

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Sumber daya manusia dalam organisasi atau perusahaan sebagai pekerja mempunyai martabat, perasaan, keinginan dan juga harapan. Meskipun pengguna teknologi meningkatkan dengan pesat dalam pertumbuhan dan perkembangan suatu perusahaan namun sumber daya manusia tetap mempunyai peranan yang tidak dapat diabaikan begitu saja, sehingga pengelolaan tenaga kerja atau sumber daya manusia merupakan bidang keputusan yang sangat penting, terutama yang berkaitan dengan semangat kerja karyawan.

Semangat kerja merupakan keinginan dan kesungguhan mengerjakan pekerjaan dengan baik dan cepat serta disiplin untuk mencapai prestasi yang maksimal. Semangat kerja mencerminkan perasaan seseorang kepada pekerjaannya, ini nampak dalam karyawan terhadap pekerjaan dan segala sesuatu yang dihadapi dari motivasi yang ia dapatkan dari perusahaan tempat ia bekerja.

Semangat kerja merupakan usaha melakukan pekerjaan dengan lebih baik. Semangat kerja ini dipengaruhi oleh keperibadian pekerja (motivasi, komunikasi, dan lainnya), kepemimpinan, lingkungan kerja, kesempatan untuk berkembang, fasilitas kerja, dan rekan sekerja yang menyenangkan, kemudian yang terakhirlah faktor kesejahteraan dan upah (Nitisemito,

2005: 160). Salah satu faktor yang dianggap penting bagi peningkatan semangat kerja karyawan yaitu kecerdasan emosional (EQ) yang merupakan sisi lain dari kecerdasan yang dimiliki manusia yang dianggap berperan penting dalam menentukan tingkat kesuksesan hidup. Kecerdasan emosional (EQ) yang merupakan sisi lain dari kecerdasan yang dimiliki manusia yang dianggap berperan penting dalam menentukan tingkat kesuksesan hidup. Sebelum itu kecerdasan intelektual (IQ) dianggap sebagai salah satu faktor yang dapat menghantarkan individu pada keberhasilan, tetapi dalam kenyataan tidak semua persoalan dapat dipecahkan dengan pendekatan rasional sebagai produk berfikir. Keterampilan lain yang perlu manusia miliki adalah pengetahuan tentang temperamen, belajar mengatur suasana hati, mengenali perasaan orang lain, mengontrol emosi yang tidak produktif dan sebagainya. Oleh karena itu diperlukan kecerdasan lain yang terutama menekankan pada bagaimana mengelola emosi dengan baik dan dapat digunakan secara selaras dengan nalar.

Goleman (2005) mendefinisikan kecerdasan emosional adalah kemampuan mengenali perasaan diri sendiri dan perasaan orang lain, memotivasi diri sendiri, serta mengelola emosi dengan baik pada diri sendiri dan dalam hubungan dengan orang lain. Salah satu karakteristik bahwa seorang karyawan yang baik harus memiliki kecerdasan emosional yang tinggi terdiri dari kesadaran emosional, self-manajemen, motivasi, empati, dan keterampilan sosial.

Rendahnya kecerdasan emosional karyawan, akan mengakibatkan tingkat semangat kerja juga rendah. Hal ini disebabkan emosi yang kurang

dikendalikan akan mengurangi niat untuk membantu rekan kerja bahkan bisa memicu timbul dampak negatif bagi perusahaan, karena rendahnya kualitas layanan dari karyawan masalah antar karyawan. Kecerdasaan emosional yang rendah juga akan membawa kepada anggota dan pengunjung Gumuh Sari Rekreasi.

Penelitian yang dilakukan Putra dan Jadmiko (2023) terkait dengan pengaruh kecerdasan emosional terhadap semangat kerja menyebutkan kecerdasan emosional tidak berpengaruh signifikan terhadap semangat kerja pegawai Dinas Pertanian Ketahanan Pangan dan Perikanan kabupaten Solok Selatan, sedangkan penelitian lain mengungkapkan diantaranya Nurul (2020), Pilawati (2023), menyebutkan kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap semangat kerja karyawan.

Faktor lain yang mempengaruhi semangat kerja karyawan adalah motivasi. Seseorang yang mempunyai motivasi tinggi, ia akan bekerja keras, mempertahankan langkah kerja keras, dan memiliki perilaku yang dapat dikendalikan sendiri ke arah sasaran-sasaran penting. Dengan demikian motivasi tinggi yang dimiliki seorang karyawan dalam bekerja akan menghasilkan semangat kerja yang tinggi pula.

Penelitian yang dilakukan Noor, dkk (2020) terkait dengan pengaruh motivasi terhadap semangat kerja menyebutkan motivasi tidak berpengaruh signifikan terhadap semangat kerja karyawan PT. Taspen Cabang Utama Makassar, sedangkan penelitian lain mengungkapkan diantaranya Sugara, dkk (2020), Sari (2020), menyebutkan motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap semangat kerja karyawan.

Selain kecerdasan emosional dan motivasi, semangat kerja karyawan dapat dipengaruhi oleh lingkungan kerja. Lingkungan kerja dalam suatu perusahaan sangat penting untuk diperhatikan manajemen. Meskipun lingkungan kerja tidak melaksanakan proses produksi dalam suatu perusahaan, namun lingkungan kerja mempunyai pengaruh langsung terhadap para karyawan yang melaksanakan proses produksi tersebut. Lingkungan kerja adalah suasana dimana karyawan melakukan aktivitas setiap harinya.

Faktor yang menghambat semangat kerja karyawan harus segera mendapat penanganan karena berhubungan langsung dengan semangat kerja karyawan dan dapat memberikan dampak yang signifikan terhadap semangat kerja karyawan. Lingkungan kerja dalam hal ini berhubungan dengan operasional, sistem, struktur, alat atau kondisi di tempat kerja yang berdampak baik atau tidak baik terhadap semangat kerja karyawan (Demus et al., 2019). Lingkungan kerja yang kondusif memberikan rasa aman dan memungkinkan karyawan untuk dapat bekerja optimal. Jika karyawan menyenangi lingkungan kerja dimana dia bekerja, maka karyawan tersebut akan betah ditempat kerjanya, melakukan aktivitasnya sehingga waktu kerja dipergunakan secara efektif. Sebaliknya lingkungan kerja yang tidak memadai akan dapat menurunkan semangat kerja karyawan. Beberapa ahli mendefinisikan lingkungan kerja antarlain sebagai berikut:

Menurut Simanjuntak (2016:39) lingkungan kerja dapat diartikan sebagai keseluruhan alat perkakas yang dihadapi, lingkungan sekitarnya dimana seorang bekerja, metode kerjanya, sebagai pengaruh kerjanya baik sebagai perorangan maupun sebagai kelompok. Sedangkan menurut

(Mardiana, 2016:78) lingkungan kerja adalah lingkungan dimana pegawai melakukan pekerjaannya sehari-hari.

Penelitian yang dilakukan Yani (2020) terkait dengan pengaruh lingkungan kerja terhadap semangat kerja menyebutkan lingkungan kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap semangat kerja karyawan PT. PLN (Persro) Area Kabupaten Buton Utara, sedangkan penelitian lain mengungkapkan diantaranya Ratna (2017), Inbar (2018), Ratnasari (2017), Manihuruk (2020) menyebutkan lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap semangat kerja karyawan.

