

**PENGARUH *QUALITY OF WORK LIFE* DAN
KARAKTERISTIK PEKERJAAN TERHADAP
PENINGKATAN KINERJA KARYAWAN
(STUDI KASUS PADA KARYAWAN KANTOR TELKOM
CABANG KALIABANG, KEC. BEKASI UTARA, KOTA
BEKASI)**

SKRIPSI

Oleh:

Rizka Nur Octaviani

201810325243



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA**

2022

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Pengaruh *Quality of Work Life* dan Karakteristik
Pekerjaan terhadap Peningkatan Kinerja Karyawan
Nama Mahasiswa : Rizka Nur Octaviani
Nomor Pokok Mahasiswa : 201810325243
Program Studi/Fakultas : Manajemen / Ekonomi dan Bisnis
Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 14 Juli 2022



Matdio Siahaan, SE..M M

NIDN.0413047002

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh *Quality of Work Life* Dan Karakteristik Pekerjaan Terhadap Peningkatan Kinerja Karyawan (Studi Kasus Pada Karyawan Kantor Telkom Cabang Kaliabang, Kec. Bekasi Utara, Kota Bekasi).

Nama Mahasiswa : Rizka Nur Octaviani

Nomor Pokok Mahasiswa : 201810325243

Program Studi/Fakultas : Manajemen/Ekonomi dan Bisnis

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 14 Juli 2022

Jakarta, 20 Juli 2022

MENGESAHKAN,

Ketua Tim Penguji : Dr. Edward Efendi Silalahi, S.Mn, M.M
NIDN 0310016102

Penguji I : Murti Wijayanti, S.E., M.M
NIDN 0320127504

Penguji II : Matdio Siahaan, S.E., M.M
NIDN 0413047002

MENGETAHUI,

Ketua Program Studi
Manajemen

Dr. Hadita, S.Pd., M.M
NIDN 0329048302

Dekan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Dr. Istianingsih, S.E., M.S.Ak
NIDN 0318107101

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

Skripsi yang berjudul Pengaruh *Quality of Work Life* Dan Karakteristik Pekerjaan Terhadap Peningkatan Kinerja Karyawan (Studi Kasus Pada Karyawan Kantor Telkom Cabang Kaliabang, Kec. Bekasi Utara, Kota Bekasi). ini adalah benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis oleh orang lain kecuali pengutipan sebagai referensi yang sumbernya telah dituliskan secara jelas sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah.

Apabila di kemudian hari ditemukan adanya kecurangan dalam karya ini, saya bersedia menerima sanksi dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Saya mengizinkan skripsi ini dipinjam dan digunakan melalui Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Saya memberikan izin kepada Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya untuk menyimpan skripsi ini dalam bentuk digital dan mempublikasikannya melalui Internet selama publikasi tersebut melalui portal Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Jakarta, 20 Juli 2022

Yang Membuat Pernyataan,



Rizka Nur Octaviani

201810325243

ABSTRAK

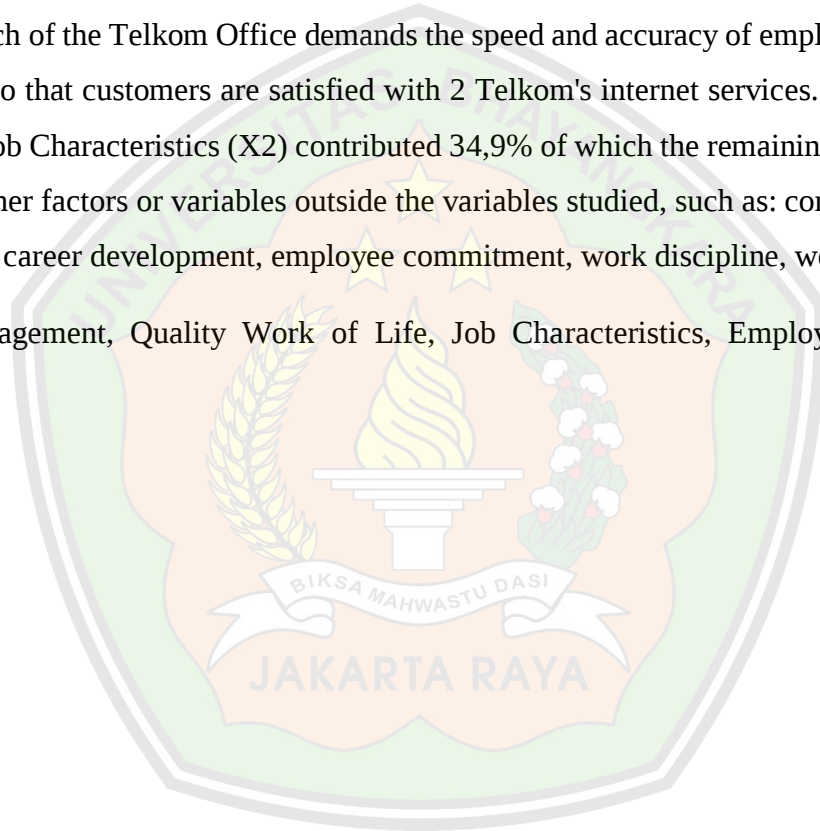
Fenomena yang terjadi sekarang ini atau biasa disebut pandemi Covid-19 membuat masyarakat khususnya di daerah Kaliabang melakukan pekerjaan dari rumah melalui daring (dalam jaringan) sehingga membutuhkan koneksi layanan internet yang berkualitas. Selain itu, pembangunan infrastruktur seperti gedung sekolah, gedung apartemen, cluster perumahan saat ini sedang berkembang pesat di sektor Kaliabang dan sekitarnya, hal itu membutuhkan pemasangan jaringan internet yang luas sehingga di kantor Telkom cabang Kaliabang menerima banyak sekali permintaan pemasangan baru layanan internet dan telepon di wilayah tersebut. Untuk itu Manajer Kantor Telkom cabang Kaliabang menuntut kecepatan dan ketepatan karyawan dalam melakukan pekerjaannya agar pelanggan merasa puas terhadap pelayanan jasa internet Telkom. Quality of Work Life (X1) dan Karakteristik Pekerjaan (X2) memberi kontribusi sebesar 34,9% yang dimana sisanya 65,1% dapat dijelaskan oleh faktor atau variabel lain diluar variabel yang diteliti, seperti: gaya kepemimpinan perusahaan, pengembangan karir karyawan, komitmen karyawan, disiplin kerja, motivasi kerja.

