



**PENGARUH KOMPETENSI KERJA DAN KEPUASAN KERJA  
TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT TELKOM AKSES  
JAKARTA UTARA**

**SKRIPSI**

**QONITA HANUM      1710111183**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA  
2021**



**PENGARUH KOMPETENSI KERJA DAN KEPUASAN KERJA  
TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT TELKOM AKSES  
JAKARTA UTARA**

**SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar  
Sarjana Manajemen**

**QONITA HANUM      1710111183**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA  
2021**

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Qonita Hanum

NIM : 1710111183

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 5 Februari 2021

Yang menyatakan,



Qonita Hanum

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

---

Sebagai civitas academica Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Qonita Hanum  
NIM : 1710111183  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Program Studi : S1 Manajemen  
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (*Non Exclusive Royalty Free Right*) atas Skripsi saya yang berjudul:

**Pengaruh Kompetensi Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan  
PT Telkom Akses Jakarta Utara**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada Tanggal: 5 Februari 2021

Yang menyatakan,



Qonita Hanum

# SKRIPSI

## Pengaruh Kompetensi Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT Telkom Akses Jakarta Utara

*Dipersiapkan dan disusun oleh :*

**QONITA HANUM                      1710111183**

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal : 5 Februari 2021  
dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima



**Dr. Iwan Kresna Setiadi, SE, MM**

**Ketua Penguji**



**Renny Husniati, SE, MM**  
**Penguji I**



**Drs. Syarif Ali, M.Si., CHRP**  
**Penguji II (Pembimbing)**



**Dr. Dianwicakasih Arieftiara, SE, Ak., M.Ak., CA., CSRS**  
**Dekan**



**Wahyudi, SE, MM**  
**Ketua Program Studi  
Manajemen**

Disahkan di                      : Jakarta

Pada Tanggal                    : 5 Februari 2021

***The Influence Of Job Competence And Job  
Satisfaction To Employee Performance In PT. Telkom Akses Jakarta Utara***

***By***

**Qonita Hanum**

***Abstract***

*This research is a quantitative study that aims to determine the effect of job competence and job satisfaction on employee performance. The population in this study were all employees who worked at PT Telkom Akses in the North Jakarta area. The sample size was taken as many as 83 respondents, with a probability sampling technique with random sampling. The data was collected by distributing online questionnaires in the form of google form. The analysis technique used is the inferential analysis method through SPSS (Statistical Product and Service Solutions) with the IBM SPSS Statistics 23 software with a significance level of 5% (0.05). The results of this study indicate that (1) job competence has a positive and significant effect on employee performance with a contribution value of  $R^2$  of 38.6% (2) job satisfaction has a positive and significant effect on employee performance with a contribution value of  $R^2$  of 27.3% (3) job competence and job satisfaction have a positive and significant effect on employee performance with a contribution value of  $R^2$  of 41.5%*

***Keywords:*** *Job Competence, Job Satisfaction, And Employee Performance*

# **Pengaruh Kompetensi Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan**

**PT Telkom Akses Jakarta Utara**

**Oleh**

**Qonita Hanum**

## **Abstrak**

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh kompetensi kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan yang bekerja di PT Telkom Akses wilayah Jakarta Utara. Ukuran sampel diambil sebanyak 83 responden, dengan teknik pengambilan sampel *probability sampling* dengan metode sampel yaitu *random sampling*. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner *online* berbentuk *google form*. Teknik analisis yang digunakan adalah metode analisis inferensial melalui SPSS (*Statistical Product and Service Solutions*) dengan software IBM SPSS *Statistic 23* dengan tingkat signifikansi 5% (0,05). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) secara parsial kompetensi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan dengan nilai kontribusi  $R^2$  sebesar 38,6% (2) secara parsial kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan dengan nilai kontribusi  $R^2$  sebesar 27,3% (3) secara simultan kompetensi kerja dan kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan dengan nilai  $R^2$  sebesar 41,5%.

**Kata kunci :** Kompetensi Kerja, Kepuasan Kerja, Dan Kinerja Karyawan



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jalan Rumah Sakit Fatmawati, Pondok Labu, Jakarta Selatan 12450, Telepon 021-7656971  
Laman : www.upnvj.ac.id, e-mail : febupnvj@upnvj.ac.id

**BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI**  
**SEMESTER GANJIL TAHUN AKADEMIK 2020/2021**

Hari ini, Jumat tanggal 5 Februari 2021, telah dilaksanakan Ujian Skripsi bagi mahasiswa :

Nama : Qonita Hanum

NIM : 1710111183

Program : Manajemen S.1

Dengan judul skripsi sebagai berikut : Pengaruh Kompetensi Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT Telkom Akses Jakarta Utara

Dinyatakan yang bersangkutan *Lulus / ~~Tidak Lulus~~*\*)

**Penguji**

No.	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Dr. Iwan Kresna Setiadi, SE, MM	Ketua	1.
2	Renny Husniati.,SE.,MM	Anggota I	2.
3	Drs. Syarif Ali.,M.Si.,CHRP	Anggota II **)	3.

