian.
7	Validasi temuan penelitian	Melakukan pengecekan data melalui perbandingan antar sumber dan metode dalam pengumpulan data.

Tahapan penelitian ini disusun secara sistematis untuk memastikan bahwa proses penelitian berjalan terarah dan menghasilkan data yang baik, benar, akurat serta valid (Nurhayati et al., 2024). Penelitian diawali dengan penentuan objek penelitian dan identifikasi informan yang sesuai dengan fokus kajian. Penggalan data lapangan dilakukan melalui wawancara, studi observasi langsung dan dilengkapi dengan dokumentasi terhadap aktivitas kerja di Arroyan Store. Data yang diperoleh kemudian dikelola, diklasifikasikan, dan diinterpretasikan ke dalam tema-tema penelitian.

Selanjutnya, pada tahap akhir yakni berupa validasi temuan yang dilakukan untuk menjamin keabsahan data dan kesesuaian hasil penelitian dengan kondisi lapangan (Husnullail et al., 2024).

2.2 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui tiga metode utama, yaitu wawancara mendalam, studi observasi langsung, dan dokumentasi. Wawancara dilakukan kepada pemilik usaha Arroyan Store sebagai pemegang peran kepemimpinan serta kepada karyawan yang terlibat langsung dalam aktivitas operasional dan pelayanan pelanggan. Wawancara dilaksanakan secara tatap muka menggunakan pedoman wawancara semi-terstruktur agar peneliti dapat menggali informasi secara mendalam dan fleksibel sesuai respons narasumber (Sari & Astuti, 2025). Proses teknik pengumpulan data, yakni wawancara sebagaimana yang ditunjukkan pada Gambar 1.



Gambar 1. Kegiatan Wawancara dengan Pemilik Arroyan Store

Studi Observasi dilakukan secara langsung di lokasi penelitian untuk mengamati proses kerja, pola komunikasi internal, serta interaksi antara karyawan dan pelanggan. Studi observasi ini bertujuan untuk memperoleh data faktual mengenai implementasi budaya kerja dan kepemimpinan dalam kegiatan operasional sehari-hari. Teknik dokumentasi digunakan sebagai data pendukung melalui pengumpulan catatan lapangan, foto aktivitas, dan dokumen terkait. Seluruh wawancara direkam menggunakan perangkat audio dan ditranskripsikan secara verbatim guna menjaga keakuratan data penelitian (Nurhayati et al., 2024).

2.3 Teknik Analisis Data

Analisis data dilakukan secara bertahap dengan mengacu pada tahapan analisis data kualitatif yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Reduksi data dilakukan dengan menyeleksi dan menyederhanakan informasi dari hasil wawancara, studi observasi, dan dokumentasi agar sesuai dengan fokus penelitian. Data yang telah direduksi kemudian dikategorikan ke dalam tema-tema utama, seperti budaya organisasi, kepemimpinan, efektivitas kinerja, dan pelayanan pelanggan (Qomaruddin & Sa'diyah, 2024). Selanjutnya, data disajikan dalam bentuk narasi deskriptif untuk memudahkan pemahaman terhadap pola dan hubungan antar tema. Tahap akhir adalah penarikan kesimpulan melalui proses interpretasi mendalam terhadap temuan penelitian. Proses analisis dilakukan secara berulang untuk memastikan konsistensi antara data dan interpretasi, sehingga kesimpulan yang dihasilkan memiliki tingkat validitas dan kredibilitas yang tinggi (Nurrisa et al., 2025).

3. ANALISA DAN PEMBAHASAN

3.1 Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil wawancara mendalam, studi observasi lapangan, serta dokumentasi yang dilakukan pada Arroyan Store, bagian hasil penelitian ini menyajikan gambaran mengenai kondisi nyata budaya organisasi dan kepemimpinan yang diterapkan Arroyan Store. Data yang diperoleh menunjukkan bagaimana praktik kepemimpinan, nilai-nilai budaya kerja, pola interaksi antar karyawan, serta proses pelayanan kepada pelanggan diterapkan dalam aktivitas operasional sehari-



hari. Temuan penelitian ini juga menggambarkan keterkaitan antara budaya organisasi dan kepemimpinan dalam mendukung efektivitas kinerja karyawan. Uraian pada bagian ini difokuskan pada hasil temuan bersifat faktual yang muncul selama proses penelitian berlangsung. Penyajian hasil dilakukan secara sistematis untuk memberikan pemahaman menyeluruh mengenai kondisi nyata Arroyan Store sebagai objek penelitian.

