



JURNAL STIE GANESHA (EKONOMI & BISNIS)

ISSN : 0216 - 1680

VOLUME 3, NOMOR 1, APRIL 2019

Simulasi Penerapan IFRS 16 Leases Pada Laporan Keuangan PT. Garuda Indonesia Persero
Rasmawati A. R, S.E., M.M.

Efektivitas Layanan Bimbingan Kelompok Menggunakan Metode Sosiodrama Untuk
Meningkatkan Pemahaman Siswa Tentang *Bullying*
Fatia Aldiana, S.Pd., M.Pd.

Pengaruh Pengalaman Dan Profesionalisme Auditor Terhadap Kualitas Audit
Melati Puspita Hakim, S.E., M.M.

Maas Belajar Faktor SDM Yang Menghambat Berkembangnya Usaha Mikro :
Sebuah Study Kualitatif Manajemen UMKM Dalam Perspektif Claude Levi-Strauss
Dr. Adhy Firdaus, S.E., M.M.
Hj. Devie Iriani, S.E., M.M

Prinsip-Prinsip Tata Kelola Perusahaan Yang Baik
Fahri, S.H., M.M., M.H.

Pengaruh Gaya Kepemimpinan Dan Motivasi Kerja Terhadap Pelayanan Karyawan
Kepada Konsumen Di PT. ENVILAB Indonesia Gresik
H. A. Firmansyah, S.Kom., M.M.
Toto Wiradisastra, S.T., M.M.

Analisis Faktor *Student Loyalty* Dan *Word Of Mouth* Pada Pendidikan Tinggi
Syarif Hidayatullah, S.Kom, S.E., M.M.

Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Unilever Indonesia Tbk
Head Office Divisi Ecommerce Kota Tangerang
Dr. Muhammad Ramdhan, S.Pd., M.M.
Erlita Nilan Angelia, S.M.



GANESHA PRESS
2019



SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE)
GANESHA - JAKARTA

**JURNAL STIE GANESHA
(EKONOMI & BISNIS)
Volume 3, Nomor 1, April 2019**

- Diterbitkan oleh** : STIE GANESHA PRESS
- EDITORIAL**
- Pembina** : Dr. Achmad Mulyana, S.E., M.M.
- Penanggung Jawab** : Dr. Warsono, M.Pd.
- Redaksi Pelaksana** : Fahri, S.H., M.M., M.H.
H.A. Firmansyah, S.Kom., M.M.
Fuad Gagarin, S.E., M.M.
- Editor** : Dr. Ir. Sugeng Prayetno, S.E., M.M.
- Penyunting** : Hendra Permadi, S.T., M.M.
- Mitra Bestari** : Dr. Ir. Rachman Upe, M.M.
Ekky Noviar, S.E., M.M.
- Layout & Desain** : M. Tafsiruddin, S.Kom., M.Kom.
- Administrasi Umum** : Amir Hamzah, SH.I., M.M.

Alamat Redaksi :

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE)
GANESHA – JAKARTA
Jl. Legoso Raya No. 31 Ciputat Jakarta Selatan
Telepon : (021) 744 3078, Fax. (021) 7471 0842
Email : jurnal@stieganeshha.ac.id
(Terbit 2 kali dalam satu tahun : April dan Oktober)

Penerbit :

STIE GANESHA PRESS
Jl. Legoso Raya No. 31 Ciputat Jakarta Selatan
Telepon : (021) 744 3078, Fax. (021) 7471 0842

Pengantar

Sidang Pembaca yang terhormat,

Pada volume ketiga nomor kesatu di bulan April tahun 2019 disajikan 8 artikel. Pokok-pokok persoalan yang dibahas dalam majalah ilmiah edisi ini, mencakup pokok-pokok persoalan ekonomi dan manajemen.

Artikel pertama membahas Simulasi Penerapan IFRS 16 Leases Pada laporan Keuangan PT Garuda Indonesia Persero. Pada artikel kedua dibahas mengenai Efektivitas Layanan Bimbingan Kelompok Menggunakan Metode Sosiodrama Untuk Meningkatkan Pemahaman Siswa Tentang *Bullying*. Pengaruh Pengalaman Dan Profesionalisme Auditor Terhadap Kualitas Audit kami ulas di artikel ketiga. Artikel keempat membahas Malas Belajar Faktor SDM Yang Menghambat Berkembangnya Usaha Mikro : Sebuah Study Kualitatif Manajemen UMKM Dalam Perspektif Claude Levi-Stauss. Artikel kelima mengulas Prinsip-Prinsip Tata Kelola Perusahaan Yang Baik. Pengaruh Gaya Kepemimpinan Dan Motivasi Kerja Terhadap Pelayanan Karyawan Kepada Konsumen Di PT ENVILAB INDONESIA GRESIK kami ulas diartikel ke enam. Artikel ketujuh membahas Analisis Faktor *Student Loyalty* Dan *Word Of Mouth* Pada Pendidikan Tinggi. Terakhir sebagai penutup artikel kedelapan kami bahas mengenai Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Unilever Indonesia Tbk Head Office Divisi Ecommerce Kota Tangerang.