Kata kunci: Manajemen, Quality Work of Life, Karakteristik Pekerjaan, Kinerja karyawan, Disiplin Karyawan.

ABSTRACT

The current phenomenon or commonly known as the Covid-19 pandemic has forced people, especially those in the Kaliabang area, to work from home online (in the network) thus requiring a quality internet service connection. In addition, infrastructure development such as school buildings, apartment buildings, housing clusters is currently growing rapidly in the Kaliabang sector and its surroundings, it requires the installation of an extensive internet network so that the Telkom branch office in Kaliabang receives a lot of requests for new installations of internet and telephone services in Indonesia. the region. For this reason, the Manager of the Kaliabang branch of the Telkom Office demands the speed and accuracy of employees in carrying out their work so that customers are satisfied with 2 Telkom's internet services. Quality of Work Life (X1) and Job Characteristics (X2) contributed 34,9% of which the remaining 65,1% could be explained by other factors or variables outside the variables studied, such as: company leadership style, employee career development, employee commitment, work discipline, work motivation.

Keyword: Management, Quality Work of Life, Job Characteristics, Employee performance, discipline.



KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis limpahkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga dapat menyelesaikan laporan skripsi ini yang berjudul “Pengaruh *Quality of Work Life* Dan Karakteristik Pekerjaan Terhadap Peningkatan Kinerja Karyawan (Studi Kasus Pada Karyawan Kantor Telkom Cabang Kaliabang, Kec. Bekasi Utara, Kota Bekasi)”. Penyusunan laporan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan program studi strata 1 (S1) pada jurusan Manajemen di Fakultas ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

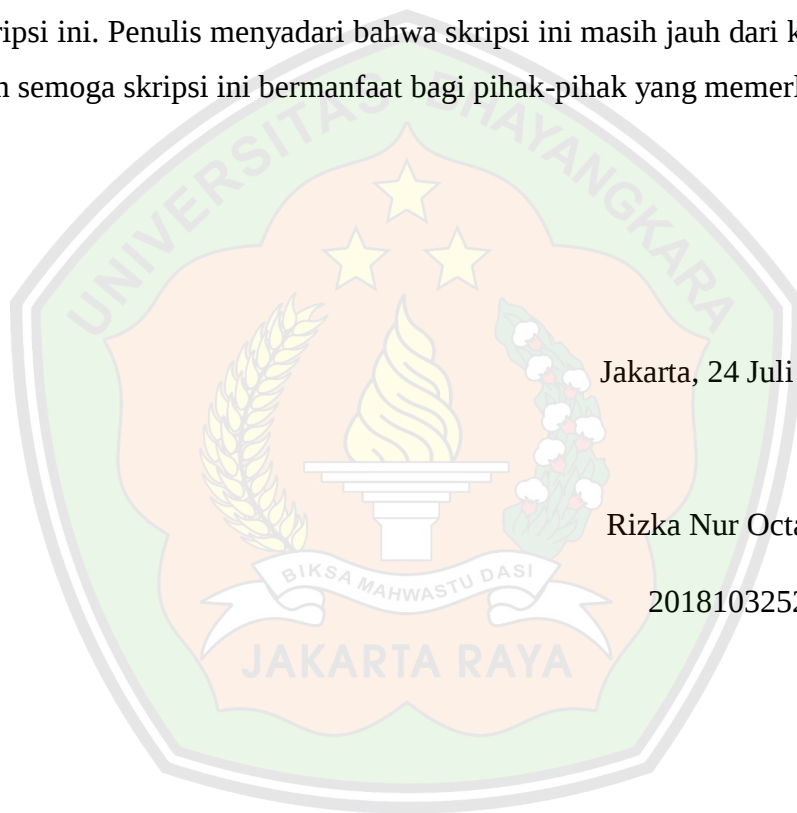
Penulis menyadari bahwa masih banyak terdapat kekurangan untuk penyusunan Laporan Skripsi yang penulis susun. Sebab itu, penulis menerima semua kritik dan saran dari pembaca, penguji dan pengembang skripsi ini.