3.1.1 Profil Bisnis Arroyan Store

Arroyan Store merupakan usaha yang bergerak di bidang desain dan percetakan yang berlokasi di Desa Sedayulawas, Kecamatan Brondong, Kabupaten Lamongan, Provinsi Jawa Timur. Berdasarkan hasil wawancara, Arroyan Store didirikan pada tahun 2020 dan masih beroperasi hingga saat ini. Latar belakang pendirian usaha ini berawal dari pengalaman pribadi dari pemilik usaha yang mengalami kesulitan dalam menemukan tempat percetakan untuk memenuhi kebutuhan cetak dokumen dan perlengkapan alat tulis. Kondisi tersebut mendorong pemilik untuk membuka usaha percetakan yang dapat menjawab kebutuhan masyarakat sekitar. Arroyan Store kemudian berkembang sebagai usaha jasa percetakan skala kecil yang melayani kebutuhan cetak harian masyarakat. Keberadaan usaha ini diharapkan mampu memberikan kemudahan akses layanan percetakan di wilayah setempat yakni Desa Sedayulawas.

Dalam operasionalnya, Arroyan Store menyediakan berbagai layanan, antara lain *digital printing*, fotokopi, jilid, laminating, cetak foto, desain dan cetak undangan, serta penjualan berbagai kebutuhan alat tulis. Usaha ini didukung oleh dua orang karyawan yang bekerja dengan sistem pembagian shift. Shift pertama berlangsung pada pukul 07.00 - 12.00 WIB, sedangkan shift kedua pada pukul 16.00 - 21.00 WIB, dengan ketentuan libur maksimal dua hari dalam satu bulan. Pemilik usaha juga terlibat langsung dalam pengelolaan dan pengawasan operasional sehari-hari. Suasana kerja yang dibangun bersifat kekeluargaan, santai, namun tetap teratur, sehingga mendukung kenyamanan kerja karyawan sekaligus kelancaran pelayanan kepada pelanggan. Karakteristik tersebut sejalan dengan konsep UMKM jasa yang tumbuh dari kebutuhan lokal dan pengalaman pelaku usaha (Tambunan, 2021).

3.1.2 Budaya Organisasi di Arroyan Store

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Arroyan Store menerapkan budaya organisasi yang menekankan pada kedisiplinan, tanggung jawab, dan kerja sama tim. Berdasarkan hasil wawancara, karyawan dibiasakan untuk bekerja sesuai jadwal operasional dan menyelesaikan pekerjaan tepat waktu. Budaya kerja tersebut tercermin dalam pembagian tugas yang jelas serta adanya koordinasi antar karyawan dalam menyelesaikan pesanan pelanggan. Selain itu, nilai saling membantu antar karyawan menjadi bagian dari kebiasaan kerja sehari-hari. Budaya organisasi yang diterapkan mampu menciptakan lingkungan kerja yang relatif kondusif. Temuan ini menunjukkan bahwasanya budaya kerja berfungsi sebagai pedoman perilaku karyawan dalam menjalankan aktivitas operasional. Temuan ini sejalan dengan penelitian yang menyatakan bahwasanya budaya kerja yang kondusif berperan sangat penting dalam membentuk perilaku kerja karyawan pada usaha jasa skala kecil (Darmadi, 2025).

3.1.3 Kepemimpinan di Arroyan Store

Dari aspek kepemimpinan, hasil penelitian menunjukkan bahwasanya pemilik Arroyan Store menerapkan kepemimpinan yang partisipatif dan adaptif. Pemilik tidak hanya berperan sebagai pengambil keputusan, tetapi juga terlibat langsung dalam aktivitas operasional dan pelayanan pelanggan. Karyawan menyampaikan bahwa pemilik bersikap terbuka terhadap komunikasi dan memberikan arahan ketika terjadi kendala pada kinerja. Pola kepemimpinan ini memudahkan koordinasi kerja dan pengambilan keputusan secara cepat. Kepemimpinan yang dekat dengan karyawan menciptakan hubungan kerja yang harmonis. Temuan ini mendukung penelitian yang menyebutkan bahwa kepemimpinan partisipatif mampu meningkatkan keterlibatan dan kenyamanan kerja karyawan (A. A. Putri & Wahjono, 2024).

