

**HUBUNGAN KEPEMIMPINAN DAN LINGKUNGAN KERJA FISIK
DENGAN SEMANGAT KERJA KARYAWAN PADA
DEPARTEMEN CONTACT CENTER
PT. VADS INDONESIA**

SKRIPSI

Nama : AHMAD MAULANA
NIM : 43107110097



FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2009

**HUBUNGAN KEPEMIMPINAN DAN LINGKUNGAN KERJA FISIK
DENGAN SEMANGAT KERJA KARYAWAN PADA
DEPARTEMEN CONTACT CENTER
PT. VADS INDONESIA**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
SARJANA EKONOMI
Program Studi Manajemen – Strata 1**

**Nama : AHMAD MAULANA
NIM : 43107110097**



**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2009**

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : AHMAD MAULANA

NIM : 43107110097

Program Studi : MANAJEMEN

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri. Apabila saya mengutip dari karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 26 Agustus 2009



(Ahmad Maulana)
NIM : 43107110097

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Ahmad Maulana
Nim : 43107110097
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi : Hubungan Kepemimpinan Dan Lingkungan Kerja Fisik Dengan Semangat Kerja Karyawan Pada Departemen Contact Center PT. Vads Indonesia
Tanggal Lulus Ujian : 4 September 2009

Disahkan oleh:

Pembimbing Skripsi

UNIVERSITAS
MERCU BUANA
(Dra. Aty Herawati, M.Si)

Dekan


(Dra. Yuli Harwani, MM)



Ketua Program Studi Manajemen – S1



(Arief Bowo Prayoga K, SE, MM.)

LEMBAR PENGESAHAN DEWAN PENGUJI

Skripsi

Hubungan Kepemimpinan dan Lingkungan Kerja Fisik Dengan Semangat

Kerja Karyawan

(Studi Kasus Departemen Contact Center PT. VADS Indonesia)

Dipersiapkan dan Disusun oleh:

Ahmad Maulana

43107110097

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal 4 September

2009

Susunan Dewan Penguji

UNIVERSITAS

Ketua Penguji/Pembimbing Skripsi

MERCUBUANA

(Dra. Aty Herawati, M.Si)

Anggota Dewan Penguji

(Drs. Wawan Purwanto, SE., MM)

Anggota Dewan Penguji

(Priyono, SE., MM)

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirobbil'alamin, Segala puji dan syukur syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT karena berkat rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak luput dari kekurangan. Oleh karena itu, penulis dengan sepenuh hati mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak demi penyempurnaan penulisan ini, semoga tulisan ini bermanfaat bagi semua pihak.

Penulisan inipun tidak lepas dari hambatan dan tantangan, akan tetapi dapat diatasi dengan bantuan, bimbingan dan dorongan berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Dra. Aty Herawati, M.Si, selaku selaku pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, arahan, dan masukan kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
2. Papa dan Mama tercinta yang selalu mendoakan dan memberikan dukungan baik secara moral dan material sampai selesainya skripsi ini.
3. Adikku Riri yang selalu memberi dukungan dan masukan pada skripsi ini.
4. Prasasti yang selalu memberi dukungan dan pengertian yang begitu berarti.
5. Karyawan dan karyawan PT. VADS Indonesia atas semua dukungan yang sampai selesainya skripsi ini.
6. Teman-teman seperjuangan mahasiswa/i kelas karyawan angkatan 11 Depok yang telah sama-sama selama masa kuliah, terima kasih untuk kekompakan dan kerjasamanya selama ini.

7. Bapak/Ibu dosen pengajar Fakultas Ekonomi, yang telah banyak mencurahkan ilmu, tenaga dan pemikirannya demi majunya ilmu pengetahuan.
8. Seluruh keluarga besar saya atas do'a dan semangat yang diberikan.
9. Kepada teman-teman yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang sudah mendoakan dan menyemangati selama penyusunan skripsi ini.
10. Kepada semua pihak yang telah banyak membantu dan memberi saran selama penyusunan skripsi ini.

Akhir kata, tidak banyak yang dapat penulis sampaikan selain ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak. Semoga segala yang kita usahakan senantiasa mendapat ridho Allah SWT. Amin.

Jakarta, 26 Agustus 2009



Penyusun

Ahmad Maulana

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN SAMPUL

HALAMAN JUDUL

HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI

HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING SKRIPSI

HALAMAN PENGESAHAN DEWAN PENGUJI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
DAFTAR TABEL	iii
DAFTAR GAMBAR	iv
DAFTAR LAMPIRAN	v
ABSTRAK	vi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah	4
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	5
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 Pengertian Manajemen	6
2.2 Pengertian Sumber Daya Manusia	6
2.3 Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia	7
2.4 Manfaat Manajemen Sumber Daya Manusia	7
2.5 Kepemimpinan	9

2.5.1	Pengertian Pemimpin	9
2.5.2	Pengertian Kepemimpinan	9
2.5.3	Fungsi Kepemimpinan	10
2.5.4	Kekuasaan	11
2.5.5	Tipe Gaya Kepemimpinan	12
2.6	Lingkungan Kerja Fisik	15
2.6.1	Pengertian Lingkungan Kerja Fisik	15
2.6.2	Faktor-faktor Lingkungan Kerja Fisik	16
2.7	Semangat Kerja	21
2.7.1	Pengertian Semangat Kerja	21
2.7.2	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Tinggi Rendahnya Semangat Kerja Karyawan	22
2.7.3	Indikator yang Mempengaruhi Semangat Kerja	28
2.8	Kerangka Pemikiran	31
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		
3.1	Obyek Penelitian	34
3.1.1	Sejarah PT. VADS Indonesia	34
3.1.2	Visi dan Misi	34
3.1.3	Struktur Organisasi	35
3.3	Hipotesis	35
3.4	Variabel dan skala pengukuran	36
3.5	Metode Pengumpulan Data	38
3.6	Jenis Data	38

3.7 Populasi dan Sampel	39
3.7.1 Populasi	39
3.7.2 Sampel	39
3.8 Metode Analisis Data	40
3.8.1 Analisis Deskriptif	40
3.8.2 Analisis Induktif	41

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

4.1 Karakteristik Responden	44
4.1.1 Usia Responden	44
4.1.2 Jenis Kelamin Responden	45
4.1.3 Pendidikan Responden	46
4.1.4 Posisi Jabatan Responden	47
4.1.5 Lama Bekerja Responden	47
4.2 Uji Validitas dan Reliabilitas	48
4.3 Frekuensi Jawaban Responden	51
4.3.1 Kepemimpinan	51
4.3.2 Lingkungan Kerja Fisik	52
4.3.3 Semangat Kerja Karyawan	52
4.4 Analisis Hubungan Kepemimpinan dan Lingkungan Kerja Fisik Dengan Semangat Kerja Pada Departemen Contact Center PT. VADS Indonesia	53
4.4.1 Analisis Korelasi Sederhana	56
4.4.2 Korelasi Berganda (R)	57

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	59
5.2 Saran	60

DAFTAR PUSTAKA

LAMIRAN

Lampiran 1 : Daftar Pertanyaan Angket (<i>Kuesioner</i>)	61
Lampiran 2 : Tabulasi Data Jawaban Responden	64
Lampiran 3 : Hasil Nilai Uji Validitas dan Reliabilitas	70
Lampiran 4 : Hasil Uji Korelasi Berganda	71
Lampiran 5 : Nilai Tabel r	74
Lampiran 6 : Nilai Tabel F	75



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Variabel dan Skala Pengukuran	36
Tabel 4.1 Usia Responden	44
Tabel 4.2 Jenis Kelamin Responden	45
Tabel 4.3 Pendidikan Responden	46
Tabel 4.4 Posisi Jabatan Responden	47
Tabel 4.5 Lama Bekerja Responden	50
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	42
Tabel 4.7 Kepemimpinan	51
Tabel 4.8 Lingkungan Kerja Fisik	52
Tabel 4.9 Semangat Kerja Karyawan	52
Tabel 4.10 <i>Descriptive Statistic</i>	54
Tabel 4.11 Kualifikasi Penafsiran Kepemimpinan	54
Tabel 4.12 Kualifikasi Penafsiran Lingkungan Kerja Fisik dan Semangat Kerja Karyawan	55
Tabel 4.13 Hasil Korelasi Sederhana Spearman	56
Tabel 4.14 Hasil Korelasi Berganda	57
Tabel 4.15 Hasil Uji F	58

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	30
Gambar 3.1 Struktur Organisasi	34
Gambar 4.1 Usia Responden	44
Gambar 4.2 Jenis Kelamin Responden	45
Gambar 4.3 Pendidikan Responden	46
Gambar 4.4 Posisi Jabatan Responden	47
Gambar 4.5 Lama Bekerja Responden	48



DAFTAR LAMPIRAN

No. Lampiran:

Lampiran 1	Daftar Pertanyaan Angket (<i>Kuesioner</i>)
Lampiran 2	Tabulasi Data Jawaban Responden
Lampiran 3	Hasil Nilai Uji Validitas dan Reliabilitas
Lampiran 4	Hasil Uji Korelasi Berganda
Lampiran 5	Nilai Tabel r
Lampiran 6	Nilai Tabel F



ABSTRAK

Manusia merupakan elemen utama perusahaan atau organisasi dibandingkan elemen lain seperti modal, teknologi dan uang. Perusahaan atau organisasi tidak akan terlepas dari kepemimpinan, karena kepemimpinan merupakan usaha yang dijalankan untuk mempengaruhi anggota kelompok agar mereka dapat bekerja untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Lingkungan kerja fisik merupakan suatu lingkungan dalam karyawan bekerja untuk menjalankan tugas-tugas yang dibebankan. Kepemimpinan dan lingkungan kerja fisik yang baik akan mempengaruhi semangat kerja karyawan supaya karyawan dapat mengerjakan tugas dengan baik. Perumusan masalah pada penelitian ini adalah "Apakah kepemimpinan dan lingkungan kerja fisik berhubungan dengan semangat kerja karyawan pada departemen contact center PT. VADS Indonesia."

Penulis menggunakan data primer dengan menyebarkan kuesioner kepada 50 orang responden, dengan menggunakan teknik *convenience sampling*. Untuk mengetahui hasil pada jawaban kuesioner yang dibagikan kepada karyawan PT. VADS Indonesia yang berada pada departemen contact center, penulis menggunakan analisis korelasi sederhana dan analisis korelasi berganda.

Hasil dari korelasi sederhana nilai kepemimpinan (X_1) 0.600 dan lingkungan kerja fisik (X_2) 0.644 dan nilai yang ditunjukkan oleh korelasi berganda (R) 0.742 hal ini menunjukkan kepemimpinan dan lingkungan kerja fisik mempunyai hubungan yang kuat dengan semangat kerja karyawan (Y). Pada korelasi sederhana dan uji F didapat sig. 0.000 yang berarti lebih kecil dari nilai tingkat signifikan yaitu 0.05 yang berarti terdapat hubungan antara kepemimpinan dan lingkungan kerja fisik dengan semangat kerja karyawan.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan khususnya bagi PT. VADS Indonesia supaya dapat terus mempertahankan dan meningkatkan kinerja kepemimpinan dan membuat lingkungan kerja fisik yang baik sehingga dapat membuat karyawan semangat dalam kerja dan bagi yang ingin melanjutkan penelitian mengenai masalah yang sama.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan jaman pada saat ini telah masuk pada era globalisasi. Dimana pada saat ini pengetahuan sangat berperan penting untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia. Dimana hal demikian itu dimulai dari kalangan keluarga, lalu ditingkatkan melalui pendidikan dan latihan selanjutnya dituangkan di dalam lingkungan organisasi.

Sumber daya manusia merupakan elemen utama perusahaan atau organisasi dibandingkan elemen lain seperti modal, teknologi dan uang, sebab manusia itu sendiri yang mengendalikan yang lain, manusia memilih teknologi, manusia yang mencari modal, manusia yang menggunakan dan memeliharanya. Oleh karena itu, manusia memiliki karakteristik yang sangat berbeda dibandingkan dengan sumber daya yang lain. Misalnya manusia punya perasaan, pikiran, keinginan, tidak seperti mesin atau sumber daya yang lain yang dapat diatur sesuka hati.

Setiap pembicaraan tentang perusahaan atau organisasi tentu tidak akan terlepas dari kepemimpinan. Sebuah organisasi dijalankan dan diatur oleh seorang pemimpin. Kepemimpinan merupakan usaha yang dijalankan untuk mempengaruhi anggota kelompok agar mereka dengan suka rela menyumbangkan kemampuannya secara maksimal demi pencapaian tujuan kelompok yang telah ditetapkan.

Teori-teori tentang kepemimpinan telah banyak diteliti dengan maksud untuk mengetahui bagaimana sebenarnya kepemimpinan yang baik dan berhasil. Disamping teori-teori kepemimpinan yang dimaksud untuk mengetahui unsur-unsur apa saja yang membentuk pribadi seseorang sehingga diketahui sebagai seorang pemimpin yang disegani dan diikuti kepemimpinannya. Seluruh kepribadian tentang kepemimpinan telah dicoba untuk menganalisis seperti keadaan fisik, kehidupan sosial, imajinasi, kesabaran, kejujuran, intelegensia, dan lain sebagainya.

Pemimpin yang ideal dituntut mampu mengenal identitas dirinya secara tepat dan benar. Selain itu pemimpin juga harus bisa memberikan dan menunjukkan keteladanan hidupnya. Lebih jauh lagi pemimpin diharuskan memiliki pengaruh bagi bawahannya atau anggotanya. Hal ini bukan merupakan suatu yang baru di era globalisasi dan komunikasi sekarang ini, tetapi sudah menjadi hal biasa dalam menjalani kehidupan. Salah satu contoh yang tidak bisa ditawar-tawar adalah pengaruh seorang pemimpin bagi semangat kerja karyawannya. Dengan kata lain, pemimpin harus menjadi corong, bertindak sebagai mercusuar yang selalu menerangi, menjadi tongkat penuntun, menjadi pelita bernyala dan bahkan mesti menjadi contoh yang baik bagi karyawannya.

Pemimpin perusahaan PT. VADS Indonesia perlu menerapkan hal tersebut karena pemimpin harus mampu menunjukkan sikap, sifat dan tingkah laku bagi bawahannya sehingga pemimpin mampu menjadi contoh dan tempat bertanya bahkan tempat mengeluh baik suka maupun duka bagi karyawannya. Pada titik inilah seseorang mendapat nilai utama skala prioritas, *primus inter pares*, jalan

bagi karyawannya dalam dan untuk bekerja. Dengan demikian karyawan merasa lebih bersemangat dalam bekerja, bertanggung jawab terhadap hasil kerjanya dan bersikap loyal terhadap perusahaan sehingga tujuan perusahaan dapat tercapai.

Di lain pihak kondisi lingkungan kerja fisik pun berhubungan dengan semangat kerja karyawan. Lingkungan kerja fisik merupakan suatu lingkungan dimana para karyawan bekerja dan dapat mempengaruhi mereka dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan. Faktor-faktor yang termasuk lingkungan kerja fisik adalah pewarnaan, kebersihan, pertukaran udara, penerangan, musik, kebisingan, dan ruang gerak.