PT. Gumuh Sari Group merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang penyediaan jasa wisata atau taman rekreasi Gumuh Sari. Gumuh Sari merupakan tempat rekreasi nyaman di kawasan Badung yang dapat dinikmati oleh semua umur. Pada Gumuh Sari terdapat berbagai fasilitas hiburan, seperti: water park, playground, lapangan bulutangkis, pusat kebugaran, dan *restaurant* membuatnya menjadi pilihan yang tepat untuk semua anggota keluarga. Gumuh Sari berada di Desa Darmasaba, Kecamatan Abiansemal, Kabupaten Badung yang merupakan daerah yang memiliki pesona alam yang indah sehingga mampu menarik perhatian pengunjung. Tetapi saat ini PT. Gumuh Sari Group Badung sedang mengalami permasalahan mengenai semangat kerja karyawan yang rendah. Hal ini terlihat dari tingkat kunjungan wisatawan yang semakin menurun pada tiga tahun terakhir, yang dapat dilihat pada Tabel 1.1, berikut:

**Tabel 1.1**  
**Data Kunjungan Wisatawan Yang Menggunakan Jasa PT. Gumuh Sari**  
**Group Badung Tahun 2020 – 2022**

No	Tahun	Domestik (orang)	Mancanegara (orang)	Total (orang)
1	2020	16.200	5.040	21.240
2	2021	14.400	4.680	19.080
3	2022	10.800	3.240	14.040

Sumber : PT. Gumuh Sari Group Badung (2023)

Tabel 1.1 menunjukkan tingkat kunjungan wisatawan yang menggunakan jasa PT. Gumuh Sari Group dalam tiga tahun terakhir terus menurun baik wisatawan domestik maupun mancanegara. Pada tahun 2020 total wisatawan yang menggunakan jasa PT. Gumuh Sari Group sebanyak 21.240 orang, jumlah ini menurun pada tahun 2021 menjadi sebanyak 19.080 orang, begitu pula tahun berikutnya 2022 jumlah wisatawan sebanyak 14.040 orang, sehingga dapat dikatakan jumlah wisatawan yang menggunakan jasa PT. Gumuh Sari Group jauh menurun dalam 3 tahun terakhir.

Penurunan jumlah kunjungan wisatawan ini berkaitan dengan semangat kerja karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan seperti ketepatan waktu menyelesaikan pekerjaan dan kualitas serta kuantitas pelayanan yang diberikan. Sehingga hal tersebut dapat mempengaruhi kepuasan wisatawan pengguna jasa dan menyebabkan komplain yang dapat mengurangi kepercayaan konsumen terhadap PT. Gumuh Sari Group. Ini tentu saja hal yang sangat serius bagi perusahaan karena PT. Gumuh Sari Group merupakan perusahaan penjual jasa yang mengandalkan tingkat kunjungan wisatawan.

Hasil wawancara dengan beberapa karyawan dan observasi pada PT. GumuhSari Group terdapat juga permasalahan mengenai kecerdasan emosional dimana karyawan terlihat masih belum mampu mengatur emosi diri dan berempati kepada pengunjung atau wisatawan, yang seharusnya dapat dilayani dengan baik . Hal ini juga yang menyebabkan pengunjung kurang puas dengan pelayanan yang diberikan karyawan PT. Gumuh Sari Group, terutama masalah empati karyawan yang dirasa masih rendah oleh beberapa pengunjung. Dimana saat pengunjung bertanya-tanya mengenai produk atau objek rekreasi yang ada di Gumuh Sari, karyawan menjawab dengan nada bicara yang dirasa kurang sopan. Hal ini mengindikasikan bahwa masih ada karyawan yang belum mampu mengatur emosi diri dan berempati kepada pengunjung, yang seharusnya dapat dilayani dengan baik.

Hasil observasi dan wawancara dengan beberapa karyawan awal ditemukan masalah masih rendahnya motivasi terhadap karyawan PT.Gumuh Sari Group Badung. Karyawan kurang bersemangat memotivasi dirinya sendiri maupun orang lain untuk meningkatkan prestasi kerja, karena tidak adanya dorongan dari perusahaan. Sehingga hal ini dapat mengakibatkan motivasi diri masih belum terpenuhi.

Lingkungan kerja juga menjadi salah satu faktor yang menyebabkan semangat kerja karyawan menjadi menurun. Lingkungan kerja pada Karyawan PT. Gumuh Sari Group Badung belum sesuai dengan yang diharapkan. Permasalahan yang terjadi di PT. Gumuh Sari Group Badung mengenai lingkungan kerja, dimana lingkungan kerja pada PT.

Gumuh Sari Group Badung sangat yang kurang baik. Permasalahan lingkungan kerja yang pertama terdapat pada area istirahat karyawan yang cenderung pengap dan sering mengalami kebocoran pada pendingin udara, sehingga karyawan yang beristirahat merasa kurang nyaman. Perbaikan sering dilakukan menanggulangi hal tersebut namun kerusakan masih terjadi. Sanitasi dan higienitas yang kurang memadai pada toilet area istirahat karyawan juga sering menimbulkan rasa tidak nyaman. Pembersihan selalu dilakukan oleh *public area attendant* namun belum dapat membersihkan ruangan dengan maksimal.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah sebelumnya maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Apakah Kecerdasan Emosional berpengaruh terhadap Semangat kerjakaryawan pada PT. Gumuh Sari Group Badung?
- 2) Apakah Motivasi berpengaruh terhadap Semangat Kerja Karyawan pada PT. Gumuh Sari Group Badung?
- 3) Apakah Lingkungan Kerja berpengaruh terhadap Semangat Kerja Karyawan pada PT. Gumuh Sari Group Badung?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut maka menjadi tujuan dilaksanakan penelitian ini adalah:

- 1) Untuk mengetahui pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Semangat

Kerha Karyawan pada PT. Gumuh Sari Group Badung.

- 2) Untuk mengetahui pengaruh Motivasi terhadap Semangat Kerja Karyawan pada PT. Gumuh Sari Group Badung.
- 3) Untuk mengetahui pengaruh Lingkunga Kerja terhadap Semangat Kerja Karyawan pada PT. Gumuh Sari Group Badung.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

- 1) Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran terhadap semangat kerja karyawan di perusahaan yang terus berkembang sesuai dengan tuntutan dan sesuai dengan kebutuhan perkembangan perusahaan.
- 2) Sebagai refrensi pada penelitian-penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan meningkatkan semangat kerja pada karyawan serta menjadi kajian lebih lanjut.

### **1.4.2 Manfaat Praktis**

- 1) Bagi Mahasiswa

Penelitian ini diharapkan dapat memperoleh pengalaman langsung dan merupakan suatu kesempatan untuk mahasiswa dalam menganalisis permasalahan yang ada untuk dicarikan solusi pemecahannya dengan cara mengaplikasikan teori-teori yang didapat di bangku kuliah dengan keadaan yang terjadi sesungguhnya dilapangan.

2) Bagi PT. Gumuh Sari Group Badung

Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi pertimbangan dalam pengambilan kebijakan khususnya mengenai pengaruh kecerdasan emosional, motivasi dan lingkungan kerja terhadap semangat kerja karyawan.



## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Landasan Teori

##### 2.1.1 Teori Harapan (*Expectancy Theory*)

*Grand theory* yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan Teori Harapan (*Expectancy Theory*). Teori ini menyatakan bahwa kekuatan yang membuat seseorang untuk bekerja giat dalam mengerjakan pekerjaannya tergantung dari hubungan timbal balik antara apa yang diinginkan dan dibutuhkan dari hasil pekerjaan itu (H. Vroom, 1964). Vroom (1990) mengemukakan bahwa orang-orang akan termotivasi untuk melakukan hal-hal tertentu guna mencapai tujuan apabila mereka yakin bahwa tindakan mereka akan mengarah pada pencapaian tujuan tersebut. Tiga asumsi pokok teori harapan ini, yaitu :

- 1) Setiap individu percaya bahwa bila ia berperilaku dengan cara tertentu, ia akan memperoleh hal tertentu (*outcome expectancy*);
- 2) Setiap hasil mempunyai nilai, atau daya tarik bagi orang tertentu (*valence*);
- 3) Setiap hasil berkaitan dengan suatu persepsi mengenai seberapa sulit mencapai hasil tersebut (*effort expectancy*). *Expectancy* merupakan salah satu penggerak yang mendasari seseorang untuk melakukan suatu tindakan. Karena dengan adanya usaha yang keras tersebut, maka hasil yang didapat akan sesuai dengan tujuan.

Dalam teori ini disebutkan bahwa seseorang akan memaksimalkan sesuatu yang menguntungkan dan meminimalkan sesuatu yang merugikan bagi pencapaian tujuan akhirnya.

