**DAFTAR ISI**

**ABSTRAK**

***ABSTRACT***

**KATA PENGANTAR i**

**DAFTAR ISI iv**

**DAFTAR TABEL viii**

**DAFTAR GAMBAR ix**

**BAB I PENDAHULUAN 1**

1.1. Latar Belakang Masalah 1

1.2. Identifikasi Masalah 6

1.3. Batasan Masalah 6

1.4. Rumusan Masalah 6

1.5. Tujuan Penelitian 8

1.6. Manfaat Penelitian 8

**BAB II TINJAUAN PUSTAKA 10**

2.1 Pengetahuan 10

2.1.1 Pengertian Pengetahuan 10

2.1.2 Tingkat Pengetahuan Dalam Domain Kognitif 10

2.1.3 Kriteria Tingkat Pengetahuan 11

2.1.4 Pentingnya Pengetahuan 12

2.1.5 Dimensi dan Indikator Pengetahuan 13

2.2 Keterampilan 14

2.2.1 Pengertian Keterampilan 14

2.2.2 Pentingnya Keterampilan 15

2.2.3 Dimensi dan Indikator Keterampilan 15

2.3 Kinerja Karyawan 16

2.3.1 Pengertian Kinerja Karyawan 16

2.3.2 Manfaat dan Tujuan Kinerja Karyawan 17

2.3.3 Jenis-Jenis Kinerja Karyawan 19

2.3.4 Pengukuran Kinerja 20

2.3.5 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja 20

2.3.6 Kriteria Pokok Untuk Mengukur Suatu Kinerja 21

2.3.7 Indikator Kinerja Karyawan 23

2.4 Penelitian Terdahulu 25

2.5 Kerangka Konseptual 27

2.6 Hipotesis 27

**BAB III METODOLOGI PENELITIAN 29**

3.1 Desain Penelitian 29

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian 29

3.2.1 Lokasi Penelitian 29

3.2.2 Waktu Penelitian 29

3.3 Populasi dan Sampel 30

3.3.1 Populasi 30

3.3.2 Sampel 30

3.4 Variabel dan Indikator Penelitian 31

3.4.1 Variabel Penelitian 31

3.4.2 Indikator Penelitian 31

3.5 Instrumen Penelitian 33

3.5.1 Uji Validitas 33

3.5.2 Uji Reliabilitas 34

3.6 Teknik Pengumpulan Data 34

3.7 Teknik Analisis Data 36

3.7.1 Regresi Linier Berganda 36

3.7.2 Uji t (uji parsial) 37

3.7.3 Uji f (Uji Simultan) 37

3.7.4 Koefisien Determinasi (R2) 38

**BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN 40**

4.1 Hasil Penelitian 40

4.1.1 Sejarah PT. Graha Informatika Nusantara (GRATIKA) 40

4.1.2 Visi dan Misi 40

4.1.3 Bagan Struktur Organisasi 41

4.1.4 Tugas Pokok dan Fungsi 41

4.2 Pembahasan 42

4.2.1 Deskripsi Hasil penelitian 42

4.2.2 Gambaran Distribusi Frekuensi Identitas Responden 44

4.2.3 Hasil Jawaban Responden 46

4.2.4 Instrumen Penelitian 61

4.2.5 Uji Asumsi Klasik 64

4.2.6 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda 66

4.2.7 Hasil Uji Parsial (Uji t) 68

4.2.8 Hasil Uji Simultan (Uji F) 69

4.2.9 Koefisien Determinasi (R2) 70

**BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 71**

5.1 Kesimpulan 71

5.2 Saran 71

**DAFTAR PUSTAKA 73**

**DAFTAR TABEL**

Tabel 1.1 Pendidikan Karyawan PT. Graha Informatika Nusantara Tap Ajamu Labuhan Batu 4

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu 25

Tabel 3.1 Waktu Penelitian 30

Table 3.2 Definisi Operasional Variabel 32

Table 3.2 Skala Likert 35

Tabel 4.1 Skala Likert 43

Tabel 4.2 Berdasarkan Jenjang Pendidikan 44

Tabel 4.3 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 44

Tabel 4.4 Identitas Responden Berdasarkan Usia 45

Tabel 4.5 Karyawan PT. Graha Informatika Nusantara TAP Ajamu Labuhan Batu Memiliki Pengetahuan Tentang Jaringan Telkomsel 46

Tabel 4.6 Karyawan PT. Graha Informatika Nusantara TAP Ajamu Labuhan Batu Memiliki Pengetahuan atas Terbagi-baginya Waktu Pada Kuota Telkomsel 46

Tabel 4.7 Saya Memiliki Pengetahuan Adanya Paket Nelpon Yang Disediakan Pihak Telkomsel 47