Lingkungan kerja fisik yang baik akan memberikan kenyamanan pribadi maupun dalam membangkitkan semangat kerja karyawan sehingga dapat mengerjakan tugas-tugas dengan baik. Disamping itu karyawan akan lebih senang dan nyaman dalam bekerja apabila fasilitas yang ada dalam keadaan bersih, tidak bising, pertukaran udara yang cukup baik dan peralatan yang memadai serta relatif modern.

Seperti yang dilakukan oleh PT. VADS Indonesia unit *Contact Center* memiliki *floor* tersendiri dan tidak di gabung dengan departemen atau divisi lainnya. Hal ini bertujuan agar tidak mengganggu aktivitas karyawan yang bekerja di Kantor Pusat PT. VADS Indonesia. Selain karena faktor kebisingan, kebersihan, juga disebabkan karena pertukaran udara yang kurang baik yang disebabkan oleh terlalu dinginnya AC yang ditimbulkan oleh banyaknya mesin-mesin seperti server, mesin hard disc data, genset operasional, dan lain-lain. Dengan demikian suasana kerja kantor pusat menjadi lebih nyaman dan tidak

terganggu sehingga karyawan dapat bekerja dengan baik dan proses pelayanan terhadap *customer* tetap berjalan dengan lancar.

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut maka penulis tertarik mengambil judul **"Hubungan Kepemimpinan dan Lingkungan Kerja Fisik Dengan Semangat Kerja Karyawan Pada Departmen Contact Center PT. VADS Indonesia."**

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

- a. Apakah kepemimpinan berhubungan dengan semangat kerja karyawan pada Departemen Contact Center PT. VADS Indonesia?
- b. Apakah lingkungan kerja fisik berhubungan dengan semangat kerja karyawan pada Departemen Contact Center PT. VADS Indonesia?
- c. Apakah kepemimpinan dan lingkungan kerja fisik berhubungan dengan semangat kerja karyawan pada Departemen Contact Center PT. VADS Indonesia?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui hubungan kepemimpinan dengan semangat kerja karyawan pada Departemen Contact Center PT. VADS Indonesia.

- b. Untuk mengetahui hubungan lingkungan kerja fisik dengan semangat kerja karyawan pada Departemen Contact Center PT. VADS Indonesia.
- c. Untuk mengetahui hubungan kepemimpinan dan lingkungan kerja fisik dengan semangat kerja karyawan pada Departemen Contact Center PT. VADS Indonesia.

1.3.2 Manfaat Penelitian

- a. Diharapkan penelitian ini memberikan masukan bagi manajemen PT. VADS Indonesia sebagai alternatif maupun dasar pertimbangan oleh pemimpin maupun staf untuk meningkatkan semangat kerja karyawan khususnya pada Departemen Contact Center.
- b. Bagi para pembaca diharapkan penelitian ini dapat bermanfaat sebagai bahan bacaan ilmiah dipergustakaan atau sebagai bahan informasi guna melakukan penelitian yang lebih luas.



BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Pengertian Manajemen

”Manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan usaha-usaha para anggota organisasi dan pengguna sumber daya organisasi lainnya agar mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan.” (T. Handoko, 2002:8)

”Manajemen adalah seni dan ilmu dalam perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pemotivasian, dan pengendalian terhadap orang dan mekanisme kerja untuk mencapai tujuan.” (H.B Siswanto, 2006:1)

Menurut Ahmad Tohari (2002:11), ”Manajemen adalah seni dan ilmu dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya dengan melakukan kerjasama dengan orang lain.”

Dari beberapa pengertian tersebut dapat dikatakan manajemen adalah ilmu dan seni perencanaan, pengorganisasian, pengkoordinasian, pengarahan, dan pengawasan terhadap berbagai sumber daya organisasi dengan melakukan kerjasama dengan orang lain, yang dilaksanakan secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

2.2 Pengertian Sumber Daya Manusia

”Sumber Daya Manusia (SDM) adalah kemampuan baik potensial maupun efektif yang dimiliki oleh manusia (anggota organisasi) yang terdiri dari kecerdasan spiritual, kecerdasan berpikir, kecerdasan emosional, dan keterampilan fisik.” (I Gusti Ngurah Gorda, 2006:10)

Menurut Hadari Nawawi (2001:40), ”Sumber Daya Manusia adalah potensi yang merupakan asset yang berfungsi sebagai modal (non material/non financial) didalam organisasi bisnis yang dapat mewujudkan menjadi potensi nyata (real) secara fisik dan non fisik dalam mewujudkan eksistensi organisasi.”

”Sumber Daya Manusia merupakan daya yang bersumber dari manusia dapat juga disebut tenaga atau kekuatan.” (Malayu S.P Hasibuan, 2006:9)

Dari pengertian-pengertian diatas, maka dapat dikatakan sumber daya manusia adalah segala kemampuan yang dimiliki manusia yang dapat digunakan untuk dirinya maupun untuk melakukan suatu pekerjaan.

2.3 Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia

"Manajemen Sumber Daya Manusia adalah proses mendayagunakan manusia sebagai tenaga kerja secara manusiawi, agar potensi fisik dan psikis yang dimiliki berfungsi maksimal bagi pencapaian tujuan organisasi/perusahaan." (Hadari Nawawi, 2001:42)

Menurut Ahmad Tohari (2002:14), "Manajemen Sumber Daya Manusia adalah seni dan ilmu mengelola yang ada pada manusia untuk mencapai tujuan yang diharapkan."

"Manajemen Sumber Daya Manusia adalah suatu proses kegiatan yang terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, memimpin, dan pengendalian tentang pemanfaatan sumber daya manusia secara efektif dan efisien baik yang berkaitan dengan pemberhentian yang diarahkan untuk mencapai tujuan individu, fungsional organisasional, dan kemasyarakatan." (I Gusti Ngurah Gorda, 2004:12)

Dari beberapa pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa manajemen Sumber Daya Manusia adalah manajemen yang khusus berhubungan dengan bidang kepegawaian atau personalia dengan tujuan meningkatkan efektivitas dan efisien personalia dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

2.4 Manfaat Manajemen Sumber Daya Manusia

Sondang P. Siagian (2002:44) menyatakan bahwa terdapat paling sedikit enam manfaat yang dipetik melalui suatu perencanaan manajemen Sumber Daya Manusia, yaitu:

- a. Organisasi dapat memanfaatkan Sumber Daya Manusia yang sudah ada dalam organisasi secara lebih baik.
- b. Produktivitas kerja dari tenaga yang sudah ada dapat ditingkatkan.

- c. Dapat menentukan kebutuhan akan tenaga kerja di masa depan, dalam arti jumlah dan kualifikasinya untuk mengisi berbagai jabatan dan menyelenggarakan berbagai aktivitas baru kelak.
- d. Penanganan informasi tenaga kerja, seperti jumlah tenaga kerja, status perkawinan dan jumlah tanggungan, jabatan yang pernah di pangku, tangga karir yang telah dinaiki, jumlah penghasilan, pendidikan dan pelatihan yang ditempuh, keahlian dan keterampilan yang dimiliki, informasi lainnya mengenai kekayaan setiap pegawai.
- e. Kegiatan pendahuluan perencanaan Sumber Daya Manusia adalah penelitian, dari penelitian yang dilakukan akan timbul pemahaman situasi pasar kerja dalam arti permintaan pemakai tenaga kerja atas tenaga kerja dilihat dari segi jumlah, jenis kualifikasi dan lokasinya jumlah pencarian pekerjaan dan bidang keahlian, keterampilan, latar belakang profesi, tingkat upah atau gaji dan sebagainya.
- f. Manajemen Sumber Daya Manusia merupakan dasar dari penyusunan program kerja bagi penyusunan program kerja bagi satuan tenaga kerja yang menangani Sumber Daya Manusia dalam organisasi.

Dengan demikian dapat dikatakan manfaat manajemen Sumber Daya Manusia tidak hanya memperhatikan kepentingan perusahaan tetapi juga memperhatikan kebutuhan karyawan dan organisasi, serta tuntutan-tuntutan masyarakat luas.

2.5 Kepemimpinan

”Suatu organisasi akan berhasil atau bahkan gagal, sebagian besar ditentukan oleh kepemimpinan. Seorang pemimpinlah yang bertanggung jawab atas kegagalan pelaksanaan suatu pekerjaan, itu semua merupakan suatu ungkapan yang mendudukan posisi pemimpin dalam suatu organisasi pada posisi yang terpenting dan akan selalu mempertanggungjawabkan kepemimpinannya.” (Miftah Thoha, 2003:1)

2.5.1 Pengertian Pemimpin

”Pemimpin adalah orang yang membina dan menggerakkan seseorang atau kelompok orang lain agar mereka bersedia, komitmen dan setia melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya di dalam mencapai tujuan perusahaan yang telah ditetapkan sebelumnya.” (I Gusti Ngurah Gorda, 2006:157)

Dale Timple, di dalam buku Husain Umar (2005:31), ”Pemimpin merupakan orang yang menerangkan prinsip dan teknik yang memastikan motivasi, disiplin, dan produktivitas jika bekerja sama dengan orang lain, tugas, dan situasi agar dapat mencapai sasaran perusahaan.”

”Dalam kenyataannya para pemimpin dapat mempengaruhi moral dan semangat kerja, keamanan, kualitas kehidupan kerja, dan terutama tingkat prestasi suatu organisasi.” (T. Hani Handoko, 2003:293)

2.5.2 Pengertian Kepemimpinan

”Kepemimpinan adalah sifat, karakter, atau cara seseorang dalam upaya membina dan menggerakkan seseorang atau sekelompok orang agar mereka bersedia, komitmen, dan setia untuk melaksanakan kegiatan sesuai dengan tugas dan tanggung jawab untuk mewujudkan tujuan perusahaan yang telah ditetapkan sebelumnya.” (I Gusti Ngurah Gorda, 2006:157)

”Kepemimpinan adalah suatu proses penggunaan pengaruh positif terhadap orang lain untuk melakukan usaha lebih banyak dalam sejumlah tugas atau mengubah perilakunya.” (Kenneth N. Wexley dan Gary A. Yuki, 2003:189)

Menurut Miftah Thoha (2003:5), ”Kepemimpinan kadangkala diartikan sebagai pelaksana otoritas dan pembuatan keputusan. Kepemimpinan diartikan juga suatu inisiatif untuk bertindak yang menghasilkan suatu pola yang konsisten dalam rangka mencari jalan pemecahan dari suatu persoalan bersama. Lebih jauh lagi dirumuskan bahwa kepemimpinan itu adalah aktivitas untuk mempengaruhi orang-orang supaya diarahkan mencapai tujuan organisasi.”

Dari beberapa pengertian ahli diatas dapat disimpulkan bahwa kepemimpinan adalah sifat atau karakter, atau kegiatan atasan atau pimpinan untuk mempengaruhi perilaku sekelompok karyawan secara positif, membimbing

dan mengarahkannya agar bekerja dengan lancar sehingga tujuan perusahaan dapat tercapai dengan baik.

2.5.3 Fungsi Kepemimpinan

Menurut I Gusti Ngurah Gorda (2004:154), fungsi kepemimpinan dalam hubungannya dengan peningkatan aktivitas dan efisiensi perusahaan, yaitu:

a. Fungsi kepemimpinan sebagai komunikator

- 1) Pemimpin harus mampu menyampaikan maksud dan tujuan komunikasi yang dilakukan secara baik kepada seseorang dan atau sekelompok karyawan sehingga timbul pengertian di kalangan mereka.
- 2) Pemimpin harus mampu memahami, mengerti, dan mengambil intisari pembicaraan-pembicaraan orang lain.

b. Fungsi kepemimpinan sebagai motivator

Sebagai motivator, pemimpin merumuskan dan melaksanakan berbagai kebijaksanaan yang mengarah kepada upaya mendorong karyawan untuk melaksanakan sesuatu kegiatan tertentu sesuai dengan tugas dan tanggung jawab yang mampu memberikan sumbangan terhadap keberhasilan pencapaian tujuan perusahaan.

c. Fungsi kepemimpinan sebagai kontroler

Sebagai kontroler (pengendali) pemimpin melaksanakan fungsi pengawasan terhadap berbagai aktivitas perusahaan agar terhindar dari penyimpangan baik terhadap pemakaian sumber daya maupun di dalam melaksanakan rencana dan atau program kerja perusahaan sehingga pencapaian tujuan menjadi efektif dan efisien.

2.5.4 Kekuasaan

”Kekuasaan adalah kemampuan seorang pemimpin untuk mempengaruhi tindakan-tindakan atau keputusan kerja. Karena kepemimpinan itu mengenai proses pengaruh, kita perlu melihat bagaimana pemimpin-pemimpin mendapatkan kekuasaan.” (Stephen P. Robbins dan Mary Coulter, 2002:508) yang dikutip dari buku John French dan Bertran Raven mengidentifikasi lima sumber kekuasaan, yaitu:

a. Kekuasaan legitimasi

Kekuasaan yang dimiliki seseorang sebagai akibat kedudukannya dalam hirarki organisasi resmi juga disebut wewenang.

b. Kekuasaan paksaan

Kekuasaan yang didasarkan pada penerapan, atau ancaman penerapan sangsi-sangsi fisik seperti pelimpahan rasa sakit, timbulnya frustrasi akibat dibatasinya gerak, pengendalian melalui paksaan terhadap kebutuhan-kebutuhan dasar fisiologis atau kebutuhan rasa aman.

c. Kekuasaan imbalan

Kekuasaan yang menghasilkan manfaat-manfaat positif.

d. Kekuasaan keahlian

Pengaruh yang timbul dari keahlian, keterampilan khusus atau pengetahuan.

e. Kekuasaan rujukan

Kekuasaan yang timbul dari identifikasi dengan seseorang yang memiliki sumber-sumber yang didambakan atau ciri-ciri pribadi yang didambakan.

Kepemimpinan menyangkut kekuasaan merupakan proses pengaruh yang dimiliki pemimpin terhadap bawahan mereka dan bagaimana mereka

menggunakan kekuasaan ini untuk mempengaruhi perilaku dan kinerja bawahannya. Kebanyakan pemimpin yang efektif mengandalkan beberapa basis kekuasaan yang berbeda.

2.5.5 Tipe Gaya Kepemimpinan

Gaya kepemimpinan adalah suatu cara pemimpin untuk mempengaruhi bawahannya. Secara relatif ada tiga tipe gaya kepemimpinan yang berbeda yaitu otokratis, demokratis atau partisipatif dan *laissez-faire* yang semuanya pasti mempunyai kelemahan dan kelebihanannya masing-masing. Menurut Supardi dan Syaiful Anwar (2002:76) ketiga tipe gaya kepemimpinan tersebut dijelaskan sebagai berikut:

a. Otokratis

- 1) Semua penentuan kebijaksanaan dilakukan oleh pemimpin.
- 2) Teknik-teknik dan langkah-langkah kegiatan didikte oleh atasan setiap waktu sehingga langkah-langkah yang akan datang selalu tidak pasti untuk tingkat lurus.
- 3) Pemimpin biasanya mendikte tugas kerja bagian dan kerjasama setiap anggota.
- 4) Pemimpin cenderung menjadi 'pribadi' dalam pujian dan kecamannya terhadap kerja setiap anggota, mengambil jarak dari partisipasi kelompok kecuali bila menunjukkan keahliannya.

b. Demokratis

- 1) Semua kebijaksanaan terjadi pada kelompok diskusi dan keputusan dengan dorongan dan bantuan dari pemimpin.