Dalam kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan rasa hormat dan terima kasih kepada semua pihak yang bersangkutan karena telah memberikan bimbingan dan bantuan yang sangat berharga dalam menyelesaikan laporan skripsi ini. Penulis mengucapkan terima kasih sebanyak-banyaknya dan sebesar-besarnya kepada:

1. Irjen Pol (Purn) Dr. Drs. H. Bambang Karsono, S.H.,M.M selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
2. Dr. Istianingsih, S.E., M.S.Ak selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. Dr. Hadita, S.pd., M.M selaku Ketua Program Studi Manajemen.
4. Tyna Yunita, selaku Dosen Pembimbing Akademik.
5. Matdio Siahaan, S.E.,M.M selaku Dosen Pembimbing yang sudah bersedia meluangkan waktu untuk memberikan arahan, motivasi, dan semangat selama penyusunan skripsi.
6. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya yang telah memberikan ilmunya kepada penulis.
7. Teruntuk Orang tua & keluarga Penulis yang telah memberikan doa, semangat dan dukungan selama proses pembuatan skripsi.

8. Teruntuk Muhamad Hafidz terimakasih banyak selalu berada disamping saya untuk memberikan semangat, memberikan solusi, serta selalu mendukung saya dalam pembuatan skripsi ini.
9. Teman-teman seperjuangan jurusan Manajemen angkatan 2018 dan seluruh pihak yang telah memberikan bantuannya kepada penulis yang tidak dapat disebutkan satu persatu secara langsung.

Akhir kata, terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu, Penulis menyampaikan permohonan maaf atas segala keterbatasan dalam penyusunan skripsi ini. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dan semoga skripsi ini bermanfaat bagi pihak-pihak yang memerlukan.



Jakarta, 24 Juli 2022

Rizka Nur Octaviani

201810325243

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Batasan Masalah.....	6
1.4 Tujuan	6
1.5 Manfaat	6
1.6 Sistematika Penulisan.....	8
BAB II	9
TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Peningkatan Kinerja	9
2.1.1 Pengertian Kinerja	9
2.1.2 Faktor-faktor Kinerja.....	9
2.1.3 Jenis-jenis Kinerja	12
2.1.4 Aspek-aspek Kinerja	12
2.1.5 Kriteria Pengukuran Kinerja.....	13
2.1.6 Karakteristik Kinerja	13
2.1.7 Indikator-indikator Kinerja.....	14
2.2 Quality of Work Life.....	16
2.2.1 Pengertian Quality of Work Life	16
2.2.2 Faktor-Faktor <i>Quality of Work Life</i>	17
2.2.3 Strategi untuk meningkatkan <i>Quality of Work Life</i>	22
2.2.4 Indikator-indikator <i>Quality of Work Life</i>	22

2.3	Karakteristik Pekerjaan	25
2.3.1	Pengertian Karakteristik Pekerjaan	25
2.3.2	Model karakteristik pekerjaan	26
2.3.3	Aspek-aspek karakteristik pekerjaan.....	27
2.3.4	Faktor-faktor karakteristik pekerjaan	28
2.3.4	Teknik Perancangan Pekerjaan.....	29
2.3.5	Indikator Karakteristik Pekerjaan.....	30
2.4	Penelitian Terdahulu	31
2.5	Kerangka Pemikiran.....	35
2.6	Hubungan Antara Variabel	37
2.7	Hipotesis Penelitian.....	38
BAB III		39
METODOLOGI PENELITIAN		39
3.1	Desain Penelitian.....	39
3.2	Tahap penelitian	39
3.3	Model konseptual Penelitian	40
3.4	Operasional Variabel.....	41
3.5	Waktu dan Tempat Penelitian	43
3.5.1	Waktu Penelitian	43
3.5.2	Tempat Penelitian.....	43
3.6	Jenis sumber data	43
3.7	Metode pengambilan sample.....	44
3.7.1	Populasi penelitian.....	44
3.7.2	Sampel	44
3.8	Teknik Pengumpulan data.....	44
3.9	Metode Analisis Data	46
3.10	Uji Asumsi Klasik	47
3.11	Metode Analisis Regresi Berganda	48
3.12	Uji Hipotesis.....	48
BAB IV		50
ANALISIS HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		50
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	50
4.1.1	Sejarah	50
4.1.2	Kantor Cabang Sentra Telpon Otomat (STO) Telkom.....	51