3.1.4 Efektivitas Kinerja Karyawan di Arroyan Store

Hasil penelitian menunjukkan bahwa budaya organisasi dan kepemimpinan yang diterapkan di Arroyan Store berdampak pada efektivitas kinerja karyawan. Karyawan mampu menyelesaikan

pekerjaan sesuai dengan target waktu dan menjaga kualitas hasil cetak. Efektivitas kinerja terlihat dari kemampuan karyawan dalam melayani pelanggan secara konsisten meskipun jumlah tenaga kerja terbatas. Pembagian tugas yang jelas membantu meminimalkan kesalahan kerja. Selain itu, pengawasan langsung dari pemilik mendukung peningkatan ketelitian kerja. Temuan ini sejalan dengan penelitian yang menyatakan bahwa budaya kerja dan kepemimpinan memiliki pengaruh signifikan terhadap efektivitas kinerja karyawan (Ilyas et al., 2024).

3.1.5 Pelayanan Pelanggan di Arroyan Store

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa pelayanan pelanggan di Arroyan Store dipengaruhi oleh budaya kerja dan kepemimpinan yang diterapkan. Karyawan menunjukkan sikap ramah, responsif, dan berusaha memahami kebutuhan pelanggan. Proses pelayanan dilakukan secara langsung dan komunikatif, sehingga pelanggan dapat menyampaikan kebutuhan cetaknya dengan jelas. Pemilik menekankan pentingnya kepuasan pelanggan sebagai bagian dari keberlanjutan usaha. Pelayanan yang diberikan tidak hanya berorientasi pada transaksi, tetapi juga pada kenyamanan pelanggan. Temuan ini sejalan dengan penelitian yang menyebutkan bahwa kualitas pelayanan pada usaha jasa dipengaruhi oleh perilaku karyawan dan dukungan kepemimpinan (Prasetiani, 2024).

3.2 Pembahasan

Pembahasan ini difokuskan pada interpretasi hasil penelitian mengenai peran budaya organisasi dan kepemimpinan dalam meningkatkan efektivitas kinerja dan pelayanan pelanggan di Arroyan Store. Hasil penelitian menunjukkan bahwasanya budaya kerja yang dibangun tidak hanya berfungsi sebagai kebiasaan kerja saja, tetapi juga sebagai pedoman perilaku bagi karyawan dalam menjalankan tugas sehari-hari. Nilai kekeluargaan, suasana santai, dan keteraturan kerja membentuk iklim kerja yang mendorong kenyamanan serta tanggung jawab karyawan. Kondisi ini penting bagi usaha jasa skala kecil karena hubungan kerja yang harmonis dapat meminimalkan konflik dan meningkatkan fokus kerja. Budaya organisasi yang positif juga dapat membantu menciptakan konsistensi perilaku karyawan dalam melayani pelanggan. Temuan ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Darmadi (2025), yang menyatakan bahwa budaya organisasi berperan strategis dalam membentuk perilaku kerja karyawan UMKM jasa.

Dari sisi kepemimpinan, hasil penelitian menunjukkan bahwa pemilik Arroyan Store menerapkan kepemimpinan bersifat partisipatif dengan keterlibatan langsung dalam aktivitas operasional. Pemilik tidak hanya berperan sebagai pengambil keputusan, tetapi juga sebagai pengawas dan pemberi contoh dalam proses pelayanan pelanggan. Keterlibatan ini menciptakan komunikasi kerja yang terbuka antara pemilik dan karyawan. Komunikasi yang baik memudahkan penyampaian instruksi kerja serta penyelesaian permasalahan operasional. Kepemimpinan yang adaptif juga memungkinkan pemilik merespons perubahan kebutuhan pelanggan dengan cepat. Temuan ini menyatakan bahwasanya kepemimpinan yang bersifat partisipatif mampu meningkatkan keterlibatan dan komitmen kerja karyawan (A. A. Putri & Wahjono, 2024).

Sinergi antara budaya organisasi dan kepemimpinan memberikan dampak nyata terhadap efektivitas kinerja karyawan di Arroyan Store. Karyawan mampu menyelesaikan pekerjaan sesuai target waktu meskipun jumlah tenaga kerja terbatas. Pembagian tugas yang jelas dan sistem kerja shift membantu karyawan bekerja secara teratur dan terkoordinasi. Pengawasan langsung dari pemilik usaha juga berperan penting dalam menjaga kualitas hasil cetak dan ketelitian kerja. Efektivitas kinerja dalam konteks ini tercermin dari konsistensi pelayanan dan minimnya kesalahan kerja. Temuan ini sejalan dengan penelitian Ilyas et al., (2024) yang menyatakan bahwa budaya organisasi dan kepemimpinan berpengaruh signifikan terhadap efektivitas kinerja karyawan.