## **2.1.2 Kecerdasan Emosional**

### **1) Pengertian Kecerdasan Emosional**

Salovey dan Mayer dalam Nareswara (2011:18) mendefinisikan kecerdasan emosional sebagai kemampuan memantau dan mengendalikan perasaan sendiri dan orang lain, serta menggunakan perasaan itu untuk memandu pikiran dan tindakan. Sedangkan Bambang (2010, 227) mengatakan bahwa dalam mengendalikan emosi adalah ramuan menuju kecemerlangan. Orang yang emosinya paling terkendali akan paling disegani dan dihormati begitu pula sebaliknya.

Pengertian lain menurut Robbins (2008:151), kecerdasan emosional adalah kumpulan keterampilan, kemampuan dan kompetensinon-kognitif yang mempengaruhi kemampuan seseorang untuk berhasil dalam menghadapi tuntutan dan tekanan lingkungan. Pooja Garg dan Renu Rastogini (2009:19) mengungkapkan bahwa orang yang cerdas secara emosional dapat menyebabkan mereka akan tahan terhadap stress, yang menentukan keberhasilan mereka pada pribadi dan profesional ke depan. Davies (Casmini, 2007:17) menjelaskan bahwa kecerdasan emosi adalah kemampuan seseorang untuk mengendalikan emosi

dirinya sendiri dan orang lain, membedakan satu emosi dengan lainnya dan menggunakan informasi tersebut untuk menuntun proses berpikir dan berperilaku seseorang.

Dari beberapa pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa kecerdasan emosional adalah jenis kecerdasan yang fokusnya memahami mengenali, merasakan, mengelola dan memimpin perasaan sendiri dan orang lain serta mengaplikasikannya dalam kehidupan pribadi dan sosial. Kecerdasan dalam memahami, mengenali, meningkatkan, mengelola dan memimpin motivasi diri sendiri dan orang lain serta mengaplikasikannya dalam kehidupan pribadi dan sosial.

Kecerdasan dalam memahami, mengenali, meningkatkan, mengelola dan memimpin motivasi diri sendiri dan orang lain untuk mengoptimalkan fungsi energi, informasi, hubungan dan pengaruh bagi pencapaian-pencapaian tujuan yang dikehendaki dan ditetapkan.

## **2) Faktor-faktor Kecerdasan Emosional**

Kecerdasan emosi juga akan dipengaruhi oleh beberapa faktor penting penunjangnya. Menurut Goleman (Casmini, 2007:23-24) ada faktor internal dan eksternal yang mempengaruhi kecerdasan emosi antara lain:

a) Faktor internal adalah faktor yang ada dalam diri seseorang. Setiap manusia akan memiliki otak emosional yang di dalamnya terdapat sistem saraf pengatur emosi atau lebih

dikenal dengan otak emosional. Otak emosional meliputi keadaan amigdala, neokorteks, sistem limbik, lobus prefrontal dan keadaan lain yang lebih kompleks dalam otak emosional.

b) Faktor eksternal adalah faktor pengaruh yang berasal dari luar diri seseorang. Faktor eksternal kecerdasan emosi adalah faktor yang datang dari luar dan mempengaruhi perubahan sikap. Pengaruh tersebut dapat berupa perorangan atau secara kelompok. Perorangan mempengaruhi kelompok atau kelompok mempengaruhi perorangan. Hal ini lebih memicu pada lingkungan. Seseorang akan memiliki kecerdasan emosi yang berbeda-beda. Ada yang rendah, sedang maupun tinggi. Dapsari (Casmini, 2007:24) megemukakan ciri-ciri kecerdasan emosi yang tinggi antara lain:

- (1) Optimal dan selalu berpikir positif pada saat menangani situasi situasi dalam hidup. Seperti menagani peristiwa dalam hidupnya dan menangani tekanan-tekanan masalah pribadi yangdihadapi.
- (2) Terampil dalam membina emosi. Terampil di dalam mengenali kesadaran emosi diri dan ekspresi emosi dan kesadaran emosi terhadap orang lain.
- (3) Optimal pada kecakapan kecerdasan emosi meliputi: intensionalitas, kreativitas, ketangguhan, hubungan antar pribadi, ketidakpuasan konstruktif.
- (4) Optimal pada emosi belas kasihan atau empati, intuisi,

kepercayaan, dayapribadi, dan integritas.

(5) Optimal pada kesehatan secara umum kualitas hidup dan kinerja yang optimal.

### 3) Indikator Kecerdasan Emosional

Goleman (2008:152) menyebutkan bahwa indikator kecerdasan emosional (komponen kecerdasan emosional) atau kerangka kerja kecakapan emosi mencakup lima komponen kecerdasan emosional, yaitu: a) kesadaran diri, b) pengaturan diri atau pengendalian diri, c) motivasi, d) empati, dan e) keterampilan sosial.

- a) Kesadaran diri pada dasarnya dimensi ini untuk mengetahui kondisi diri sendiri, kesukaan, sumber daya dan institusi seperti kesadaran emosi, penilaian diri dan percaya diri.
- b) Pengaturan diri atau pengendalian diri. Pengaturan diri merupakan kemampuan seseorang dalam mengendalikan dan menangani emosionalnya sendiri sedemikian rupa sehingga berdampak positif pada pelaksanaan tugas, memiliki kepekaan pada katahati, sanggup menunda kenikmatan sebelum tercapainya suatu sasaran dan mampu pulih kembali dari tekanan emosional.
- c) Motivasi yaitu kecenderungan emosi yang mengantar atau memudahkan peralihan sasaran seperti dorongan prestasi, komitmen, inisiatif dan optimisme. Dalam mengerjakan sesuatu, memotivasi diri sendiri adalah salah satu kunci

keberhasilan. Mampu menata emosi guna mencapai tujuan yang diinginkan. Kendali diri secara emosi, menahan diri terhadap kepuasan dan mengendalikan dorongan hati adalah landasan keberhasilan di segala bidang.

- d) Empati merupakan kesadaran terhadap perasaan, kebutuhan dan kepentingan orang lain seperti memahami orang lain, orientasi pelayanan, mengembangkan orang lain, mengatasi keragaman dan kesadaran politis. Menurut Goleman (2005:59) kemampuan seseorang untuk mengenali orang lain atau peduli, menunjukkan empati seseorang. Individu yang memiliki kemampuan empati lebih mampu menangkap sinyal-sinyal sosial yang tersembunyi dan mengisyaratkan apa-apa yang dibutuhkan oleh orang lain sehingga ia lebih mampu menerima sudut pandang orang lain, peka terhadap perasaan orang lain dan lebih mampu untuk mendengarkan orang lain.
- e) Keterampilan sosial yaitu kepintaran dalam menggugah tanggapan yang dikehendaki pada orang lain seperti pengaruh komunikasi, kepemimpinan, katalisator perubahan, manajemen konflik, pengikat jaringan, kolaborasi dan kooperasi serta kemampuan bekerja dalam tim.

Sedangkan menurut Petrides dan Furnham dalam King (2011), adapun indikator dari kecerdasan emosional adalah sebagai berikut:

- a) Pengaturan *mood* adalah pengelolaan emosi yang memudahkan untuk mencapai sasaran dengan cara mengelola kondisi, impuls, dan sumberdaya diri sendiri.
- b) Keterampilan sosial adalah kepintaran dalam merespons tanggapan yang dikehendaki oleh orang lain.
- c) Pemanfaatan emosi adalah kecenderungan emosi yang mengantarkan atau memudahkan peraih sasaran dan tujuan.
- d) Penilaian emosi adalah mengetahui kondisi diri sendiri, kesukaan, sumber daya, dan intuisi.

### 2.1.3 Motivasi

#### 1) Pengertian Motivasi

Motivasi merupakan suatu dorongan atau juga alasan yang menjadi dasar semangat seseorang untuk dapat melakukan sesuatu untuk mencapai tujuan tertentu. Arti motivasi ini juga dapat didefinisikan ialah sebagai semua hal yang menimbulkan dorongan atau juga semangat di dalam diri seseorang untuk dapat mengerjakan sesuatu.