4.1.3	Lokasi Penelitian	51
4.1.4	Visi dan Misi	51
4.2	Deskripsi Data	52
4.2.1	Penyebaran Kuesioner	52
4.2.2	Identitas Responden.....	53
4.3	Pengujian Instrumen Data	57
4.3.1	Uji Validitas.....	57
4.3.2	Uji Reliabilitas.....	60
4.4	Analisis Statistik Deskriptif	61
4.5	Uji Asumsi Klasik	61
4.5.1	Uji Normalitas	61
4.5.2	Uji Multikolinearitas	65
4.5.3	Uji Heterokedastisitas.....	66
4.5.4	Uji Autokorelasi	68
4.6	Analisis Regresi Berganda	69
4.7	Uji Hipotesis.....	71
4.7.1	Uji Secara Parsial (Uji T)	71
4.8	Uji Koefisien Determinasi (R ²)	74
4.9	Pembahasan Hasil Pengujian Hipotesis	75
4.9.1	Variabel Quality Of Work Life (X1) Terhadap Kinerja (Y)	75
4.9.2	Variabel Karakteristik Pekerjaan (X2) Terhadap Kinerja (Y)	76
4.9.3	Variabel Quality Of Work Life (X1) dan Karakteristik Pekerjaan (X2) Secara Simultan Terhadap Kinerja (Y).....	76
BAB V.....		78
PENUTUP.....		78
5.1	Kesimpulan	78
5.2	Implikasi Manajerial	78
DAFTAR PUSTAKA.....		80

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	31
Tabel 3. 1 Tabel Operasional Variabel	41
Tabel 3. 2 Tabel Jawaban Kuesioner	45
Tabel 4. 1 Proses Penyebaran dan Penerimaan Kuesioner	53
Tabel 4. 2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	53
Tabel 4. 3 Responden Berdasarkan Usia.....	54
Tabel 4. 4 Responden Berdasarkan Lama Bekerja	55
Tabel 4. 5 Responden Berdasarkan Pendidikan.....	56
Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Quality of Work Life</i>	58
Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas Variabel Karakteristik Pekerjaan	59
Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas Variabel Kinerja.....	59
Tabel 4. 9 Hasil Uji Reliabilitas.....	60
Tabel 4. 10 Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	61
Tabel 4. 11 Hasil Uji Kolmogorov – Smirnov	65
Tabel 4. 12 Hasil Uji Multikolinearitas.....	66
Tabel 4. 13 Hasil Uji Autokorelasi	68
Tabel 4. 14 Hasil Analisis Regresi Berganda.....	70
Tabel 4. 15 Hasil Uji Parsial (Uji T).....	72
Tabel 4. 16 Hasil Uji F (Simultan).....	74
Tabel 4. 17 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R ²).....	75

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran Penelitian	36
Gambar 3. 1 Model konseptual Penelitian	40
Gambar 4. 1 Diagram Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	54
Gambar 4. 2 Diagram Responden Berdasarkan Usia.....	55
Gambar 4. 3 Diagram Responden Berdasarkan Lama Bekerja.....	56
Gambar 4. 4 Diagram Responden Berdasarkan Pendidikan	57
Gambar 4. 5 Histrogram Uji Normalitas.....	63
Gambar 4. 6 P-P Plot Normalitas	64
Gambar 4. 7 Hasil Uji Heterokedastisitas	67



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Uji Plagiarisme	
Lampiran 2 Uji Referensi.....	
Lampiran 3 Surat Permohonan Riset	
Lampiran 4 Surat Keterangan Riset	
Lampiran 5 Kuesioner Penelitian.....	
Lampiran 6 Kuisisioner Menggunakan Google Form	
Lampiran 7 Output Google Form.....	
Lampiran 8 Uji Validitas (X1)	
Lampiran 9 Uji Validitas (X2)	
Lampiran 10 Uji Validitas (Y)	
Lampiran 11 Uji Reabilitas	
Lampiran 12 Uji Normalitas	
Lampiran 13 Tabel R	
Lampiran 14 Tabel Autokorelasi	
Lampiran 15 Tabel T.....	
Lampiran 16 Tabel F.....	
Lampiran 17 Buku Bimbingan Skripsi	
Lampiran 18 Daftar Riwayat Hidup.....	