







## ABSTRAK

Bengkel Langen Jaya Motor yang terletak di Jalan Jendral Sudirman No. 627 Bandung ini berdiri sejak awal tahun 2003, menyediakan berbagai macam pelayanan jasa seperti *repair* mobil, variasi mobil, cuci mobil, cuci motor, ketok *magic*, pengecatan mobil, pengelasan mobil. Berdasarkan hasil wawancara dengan pemilik bengkel bahwa dalam tiga tahun terakhir ini mengalami penurunan jumlah konsumen yang datang. Akibat permasalahan yang muncul menyebabkan terjadinya kerugian bagi perusahaan, yaitu pendapatan perusahaan semakin menurun karena jumlah konsumen yang datang-pun semakin menurun. Berdasarkan hasil wawancara kepada pelanggan yang datang diperoleh keluhan-keluhan antara lain : pelayanan terhadap konsumen memerlukan waktu yang cukup lama, pelanggan mengeluhkan adanya ketidakramahan dari karyawan, tidak adanya kedisiplinan waktu dari karyawan dalam bekerja, kurangnya kualitas yang diberikan melalui kinerja karyawan sehingga tidak dapat memuaskan pelanggan.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kepemimpinan terhadap kinerja kerja karyawan, mengetahui pengaruh lingkungan kerja fisik terhadap kinerja kerja karyawan, dan mengetahui pengaruh kepemimpinan dan lingkungan kerja fisik secara simultan terhadap kinerja kerja karyawan pada Bengkel Langen Jaya Motor.

Jenis penelitian yang digunakan yaitu penelitian asosiatif/hubungan. Penelitian ini dilakukan terhadap semua karyawan pada Bengkel Langen Jaya Motor yang berjumlah 31 orang. Teknik sampling yang digunakan menggunakan *Nonprobability Sampling*, yaitu Sampling Jenuh, sedangkan pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, observasi dan kuesioner. Kuesioner penelitian terdiri dari 3 bagian variabel yang dibutuhkan, yaitu variabel kepemimpinan, lingkungan kerja fisik, dan kinerja karyawan. Variabel-variabel ini digunakan untuk mengetahui permasalahan yang terjadi di perusahaan. Penyebaran kuesioner Kepemimpinan dan Lingkungan Kerja Fisik ditujukan pada seluruh karyawan, sedangkan penyebaran kuesioner Kinerja Karyawan ditujukan pada Pimpinan bengkel Langen Jaya Motor Bandung serta seorang pelanggan.

Pengolahan data untuk kuesioner menggunakan analisa deskriptif. Variabel bebas dan variabel terikat dalam penelitian ini berskala likert. Variabel bebas terdiri dari kepemimpinan (X1) dan lingkungan kerja fisik (X2) dan variabel terikat terdiri dari kinerja karyawan (Y).

Analisis dengan menggunakan metode *Path Analysis*. Salah satu hasil berdasarkan pengolahan data yang diperoleh bahwa tidak terdapat hubungan linear antara kepemimpinan terhadap kinerja karyawan dan besarnya pengaruh tersebut sebesar 36,9% dianggap tidak signifikan.

Adapun beberapa usulan yang diberikan dari penelitian ini adalah : pimpinan dapat memberikan motivasi langsung terhadap seluruh karyawan, baik itu berupa *support*; *reward* maupun penghargaan, menyediakan layanan kotak suara berisi saran dan kritik dari pelanggan. Usulan tersebut diberikan sebagai masukan untuk meningkatkan kinerja perusahaan bengkel Langen Jaya Motor agar menjadi lebih baik lagi.

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	iv
<b>KATA PENGANTAR DAN UCAPAN TERIMA KASIH</b> .....	v
<b>DAFTAR ISI</b> .....	ix
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xvii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xix

### **BAB 1 PENDAHULUAN**

1.1. Latar Belakang Masalah .....	1-1
1.2. Identifikasi Masalah .....	1-2
1.3. Pembatasan Masalah dan Asumsi .....	1-3
1.4. Perumusan Masalah.....	1-4
1.5. Tujuan Penelitian .....	1-5
1.6. Sistematika Penulisan .....	1-5

### **BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA**

2.1. Pengertian MSDM .....	2-1
2.2. Konsep Kepemimpinan.....	2-4
2.2.1. Pengertian Kepemimpinan .....	2-4
2.2.2. Gaya-Gaya Kepemimpinan.....	2-8
2.2.3. Kepemimpinan dan Kekuasaan.....	2-9
2.2.4. Pemimpin dan Kepala.....	2-11
2.2.5. Komponen Kepemimpinan .....	2-16
2.3. Konsep Lingkungan Kerja Fisik.....	2-18
2.3.1. Pengertian Lingkungan Kerja Fisik.....	2-18
2.3.2. Faktor-Faktor Lingkungan Kerja Fisik.....	2-19
2.4. Konsep Kinerja.....	2-23
2.4.1. Pengertian Kinerja .....	2-23
2.4.2. Penilaian Kinerja .....	2-24