Secara etimologi kata motivasi ini berasal dari bahasa Inggris, ialah “motivation”, yang arti itu adalah “daya batin” atau “dorongan”. Sehingga pengertian motivasi sendiri ialah segala sesuatu yang mendorong atau juga menggerakkan seseorang untuk dapat bertindak melakukan sesuatu itu dengan tujuan tertentu. Motivasi itu bisa datang dari dalam diri sendiri maupun juga dari

orang lain. Dengan adanya motivasi tersebut maka seseorang dapat/bisamengerjakan sesuatu dengan antusias.

Motivasi dalam manajemen, lebih menitik beratkan pada bagaimana caranya mengarahkan daya dan potensi bawahan, agar mau bekerja sama secara produktif berhasil mencapai dan mewujudkan tujuan yang telah ditentukan. Motivasi adalah proses yang menjelaskan intensitas, arah dan ketekunan seorang individu untuk mencapai tujuan (Robbins, 2006). Tiga elemen utama dalam definisi tersebut adalah intensitas berhubungan dengan seberapa giat seseorang berusaha, arah merupakan tujuan sedangkan ketekunan merupakan ukuran mengenai berapa lama seseorang bisa mempertahankan usahanya.

Menurut Hasibuan (2009) motivasi merupakan dorongan karyawan atau sikap mental karyawan yang mengarah atau mendorong perilaku kearah pencapaian kebutuhan yang memberikan kepuasan. Berdasarkan definisi di atas maka dapat disimpulkan bahwa motivasi adalah keadaan dalam pribadi seseorang yang mendorong keinginan individu untuk melakukan pekerjaan tertentu guna mencapai tujuan.

## **2) Indikator Motivasi**

Adapun indikator dalam motivasi menurut Sunyoto (2012:13) adalah sebagai berikut:

### **a) Promosi**

Promosi adalah kemajuan seorang karyawan pada suatu tugas

yang lebih baik, baik dipandang dari sudut tanggung jawab yang lebih berat, martabat atau status yang lebih tinggi, kecakapan yang lebih baik, dan terutama tambahan pembayaran upah dan gaji. Syarat waktu, tempat atau syarat-syarat kerja lainnya dapat juga merupakan ciricirinya “tugas yang lebih baik”, dimana seorang karyawan mendapat promosi, tetapi jika tugas tidak mengandung kecakapan atau tanggung jawab yang lebih besar serta pembayaran yang lebih tinggi, maka ini bukan merupakan promosi. Promosi bagi karyawan adalah lebih penting daripada kenaikan gaji. Umumnya setiap promosi berarti suatu pemberian upah berupa uang yang lebih banyak.

b) Prestasi Kerja

Pangkal tolak pengembangan karir seseorang adalah prestasi kerjanya melakukan tugas yang dipercayakan kepadanya sekarang. Tanpa prestasi kerja yang memuaskan, sulit bagi seorang karyawan yang diusulkan oleh atasannya agar dipertimbangkan untuk dipromosikan ke jabatan atau pekerjaan yang lebih tinggi di masa depan.

c) Pekerjaan itu sendiri

Telah berulang kali ditekankan bahwa pada akhirnya tanggung jawab dalam mengembangkan karir terletak pada masing-masing pekerja. Semua pihak seperti pimpinan, atasan langsung, kenalan dan para spesialis di bagian kepegawaian, hanya berperan memberikan bantuan. Berarti tergantung pada

karyawan yang bersangkutan, apakah akan memanfaatkan berbagai kesempatan mengembangkan diri sendiri atau tidak.

d) Penghargaan

Pemberian motivasi dengan melalui kebutuhan penghargaan seperti penghargaan atas prestasinya, pengakuan atas keahlian dan sebagainya. Hal yang sangat diperlukan untuk memacu gairah kerja bagi para karyawan. Penghargaan disini dapat merupakan tuntutan faktor manusiawi atas kebutuhan dan keinginan untuk menyelesaikan suatu tantangan yang harus dihadapi. Karyawan dengan kemampuannya melaksanakan tugas apa saja yang diberikan oleh tempat dimana mereka bekerja. Tentu saja semakin tinggi jabatan akan semakin berat tugas yang menjadi tanggung jawabnya, demikian juga garis wewenangnya semakin luas dan besar.

e) Pengakuan

Pengakuan atas kemampuan dan keahlian bagi karyawan dalam suatu pekerjaan merupakan suatu kewajiban oleh perusahaan. Karena pengakuan tersebut merupakan salah satu kompensasi yang harus diberikan oleh perusahaan kepada karyawan yang memang mempunyai suatu keahlian tertentu dan dapat melaksanakan pekerjaan yang baik pula. Hal ini akan mendorong para karyawan yang mempunyai kelebihan di bidangnya untuk lebih berprestasi lebih baik.

f) Keberhasilan dalam bekerja

Keberhasilan dalam bekerja dapat memotivasi parakaryawan untuk lebih bersemangat dalam melaksanakan tugas-tugas yang diberikan oleh perusahaan. Dengan keberhasilan tersebut setidaknya dapat memberikan rasa bangga dalam perasaan karyawan bahwa mereka telah mampu mempertanggungjawabkan apa yang menjadi tugasnya. Dengan demikian pihak perusahaan pun akan semakin percaya bahwa karyawannya mempunyai kemampuan yang baik dan hal ini akan memacu pihak perusahaan untuk mempertahankan karyawannya untuk tidak pindah ke tempat yang lain.

Sedangkan menurut Mc Clelland dalam Brantas (2009), indikator motivasi kerja yaitu:

- a) Motif, Suatu perangsang keinginan dan daya penggerak tertentu yang ingin dicapai.
- b) Insentif, Merangsang bawahan dengan memberikan hadiah kepada mereka yang berprestasi di atas standar.
- c) Harapan, Suatu kesempatan yang diberikan terjadi karena perilaku untuk tercapainya tujuan.

### 3) Tujuan Motivasi

Tujuan motivasi menurut Hasibuan (2009) adalah sebagai berikut:

- a) Meningkatkan moral dan kepuasan kerja karyawan
- b) Meningkatkan produktivitas kerja karyawan.
- c) Mempertahankan kestabilan karyawan perusahaan

- d) Meningkatkan kedisiplinan karyawan.
- e) Mengefektifkan pengadaan karyawan
- f) Menciptakan suasana dan hubungan kerja yang baik
- g) Meningkatkan loyalitas, kreativitas dan partisipasi karyawan
- h) Meningkatkan kesejahteraan karyawan
- i) Mempertinggi rasa tanggung jawab karyawan terhadap tugas-tugasnya
- j) Meningkatkan efisiensi penggunaan alat-alat dan bahan.

#### **2.1.4 Lingkungan Kerja**

##### **1) Pengertian Lingkungan Kerja**

Menurut Mendonca (2022:167) Lingkungan kerja merupakan segala sesuatu yang adadi sekitar karyawan pada saat bekerja, baik yang berbentuk fisik ataupun non fisik, langsung atau tidak langsung, yang dapat mempengaruhi dirinya dan pekerjaannya saat bekerja. Seorang karyawan akan semangat dalam bekerja apabila lingkungan kerja yang kondusif, sehat, aman, dan nyaman akan mendorong kinerja instansi tersebut, sehingga pencapaian tujuan instansi menjadi lebih efektif dan efisien (Pakpahan, 2017). Berdasarkan definisi diatas dapat disimpulkan bahwa lingkungan kerja adalah sekitar di mana seseorang bekerja, termasuk aspek fisik, sosial, dan psikologis yang memengaruhi pekerjaanseseorang.

## 2) Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Lingkungan Kerja

Lingkungan Kerja yang baik dapat mendukung pelaksanaan kerja sehingga pegawai memiliki semangat kerja dan meningkatkan kinerja pegawai tersebut. Menurut Thamrin (2016:4) yang dapat mempengaruhi lingkungan kerja adalah sebagai berikut:

### a) Penerangan

Penerangan disini bukanlah terbatas dengan penerangan listrik, tetapi termasuk juga disini penerangan matahari. Dalam melaksanakan pekerjaan karyawan sangat membutuhkan penerangan yang cukup, apalagi pekerjaan menentukan ketelitian.