**Keterangan :**

\*) Coret yang tidak perlu

\*\*) Dosen Pembimbing

Jakarta, 5 Februari 2021  
Mengesahkan  
A.n. Dekan  
Kepala Program Studi  
Manajemen Program Sarjana

Wahyudi.,S.E.,M.M.



## **PRAKATA**

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT dan Rasulullah SAW yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya. Sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Kompetensi Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT Telkom Akses Jakarta Utara” dengan tepat waktu. Pada kesempatan ini penulis ingin berterima kasih kepada, Bapak Drs. Syarif Ali.,M.Si.,CHRP dan Ibu Alnisa Min Fadlilah.,BBA.,MBA.,CHRP selaku dosen pembimbing, yang telah senantiasa memberikan ilmu serta arahan pada saat penulisan skripsi ini. Kemudian tak lupa penulis ucapkan terima kasih pula kepada Ibu Ranila Suciati, SE, MM selaku dosen pembimbing akademik yang telah memberikan arahan, serta nasihat yang bermanfaat, serta seluruh Bapak/Ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberikan pengetahuan yang bermanfaat selama masa perkuliahan.

Penulis juga ingin memberikan penghormatan istimewa untuk Ayahanda Taufiq Bakran tercinta dan Ibunda Sri Suprapti tercinta yang telah mendidik penulis dengan penuh kasih sayang, mendukung penuh pilihan penulis, dan senantiasa memberikan doa demi kelancaran skripsi ini. Kemudian ucapan istimewa juga penulis berikan kepada Ema, Febri, dan Kak Iyan selaku adik dan kakak penulis yang telah mendengarkan keluh kesah penulis, dan membantu penulis mencari solusi atas kesulitan penulisan skripsi ini.

Serta tidak lupa penulis ucapkan terima kasih kepada teman-teman pejuang SDM 2017, Arien, Nara, Aribaah, Sophia, Verrel, Koto, Rista, dan tentunya ucapan terima kasih sebesar-besarnya untuk sahabat tersayang, Gita, Fira, Kiki, yang merupakan teman setia penulis dari semester 1 hingga saat ini, dan tentunya sangat berkontribusi dalam penulisan skripsi ini, mulai dari mengoreksi, berdiskusi, dan memberikan masukan dalam penulisan skripsi ini.

Penulis juga mengucapkan permohonan maaf atas segala kekurangan dalam skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan dapat mendorong penelitian-penelitian selanjutnya. Terima kasih.

Jakarta, 5 Februari 2021

Qonita Hanum

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>ii</b>
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN PUBLIKASI</b> .....	<b>iv</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vii</b>
<b>BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI</b> .....	<b>viii</b>
<b>PRAKATA</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
I.1 Latar Belakang .....	1
I.2 Perumusan Masalah .....	6
I.3 Tujuan Penelitian .....	6
I.4 Manfaat Hasil Penelitian .....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>8</b>
II.1 Landasan Teori.....	8
II.1.1 Manajemen Sumber Daya Manusia .....	8
II.1.1.1 Definisi Manajemen Sumber Daya Manusia.....	8
II.1.1.2 Peran Manajemen Sumber Daya Manusia .....	9
II.1.1.3 Proses Manajemen Sumber Daya Manusia .....	11
II.1.2 Kinerja Karyawan .....	12
II.1.2.1 Definisi Kinerja .....	12
II.1.2.2 Faktor yang Mempengaruhi Kinerja .....	13
II.1.2.3 Kriteria Kinerja.....	16
II.1.2.4 Indikator Kinerja .....	17