- 2) Kegiatan-kegiatan didiskusikan langkah-langkah umum untuk tujuan kelompok dibuat dan bila dibutuhkan petunjuk-petunjuk teknis pemimpin menyerahkan dua atau lebih alternatif prosedur yang dapat dipilih.
- 3) Para anggota bebas bekerja dengan siapa saja yang mereka pilih dan pembagian tugas ditentukan oleh kelompok.
- 4) Pemimpin adalah obyek atau '*fact-minded*' dalam pujian dan kecamannya dan mencoba menjadi seorang anggota kelompok bisa dalam jiwa dan semangat tanpa melakukan banyak pekerjaan.

c. *Laissez-Faire*

- 1) Kebebasan penuh bagi keputusan kelompok atau individu dengan partisipasi minimal dari pemimpin.
- 2) Bahan-bahan yang bermacam-macam disediakan oleh pemimpin yang membuat dia selalu siap bila akan memberikan informasi pada saat ditanya. Pemimpin tidak mengambil bagian dalam diskusi kerja.
- 3) Sama sekali tidak ada partisipasi dari pemimpin dalam penentuan tugas.
- 4) Kadang-kadang memberi komentar spontan terhadap kegiatan anggota atau pertanyaan dan tidak bermaksud menilai atau mengatur suatu kejadian-kejadian. (Supardi dan Syaiful Anwar, 2002:76)

Kebanyakan manajer menggunakan ketiganya pada suatu waktu, tetapi gaya yang paling sering digunakan akan dapat dipakai untuk membedakan seorang manajer sebagai pemimpin yang otokratis demokratis atau *Laissez-Faire*.

Sulit untuk menentukan gaya apa yang sedang dipakai oleh seorang pemimpin. Suatu saat pemimpin bisa keras (otoraktis) dan di saat lain

menunjukkan sikap yang lunak. Oleh karena itu gaya kepemimpinan keras-lunak nampaknya menentukan kesuksesan seorang pemimpin.

Perbedaan tipe gaya kepemimpinan dalam organisasi akan mempunyai pengaruh yang berbeda pula pada partisipasi individual dan perilaku kelompok. Sebagai contoh partisipasi dalam pengambilan keputusan pada gaya kepemimpinan demokratis akan mempunyai dampak pada peningkatan hubungan manajer dengan bawahan, menaikkan moral dan kepuasan kerja serta menurunkan ketergantungan terhadap pemimpin.

Hal ini kadang-kadang menimbulkan kerugian dengan menurunnya produktivitas dan sulit mengambil keputusan yang dapat memuaskan semua pihak. Ini akan dapat dihindari dari pada gaya kepemimpinan otokratis. Kepemimpinan otokratis lebih banyak menghendaki masalah pemberian pemerintah kepada bawahan. Kepemimpinan demokrasi cenderung mengikuti pertukaran pendapat antara orang-orang yang terlibat. Kepemimpinan *Laissez-Faire* pemimpin memberikan kepemimpinannya bila diminta.

2.6 Lingkungan Kerja Fisik

2.6.1 Pengertian lingkungan kerja fisik

”Lingkungan kerja fisik adalah keseluruhan atau setiap aspek dari gejala fisik dan sosial-kultural yang mengelilingi atau mempengaruhi individu.” (Komarudin, 2002:142)

”Lingkungan kerja fisik adalah segala sesuatu yang ada di sekitar para pekerja yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan, misalnya penerangan, suhu udara, ruang gerak, keamanan, kebersihan, musik dan lain-lain.” (Alex S. Nitisemito)

Berdasarkan definisi tersebut dapat dinyatakan bahwa lingkungan kerja fisik adalah segala sesuatu yang ada di sekitar karyawan bekerja yang mempengaruhi karyawan dalam melaksanakan beban tugasnya. Masalah lingkungan kerja dalam suatu organisasi sangatlah penting, dalam hal ini diperlukan adanya pengaturan maupun penataan faktor-faktor lingkungan kerja fisik dalam penyelenggaraan aktivitas organisasi.

2.6.2 Faktor-faktor Lingkungan Kerja Fisik

Lingkungan kerja fisik adalah segala sesuatu yang ada di sekitar para pekerja yang dapat mempengaruhi dirinya di dalam melaksanakan tugas-tugasnya.

Faktor-faktor lingkungan kerja fisik adalah sebagai berikut:

a. Pewarnaan

Masalah warna dapat berpengaruh terhadap karyawan di dalam melaksanakan pekerjaan, akan tetapi banyak perusahaan yang kurang memperhatikan masalah warna. Dengan demikian pengaturan hendaknya memberi manfaat, dalam arti dapat meningkatkan semangat kerja karyawan. Pewarnaan pada dinding ruang kerja hendaknya menggunakan warna yang lembut.

Warna yang baik dipakai pada ruangan yang sempit adalah warna putih, karena dengan putih ruangan tersebut akan nampak lebih luas dan bersih yang dapat membantu pekerjaan yang memerlukan ketelitian. Di sini bukan warna saja yang perlu diperhatikan, karena kombinasi warna yang salah dapat menimbulkan rasa yang kurang menyenangkan bagi orang yang memandangnya. Rasa yang tidak menyenangkan akan menyebabkan turunnya

semangat kerja karyawan, masalah warna bukan hanya pada dinding saja, namun juga warna mesin, peralatan dan bahkan warna seragam yang dikenakan oleh karyawan.

Sistem penerangan yang mempergunakan dinding atau sebagai pembaur sinar, kembali dapat mempengaruhi warna yang dipergunakan dalam ruangan kerja karyawan, sehingga dapat menimbulkan penerangan yang baik di dalam ruangan kerja tersebut.

b. Penerangan

Penerangan dalam ruang kerja karyawan memegang peranan yang sangat penting dalam meningkatkan semangat karyawan sehingga mereka akan dapat menunjukkan hasil kerja yang baik, yang berarti bahwa penerangan tempat kerja yang cukup sangat membantu berhasilnya kegiatan-kegiatan operasional perusahaan.

Atas dasar hal tersebut di atas maka, pemeliharaan sistem penerangan ini sangat diperlukan di dalam suatu perusahaan, walaupun demikian sistem penerangan ini hanya menunjang saja bukan satu-satunya faktor yang menentukan berhasilnya proses produksi. Selain faktor penerangan, faktor-faktor lain juga harus diperhatikan.

c. Udara

Di dalam ruangan kerja karyawan dibutuhkan udara yang cukup, dimana dengan adanya pertukaran udara yang cukup, akan menyebabkan kesegaran fisik dari karyawan tersebut. Suhu udara yang terlalu panas

akan menyebabkan menurunnya semangat kerja karyawan di dalam melaksanakan pekerjaan.

Adapun suhu udara atau temperatur ruang kerja karyawan yang didapat dipertahankan baik pada musim panas maupun di musim dingin adalah bahwa suhu udara harus dipertahankan di bawah 21°C untuk menekan kelembaban.

d. Suara bising

Bunyi bising sangat diperhatikan, karena dapat membantu kesenangan kerja, merusak pendengaran dan dapat menimbulkan komunikasi yang salah. Oleh karena itu setiap perusahaan selalu berusaha untuk menghilangkan suara bising tersebut atau paling tidak menekannya untuk memperkecil suara bising tersebut. Dengan terganggunya seseorang atau karyawan didalam melaksanakan pekerjaan mengakibatkan pekerjaan tersebut salah sehingga jumlah dan mutu barang yang dihasilkan menurun.

Kemampuan perusahaan di dalam menyediakan dana untuk keperluan pengendalian suara bising tersebut, juga merupakan salah satu faktor yang menentukan pilihan cara pengendalian suara bising dalam suatu perusahaan.

Suara bising dapat dihindari dengan suatu tindakan seperti:

- 1) Mengurangi intensitas dari bunyi itu pada sumbernya dengan mengadakan perubahan atau modifikasi mesin secara mekanis.
- 2) Mencegah terpencah atau meluasnya suara bising tersebut dengan mengisolasi atau menutup rapat-rapat suara bising tersebut.

3) Menghindari adanya alunan suara yang memantulkan dengan jalan menyerap suara itu dengan bahan-bahan penyerap suara itu seperti *rock wall* atau *fiber glass*.

e. Ruang gerak

Dalam suatu perusahaan hendaknya karyawan yang bekerja mendapat tempat yang cukup untuk melaksanakan pekerjaan atau tugas. Seseorang tidak mungkin dapat bekerja dengan tenang jika tempat yang tersedia tidak dapat memberikan kenyamanan.

Padatnya tempat sama ruang gerak yang sempit dapat mengurangi semangat kerja karyawan dalam melakukan aktivitasnya. Dengan demikian ruang gerak di dalam melaksanakan pekerjaan perlu diperhatikan, sehingga karyawan dapat bekerja dengan baik, dan begitu juga sebaliknya jika ruang gerak terlalu lebar akan mengakibatkan pemborosan biaya.

Oleh karena itu ruang gerak untuk tempat karyawan bekerja seharusnya direncanakan terlebih dahulu agar para karyawan tidak terganggu di dalam melaksanakan pekerjaan disamping itu juga perusahaan harus dapat menghindari dari pemborosan dan menekan pengeluaran biaya yang banyak.

f. Keamanan

Rasa aman bagi karyawan sangat berpengaruh terhadap semangat dan gairah kerja karyawan. Di sini yang dimaksud dengan keamanan yaitu keamanan yang dapat dimasukkan ke dalam lingkungan kerja fisik. Jika di

tempat kerja tidak aman karyawan tersebut akan menjadi gelisah, tidak bisa berkonsentrasi dengan pekerjaannya serta semangat kerja karyawan tersebut akan mengalami penurunan.

Keamanan di sini sebenarnya lebih luas dari semua itu sehingga di sini konstruksi gedung tempat mereka bekerja, konstruksi gedung yang sudah tua, tanpa adanya perbaikan sewaktu-waktu gedung itu bisa roboh dan bisa mengalami korban jiwa. Oleh karena itu sebaiknya suatu perusahaan terus berusaha untuk menciptakan dan mempertahankan suatu keadaan dan suasana aman tersebut dapat dirasakan oleh karyawan agar karyawan tersebut tidak merasa terganggu dalam melaksanakan pekerjaannya. Dan pekerjaan yang diberikan kepada karyawan merasa senang dan betah bekerja.

g. Kebersihan

Di dalam suatu perusahaan hendaknya menjaga kebersihan lingkungan, sebab kebersihan lingkungan dapat mempengaruhi kesehatan jiwa seseorang. Dapat dibayangkan bila anda bekerja pada suatu tempat yang penuh dengan debu dan bau yang tidak sedap, apalagi pekerjaan itu memerlukan konsentrasi yang cukup tinggi. Dengan adanya lingkungan yang bersih karyawan akan merasa senang sehingga semangat kerja karyawan akan meningkat.

Kebersihan lingkungan, bukan hanya berarti kebersihan di tempat mereka bekerja, tetapi lebih luas misalnya kamar kecil yang berbau tidak enak dan dapat menimbulkan rasa yang kurang menyenangkan. Bagi

perusahaan hendaknya ikut bersama-sama menjaga kebersihan karena hal itu merupakan tanggungjawab kita bersama. Masalah kebersihan juga tergantung dari konstruksi gedung yang sedemikian rupa sehingga dapat memudahkan di dalam menjaga kebersihan.

2.7 Semangat Kerja

2.7.1 Pengertian Semangat Kerja

Semangat kerja karyawan merupakan masalah yang penting dalam setiap usaha kerjasama kelompok orang dalam mencapai tujuan tertentu dari kelompok tersebut.

Pada umumnya moril (semangat kerja) dipergunakan untuk menggambarkan suasana keseluruhan yang dirasakan samar-samar atau kabut diantara anggota-anggota suatu kelompok masyarakat atau perkumpulan. Semangat kerja yang rendah dihubungkan dengan ketidaktenangan atau kegelisahan. Sebaliknya moral yang tinggi kadang-kadang dihubungkan dengan motif dan hasil-hasil yang baik. Untuk membahas masalah semangat dan kegairahan kerja, hal pertama yang kita harus perhatikan adalah pengertian semangat kerja itu. Berikut ini akan dipaparkan beberapa pengertian tentang semangat kerja.

“Semangat kerja adalah melakukan pekerjaan secara lebih giat dengan jalan memperkecil kekeliruan dalam pekerjaan, mempertebal rasa tanggung jawab, serta dapat menyelesaikan tugas tapi waktunya sesuai dengan rencana yang ditetapkan.” (Alex S. Nitisemito, 2002:108)

“Semangat (moril) kerja adalah kemampuan sekelompok orang-orang untuk bekerja sama dengan giat dan konsekuen dalam mengejar tujuan bersama.” (Moekijat, 2002:130)

Definisi di atas menunjukkan bahwa dengan meningkatnya semangat dan kegairahan kerja, maka pekerjaan akan lebih cepat dapat diselesaikan, kerusakan akan dapat dikurangi, absensi akan dapat diperkecil sehingga dengan ini semua produktivitas akan dapat ditingkatkan.

2.7.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Tinggi Rendahnya Semangat Karyawan

a. Gaji yang cukup

Setiap perusahaan seharusnya memberikan gaji yang cukup kepada karyawan/pegawainya. Pengertian “cukup” ini adalah sebenarnya sangat relatif sifatnya. Oleh karena itu cukup di sini adalah jumlah yang mampu dibayar tanpa menimbulkan kerugian bagi perusahaan tersebut. Dan dengan sejumlah gaji yang diberikan tersebut akan mampu memberikan kegairahan kerja para pegawainya.

Perlu dicatat disini bahwa yang dimaksud gaji bukanlah imbalan jasa dalam bentuk uang semata, tetapi dalam bentuk yang lain. Misalnya: jatah beras, perawatan kesehatan, fasilitas perumahan dan sebagainya.

b. Memperhatikan kebutuhan rohani

Selain kebutuhan materi yang berbentuk gaji yang cukup, mereka juga membutuhkan kebutuhan rohani. Kebutuhan rohani ini antara lain adalah menyediakan tempat untuk menjalankan ibadah, rekreasi, partisipasi dan sebagainya.

c. Kepemimpinan yang baik

Dalam sebuah perusahaan kepemimpinan sangat berhubungan terhadap kinerja karyawan. selain sistem organisasi yang telah terbentuk,

kepemimpinan memegang peranan penting antara lain dalam hal pengambilan keputusan. Apabila keputusan yang di ambil oleh pemimpin itu tepat atau sesuai dengan tujuan karyawan , maka karyawan akan akan lebih semangat dalam mengerjakan tugas untuk mencapai tujuan bersama.

d. Sekali-kali perlu menciptakan suasana santai

Suasana kerja yang rutin sering kali menimbulkan kebosanan dan ketegangan kerja bagi karyawan. Untuk menghindari hal-hal seperti itu maka perusahaan perlu sekali kadang-kadang (dalam kurun waktu tertentu) menciptakan suasana santai.

