

BAB II

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN & HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka

Pada kajian pustaka akan dijelaskan mengenai teori-teori yang berhubungan dengan masalah-masalah yang dihadapi. Permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah *knowledge*, *skill*, dan *attitude* terhadap kinerja karyawan. Pada kajian pustaka ini akan dibahas mulai dari pengertian secara umum sampai pada pengertian yang fokus terhadap permasalahan yang akan diteliti.

2.1.1 Pengertian Manajemen

Manajemen merupakan suatu ilmu yang sangat dibutuhkan oleh seorang manajer dalam mengelola perusahaan yang dipimpinnya untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan. Manajemen banyak digunakan dalam berbagai bidang dalam mengatur atau memimpin dan mengelola seluruh sumber daya dalam suatu organisasi maupun perusahaan agar sesuai dan mencapai sasaran yang diinginkan. Untuk lebih jelasnya berikut akan dijelaskan beberapa pengertian manajemen yang dikemukakan para ahli:

Menurut Ricky W. Griffin (2017:5) :

”Management is a set of activities (including planning and decision making, organizing, leading, and controlling) directed at an organizations resources (human, financial, physical, and information) with the aim of achieving organizational goals in a efficient and affective manner.”

Menurut Afandi, (2018:1) menyatakan bahwa :

“Manajemen adalah bekerja dengan orang – orang untuk mencapai tujuan organisasi dengan pelaksanaan fungsi perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), penyusunan personalia (*staffing*), pengarahan dan kepemimpinan (*leading*), dan pengawasan (*controlling*).”

Adapun pendapat ahli lain menyatakan :

Menurut A.F Stoner dalam (Suhardi, 2019) menyatakan bahwa :

“Manajemen merupakan proses *planning* (perencanaan), *organizing* (pengorganisasian), *actuating* (pengarahan), dan *controlling* (pengawasan) terhadap usaha-usaha para anggota organisasi dan penggunaan sumber organisasi lainnya agar mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan.”

Dari definisi-definisi diatas dapat disimpulkan bahwa manajemen adalah suatu proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengendalian, dan pengintegrasian sumber daya seperti sekelompok orang untuk mencapai suatu tujuan perusahaan secara efektif dan efisien.

Berdasarkan pengertian dari manajemen menurut beberapa ahli, maka dapat dikatakan bahwa manajemen adalah ilmu dan seni yang mengatur pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya dalam pelaksanaan fungsi-fungsi manajemen untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

2.1.1.1 Fungsi Manajemen

Fungsi Manajemen merupakan bagian penting bagi perusahaan untuk mencapai tujuan. Menurut Erni & Kurniawan (2017:8) sebagai berikut:

1. Fungsi Perencanaan (*Planning*)

Perencanaan merupakan unsur yang sangat penting dan merupakan fungsi fundamental manajemen, karena *organizing*, *actuating* dan *controlling*

harus terlebih dahulu direncanakan adapun pengertian perencanaan adalah kegiatan memilih dan menghubungkan fakta-fakta dan membuat, serta menggunakan asumsi-asumsi mengenai masa yang akan datang dalam hal memvisualisasikan serta merumuskan aktivitas-aktivitas yang diusulkan yang dianggap perlu untuk mencapai hasil-hasil yang diinginkan.

2. Fungsi Pengorganisasian (*Organizing*)

Pengertian pengorganisasian adalah membagi suatu kegiatan besar menjadi suatu kegiatan-kegiatan kecil pengorganisasian mempermudah manajer dalam melakukan pengawasan dan menentukan orang yang dibutuhkan untuk melaksanakan tugas-tugas yang telah dibagi-bagi tersebut.

3. Fungsi Pengarahan (*Directing*)

Pengertian pengarahan adalah suatu tindakan yang mengusahakan agar semua anggota kelompok berusaha mencapai tujuan sesuai dengan perencanaan manajerial dan usaha-usaha organisasi. Berarti menggerakkan orang-orang agar mau bekerja dengan sendirinya atau penuh kesadaran secara bersama-sama untuk mencapai tujuan yang dikehendaki secara efektif.

4. Fungsi Pengendalian (*Controlling*)

Pengendalian yaitu proses yang dilakukan untuk memastikan seluruh rangkaian kegiatan yang telah direncanakan, diorganisasikan, dan diimplementasikan bisa berjalan sesuai dengan target yang diharapkan sekalipun berbagai perubahan terjadi dalam lingkungan dunia bisnis yang dihadapi.

2.1.1.2 Unsur-Unsur Manajemen

Unsur-unsur manajemen terdiri dari 6 unsur yang disingkat dengan 6M, yaitu *man, money, methods, materials, machines, market*. Adapun penjelasannya diantaranya:

a. Manusia (*Man*)

Man merupakan orang-orang yang akan menjalankan fungsi-fungsi manajemen dalam operasional suatu organisasi, *man* merujuk pada sumber daya manusia yang dimiliki organisasi. Hal ini termasuk penempatan orang yang tepat, pembagian kerja, pengaturan jam kerja dan sebagainya. Dalam manajemen faktor *man* adalah yang paling menentukan. Manusia yang membuat tujuan dan manusia pula yang melakukan proses untuk mencapai tujuan.

b. Uang (*Money*)