Sidang Pembaca yang terhormat,

Ucapan terima kasih dan penghargaan disampaikan pada para penulis yang telah memberikan karyanya. Semoga tulisan-tulisan yang disajikan memberikan manfaat dan kontribusi kepada para pembaca. Selain itu, tidak lupa kami mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu penerbitan ini, semoga persaudaraan kita semua tetap terjaga. Amin.

Salam Redaksi

DAFTAR ISI
JURNAL STIE GANESHA
(EKONOMI & BISNIS)
Volume 3, Nomor 1, April 2019

Pengantar dari Redaksi	i
Daftar Isi	ii
Simulasi Penerapan IFRS 16 Leases Pada Laporan Keuangan PT. Garuda Indonesia (Persero) Rasmawati A. R, S.E., M.M.	1 - 21
Efektivitas Layanan Bimbingan Kelompok Menggunakan Metode Sosio Drama Untuk Meningkatkan Pemahaman Siswa Tentang <i>Bullying</i> Fatia Aldiana, S.Pd., M.Pd.	22 - 34
Pengaruh Pengalaman Dan Profesionalisma Auditor Terhadap Kualitas Audit Melati Puspa Hakim, S.E., M.M.	35 - 62
Malas Belajar Faktor SDM Yang Menghambat Berkembangnya Usaha Mikro : Sebuah Study Kualitatif Manajemen UMKM Dalam Perspektif Claude Levi-Strauss. Dr. Adhy Firdaus, S.E., M.M. Dan Hj. Devie Iriani, S.E., M.M.	63 - 71
Prinsip-Prinsip Tata Kelola Perusahaan Yang Baik Fahri, S.H., M.H., M.M.	72 - 78
Pengaruh Gaya Kepemimpinan Dan Motivasi Kerja Terhadap Pelayanan Karyawan Kepada Konsumen PT. Envilab Indonesia Gresik H. A. Firmansyah, S.Kom., M.M. Dan Toto Wiradisastra, S.T., M.M.	79 - 93
Analisis Faktor <i>Student Loyalty</i> Dan <i>Word Of Mouth</i> Pada Pendidikan Tinggi Syarif Hidayatullah, S.Kom, S.E., M.M.	94 - 110
Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Unilever Indonesia Tbk Head Office Divisi Ecommerce Kota Tangerang Dr. Muhammad Ramdhan, M.M. Dan Erlita Nilan Angelia, S.M.	111 - 118
Panduan Untuk Penulis Jurnal	119 - 122

**PENGARUH GAYA KEPEMIMPINAN DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP
PELAYANAN KARYAWAN KEPADA KONSUMEN
DI PT ENVILAB INDONESIA GRESIK**

H. A. Firmansyah, S.Kom., M.M.
Dosen STIE Ganesha Jakarta
Toto Wiradisastra, S.T., M.M.
Alumni STIE Ganesha Jakarta

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel independen yaitu Gaya Kepemimpinan dan Motivasi Kerja terhadap Pelayanan Karyawan sebagai variabel dependen pada PT Envilab Indonesia Gresik dengan jumlah populasi sebanyak 140 orang, dan sampel yang diambil sebanyak 60 orang. Hasil penelitian membuktikan bahwa: 1) Terdapat pengaruh Gaya Kepemimpinan dengan Pelayanan Karyawan, 2) Terdapat pengaruh Motivasi Kerja terhadap Pelayanan karyawan, dan 3) Terdapat pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Motivasi Kerja secara bersama-sama terhadap Pelayanan Karyawan. Pembuktian tersebut menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan kuesioner yang dibagikan kepada responden sebagai cara untuk mengumpulkan informasi mengenai pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Motivasi Kerja terhadap Pelayanan Karyawan. Metode analisis statistik yang dilakukan adalah menggunakan bantuan aplikasi SPSS Ver. 23, yaitu dengan menentukan validitas dan reliabilitas, dilakukan uji normalitas dan multikolinearitas serta autokorelasi data, akhirnya dilakukan uji *correlation*, *determination* dan *regression* guna membuktikan kebenaran hipotesis. Dengan memperhatikan analisis data dan pembahasan hasil dari penelitian secara keseluruhan, maka dapat disimpulkan bahwa (1) adanya pengaruh yang signifikan Gaya Kepemimpinan terhadap Pelayanan Karyawan yaitu dengan koefisien determinasi (KD) sebesar 78,2% dengan arah persamaan regresi $Y = -13,430 + 1,094 X_1$. (2) adanya pengaruh yang signifikan antara Motivasi Kerja terhadap Pelayanan Karyawan yaitu KD sebesar 75% dengan arah persamaan regresi $Y = 4.027 + 0.933 X_2$ dan (3) adanya pengaruh yang signifikan antara Gaya Kepemimpinan dan Motivasi Kerja secara bersama-sama terhadap Pelayanan Karyawan yaitu KD sebesar 83,2%, dengan arah persamaan regresi $Y = -14.637 + 0.658 X_1 + 0.451 X_2$. Pada bagian akhir penelitian ini disertakan kesimpulan, rekomendasi dan saran bagi PT Envilab Indonesia, Gresik.

