

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xxix
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	8
1.3 Batasan Masalah.....	8
1.4 Perumusan Masalah.....	9
1.5 Tujuan Penelitian.....	9
1.6 Manfaat Penelitian.....	9
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1 Tinjauan Pustaka	11
2.1.1 Manajemen.....	11
2.1.1.1 Pengertian Manajemen.....	11
2.1.1.2 Fungsi Manajemen.....	12
2.1.2 Manajemen Sumber Daya Manusia	13
2.1.2.1 Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia	13
2.1.2.2 Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia	14
2.1.2.3 Peranan Manajemen Sumber Daya Manusia	15
2.1.3 Kompetensi	16
2.1.3.1 Pengertian Kompetensi	18
2.1.3.2 Pentingnya Kompetensi.....	18
2.1.3.3 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kompetensi.....	20

2.1.3.4	Jenis-jenis Kompetensi.....	20
2.1.3.5	Dimensi dan Indikator Kompetensi	21
2.1.4	Komunikasi	21
2.1.4.1	Pengertian Komunikasi	21
2.1.4.2	Dimensi dan Indikator Komunikasi	22
2.1.5	Kinerja Karyawan	22
2.1.5.1	Pengertian Kinerja Karyawan	23
2.1.5.2	Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan	26
2.1.5.3	Dimensi dan Indikator Kinerja Karyawan	26
2.2	Hasil Penelitian Terdahulu	29
2.3	Kerangka Pemikiran	35
2.3.1	Hubungan Kompetensi Dengan Komunikasi	35
2.3.2	Pengaruh Kompetensi Terhadap Kinerja	35
2.3.3	Pengaruh Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan	36
2.3.4	Pengaruh Kompetensi Dan Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan	36
2.4	Hipotesis Penelitian	39
BAB 3	METODOLOGI PENELITIAN	40
3.1	Desain Penelitian	40
3.2	Lokasi dan Waktu Penelitian	42
3.2.1	Lokasi Penelitian	42
3.2.2	Waktu Penelitian	42
3.3	Definisi dan Operasional Variabel	43
3.3.1	Definisi Variabel	43
3.3.1.1	Definisi Variabel Kompetensi	43
3.3.1.2	Definisi Variabel Komunikasi	43
3.3.1.3	Definisi Variabel Kinerja Karyawan	43
3.3.2	Operasional Variabel	43
3.3.2.1	Operasional Variabel Kompetensi	44
3.3.2.2	Operasional Variabel Komunikasi	44
3.3.2.3	Operasional Variabel Kinerja Karyawan	44
3.4	Populasi Sampel Dan Teknik Sampling	45
3.4.1	Populasi Penelitian	45

3.4.2	Sampel Penelitian.....	45
3.4.3	Teknik Sampling	46
3.5	Pengumpulan Data Penelitian.....	46
3.5.1	Sumber Data Penelitian.....	46
3.5.2	Teknik Pengumpulan Data	47
3.5.3	Instrumen Penelitian.....	49
3.6	Pengujian Keabsahan Data	50
3.6.1	Uji Validitas	50
3.6.2	Uji Reliabilitas	50
3.7	Analisis Data	51
3.7.1	Transformasi Data	51
3.7.2	Uji Klasik	51
3.7.3	Uji Normalitas	51
3.7.4	Uji Multikolinearitas	52
3.7.5	Uji Heteroskedastisitas	52
3.8	Rancangan Analisis	52
3.8.1	Analisis Deskriptif	52
3.8.2	Analisis Verifikatif.....	54
3.8.3	Analisis Regresi Linier Berganda	54
3.8.4	Koefisien Determinasi.....	55
3.9	Uji Hipotesis.....	55
3.9.1	Uji Parsial (uji t).....	56
3.9.2	Uji Simultan (uji f).....	57
3.9.3	Analisis Pengujian Hipotesis.....	57
BAB 4	HASIL DAN PEMBAHASAN	59
4.1	Hasil Penelitian.....	59
4.1.1	Sejarah Singkat Perusahaan	59
4.1.2	Nama dan Logo Perusahaan.....	60
4.1.3	Profil Perusahaan	60
4.1.4	Misi dan Visi Perusahaan.....	60
4.1.4.1	Misi	60
4.1.4.2	Visi	60
4.2	Hasil Pembahasan.....	60

