

## DAFTAR ISI

|   |             |
|---|-------------|
| <b>PERNYATAAN .....</b>   | <b>i</b>    |
| <b>ABSTRACT.....</b>  | <b>ii</b>   |
| <b>ABSTRAK .....</b>  | <b>iii</b>  |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>  | <b>iv</b>   |
| <b>DAFTAR ISI .....</b>   | <b>viii</b> |
| <b>DAFTAR TABEL.....</b>  | <b>x</b>    |
| <b>DAFTAR GAMBAR.....</b>   | <b>xiii</b> |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>  | <b>xiv</b>  |
| <b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>   | <b>1</b>    |
| 1.1 Latar Belakang.....   | 1           |
| 1.2 Identifikasi Masalah .....  | 8           |
| 1.3 Tujuan Penelitian.....  | 8           |
| 1.4 Kegunaan Penelitian .....   | 9           |
| 1.4.1 Kegunaan Teoritis .....   | 9           |
| 1.4.2 Kegunaan Praktis.....   | 9           |
| 1.5 Lokasi Penelitian dan Waktu Penelitian .....                          | 9           |
| 1.5.1 Lokasi Penelitian .....   | 9           |
| 1.5.2 Waktu Penelitian .....  | 10          |
| <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN<br/>HIPOTESIS.....</b> | <b>11</b>   |
| 2.1 Tinjauan Pustaka .....  | 11          |
| 2.1.1 Kompetensi.....   | 11          |
| 2.1.1.1 Pengertian Kompetensi .....                                       | 11          |
| 2.1.1.2 Faktor-Faktor Kompetensi.....                                     | 11          |
| 2.1.1.3 Manfaat Kompetensi .....  | 14          |
| 2.1.1.4 Indikator Kompetensi.....   | 14          |
| 2.1.2 Disiplin Kerja .....  | 15          |
| 2.1.2.1 Pengertian Disiplin Kerja.....                                    | 15          |
| 2.1.2.2 Faktor-Faktor Disiplin Kerja .....                                | 17          |
| 2.1.2.3 Manfaat Disiplin Kerja.....                                       | 19          |
| 2.1.2.4 Indikator Disiplin Kerja .....                                    | 19          |
| 2.1.3 Kinerja Karyawan.....   | 20          |

|                |  |           |
|----------------|--|-----------|
| 2.1.3.1        | Pengertian Kinerja Karyawan.....   | 20        |
| 2.1.3.2        | Faktor-Faktor Kinerja Karyawan .....   | 21        |
| 2.1.3.3        | Indikator Kinerja Karyawan .....   | 22        |
| 2.2            | Penelitian Terdahulu .....   | 23        |
| 2.3            | Kerangka Pemikiran.....  | 28        |
| 2.4            | Hipotesis Penelitian.....  | 32        |
| <b>BAB III</b> | <b>OBJEK DAN METODE PENELITIAN .....</b>   | <b>33</b> |
| 3.1            | Objek Penelitian .....   | 33        |
| 3.1.1          | Sejarah Singkat Perumda Air Minum Tirta Sukapura Kabupaten<br>Tasikmalaya.....   | 33        |
| 3.1.2          | Visi dan Misi Perumda Air Minum Tirta Sukapura Tasikmalaya.....  | 34        |
| 3.1.2.1        | Visi .....   | 34        |
| 3.1.2.2        | Misi.....  | 34        |
| 3.1.3          | Struktur Organisasi Perumda Air Minum Tirta Sukapura .....   | 34        |
| 3.2            | Metode Penelitian.....   | 34        |
| 3.2.1          | Operasionalisasi Variabel .....  | 35        |
| 3.2.2          | Teknik Pengumpulan Data.....   | 40        |
| 3.2.3.1        | Sumber Data .....  | 40        |
| 3.2.3.2        | Populasi.....  | 41        |
| 3.2.3.3        | Sampel.....  | 41        |
| 3.3            | Model Penelitian .....   | 42        |
| 3.4            | Teknik Analisis Data.....  | 43        |
| 3.4.1          | Uji Validitas .....  | 43        |
| 3.4.2          | Uji Reliabilitas .....   | 43        |
| 3.4.3          | Analisis Deskriptif.....   | 44        |
| 3.4.4          | Metode Succesive Interval.....   | 45        |
| 3.4.5          | Analisis Jalur ( <i>Path Analysis</i> ).....   | 45        |
| 3.4.6          | Uji Kesesuaian Model (Uji F) .....   | 47        |
| <b>BAB IV</b>  | <b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>   | <b>49</b> |
| 4.1            | Hasil Penelitian.....  | 49        |
| 4.1.1          | Kompetensi, Disiplin Kerja dan Kinerja Pegawai Bagian Administrasi<br>Perumda Air Minum Tirta Sukapura Tasikmalaya ..... | 49        |