2.4.3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja .....	2-25
2.5. Hubungan Kepemimpinan dan Lingkungan Kerja Fisik dengan Kinerja Karyawan .....	2-27
2.6. <i>Path Analysis</i> (Analisis Jalur) .....	2-28
2.7. Pengumpulan Data .....	2-29
2.8. Teknik Analisis Data.....	2-29
2.9. Kerangka Pemikiran .....	2-30
2.10. Hipotesis Penelitian.....	2-31

### **BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN**

3.1. Bagan Sistematika Penelitian .....	3-1
3.2. Penelitian Pendahuluan.....	3-4
3.3. Kajian Pustaka .....	3-5
3.4. Identifikasi Masalah.....	3-6
3.5. Pembatasan Masalah dan Asumsi .....	3-6
3.5.1 Pembatasan Masalah .....	3-6
3.5.2 Asumsi .....	3-7
3.6. Perumusan Masalah.....	3-7
3.7. Penentuan Metode Pengumpulan Data.....	3-7
3.8. Jenis Penelitian.....	3-8
3.9. Penyusunan Kuesioner Penelitian.....	3-8
3.9.1 Identifikasi Variabel Penelitian.....	3-9
3.9.2 Penentuan Jumlah Sampel Penelitian.....	3-10
3.9.3 Penentuan Metode Sampling.....	3-11
3.10. Uji Validitas Konstruksi.....	3-11
3.11. Penyebaran Kuesioner Penelitian.....	3-11
3.11.1 Penyebaran Kuesioner Tahap I.....	3-11
3.11.2 Penyebaran Kuesioner Tahap II.....	3-12
3.12. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	3-12
3.12.1 Uji Validitas.....	3-12
3.12.2 Uji Reliabilitas.....	3-13

3.13. Pengolahan Data.....	3-15
3.12.1 Langkah-Langkah Metode <i>Path Analysis</i> .....	3-15
3.14. Analisis Hasil Pengolahan Data.....	3-22
3.15. Usulan.....	3-22
3.16. Kesimpulan dan Saran.....	3-22

#### **BAB 4 PENGUMPULAN DATA**

4.1. Data Umum Perusahaan .....	4-1
4.1.1. Bengkel Langen Jaya Motor Bandung (Pusat) .....	4-1
4.1.2. Bengkel Langen Jaya Motor Purwakarta (Cabang).....	4-4
4.1.3. Deskripsi Pekerjaan ( <i>Job Description</i> ) .....	4-7
4.1.4. Spesifikasi Pekerjaan ( <i>Job Specification</i> ) .....	4-13
4.2. Permasalahan Yang Terjadi di Bengkel .....	4-18
4.3. Fasilitas-Fasilitas Yang Ada Di Perusahaan .....	4-20
4.4. Tabel Keluhan-Keluhan Karyawan .....	4-21
4.5. Kuesioner Penelitian .....	4-23

#### **BAB 5 PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS**

5.1. Pengolahan Data .....	5-1
5.2 Uji Validitas Kuesioner Penelitian .....	5-1
5.2.1. Uji Validitas Internal.....	5-1
5.2.2. Uji Validitas Eksternal.....	5-2
5.2.2.1 Uji Validitas Variabel Kepemimpinan.....	5-2
5.2.2.2 Uji Validitas Variabel Lingkungan Kerja Fisik.....	5-5
5.2.2.3 Uji Validitas Variabel Kinerja Karyawan.....	5-9
5.2.3. Uji Validitas Variabel Kinerja karyawan .....	5-9
5.3 Uji Reliabilitas .....	5-10
5.3.1. Uji Reliabilitas Variabel Kepemimpinan.....	5-10
5.3.2. Uji Reliabilitas Variabel Lingkungan Kerja Fisik .....	5-12
5.3.3. Uji Reliabilitas Variabel Lingkungan Kerja Fisik .....	5-14
5.4 Analisa Deskriptif .....	5-15