Kata Kunci : Gaya Kepemimpinan, Motivasi Kerja dan Pelayanan karyawan

ABSTRACT

This research was conducted to determine the effect of independent variables, namely Leadership Style and Work Motivation on Employee Services as the dependent variable at PT Envilab Indonesia Gresik with a population of 140 people, and samples taken as many as 60 people. The research result prove that: 1) There is an effect of Leadership Style with Employee Services, 2) There is an effect of Work Motivation on Employee Services, and 3) There is an effect of Leadership Style and Work Motivation together on Employee Services. The result of proving uses quantitative research methods with questionnaires distributed to respondents as a way to gather information about the effect of Leadership Style and Work Motivation on Employee Services. The statistical analysis method uses application of the SPSS Ver. 23, namely by determining the validity and reliability, normality and multicollinearity and data autocorrelation tests are carried out, finally the correlation test, determination test and regression are done to prove the truth of the hypothesis. By having attention to data analysis and discussion of overall research results, it can be concluded that: (1) there is a significant effect of Leadership Style toward Employee Services with a coefficient of determination (KD) of 78.2% with the direction of the regression equation $Y = -13,430 + 1,094 X_1$. (2) There is a significant effect between Work Motivation toward Employee Services with a KD at 75% with the direction of the regression equation $Y = 4.027 + 0.933 X_2$. and (3) There is a significant effect between Leadership Style and Work Motivation toward Employee Services with a KD at 83.2% , with the direction of the regression equation $Y = -14.637 + 0.658 X_1 + 0.451 X_2$. At the end of this research included conclusions, recommendations and suggestions for PT Envilab Indonesia, Gresik.

Keywords: *Leadership Style, Work Motivation and Employee Services*

LATAR BELAKANG MASALAH

Pada hakekatnya tata kelola dan manajemen di dalam suatu organisasi adalah hal yang paling esensial untuk menuju kepada efisiensi dan efektivitas tujuan organisasi tersebut. Sehubungan dengan hal tersebut maka perlu kiranya manajemen meninjau lebih jauh lagi mengenai kepemimpinan dan motivasi untuk meningkatkan pelayanan karyawan kepada konsumen dalam sebuah perusahaan atau organisasi agar tercapainya tujuan perusahaan atau organisasi.

Karyawan sebagai sumberdaya merupakan asset yang sangat penting bagi setiap organisasi, selain itu keberhasilan dari suatu organisasi juga sangat dipengaruhi oleh kemampuan dan kemauan dari setiap karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya. Namun, masalah yang dihadapi oleh setiap organisasi sekarang ini adalah gaya kepemimpinan sebuah organisasi yang kurang mendukung para karyawan untuk memiliki motivasi kerja dalam pelayanan terhadap konsumen, sehingga dapat meningkatkan hasil yang baik. Menjawab tantangan-tantangan tersebut di atas, dibutuhkan sumber daya manusia (SDM) yang memiliki kompetensi yang memadai untuk dapat mengatasi permasalahan tersebut dengan cepat, baik dan benar. Perkembangan manajemen sumber daya manusia dalam kehidupan organisasi baik publik maupun swasta saat ini semakin menempatkan peran sumber daya manusia (SDM) pada posisi yang penting dan mendapat perhatian lebih disamping sumber daya - sumber daya lainnya seperti sumber daya mesin, sumber daya teknologi, sumber daya finansial, sumber daya informasi dan lain sebagainya.

PT Envilab Indonesia "ENVILAB" adalah jasa pengujian lingkungan komprehensif terakreditasi yang menyediakan laboratorium pengujian lingkungan untuk pelanggan industri dalam memenuhi peraturan lingkungan dan menilai Pelayanan Karyawan lingkungan mereka. PT Envilab Indonesia Gresik sangat menyadari bahwa kesuksesan suatu Perusahaan, selain membutuhkan gaya kepemimpinan yang baik, dibutuhkan pula motivasi yang kuat untuk meningkatkan pelayanan karyawan terhadap konsumen. Selain mempunyai produk lab yang handal dan dapat dipertanggung jawabkan, namun juga mengandalkan kualitas/kecepatan pelayanan dan efektifitas tindakan dengan SDM yang baik yang juga akan menjadi faktor kunci keberhasilannya.

Berdasarkan uraian di atas, penulis tertarik untuk dilakukan penelitian dengan judul **"Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Motivasi Kerja Terhadap Pelayanan Karyawan Kepada Konsumen di PT Envilab Indonesia Gresik"**.

