

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
ABSTRACT.....	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah.....	5
1.2.1 Identifikasi Masalah	5
1.2.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Kegunaan Penelitian	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS.....	7
2.1 Kajian Pustaka	7
2.1.1 Kinerja Karyawan	7
2.1.2 Kompetensi.....	13
2.1.3 Komunikasi Organisasi	20
2.1.4 Hubungan Kompetensi, Komunikasi Organisasasi dengan Kinerja Karyawan	26
2.3 Penelitian Terdahulu.....	28

Erna Meliawanti, 2018

*PENGARUH KOMPETENSI DAN KOMUNIKASI ORGANISASI TERHADAP
KINERJA KARYAWAN PT. TELKOM REGIONAL III JAWA BARAT*

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |
perpustakaan.upi.edu

2.4	Kerangka Pemikiran dan Paradigma Penelitian	37
2.5	Hipotesis	42
BAB III METODE PENELITIAN.....		41
3.1	Objek Penelitian.....	41
3.2	Desain Penelitian dan Metode Penelitian	41
3.2.1	Desain Penelitian.....	41
3.2.2	Metode Penelitian.....	42
3.3	Operasionalisasi Variabel.....	43
3.4	Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data	47
3.4.1	Sumber Data	47
3.4.2	Teknik Pengumpulan Data	48
3.5	Populasi, Sampel dan Teknik Sampling.....	49
3.5.1	Populasi.....	49
3.5.2	Sampel	49
3.5.2	Teknik Sampling	50
3.6	Uji Validitas dan Realiabilitas	52
3.6.1	Uji Validitas.....	52
3.6.2	Uji Realiabilitas	54
3.7	Rancangan Analisi Data dan Uji Hipotesis.....	56
3.7.1	Rancangan Analisis Data.....	56
3.7.5	Uji Hipotesis	65
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		67
4.1	Hasil Penelitian	67
4.1.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	67

Erna Meliawanti, 2018

PENGARUH KOMPETENSI DAN KOMUNIKASI ORGANISASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT. TELKOM REGIONAL III JAWA BARAT

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |
perpustakaan.upi.edu

4.1.2	Gambaran Umum Karakteristik Responden	69
4.1.3	Hasil Pengukuran Variabel	72
4.2	Hasil Pengujian Statistika.....	99
4.3	Pembahasan Hasil Penelitian	108
4.3.1	Kompetensi pada PT. Telkom Regional III Jawa Barat	108
4.3.2	Komunikasi Organisasi pada PT. Telkom Regional III Jawa Barat	108
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		112
5.1	Kesimpulan	112
5.2	Saran	113
DAFTAR PUSTAKA		115
LAMPIRAN.....		118

Erna Meliawanti, 2018

*PENGARUH KOMPETENSI DAN KOMUNIKASI ORGANISASI TERHADAP
KINERJA KARYAWAN PT. TELKOM REGIONAL III JAWA BARAT*

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |
perpustakaan.upi.edu

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Tingkat Absensi Karyawan PT. Telkom Regional III Jawa Barat Tahun 2016	4
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	28
Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel Penilaian Kompetensi (X_1).....	44
Tabel 3.2 Operasional Variabel Komunikasi Organisasi (X_2)	45
Tabel 3.3 Operasional Variabel Kinerja Karyawan (Y)	47
Tabel 3. 4 Jumlah karyawan PT. Telkom Regional III Jawa Barat November 2017	49
Tabel 3. 5 Proporsi Sampel Responden Penelitian.....	51
Tabel 3.6 Tabel interpretasi Nilai r Besarnya Nilai r	53
Tabel 3. 7 Hasil Pengujian Validitas Variabel X_1 (Kompetensi)	53
Tabel 3.8 Hasil Pengujian Validitas Variabel X_2 (Komunikasi Organisasi)	54
Tabel 3.9 Hasil pengujian Validitas Variabel Y (Kinerja Karyawan)...	54
Tabel 3.10 Tingkat Reliabilitas Berdasarkan Nilai Alpha.....	56
Tabel 3.11 Hasil Uji Realiabilitas	56
Tabel 3.12 Kriteria Bobot Nilai Alternatif	57
Tabel 3.13 Tabel Rekapitulasi Data	58
Tabel 3.14 Pengubahan Data Ordinal Ke Interval	61

Erna Meliawanti, 2018

PENGARUH KOMPETENSI DAN KOMUNIKASI ORGANISASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT. TELKOM REGIONAL III JAWA BARAT
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |
perpustakaan.upi.edu