4.2.1	Karakteristik Responden	60
4.2.2	Uji Instrumen Penelitian	61
4.2.2.1	Uji Validitas	61
4.2.2.2	Uji Realiabelitas	64
4.2.2.3	Tranformasi Data	65
4.2.3	Uji Normalitas	65
4.2.4	Analisis dan Uji Hipotesis.....	66
4.2.4.1	Analisis Deskriptif	66
4.2.4.2	Hasil Rekapitulasi Variabel Kompetensi (X1).....	80
4.2.4.3	Hasil Rekapitulasi Variabel Komunikasi (X2)	95
4.2.4.4	Hasil Rekapitulasi Variabel Kinerja Karyawan (Y).....	110
4.2.4.5	Analisis Verifikatif.....	111
4.2.4.6	Analisis Regresi Linier Berganda	111
4.2.4.7	Uji Koefisien Determinasi.....	112
4.2.4.8	Uji Multikolinearitas	113
4.2.4.9	Uji Heteroskedastisitas.....	113
4.2.4.10	Uji Hipotesis	114
4.2.4.11	Uji Parsial (t).....	114
4.2.4.12	Uji Simultan (F).....	115
4.2.5	Pembahasan Deskriptif.....	116
4.2.5.1	Pembahasan Variabel Kompetensi.....	116
4.2.5.2	Pembahasan Variabel Komunikasi	116
4.2.5.3	Pembahasan Variabel Kinerja Karyawan.....	117
4.2.6	Pembahasan Verifikatif	117
4.2.6.1	Pengaruh Kompetensi Terhadap Kinerja Karyawan.....	117
4.2.6.2	Pengaruh Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan.....	118
4.2.6.3	Pengaruh Kompetensi dan Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan	119
BAB 5	HASIL DAN PEMBAHASAN.....	121
5.1	Kesimpulan.....	121
5.2	Saran	122
DAFTAR PUSTAKA	iv.....	140

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Keluhan Pada PT Tiki Cabang Karawang	2
Tabel 1.2 Data Pengiriman Pada PT Tiki Cabang Karawang	3
Tabel 1.3 Hasil Survey PraPenelitian Tentang Variabel (Y1) Kinerja Karyawan...	3
Tabel 1.4 Data Pendidikan Karyawan Di PT Tiki Cabang Karawang	4
Tabel 1.5 Hasil Survey PraPenelitian Tentang Variabel (X1) Kompetensi	5
Tabel 1.6 Hasil Survey PraPenelitian Tentang Variabel (X2) Komunikasi.....	7
Tabel 1.7 Top Brand Index Jasa Pengiriman	8
Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu	30
Tabel 2.2 Kerangka Pemikiran.....	41
Tabel 3.1 Desain Penelitian.....	44
Tabel 3.2 Waktu Penelitian	46
Tabel 3.3 Ukuran Alternatif Jawaban Kuesioner	52
Tabel 3.4 Instrumen Penelitian	53
Tabel 3.5 Kategori Nilai Mean.....	57
Tabel 4.1 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin.....	65
Tabel 4.2 Karakteristik responden berdasarkan usia.....	65
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas variabel kompetensi (X1).....	66
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas variabel kompetensi (X2).....	67
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas variabel kompetensi (Y)	67
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabel Data Penelitian	68
Tabel 4.7 Hasil Uji Normalitas Data	69
Tabel 4.8 Tanggapan pernyataan saya memahami struktur organisasi di perusahaan yang saat ini kerja.....	70
Tabel 4.9 Tanggapan pernyataan saya memahami tugas dan tanggung jawab saya di struktur organisasi	71
Tabel 4.10 Tanggapan pernyataan saya memahami proses pengiriman barang kiriman dari terikirimnya sehingga diterima	72
Tabel 4.11 Tanggapan pernyataan saya memahami cara penggunaan aplikasi tiki dengan fitur di dalamnya.....	74