Banyak sekali cara-cara yang dapat dijalankan oleh perusahaan, misalnya dengan jalan mengadakan rekreasi/ piknik bersama-sama, mengadakan pertandingan olah raga antar karyawan dan sebagainya.

Pengaruh yang diakibatkan karena itu cukup besar, kegairahan kerja para karyawan akan timbul karenanya. Mereka akan saling merasa dalam satu kesatuan dan masa satu naungan di bawah nama perusahaan.

e. Lingkungan kerja fisik

Setiap perusahaan yang baik maka harus mampu menyediakan sarana dan prasarana yang memadai dalam mendukung pelaksanaan tugas, misal nya sarana komputer, ruang kerja yang bersih, meja , kursi telp dan lain sebagai nya. sehingga akan tercipta lingkungan kerja yang sehat, nyaman, aman, dan produktif.

f. Harga diri perlu mendapat perhatian

Perusahaan yang baik biasanya mempunyai karyawan yang hasil kerjanya dapat diandalkan. Dengan keadaan seperti itu perusahaan akan cepat maju karena cara kerja karyawan cukup baik.

Jika prestasi karyawan itu cukup menonjol apa salahnya bila pemimpin memberikan penghargaan baik berupa surat penghargaan maupun dalam bentuk hadiah materi. Setiap orang pasti menghendaki dirinya dihormati orang lain.

g. Tempatkan para karyawan/pegawai pada posisi yang tepat

Setiap perusahaan harus mampu menempatkan para karyawannya pada posisi yang tepat. Artinya tempatkan mereka pada posisi yang sesuai dengan keterampilan masing-masing. Jadi sesungguhnya masalah ketepatan menempatkan para karyawan pada posisi yang telah merupakan salah satu faktor yang sangat penting dalam usaha membangkitkan kegairahan kerja karyawan.

h. Berikan kesempatan untuk maju

Kegairahan kerja karyawan akan timbul jika mereka mempunyai harapan untuk maju. Hendaknya perusahaan memberikan penghargaan kepada karyawan yang berprestasi.

Bagi perusahaan yang baik bukan saja hanya memberikan penghargaan akan tetapi bahkan pihak perusahaan mengadakan program pendidikan tambahan bagi karyawannya. Tentu saja para karyawan akan

menyambutnya dengan gembira dan kegembiraan inilah salah satu pendorong kegairahan kerja.

i. Perasaan aman menghadapi masa depan perlu diperhatikan

Kegairahan kerja para karyawan akan terpupuk jika mereka mempunyai perasaan aman terhadap masa depan profesi mereka. Untuk menciptakan rasa aman menghadapi masa depan, ada sementara perusahaan yang melaksanakan program pensiun bagi karyawannya.

Kalau sekiranya pemberian tunjangan pensiun dirasakan sebagai suatu tindakan yang erat bagi perusahaan, maka sebenarnya ada jalan lain yang cukup baik. Misalnya dengan cara mewajibkan para karyawannya untuk menyisihkan sebagian penghasilannya untuk ditabung dalam bentuk polis asuransi.

j. Usahakan agar para karyawan mempunyai loyalitas

Kesetiaan/loyalitas para karyawan terhadap perusahaan akan dapat menimbulkan rasa tanggungjawab. Tanggungjawab dapat menciptakan kegairahan kerja. Untuk dapat menimbulkan loyalitas para karyawan terhadap perusahaan maka pihak pimpinan harus mengusahakan agar para karyawan merasa senasib dengan perusahaan. Dengan merasa senasib seperti ini kemajuan dan kemunduran perusahaan akan dapat dirasakan juga oleh mereka.

Sebenarnya loyalitas dapat juga ditimbulkan dengan cara pemberian gaji yang cukup, perhatian terhadap kebutuhan rohani dan hal-hal positif lain seperti yang dijelaskan dimuka.

k. Sekali-kali para karyawan/pegawai perlu juga diajak berunding

Di dalam perusahaan merencanakan sesuatu yang agak penting sebaiknya para karyawan diajak berunding. Misalnya kita akan merencanakan menaikkan penjualan sebanyak 25% untuk tahun depan. Maka setiap karyawan yang bertugas dibidang penjualan, produksi, pembelian dan keuangan sebaiknya diajak berunding.

Dengan mengikut sertakan mereka berunding maka perasaan bertanggungjawab akan timbul sehingga mereka dalam melaksanakan kebijaksanaan baru tersebut akan lebih baik.

l. Pemberian insentif yang terarah

Agar perusahaan memperoleh hal secara langsung maka selain cara-cara yang telah disebutkan di atas, dapat pula ditempuh sistem pemberian insentif kepada para karyawan.

Perusahaan akan memberikan tambahan penghasilan secara langsung kepada para karyawan yang menunjukkan kelebihan prestasi kerjanya. Cara seperti ini sangat efektif untuk mendorong gairah kerja para karyawan. Tentu saja cara itu harus juga disertai dengan kebijaksanaan yang tepat.

m. Fasilitas yang menyenangkan

Setiap perusahaan bila mana memungkinkan hendaknya menyediakan fasilitas yang menyenangkan bagi para karyawan. Apabila dengan fasilitas tersebut ternyata mampu menambah kesenangan pada karyawannya maka berarti kegairahan kerjanya dapat pula ditingkatkan.

Fasilitas yang menyenangkan janganlah diartikan secara sempit, sebab banyak menafsirkan bahwa fasilitas menyenangkan antara lain rekreasi, cafetaria sampai olah raga dan sebagainya.

“Sebenarnya fasilitas yang menyenangkan sangat luas, sehingga termasuk juga pengobatan, tempat ibadah, kamar kecil yang bersih, pendidikan untuk anak dan sebagainya. Tempat ibadah akan menimbulkan rasa kesenangan batiniah, sebab dengan penyediaan tempat ibadah akan memudahkan mereka yang akan menjalankan ibadah.” (Alex S. Nitisemito, 2002:108)

Apabila kegairahan kerja karyawan menurun, akan berdampak negatif terhadap perkembangan suatu perusahaan. Hal ini disebabkan oleh menurunnya moral kerja dari karyawan karena adanya perasaan tidak puas terhadap cara-cara yang dipergunakan oleh pemimpin untuk menggerakkan bawahannya.

Ketidakpuasan ini dapat dilihat dalam bentuk:

- 1) *Labour turn over* (pergantian pegawai) yang tinggi.
- 2) Sering terjadi pertikaian perburuhan (*labaur disputes*) yang dapat mengakibatkan *showdown* atau bentuk-bentuk lainnya.
- 3) Tingkat kebiasaan absen (*abseniesme*) yang tinggi, artinya terlalu banyak jumlah pegawai yang tidak masuk atau sering datang terlambat.
- 4) Moral yang rendah dalam bentuk kenakalan, perbuatan yang merugikan nama baik organisasi, dan lain sebagainya.
- 5) Tidak adanya loyalitas kepada organisasi atau perusahaan.

2.7.3 Indikator yang Mempengaruhi Semangat Kerja

a. Absensi

Absensi adalah ketidakhadiran karyawan dalam melakukan pekerjaan baik karena sakit, alasan keluarga atau pribadi, kecelakaan, baik atas ijin perusahaan atau tidak.

Tingkat absensi yang naik juga merupakan salah satu indikator turunnya kegairahan kerja, maka perlu dilakukan penelitian bila ada gejala-gejala absensi naik.

Pada umumnya bila kegairahan kerja turun, maka mereka akan malas untuk setiap hari datang bekerja dan setiap ada kesempatan untuk tidak bekerja akan mereka pergunakan, apabila waktu yang luang tersebut dapat digunakan mendapatkan hasil yang lebih tinggi meskipun untuk sementara ada hal-hal lain yang menyebabkan kegairahan kerja menurun.

b. Perpindahan Karyawan (*Labor Turn Over*)

Dalam suatu perusahaan tidak jarang terjadi perubahan dari sumber daya manusia yang ada, karena ada yang keluar akibat pindah, meninggal, dipecat, pensiun, pengurangan terpaksa, ketidakpuasan mereka bekerja di perusahaan tersebut. Tingkat keluar masuknya yang tinggi selain dapat menurunkan produktivitas kerja juga dapat menghambat kelangsungan hidup perusahaan.

c. Produktivitas kerja

Produktivitas yang menurun terjadi akibat kemalasan, penundaan pekerjaan yang mempengaruhi hasil kerja. Dengan terjadinya hal ini dapat dikatakan bahwa dalam perusahaan telah terjadi penurunan semangat kerja

dan kegairahan kerja. Untuk mengetahui tinggi atau rendahnya tingkat produktivitas karyawan, maka perusahaan dapat menggunakan standar kerja sebagai bahan penelitian atau hasil kerja karyawan.

d. Disiplin

Dapat dikatakan telah terwujud apabila karyawan yang ada didalamnya tunduk pada peraturan perusahaan dengan melakukan pekerjaan tepat waktu, patuh pada pemimpin, menjaga inventaris perusahaan dengan baik, mematuhi setiap kebijakan perusahaan.

e. Kegelisahan

Seorang pemimpin harus mengetahui kegelisahan yang timbul pada bawahannya. Kegelisahan yang timbul dapat berwujud ketidaktenangan dalam bekerja, perasaan tidak aman menghadapi masa depan serta hal-hal lainnya. Kegelisahan pada tingkat terbatas dengan dibiarkan begitu saja pada tingkat tertentu bukanlah tindakan yang bijaksana karena akan merugikan perusahaan dengan segala akibatnya.

f. Keluhan

Keluhan timbul karena berbagai hal yang menimbulkan ketidakpuasan, dapat berupa pelayanan atau fasilitas perusahaan yang kurang baik, lingkungan kerja yang tidak nyaman, upah yang tidak sesuai, situasi kerja yang tidak menyenangkan. Hal ini dapat menurunkan semangat kerja karyawan.

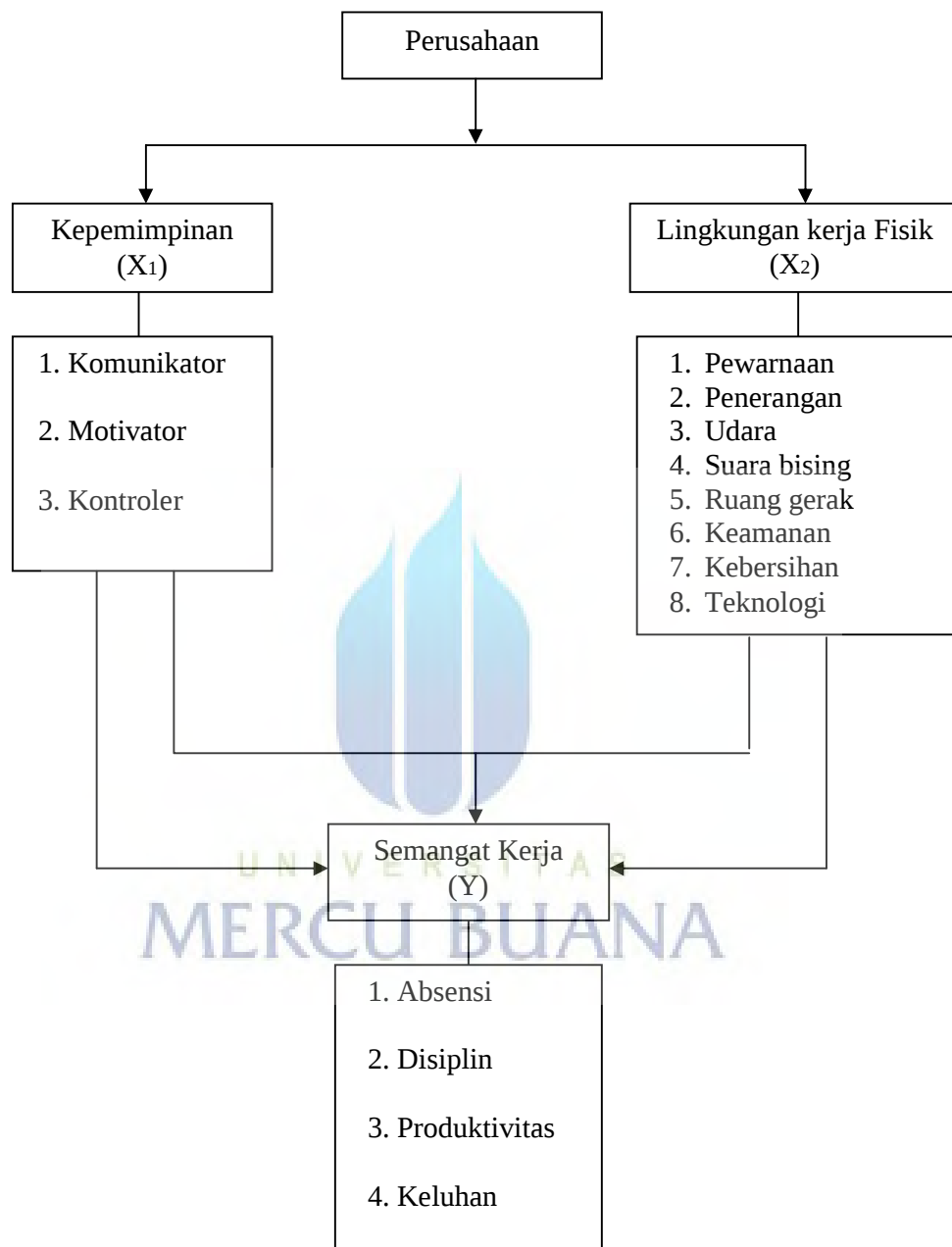
g. Pemogokan

“Pemogokan merupakan perwujudan ketidakpuasan atau kegelisahan yang juga merupakan tingkat indikasi yang paling kuat tentang turunnya kegairahan kerja.” (Alex S. Nitisemito, 2002 : 161)

Dalam hal ini setiap perusahaan selalu berusaha agar timbulnya pemogokan dapat dicegah karena hal ini bukannya sekedar indikasi turunnya semangat dan kegairahan kerja tetapi juga akan dapat menimbulkan kelumpuhan bagi perusahaan dengan segala akibatnya sehingga menyebabkan jalannya proses produksi menjadi kurang lancar.

2.8 Kerangka Pemikiran

Semakin pesat pertumbuhan dan perkembangan suatu perusahaan maka permasalahan yang akan dihadapi akan semakin banyak dan kompleks. Dalam hal ini seorang pemimpin harus mampu menjalin hubungan yang harmonis dengan karyawan dan lingkungan kerja fisiknya agar tercipta semangat kerja yang baik. Dengan demikian karyawan akan merasa mempunyai tanggungjawab lebih dan pelanggaran yang dilakukan oleh perusahaan dapat dicegah atau dikurangi, sehingga tujuan perusahaan dapat tercapai. Maka untuk mengetahui gambaran isi secara keseluruhan, dibuatlah skema kerangka pemikiran seperti pada gambar berikut ini :



Gambar 2.1: Kerangka Pemikiran Penelitian

Keterangan : : Peubah yang menjadi fokus pembahasan
 —————> : Menunjukkan hubungan fungsional

Dari kerangka pemikiran di atas dapat dijelaskan bahwa keberhasilan manajemen lebih banyak ditentukan oleh sumber daya manusia didalamnya, salah satunya tercermin dari semangat kerja karyawan. Dari beberapa faktor yang mempengaruhi semangat kerja karyawan yaitu pola kepemimpinan dan lingkungan kerja fisik, manajemen juga mempunyai peranan yang cukup besar.