Money merupakan salah satu unsur yang tidak dapat diabaikan, uang merupakan modal yang dipergunakan pelaksanaan program dan rencana yang telah ditetapkan, uang merupakan alat tukar dan alat pengukur nilai, seperti pembelian alat-alat, pembelian bahan baku, pembayaran gaji dan lain sebagainya. Besar kecilnya hasil kegiatan dapat diukur dari jumlah uang yang beredar dalam perusahaan. Oleh karena itu uang merupakan alat yang penting untuk mencapai tujuan karena segala sesuatu harus diperhitungkan secara rasional. Hal ini akan berhubungan dengan berapa besar uang yang harus disediakan untuk membiayai gaji tenaga kerja, alat-alat yang

dibutuhkan dan harus dibeli serta berapa hasil yang akan dicapai dalam suatu organisasi.

c. Bahan-bahan (*Material*)

Material adalah bahan baku yang dibutuhkan biasanya terdiri dari bahan setengah jadi dan bahan jadi dalam operasi awal guna menghasilkan barang atau jasa. Dalam organisasi untuk mencapai hasil yang lebih baik, selain manusia yang ahli dibidangnya juga harus dapat menggunakan sebagai salah satu sarana. Bahan baku dan manusia tidak dapat dipisahkan, tanpa bahan baku aktivitas produksi tidak akan mencapai hasil yang dikehendaki.

d. Mesin (*Machine*)

Machine adalah peralatan termasuk teknologi yang digunakan untuk membantu dalam operasi untuk menghasilkan barang dan jasa. Mesin yang digunakan untuk memberi kemudahan atau menghasilkan keuntungan yang lebih besar serta menciptakan efisiensi kerja. Terutama pada penerapan teknologi mutakhir yang dapat meningkatkan kapasitas dalam proses produksi baik barang atau jasa.

e. Metode (*Methods*)

Methods adalah cara yang ditempuh teknik yang dipakai untuk mempermudah jalannya pekerjaan manajer dalam mewujudkan rencana operasional. Metode dapat dinyatakan sebagai penetapan cara pelaksanaan kerja suatu tugas dengan memberikan berbagai pertimbangan-pertimbangan kepada sasaran, fasilitas-fasilitas yang tersedia dan penggunaan waktu, serta uang dan aktivitas bisnis.

f. Pasar (*Market*)

Market merupakan pasar yang hendak dimasuki hasil produksi baik barang atau jasa untuk menghasilkan uang, mengembalikan investasi dan mendapatkan profit dari hasil penjualan atau tempat dimana organisasi menyebarluaskan produknya.

2.1.2 Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen sumber daya manusia dapat didefinisikan sebagai ilmu dan seni, atau dapat didefinisikan sebagai proses memperoleh, mengembangkan dan memelihara tenaga kerja yang kompeten, sehingga dapat secara efektif mencapai tujuan organisasi dan memperoleh kepuasan pribadi.

Karyawan yang kuat menjadi keunggulan yang kompetitif dalam lingkungan global dalam menghadapi perubahan yang cepat dan kompleks. Sebagian bagian dari organisasi, manajemen sumber daya manusia harus siap menghadapi dari efek perubahan.

2.1.2.1 Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) merupakan salah satu bidang dari manajemen umum yang meliputi segi-segi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengendalian. Proses ini terdapat dalam bidang atau fungsi produksi, pemasaran, keuangan, ataupun kepegawaian. Karena sumber daya manusia dianggap semakin penting perannya dalam pencapaian tujuan perusahaan, maka berbagai pengalaman dan hasil penelitian dalam bidang SDM dikumpulkan secara sistematis dalam apa yang disebut manajemen sumber daya manusia. Istilah

manajemen mempunyai arti sebagai pengetahuan tentang bagaimana seharusnya *manage* (mengelola) sumber daya manusia.

Dalam usaha pencapaian tujuan perusahaan, permasalahan yang dihadapi manajemen bukan hanya terdapat hanya pada bahan mentah, alat-alat kerja, mesin-mesin produksi, uang dan lingkungan kerja saja, tetapi menyangkut karyawan sumber daya manusia yang mengelola faktor produksi lainnya tersebut. Namun, perlu di ingat bahwa sumber daya manusia sendiri sebagai faktor produksi, seperti halnya faktor produksi yang lainnya, merupakan masukan (*input*) yang diolah oleh perusahaan dan menghasilkan (*output*). Manajemen sumber daya manusia merupakan aspek penting bagi perusahaan atau organisasi. Karyawan baru yang belum memiliki keterampilan dan keahlian dilatih, sehingga menjadi karyawan yang terampil dan ahli, apabila dia dilatih lebih lanjut serta diberikan pengalaman dan motivasi, dia akan menjadi karyawan yang matang. Pengolahan sumber daya manusia inilah yang disebut Manajemen SDM.

Berikut ini penulis mengemukakan beberapa definisi mengenai sumber daya manusia yang dikemukakan oleh para ahli, diantaranya :

Menurut Bintoro dan Daryanto (2017:15) :

“Manajemen sumber daya manusia adalah suatu ilmu atau cara bagaimana mengatur hubungan dan peranan sumber daya (tenaga kerja) yang dimiliki oleh individu secara efisien dan efektif serta dapat digunakan secara maksimal sehingga tercapai tujuan bersama perusahaan, karyawan dan masyarakat menjadi maksimal.”

Menurut A.F Stoner dalam Sri Larasati (2018:6) :

“Manajemen sumber daya manusia adalah suatu prosedur yang berkelanjutan yang bertujuan untuk memasok suatu organisasi atau

perusahaan dengan orang-orang yang tepat untuk ditempatkan pada posisi dan jabatan yang tepat pada saat organisasi memerlukannya.”

Sedangkan Menurut (Hasibuan, 2019:10) mengatakan “Manajemen sumber daya manusia adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat.”