IDENTIFIKASI MASALAH

Dari uraian tersebut di atas, maka dapat di lihat factor-faktor yang mempengaruhi pelayanan karyawan kepada konsumen adalah:

1. Kualitas sumberdaya manusia yang masih rendah menjadi perhatian dalam mencapai tujuan organisasi agar dapat memberi pelayanan pendidikan yang lebih baik.

2. Motivasi kerja.
3. Gaya kepemimpinan.
4. Perencanaan dalam pemeriksaan tidak disusun secara sistematis dan tidak sesuai dengan prosedur motivasi kerja.
5. Optimalisasi disiplin kerja karyawan pada PT Envilab Indonesia Gresik.
6. Kompensasi bagi kinerja karyawan PT Envilab Indonesia Gresik.
7. Lingkungan kerja
8. Sarana dan prasarana

BATASAN MASALAH

Karena masih banyak faktor yang lain yang saling berpengaruh dengan variabel pelayanan karyawan, dengan keterbatasan waktu dan biaya pada penelitian ini penulis hanya membatasi pada tiga variabel saja, yaitu: 1) Gaya Kepemimpinan, dengan gaya kepemimpinan yang baik dan terkendali serta kekeluargaan diharapkan dapat meningkatkan Pelayanan Karyawan. 2) Motivasi Kerja, dengan pembelajaran akan pentingnya motivasi kerja diharapkan akan menumbuhkan serta meningkatkan kinerja yang lebih baik dan semakin maksimal. 3) Pelayanan Karyawan terhadap konsumen, dengan asumsi bahwa semakin ditingkat gaya kepemimpinan dan motivasi kerja, maka akan meningkat pula pelayanan karyawan terhadap konsumen.

RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang dari uraian di atas, maka dirumuskan identifikasi masalah penelitian ini sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh Gaya Kepemimpinan terhadap Pelayanan Karyawan di PT Envilab Indonesia Gresik.
2. Apakah terdapat pengaruh Motivasi Kerja terhadap Pelayanan karyawan di PT Envilab Indonesia Gresik.
3. Apakah terdapat pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Motivasi Kerja secara bersama-sama terhadap Pelayanan Karyawan di PT Envilab Indonesia Gresik.

TUJUAN PENELITIAN

Tujuan dilakukannya penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh Gaya Kepemimpinan terhadap Pelayanan Karyawan pada PT Envilab Indonesia Gresik
2. Untuk mengetahui pengaruh Motivasi Kerja terhadap Pelayanan Karyawan pada PT Envilab Indonesia Gresik
3. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Motivasi Kerja secara bersama-sama terhadap Pelayanan Karyawan pada PT Envilab Indonesia Gresik.

LANDASAN TEORI

GAYA KEPEMIMPINAN

Menurut Sondang P. Siagian (2002 : 2) kepemimpinan adalah kemampuan seseorang untuk mempengaruhi orang lain dalam hal ini para bawahannya. Sedangkan Kartini Kartono (2002 : 5) mendefinisikan kepemimpinan adalah masalah relasi dan pengaruh antara pemimpin dan yang dipimpin. Selanjutnya menurut Charles B. Hicks et. Al (dalam Moenir, 2003 : 3) menjelaskan bahwa kepemimpinan adalah seni mempengaruhi perilaku manusia dan kemampuan menangani manusia. Disini kepemimpinan merupakan suatu sifat, kemampuan proses atau konsep yang ada pada seseorang sehingga dipatuhi dan diikuti, dan orang lain bersedia melakukan dengan ikhlas. Kemampuan manajerialnya diukur dari kemampuan dan keterampilan menggerakkan orang lain sehingga orang lain tersebut dapat mencapai prestasi kerja yang diharapkan.

Bila didefinisikan kepemimpinan sebagai proses mengarahkan dan mempengaruhi aktivitas yang berkaitan dengan tugas dari para anggota kelompok, maka paling tidak ada tiga implikasi penting, yaitu :

Pertama, kepemimpinan harus melibatkan orang lain-bawahan atau pengikut. Kesediaan menerima pengarahan dari pemimpin, anggota kelompok membantu menegaskan status pemimpin dan memungkinkan proses kepemimpinan. Tanpa bawahan, semua sifat-sifat kepemimpinan seorang manajer akan menjadi tidak relevan.

Kedua, kepemimpinan mencakup distribusi kekuasaan yang tidak sama diantara pemimpin dan anggota kelompok. Anggota kelompok itu bukan tanpa kuasa, mereka dapat dan bisa membentuk kegiatan kelompok dengan berbagai cara. Namun pemimpin biasanya masih lebih berkuasa. Kekuasaan manajer dapat bersumber dari kekuasaan imbalan (reward power), kekuasaan paksaan (coersive power), kekuasaan sah (legitimate power), kekuasaan referensi (referent power), kekuasaan ahli (expert power).