Selain berdampak pada kinerja, budaya organisasi dan kepemimpinan juga berkontribusi terhadap kualitas pelayanan pelanggan di Arroyan Store. Karyawan menunjukkan sikap ramah dan responsif dalam melayani kebutuhan pelanggan. Pelayanan dilakukan secara komunikatif sehingga pelanggan dapat menyampaikan kebutuhan cetak dengan jelas. Pemilik menanamkan pentingnya kepuasan pelanggan sebagai bagian dari keberlangsungan usaha. Nilai tersebut tercermin dalam upaya karyawan memberikan solusi yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Prasetiani (2024), yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan jasa sangat dipengaruhi oleh perilaku karyawan dan dukungan gaya kepemimpinan.

Dalam konteks UMKM jasa, hasil penelitian ini menunjukkan bahwasanya pengelolaan pada aspek internal organisasi menjadi factor yang sangat penting dalam meningkatkan daya saing usaha. Budaya kerja yang bersifat positif dan kepemimpinan yang efektif dapat menjadi keunggulan non-fisik bagi usaha kecil seperti Arroyan Store. Kondisi ini menunjukkan bahwasanya keterbatasan sumber daya dapat diimbangi dengan adanya pengelolaan sumber daya manusia yang baik dan efisien. Temuan penelitian ini juga memperkuat oleh relevansi teori manajemen sumber daya manusia dalam konteks usaha jasa skala kecil. Budaya organisasi dan kepemimpinan tidak hanya berfungsi sebagai alat pengendalian saja, tetapi juga sebagai strategi pengembangan usaha. Pandangan ini sejalan dengan penelitian yang menekankan pentingnya penguatan faktor internal UMKM untuk meningkatkan keberlanjutan usaha (Tambunan, 2021).

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwasanya budaya organisasi dan kepemimpinan memiliki peran yang sangat penting dalam meningkatkan efektivitas kinerja dan kualitas pelayanan pelanggan di Arroyan Store. Budaya kerja yang menekankan nilai kekeluargaan, keteraturan, dan tanggung jawab mampu membentuk perilaku kerja karyawan yang kooperatif dan konsisten. Sementara itu, kepemimpinan yang bersifat partisipatif yang diterapkan oleh pemilik usaha Arroyan Store dapat mendorong terciptanya komunikasi kerja yang lebih efektif dan pengambilan keputusan yang lebih responsif. Sinergi antara budaya organisasi dan kepemimpinan tersebut berkontribusi terhadap terciptanya kinerja karyawan yang efektif meskipun dengan keterbatasan jumlah tenaga kerja. Temuan ini menunjukkan bahwa pengelolaan sumber daya manusia yang baik menjadi faktor kunci dalam keberhasilan usaha jasa skala kecil. Dengan demikian, budaya organisasi dan kepemimpinan dapat dipandang sebagai pondasi utama dalam mendukung operasional Arroyan Store.

Secara konseptual, penelitian ini menegaskan bahwa penguatan pada aspek internal organisasi merupakan strategi penting bagi keberlanjutan UMKM jasa. Budaya organisasi dan kepemimpinan tidak hanya berfungsi sebagai alat pengendalian kerja saja, tetapi juga sebagai sumber keunggulan kompetitif yang bersifat non-fisik. Dalam konteks usaha jasa seperti Arroyan Store, kualitas interaksi antara pemilik usaha, karyawan, dan pelanggan menjadi penentu utama keberhasilan pelayanan kepada pelanggan. Oleh karena itu, penerapan budaya kerja yang positif dan kepemimpinan yang adaptif perlu dipertahankan dan dikembangkan secara berkelanjutan. Hasil penelitian ini diharapkan nantinya dapat menjadi referensi bagi pelaku UMKM jasa dalam mengelola sumber daya manusia secara lebih efektif. Selain itu, penelitian ini juga memberikan kontribusi empiris terhadap kajian manajemen sumber daya manusia pada usaha jasa skala kecil.