Dari definisi-definisi diatas dapat disimpulkan bahwa manajemen sumber daya manusia adalah bagian dari studi manajemen yang berfokus pada bagaimana menarik, memperkerjakan, melatih, memotivasi, dan mempertahankan individu sebagai faktor utama dalam mencapai suatu tujuan perusahaan secara efektif dan efisien.

2.1.2.2 Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia

Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia terbagi menjadi fungsi manajerial dan fungsi operasional. Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia ini dikemukakan oleh Sedarmayanti (2017:6-8) sebagai berikut :

1. Fungsi manajerial

- a. Perencanaan

Perencanaan adalah merencanakan tenaga kerja secara efektif dan efisien agar sesuai dengan kebutuhan perusahaan dalam membantu terwujudnya suatu tujuan. Perencanaan dilakukan dengan menetapkan program kepegawaian.

- b. Pengorganisasian

Pengorganisasian adalah kegiatan untuk mengorganisasi semua karyawan dengan menetapkan pembagian kerja, hubungan kerja, delegasi wewenang, integrasi dan koordinasi dalam bagan organisasi (*organization chart*).

c. Pengarahan

Pengarahan adalah kegiatan yang mengarahkan semua karyawan agar mau bekerja sama dengan efektif serta efisien dalam membantu tercapainya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat.

d. Pengendalian

Pengendalian adalah kegiatan mengendalikan semua karyawan agar menaati peraturan-peraturan perusahaan dan bekerja sesuai dengan yang telah direncanakan. Apabila terdapat penyimpangan atau kesalahan maka diadakan tindakan perbaikan dan penyempurnaan perencanaan.

2. Fungsi Operasional

a. Pengadaan

Pengadaan adalah proses penarikan, seleksi, penempatan, orientasi, dan induksi untuk mendapatkan karyawan yang sesuai dengan kebutuhan perusahaan. Pengadaan yang baik akan membantu terwujudnya suatu tujuan.

b. Pengembangan

Pengembangan adalah suatu proses peningkatan keterampilan teknis, teoritis, konseptual, dan moral karyawan melalui pendidikan dan pelatihan.

c. Kompensasi

kompensasi adalah pemberian balas jasa langsung dan tidak langsung berupa uang atau barang kepada karyawan sebagai imbalan atau upah yang diberikan oleh suatu perusahaan.

d. Pengintegrasian

Pengintegrasian adalah kegiatan untuk mempersatukan kepentingan perusahaan dan kebutuhan karyawan, agar tercipta kerjasama yang serasi dan saling menguntungkan.

e. Pemeliharaan

Pemeliharaan adalah kegiatan untuk memelihara atau meningkatkan kondisi fisik, mental, dan loyalitas karyawan agar mereka tetap mau bekerja sampai pensiun. Pemeliharaan yang baik dilakukan dengan program kesejahteraan yang berdasarkan kebutuhan sebagai besar karyawan serta berpedoman kepada internal dan eksternal konsistensi.

f. Kedisiplinan

Kedisiplinan merupakan fungsi dari manajemen sumber daya manusia yang terpenting dan kunci terwujudnya tujuan karena tanpa adanya kedisiplinan yang baik sulit terwujudnya tujuan yang maksimal.

g. Pemberhentian

Pemberhentian adalah putusnya suatu hubungan kerja seseorang dari suatu perusahaan. Pemberhentian ini biasanya disebabkan oleh keinginan karyawan, keinginan perusahaan, kontrak kerja yang telah berakhir, pensiun dan sebab-sebab lainnya.

2.1.3 Pengertian Pengetahuan (*Knowledge*)

Pengetahuan (*knowledge*) adalah informasi yang dimiliki seseorang untuk bidang tertentu. Skor atau tes pengetahuan sering gagal untuk memprediksi kinerja SDM karena skor tersebut tidak berhasil mengukur pengetahuan dan keahlian seperti apa yang seharusnya dilakukan dalam pekerjaan. Pengetahuan karyawan turut menentukan berhasil atau tidaknya pelaksanaan tugas yang dibebankan kepadanya, pengetahuan merujuk pada informasi dan hasil pembelajaran. Karyawan yang mempunyai pengetahuan yang cukup akan meningkatkan efisiensi perusahaan. Pengetahuan mencerminkan kemampuan kognitif seorang karyawan berupa kemampuan untuk mengenal, memahami, menyadari dan menghayati suatu tugas/pekerjaan. Karena itu, pengetahuan seseorang karyawan dapat dikembangkan melalui pendidikan, baik formal maupun non formal serta pengalaman.

Adapun beberapa pengertian tentang pengetahuan (*knowledge*) yang dikemukakan para ahli diantaranya :

Menurut Notoatmodjo dalam Yuliana (2017), pengetahuan adalah hasil penginderaan manusia, atau hasil tahu seseorang terhadap objek melalui indera yang dimiliki (mata, hidung, telinga, dan sebagainya).

Sementara itu, menurut Suriasumantri dalam (Nurroh, 2017) berpandangan bahwa :

“Pengetahuan adalah suatu hasil tau dari manusia atas penggabungan atau kerjasama antara suatu subyek yang mengetahui dan objek yang diketahui. Segenap apa yang diketahui tentang sesuatu objek tertentu.”

Menurut (Rogers et al., 2019) Pengetahuan adalah hasil “tahu” setelah orang melakukan pengindraan terhadap suatu objek tertentu. Pengindraan terjadi melalui panca indra manusia, yaitu indra penglihatan, pendengaran, penciuman, rasa dan raba. Sebagian besar pengetahuan manusia di peroleh melalui mata dan telinga.

