

**ANALISIS PENGARUH KOMPETENSI TERHADAP KINERJA
CUSTOMER COMPLAINT HANDLING DENGAN KOMITMEN
ORGANISASI SEBAGAI VARIABEL MODERASI
(Studi Pada PT. Pos Indonesia Persero Kantor Regional 7 Jawa Timur 60004)**

TESIS



Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh
Gelar Magister Manajemen

**OLEH
JUMADI
201001031**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GRESIK
TAHUN 2022**

**ANALISIS PENGARUH KOMPETENSI TERHADAP KINERJA
CUSTOMER COMPLAINT HANDLING DENGAN KOMITMEN
ORGANISASI SEBAGAI VARIABEL MODERASI
(Studi Pada PT. Pos Indonesia Persero Kantor Regional 7 Jawa Timur 60004)**

TESIS



**OLEH
JUMADI
201001031**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GRESIK
TAHUN 2022**

KATA PENGANTAR

Segala puji milik ALLAH SWT atas limpahan rahmat, taufik dan hidayah-Nya, sehingga saya dapat menyelesaikan Tesis penelitian dengan judul “Analisis Pengaruh Kompetensi Terhadap Kinerja *Customer Complaint Handling* Dengan Komitmen Organisasi Sebagai Variabel Moderasi” (Studi Pada PT. Pos Indonesia Persero Kantor Regional 7 Jawa Timur 60004).

Proposal penelitian ini diajukan untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program Studi Magister Manajemen Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Gresik. Peneliti menyadari bahwa penyusunan Tesis penelitian ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, peneliti menyampaikan terima kasih kepada :

1. Allah SWT yang telah mengabulkan do'a peneliti sehingga mampu menyelesaikan Tesis penelitian ini.
2. Dr. Eko Budi Leksono, S.T., M.T. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Gresik; atas dukungannya selama proses perkuliahan berjalan lancar sehingga dapat menimba ilmu dan menyelesaikan studi tepat waktu.
3. Dr. Mu'minatus Sh, Dra., Ec., M.Si selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Gresik; atas perhatian dan dukungannya dalam penyelesaian perkuliahan dengan baik dan tepat waktu.
4. Dr. Rahmat Agus Santoso, S.E., M.M. selaku Kepala Program Studi Magister Manajemen Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Gresik dan

sekaligus Dosen Pembimbing I yang telah dengan sabar memberikan perhatian dan bimbingan dalam menyelesaikan proposal penelitian ini.

5. Dr. Sukaris, S.E., M.SM., selaku dosen pembimbing II yang telah membagi ilmunya dan membimbing dengan sabar serta perhatian yang luar biasa dalam menyelesaikan proposal penelitian ini.
6. Dr. Suyoto , M.Si, selaku dosen penguji I atas bimbingan, koreksi dan arahan yang diberikan.
7. Dr. Tri Cicik Wijayanti, S.E., S.Psi., M.M., M.Psi selaku dosen penguji II atas bimbingan, koreksi dan arahan yang diberikan.
8. Dr. Moh Agung Suriyanto, S.E., M.SM., CSRS selaku dosen penguji III atas bimbingan, koreksi dan arahan yang diberikan.
9. Kepala Regional 7 PT Pos Indonesia (Persero) Jawa Timur 60004 beserta jajaran khususnya Ibu Ratna yang telah membantu dalam penelitian.
10. Kedua orang tua tercinta dan keluarga yang selalu memberikan motivasi serta dukungan selama dalam perkuliahan
11. Mas Mochlashin dan keluarga yang telah memberikan semangat dan dukungan untuk menyelesaikan tesis.
12. Mas Andri Gunawan dan keluarga yang telah memberikan semangat dan dukungan dalam penyelesaian tesis.

13. Semua teman-teman mahasiswa Program Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Gresik yang telah banyak membantu selama masa perkuliahan.
14. Semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan proposal ini yang tidak dapat disebutkan satu-persatu.

Peneliti mengharapkan kritik dan saran demi kesempurnaan penelitian ini.