Tabel 3.15 Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi	62
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	70
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	70
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	71
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja.....	72
Tabel 4.5 Tingkat Kemampuan Mengendalikan Sikap dan perilaku	75
Tabel 4. 6 Tingkat Kemampuan Pengendalian Emosi dalam Bekerja ..	76
Tabel 4. 7 Tingkat Kemampuan Penguasaan Diri Selaku Karyawan....	77
Tabel 4.8 Tingkat Pemahaman terhadap Lingkungan Secara Objektif .	77
Tabel 4. 9 Tingkat Kejujuran dalam Bekerja	78
Tabel 4.10 Tingkat Berempati dalam Bekerja.....	79
Tabel 4. 11 Tingkat Kesesuaian Latar Belakang Pendidikan.....	79
Tabel 4.12 Tingkat Pengalaman dalam Bekerja.....	80
Tabel 4. 13 Tingkat Bakat yang Dimiliki dalam Bekerja.....	80
Tabel 4. 14 Tingkat Kemampuan Berinteraksi dalam Bekerja	81
Tabel 4.15 Rekapitulasi Hasil Penelitian Variabel Kompetensi (X ₁)....	83
Tabel 4. 16 Tingkat Kejelasan Instruksi Pimpinan Memberikan Tugas dan Saran	86
Tabel 4. 17 Tingkat Kemampuan Karyawan Memberikan Ide dan Pendapat	86
Tabel 4. 18 Tingkat Kemampuan Karyawan Mengkoordinasikan Penugasan Kerja Sesama Rekan Kerja.....	87

Erna Meliawanti, 2018

PENGARUH KOMPETENSI DAN KOMUNIKASI ORGANISASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT. TELKOM REGIONAL III JAWA BARAT
 Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Tabel 4. 19 Tingkat Kemampuan Memperoleh Pemahaman Bersama Sesama Pimpinan	88
Tabel 4. 20 Rekapitulasi Hasil Penelitian Variabel Komunikasi Organisasi (X_2).....	89
Tabel 4. 21 Tingkat Ketelitian Karyawan dalam Mengutamakan Kualitas Kerja.....	92
Tabel 4. 22 Tingkat Kesesuaian Hasil Kerja dengan Standar yang Telah Ditentukan	92
Tabel 4. 23 Tingkat Kesesuaian Hasil Kerja dengan Target	93
Tabel 4. 24 Tingkat Menentukan Efektivitas dan Efisiensi dalam Bekerj	94
Tabel 4. 25 Tingkat Pengetahuan Karyawan Terkait dengan Pekerjaan	94
Tabel 4. 26 Tingkat Keahlian Karya dalam Bekerja	95
Tabel 4. 27 Tingkat Kepercayaan Atasan terhadap Pekerjaan	95
Tabel 4. 28 Tingkat Kepercayaan terhadap Rekan Kerja.....	96
Tabel 4. 29 Tingkat Ketepatan Menentukan Target Kehadiran Kerja ..	97
Tabel 4. 30 Tingkat Ketepatan Menentukan Waktu Istirahat.....	97
Tabel 4. 31 Rekapitulasi Hasil Penelitian Kinerja Karyawan (Y).....	99
Tabel 4.32 Uji Multikolinearitas	101
Tabel 4. 33 Output Korelasi	103
Tabel 4. 34 Pedoman untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi	104
Tabel 4. 35 Pengaruh Kompetensi dan Komunikasi Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan	105

Erna Meliawanti, 2018

*PENGARUH KOMPETENSI DAN KOMUNIKASI ORGANISASI TERHADAP
KINERJA KARYAWAN PT. TELKOM REGIONAL III JAWA BARAT*
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |
perpustakaan.upi.edu

Tabel 4.36 Output Koefisien Regresi	106
Tabel 4.37 Output Koefisien Regresi	107

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Capaian Target Kinerja Karyawan	2
Gambar 1. 2 Pencapaian Kinerja Karyawan PT. Telkom Regional III Jawa Barat	2
Gambar 1. 3 Kepuasan Pelanggan Terhadap pelayanan PT. Telkom Regional II Jawa Barat (Divisi Customer Care & Marketing)	3
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran	41
Gambar 2. 2 Paradigma Penelitian	42
Gambar 3.1 Contoh Garis Kontinum Penelitian	59
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi PT. Telkom Regional III Jawa Barat	69
Gambar 4.2 Daerah Kriteria Variabel Kompetensi	74
Gambar 4. 3 Daerah Kriteria Variabel Komunikasi Organisasi.....	85
Gambar 4.4 Daerah Kriteria Variabel Kinerja Karyawan.....	91
Gambar 4. 5 Uji Normalitas	100
Gambar 4.6 Uji Heteroskedastisitas	102

Erna Meliawanti, 2018

*PENGARUH KOMPETENSI DAN KOMUNIKASI ORGANISASI TERHADAP
KINERJA KARYAWAN PT. TELKOM REGIONAL III JAWA BARAT*
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |
perpustakaan.upi.edu

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 KUESIONER

LAMPIRAN 2 HASIL PERHITUNGAN

LAMPIRAN 3 ADMINISTRATIF

LAMPIRAN 4 DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Erna Meliawanti, 2018

*PENGARUH KOMPETENSI DAN KOMUNIKASI ORGANISASI TERHADAP
KINERJA KARYAWAN PT. TELKOM REGIONAL III JAWA BARAT*

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |
perpustakaan.upi.edu