Dari beberapa pendapat diatas maka dapat dikatakan bahwa *knowledge* merupakan segala sesuatu yang dilihat, dikenal, dimengerti terhadap suatu objek tertentu yang ditangkap melalui panca indera yakni, indera pendengaran, penglihatan, penciuman, perasaan dan perabaan.

2.1.3.1 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pengetahuan (*Knowledge*)

Menurut Fitriani dalam Yuliana (2017), faktor-faktor yang mempengaruhi pengetahuan adalah sebagai berikut:

1. Pendidikan

Pendidikan mempengaruhi proses dalam belajar, semakin tinggi pendidikan seseorang, maka semakin mudah seseorang tersebut untuk menerima sebuah informasi. Peningkatan pengetahuan tidak mutlak diperoleh di pendidikan formal, akan tetapi dapat diperoleh juga pada pendidikan non formal. Pengetahuan seseorang terhadap suatu objek mengandung dua

aspek yaitu aspek positif dan aspek negatif. Kedua aspek ini menentukan sikap seseorang terhadap objek tertentu. Semakin banyak aspek positif dari objek yang diketahui akan menumbuhkan sikap positif terhadap objek tersebut. Pendidikan tinggi seseorang didapatkan informasi baik dari orang lain maupun media massa. Semakin banyak informasi yang masuk, semakin banyak pula pengetahuan yang didapat tentang kesehatan.

2. Media massa/Sumber informasi

Informasi yang diperoleh baik dari pendidikan formal maupun non formal dapat memberikan pengetahuan jangka pendek (*immediate impact*), sehingga menghasilkan perubahan dan peningkatan pengetahuan. Kemajuan teknologi menyediakan bermacam-macam media massa yang dapat mempengaruhi pengetahuan masyarakat tentang informasi baru. Sarana komunikasi seperti televisi, radio, surat kabar, majalah, penyuluhan, dan lain-lain yang mempunyai pengaruh besar terhadap pembentukan opini dan kepercayaan orang.

3. Sosial budaya dan Ekonomi

Kebiasaan dan tradisi yang dilakukan seseorang tanpa melalui penalaran apakah yang dilakukan baik atau tidak. Status ekonomi seseorang juga akan menentukan ketersediaan fasilitas yang diperlukan untuk kegiatan tertentu, sehingga status sosial ekonomi akan mempengaruhi pengetahuan seseorang.

4. Lingkungan

Lingkungan adalah segala sesuatu yang ada disekitar individu baik lingkungan fisik, biologis, maupun sosial. Lingkungan berpengaruh

terhadap proses masuknya pengetahuan ke dalam individu yang berada pada lingkungan tersebut. Hal tersebut terjadi karena adanya interaksi timbal balik yang akan direspon sebagai pengetahuan.

5. Pengalaman

Pengetahuan dapat diperoleh dari pengalaman pribadi ataupun pengalaman orang lain. Pengalaman ini merupakan suatu cara untuk memperoleh kebenaran suatu pengetahuan.

6. Usia

Usia mempengaruhi daya tangkap dan pola pikir seseorang. Bertambahnya usia akan semakin berkembang pola pikir dan daya tangkap seseorang sehingga pengetahuan yang diperoleh akan semakin banyak.

2.1.3.2 Dimensi dan Indikator Pengetahuan (*Knowledge*)

Dimensi itu mempunyai pengertian suatu batas yang mengisolir keberadaan sesuatu eksistensi. Sedangkan indikator adalah variabel yang dapat digunakan untuk mengevaluasi keadaan atau kemungkinan dilakukan pengukuran terhadap perubahan-perubahan yang terjadi dari waktu ke waktu. Dimensi dan indikator yang digunakan dalam penelitian ini mengadaptasi teori yang diutarakan oleh Yuniarsih dan Suwatno (2018:23) yang dibagi kedalam dimensi dan indikator seperti berikut:

1. Dimensi Pendidikan

- a. Kesesuaian latar belakang pendidikan karyawan dengan pekerjaan
- b. Pengetahuan karyawan tentang prosedur pelaksanaan tugas
- c. Pemahaman karyawan terhadap prosedur pelaksanaan tugasnya

2. Dimensi Pengalaman

- a. Pengalaman kerja yang dimiliki karyawan
- b. Prestasi kerja yang dimiliki karyawan
- c. Ketenangan karyawan saat bekerja

3. Dimensi Minat

- a. Kehadiran
- b. Kepatuhan terhadap atasan
- c. Sikap terhadap pekerjaan

2.1.4 Pengertian Keterampilan (*Skill*)

Keterampilan adalah kemampuan untuk menggunakan akal, ide dan gagasan kreativitas untuk melakukan, mengubah, atau melakukan sesuatu menjadi lebih bermakna sehingga menghasilkan nilai dari hasil pekerjaan. Adapun pengertian lain yang mendefinisikan bahwa keterampilan adalah suatu kemampuan untuk menerjemahkan pengetahuan ke dalam praktik sehingga tercapai hasil kerja yang diinginkan. Berikut ini adalah berbagai pendapat tentang keterampilan menurut para ahli, yaitu :

Menurut Reber dalam (Muhibbin, 2017) Keterampilan adalah kemampuan melakukan pola-pola tingkah laku yang kompleks dan tersusun secara mulus dan sesuai dengan keadaan untuk mencapai hasil tertentu.

Berbeda halnya menurut Sri Widiastuti (2017:49) Keterampilan (*skill*) merupakan kemampuan untuk mengoperasikan pekerjaan secara mudah dan cermat.