MOTIVASI KERJA

Pengertian motivasi (*motivation*) kerja berasal dari perkataan Latin yang berarti menggerakkan (*to move*). Motivasi mewakili proses-proses psikologikal yang menyebabkan timbulnya, diarahkannya dan terjadinya persistensi kegiatan-kegiatan sukarela (*volunteer*) yang di arahkan ke arah tujuan tertentu”, yang artinya bahwa para manajer perlu memahami proses-proses psikologikal, apabila mereka berkeinginan untuk membina pegawai mereka sampai berhasil dalam upaya pencapaian sasaran keorganisasian.

Motivasi dapat ditafsirkan dan diartikan berbeda-beda oleh setiap orang, sesuai tempat dan keadaan dari masing-masing orang itu. Salah satu diantaranya penggunaan istilah dan konsep motivasi ini adalah untuk menggambarkan hubungan antara harapan dengan tujuan.

Menurut Reksohadiprodjo dan Handoko (2005 : 256), mendefinisikan motivasi sebagai berikut : “Keadaan dalam pribadi seseorang yang mendorong keinginan individu untuk melakukan kegiatan-kegiatan tertentu guna mencapai tujuan.

Menurut Handayani (2000 : 81 – 82), mendefinisikan motivasi sebagai berikut : “Suatu pernyataan bathin yang berwujud daya kekuatan, untuk bertindak atau bergerak dan bahkan secara langsung atau melalui saluran perilaku mengarah terhadap sasaran. Dengan perkataan lain ‘motivasi’ adalah pengertian umum dalam bentuk dorongan kebutuhan, keinginan dan daya kekuatan lain yang ada kesamaannya.”

PELAYANAN KARYAWAN

Pelayanan berarti melayani suatu jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam segala bidang, kegiatan pelayanan kepada masyarakat merupakan suatu tugas dan fungsi dari organisasi. Berbagai karakteristik pelayanan yang dimiliki oleh pemberi layanan, sebagaimana diutarakan oleh Nisjar (2009 : 123) adalah sebagai berikut : Prosedur pelayanan harus mudah dimengerti dan mudah dilaksanakan, sehingga terhindar dari prosedur birokratik yang sangat berlebihan, berbelit-belit (*time consuming*). Pelayanan diberikan secara jelas dan pasti, sehingga ada suatu kejelasan dan kepastian bagi masyarakat dalam menerima pelayanan tersebut. Pemberian pelayanan senantiasa diusahakan agar pelayanan dapat dilaksanakan secara efektif dan efisien. Memberikan pelayanan senantiasa memperhatikan kecepatan dan ketepatan waktu yang sudah ditentukan. Konsumen setiap saat dapat dengan mudah memperoleh berbagai informasi yang berkaitan dengan pelayanan secara terbuka. Dalam berbagai kegiatan pelayanan baik teknis maupun administrasi, konsumen selalu diperlakukan dengan motto “*Customer is king and customer is always right*”.

Seiring dengan perkembangan jaman yang mengarahkan pada keterbukaan, mondial dan demokratis, maka paradigma lima penyelenggaraan organisasi yang lebih baik mengandalkan kewenangan dengan mengabaikan aspek kualitas dan kuantitas pelayanan, sudah selayaknya ditinggalkan. Paradigma baru yang lebih memberi tempat terhormat bagi masyarakat sebagai konsumen sudah saatnya dikembangkan secara meluas. Tjosvold (2003:10) mengatakan bahwa melayani masyarakat baik sebagai kewajiban maupun sebagai kehormatan, merupakan dasar bagi terbentuknya masyarakat yang manusiawi. Tjosvold (2003:12) selanjutnya menambahkan bahwa bagi suatu organisasi, melayani konsumen merupakan “saat yang menentukan” (*moment of thruts*), peluang bagi organisasi untuk menunjukkan kredibilitas dan kapabilitasnya.

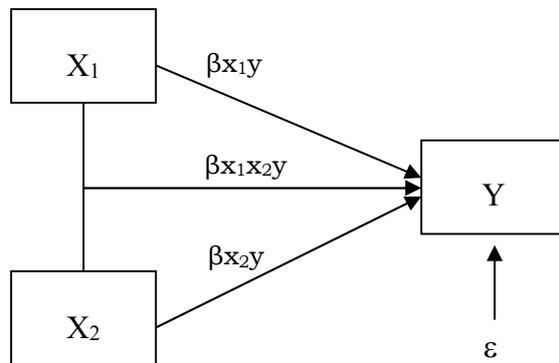
KERANGKA BERFIKIR

Pelayanan Karyawan kepada konsumen merupakan prestasi yang dicapai oleh karyawan dalam melaksanakan tugasnya atau pekerjaannya sesuai dengan standar dan kriteria yang ditetapkan untuk pekerjaan itu. Bila semua organisasi mempunyai gaya kepemimpinan yang baik berdasarkan standar-standar perilaku yang dapat diterima sebagai sistem yang menembus nilai-nilai, keyakinan, kebenaran dan norma yang ada disetiap organisasi, maka pelayanan akan meningkat. Sebaliknya, bila perangkat tersebut tidak ada maka akan menurunkan tingkat pelayanan, dengan demikian di duga ada pengaruh antara Gaya Kepemimpinan dan pelayanan karyawan terhadap konsumen.