5.4.1. Analisa Deskriptif Kepemimpinan .....	5-15
5.4.2. Analisa Deskriptif Lingkungan Kerja Fisik .....	5-24
5.4.3. Analisa Deskriptif Kinerja (Hasil Pekerjaan) .....	5-38
5.5 Pengolahan Data dengan Menggunakan <i>Path Analysis</i> .....	5-51
5.5.1. Pengaruh Kepemimpinan dan Lingkungan Kerja Fisik terhadap Kinerja secara Parsial.....	5-51
5.5.2. Pengaruh Kepemimpinan dan Lingkungan Kerja Fisik terhadap Kinerja secara Simultan.....	5-55
5.5.3. Korelasi antar <i>Variabel Independent</i> (Kepemimpinan dan Lingkungan Kerja Fisik).....	5-60
5.5.4. Persamaan Sturktural Diagram Jalur .....	5-61
5.6 Analisis dengan Menggunakan <i>Path Analysis</i> dan Usulan.....	5-61
5.6.1. Analisis dengan Menggunakan <i>Path Analysis</i> .....	5-63
5.6.2. Usulan.....	5-71

## **BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN**

6.1. Kesimpulan .....	6-1
6.2. Saran .....	6-2

**DAFTAR PUSTAKA**.....xx

**LAMPIRAN**

**KOMENTAR DOSEN PENGUJI**

**DATA PENULIS**



## DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
4.1	Jumlah Karyawan di Bandung	4-1
4.2	Jumlah Karyawan di Purwakarta	4-5
4.3	Tabel Keluhan Karyawan di Bandung dan di Purwakarta	4-22
4.4	Tabel Kuesioner Penelitian Kepemimpinan ( $X_1$ )	4-23
4.5	Tabel Hasil Kuesioner Penelitian Kepemimpinan ( $X_1$ )	4-24
4.6	Tabel Kuesioner Penelitian Lingkungan Kerja Fisik ( $X_2$ )	4-25
4.7	Tabel Hasil Kuesioner Penelitian Lingkungan Kerja Fisik ( $X_2$ )	4-26
4.8	Tabel Kuesioner Penelitian Kinerja Karyawan (Y)	4-27
4.9	Tabel Hasil Kuesioner Penelitian Kinerja Karyawan (Y)	4-28
5.1	Tingkat Kemampuan Mengarahkan	5-3
5.2	Tingkat Dukungan ( <i>Support</i> ) atau Keterlibatan Orang-Orang yang Dipimpin	5-3
5.3	Bekerja dengan Orang Lain	5-4
5.4	Tanggungjawab Dan Mempertanggung Jawabkan (Akuntabilitas)	5-4
5.5	Penyeimbangan Pencapaian Tujuan Dan Prioritas	5-5
5.6	Penerangan	5-6
5.7	Suara Bising	5-6
5.8	Suhu Udara	5-7
5.9	Ruang Gerak	5-7
5.10	Keamanan	5-8
5.11	Kebersihan Dan Musik	5-8
5.12	Tingkat Kemampuan Mengarahkan	5-11
5.13	Tingkat Dukungan ( <i>Support</i> ) atau Keterlibatan Orang-Orang yang Dipimpin	5-11

5.14	Bekerja Dengan Orang Lain	5-11
5.15	Tanggungjawab Dan Mempertanggung Jawabkan (Akuntabilitas)	5-11
5.16	Penyeimbangan Pencapaian Tujuan Dan Prioritas	5-12
5.17	Penerangan	5-12
5.18	Suara Bising	5-12
5.19	Suhu Udara	5-13
5.20	Ruang Gerak	5-13
5.21	Keamanan	5-13
5.22	Kebersihan dan Musik	5-13
5.23	Distribusi Jawaban Responden untuk Indikator Tingkat Kemampuan Mengarahkan	5-15
5.24	Distribusi Jawaban Responden untuk Indikator Tingkat Dukungan ( <i>Support</i> ) atau Keterlibatan Orang-orang yang Dipimpin	5-17
5.25	Distribusi Jawaban Responden untuk Indikator Bekerja Dengan Orang Lain	5-19
5.26	Distribusi Jawaban Responden untuk Indikator Tanggungjawab dan Mempertanggungjawabkan (Akuntabilitas)	5-21
5.27	Distribusi Jawaban Responden untuk Penyeimbangan Pencapaian Tujuan dan Prioritas	5-23
5.28	Distribusi Jawaban Responden untuk Indikator Penerangan	5-25
5.29	Distribusi Jawaban Responden untuk Indikator Suara Bising	5-27
5.30	Distribusi Jawaban Responden untuk Indikator Suhu Udara	5-29