Baik buruknya manajemen di dalam suatu organisasi sangat berdampak terhadap baik atau tidaknya karyawan dalam bekerja. Kepemimpinan yang kurang baik dari seorang pemimpin organisasi akan dapat memerosotkan semangat kerja karyawan. Sebaliknya bila seorang pemimpin selalu memberikan motivasi akan membuat karyawan semangat dalam bekerja. Pada Departemen Produksi PT. VADS Indonesia, pemimpin perusahaan sudah melakukan perbaikan pada lingkungan kerja fisik dengan harapan karyawan dapat lebih semangat dalam bekerja sehingga tujuan perusahaan dapat tercapai. Dengan demikian sudah jelas kepemimpinan dan lingkungan kerja fisik mempunyai hubungan terhadap semangat kerja karyawan.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Obyek Penelitian

Dalam penelitian ini yang menjadi obyek adalah mengenai kepemimpinan, lingkungan kerja fisik, dan semangat kerja karyawan pada Departemen *contact center* PT. VADS Indonesia yang berada di Jl. Mega Kuningan Lot.E4-7 No.1 Jakarta-Indonesia.

3.1.1 Sejarah PT. VADS Indonesia

PT. VADS Indonesia yang didirikan pada tahun 2008 yang merupakan cabang dari PT. VADS berhard Malaysia yang bekerja sama dengan PT. Excelcomindo Pratama dalam menangani *contact center*. Perusahaan ini bergerak di bidang *bussines process outsourcing contact center management*.

3.1.2 Visi dan Misi

a. Visi Perusahaan

To become an international service-excellence-standard BPO, delivering total solution to our customers, sharing mutual benefits to our partners and providing a good place to work for our employee.

b. Misi Perusahaan

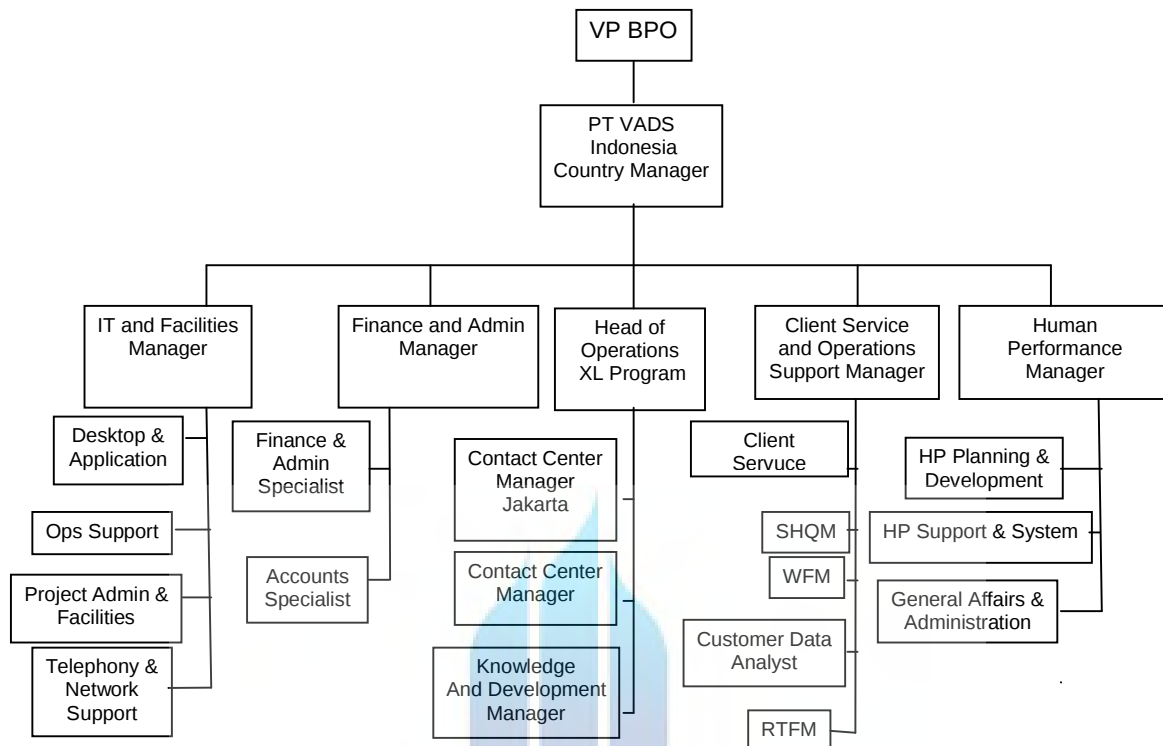
To deliver service excellence in a standardized, effective, efficient and courteous manner that brings satisfaction to our Clients and their customers, Partners and Employees.

3.1.3 Struktur Organisasi

Organisasi adalah suatu sistem perserikatan formal dari dua orang atau lebih yang bekerjasama untuk tujuan tertentu. Struktur organisasi merupakan gambaran sistematis tentang pemberian ruang, wewenang dan tanggung jawab antara bagian-bagian dalam suatu perusahaan.

PT . Vads indonesia di pimpin oleh seorang vice president yang diwakili oleh *County Manager*, tugas nya untuk menentukan tujuan dan misi perusahaan. Divisi PT VADS Indonesia terbagi menjadi 5 bagian yaitu *IT and Facilities Division*, *Finance and Admin Division*, *Head of OperationXL Program*, *Client Service and Operation Support* dan *Human Performance*.

Setiap divisi dipimpin oleh seorang *Manager* , *IT and Facilities Division* memiliki 4 sub divisi yang memiliki peranan penting dalam menyediakan fasilitas pendukung *operational* dalam pengadaan teknologi, perbaikan komputer dan mesin. , *Finance and Admin Division* memiliki 2 sub divisi yang memiliki peranan penting dalam menangani keuangan perusahaan. *Head of Operation XL Program* memiliki 3 sub divisi yang masing-masing dipimpin oleh seorang *Manager*, *Head of Operation XL Program* memiliki peranan penting dalam menangani *Operasional Contact Center* dan pengembangan pengetahuan karyawan. *Client Service and Operation Support* memiliki 5 sub divisi yang memiliki peranan penting dalam pengendalian kualitas kerja karyawan dan penghubung dengan pihak *client*. *Human Performance* memiliki 3 sub divisi yang memiliki peranan penting dalam pengembangan karir karyawan, penyedia kebutuhan pendukung pekerjaan karyawan.



Gambar 3.1 : Struktur Organisasi (PT. VADS Indonesia)

3.1.3 Ketenagakerjaan

Tenaga kerja perusahaan terdiri dari manager dan karyawan, dengan tingkat pendidikan mulai dari D3, S1 dan S2. Pendidikan *call center representation* pada umum nya berasal dari D3 dan S1. Perusahaan memberikan fasilitas bagi karyawan dalam hal pengupahan, asuransi kesehatan dan jamsostek.

SDM merupakan bagian terpenting dalam pelaksanaan kegiatan di perusahaan, maka perlu di lakukan peningkatan kualitas SDM nya. Untuk menungkatkan kualitas SDM nya PT VADS Indonesia mengadakan program pelatihan yang intensif dan berkesinambungan. Program pelatihan yang pernah di adakan yaitu HPMT (High Performance Management Techniques) di bidang pengendalian mutu dalam menghandle industri *call center*.

3.2 Hipotesis

Hipotesis yang diajukan akan ditentukan berdasarkan hasil pengujian statistik yaitu perbandingan antara nilai uji dengan nilai tabel, yaitu:

- a. Diduga kepemimpinan mempunyai hubungan dengan semangat kerja karyawan.
- b. Diduga lingkungan kerja fisik mempunyai hubungan dengan semangat kerja karyawan.
- c. Diduga kepemimpinan dan lingkungan kerja fisik mempunyai hubungan dengan semangat kerja karyawan.



3.3 Variabel dan Skala Pengukuran

Data variabel secara garis besar menggunakan skala pengukuran ordinal.

Tabel 3.1
Variabel dan Skala Pengukuran

Variabel	Indikator	Pernyataan	Skala Pengukuran
1. Kepemimpinan	a. Komunikator b. Kontroler c. Motivator	- Pemimpin sering mengajak karyawan berkonsultasi mengenai pekerjaan - Pemimpin selalu memberikan petunjuk sebelum karyawan melakukan pekerjaan - Pemimpin mengajak berunding terlebih dahulu sebelum mengambil kebijakan baru - Menertibkan karyawan - Pemimpin selalu mengadakan pertemuan atau rapat untuk membahas masalah yang terjadi - Pemimpin selalu mengajak karyawan untuk ikut andil dalam mengambil keputusan - Pemberian bonus tahunan kepada karyawan yang absensinya tinggi - Pujian dan penghargaan kepada karyawan yang berprestasi atau teguran serta bimbingan pada karyawan yang bersalah - Kesempatan meningkatkan jabatan pada karyawan yang telah lama bekerja dan berprestasi - Sarana dan prasarana yang sangat memadai	ORDINAL

2.Lingkungan kerja fisik	a. Pewarnaan b. Penerangan c. Udara d. Suara bising e. Ruang gerak f. Keamanan g. Kebersihan h. Teknolog	- Penggunaan warna dalam ruang kerja. - Penerangan lampu dan masuknya sinar ke dalam ruangan - Ventilasi yang baik dan alat bantu berupa AC - Memasang kedap suara untuk mengurangi bising - Ruang gerak untuk melakukan mobilitas kerja - Tingkat keamanan di tempat kerja - Kondisi lingkungan kerja di perusahaan tertata rapih - Kebersihan di tempat kerja - Peralatan yang canggih	O R D I N A L
3. Semangat kerja	a. Absensi b. Disiplin c. Produktivitas d. Keluhan	- Karyawan memperhatikan tertibnya absensi sehari-hari - Karyawan tidak pernah punya niat untuk absen - Karyawan masuk kerja tepat pada waktunya - Karyawan mengikuti prosedur dan ketentuan dalam melaksanakan pekerjaan - Karyawan merasa puas dengan pembagian tugas yang telah sesuai dengan keterampilan yang dimiliki - Karyawan sudah puas dengan kebijakan yang ditetapkan - Karyawan merasakan suatu persaingan yang sehat sehingga menimbulkan semangat kerja yang tinggi - Selama bekerja karyawan tidak pernah mengeluh - Karyawan tidak pernah meninggalkan pekerjaan	O R D I N A L

3.4 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan adalah metode penelitian lapangan dengan menyebar kuesioner.

3.5 Jenis Data

Jenis data yang digunakan penulis dalam penelitian ini data primer yaitu data yang langsung diperoleh dari karyawan Departemen Contact Center PT. VADS Indonesia melalui penyebaran kuisisioner tentang kepemimpinan dan lingkungan kerja fisik terhadap semangat kerja karyawan.

Menurut Sugiyono (2005:86), "Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dalam penelitian fenomenal sosial ini telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti, yang selanjutnya disebut sebagai variabel penelitian."

Jawaban setiap item instrumen yang menggunakan skala likert diberikan lima penilaian dengan bobot sebagai berikut:

- 1) Jawaban sangat puas diberi bobot 5.
- 2) Jawaban puas diberi bobot 4.
- 3) Jawaban cukup puas diberi bobot 3.
- 4) Jawaban kurang puas diberi bobot 2.
- 5) Jawaban tidak puas diberi bobot 1.

3.6 Populasi dan Sampel

3.6.1 Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Didalam menentukan besarnya populasi, digunakan jumlah karyawan pada Departemen Contact Center PT. VADS Indonesia. Adapun jumlah karyawan yang dijadikan populasi penelitian adalah sebanyak 101 orang, tidak termasuk pimpinan perusahaan dan karyawan kantor pusat.

3.6.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi yang akan diteliti. Menurut buku Freddy Rangkuti (2005:102) uji rata-rata sampel $n \geq 30$. Semakin banyak sampel maka hasilnya akan semakin akurat. Sampel yang diambil sebagai responden adalah karyawan yang berada di Departemen Contact Center PT. VADS Indonesia dengan menggunakan teknik *Convenience Sampling*.

Rumus yang digunakan berdasarkan pengambilan sampel menurut Husein Umar (2004:108) dari Slovin adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

di mana:

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

E = eror (10%)

Cara perhitungan sampel:

$$\begin{aligned} n &= \frac{N}{1 + N(e)^2} \\ n &= \frac{101}{1 + 101(10\%)^2} \\ &= \frac{101}{1 + 101(0.1)^2} \\ &= \frac{101}{1 + 1,01} \\ &= \frac{101}{2,01} \\ &= 50,25 \text{ dibulatkan} \\ n &= 50 \text{ responden} \end{aligned}$$

Dari hasil perhitungan dalam taraf kesalahan 10% maka yang akan diambil sebagai sampel adalah 50 responden.

3.7 Metode Analisis Data

3.7.1 Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif adalah analisis yang berupa uraian dalam bentuk keterangan yang dapat membantu analisis kualitatif, analisis ini meliputi keberadaan objek yang diteliti yang kemudian data yang telah dikumpulkan akan dianalisis dan ditarik kesimpulan.

3.7.2 Analisis Induktif

Analisis induktif adalah teknik statistik yang digunakan untuk menganalisis data sampel dan hasilnya diberlakukan untuk populasi. Penulis menggunakan alat bantu komputer dengan program SPSS 11,00 *For Windows*. Metode yang digunakan adalah analisis data sebagai perhitungan statistik dalam mengolah data yang diperlukan dalam metode ini adalah:

a. Analisis Korelasi Sederhana

Korelasi ini digunakan untuk mengetahui pengaruh atau hubungan antara variabel independen dan dependen.

Menurut Sugiono yang dikutip oleh Dwi Priyatno (2008:60) pedoman untuk menafsir kuat atau lemah hubungan variabel-variabel sebagai berikut :

0,00 - 0,199 = Sangat rendah

0,20 - 0,399 = Rendah

0,40 - 0,599 = Sedang

0,60 - 0,799 = Kuat

0,80 - 1,000 = Sangat Kuat

Koefisien korelasi dapat dicari dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[n \sum x^2 - (\sum x)^2] [n \sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

Keterangan:

x = variabel pertama

y = variabel kedua

n = jumlah data

Rumus korelasi sederhana menggunakan rank spearman adalah sebagai berikut:

$$R = \frac{1 - 6 \sum d^2}{n^3 - n}$$

b. Analisis Korelasi Berganda (R)

Analisis ini digunakan untuk mengetahui hubungan antara dua atau lebih variabel independen ($X_1, X_2, \dots, X_n$) terhadap variabel dependen (Y).