|  |            |
|--|------------|
| 4.1.1.1 Kompetensi pada Pegawai Bagian Administrasi Perumda Air Minum Tirta Sukapura Tasikmalaya .....                                       | 49         |
| 4.1.1.2 Disiplin Kerja pada Kinerja Pegawai Bagian Administrasi Perumda Air Minum Tirta Sukapura Tasikmalaya.....                            | 56         |
| 4.1.1.3 Kinerja Pegawai Bagian Administrasi Perumda Air Minum Tirta Sukapura Tasikmalaya.....  | 61         |
| 4.1.2 Pengaruh Kompetensi dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Bagian Administrasi Perumda Air Minum Tirta Sukapura Tasikmalaya ..... | 68         |
| 4.1.2.1 Analisis Jalur ( <i>Path Analysis</i> ).....   | 68         |
| 4.1.2.2 Uji Kesesuaian Model (Uji F) .....   | 73         |
| 4.2 Pembahasan .....   | 74         |
| 4.2.1. Kompetensi, Disiplin Kerja, dan Kinerja Pegawai Bagian Administrasi Perumda Air Minum Tirta Sukapura Tasikmalaya .....                | 74         |
| 4.2.2 Kompetensi Pada Pegawai Bagian Administrasi Perumda Air Minum Tirta Sukapura Tasikmalaya.....  | 75         |
| 4.2.3 Disiplin Kerja Pada Pegawai Bagian Administrasi Perumda Air Minum Tirta Sukapura Tasikmalaya.....                                      | 76         |
| 4.2.4 Kinerja Pegawai Bagian Administrasi Perumda Air Minum Tirta Sukapura Tasikmalaya.....  | 77         |
| 4.2.5 Pengaruh Kompetensi terhadap Kinerja Pegawai Bagian Administrasi Perumda Air Minum Tirta Sukapura Tasikmalaya .....                    | 78         |
| 4.2.6 Pengaruh Disiplin terhadap Kinerja Pegawai Bagian Administrasi Perumda Air Minum Tirta Sukapura Tasikmalaya .....                      | 79         |
| 4.2.7 Pengaruh Kompetensi dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Pegawai Bagian Administrasi Perumda Air Minum Tirta Sukapura Tasikmalaya ..... | 81         |
| <b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN .....</b>  | <b>83</b>  |
| 5.1 Simpulan .....   | 83         |
| 5.2 Saran.....   | 84         |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>  | <b>87</b>  |
| <b>LAMPIRAN .....</b>  | <b>91</b>  |
| <b>BIODATA PENULIS .....</b>   | <b>108</b> |

## DAFTAR TABEL

| Nomor | Judul  | Halaman |
|-------|--|---------|
| 1.1   | Jumlah Keluhan Pelanggan 2020-2024.....  | 4       |
| 1.2   | Data Kinerja Efisiensi Penagihan 2020-2024.....  | 5       |
| 2.1   | Penelitian Terdahulu.....  | 23      |
| 3.1   | Operasional Variabel Penelitian.....   | 36      |
| 3.2   | Jumlah Pegawai Perumda Air Minum Tirta Sukapura<br>Tasikmalaya.....  | 41      |
| 3.3   | Formulasi nilai, Notasi dan Predikat Masing-masing Pilihan<br>Jawaban Untuk Pernyataan Positif.....                                  | 44      |
| 3.4   | Formulasi nilai, Notasi dan Predikat Masing-masing Pilihan<br>Jawaban Untuk Pernyataan Negatif.....                                  | 44      |
| 3.5   | Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung X1 dan X2<br>Terhadap Y.....  | 47      |
| 4.1   | Kriteria Penilaian Untuk Setiap Indikator Kompetensi.....  | 51      |
| 4.2   | Klasifikasi dan Rekapitulasi Data Kompetensi Pegawai<br>Bagian Administrasi Perumda Air Minum Tirta<br>Sukapura Tasikmalaya.....     | 51      |
| 4.3   | Kriteria Penilaian Indikator Kompetensi Secara Keseluruhan.....  | 55      |
| 4.4   | Kriteria Penilaian Untuk Setiap Indikator Disiplin Kerja .....   | 57      |
| 4.5   | Klasifikasi dan Rekapitulasi Data Disiplin Kerja Pegawai<br>Bagian Administrasi Perumda Air Minum Tirta<br>Sukapura Tasikmalaya..... | 58      |
| 4.6   | Kriteria Penilaian Indikator Disiplin Kerja<br>Secara Keseluruhan.....   | 60      |
| 4.7   | Kriteria Penilaian Untuk Setiap Indikator Kinerja Pegawai.....   | 63      |
| 4.8   | Klasifikasi dan Rekapitulasi Data Kinerja Pegawai  |         |

|      |  |    |
|------|--|----|
|      | Bagian Administrasi Perumda Air Minum Tirta                    |    |
|      | Sukapura Tasikmalaya.....                                      | 64 |
| 4.9  | Kriteria Penilaian Untuk Setiap Indikator Kinerja Pegawai..... | 67 |
| 4.10 | Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung                           |    |
|      | X <sub>1</sub> dan X <sub>2</sub> Terhadap Y.....              | 70 |

## DAFTAR GAMBAR

| Nomor | Judul  | Halaman |
|-------|--|---------|
| 3.1   | Logo Perumda Air Minum Tirta Sukapura Tasikmalaya.....                           | 33      |
| 3.3   | Model Penelitian.....  | 42      |
| 3.4   | Diagram Analisis Jalur.....  | 46      |
| 4.1   | Koefisien Jalur Struktur Hubungan Antara<br>Variabel $X_1$ , $X_2$ dan $Y$ ..... | 69      |

## DAFTAR LAMPIRAN

| <b>Nomor</b> | <b>Judul</b>                         | <b>Halaman</b> |
|--------------|--------------------------------------|----------------|
| 1            | Jadwal Penelitian.....               | 91             |
| 2            | Struktur Organisasi.....             | 92             |
| 3            | Kuisisioner.....                     | 93             |
| 4            | Rekapitulasi Data Kuisisioner.....   | 97             |
| 5            | Data <i>Succesive Interval</i> ..... | 100            |
| 6            | Uji Validitas.....                   | 103            |
| 7            | Uji Reliabilitas.....                | 106            |
| 8            | Analisis Jalur Path.....             | 107            |
| 9            | Biodata Penulis.....                 | 108            |
| 10           | Lembar Revisi.....                   | 109            |