Motivasi Kerja merupakan sesuatu keinginan yang tumbuh dalam diri setiap karyawan sehingga dapat mendorong untuk memberikan pelayanan kepada konsumen pada suatu perusahaan. Motivasi Kerja merupakan gerak awal terhadap prestasi yang dicapai oleh karyawan. Artinya, bila Motivasi Kerja kuat dan terus meningkat, maka Pelayanan juga akan meningkat, sebaiknya bila Motivasi Kerja menurun, maka Pelayanan juga akan menurun, dengan demikian di duga ada pengaruh antara Motivasi Kerja dan Pelayanan Karyawan.

DESAIN KONSTELASI

Desain Konstelasi dapat digambarkan seperti terlihat pada gambar berikut ini:



Gambar Model Penelitian

Sumber :Sugiyono (2004 : 46)

Keterangan :

X₁ = Gaya Kepemimpinan

X₂ = Motivasi

Y = Pelayanan Karyawan

1 = Pengaruh variabel Gaya Kepemimpinan terhadap Pelayanan Karyawan

2 = Pengaruh variabel Motivasi terhadap Pelayanan Karyawan

3 = Pengaruh variabel Gaya Kepemimpinan dan Motivasi terhadap Produktivitas.

Variabel bebas (independen) adalah:

- Gaya Kepemimpinan (X₁)
- Motivasi Kerja (X₂)

Variabel terikatnya (dependen) adalah:

- Pelayanan Karyawan (Y)

HIPOTESIS

Definisi hipotesis menurut Sugiyono (2004:51), "Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, oleh karena itu rumusan masalah penelitian biasanya disusun dalam bentuk kalimat pernyataan".

Dengan demikian hipotesis dalam penelitian ini dapat diuraikan sebagai berikut:

- 1) Terdapat pengaruh Gaya Kepemimpinan terhadap Pelayanan Karyawan
- 2) Terdapat pengaruh Motivasi Kerja terhadap Pelayanan Karyawan
- 3) Terdapat pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Motivasi kerja secara simultan terhadap Pelayanan Karyawan.

dengan kata lain:

- Variabel Gaya Kepemimpinan secara parsial mempunyai pengaruh terhadap Pelayanan Karyawan.
- Variabel Motivasi Kerja secara parsial mempunyai pengaruh terhadap Pelayanan Karyawan
- Variabel Gaya Kepemimpinan dan Motivasi Kerja secara bersama-sama mempunyai pengaruh terhadap Pelayanan Karyawan.

TEMPAT & WAKTU PENELITIAN

Tempat :

Dalam penelitian ini, peneliti melakukan penelitian pada karyawan sebuah perusahaan yang menyediakan layanan analisis lingkungan yang komprehensif untuk industri, konsultan, pemerintah di Jawa Timur sejak tahun 2006 bernama PT Envilab Indonesia Gresik.

Waktu :

Penelitian direncanakan selama empat bulan dimulai pada bulan April-Juli 2018.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan adalah metode survey dengan pendekatan deskriptif, verifikatif.

Penelitian deskriptif adalah penelitian yang bertujuan untuk memperoleh gambaran atau deskripsi tentang ciri-ciri variabel Gaya Kepemimpinan, Motivasi, dan Pelayanan Karyawan.

Penelitian verifikatif merupakan jenis penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh kausalitas antar variabel melalui suatu pengujian hipotesis.

POPULASI & SAMPEL

Populasi :

Populasi dalam penelitian ini adalah sebagian pegawai PT Envilab Indonesia Gresik yang berjumlah 140 orang.

Metode pengambilan sampelnya adalah *Simple Random Sampling* atau sampel acak sederhana, dimana setiap elemen populasi mempunyai kesempatan yang sama untuk diambil sampel.

Sampel :

Jumlah sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini agar dapat mewakili populasinya menggunakan rumus Slovin sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + N.e^2}$$
$$n = \frac{140}{1 + 100 (0.115)^2} \quad n = \frac{140}{2,3}$$
$$n = 60.8 \Rightarrow 60 \text{ (digenapkan)}$$

- (a) Responden untuk penelitian 58 orang.
- (b) Sampel/responden untuk uji coba 15 orang

HIPOTESIS STATISTIK

Pada penelitian ini dapat digambarkan Hipotesis statistiknya sebagai berikut :