Rumus korelasi berganda menurut Sugiono (2005:222) adalah:

$$R_{y.x_1x_2} = \sqrt{\frac{(r_{yx_1})^2 + (r_{yx_2})^2 - 2.(r_{yx_1}).(r_{yx_2})(r_{x_1x_2})}{1 - (r_{x_1x_2})^2}}$$

Keterangan:

$R_{y.x_1x_2}$ = Korelasi variabel X_1 dengan X_2 secara bersama-sama

r_{yx_1} = Korelasi sederhana (*product moment person*) antara X_1 dengan Y

r_{yx_2} = Korelasi sederhana (*product moment person*) antara X_2 dengan Y

$r_{x_1x_2}$ = Korelasi sederhana (*product moment person*) antara X_1 dengan X_2

Dari hasil perhitungan koefisien korelasi R, maka di dapat suatu hasil sebagai berikut:

- 1) Jika $R = 0$ atau mendekati + 1, maka terdapat hubungan yang sangat lemah atau tidak ada hubungan sama sekali antar variabel-variabel.
- 2) Jika $R = +1$ atau mendekati +1, maka terdapat hubungan yang positif antar variabel-variabel.
- 3) Jika $R = -1$ atau mendekati -1, maka terdapat hubungan yang negatif antar variabel-variabel.

Untuk menafsir kuat atau lemah hubungan ketiga variabel menurut Sugiono (2005:214) dapat digunakan pedoman sebagai berikut:

0,00 - 0,199 = Sangat rendah

0,20 - 0,399 = Rendah

0,40 - 0,599 = Sedang

0,60 - 0,799 = Kuat

0,80 - 1,000 = Sangat Kuat

Penulis melakukan pengujian menggunakan uji F yang dengan kriteria pengujian adalah :

- 1) $F_{hitung} > F_{tabel}$, berarti terdapat hubungan antar variabel-variabel.
- 2) $F_{hitung} < F_{tabel}$, berarti tidak terdapat hubungan antar variabel-variabel.



BAB IV

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

4.1 Karakteristik Responden

Berikut akan digambarkan profil karyawan pada departemen contact center PT. VADS Indonesia, dengan menanyakan beberapa pertanyaan yang berkaitan dengan kondisi nyata dari responden. Data-data tersebut dapat dilihat pada tabel-tabel berikut ini:

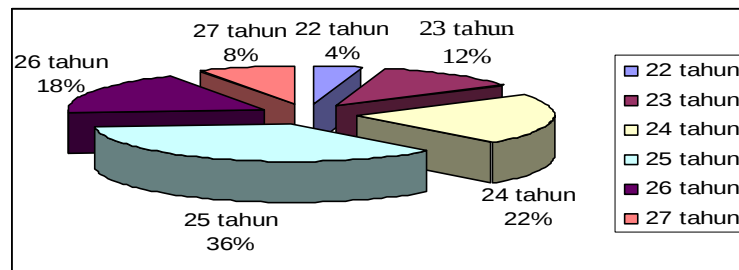
4.1.1 Usia Responden

Data usia responden yang bekerja pada departemen contact center PT. VADS Indonesia adalah sebagai berikut:

Tabel 4.1
Usia Responden

No	Usia responden	Jumlah responden	%
1	22	2	4
2	23	6	12
3	24	11	22
4	25	18	36
5	26	9	18
6	27	4	8
	Jumlah	50	100

Sumber : Hasil olah data



Gambar 4.1 : Usia Responden (hasil olah data)

Pada tabel 4.1 dan gambar 4.1 diatas dapat dilihat bahwa responden yang berusia 22 tahun berjumlah 2 orang atau 4%, 23 tahun berjumlah 6 orang atau 12%, 24 tahun berjumlah 11 orang atau 22%, 25 tahun berjumlah 18 orang atau 36%, 26 tahun berjumlah 9 orang atau 18% dan usia 27 tahun berjumlah 4 orang atau 8%.

Karyawan yang berjumlah 101 orang yang diwakili oleh 50 orang responden yang ditanyakan melalui kuesioner, dapat disimpulkan bahwa yang paling mendominasi responden berusia 25 tahun yaitu 18 orang dan responden yang tidak mendominasi adalah usia 22 tahun sebanyak 2 orang.

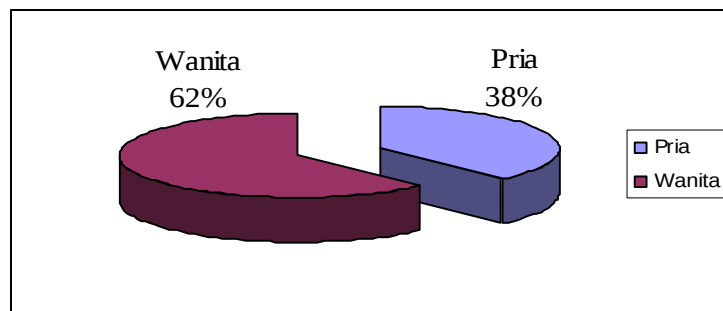
4.1.2 Jenis Kelamin Responden

Untuk data jenis kelamin pria dan wanita, lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.2
Jenis Kelamin Responden

No	Jenis kelamin responden	Jumlah responden	%
1	Pria	19	38%
2	Wanita	31	62%
	Jumlah	50	100

Sumber : Hasil olah data



Gambar 4.2 : Jenis Kelamin Responden (hasil olah data)

Pada tabel 4.2 dan gambar 4.2 menurut jenis kelamin, dapat dilihat bahwa responden pria berjumlah 19 orang atau 38% sedangkan responden wanita berjumlah 31 orang atau 62%.

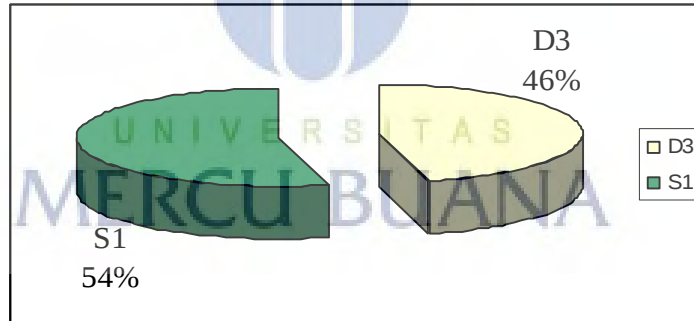
4.1.3 Pendidikan Responden

Jenjang pendidikan responden karyawan pada departemen contact center PT. VADS Indonesia dapat dilihat pada tabel dan gambar berikut:

Tabel 4.3
Pendidikan Responden

No	Pendidikan responden	Jumlah responden	%
1	D3	23	46%
2	S1	27	54%
	Jumlah	50	100

Sumber : hasil olah data



Gambar 4.3 Pendidikan Responden (Hasil olah data)

Pada tabel 4.3 dan Gambar 4.3 diatas dapat diketahui bahwa pendidikan karyawan pada departemen contact center PT. VADS Indonesia hanya 2 yaitu D3 dan S1, dimana 23 orang atau 46% responden berpendidikan D3 dan 27 orang atau 54% responden berpendidikan S1.

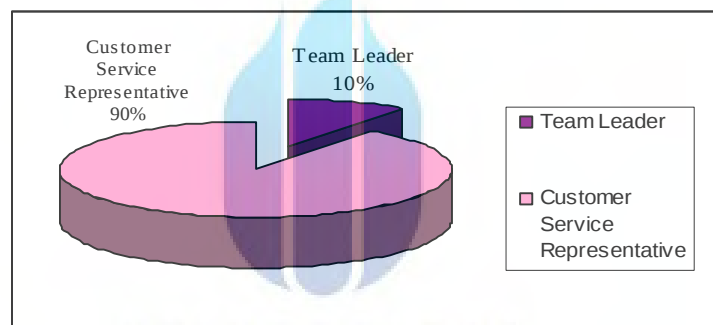
4.1.4 Posisi Jabatan Responden

Data posisi jabatan responden lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.4
Posisi Jabatan Responden

No	Posisi jabatan respodnen	Jumlah responden	%
1	Team Leader	5	10%
2	Customer Service Representative	45	90%
	Jumlah	50	100

Sumber : Hasil olah Data



Gambar 4.4 Posisi Jabatan Responden (Hasil olah data)

Pada tabel 4.4 dan Gambar 4.4 diatas dapat diketahui bahwa sebagian besar karyawan pada departemen contact center PT. VADS Indonesia yang ditanyakan 45 orang atau 90% responden menjabat sebagai customer service representative dan 5 orang atau 10% responden menjabat sebagai team leader.

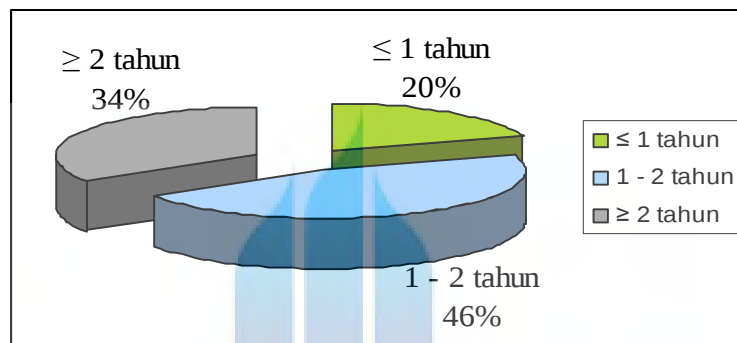
4.1.5 Lama Bekerja Responden

Lamanya responden bekerja sangat bervariasi, lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.5
Lama Bekerja Responden

No	Lama bekerja respodnen	Jumlah responden	%
1	≤ 1 tahun	10	20%
2	1-2 tahun	23	46%
3	≥ 2 tahun	17	34%
	Jumlah	50	100

Sumber : Hasil olah data



Gambar 4.5 Lama Bekerja Responden (Hasil olah data)

Pada tabel 4.4 dan Gambar 4.4 diatas dapat diketahui bahwa sebagian besar karyawan yang bekerja pada departemen contact center PT. VADS Indonesia 10 orang atau 20% telah bekerja ≤ 1 tahun, 23 orang atau 46% responden telah berkerja 1-2 tahun dan 17 orang atau 34% responden telah bekerja ≥ 2 tahun.

Dapat disimpulkan bahwa sebagian dari karyawan yang ditanyakan 23 orang atau 46 responden yang telah berkerja 1-2 tahun mendominasi jawaban.

4.2 Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas dan reliabilitas digunakan untuk uji kuesioner yang disebar terhadap responden dimana perhitungannya dengan membandingkan r hitung

dengan signifikan (kesalahan) 5%. Bila $r_{hitung} \geq r_{tabel}$ maka butir pertanyaan dikatakan valid. Hasil perhitungan dengan menggunakan program SPSS 11.0, maka diuji 29 pertanyaan terhadap 50 orang responden. Dapat dilihat pada tabel r nilai r_{tabel} adalah 0.279. Secara keseluruhan dari 29 pertanyaan yang dipergunakan dalam penelitian ini hasilnya memiliki nilai $r_{hitung} \geq r_{tabel}$. Hasil pengolahan data uji validitas dan reliabilitas diatas dapat dilihat bila dibandingkan dengan r_{tabel} . Lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel dibawah ini:



Tabel 4.6
Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

No	r hitung	r tabel	Status
1	0.3752	0.279	Valid
2	0.5459	0.279	Valid
3	0.3901	0.279	Valid
4	0.4659	0.279	Valid
5	0.3562	0.279	Valid
6	0.6059	0.279	Valid
7	0.3196	0.279	Valid
8	0.6463	0.279	Valid
9	0.5598	0.279	Valid
10	0.5838	0.279	Valid
11	0.5367	0.279	Valid
12	0.4066	0.279	Valid
13	0.5553	0.279	Valid
14	0.3487	0.279	Valid
15	0.5040	0.279	Valid
16	0.4460	0.279	Valid
17	0.4150	0.279	Valid
18	0.4737	0.279	Valid
19	0.4385	0.279	Valid
20	0.3978	0.279	Valid
21	0.4879	0.279	Valid
22	0.4915	0.279	Valid
23	0.4281	0.279	Valid
24	0.3800	0.279	Valid
25	0.4636	0.279	Valid
26	0.5891	0.279	Valid
27	0.6375	0.279	Valid
28	0.6163	0.279	Valid
29	0.3522	0.279	Valid

Sumber : Hasil pengolahan SPSS

4.3 Frekuensi Jawaban Responden

Frekuensi jawaban responden terhadap kepemimpinan dan lingkungan kerja fisik dengan semangat kerja karyawan pada departemen contact center PT. VADS Indonesia adalah:

4.3.1 Kepemimpinan

Tabel 4.7
Kepemimpinan

No. Pertanyaan	SP	P	CP	KP	TP	Jumlah
1	3	15	23	8	1	50
2	0	14	27	9	0	50
3	0	13	18	17	2	50
4	0	18	29	2	1	50
5	3	20	20	6	1	50
6	2	16	22	10	0	50
7	2	11	16	17	4	50
8	15	19	11	5	0	50
9	9	25	14	2	0	50
10	8	19	14	7	2	50
11	7	24	15	3	1	50

Sumber : Hasil olah data

Hasil dari kepemimpinan dapat diketahui bahwa tingkat kepuasan karyawan terhadap kepemimpinan bervariasi, tetapi secara umum karyawan merasa cukup puas dengan program kepemimpinan. Ini dapat dilihat dari frekuensi jawaban responden terbesar yang menjawab “Cukup Puas (CP)”.

4.3.2 Lingkungan Kerja Fisik

Tabel 4.8
Lingkungan Kerja Fisik

No. Pertanyaan	SP	P	CP	KP	TP	Jumlah
1	3	22	24	1	0	50
2	4	25	10	1	0	50
3	11	29	9	1	0	50
4	3	14	31	2	0	50
5	0	18	29	2	1	50
6	6	32	9	3	0	50
7	1	25	22	2	0	50
8	3	20	24	3	0	50
9	13	29	6	2	0	50

Sumber : Hasil olah data

Hasil dari lingkungan kerja fisik dapat diketahui bahwa tingkat kepuasan karyawan terhadap lingkungan kerja bervariasi, tetapi secara umum karyawan merasa puas dengan lingkungan kerja di perusahaan. Ini dapat dilihat dari frekuensi jawaban responden terbesar yang menjawab “Puas (P)”.

4.3.3 Semangat Kerja Karyawan

Tabel 4.9
Semangat Kerja Karyawan

No. Pertanyaan	SP	P	CP	KP	TP	Jumlah
1	4	27	16	2	0	50
2	3	20	23	4	0	50
3	22	25	3	0	0	50
4	11	24	13	2	0	50
5	4	7	27	9	3	50
6	0	9	22	18	1	50
7	3	14	22	11	0	50
8	0	5	27	13	5	50
9	5	22	22	1	0	50

Sumber : Hasil olah data

Hasil dari semangat kerja karyawan dapat diketahui bahwa tingkat kepuasan karyawan terhadap semangat kerja bervariasi, tetapi secara umum

karyawan merasa cukup puas dengan semangat kerjanya. Ini dapat dilihat dari frekuensi jawaban responden terbesar yang menjawab “Cukup Puas (CP)”.

4.4 Analisis Hubungan Kepemimpinan dan Lingkungan Kerja Fisik Dengan Semangat Kerja Karyawan Pada Departemen Contact Center PT. VADS Indonesia

Untuk dapat mengetahui hubungan kepemimpinan dan lingkungan kerja fisik terhadap semangat kerja karyawan dapat dilakukan melalui kuesioner yang disebarkan secara acak (*random sampling*). Jumlah karyawan PT. VADS Indonesia pada departemen contact center yang menjadi responden sebanyak 50 orang. Kuesioner yang disebarkan berisi 29 pertanyaan yang terdiri dari 11 butir pertanyaan untuk variabel kepemimpinan(X_1), 9 butir pertanyaan untuk variabel lingkungan kerja fisik (X_2), dan 9 butir pertanyaan untuk variabel semangat kerja karyawan (Y). Dalam menganalisis kuesioner digunakan pendekatan melalui skala likert, yaitu memberikan nilai (skor) pada tiap-tiap jawaban sebagai pilihan responden.