Menurut Amirullah dan Budiyo (2018:21) menjelaskan bahwa “*Skill* atau keterampilan adalah suatu kemampuan untuk menterjemahkan pengetahuan ke dalam praktik sehingga tercapai tujuan yang diinginkan”.

Berdasarkan pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa keterampilan (*skill*) berarti kemampuan untuk mengoperasikan suatu pekerjaan secara mudah dan cermat yang membutuhkan kemampuan dasar, dimana kemampuan tersebut terdiri dari kemampuan intelektual dan kemampuan fisik.

2.1.4.1 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keterampilan (*Skill*)

Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi keterampilan secara langsung menurut Notoatmodjo (2018), yaitu:

a. Motivasi

Merupakan sesuatu yang membangkitkan keinginan dalam diri seseorang untuk melakukan berbagai tindakan. Motivasi inilah yang mendorong seseorang bisa melakukan tindakan sesuai dengan prosedur yang sudah diajarkan.

b. Pengalaman

Merupakan suatu hal yang akan memperkuat kemampuan seseorang dalam melakukan sebuah tindakan (keterampilan). Pengalaman membangun seseorang untuk bisa melakukan tindakan-tindakan selanjutnya menjadi lebih baik yang dikarenakan sudah melakukan tindakan-tindakan di masa lampainya.

c. Keahlian

Keahlian yang dimiliki seseorang akan membuat terampil dalam melakukan keterampilan tertentu. Keahlian akan membuat seseorang mampu melakukan sesuatu sesuai dengan yang sudah diajarkan.

2.1.4.2 Dimensi dan Indikator Keterampilan (*Skill*)

Dimensi dan indikator yang digunakan dalam penelitian ini mengadaptasi teori yang diutarakan oleh Yuniarsih dan Suwatno (2017:23) yang dibagi kedalam dimensi dan indikator seperti berikut:

1. Dimensi Keterampilan Intelektual
 - a. Kecakapan dalam menguasai pekerjaan
 - b. Kemampuan dalam menyelesaikan pekerjaan
 - c. Ketelitian dalam menyelesaikan pekerjaan
2. Dimensi Keterampilan Kepribadian
 - a. Kemampuan dalam mengendalikan diri
 - b. Kepercayaan diri dalam menyelesaikan pekerjaan
 - c. Komitmen terhadap pekerjaan

2.1.5 Pengertian Sikap (*Attitude*)

Menurut Damiati, dkk (2017:36) sikap merupakan suatu ekspresi perasaan seseorang yang merefleksikan kesukaannya atau ketidaksukaannya terhadap suatu objek. Sedangkan Menurut (Saifudin Azwar, 2017), sikap diartikan sebagai suatu reaksi atau respon yang muncul dari seseorang individu terhadap objek yang

kemudian memunculkan perilaku individu terhadap objek tersebut dengan cara-cara tertentu.

Menurut (Schiffman, 2017:83) “*Attitude is a tendency learned to behave in ways that are consistently pleasurable or not pleasant to a certain object.*” Artinya Sikap adalah kecenderungan yang dipelajari untuk berperilaku dengan cara yang terus menerus menyenangkan atau tidak menyenangkan terhadap suatu objek tertentu.

Dari beberapa pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa sikap merupakan tanggapan reaksi seseorang terhadap objek tertentu yang bersifat positif atau negatif yang biasanya diwujudkan dalam bentuk rasa suka atau tidak suka, setuju atau tidak setuju terhadap suatu objek tertentu.

2.1.5.1 Komponen-Komponen Dasar Sikap (*Attitude*)

Menurut Damiani, dkk (2017:39), sikap terdiri atas tiga komponen utama, yaitu :

1. **Komponen Kognitif**

Komponen kognitif merupakan representasi apa yang dipercayai oleh individu pemilik sikap dan komponen kognitif ini berisi kepercayaan seseorang mengenai apa yang berlaku atau apa yang benar bagi objek sikap. Contohnya, seorang karyawan mengetahui peraturan tata tertib di perusahaan dan karyawan tersebut mengikuti aturan yang telah ditetapkan.

2. **Komponen Afektif**

Komponen afektif merupakan perasaan yang menyangkut aspek emosional subjektif seseorang terhadap suatu objek sikap. Secara umum, komponen ini disamakan dengan perasaan yang dimiliki terhadap sesuatu, namun pengertian perasaan pribadi seringkali sangat berbeda perwujudannya bila dikaitkan dengan sikap. Contohnya, kebahagiaan seorang karyawan untuk menghabiskan masa sisa karirnya terhadap perusahaan tempatnya bekerja.

3. Komponen Konatif

Komponen konatif menunjukkan bagaimana perilaku atau kecenderungan berperilaku yang ada dalam diri seseorang berkaitan dengan objek sikap yang dihadapinya. Kaitan ini didasari oleh asumsi bahwa kepercayaan dan perasaan banyak mempengaruhi perilaku. Contohnya, kesetiaan karyawan terhadap perusahaan karena dianggap telah memberikan jasa yang besar.

2.1.5.2 Faktor – Faktor Pembentuk Sikap (*Attitude*)

Menurut Azwar S (2017:30) faktor-faktor yang mempengaruhi sikap yaitu:

1. Pengalaman pribadi

Pengalaman pribadi dapat menjadi dasar pembentukan sikap apabila pengalaman tersebut meninggalkan kesan yang kuat. Sikap akan lebih mudah terbentuk apabila pengalaman pribadi tersebut terjadi dalam situasi yang melibatkan faktor emosional.

