

## DAFTAR ISI

### LEMBAR PENGESAHAN

### PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>i</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>v</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi Masalah dan Rumusan Masalah .....	7
1.2.1 Identifikasi Masalah .....	7
1.2.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian .....	8
1.4 Kegunaan Penelitian .....	9
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS</b>	
2.1 Kajian Pustaka .....	11
2.1.1 Ilmu Manajemen .....	11
2.1.1.1 Pengertian Manajemen .....	11
2.1.1.2 Fungsi-fungsi Manajemen.....	12
2.1.1.3 Unsur-unsur Manajemen.....	14
2.1.2 Manajemen Sumber Daya Manusia .....	16
2.1.2.1 Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia..	16
2.1.2.2 Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia .....	17
2.1.2.3 Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia.....	19
2.1.2.4 Ruang Lingkup Manajemen Sumber Daya Manusia.....	20
2.1.3 Variabel yang Diteliti.....	22
2.1.3.1 Kemampuan Komunikasi .....	22

2.1.3.1.1	Pengertian Kemampuan.....	22
2.1.3.1.2	Pengertian Kemampuan Komunikasi	22
2.1.3.1.3	Pengertian Komunikasi.....	23
2.1.3.1.4	Fungsi Komunikasi .....	25
2.1.3.1.5	Aspek Kemampuan Komunikasi .....	27
2.1.3.1.6	Kriteria Kemam puan Komunikasi ..	28
2.1.3.1.7	Faktor-faktor kemampuan komunikasi	30
2.1.3.1.8	Strategi dalam Meningkatkan kemampuan komunikasi.....	35
2.1.3.1.9	Indikator kemampuan komunikasi....	36
2.1.3.2	Keterampilan Kerja.....	36
2.1.3.2.1	Pengertian Keterampilan Kerja.....	36
2.1.3.2.2	Analisis Keterampilan.....	37
2.1.3.2.3	Indikator Keterampilan .....	38
2.1.3.2.4	Faktor yang Mempengaruhi Keterampilan .....	39
2.1.3.3	Kinerja Pegawai .....	40
2.1.3.3.1	Pengertian Kinerja .....	40
2.1.3.3.2	Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai.....	40
2.1.3.3.3	Meningkatkan Kinerja Pegawai.....	43
2.1.3.3.4	Indikator keberhasilan Kinerja Pegawai	45
2.1.4	Pengaruh Kemampuan komunikasi terhadap Kinerja pegawai .....	46
2.1.5	Pengaruh Keterampilan Kerja terhadap Kinerja Pegawai	47
2.1.6	Pengaruh Kemampuan komunikasi dan Keterampilan kerja terhadap Kinerja pegawai .....	48
2.1.7	Hasil Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	49
2.2	Kerangka Pemikiran .....	56
2.3	Hipotesis Penelitian .....	60
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>		<b>61</b>

3.1 Metode Penelitian yang Digunakan.....	62
3.2 Definisi dan Operasionalisasi Variabel.....	65
3.2.1 Definisi Variabel.....	65
3.2.2 Operasionalisasi Variabel Penelitian .....	66
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian.....	67
3.3.1 Populasi.....	67
3.3.2 Sampel.....	68
3.4 Sumber dan Teknik Pengumpulan Data .....	69
3.5 Teknik Analisis Data .....	71
3.6 Tempat dan Waktu Penelitian.....	82
3.6.1 Tempat Penelitian .....	82
3.6.2 Waktu Penelitian.....	82
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>84</b>
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	84
4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	84
4.1.1.1 Profil BPKD Kabupaten Ciamis.....	84
4.1.1.2 Struktur Organisasi.....	85
4.1.1.3 Job Deskripsi .....	86
4.1.2 Karakteristik Responden BPKD Kabupaten Ciamis.....	90
4.1.3 Deskripsi Variabel yang Diteliti.....	92
4.1.3.1 Deskripsi Variabel Kemampuan Komunikasi.....	92
4.1.3.2 Deskripsi Variabel Keterampilan kerja .....	106
4.1.3.3 Deskripsi Variabel Kinerja Pegawai .....	119
4.1.4 Pembuktian hipotesis .....	132
4.1.4.1 Pengaruh Kemampuan komunikasi terhadap Kinerja pegawai .....	132
4.1.4.2 Pengaruh Keterampilan Kerja terhadap Kinerja pegawai .....	137
4.1.4.3 Pengaruh Kemampuan komunikasi dan keterampilan kerja terhadap Kinerja pegawai.....	141
4.2 Pembahasan.....	147

4.2.1 Pengaruh Kemampuan komunikasi terhadap Kinerja pegawai .....	147
4.2.2 Pengaruh Keterampilan Kerja terhadap Kinerja Pegawai	148
4.2.3 Pengaruh Kemampuan komunikasi dan Keterampilan kerja terhadap Kinerja pegawai .....	149
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>152</b>
5.1 Simpulan .....	152
5.2 Saran .....	152
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>76</b>