<b>Tabel</b>	<b>Judul</b>	<b>Halaman</b>
5.31	Distribusi Jawaban Responden untuk Indikator Ruang Gerak	5-31
5.32	Distribusi Jawaban Responden untuk Indikator Keamanan	5-33
5.33	Distribusi Jawaban Responden untuk Indikator Kebersihan	5-35
5.34	Distribusi Jawaban Responden untuk Indikator Musik	5-37
5.35	Distribusi Jawaban Responden untuk Indikator Kebersihan	5-39
5.36	Distribusi Jawaban Responden untuk Indikator Kerapihan	5-41
5.37	Distribusi Jawaban Responden untuk Indikator Ketelitian	5-43
5.38	Distribusi Jawaban Responden untuk Indikator Keterampilan	5-45
5.39	Distribusi Jawaban Responden untuk Indikator Keahlian	5-47
5.40	Distribusi Jawaban Responden untuk Indikator Kualitas	5-49
5.41	Pengaruh Kepemimpinan dan Lingkungan Kerja Fisik terhadap Kinerja secara Parsial	5-51
5.42	Pengaruh Kepemimpinan dan Lingkungan Kerja Fisik terhadap Kinerja secara Simultan	5-56
5.43	Uji ANOVA	5-57
5.44	Korelasi (Kepemimpinan dan Lingkungan Kerja Fisik)	5-60
5.45	Kesimpulan Hasil Uji Statistik	5-62

<b>Tabel</b>	<b>Judul</b>	<b>Halaman</b>
5.46	Kesimpulan Gabungan antara <i>Path Analysis</i> dan Hasil Kuesioner Penelitian untuk Mengetahui Pengaruh antara Kepemimpinan terhadap Kinerja Karyawan	5-63
5.47	Kesimpulan Gabungan antara <i>Path Analysis</i> dan Hasil Kuesioner Penelitian untuk Mengetahui Pengaruh antara Lingkungan Kerja Fisik terhadap Kinerja Karyawan	5-66
5.48	Kesimpulan Gabungan antara <i>Path Analysis</i> dan Hasil Kuesioner Penelitian untuk Mengetahui Pengaruh antara Kepemimpinan dan Lingkungan Kerja Fisik terhadap Kinerja Karyawan	5-69

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar</b>	<b>Judul</b>	<b>Halaman</b>
2.1	Kerangka Pemikiran Penelitian	2-31
3.1	Metodologi Penelitian	3-2
3.1	Metodologi Penelitian (Sambungan)	3-3
3.1	Metodologi Penelitian (Sambungan)	3-4
3.2	Wilayah Kritis Daerah Penolakan Ho dan Penerimaan Ho Uji Statistik F	3-19
3.3	Daerah Penolakan Ho dan Penerimaan Ho Uji t (1)	3-20
3.4	Daerah Penolakan Ho dan Penerimaan Ho Uji t (2)	3-21
4.1	Struktur Organisasi Perusahaan Bengkel di Bandung	4-4
4.2	Struktur Organisasi Perusahaan Bengkel di Purwakarta	4-7
5.1	Tingkat Kemampuan Mengarahkan	5-16
5.2	Tingkat Dukungan ( <i>Support</i> ) atau Keterlibatan Orang-orang yang Dipimpin	5-18
5.3	Bekerja Dengan Orang Lain	5-20
5.4	Tanggungjawab dan Mempertanggungjawabkan (Akuntabilitas)	5-22
5.5	Penyeimbangan Pencapaian Tujuan dan Prioritas	5-24
5.6	Penerangan	5-26
5.7	Suara Bising	5-28
5.8	Suhu Udara	5-30
5.9	Ruang Gerak	5-32
5.10	Keamanan	5-34
5.11	Kebersihan	5-36
5.12	Musik	5-38
5.13	Kebersihan	5-40
5.14	Kerapihan	5-42

<b>Gambar</b>	<b>Judul</b>	<b>Halaman</b>
5.15	Ketelitian	5-44
5.16	Keterampilan	5-46
5.17	Keahlian	5-48
5.18	Kualitas	5-50
5.19	Wilayah Kritis untuk Hasil T Hitung Kepemimpinan dengan Kinerja	5-53
5.20	Wilayah Kritis untuk T Hitung Lingkungan Kerja dengan Kinerja	5-55
5.21	Wilayah Kritis Hasil Uji F Pengaruh Kepemimpinan dan Lingkungan Kerja Fisik terhadap Kinerja secara Simultan	5-59
5.22	Gambar Diagram Struktural <i>Path Analysis</i>	5-42

## DAFTAR LAMPIRAN

<b>Lampiran</b>	<b>Judul</b>	<b>Halaman</b>
1	Permohonan Pengisian Kuesioner	L1-1
1	Kuesioner Penelitian	L1-2
1	<i>Interview Guide</i>	L1-7
2	Validitas Konstruksi	L2-1
3	SPSS Uji Validitas Kuesioner Penelitian	L3-5
3	SPSS Uji Reliabilitas Kuesioner Penelitian	L3-11
4	F Tabel	L4-1
4	T Tabel	L4-8
5	Gambar - Gambar Bengkel	L5-1