2. Pengaruh orang lain yang dianggap penting

Individu pada umumnya cenderung untuk memiliki sikap yang konformis atau searah dengan sikap seseorang yang dianggap penting. Kecenderungan

ini antara lain dimotivasi oleh keinginan untuk berafiliasi dan untuk menghindari konflik dengan orang yang dianggap penting tersebut.

3. Pengaruh kebudayaan

Kebudayaan dapat memberi corak pengalaman individu-individu masyarakat. Sebagai akibatnya, tanpa disadari kebudayaan telah menanamkan garis pengaruh sikap kita terhadap berbagai masalah.

4. Media massa

Dalam pemberitaan surat kabar maupun radio atau media komunikasi lainnya, berita yang seharusnya faktual disampaikan secara obyektif berpengaruh terhadap sikap konsumennya.

5. Lembaga pendidikan dan lembaga agama

Konsep moral dan ajaran dari lembaga pendidikan dan lembaga agama sangat menentukan sistem kepercayaan. Tidaklah mengherankan apabila pada gilirannya konsep tersebut mempengaruhi sikap.

6. Faktor emosional

Kadang kala, suatu bentuk sikap merupakan pernyataan yang didasari emosi yang berfungsi sebagai semacam penyaluran frustrasi atau pengalihan bentuk mekanisme pertahanan ego.

2.1.5.3 Dimensi Dan Indikator Sikap (*Attitude*)

1. Kepuasan kerja

Dimensi dan indikator yang digunakan dalam penelitian ini mengadaptasi salah satu teori jenis sikap yang berkaitan dengan kerja diutarakan oleh Robbins (diterjemahkan oleh Wibowo, 2017:170) menyatakan bahwa

kepuasan kerja adalah suatu sikap umum terhadap pekerjaan seseorang sebagai perbedaan antara banyaknya ganjaran yang diterima pekerja dengan banyaknya ganjaran yang diyakini seharusnya diterima. Kepuasan kerja merupakan hal penting yang dimiliki individu di dalam bekerja. Setiap individu pekerja memiliki karakteristik yang berbeda – beda, maka tingkat kepuasan kerjanya pun berbeda-beda pula tinggi rendahnya kepuasan kerja tersebut dapat memberikan dampak yang tidak sama. Kemudian Menurut Lawler (2016:180), ukuran kepuasan sangat didasarkan atas kenyataan yang dihadapi dan diterima sebagai kompensasi usaha dan tenaga yang diberikan. Kepuasan kerja tergantung kesesuaian atau keseimbangan antara yang diharapkan dengan kenyataan.

Indikator yang biasa digunakan untuk mengukur kepuasan kerja seorang karyawan menurut Stephen P. Robbins (2017:121), yaitu :

- 1) Pekerjaan itu sendiri (*work it self*), yaitu merupakan sumber utama kepuasan dimana pekerjaan tersebut memberikan tugas yang menarik, pekerjaan yang tidak membosankan, kesempatan untuk belajar, kesempatan untuk menerima tanggung jawab dan kemajuan untuk karyawan.
- 2) Gaji/Upah, yaitu merupakan faktor multidimensi dalam kepuasan kerja. Sejumlah upah atau uang yang diterima karyawan menjadi penilaian untuk kepuasan, dimana hal ini bisa dipandang sebagai hal yang dianggap pantas dan layak.

- 3) Promosi (*promotion*), yaitu kesempatan untuk berkembang secara intelektual dan memperluas keahlian menjadi dasar perhatian penting untuk maju dalam organisasi sehingga menciptakan kepuasan.
- 4) Supervisi, yaitu kemampuan pimpinan untuk memberikan bantuan teknis dan dukungan perilaku.
- 5) Rekan kerja, yaitu hubungan antara rekan kerja yang kooperatif merupakan sumber kepuasan kerja yang paling sederhana. Kelompok kerja, terutama tim yang kompak bertindak sebagai sumber dukungan, kenyamanan, nasehat, dan bantuan pada anggota individu yang berada dalam kelompok tersebut.

2. Komitmen Organisasi

Menurut Gibson yang dikutip oleh Wibowo (2017:430) memberikan pengertian komitmen organisasi sebagai perasaan identifikasi, loyalitas, dan pelibatan dinyatakan oleh pekerja terhadap organisasi atau unit dalam organisasi. Tiga indikator komitmen organisasi tersebut adalah :

- 1) Komitmen afektif (*affective commitment*)
adalah komitmen sebagai suatu ikatan atau keterlibatan emosi dalam mengidentifikasi dan terlibat dalam perusahaan, tingkat keterikatan anggota pada organisasi berdasarkan seberapa baik perasaan mengenai organisasi.
- 2) Komitmen berkelanjutan (*continuance commitment*)

yaitu komitmen individu yang didasarkan pada pertimbangan tentang apa yang harus dikorbankan bila akan meninggalkan perusahaan. Dalam hal ini karyawan yang tetap bertahan pada suatu perusahaan karena menganggapnya sebagai suatu pemenuhan kebutuhan.

3) Komitmen normatif (*normative commitment*)

adalah keyakinan individu tentang tanggung jawab terhadap perusahaan, adanya kewajiban moral untuk memelihara hubungan dengan organisasi.