### b) Temperatur

Lingkungan kerja dapat dirasakan manakala ditunjang oleh beberapa faktor, salah satunya faktor yaitu suhu udara dalam ruangan kerja. Dimana faktor ini merupakan salah satu faktor yang harus diperhatikan oleh manajemen instansi agar karyawan dapat bekerja dengan menggunakan seluruh kemampuan sehingga menciptakan hasil yang optimal.

### c) Kelembapan di tempat kerja

Jika keadaan temperature udara sangat dingin akan menimbulkan pengurangan panas tubuh.

### d) Kebisingan di tempat kerja

Kebisingan dapat mengganggu seseorang dalam pekerjaannya,

dengan adanya kebisingan ditempat kerja maka karyawan tidak akan konsentrasi dalam bekerja.

e) Tata warna di tempat kerja

Tata warna di tempat kerja perlu direncanakan sebaik mungkin, karena kenyataannya tata warna tidak dapat dipisahkan dengan penataan dekorasi.

f) Dekorasi di tempat kerja

Dekorasi berkaitan dengan tata warna, tata letak, perlengkapan dan lainnya untuk bekerja.

g) Musik di tempat kerja

Dalam perusahaan bila musik yang diperdengarkan tidak menyenangkan maka lebih baik tanpa musik.

h) Keamanan di tempat kerja

Rasa aman akan menimbulkan ketenangan dan kenyamanan dalam bekerja bila keamanan di lingkungan kerja dapat dijaga.

### 3) Indikator Lingkungan Kerja

Adapun indikator lingkungan kerja menurut Nitisemito (2016) adalah sebagai berikut:

a) Rekan Kerja yang Mendukung.

Suatu pekerjaan akan dapat dilaksanakan dengan baik apabila adadukung yang baik dari rekan kerja dikantor, sebab seorang pegawai berinteraksi dengan sesama rekan kerja sehingga diperlukan adanya dukungan yang baik dan kondusif.

b) Kondisi ruangan kerja.

Penyelesaian suatu pekerjaan berkaitan erat dengan kondisi ruangan kerjayang baik, sebab dengan adanya ruangan kerja yang baik akan dapat memberikan kenyamanan dan ketenangan dalam menyelesaikan tugas.

c) Perlengkapan kerja yang mendukung.

Perlengkapan kerja yang cukup dan memadai serta mengikuti perkembangan teknologi modern akan sangat mendukung penyelesaian suatu pekerjaan oleh karyawan. Penggunaan perlengkapan yang optimal dan modern akan menambah nilai efektifitas pegawai dalam bekerja.

Sedangkan menurut Sedarmayanti (2016), indikator lingkungankerja adalah sebagai berikut:

a) Penerangan

Cahaya atau penerangan sangat besar manfaatnya bagi pegawai guna mendapat keselamatan dan kelancaran kerja, oleh sebab itu perlu diperhatikan adanya penerangan (cahaya) yang terang tetapi tidak menyilaukan. Cahaya yang kurang jelas (kurang cukup) mengakibatkan penglihatan menjadi kurang jelas, sehingga pekerjaan akan lambat, banyak mengalami kesalahan, dan pada akhirnya menyebabkan kurang efisien dalam melaksanakan pekerjaan, sehingga tujuan organisasi sulit tercapai.

b) Suhu Udara

Oksigen merupakan gas yang dibutuhkan oleh makhluk hidup untuk menjaga kelangsungan hidup, yaitu untuk proses metabolisme. Udara di sekitar dikatakan kotor apabila kadar oksigen dalam udara tersebut telah berkurang dan telah bercampur dengan gas atau baubauan yang berbahaya bagi kesehatan tubuh. Sumber utama adanya udara segar adalah adanya tanaman disekitar tempat kerja. Tanaman merupakan penghasil oksigen yang dibutuhkan oleh manusia.

c) Suara bising

Salah satu polusi yang cukup menyibukkan para pakar untuk mengatasinya adalah kebisingan, yaitu bunyi yang tidak dikehendaki oleh telinga. Tidak dikehendaki, karena terutama dalam jangka panjang bunyi tersebut dapat mengganggu ketenangan bekerja, merusak pendengaran, dan menimbulkan kesalahan komunikasi, bahkan menurut penelitian, kebisingan yang serius dapat menyebabkan kematian.

d) Penggunaan warna

Menata warna di tempat kerja perlu dipelajari dan direncanakan dengan sebaik-baiknya. Pada kenyataannya tata warna tidak dapat dipisahkan dengan penataan dekorasi. Hal ini dapat dimaklumi karena warna mempunyai pengaruh besar terhadap perasaan. Sifat dan pengaruh warna kadang-kadang menimbulkan rasa senang, sedih dan lain-lain, karena dalam

sifat warna dapat merangsang perasaan manusia.

e) Bau-bauan

Ada bau-bauan ditempat kerja dianggap sebagai pencemaran, karena dapat mengganggu konsentrasi bekerja dan bau-bauan yang terjadi terus dapat mempengaruhi kepekaan penciuman.

f) Keamanan kerja

Guna menjaga tempat dan kondisi lingkungan kerja tetap dalam keadaan aman maka perlu diperhatikan adanya keamanan dalam bekerja. Oleh karena itu faktor keamanan perlu diwujudkan keberadaannya.

g) Hubungan karyawan

Berinteraksi dengan baik antara atasan dan bawahan atau sesama rekan kerja akan dapat menciptakan lingkungan yang dapat memotivasi karyawan dalam bekerja dan memberikan kepuasan serta keefektifan kerja.

UNMAS DENPASAR

### 2.1.5 Semangat Kerja

Moekidjat (2017;185) semangat kerja adalah kemampuan sekelompok orang untuk bekerja sama dengan giat di dalam mencapai tujuan bersama. Selanjutnya Fremont dan Rosenzweig (dalam Mangkunegara, 2017;45) memberikan pengertian semangat kerja yaitu suatu kondisi dimana karyawan dapat bekerja dengan penuh vitalitas sehingga target perusahaan dapat tercapai.

Menurut Nitisemito, (2017:256) definisi dari semangat kerja adalah kondisi seseorang yang menunjang dirinya untuk melakukan pekerjaan lebihcepat dan lebih baik di dalam perusahaan.

Menurut Sastrohadiwiryono (2016:32), semangat kerja atau moral kerja adalah kesenangan tenaga kerja untuk melaksanakan suatu pekerjaan yang diserahkan kepadanya sehingga pekerjaan dapat selesai dengan tepat waktu. Atau dengan kata lain moral kerja atau semangat kerja adalah kondisi dinamis yang dimiliki tenaga kerja untuk menyelesaikan pekerjaan dengan penuh kesungguhan dan tanggung jawab sehingga menimbulkan produktivitas yang tinggi.

Dari pendapat beberapa para ahli di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa pada umumnya semangat kerja tersebut merupakan perwujudan dan sikap seseorang dalam melakukan pekerjaandengan kemauan dan kesenangan sehingga pekerjaan dapat diselesaikan secara efektif dan efisien. Semangat kerja dapat dipengaruhi oleh budaya dan iklim kerja dari sebuah organisasi. Apabila pegawai memiliki budaya dan iklim kerja yang baik dalam melakukan pekerjaan maka semangat kerja tadi akan tercapai.

### **1) Pentingnya Semangat Kerja**

Ada beberapa alasan pentingnya semangat kerja bagi organisasi atau perusahaan (Tohardi, 2017: 425)

- a) Dengan adanya semangat kerja yang tinggi dari karyawan maka pekerjaan yang diberikan kepadanya atau ditugaskan kepadanya

akan dapat diselesaikan dengan waktu yang lebih singkat dan lebihcepat.