Tabel 4.8 Karyawan PT. Graha Informatika Nusantara TAP Ajamu Labuhan Batu Memiliki Ketenangan Dalam Menjelaskan Beberapa Masalah Yang Dihadapi Konsumen 48

Tabel 4.9 Karyawan PT. Garaha Informatika Nusantara TAP Ajamu Labuhan Batu Memiliki Pengetahuan Kerja Pada Perusahaan Yang Sama 48

Tabel 4.10 Saya Mempunyai Pengetahuan Dalam Mengakses Komputer 49

Tabel 4.11 Karyawan PT. Graha Informatika Nusantara TAP Ajamu Labuhan Batu Memiliki Pengetahuan Dalam Perbedaan Masing-Masing Profeder Sehingga Lebih Mudah Menjelaskan Pada Nasabah Perbedaan Telkomsel dengan yang Lainnya 50

Tabel 4.12 Saya Memiliki Pengetahuan Yang Lebih Luas Dibanding Yang Lain 50

Tabel 4.13 Karyawan PT. Graha Informatika Nusantara TAP Ajamu Labuhan Batu Melaksanakan Pekerjaan Saya Dengan Baik 51

Tabel 4.14 Karyawan PT. Garaha Informatika Nusantara TAP Ajamu Labuhan Batu Mampu dan Cakap Untuk Berkomunikasi dengan Rekan Kerja yang Lain 52

Tabel 4.15 Karyawan PT. Garaha Informatika Nusantara TAP Ajamu Labuhan Batu Dapat Melaksanakan Pekerjaan Demi Tujuan Perusahaan 52

Tabel 4.16 Saya Dapat Bersikap Sabar Dengan Nasabah Yang Kritis 53

Tabel 4.17 Karyawan PT. Graha Informatika Nusantara TAP Ajamu Labuhan Batu Mampu Bekerja Sama Dengan Rekan Kerja 53

Tabel 4.18 Karyawan PT. Graha Informatika Nusantara TAP Ajamu Labuhan Batu Dapat Menyelesaikan Tugas Tepat Waktu 54

Tabel 4.19 Saya Mampu Berbicara Di Depan Umum 55

Tabel 4.20 Karyawan PT. Graha Informatika Nusantara TAP Ajamu Labuhan Batu Memiliki Keterampilan Dalam Menulis Laporan Dengan Baik 55

Tabel 4.21 Apakah Karyawan PT. Graha Informatika Nusantara TAP Ajamu Labuhan Batu Memenuhi Persyaratan atau Standart Kerja yang Ditetpakan Perusahaan 56

Tabel 4.22 Karyawan PT. Graha Informatika Nusantara TAP Ajamu Labuhan Batu Dapat Bekerja Dengan Cekatan dan Cepat 57

Tabel 4.23 Karyawan PT. Graha Informatika Nusantara TAP Ajamu Labuhan Batu Bersedia Lembur Jika Pekerjaan Belum Selesai 57

Tabel 4.24 Karyawan PT. Graha Informatika Nusantara TAP Ajamu Labuhan Batu Bertanggung Jawab dan Komitmen Dalam Bekerja 58

Tabel 4.25 Karyawan PT. Graha Informatika Nusantara TAP Ajamu Labuhan Batu Selalu Berusaha Mencapai Target Kerja Yang Ditetapkan Perusahaan 58

Tabel 4.26 Karyawan PT. Graha Informatika Nusantara TAP Ajamu Labuhan Batu Mudah Bekerja Sama Dengan Teman-Teman Pada Bagian dan Divisi Yang Lain 59

Tabel 4.27 Saya Mengerjakan Pekerjaan Dengan Cepat Tanpa Menunda-Nunda Pekerjaan 60

Tabel 4.28 Saya Bersedia Melakukan Pekerjaan Yang Bukan Menjadi Tugas Saya Karena Teman Kerja Saya Tidak Masuk 60

Tabel 4.29 Hasil Uji Validitas 62

Tabel 4.30 Hasil Uji Reliabilitasi 64

Tabel 4.31 Hasil Uji Multikolinieritas 65

Tabel 4.32 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda 67

Tabel 4.33 Hasil Uji Parsial (Uji T) 68

Tabel 4.34 Hasil Uji Simultan (Uji F) 69

Tabel 4.35 Hasil Koefisien Determinasi (R2) 70

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual 27

Gambar 4.1 Bagan Struktur Organisasi PT. Graha Informatika Nusantara (GRATIKA) 41

Gambar 4.2 Uji Normalitas 64

Gambar 4.3 Asumsi Heterokedastisitas 66

**DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Daftar Kuesioner 75

Lampiran 2 Tabulasi Penelitian 80

Lampiran 3 Hasil Output SPSS 86