2.1.6 Pengertian Kinerja

Dalam mencapai suatu tujuan yang sudah ditetapkan oleh lembaga baik lembaga pemerintah maupun lembaga perusahaan ataupun yayasan harus melalui sarana dalam bentuk organisasi yang digerakkan oleh sekelompok orang yang berperan aktif sebagai pelaku. Disisi lain para pelaku organisasi atau lembaga adalah manusia yang mempunyai perbedaan dalam sikap, perilaku, motivasi, pendidikan, kemampuan dan pengalaman antara satu individu dengan individu lainnya. Dengan adanya perbedaan tersebut menyebabkan tiap individu yang melakukan kegiatan dalam suatu organisasi mempunyai kinerja (*performance*) masing-masing berbeda. Beberapa pengertian kinerja menurut beberapa ahli sebagai berikut:

Menurut Anwar Prabu Mangkunegara (2017:67) menyatakan bahwa kinerja karyawan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai seorang karyawan

dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Adapun Stephen Robbins dalam Lijan Poltak Sinambela (2018:480) bahwa *Performance is defined as the result of an evaluation of the work done by individuals compared to the criteria that have been set together.* Artinya kinerja diartikan sebagai hasil evaluasi terhadap pekerjaan yang dilakukan individu dibandingkan dengan dengan kriteria yang telah ditetapkan bersama.

Menurut Prawirosentono dalam (Sinambela, 2017:481) mengartikan kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral dan etika.

Berdasarkan beberapa pengertian di atas dapat dikatakan bahwa kinerja adalah hasil yang telah dicapai secara kualitas dan kuantitas oleh seseorang dalam melaksanakan tugasnya sesuai tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

2.1.6.1 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja

Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja yaitu suatu faktor untuk mendorong agar hasil kerja karyawan memenuhi kualitas dan kuantitas yang di tetapkan dan diharapkan. Menurut Mangkunegara (2017:67) menyatakan bahwa faktor yang mempengaruhi kinerja antara lain :

1. Faktor kemampuan

Secara psikologis, kemampuan (*ability*) terdiri dari kemampuan potensi (IQ) dan kemampuan *reality* (*knowledge + skill*). Artinya, pimpinan dan pegawai yang memiliki IQ di atas rata-rata (IQ 110-120) apalagi IQ *superior, very superior, gifted* dan *genius* dengan pendidikan yang memadai untuk jabatannya dan terampil dalam mengerjakan pekerjaan sehari-hari, maka akan lebih mudah mencapai kinerja maksimal.

2. Faktor Motivasi

Motivasi diartikan suatu sikap (*attitude*) pimpinan dan pegawai terhadap situasi kerja (*situation*) di lingkungan organisasinya. Mereka yang bersikap positif (*pro*) terhadap situasi kerjanya akan menunjukkan motivasi kerja tinggi dan sebaliknya jika mereka bersikap negatif (*kontra*) terhadap situasi kerjanya akan menunjukkan motivasi kerja yang rendah. Situasi kerja yang dimaksud mencakup antara lain hubungan kerja, fasilitas kerja, iklim kerja, kebijakan pimpinan, pola kepemimpinan kerja dan kondisi kerja.

Mathis dan Jackson (2002) menyatakan bahwa banyak faktor yang dapat mempengaruhi kinerja dari individu tenaga kerja yang meliputi, kemampuan mereka, motivasi, dukungan yang diterima, keberadaan pekerjaan yang mereka lakukan, dan hubungan mereka dengan organisasi. Pada banyak organisasi, kinerjanya lebih bergantung pada kinerja dari individu tenaga kerja. Begitu pula Anoraga (2004) menyatakan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan terdiri dari: motivasi, pendidikan, disiplin kerja, keterampilan, sikap etika kerja, gizi dan kesehatan, tingkat penghasilan, lingkungan dan sistem kerja, teknologi,

sarana produksi, jaminan sosial, manajemen dan kesempatan berprestasi. Selanjutnya William Stern dalam Mangkunegara (2017) menyatakan bahwa faktor-faktor penentu kinerja individu adalah faktor individu dan faktor lingkungan kerja organisasi yaitu:

1. Faktor Individu

Secara psikologis, individu yang normal memiliki integritas yang tinggi antara fungsi psikis (rohani) dan fisiknya (jasmaniah). Dengan adanya integritas yang tinggi antara fungsi psikis dan fisik, maka individu tersebut memiliki konsentrasi diri yang baik. Konsentrasi yang baik ini merupakan modal utama individu manusia untuk mampu mengelola dan mendayagunakan potensi dirinya secara optimal dalam melaksanakan kegiatan atau aktivitas kerja sehari-hari dalam mencapai tujuan organisasi. Dengan kata lain, tanpa adanya konsentrasi yang baik dari individu dalam bekerja, maka mimpi pimpinan mengharapkan mereka dapat bekerja produktif dalam mencapai tujuan organisasi. Konsentrasi individu dalam bekerja sangat dipengaruhi oleh kemampuan potensi, yaitu kecerdasan pikiran/ *Intelegensi Quotiont* (IQ) dan kecerdasan emosi/*Emotional Quotiont* (EQ).

2. Faktor Lingkungan Organisasi

Faktor lingkungan kerja organisasi sangat menunjang bagi individu dalam mencapai kinerja. Faktor lingkungan organisasi yang dimaksud antara lain uraian jabatan yang jelas, autoritas yang memadai, target kerja yang menantang, pola komunikasi kerja efektif, hubungan kerja harmonis, iklim

kerja respek dan dinamis, peluang berkarir dan fasilitas kerja yang relatif memadai. Sekalipun, jika faktor lingkungan organisasi kurang mendukung, maka bagi individu yang memiliki tingkat kecerdasan pikiran memadai dengan kecerdasan emosi baik, sebenarnya ia tetap dapat berprestasi dalam bekerja. Hal ini bagi individu tersebut, lingkungan organisasi itu dapat diubah dan bahkan dapat diciptakan oleh dirinya serta merupakan pemacu (pemotivator), tantangan bagi dirinya dalam berprestasi di organisasinya.