#### **LAMPIRAN-LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Kinerja Pegawai BPKD Kabupaten Ciamis .....	3
Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu .....	53
Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel.....	66
Tabel 3.2 Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Terhadap Koefisien Korelasi.....	75
Tabel 3.3 Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Terhadap Koefisien Korelasi.....	78
Tabel 3.4 Pedoman Untuk Menentukan Interpretasi Koefisien Korelasi .....	81
Tabel 3.5 Jadwal Kegiatan Penelitian .....	83
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	90
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	91
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia (Umur) Tahun 2023	91
Tabel 4.4 Pedoman Interpretasi.....	92
Tabel 4.5 Pegawai memiliki pengetahuan mengenai komunikasi yang efektif	93
Tabel 4.6 Pegawai menggunakan kemampuannya dalam berkomunikasi terutama melakukan pelayanan terhadap masyarakat.....	94
Tabel 4.7 Pegawai menjadikan pengetahuan sebagai salah satu penunjangnya dalam berkomunikasi .....	95
Tabel 4.8 Pegawai menjadikan pengetahuan komunikasi sebagai media dalam melaksanakan pekerjaannya.....	96
Tabel 4.9 Pegawai memiliki keterampilan dalam berkomunikasi .....	97
Tabel 4.10 Dengan berbekal keterampilan yang dimilikinya, maka pegawai berusaha untuk melaksanakan pekerjaan dengan optimal.....	97
Tabel 4.11 Pegawai terampil berkomunikasi memberikan pelayanan .....	98
Tabel 4.12 Pegawai terampil memilih kata dan kalimat untuk menjaga perasaan masyarakat.....	99
Tabel 4.13 Pegawai memiliki sikap positif dalam berkomunikasi.....	100
Tabel 4.14 Pegawai menjadikan sikap sebagai alat dalam berkomunikasi.....	101

Tabel 4.15	Pegawai bersikap baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.....	102
Tabel 4.16	Sikap pegawai terhadap pekerjaan yang menjadi tugas pokok dan fungsinya sangat baik .....	102
Tabel 4.17	Rekapitulasi Hasil tanggapan responden terhadap variabel Kemampuan komunikasi.....	103
Tabel 4.18	Interpretasi Mengenai kemampuan komunikasi .....	105
Tabel 4.19	Pegawai BPKD Kabupaten Ciamis Memiliki Keterampilan Dalam Mengelola Operasional .....	106
Tabel 4.20	Pegawai BPKD kabupaten Ciamis memiliki keterampilan dalam memberikan pelayanan.....	107
Tabel 4.21	Pegawai BPKD kabupaten Ciamis mempunyai pengetahuan tentang teknologi baru.....	108
Tabel 4.22	Pegawai BPKD kabupaten Ciamis mempunyai keterampilan dalam mengelola sumber daya.....	109
Tabel 4.23	Pegawai BPKD kabupaten Ciamis mempunyai keterampilan dalam mengatur ditempat yang tepat dan struktur sistem control .....	110
Tabel 4.24	Pegawai BPKD kabupaten Ciamis keterampilan untuk membangun kemampuan inti dan keterampilan menangani pegawai secara efektif .....	111
Tabel 4.25	Pegawai BPKD kabupaten Ciamis memiliki keterampilan dalam menyusun perencanaan .....	112
Tabel 4.26	Pegawai BPKD kabupaten Ciamis peka terhadap peluang.....	112
Tabel 4.27	Pegawai BPKD kabupaten Ciamis memiliki keterampilan dalam mengakses keahlian eksternal .....	113
Tabel 4.28	Pegawai BPKD kabupaten Ciamis memiliki keterampilan dalam merepleksikan apa yang terjadi .....	114
Tabel 4.29	Pegawai BPKD kabupaten Ciamis memiliki keterampilan dalam memperbaiki kelemahan .....	115

Tabel 4.30	Pegawai BPKD kabupaten Ciamis memiliki keterampilan dalam bertanggung jawab untuk memecahkan masalah untuk menghasilkan solusi.....	116
Tabel 4.31	Rekapitulasi Hasil Penelitian Keterampilan kerja.....	117
Tabel 4.32	Interpretasi Mengenai Keterampilan Kerja.....	119
Tabel 4.33	Pegawai BPKD kabupaten Ciamis bekerja memenuhi standar kualitas yang telah di tentukan .....	120
Tabel 4.34	Pegawai BPKD kabupaten Ciamis bekerja dengan memperhatikan SOP.....	121
Tabel 4.35	Pegawai BPKD kabupaten Ciamis mampu menyelesaikan pekerjaan yang menjadi tugas pokok dan fungsinya .....	122
Tabel 4.36	Pegawai BPKD kabupaten Ciamis mampu menyelesaikan semua pekerjaan .....	122
Tabel 4.37	Pegawai BPKD kabupaten Ciamis datang dan pulang tepat waktu	123
Tabel 4.38	Pegawai BPKD kabupaten Ciamis mampu menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan waktu yang telah di tentukan .....	124
Tabel 4.39	Pegawai BPKD kabupaten Ciamis mampu mengefektifkan biaya sesuai anggaran yang ada .....	125
Tabel 4.40	Pegawai BPKD kabupaten Ciamis mampu menyelesaikan pekerjaan di bawah biaya yang telah ditentukan .....	126
Tabel 4.41	Pegawai BPKD kabupaten Ciamis dapat bekerja tanpa pengawasan 1 .....	127
Tabel 4.42	Kebutuhan akan pengawasan masih dipertimbangkan.....	127
Tabel 4.43	Pegawai BPKD kabupaten Ciamis memiliki pengaruh interpersonal 1 .....	128
Tabel 4.44	Pegawai BPKD kabupaten Ciamis berusaha memperkecil pengaruh interpersonal .....	129
Tabel 4.45	Rekapitulasi Hasil Penelitian Kinerja Pegawai.....	130
Tabel 4.46	Interpretasi Mengenai kinerja pegawai .....	132
Tabel 4.47	Bobot Perhitungan Variabel Kemampuan komunikasi Terhadap Kinerja pegawai.....	133

Tabel 4.48	Bobot Perhitungan Variabel Keterampilan Kerja Terhadap Kinerja pegawai.....	137
Tabel 4.49	Persiapan Perhitungan Korelasi <i>Product Moment</i> Variabel Kemampuan komunikasi dan Keterampilan kerja terhadap Kinerja pegawai.....	142



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Paradigma Penelitian .....	60
Gambar 3.1 Flow chart Kerangka Penelitian .....	64