REFERENCES

- Baskoro, B. D. (2024). The Nexus of Organizational Culture, Transformational Leadership, and Technological Infrastructure on Innovative Behavior and Organizational Performance: The Mediating Effect of Knowledge Sharing. *Labs: Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 29(4), 34–83.
- Darmadi, D. (2025). Pengaruh Lingkungan Kerja dan Budaya Organisasi terhadap Kinerja Karyawan Bagian Produksi pada PT. Setya Kuliner Mandiri Jakarta Selatan. *SCIENTIFIC JOURNAL OF REFLECTION: Economic, Accounting, Management and Business*, 8(4), 1662–1669.
- Husnullail, M., Jailani, M. S., & others. (2024). Teknik pemeriksaan keabsahan data dalam riset ilmiah. *Jurnal Genta Mulia*, 15(2), 70–78.
- Ilyas, Y., Husein, M. A., Hamdani, M., Anwar, S., & Haniefa, A. (2024). PENGARUH GAYA KEPEMIMPINAN DAN BUDAYA ORGANISASI TERHADAP EFEKTIVITAS KERJA PEGAWAI DINAS PERUMAHAN KAWASAN PERMUKIMAN DAN PERTANAHAN KABUPATEN BOGOR. *Economicus: Jurnal Ekonomi Dan Manajemen*, 14(2), 57–67.
- Ningrum, P., & Purnamasari, W. (2022). Pengaruh gaya kepemimpinan dan budaya organisasi terhadap kepuasan dan loyalitas kerja karyawan. *IQTISHADEquity Jurnal MANAJEMEN*, 4(2), 107–115.
- Nurhayati, N., Apriyanto, A., Ahsan, J., & Hidayah, N. (2024). *Metodologi Penelitian Kualitatif: Teori dan Praktik*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Nurrisa, F., Hermina, D., & others. (2025). Pendekatan kualitatif dalam penelitian: Strategi, tahapan, dan analisis data. *Jurnal Teknologi Pendidikan Dan Pembelajaran* | E-ISSN: 3026-6629, 2(3), 793–800.
- Prasetyani, N. (2024). *PENGARUH GAYA KEPEMIMPINAN TERHADAP PENINGKATAN KUALITAS*



PELAYANAN PELANGGAN (STUDI PADA PERUSAHAAN PELAYANAN JASA TRANSPORTASI).
Universitas Nasional.

- Putri, A. A., & Wahjono, S. I. (2024). *Kepemimpinan Partisipatif sebagai Kunci Sukses dalam Manajemen Sumber Daya Manusia di PT Garuda Indonesia.*
- Putri, R. D. Z., Yulianti, S., & Anshori, M. I. (2024). Pengaruh Budaya Organisasi dan Gaya Kepemimpinan terhadap Kinerja Karyawan; Literature Review. *Jurnal Ilmiah Dan Karya Mahasiswa*, 2(2), 298–310.
- Qomaruddin, Q., & Sa'diyah, H. (2024). Kajian teoritis tentang teknik analisis data dalam penelitian kualitatif: Perspektif Spradley, Miles dan Huberman. *Journal of Management, Accounting, and Administration*, 1(2), 77–84.
- Rofiyana, M., Aziz, A., Rifqi, R., Salma, S., & Salwa, A. (2024). Pengaruh Kepemimpinan Adaptif Di Era Digital Dalam Usaha Membangun Budaya Positif Untuk Tim yang Tangguh. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 4(5), 476–483.
- Sari, N., & Astuti, D. (2025). Peran Pimpinan dan budaya organisasi dalam Meningkatkan Motivasi Kerja Karyawan di Bank Muamalat Kota Metro. *Journal of Business Economics and Management| E-ISSN: 3063-8968*, 1(4), 1009–1012.
- Sirait, A. A., Safitri, D., Batubara, E. P., Gresya, D., Falah, R., Siregar, K. G., & Robain, W. (2024). Kepemimpinan Global dan Pengaruhnya Terhadap Manajemen Kinerja Dalam Organisasi Internasional. *Yos Soedarso Economic Journal (YEJ)*, 6(3), 99–109.
- Tambunan, T. T. H. (2021). *UMKM di Indonesia: perkembangan, kendala, dan tantangan*. Prenada Media.
- Waruwu, M. (2024). Pendekatan penelitian kualitatif: Konsep, prosedur, kelebihan dan peran di bidang pendidikan. *Afeksi: Jurnal Penelitian Dan Evaluasi Pendidikan*, 5(2), 198–211.
- Yasmin, R. P., Kartono, K., & Hartono, E. (2025). The Influence Of Organizational Culture And Leadership on The Performance of Bank Syariah Indonesia Frontliners With Motivational Mediation. *International Journal of Islamic Education, Research and Multiculturalism (IJIERM)*, 7(1), 32–53.