- b) Dengan semangat kerja yang tinggi, tentunya dapat mengurangi angka absensi (bolos) atau tidak bekerja karena malas.
- c) Dengan semangat kerja yang tinggi, pihak organisasi atau perusahaan memperoleh keuntungan dari sudut kecilnya angka kerusakan, karena seperti diketahui bahwa semakin tidak puas dalam bekerja, semakin tidak bersemangat dalam bekerja, maka semakin besar pula angka kerusakan.
- d) Dengan semangat kerja yang tinggi, otomatis membuat pekerja atau karyawan akan merasa betah (senang) bekerja, dengan demikian kecil kemungkinan karyawan tersebut akan pindah bekerja ke tempat lain, dengan demikian berarti semangat kerja yang tinggi akan dapat menekan angka perpindahan tenaga kerja atau labour turnover.
- e) Dengan semangat kerja yang tinggi dapat mengurangi kecelakaan,

karena karyawan yang mempunyai semangat kerja yang tinggi mempunyai kecenderungan bekerja dengan hati – hati dan teliti, sesuai dengan prosedur kerja yang ada diorganisasi atau perusahaan tersebut.

## **2) Cara Untuk Meningkatkan Semangat Kerja**

Setiap perusahaan selalu berusaha untuk dapat meningkatkan semangat kerja karyawan semaksimal mungkin dalam batas –

batas kemampuan perusahaan tersebut. Untuk itu beberapa cara untuk meningkatkan semangat kerja baik yang bersifat material maupun non material, diberikan cara atau kombinasi cara mana yang paling tepat, sudah tentu tergantung pada situasi dan kondisi perusahaan tersebut serta tujuan yang ingin dicapai.

Nitisemito (2016: 99), mengungkapkan beberapa cara untuk meningkatkan semangat kerja yakni :

a) Gaji yang cukup

Setiap perusahaan seharusnya dapat memberikan gaji yang cukup kepada karyawannya. Pengertian “cukup” ini sangat relatif sifatnya. Besarnya gaji yang diberikan kepada karyawan mempunyai pengaruh terhadap semangat kerja dan kegairahan kerja karyawan.

b) Kebutuhan Rohani

Kebutuhan rohani ini antara lain tempat untuk menjalankan ibadah, rekreasi, partisipasi dan sebagainya. Meskipun yang dimaksud dengan kebutuhan rohani terutama menyediakan tempat ibadah, sebenarnya jauh lebih luas lagi, misalnya kebutuhan untuk dihargai, kebutuhan keikutsertaan dan kebutuhan ketentraman jiwa.

c) Sekali - sekali perlu menciptakan suasana santai

Suasana kerja yang rutin seringkali menimbulkan kebosanan dan ketegangan batin karyawan. Untuk menghindari hal - hal seperti ini, perusahaan perlu sekali menciptakan suasana santai

pada waktu tertentu.

d) Harga diri perlu mendapat perhatian

Pihak perusahaan bukan saja perlu memperhatikan harga diri, bahkan perlu membangkitkan harga diri karyawan.

e) Tempatkan karyawan pada posisi yang tepat

Setiap perusahaan harus mampu menempatkan karyawannya pada posisi yang tepat, artinya tempatkan mereka pada posisi yang sesuai denganketerampilan mereka masing – masing.

f) Berikan kesempatan untuk maju

Semangat kerja karyawan akan timbul jika mereka mempunyai harapan untuk maju. Sebaliknya, jika mereka tidak mempunyai harapan untuk maju dalam perusahaan, semangat kerjanya lama – kelamaan akan menurun.

**3) Indikator Semangat Kerja Karyawan**

Gondokusumo, (2017:94) menyatakan bahwa beberapa faktor untuk mengukur semangat kerja yaitu :

a) Absensi

Absensi merupakan ketidakhadiran pegawai dalam tugasnya, karena sakit, kecelakaan, dan kepentingan – kepentingan pribadi, baik yang mendapat ijin atau tidak.

b) Kerjasama

Kerjasama merupakan tindakan konkret seseorang dengan orang lain. Kerjasama juga diartikan sebagai suatu sikap dari

individu maupun kelompok terhadap kesukarelaannya untuk bekerja sama agar dapat mencurahkan kemampuannya secara menyeluruh.

c) Kepuasan

Kepuasan yang dimaksud disini adalah suatu sikap para pegawai yang menunjukkan tingkat kepuasan terhadap tugasnya, lingkungan perusahaan serta terhadap jaminan – jaminan yang diperolehnya.

d) Disiplin

Disiplin yang dimaksud disini adalah ketaatan setiap pegawai terhadap tata tertib yang berlaku dalam perusahaan meliputi kepatuhan para pegawai pada jam-jam kerja. Kepatuhan pegawai kepada perintah dari pimpinan serta taat kepada tata tertib yang berlaku.

Sedangkan menurut Nitisemito (2016) beberapa indikator untuk mengukur semangat kerja yaitu:

a) Produktivitas karyawan

Karyawan yang semangat kerjanya tinggi cenderung melaksanakan tugas-tugas sesuai waktu, tidak menunda pekerjaan dengan sengaja, serta mempercepat pekerjaan, dan sebagainya. Oleh karena itu harus dibuat standar kerja untuk mengetahui apakah produktivitas karyawan tinggi atau tidak.

b) Tingkat absensi

Tingkat absensi yang rendah merupakan salah satu indikasi

meningkatkan semangat kerja karena nampak bahwa persentase absen seluruh karyawan rendah.

c) Tingkat perpindahan karyawan (*Labour Turn-Over*)

Tingkat karyawan keluar masuk yang menurun merupakan salah satu indikasi meningkatkan semangat kerja. Hal ini dapat disebabkan oleh kesenangan mereka bekerja pada perusahaan tersebut. Tingkat keluar masuk karyawan yang tinggi dapat mengganggu jalannya perusahaan.

d) Kerusakan

Naiknya kerusakan dapat menunjukkan bahwa perhatian dalam bekerja berkurang dan terjadi kecerobohan dalam bekerja.

e) Kegelisahan karyawan

Kegelisahan dapat terwujud dalam bentuk ketidaksenangan dalam bekerja dan keluhan kesah yang diungkapkan di antara sesama karyawan.

f) Tuntutan dari karyawan

Tuntutan merupakan bentuk perwujudan dari ketidakpuasan, dimana ditahap tertentu akan menimbulkan pengajuan tuntutan.

g) Pemogokan kerja oleh karyawan

Pemogokan merupakan bentuk perwujudan dan ketidakpuasan dan kegelisahan, apabila hal ini sudah memuncak dan tidak tertahan lagi maka akan menimbulkan tuntutan, dan jika tidak berhasil pada umumnya berakhir dengan suatu pemogokan.

## 2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya

### 2.2.1 Kecerdasaan Emosional (X1) Terhadap Semangat Kerja Karyawan (Y)

- 1) Penelitian yang dilakukan Nurul (2020) yang berjudul Pengaruh Iklim Organisasi, Kecerdasaan Emosional, Dan Lingkungan Kerja Terhadap Semangat Kerja karyawan Pusat Veteriner Farma. Metode penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel probability sampling yaitu Simple Random Sampling. Teknik analisis yang digunakan dalam pengujian instrument yang diri uji validitas dan uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi berganda dan melakukan pengujian hipotesis yaitu uji t dan uji F. dan hasil menunjukkan bahwa dari setiap variabel berpengaruh signifikan terhadap semangat kerja. Diharapkan dari penelitian ini memberikan peningkatan terhadap semangat kerja.
- 2) Penelitian yang dilakukan Putra dan Jadmiko (2023) yang berjudul Pengaruh Stres Kerja, Lingkungan Kerja dan Kecerdasaan Emosional Terhadap Semangat Kerja Pegawai Dinas Pertanian ketahanan Pangan Dan Perikanan Solok Selatan. Penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan semangat kerja pegawai Dinas Pertanian Ketahanan Pangan dan Perikanan kabupaten Solok Selatan melalui pengujian empiris stres kerja, lingkungan kerja dan kecerdasan emosional terhadap semangat kerja. Fenomena yang terjadi yaitu masih tingginya angka keterlambatan masuk kerja pegawai Dinas Pertanian Ketahanan Pangan dan Perikanan Solok

Selatan. Populasi pada penelitian ini adalah pegawai Dinas Pertanian Ketahanan Pangan dan Perikanan Solok Selatan. Sampel pada penelitian ini adalah sejumlah 85 responden dengan menggunakan teknik pengambilan sampel yaitu metode sensus. Analisis data menggunakan analisis linier berganda dengan alat analisis menggunakan bantuan stata SE. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa stres kerja berpengaruh negatif terhadap semangat kerja, lingkungan kerja berpengaruh positif terhadap semangat kerja dan kecerdasan emosional tidak berpengaruh terhadap semangat kerja.