Tabel 4.12 Tanggapan pernyataan saya memahami penerimaan barang ataupun pengiriman barang.....	75
Tabel 4.13 Tanggapan pernyataan saya memahami proses komplain barang hilang, rusak, dan salah kirim	76
Tabel 4.14 Tanggapan pernyataan dengan keterampilan yang saya miliki saya mampu manajemen uang administrasi cash on delivery	77
Tabel 4.15 Tanggapan pernyataan saya memahami administrasi untuk membuka gerai tiki di cabang karawang.....	78
Tabel 4.16 Tanggapan pernyataan saya mempunyai minat yang tinggi terhadap pekerjaan yang saya lakukan saat ini dan pengembangan karir kedepannya	79
Tabel 4.17 Tanggapan pernyataan dengan melaksanakan pekerjaan saya didukung oleh teknologi yang saya miliki sesuai pekerjaan saya	80
Tabel 4.18 Tanggapan pernyataan dengan melaksanakan pekerjaan apakah alat bantu untuk memudahkan dalam bekerja memadai	82
Tabel 4.19 Tanggapan pernyataan dengan keterampilan yang saya miliki saya mampu menyelesaikan masalah yang tidak banyak orang bisa menyelesaikan	83
Tabel 4.20 Rekapitulasi Kuesioner Variabel Kompetensi (X1).....	84
Tabel 4.21 Tanggapan pernyataan dengan mempermudah pekerjaan apakah alat bantu komunikasi dengan rekan kerja memadai	86
Tabel 4.22 Tanggapan pernyataan dengan adanya media sosial memudahkan karyawan untuk memberikan informasi terhadap konsumen.....	87
Tabel 4.23 Tanggapan pernyataan dengan adanya aplikasi tiki sebagai alat bantu informasi sudah memadai dengan fitur di dalamnya	88
Tabel 4.24 Tanggapan pernyataan dengan adanya website tiki.co.id sebagai alat bantu informasi sudah memadai dalam informasi.....	89
Tabel 4.25 Tanggapan pernyataan pimpinan berkomunikasi dengan cara yang ramah terhadap karyawan	90
Tabel 4.26 Tanggapan pernyataan pimpinan berkomunikasi dengan kata-kata sopan terhadap karyawan	92
Tabel 4.27 Tanggapan pernyataan pimpinan memberikan informasi secara langsung	93

Tabel 4.28 Tanggapan pernyataan pimpinan menyelesaikan masalah dengan karyawan dengan komunikasi secara langsung.....	94
Tabel 4.29 Tanggapan pernyataan pimpinan memberikan kesempatan terhadap karyawan dalam menyampaikan pendapat.....	95
Tabel 4.30 Tanggapan pernyataan karyawan diberikan kesempatan untuk mengajukan keluhan seputar kendala pekerjaan dan masalah-masalah lain	96
Tabel 4.31 Tanggapan pernyataan pekerjaan dilakukan dengan melakukan komunikasi antara pimpinan dan karyawanTanggapan pernyataan pekerjaan dilakukan dengan melakukan komunikasi antara pimpinan dan karyawan	97
Tabel 4.32 Tanggapan pernyataan dalam setiap akhir pekan diadakan rapat untuk mendiskusikan rencana-rencana kerja untuk selanjutnya	98
Tabel 4.33 Rekapitulasi Kuesioner Variabel Komunikasi (X2) Rekapitulasi Kuesioner Variabel Komunikasi (X2)	100
Tabel 4.34 Tanggapan pernyataan saya mampu bekerja mencapai target atau lebih melebihi target.....	101
Tabel 4.35 Tanggapan pernyataan saya mampu menyelesaikan pekerjaan yang diberikan.....	102
Tabel 4.36 Tanggapan pernyataan saya mampu mempertahankan kualitas dalam bekerja	103
Tabel 4.37 Tanggapan pernyataan saya bekerja dengan baik sesuai standar operasional perusahaan	104
Tabel 4.38 Tanggapan pernyataan saya mampu mempertahankan inovasi dalam bekerja	105
Tabel 4.39 Tanggapan pernyataan saya mampu menyelesaikan pekerjaan dengan tepat waktu	106
Tabel 4.40 Tanggapan pernyataan saya menggunakan waktu efektif dan efisien	107
Tabel 4.41 Tanggapan pernyataan saya mampu bekerja dengan baik tanpa pengawasan pimpinan	108
Tabel 4.42 Tanggapan pernyataan saya pulang sesuai dengan jam kantor, kecuali lembur	110