- 1) $H_0 : X_1 = 0$ Tidak terdapat pengaruh Gaya Kepemimpinan terhadap Pelayanan Karyawan
 $H_a : X_1 \neq 0$ Terdapat pengaruh Gaya Kepemimpinan terhadap Pelayanan Karyawan.
- 2) $H_0 : X_2 = 0$ Tidak terdapat pengaruh Motivasi terhadap Pelayanan Karyawan.
 $H_a : X_2 \neq 0$ Terdapat pengaruh Motivasi terhadap Pelayanan Karyawan.
- 3) $H_0 : X_1, X_2 = 0$ Tidak terdapat pengaruh antara Gaya Kepemimpinan, dan Motivasi terhadap Pelayanan Karyawan.
 $H_a : X_1, X_2 \neq 0$ Terdapat pengaruh antara Gaya Kepemimpinan, dan Motivasi terhadap Pelayanan Karyawan

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil uji variabel gaya kepemimpinan (X_1) dan motivasi kerja (X_2) dengan pelayanan karyawan untuk pelanggan (Y) dapat dilihat sbb:

Hasil regresi parsial untuk mengetahui apakah ada pengaruh gaya kepemimpinan terhadap Pelayanan karyawan untuk pelanggan sebagai berikut:

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.884 ^a	.782	.778	6.994

a. Predictors: (Constant) :Gaya Kepemimpinan

b. Dependent Variable: Pelayanan karyawan untuk pelanggan

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	-13.430	8.125		-1.653	.104		
1 Gaya Kepemimpinan	1.094	.077	.884	14.156	.000	1.000	1.000

a. Dependent Variable: Pelayanan Karyawan untuk pelanggan

Koefisien Determinasi

Besarnya pengaruh Gaya Kepemimpinan terhadap Pelayanan Karyawan, dapat dilihat dari Angka R Square disebut juga koefisien determinasi (KD). Besarnya angka koefisien determinasi dalam perhitungan di atas ialah sebesar 0,782 yang artinya pengaruh Gaya Kepemimpinan terhadap Pelayanan Karyawan sebesar 78,2%, sedangkan sisanya 21,8% dipengaruhi oleh faktor-faktor lainnya.

Persamaan Regresi

Sedangkan persamaan regresi tersebut untuk mengetahui arah pengaruh linearitas antara variabel kepemimpinan terhadap Pelayanan Karyawan sebagai berikut :

$$\hat{Y} = a + b X_1 \text{ atau } \hat{Y} = -13.430 + 1.094 X_1$$

Hasil regresi parsial untuk mengetahui apakah ada pengaruh Motivasi terhadap pelayanan karyawan untuk pelanggan, dapat digambarkan sebagai berikut:

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.866 ^a	.750	.746	7.479

a. Predictors: (Constant) : Motivasi Kerja

b. Dependent Variable: Pelayanan karyawan untuk pelanggan

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	4.027	7.529		.535	.595		
Motivasi Kerja	.933	.072	.866	12.970	.000	1.000	1.000

a. Dependent Variable: Pelayanan karyawan untuk pelanggan

Koefisien Determinasi

Besarnya pengaruh Motivasi Kerja terhadap Pelayanan Karyawan, dapat dilihat dari Angka R Square disebut juga koefisien determinasi (KD). Besarnya angka koefisien determinasi dalam perhitungan di atas ialah sebesar 0,750 yang artinya pengaruh Gaya Kepemimpinan terhadap Pelayanan Karyawan sebesar 75%, sedangkan sisanya 25% dipengaruhi oleh faktor-faktor lainnya.

Persamaan Regresi

Sedangkan persamaan regresi tersebut untuk mengetahui arah pengaruh linearitas antara variabel kepemimpinan terhadap Pelayanan Karyawan sebagai berikut :

$$\hat{Y} = a + b X_1 \text{ atau } \hat{Y} = 4.027 + 0.933 X_1$$

Hasil regresi beganda untuk mengetahui apakah ada pengaruh gaya kepemimpinan dan motivasi kerja secara bersama-sama terhadap pelayanan karyawan untuk pelanggan, dapat digambarkan sebagai berikut :

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.912 ^a	.832	.826	6.183

a. Predictors: (Constant), Motivasi Kerja, Gaya Kepemimpinan

b. Dependent Variable: Pelayanan karyawan untuk pelanggan

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics			
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF		
1	(Constant)	-14.637	7.189						
	Gaya Kepemimpinan	.658	.127	.532	5.190	.000	.290	3.444	
	Motivasi Kerja	.451	.110	.418	4.081	.000	.290	3.444	

a. Dependent Variable: Pelayanan Karyawan untuk Pelanggan

Koefisien Determinasi

Besarnya pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Motivasi Kerja terhadap Pelayanan Karyawan, dapat dilihat dari Angka R Square disebut juga koefisien determinasi (KD). Besarnya angka koefisien determinasi dalam perhitungan di atas ialah sebesar 0,832 yang artinya pengaruh Gaya Kepemimpinan terhadap Pelayanan Karyawan sebesar 83.2%, sedangkan sisanya 25% dipengaruhi oleh faktor-faktor lainnya.