Gresik, Maret 2022

Peneliti

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	vi
LAMPIRAN-LAMPIRAN	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA TEORITIS DAN KERANGKA BERPIKIR	9
2.1 Kajian Pustaka	9
2.1.2 Definisi Kinerja	9
2.1.2.1 Standar Kinerja	10
2.1.2.2 Persyaratan Standar Kinerja	10
2.1.2.3 Penilaian Kinerja	11
2.1.2.4 Manfaat Penilaian Kinerja	13
2.1.2.5 Indikator Kinerja	14
2.1.3 Kompetensi	16
2.1.3.1 Definisi Kompetensi	16
2.1.3.2 Karakteristik kompetensi	16
2.1.3.3 Kluster Kompetensi	17
2.1.4 Komitmen Organisasi	18
2.2 Hasil Penelitian Terdahulu	21

2.3 Hubungan Antar Variabel	23
2.3.1 Pengaruh Kompetensi Terhadap Kinerja Karyawan	23
2.3.2 Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan .	24
2.3.3 Pengaruh Kompetensi yang Dimoderasi Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan	25
2.4 Kerangka Berpikir	25
2.5 Hipotesis	26
BAB III METODE PENELITIAN	27
3.1 Desain Penelitian	27
3.2 Lokasi, Populasi Dan Sampel	28
3.3 Variabel Penelitian	28
3.4 Metode Dan Instrumen Pengumpulan Data	29
3.4.1 Jenis Penelitian	29
3.4.2 Sumber Data	29
3.4.3 Instrumen Pengumpulan Data	30
3.4.3.1 Uji Validitas	30
3.4.3.2 Uji Reliabilitas	30
3.5 Definisi Operasional Variabel	31
3.5.1 Kinerja <i>Customer Complaint Handling</i> (Variabel Y)	31
3.5.2 Kompetensi (Variabel Independent)	32
3.5.3 Komitmen – Variabel <i>moderating</i> (M)	33
3.6 Teknik Pengukuran Data	34
3.7 Teknik Analisis Data	35
3.7.1 Metode Pengolahan Data dan Analisis Data	35
3.7.2 Teknik Pengujian Regresi Dengan Variabel Moderating Menggunakan MRA	36
3.7.3 Uji R ²	37
3.7.4 Uji Hipotesis	37
3.7.4.1 Uji t (Uji Hipotesis Parsial)	37
3.7.4.2 Uji Multikolonieritas	38
3.7.4.3 Uji F (F-test)	39
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	40
4.1 Gambaran Umum	40
4.2 Hasil Penelitian	45
4.2.1 Karakteristik Responden	45
4.2.2 Pengujian Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian	48
4.2.3 Diskripsi Variabel Penelitian	50
4.2.4 Uji Asumsi Klasik	61
4.2.5 Uji Kelayakan Model	63
4.2.6 Analisis Regresi Linear Sederhana	65

4.2.7 Analisis MRA (Moderated Regression Analysis)	65
4.2.8 Uji t	67
4.3 Pembahasan	68
4.3.1 Pengaruh Kompetensi Terhadap Kinerja <i>Customer Complaint Handling</i> (CCH)	68
4.3.2 Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan ..	69
4.3.3 Pengaruh Kompetensi yang Dimoderasi Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan	71
BAB V PENUTUP	72
5.1 Simpulan	72
5.2 Saran	72
DAFTAR PUSTAKA	74
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1. Grafik Trend Penyelesaian <i>Customer Complaint Handling</i>	2
Gambar 2.1. Kerangka Berfikir Penelitian	25
Gambar 3.1. Desain Penelitian	27
Gambar 3.2. Hubungan Struktural X_1 dan M terhadap Y	35
Gambar 4.1. Struktur Organisasi Regional 7 Jawa Timur Surabaya 60004 ..	41

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1. Hasil Penelitian Terdahulu Positif Signifikan	20
Tabel 2.2. Hasil Penelitian Terdahulu Positif Tidak Signifikan	21
Tabel 2.3. Hasil Penelitian Terdahulu (PT Pos Indonesia)	21
Tabel 3.1. Indikator Kinerja <i>Customer Complaint Handling</i> (CCH).....	30
Tabel 3.2. Indokator Kompetensi Karyawan	32
Tabel 3.3. Indikator Komitmen Karyawan	33
Tabel 4.1. UPT Kantor Pos di Jawa Timur	39
Tabel 4.2. Karakteristik Responden	45
Tabel 4.3. Uji Validitas	47
Tabel 4.4. Uji Reliabilitas	48
Tabel 4.5. Hasil tanggapan Responden Terhadap Variabel Kompetensi	49
Tabel 4.6. Hasil tanggapan Responden Terhadap Variabel Komitmen	52
Tabel 4.7. Hasil tanggapan Responden Terhadap Variabel Kinerja CCH.....	55
Tabel 4.8. Uji Normalitas	60
Tabel 4.9. Uji Multikolinearitas	61
Tabel 4.10. Uji Heteroskedastisitas.....	62
Tabel 4.11. Uji Anova	63
Tabel 4.12. Nilai Koefisien Determinasi	63
Tabel 4.13. Uji Regresi Linier sederhana	64
Tabel 4.14. <i>Moderated Regresion Analysis</i>	65