Tabel 4.43 Tanggapan pernyataan saya cepat tanggap dengan tugas dan tanggung jawab dalam bekerja.....	112
Tabel 4.44 Tanggapan pernyataan saya cepat menguasai tugas yang di berikan oleh pimpinan.....	113
Tabel 4.45 Tanggapan pernyataan saya mampu menguasai tugas saya dengan pengetahuan yang saya miliki	114
Tabel 4.46 Rekapitulasi Kuesioner Variabel Kinerja Karyawan (Y).....	115
Tabel 4.47 Hasil Analisis Regresi Berganda.....	117
Tabel 4.48 Hasil Analisis Determinasi.....	118
Tabel 4.49 Hasil Uji Multikolinearitas.....	119
Tabel 4.50 Hasil Uji Heteroskedastisitas	120
Tabel 4.51 Hasil Uji Parsial (t).....	121
Tabel 4.52 Hasil Uji Simultan (Uji F).....	122

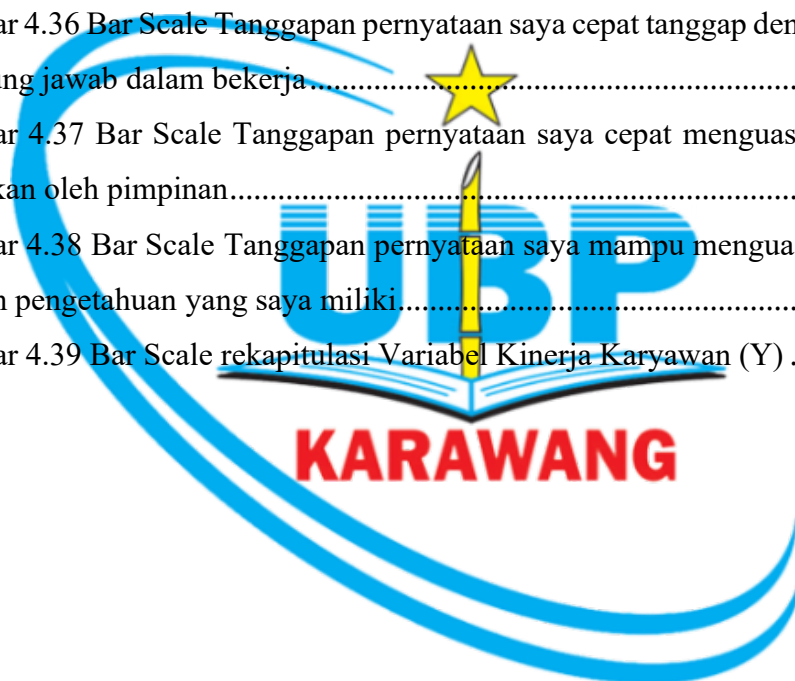


DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Desain Penelitian.....	42
Gambar 3.2 Bar Scale.....	44
Gambar 4.1 Logo Perusahaan	70
Gambar 4.2 Bar Scale Tanggapan pernyataan saya memahami struktur oraganisasi di perusahaan saat ini kerja	71
Gambar 4.3 Bar ScaleTanggapan pernyataan saya memahami tugas dan tanggung jawab saya di struktur organisasi	72
Gambar 4.4 Bar ScaleTanggapan pernyataan saya memahami proses memahami proses pengiriman barang kiriman dari terkirimnya sehingga keterima	74
Gambar 4.5 Bar Scale Tanggapan pernyataan saya memahami penerimaan barang ataupun pengiriman barang	75
Gambar 4.6 Bar Scale Tanggapan pernyataan saya memahami proses komplain barang hilang, rusak, dan salah kirim.....	76
Gambar 4.7 Bar Scale Tanggapan pernyataan dengan keterampilan yang saya miliki saya mampu memanajemen uang administrasi cash on delivery.....	77
Gambar 4.8 Bar Scale Tanggapan pernyataan saya memahami administrasi untuk membuka gerai di tiki cabang karawang.....	78
Gambar 4.9 Bar Scale Tanggapan pernyataan saya mempunyai minat yang tinggi terhadap pekerjaan yang saya lakukan saat ini dan pengembangan karir kedepannya.....	79
Gambar 4.10 Bar Scale Tanggapan pernyataan dengan melaksanakan pekerjaan saya didukung oleh teknologi yang saya miliki sesuai pekerjaan saya.....	80
Gambar 4.11 Bar Scale Tanggapan pernyataan dengan melaksanakan pekerjaan apakah alat bantu untuk memudahkan pekerjaan memadai	81
Gambar 4.12 Bar Scale Tanggapan pernyataan dengan keterampilan yang saya miliki saya mampu menyelesaikan masalah yang tidak banyak orang bisa menyelesaikan	83
Gambar 4.13 Bar Scale rekapitulasi Variabel Kompetensi (X1)	84
Gambar 4.14 Bar Scale Tanggapan pernyataan dengan mempermudah pekerjaan apakah alat bantu komunikasi dengan rekan kerja memadai	85