Tabel 4.10

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
Semangat kerja karyawan	50	30.64	4.318
Kepemimpinan	50	36.96	5.869
Lingkungan kerja fisik	50	32.90	3.705
Valid N (listwise)	50		

Sumber : hasil pengolahan SPSS

Berdasarkan skala penilaian yaitu, tidak puas = 1, kurang puas = 2, cukup puas = 3, puas = 4, sangat puas = 5.

Variabel kepemimpinan terdiri dari 11 pertanyaan, ini berarti skala menjadi sebagai berikut:

11 = Tidak Puas

22 = Kurang Puas

33 = Cukup Puas

44 = Puas

55 = Sangat Puas

Dari skala di atas diperoleh kualifikasi penafsiran dari angka rata-rata (*mean*) sebagai berikut:

Tabel 4.11
Kualifikasi Penafsiran Kepemimpinan

Interval	Kualifikasi
0 – 11	Tidak Puas
12 – 22	Kurang Puas
23 – 33	Cukup Puas
34 – 44	Puas
45 – 55	Sangat Puas

Sumber : hasil olah data

Sedangkan variabel lingkungan kerja fisik dan semangat kerja karyawan terdiri dari 9 pertanyaan, ini berarti skala menjadi sebagai berikut:

9 = Tidak Puas

18 = Kurang Puas

27 = Cukup Puas

36 = Puas

45 = Sangat Puas

Dari skala di atas diperoleh kualifikasi penafsiran dari angka rata-rata (*mean*) sebagai berikut:

Tabel 4.12
Kualifikasi Penafsiran Lingkungan Kerja Fisik dan Semangat Kerja Karyawan

Interval	Kualifikasi
0 – 9	Tidak Puas
10 – 18	Kurang Puas
19 – 27	Cukup Puas
28 – 36	Puas
37 – 45	Sangat Puas

Sumber : hasil olah data

Maka dari kualifikasi penafsiran nilai rata-rata (*mean*) jawaban responden di atas dapat diketahui bahwa karyawan merasa puas. Ini dapat dilihat dari variabel kepemimpinan dengan angka 36,96 variabel lingkungan kerja fisik dengan angka 32,90 dan variabel semangat kerja karyawan dengan angka 30,64.

4.4.1 Analisis Korelasi Sederhana

Tabel 4.13
Hasil Korelasi Sederhana Spearman

Correlations			Semangat kerja karyawan	Kepemimpinan	Lingkungan kerja fisik
Spearman's rho	Semangat kerja karyawan	Correlation Coefficient	1.000	.600**	.644**
		Sig. (2-tailed)	.	.000	.000
		N	50	50	50
	Kepemimpinan	Correlation Coefficient	.600**	1.000	.451**
		Sig. (2-tailed)	.000	.	.001
		N	50	50	50
	Lingkungan kerja fisik	Correlation Coefficient	.644**	.451**	1.000
		Sig. (2-tailed)	.000	.001	.
		N	50	50	50

** . Correlation is significant at the .01 level (2-tailed).

Sumber : Hasil pengolahan SPSS

Adapun hasil korelasi sederhana adalah sebagai berikut:

- a. Hubungan Kepemimpinan dengan Semangat Kerja Karyawan pada Departemen Contact Center PT. VADS Indonesia.

Berdasarkan hasil pengolahan data yang ditampilkan pada tabel diatas, dapat dilihat kepemimpinan dengan semangat kerja karyawan sebesar 0.600, hal ini menunjukkan bahwa terjadi hubungan yang kuat antara kepemimpinan dan semangat kerja karyawan. Nilai signifikansi yang ditunjukkan dengan nilai Sig. (2-tailed) sebesar 0.000 dengan tingkat signifikansi 5% (0.05), maka $0.000 < \alpha 0.05$. Dengan demikian dapat diambil kesimpulan bahwa terdapat hubungan positif yang signifikan antara kepemimpinan dengan semangat kerja karyawan pada PT. VADS Indonesia.

- b. Hubungan Lingkungan Kerja dengan Semangat Kerja Karyawan Karyawan pada Departemen Contact Center PT. VADS Indonesia.

Berdasarkan hasil pengolahan data yang ditampilkan pada tabel diatas, dapat dilihat lingkungan kerja fisik dengan semangat kerja karyawan sebesar 0.644, hal ini menunjukkan bahwa terjadi hubungan yang kuat antara kepemimpinan dan semangat kerja karyawan. Nilai signifikansi yang ditunjukkan dengan nilai Sig. (2-tailed) sebesar 0.000 dengan tingkat signifikansi 5% (0.05), maka $0.000 < \alpha 0.05$. Dengan demikian dapat diambil kesimpulan bahwa terdapat hubungan positif yang signifikan antara kepemimpinan dengan semangat kerja karyawan pada PT. VADS Indonesia.

4.4.2 Analisis Korelasi Berganda (R)

Tabel 4.14
Hasil Korelasi Berganda

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.742 ^a	.551	.531	2.955

a. Predictors: (Constant), Lingkungan kerja fisik, Kepemimpinan

Sumber : Hasil pengolahan SPSS

Berdasarkan tabel diatas diperoleh angka korelasi berganda (R) sebesar 0.742 pada tingkat nilai ini menunjukkan bahwa kepemimpinan dan lingkungan kerja fisik mempunyai hubungan yang positif dalam tingkat kuat dengan semangat kerja karyawan.

Tabel 4.15
Hasil Uji F

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	503.000	2	251.500	28.794	.000 ^a
	Residual	410.520	47	8.734		
	Total	913.520	49			

a. Predictors: (Constant), Lingkungan kerja fisik, Kepemimpinan

b. Dependent Variable: Semangat kerja karyawan

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS

Dari tabel uji F dapat dilihat F hitung sebesar 28.794 sedangkan nilai F tabel yang dilihat pada df 1 yaitu pada nilai regression 2 dan df 2 yaitu pada nilai residual 47 dengan taraf signifikan 5% (0.05) adalah 3.195, maka $28.794 > 3.195$

dan nilai signifikansi $0.000 < \alpha 0.05$, maka hal ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang positif antara kepemimpinan dan lingkungan kerja fisik dengan semangat kerja karyawan pada departemen contact center PT. VADS Indonesia.



BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

- a. Berdasarkan hasil kuesioner yang telah diuji dengan uji validitas dan reliabilitas pada kinerja dan harapan dengan 29 pertanyaan pada 50 responden maka dapat disimpulkan bahwa semua butir-butir pertanyaan valid karena nilai hitung $>$ dari nilai tabel.
- b. Pada nilai korelasi sederhana dapat dilihat hubungan kepemimpinan (X_1) dengan semangat kerja karyawan (Y) didapat nilai hitungnya 0.600 berarti mempunyai hubungan yang kuat dengan nilai signifikan 0.000 yang lebih kecil dari α 0.05 maka dapat disimpulkan terdapat hubungan yang signifikan antara variabel kepemimpinan dengan semangat kerja karyawan.
- c. Pada nilai korelasi sederhana dapat dilihat hubungan lingkungan kerja fisik (X_2) dengan semangat kerja karyawan (Y) didapat nilai hitungnya 0.644 berarti mempunyai hubungan yang kuat dengan nilai signifikan 0.000 yang lebih kecil dari α 0.05 maka dapat disimpulkan terdapat hubungan yang signifikan antara variabel lingkungan kerja fisik dengan semangat kerja karyawan.
- d. Hasil nilai pada korelasi berganda yaitu uji F nilai sig. 0.000 lebih kecil dari 5% (0.05) atau $0.000 < \alpha$ 0.05 menunjukkan bahwa variabel kepemimpinan (X_1) dan lingkungan kerja fisik (X_2) mempunyai hubungan dengan semangat kerja karyawan (Y).

5.2 Saran

- a. Berdasarkan nilai korelasi sederhana dan korelasi berganda pada kepemimpinan dan lingkungan kerja fisik terhadap semangat kerja karyawan mempunyai hubungan yang kuat, hal ini perlu dipertahankan dan ditingkatkan agar hubungan kepemimpinan dimana pemimpin membimbing bawahannya dan lingkungan kerja fisik dimana tempat karyawan bekerja dengan semangat kerja karyawan dapat berjalan dengan baik.
- b. Berdasarkan nilai signifikannya antara kepemimpinan dan lingkungan kerja fisik dengan semangat kerja karyawan mempunyai hubungan, untuk itu perusahaan harus melatih pemimpin-pemimpin tersebut supaya bisa menjadi tauladan dan atasan yang baik bagi bawahannya, dan menciptakan lingkungan kerja yang nyaman, aman dan menyenangkan bagi karyawan yang bekerja serta mempunyai fasilitas yang mendukung karyawan dalam bekerja. bagi karyawan yang bekerja.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, Tohardi, (2002), *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bandung : CV. Mandar Maju.
- Gorda, I Gusti Ngurah, (2004), *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Denpasar : Astabrata Bali.
- , (2006), *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Denpasar : Astabrata Bali.
- Hadari, Nawawi, (2001), *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Bisnis yang Kompetitif*, cetakan pertama, Yogyakarta : UGM.
- H.B., Siswanto (2006), *Pengantar Manajemen*, Jakarta : Bumi Aksara.
- Husein, Umar, (2006), *Riset Sumber Daya Manusia Dalam Organisasi, Edisi Revisi dan Perluasan*, Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Kenneth, N. Wexley dan Gary A. Yuki, (2003), *Perilaku Organisasi dan Psikologi Personal*, Jakarta : Penerbit Rineka Cipta.
- Miftah, Thoha, (2003), *Kepemimpinan Dalam Manajemen Suatu Pendekatan Perilaku*, Cetakan Kesembilan, Jakarta : Penerbit PT. Raja Grafindo Persada.
- Moekijat, (2002), *Manajemen Sumber Daya Manusia (Manajemen Kepegawaian)*, Jakarta : Penerbit Mandar Maju.
- Nitisemito, Alex.S, (2002), *Manajemen Personal Edisi Ketiga*, Cetakan Kesembilan, Jakarta : Penerbit Ghali Indonesia.
- Sondang, P. Siagian, (2002), *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta : Bumi Aksara.
- Sugiyono, (2005), *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung:Alfabeta
- , (2005), *Statistika Untuk Penelitian*, Bandung : Alfabeta.
- Supardi dan Syaiful Anwar, (2002), *Dasar-dasar Perilaku Organisasi*, Yogyakarta : Penerbit UII Press.
- T. Hani, Handoko, (2000), *Manajemen Edisi 2*, Yogyakarta : Penerbit BPFE.

Lampiran 1

KUESIONER

Dalam rangka penulisan skripsi, saya Ahmad Maulana mahasiswa FE Universitas Mercu Buana bermaksud untuk melakukan penelitian yang berjudul "Pengaruh Kepemimpinan dan Lingkungan Kerja Fisik Terhadap Semangat Kerja Karyawan Pada Departemen Contact Center PT. VADS Indonesia".

Demi terciptanya tujuan penelitian ini, penulis meminta sedikit waktu dari bapak/ibu dan saudara/saudari untuk menjawab pertanyaan pada kuesioner ini yang merupakan suatu informasi yang bermanfaat dalam proses penyusunan skripsi penulis.

Atas perhatian dan kesediaannya, penulis mengucapkan banyak terima kasih atas waktu yang diberikan bapak/ibu dan saudara/saudari untuk mengisi kuesioner ini.

Data responden:

Usia :

Jenis Kelamin : UNIVERSITAS

Pendidikan : MERCU BUANA

Posisi Jabatan :

Lama bekerja :

Terdapat lima pilihan jawaban, yaitu:

SP = Sangat Puas

P = Puas

CP = Cukup Puas

KP = Kurang Puas

TP = Tidak Puas

Beri Tanda (ü) pada jawaban anda di kolom yang tersedia.

No	Kepemimpinan (X1)	SP	P	CP	KP	TP
1	Pemimpin sering mengajak karyawan berkonsultasi mengenai pekerjaan?					
2	Pemimpin selalu memberikan petunjuk sebelum karyawan melakukan pekerjaan?					
3	Pemimpin mengajak berunding terlebih dahulu sebelum mengambil kebijakan baru?					
4	Pemimpin menertibkan karyawan?					
5	Pemimpin selalu mengadakan pertemuan atau rapat untuk membahas masalah yang terjadi?					
6	Pemimpin selalu mengajak karyawan untuk ikut andil dalam mengambil keputusan?					
7	Pemimpin memberikan bonus tahunan kepada karyawan yang absensinya tinggi?					
8	Pemimpin memberi pujian dan penghargaan kepada karyawan yang berprestasi?					
9	Pemimpin memberi teguran serta bimbingan pada karyawan yang bersalah?					
10	Pemimpin memberikan kesempatan meningkatkan jabatan pada karyawan yang telah lama bekerja dan berprestasi?					
11	Pemimpin menyediakan sarana dan prasarana yang sangat memadai untuk bekerja?					

No	Lingkungan Kerja Fisik (X2)	SP	P	CP	KP	TP
1	Bagaimana dengan penggunaan warna dalam ruang kerja?					
2	Bagaimana dengan penerangan lampu dan masuknya sinar ke dalam ruangan?					
3	Bagaimana dengan ventilasi dan AC yang ada di ruangan?					
4	Bagaimana dengan pemasangan kedap suara untuk mengurangi kebisingan?					
5	Bagaimana dengan ruang gerak untuk melakukan mobilitas kerja?					
6	Bagaimana keamanan di tempat kerja?					
7	Apakah kondisi lingkungan kerja tertata rapih?					
8	Bagaimana kebersihan ditempat kerja?					
9	Bagaimana dengan peralatan yang canggih yang di sediakan perusahaan?					
No	Semangat Kerja (Y)	SP	P	CP	KP	TP
1	Karyawan memperhatikan tertibnya absensi sehari-hari?					
2	Karyawan tidak pernah mempunyai niat untuk absen?					
3	Karyawan masuk kerja tepat pada waktunya?					
4	Karyawan mengikuti prosedur dan ketentuan dalam melaksanakan pekerjaan?					
5	Karyawan merasa puas dengan pembagian tugas dan pekerjaan yang telah sesuai dengan keterampilan yang dimiliki?					
6	Karyawan sudah puas dengan kebijakan yang ditetapkan?					
7	Karyawan merasakan suatu persaingan yang sehat sehingga menimbulkan semangat kerja yang tinggi?					
8	Selama bekerja karyawan tidak pernah mengeluh?					
9	Karyawan tidak pernah meninggalkan pekerjaan?					