- 3) Penelitian yang dilakukan Wahyuni (2019) yang berjudul Pengaruh Kecerdasaan Emosional Dan Interaksi Pimpinan Terhadap Semangat Kerja Karyawan Di Toko Hendra Jilbab Pringsewu Tahun 2018. Masalah dalam penelitian ini adalah Semangat kerja karyawan rendah, hal ini dibuktikan dengan sering ketidakhadirannya karyawan, keterlambatan karyawan saat berangkat bekerja, kurangnya rasa tanggung jawab karyawan terhadap pekerjaan yang dilakukan saat ini serta kurang kepuasannya konsumen terhadap pelayanan yang diberikan karyawan karena karyawan lebih sering bermain handphone saat melayani konsumen. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kecerdasan emosional terhadap semangat kerja karyawan ditoko hendra jilbab pringsewu, untuk mengetahui pengaruh interaksi pimpinan terhadap semangat kerja karyawan di

toko hendra jilbab pringsewu dan untuk mengetahui pengaruh kecerdasan emosional dan interaksi pimpinan terhadap semangat kerja karyawan ditoko hendra jilbab pringsewu secara bersama-sama. Hipotesis penelitian ini adalah Ada pengaruh kecerdasan emosional terhadap semangat kerja karyawan di took Hendra Jilbab Pringsewu Tahun2018, Ada pengaruh interasksi pimpinan terhadap semangat kerjakaryawan di toko Hendra Jilbab Pringsewu Tahun 2018, Ada pengaruh kecerdasan emosional dan interaksi pimpinan terhadap semangat kerja karyawan ditoko Hendra Jilbab Pringsewu Tahun 2018 secara bersama- sama. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan pendekatan penelitian deskriptif dan pengumpulan data nya kuesioner, dokumentasi dan wawancara. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 16 karyawan toko hendra jilbab pringsewu, karenapopulasi di bawah 100 maka sampel yang digunakan 16 karyawan. Analisis data yangdigunakan dalam penelitian ini adalah ujivaliditas, ujirealibilitas, analisis linier berganda, uji hipotesis dan koefisien determinasi ( $R^2$ ). Dari analisis data diperoleh Tidak ada pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap semangat kerja karyawan di Toko Hendra Jilbab Pringsewu 2018, dibuktikan dengan nilai  $t$  kecerdasan emosional  $0.057 < t$  1.761. Tidak ada pengaruh Interaksi Pimpinan terhadap semangat kerjakaryawan di Toko Hendra Jilbab Pringsewu 2018, dibuktikan dengan nilai  $t$  hitung tabel interaksi pimpinan  $-0.973 < t$  1.761 dan Tidak ada

pengaruh Kecerdasan Emosional dan Interaksi Pimpinan secara silmutan terhadap semangat kerja karyawan di Toko Hendra Jilbab Pringsewu 2018, dibuktikan nilai  $F_{vi}$  tabel  $0.525 < F$  sebesar 3.81 dan Nilai  $r$ -square sebesar 7.5%, semangat kerja karyawan dipengaruhi oleh Kecerdasan Emosional dan Interaksi Pimpinan sedangkan 92.5% dipengaruhi oleh variabel lain.

- 4) Penelitian yang dilakukan Pilawati (2023) yang berjudul Pengaruh Kecerdasan Emosional, Program Kesejahteraan, Dan Keseimbangan Kehidupan Kerja Terhadap Semangat Kerja Karyawan Organik Non Manajer Bank BTN Kantor Cabang Tasikmalaya. Metode penelitian yang digunakan adalah metode survey, data yang diperoleh langsung melalui kuesioner kepada 43 responden yang diambil dari karyawan organik non manajer. Penarikan sampel menggunakan sensus dan metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis jalur. Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa kecerdasan emosional termasuk dalam klasifikasi tinggi, program kesejahteraan termasuk dalam klasifikasi tinggi, keseimbangan kehidupan kerja termasuk dalam klasifikasi tinggi, dan semangat kerja karyawan organik non manajer Bank BTN Kantor Cabang Tasikmalaya termasuk dalam klasifikasi tinggi. Terdapat pengaruh yang signifikan antara kecerdasan emosional, program kesejahteraan dan keseimbangan kehidupan kerja terhadap semangat kerja karyawan organik non manajer Bank BTN Kantor Cabang Tasikmalaya.

## 2.2.2 Motivasi (X2) Terhadap Semangat Kerja Karyawan (Y)

1) Penelitian yang dilakukan Sari (2020) yang berjudul Pengaruh Motivasi terhadap Semangat Kerja Pegawai pada Kantor Balai Diklat Keuangan Palembang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui besarnya pengaruh motivasi terhadap semangat kerja pegawai pada kantor Balai Diklat Keuangan Palembang. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif dengan jumlah sampel sebanyak 52 orang responden, sedangkan teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sampel jenuh. Pada penelitian ini variabel bebasnya yaitu motivasi dan variabel terikatnya semangat kerja. Hasil penelitian ini diketahui dari hasil uji koefisien korelasi di peroleh nilai sebesar 0,736 atau 73,6% yang berarti hubungan motivasi dengan semangat kerja yaitu kuat, selanjutnya dilakukan uji koefisien determinasi diketahui bahwa motivasi berpengaruh terhadap semangat kerja pegawai pada kantor Balai Diklat Keuangan Palembang sebesar 54,2% dan sisanya di pengaruhi oleh variabel lain.

2) Penelitian yang dilakukan Afrina (2020) yang berjudul Pengaruh Motivasi Terhadap Semangat Kerja Karyawan Pada CV. Lancar Jaya Desa Karsa Jaya Belitang Jaya OKU Timur. Permasalahan yang dihadapi CV. Lancar Jaya Desa Karsa Jaya Belitang Jaya OKU Timur adalah bagaimana pengaruh motivasi terhadap semangat kerja karyawan. Hipotesis yang diajukan adalah Motivasi berpengaruh kuat terhadap semangat kerja karyawan

pada CV. Lancar Jaya Desa Karsa Jaya Belitang Jaya OKU Timur. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara, observasi, dokumentasi, dan kuisioner serta studi kepustakaan. Dari hasil perhitungan diperoleh hasil angka  $r = 0,551$ . Setelah dikonsultasikan dengan standar konservatif ternyata  $0,551$  terletak antara  $0,400 - 0,599$  yang termasuk pada korelasi sedang. Kemudian untuk menjawab uji hipotesis yang diajukan pada bab sebelumnya mempunyai hubungan atau tidak, maka di uji dengan uji hipotesa dan didapat  $t_o = 1,868$  maka apabila dihubungkan dengan  $t$  nilai pada tingkat kepercayaan  $0,95$  yang berarti tingkat kesalahannya  $0,05$  adalah  $t$  hitung lebih besar dari  $t$  tabel ( $1,868$  lebih besar  $1,860$ ), maka hipotesis yang diajukan adalah menolak hipotesis nol ( $H_o$ ) dan menerima hipotesis alternatif ( $H_a$ ).