Gambar 4.15 Bar Scale Tanggapan pernyataan dengan adanya media sosial memudahkan karyawan untuk memberikan informasi terhadap konsumen	86
Gambar 4.16 Bar Scale Tanggapan pernyataan dengan adanya aplikasi tiki sebagai alat bantu informasi sudah memadai dengan fitur di dalamnya.....	87
Gambar 4.17 Bar Scale Tanggapan pernyataan dengan adanya website tiki.co.id sebagai alat bantu informasi sudah memadai dalam informasi.....	88
Gambar 4.18 Bar Scale Tanggapan pernyataan dengan mempermudah pekerjaan apakah alat bantu komunikasi dengan rekan kerja memadai	89
Gambar 4.19 Bar Scale Tanggapan pernyataan pimpinan berkomunikasi dengan kata-kata sopan terhadap karyawan.....	90
Gambar 4.20 Bar Scale Tanggapan pernyataan pimpinan memberikan informasi secara langsung	91
Gambar 4.21 Bar Scale Tanggapan pernyataan pimpinan menyelesaikan masalah dengan karyawan dengan komunikasi secara langsung	92
Gambar 4.22 Bar Scale Tanggapan pernyataan pimpinan memberikan kesempatan terhadap karyawan dalam menyampaikan pendapat.....	93
Gambar 4.23 Bar Scale Tanggapan pernyataan karyawan diberikan kesempatan untuk mengajukan keluhan seputar kendala pekerjaan dan masalah-masalah lain	94
Gambar 4.24 Bar Scale Tanggapan pernyataan pekerjaan dilakukan dengan melakukan komunikasi antara pimpinan dan karyawan	95
Gambar 4.25 Bar Scale Tanggapan pernyataan dalam setiap akhir pekan diadakan rapat untuk mendiskusikan rencana-rencana kerja untuk selanjutnya	96
Gambar 4.26 Bar Scale rekapitulasi Variabel Komunikasi (X2)	97
Gambar 4.27 Bar Scale Tanggapan pernyataan saya mampu bekerja mencapai target atau lebih melebihi target	98
Gambar 4.28 Bar Scale Tanggapan pernyataan saya mampu menyelesaikan pekerjaan yang diberikan	99
Gambar 4.29 Bar Scale Tanggapan pernyataan saya mampu mempertahankan kualitas dalam bekerja.....	104
Gambar 4.30 Bar Scale Tanggapan pernyataan saya bekerja dengan baik sesuai standar operasional perusahaan.....	105

Gambar 4.31 Bar Scale Tanggapan pernyataan saya mampu mempertahankan inovasi dalam bekerja.....	107
Gambar 4.32 Bar Scale Tanggapan pernyataan saya mampu menyelesaikan pekerjaan dengan tepat waktu	108
Gambar 4.33 Bar Scale Tanggapan pernyataan saya menggunakan waktu efektif dan efisien.....	109
Gambar 4.34 Bar Scale Tanggapan pernyataan saya mampu bekerja dengan baik tanpa pengawasan pimpinan.....	110
Gambar 4.35 Bar Scale Tanggapan pernyataan saya pulang sesuai dengan jam kantor, kecuali lembur.....	111
Gambar 4.36 Bar Scale Tanggapan pernyataan saya cepat tanggap dengan tugas dan tanggung jawab dalam bekerja.....	112
Gambar 4.37 Bar Scale Tanggapan pernyataan saya cepat menguasai tugas yang diberikan oleh pimpinan.....	113
Gambar 4.38 Bar Scale Tanggapan pernyataan saya mampu menguasai tugas saya dengan pengetahuan yang saya miliki.....	114
Gambar 4.39 Bar Scale rekapitulasi Variabel Kinerja Karyawan (Y)	115



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Izin Penelitian	126
Lampiran 2 Kuesioner Penelitian	127
Lampiran 3 Tabulasi Data Hasil Penelitian Lapangan	131
Lampiran 4 Riwayat Hidup	148