Persamaan Regresi

Sedangkan persamaan regresi tersebut untuk mengetahui arah pengaruh linearitas antara variabel kepemimpinan terhadap Pelayanan Karyawan sebagai berikut :

$$\hat{Y} = a + b X_1 + c X_2 \text{ atau } \hat{Y} = -14.637 + 0.658 X_1 + 0.451 X_2$$

MATRIKS HASIL PENELITIAN

No	Pengaruh	t _{hitung} / F _{hitung}	t _{tabel} / F _{tabel}	Keterangan	Signi fikansi	Koefisien Determi nasi	Persamaan Regresi	Koefisien Korelasi
1.	X ₁ => Y	14.156	1.673	t _{hitung} > t _{tabel} Ho ditolak, Ha diterima	0,000	0,782 atau 78,2%	$\hat{Y} = -13.430 + 1.094 X_1$	0,844
2	X ₂ => Y	12.970	1.673	t _{hitung} > t _{tabel} Ho ditolak, Ha diterima	0,000	0,750 atau 75%	$\hat{Y} = 4.027 + 0,933 X_2$	0,866
3.	X _{1,2} => Y	136.534	2.40	F _{hitung} > F _{tabel} Ho ditolak, Ha diterima	0,000	0,832 atau 83,2%	$\hat{Y} = -14.637 + 0.658 X_1 + 0.451 X_2$	0,912

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil analisa pengolahan data statistik untuk data variabel Gaya Kepemimpinan, Motivasi dan Pelayanan Karyawan PT Envilab Indonesia Gresik dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut :

- 1. Terbukti Gaya Kepemimpinan** berpengaruh positif dan signifikan terhadap **Pelayanan Karyawan** pada PT Envilab Indonesia Gresik. Dengan $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu sebesar $14,156 > 2.002$, koefisien determinasi = 0,782 atau 78,2% dan persamaan regresi : $\hat{Y} = a + b X_1$ atau $\hat{Y} = -13.430 + 1.094 X_1$
- 2. Terbukti Motivasi Kerja** berpengaruh positif dan signifikan terhadap **Pelayanan Karyawan** pada PT Envilab Indonesia Gresik. Dengan $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu sebesar $12,970 > 1.673$, koefisien determinasi = 0.75 atau 75% dan persamaan regresi = $\hat{Y} = a + b X_2$ atau $\hat{Y} = 4.027 + 0,933 X_2$
- 3. Terbukti Gaya Kepemimpinan dan Motivasi** secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap **Pelayanan Karyawan** pada PT Envilab Indonesia Gresik. Dengan $F_{hitung} > F_{tabel}$ yaitu sebesar $136.534 > 2.40$, koefisien determinasi = 0.832 atau 83,2% dan persamaan regresi = $\hat{Y} = a + b X_1 + c X_2$ atau $\hat{Y} = -14.637 + 0.658 X_1 + 0.451 X_2$

Dari beberapa faktor yang berpengaruh Pelayanan Karyawan yang belum diteliti khususnya dilingkungan PT Envilab Indonesia Gresik, maka penulis menyarankan agar peneliti selanjutnya dapat meneliti faktor Kompetensi, Kompensasi, Lingkungan, Sarana & Prasarana, Sumber Daya Manusia serta faktor lainnya. Semoga penelitian saya ini dapat berguna.

DAFTAR PUSTAKA

- Dessler, Gary, 2003, *Personel Management*, 3rd edition, Prentice Hall International Inc. USA.
- Handayani, Soewarno, 2000, *Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen*, Penerbit Gunung Agung, Jakarta.
- Husein, Umar, 2003, *Sumber Kerja Dalam Organisasi*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Cetakan Ketiga, Jakarta.
- Kartono, Kartini, 2002, *Pemimpin dan Kepemimpinan*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Koontz Harold dan O'Donnel, Cyril dan Weihrich, Keinz, 2003, *Principles of Management Function*, New York: Mc Graw-Hill Book Company.
- Moenir, 2003, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Penerbit Bumi Aksara. Jakarta.
- Moh. As'ad, 2005, Psikologi Industri, Seri Ilmu Sumber Daya Manusia, Yogyakarta : Liberty.
- Nisjar, Karhi, 2009, Teori Sistem dan Pendekatan Sistem Dalam Bidang Manajemen, Bandung : Mandar Maju.
- Nurmandi, A., 2000, *Manajemen Perkotaan, Aktor, Organisasi dan Pengelolaan Daerah Perkotaan di Indonesia*, Yogyakarta : Lingkungan Bangsa.
- Parasuraman. A., Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry, 2000, *A Conceptual Model of Service Quality And Its Implications For Future Research*, Journal of Marketing, vol. 49 (Fall).
- Rivai, Veithzal, 2006, *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi*, Jakarta : PT. RajaGrafindo Persada.
- Sahlan Asnawi, 2001, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Siagian, SP., 2002, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta : PT. Bumi Aksara.