- 3) Penelitian yang dilakukan Manahuruk (2020) yang berjudul Pengaruh Stres Kerja, Motivasi Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Semangat Kerja Pegawai. Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Labuhan batu Utara. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh disiplin kerja, motivasi kerja dan lingkungan kerja terhadap semangat kerja pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Labuhan batu Utara. Penelitian ini menggunakan pendekatan asosiatif, yaitu penelitian yang dilakukan untuk mengetahui pengaruh atau hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat. Hasil penelitian

menunjukkan bahwa secara parsial stres kerja memiliki pengaruh signifikan terhadap semangat kerja. Secara parsial motivasi kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap semangat kerja. Secara parsial lingkungan kerja tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap semangat kerja. Secara simultan stres kerja, motivasi kerja dan lingkungan kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap semangat kerja. Diperoleh hasil koefisien determinasi bernilai 0,533 atau 53,3% artinya menunjukkan bahwa sekitar 53,3% variabel semangat kerja dapat dijelaskan oleh variabel stres kerja, motivasi kerja dan lingkungan kerja. Atau dapat dikatakan bahwa kontribusi stres kerja, motivasi kerja dan lingkungan kerja terhadap semangat kerja pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Labuhanbatu Utara adalah sebesar 53,3%. Sisanya sebesar 46,7% dipengaruhi oleh variabel yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

- 4) Penelitian yang dilakukan Syafrina dan Manik (2020) yang berjudul Pengaruh Motivasi Terhadap Semangat Kerja Pegawai Honorer Pada Dinas Pendidikan Kabupaten Pelalawan. Dengan tujuan penelitian untuk mengetahui Pengaruh motivasi kerja terhadap semangat kerja pegawai honorer pada dinas pendidikan kabupaten pelalawan. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai honorer pada dinas pendidikan kabupaten pelalawan, sedangkan sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 95 pegawai honorer. Analisis data yang digunakan adalah uji validitas, uji reliabilitas, Uji normalitas, uji regresi linear sederhana

dan uji koefisien determinasi. Sedangkan uji hipotesis menggunakan uji t. Hasil penelitian ini bahwa variabel motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap semangat kerja pegawai honorer pada dinas pendidikan kabupaten pelalawan dengan nilai thitung sebesar  $10,340 > t_{tabel} 1,985$  dengan tingkat signifikansi  $0,000$  lebih kecil dari  $0,05$ . Pada regresi linear sederhana didapat persamaan  $Y=15,223 + 0,843X$ . Sedangkan pada uji Koefisien determinasi nilai R square sebesar  $0,535$ , hal ini berarti variabel motivasi kerja (X) memberikan sumbangan pengaruh terhadap semangat kerja pegawai honorer Dinas Pendidikan Kabupaten Pelalawan sebesar  $53,50\%$ .

### **2.2.3 Lingkungan Kerja (X3) Terhadap Semangat Kerja Karyawan (Y)**

- 1) Penelitian yang dilakukan Putra dan Jadmiko (2023) yang berjudul Pengaruh Stres Kerja, Lingkungan Kerja dan Kecerdasan Emosional Terhadap Semangat Kerja Pegawai Dinas Pertanian ketahanan Pangan Dan Perikanan Solok Selatan. Penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan semangat kerja pegawai Dinas Pertanian Ketahanan Pangan dan Perikanan kabupaten Solok Selatan melalui pengujian empiris stres kerja, lingkungan kerja dan kecerdasan emosional terhadap semangat kerja. Fenomena yang terjadi yaitu masih tingginya angka keterlambatan masuk kerja pegawai Dinas Pertanian Ketahanan Pangan dan Perikanan Solok Selatan. Populasi pada penelitian ini adalah pegawai Dinas

Pertanian Ketahanan Pangan dan Perikanan Solok Selatan. Sampel pada penelitian ini adalah sejumlah 85 responden dengan menggunakan teknik pengambilan sampel yaitu metode sensus. Analisis data menggunakan analisis linier berganda dengan alat analisis menggunakan bantuan stataSE 12. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa stres kerja berpengaruh negatif terhadap semangat kerja, lingkungan kerja berpengaruh positif terhadap semangat kerja dan kecerdasan emosional tidak berpengaruh terhadap semangat kerja.

- 2) Penelitian yang dilakukan Makarim, dkk (2023) yang berjudul Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Semangat Kerja Karyawan Di Danz Konveksi Bandung. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: 1. Bagaimana Lingkungan kerja di Danz Konveksi Bandung?; 2. Bagaimana Semangat kerja di Danz Konveksi Bandung?; 3. Bagaimana Pengaruh Lingkungan kerja terhadap semangat kerja di Danz Konveksi Bandung?. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif, responden dalam penelitian ini adalah 30 orang. Dengan teknik pengambilan sampel yaitu dilakukan dengan teknik total sampling/sampling jenuh (teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi dijadikan sampel). Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Alat analisis yang digunakan adalah analisis regresi sederhana. Hasil penelitian ini menunjukkan: 1). Variabel Lingkungan Kerja mendapatkan nilai

1.374 termasuk pada klasifikasi baik; 2). Variabel Semangat Kerja mendapatkan nilai sebesar 1.374 termasuk pada klasifikasi baik; 3). Variabel Lingkungan Kerja diketahui nilai t hitung sebesar 6.136. Sedangkan nilai taraf signifikan 5% atau  $\alpha = 0,05$  dan derajat kebebasan ( $dk=26-2$ ) diperoleh nilai t tabel sebesar 1,701 dengan nilai signifikan  $0.000 < 0,05$ , maka  $H_a$  diterima  $H_0$  ditolak, yang berarti ada pengaruh yang nyata (signifikan) antara variabel Lingkungan Kerja (X) terhadap variabel Semangat Kerja Karyawan (Y) di Danz Konveksi Bandung. Dengan besarnya pengaruh variabel lingkungan kerja terhadap semangat kerja karyawan di Danz Konveksi Bandung sebesar 57,4%.

3) Penelitian yang dilakukan Mendonca (2022) yang berjudul Pengaruh Lingkungan Kerja Dan Disiplin Kerja Terhadap Semangat Kerja Pegawai Sekretariat DPRD Kabupaten Kepulauan Lembata. Tujuan dari penelitian ini adalah Untuk mengetahui lingkungan kerja dan disiplin kerja berpengaruh secara simultan terhadap semangat kerja pegawai Sekretariat DPRD Kabupaten Kepulauan Lembata. Untuk mengetahui dan menganalisis lingkungan kerja berpengaruh terhadap semangat kerja pegawai Sekretariat DPRD Kabupaten Kepulauan Lembata. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan teknik regresi yaitu analisis regresi linier ganda. Analisis regresi adalah untuk mengetahui pengaruh (hubungan) variabel bebas terhadap variabel terikat. Pemilihan jenis analisis regresi linier berganda karena dalam

penelitian ini, terdiri dari 2 variabel bebas: Lingkungan Kerja (X1) dan DisiplinKerja (X2) dan variabel terikatnya yaitu Semangat Kerja (Y). Hasil analisis data dengan menggunakan uji F diperoleh nilai F hitung sebesar 17.093 dengan tingkat signifikansi sebesar 0.000 (lebih kecil dari 0,05) yang berarti bahwa secara simultan Lingkungan kerja dan disiplin kerja mempunyai pengaruh signifikan terhadap semangat kerja pegawai Sekretariat DPRD Kabupaten Kepulauan Lembata. Nilai t hitung untuk variabel Lingkungankerja sebesar 2.616 dengan tingkat signifikansi sebesar 0.014 karena nilai signifikansi 0.014 (lebih kecil dari 0,05), maka Lingkungan kerja mempunyai pengaruh signifikan terhadap semangat kerja pegawai. Nilai t hitung untuk variabel disiplin kerja sebesar 3.718 dengan tingkat signifikansi sebesar 0.001 karena nilai signifikansi 0,001 (lebih kecil dari 0,05), maka disiplin kerja mempunyai pengaruh signifikan terhadap semangat kerja pegawai.

- 4) Penelitian yang dilakukan oleh Dharmayanti, dkk (2021), yang berjudul “Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Motivasi dan Lingkungan Kerja Terhadap Semangat Kerja Karyawan Dinas Perhubungan Kabupaten Gianyar”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Gaya Kepemimpinan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Semangat Kerja Karyawan, Motivasi Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Semangat Kerja Karyawan dan Lingkungan Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Semangat Kerja Karyawan Dinas Perhubungan

Kabupaten Gianyar. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Persamaan dari penelitian ini adalah menggunakan Teknik analisis regresi linier berganda dan variabel Semangat Kerja Karyawan sebagai (Y). Perbedaan dari peneliti terdahulu yaitu menggunakan variabel Gaya Kepemimpinan (X1), Pelatihan (X2) dan Motivasi (X3) sedangkan penelitian sekarang menggunakan variabel Pelatihan (X1), Motivasi (X2) dan Lingkungan Kerja (X3) dan lokasi penelitian berbeda