Lampiran 2

Tabulasi Jawaban Kuesioner Responden

No.	Kepemimpinan (X ₁)											Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	
1	1	2	2	3	2	3	2	4	4	4	4	31
2	3	4	4	3	4	4	2	5	5	4	4	42
3	2	2	2	3	3	4	1	2	3	1	2	25
4	3	4	3	4	3	3	4	5	4	5	5	43
5	2	3	3	2	3	3	1	3	2	2	3	27
6	5	4	2	3	4	4	2	3	3	3	4	37
7	2	2	2	3	2	2	1	2	3	2	1	22
8	4	4	4	3	5	5	2	5	5	4	4	45
9	3	2	2	3	2	2	2	4	3	4	3	30
10	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	40
11	3	4	4	3	5	4	2	5	4	4	4	42
12	4	3	4	4	4	2	4	3	4	3	3	38
13	3	3	3	4	3	3	2	2	3	3	3	32
14	4	4	5	3	2	4	5	5	5	5	4	46
15	3	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	19
16	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	38
17	2	2	2	2	2	4	3	3	3	3	3	29
18	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	40
19	4	2	2	3	4	3	3	4	4	2	4	35
20	3	2	3	4	3	4	3	5	5	5	5	42
21	3	2	3	3	3	3	4	3	4	4	4	36
22	4	3	4	4	4	3	2	4	4	2	3	37
23	3	3	2	3	4	3	3	4	4	2	3	34
24	4	4	4	4	3	4	3	5	4	4	3	42
25	3	3	3	3	3	3	2	2	4	2	2	30
26	2	3	3	4	3	3	4	4	5	4	5	40
27	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	4	34
28	4	3	3	4	3	4	2	5	5	4	4	41
29	3	3	3	3	3	4	4	5	4	5	5	42
30	2	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	37
31	4	3	4	3	4	2	2	4	3	4	4	37
32	3	3	3	4	4	4	3	4	4	2	3	37
33	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	31
34	3	3	4	3	4	2	4	4	4	4	4	39
35	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	34
36	3	4	3	4	3	3	4	5	4	5	5	43
37	4	3	4	4	4	5	2	4	3	3	4	40
38	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	39
39	3	2	3	4	3	4	2	5	5	5	5	41

40	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	37
41	4	4	4	3	4	3	2	3	3	4	3	37
42	3	4	4	3	4	4	4	5	4	5	3	43
43	3	3	4	4	4	2	2	5	3	4	5	39
44	4	4	5	3	2	4	5	5	5	5	4	46
45	5	4	2	3	4	4	4	3	4	3	3	39
46	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	34
47	4	4	4	3	5	4	2	5	5	4	4	44
48	5	4	2	3	4	2	3	4	3	3	4	37
49	4	3	4	4	4	2	4	3	4	3	3	38
50	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	37



Tabulasi Jawaban Kuesioner Responden

No.	Lingkungan Kerja Fisik (X ₂)									Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
1	3	3	4	2	3	4	3	3	4	29
2	4	4	4	4	3	3	4	4	5	35
3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	36
4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	35
5	5	3	3	3	2	2	3	3	4	28
6	5	5	5	5	3	4	5	5	4	41
7	4	4	4	4	3	2	4	3	2	30
8	4	4	5	4	3	3	4	4	3	34
9	3	4	4	3	3	4	3	3	4	31
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
11	4	4	5	4	3	4	4	4	4	36
12	3	3	4	3	4	4	4	3	4	32
13	4	4	4	3	4	4	4	3	3	33
14	3	4	3	3	3	4	3	3	4	30
15	3	2	4	2	1	4	2	4	2	24
16	3	4	4	4	3	4	4	3	5	34
17	3	3	4	4	2	4	4	4	4	32
18	4	4	5	4	4	5	4	4	5	39
19	3	5	4	4	3	4	3	3	4	33
20	4	4	5	4	4	5	4	4	5	39
21	3	4	4	3	3	4	3	3	4	31
22	3	4	4	3	4	4	3	2	5	32
23	3	4	4	3	3	4	3	3	5	32
24	5	5	5	5	4	5	4	4	5	42
25	3	4	2	3	3	2	3	3	3	26
26	4	4	5	3	4	4	3	3	4	34
27	3	4	4	3	3	3	4	3	4	31
28	4	4	4	5	4	5	4	5	5	40
29	4	4	4	3	3	4	4	4	4	34
30	4	4	5	4	3	4	4	4	5	37
31	4	3	4	3	3	4	3	3	4	31
32	3	4	3	3	4	4	3	3	5	32
33	3	3	3	3	3	3	3	3	4	28
34	3	4	4	3	3	3	3	3	4	30
35	4	4	3	3	3	4	3	4	4	32
36	3	4	4	3	4	4	4	4	4	34
37	4	4	5	3	4	4	4	5	3	36
38	3	4	3	3	3	3	3	4	4	30
39	4	4	5	4	4	5	4	4	5	39
40	3	4	4	3	3	3	3	3	4	30
41	4	4	4	3	3	4	4	4	4	34

42	5	4	4	3	3	4	3	3	4	33
43	3	3	4	3	4	3	3	3	4	30
44	4	4	3	3	3	4	3	3	4	31
45	3	4	3	3	3	5	4	4	5	34
46	4	4	3	3	3	4	3	4	4	32
47	3	5	4	4	3	3	2	3	3	30
48	4	3	4	3	3	4	4	2	3	30
49	4	3	4	3	4	4	4	3	4	33
50	2	3	4	3	4	4	3	2	5	30



Tabulasi Jawaban Kuesioner Responden

No.	Semangat Kerja Karyawan (Y)									Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
1	2	2	3	3	2	2	2	2	3	21
2	4	4	5	5	3	4	5	4	4	38
3	4	3	4	4	2	3	4	2	3	29
4	4	4	5	5	4	4	3	3	4	36
5	4	3	5	4	1	2	3	2	5	29
6	5	5	5	4	5	3	4	4	5	40
7	3	3	5	3	2	1	2	1	5	25
8	5	4	5	4	3	4	5	4	4	38
9	3	3	4	3	3	2	2	2	3	25
10	3	4	4	3	3	3	3	3	4	30
11	4	4	4	4	1	2	4	2	4	29
12	4	3	5	3	2	3	2	1	3	26
13	3	3	4	5	3	2	3	3	4	30
14	4	3	5	4	5	2	4	3	4	34
15	2	4	4	3	2	2	2	1	3	23
16	4	3	5	3	3	3	3	2	3	29
17	4	4	4	4	2	2	4	2	3	29
18	4	4	4	3	3	3	3	3	4	31
19	4	3	4	4	3	2	3	2	3	28
20	3	4	5	5	3	3	4	3	4	34
21	3	3	3	2	4	3	3	2	3	26
22	4	2	5	3	3	3	3	1	3	27
23	4	3	4	4	3	3	3	2	3	29
24	5	4	5	5	5	4	4	3	5	40
25	4	3	4	4	3	3	3	2	3	29
26	3	3	4	5	3	3	3	3	4	31
27	3	3	4	4	3	3	3	2	3	28
28	5	5	4	4	2	3	4	3	4	34
29	4	4	5	4	4	4	5	3	4	37
30	4	4	5	4	3	3	3	3	4	33
31	4	3	4	3	3	2	2	3	4	28
32	3	4	4	4	3	3	4	3	3	31
33	3	3	4	4	3	2	2	3	3	27
34	4	3	4	5	3	2	2	2	3	28
35	4	4	4	4	3	2	3	3	4	31
36	4	4	5	5	4	4	3	3	3	35
37	4	5	5	4	4	4	5	3	4	38
38	3	4	3	3	3	3	3	3	3	28
39	3	4	5	5	3	3	4	3	4	34

40	4	3	4	4	3	3	3	3	3	30
41	4	4	5	4	4	4	3	3	4	35
42	3	3	4	2	1	2	4	4	5	28
43	3	3	4	4	2	2	2	3	3	26
44	4	3	5	5	5	2	4	3	4	35
45	3	4	5	5	3	3	4	3	3	33
46	4	4	4	4	3	2	3	3	4	31
47	3	3	4	3	4	4	4	4	3	32
48	4	2	4	4	3	3	2	3	4	29
49	4	3	5	3	2	3	2	1	4	27
50	4	2	5	4	3	2	3	3	2	28



Lampiran 4

Korelasi Berganda

Regression

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Lingkungan kerja fisik, Kepemimpinan	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Semangat kerja karyawan

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.742 ^a	.551	.531	2.955

a. Predictors: (Constant), Lingkungan kerja fisik, Kepemimpinan

b. Dependent Variable: Semangat kerja karyawan

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	503.000	2	251.500	28.794	.000 ^a
	Residual	410.520	47	8.734		
	Total	913.520	49			

a. Predictors: (Constant), Lingkungan kerja fisik, Kepemimpinan

b. Dependent Variable: Semangat kerja karyawan

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.790	3.905		.458	.649
	Kepemimpinan	.279	.082	.379	3.420	.001
	Lingkungan kerja fisik	.563	.129	.483	4.359	.000

a. Dependent Variable: Semangat kerja karyawan

Casewise Diagnostics^a

Case Number	Std. Residual	Semangat kerja karyawan	Predicted Value	Residual
1	-1.956	21	26.78	-5.78
2	1.614	38	33.23	4.77
3	-.017	29	29.05	-.05
4	.843	36	33.51	2.49
5	1.320	29	25.10	3.90
6	1.619	40	35.21	4.79
7	.057	25	24.83	.17
8	1.522	38	33.50	4.50
9	-.889	25	27.63	-2.63
10	-1.095	30	33.23	-3.23
11	-1.622	29	33.79	-4.79
12	-1.497	26	30.42	-4.42
13	.233	30	29.31	.69
14	.836	34	31.53	2.47
15	.807	23	20.61	2.39
16	-.863	29	31.55	-2.55
17	.368	29	27.91	1.09
18	-1.328	31	34.93	-3.93
19	-.727	28	30.15	-2.15
20	-.502	34	35.48	-1.48
21	-1.117	26	29.30	-3.30
22	-1.064	27	30.14	-3.14
23	-.104	29	29.31	-.31
24	.956	40	37.17	2.83
25	1.418	29	24.81	4.19
26	-.375	31	32.11	-1.11
27	-.252	28	28.74	-.74
28	-.598	34	35.77	-1.77
29	1.466	37	32.67	4.33
30	.013	33	32.96	.04
31	-.535	28	29.58	-1.58
32	.290	31	30.14	.86
33	.265	27	26.22	.78
34	-.533	28	29.58	-1.58
35	.573	31	29.31	1.69
36	.695	35	32.95	2.05
37	1.612	38	33.23	4.77
38	-.533	28	29.58	-1.58
39	-.407	34	35.20	-1.20
40	.333	30	29.02	.98
41	1.262	35	31.27	3.73
42	-1.483	28	32.38	-4.38
43	-1.210	26	29.58	-3.58
44	.984	35	32.09	2.91
45	.396	33	31.83	1.17
46	.573	31	29.31	1.69
47	.348	32	30.97	1.03
48	-.006	29	29.02	-.02
49	-1.349	27	30.99	-3.99
50	-.344	28	29.02	-1.02

a. Dependent Variable: Semangat kerja karyawan

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	20.61	37.17	30.64	3.204	50
Residual	-5.78	4.79	.00	2.894	50
Std. Predicted Value	-3.129	2.039	.000	1.000	50
Std. Residual	-1.956	1.619	.000	.979	50

a. Dependent Variable: Semangat kerja karyawan



Lampiran 5

Nilai Tabel r

N	Taraf Signifikan		N	Taraf Signifikan		N	Taraf Signifikan	
	5%	1%		5%	1%		5%	1%
3	0,997	0,999	27	0,381	0,487	55	0,266	0,345
4	0,950	0,990	28	0,374	0,487	60	0,254	0,330
5	0,878	0,959	29	0,367	0,470	65	0,244	0,317
6	0,811	0,917	30	0,361	0,463	70	0,235	0,306
7	0,754	0,874	31	0,355	0,456	75	0,227	0,296
8	0,707	0,834	32	0,349	0,449	80	0,220	0,286
9	0,666	0,798	33	0,344	0,442	85	0,213	0,278
10	0,632	0,765	34	0,339	0,436	90	0,207	0,270
11	0,602	0,735	35	0,334	0,430	95	0,202	0,263
12	0,576	0,708	36	0,329	0,424	100	0,195	0,256
13	0,553	0,684	37	0,325	0,418	125	0,176	0,230
14	0,532	0,661	38	0,320	0,413	150	0,159	0,210
15	0,514	0,641	39	0,316	0,408	175	0,148	0,194
16	0,497	0,623	40	0,312	0,403	200	0,138	0,181
17	0,482	0,606	41	0,308	0,398	300	0,113	0,148
18	0,468	0,590	42	0,304	0,393	400	0,098	0,128
19	0,456	0,575	43	0,301	0,389	500	0,088	0,115
20	0,444	0,561	44	0,297	0,384	600	0,080	0,105
21	0,433	0,549	45	0,294	0,380	700	0,074	0,097
22	0,423	0,537	46	0,291	0,376	800	0,070	0,091
23	0,413	0,526	47	0,288	0,372	900	0,065	0,086
24	0,404	0,515	48	0,284	0,368	1000	0,062	0,081
25	0,396	0,505	49	0,281	0,364			
26	0,388	0,496	50	0,279	0,361			

Lampiran 6

Tabel Nilai F

df.2	df.1					
	1	2	3	4	5	6
1	161.4	199.5	215.7	224.6	230.2	234
2	18.51	19	19.16	19.25	19.3	19.33
3	10.13	9.55	9.28	9.12	9.01	8.94
4	7.17	6.94	6.59	6.39	6.26	6.16
5	6.61	5.79	5.41	5.19	5.05	4.95
6	5.99	5.14	4.76	4.53	4.39	4.28
7	5.59	5.74	4.35	4.12	3.97	3.87
8	5.32	4.46	4.07	3.84	3.69	3.58
9	5.12	4.26	3.86	3.63	3.48	3.37
10	4.96	4.1	3.71	3.48	3.33	3.22
11	4.84	3.98	3.59	3.36	3.2	3.09
12	4.75	3.89	3.49	3.26	3.11	3
13	4.67	3.81	3.41	3.18	3.03	2.92
14	4.6	3.74	3.34	3.11	2.96	2.85
15	4.54	3.68	3.39	3.06	2.9	2.79
16	4.49	3.65	3.24	3.01	2.85	2.74
17	4.45	3.59	3.2	2.96	2.81	2.7
18	4.41	3.55	3.16	2.93	2.77	2.66
19	4.38	3.52	3.13	2.9	2.74	2.63
20	4.35	3.49	3.1	2.87	2.71	2.6
21	4.32	3.47	3.07	2.84	2.68	2.57
22	4.3	3.44	3.05	2.82	2.66	2.55
23	4.28	3.42	3.03	2.8	2.64	2.53
24	4.26	3.4	3.01	2.78	2.62	2.51
25	4.24	3.39	2.99	2.76	2.6	2.49
26	4.23	3.37	2.98	2.74	2.59	2.47
27	4.21	3.35	2.96	2.73	2.97	2.46
28	4.2	3.34	2.95	2.71	2.56	2.45
29	4.18	3.33	2.93	2.7	2.55	2.43
30	4.17	3.32	2.92	2.69	2.53	2.42
40	4.08	3.23	2.84	2.61	2.45	2.34
47	4.047	3.195	2.802	2.570	2.413	2.229
60	4	3.15	2.76	2.53	2.37	2.25
120	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.17
∞	3.84	3	2.6	2.37	2.21	2.1