II.1.3	Kompetensi Kerja.....	18
II.1.3.1	Definisi Kompetensi.....	18
II.1.3.2	Faktor yang Mempengaruhi Kompetensi Kerja .....	20
II.1.3.3	Kategori Kompetensi.....	22
II.1.3.4	Indikator Kompetensi .....	23
II.1.4	Kepuasan Kerja.....	25
II.1.4.1	Definisi Kepuasan Kerja.....	25
II.1.4.2	Aspek Kepuasan Kerja .....	26
II.1.4.3	Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja.....	28
II.1.4.4	Indikator Kepuasan Kerja.....	31
II.2	Hasil Penelitian Sebelumnya.....	33
II.3	Model Penelitian .....	41
II.4	Hipotesis.....	41
II.4.1	Pengaruh Kompetensi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan .....	41
II.4.2	Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan .....	42
II.4.3	Pengaruh Kompetensi Kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan .....	42
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>		<b>44</b>
III.1	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	44
III.1.1	Definisi Operasional.....	44
III.1.2	Pengukuran Variabel.....	45
III.2	Populasi dan Sampel .....	46
III.2.1	Populasi .....	46
III.2.2	Sampel.....	46
III.3	Teknik Pengumpulan Data .....	47
III.3.1	Jenis Data .....	47
III.3.2	Sumber Data.....	48
III.3.3	Pengumpulan Data .....	48
III.4	Teknik Analisis Data.....	49
III.4.1	Analisis Deskriptif .....	49
III.4.2	Analisis Inferensial.....	49
III.4.2.1	Uji Validitas .....	49
III.4.2.2	Uji Reliabilitas .....	50

III.4.2.3 Uji Koefisien Determinasi (Uji R-Square).....	50
III.4.2.4 Uji Hipotesis .....	51
III.4.2.4.1 Uji Signifikan Parsial (Uji T).....	51
III.4.2.4.2 Uji Koefisien Simultan (Uji F).....	52
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>53</b>
IV.1 Deskripsi Obyek Penelitian.....	53
IV.1.1 Karakteristik Responden .....	54
IV.2 Deskripsi Data Penelitian.....	55
IV.2.1 Deskripsi Data Statistik Deskriptif .....	55
IV.2.2 Uji Validitas .....	57
IV.2.3 Uji Reliabilitas .....	58
IV.3 Uji Hipotesis dan Analisis.....	60
IV.3.1 Uji Koefisien Determinasi (Uji R-Square).....	60
IV.3.2 Uji Signifikan Parsial (Uji T).....	61
IV.3.3 Uji Koefisien Simultan (Uji F).....	63
IV.4 Pembahasan.....	64
IV.4.1 Pengaruh Secara Simultan Kompetensi, Kepuasan terhadap Kinerja Karyawan .....	64
IV.4.2 Pengaruh secara pasial Kompetensi kerja terhadap Kinerja Karyawan.....	65
IV.4.3 Pengaruh secara pasial Kepuasan kerja terhadap Kinerja Karyawan .....	67
IV.5 Keterbatasan Penelitian .....	70
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>71</b>
V.1 Simpulan .....	71
V.2 Saran.....	71
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>74</b>
<b>RIWAYAT HIDUP</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Rekap Capaian Kerja Agustus-Oktober 2020 PT Telkom Akses Jakarta Utara .....	3
Tabel 2. Rekap Penilaian Kinerja 100 Karyawan Telkom Akses Jakarta Utara.....	4
Tabel 3. Matriks Penelitian Sebelumnya .....	39
Tabel 4. Pengukuran Variabel.....	45
Tabel 5. Skala <i>Likert</i> .....	49
Tabel 6. Tingkat Reliabilitas Berdasarkan Nilai <i>Alpha Cronbach</i> .....	50
Tabel 7. Data Usia Responden .....	54
Tabel 8. Data Latar Belakang Pendidikan Responden .....	54
Tabel 9. Data Masa Kerja Responden .....	55
Tabel 10. Tabel Interval Kelas .....	56
Tabel 11. Tabel Mean Tanggapan Responden .....	56
Tabel 12. Uji Validitas Variabel Kinerja Karyawan.....	57
Tabel 13. Uji Validitas Variabel Kompetensi Kerja .....	58
Tabel 14. Uji Validitas Variabel Kepuasan Kerja .....	58
Tabel 15. Uji Reliabilitas Variabel Kinerja Karyawan .....	59
Tabel 16. Uji Reliabilitas Variabel Kompetensi Kerja .....	59
Tabel 17. Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Kerja.....	60
Tabel 18. Uji R-Square Kompetensi dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja.....	60
Tabel 19. Uji R-Square Kompetensi Terhadap Kinerja.....	61
Tabel 20. Uji R-Square Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja.....	61
Tabel 21. Uji T Kompetensi dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan ...	62
Tabel 22. Uji F Kompetensi Kerja dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan .....	64

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Model Penelitian Empiris (Data Primer).....	41
---	----

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner
- Lampiran 2 Data Kuesioner 83 Responden
- Lampiran 3 Deskripsi Data Responden
- Lampiran 4 Hasil Output Uji Validitas SPSS
- Lampiran 5 Hasil Output Uji Reliabilitas SPSS
- Lampiran 6 Hasil Output R *Square* SPSS
- Lampiran 7 Hasil Output Uji T dan Uji F SPSS
- Lampiran 8 Bukti Penyebaran Kuesioner
- Lampiran 9 Hasil Turnitin