Dari beberapa pendapat di atas dapat diambil kesimpulan bahwa kinerja seorang karyawan dipengaruhi oleh individu (internal) dan faktor yang ada di lingkungan kerja karyawan (faktor eksternal). Kinerja yang optimal selain didorong oleh motivasi seseorang dan tingkat kemampuan yang memadai, juga didorong oleh adanya kesempatan yang diberikan, dan lingkungan yang kondusif.

2.1.6.2 Penilaian Kinerja

Penilaian kinerja merupakan suatu sistem yang dilakukan secara periodik untuk meninjau dan mengevaluasi kinerja individu dan penilaian kinerja merupakan suatu pedoman yang diharapkan dapat menunjukkan prestasi kerja para karyawan secara rutin dan teratur sehingga dapat memberikan manfaat bagi pemberian kompensasi dan pengembangan karir karyawan (Kasmir, 2017:184).

Dalam menilai kinerja karyawan tidak dapat dilakukan secara sembarangan, akan tetapi perlu dilakukan menurut kaidah atau sistem tertentu yang sudah ditetapkan perusahaan. Standar masing-masing perusahaan tentu saja berbeda

antara satu sama lainnya. Seperti dikutip oleh Marwansyah dan Mukaram Sopiah dan Sangadji (2018:353) mendefinisikan penilaian kinerja sebagai suatu sistem yang bersifat formal yang dilakukan secara periodik untuk mengkaji dan mengevaluasi kinerja pegawai.

Adapun proses penilaian kinerja dilakukan melalui:

1. Menyusun rencana kerja
2. Pelaksanaan
3. Pembinaan
4. Pengawasan dan peninjauan
5. Mengendalikan

2.1.6.3 Manfaat dan Tujuan Penilaian Kinerja

Menurut Stewart dan Stewart dalam Sopiah dan Sangadji (2018:354) menyatakan bahwa penilaian kinerja karyawan dimaksudkan untuk:

1. Memberikan *feedback* kepada karyawan. Agar efektif, masukan yang diberikan kepada karyawan harus jelas (tepat sasaran), deskriptif (menggambarkan contoh-contoh pekerjaan yang benar), objektif (memberikan masukan yang positif dan negatif), dan konstruktif (memberikan saran perbaikan).
2. *Management by objective*. Manajer menentukan target dan tujuan yang harus dicapai oleh setiap bawahan.
3. *Salary review*. Hasil dari penilaian digunakan untuk menentukan apakah seseorang akan mendapatkan kenaikan atau penurunan gaji.

4. *Career counselling*. Dalam pelaksanaan penilaian, manajer mempunyai kesempatan untuk melihat kemungkinan perjalanan karier karyawan, salah satunya bisa melalui pengiriman karyawan ke dalam program diklat.
5. *Succession planning*. Penilaian karyawan dapat membantu manajer untuk memuat daftar karyawan yang memiliki keterampilan dan kemampuan tertentu, sehingga jika ada posisi yang kosong, manajer bisa dengan cepat menunjuk seseorang.
6. Mempertahankan keadilan. Adalah suatu hal yang wajar jika seseorang lebih menyukai seseorang dibanding orang lain. Penilaian karyawan dapat mengurangi terjadinya hal tersebut, misalnya dengan melibatkan atasan dari atasan langsung kita untuk ikut secara acak dalam proses penilaian.
7. Penggantian Pemimpin. Sistem penilaian karyawan dapat mengurangi beban pekerjaan manajer baru yang tidak tahu-menahu kondisi dan kompetensi karyawannya.

2.1.6.4 Dimensi Dan Indikator Kinerja

Mengukur hasil kerja atas tugas yang sudah diberikan kepada karyawan harus adanya penilaian terhadap karyawan tersebut. Anwar Prabu Mangkunegara dikutip Lijan Poltak Sinambela (2018:527) adalah sebagai berikut :

1. Kualitas kerja

Menunjukkan kerapian, ketelitian, keterkaitan hasil kerja dengan tidak mengabaikan volume pekerjaan. Kualitas kerja yang baik dapat

menghindari tingkat kesalahan dalam penyelesaian pekerjaan yang dapat bermanfaat bagi kemajuan instansi. Indikatornya yaitu :

- a. Kerapihan
- b. Kemampuan
- c. Keberhasilan.

2. Kuantitas kerja

Menunjukkan banyaknya jumlah jenis pekerjaan yang dilakukan dalam satu waktu sehingga efisiensi dan efektivitas dapat terlaksana sesuai dengan tujuan instansi. Indikatornya yaitu :

- a. Kecepatan
- b. Kepuasan.

3. Tanggung jawab

Menunjukkan seberapa besar karyawan dalam menerima dan melaksanakan pekerjaannya, mempertanggung jawabkan hasil kerja serta sarana dan prasarana yang digunakan dan perilaku kerjanya setiap hari. Indikatornya yaitu :

- a. Hasil kerja
- b. Pengambilan keputusan.

4. Kerjasama

Kesediaan karyawan untuk berpartisipasi dengan karyawan yang lain secara vertikal dan horizontal baik di dalam maupun di luar pekerjaan sehingga hasil pekerjaan akan semakin baik. Indikatornya yaitu :

- a. Kekompakan

b. Jalinan kerjasama

5. Inisiatif

Inisiatif dari dalam diri anggota perusahaan untuk melakukan pekerjaan serta alam pekerjaan tanpa menunggu perintah dari atasan atau menunjukkan tanggung jawab dalam pekerjaan yang sudah kewajiban seorang karyawan.

Indikatornya yaitu Kemandirian.

2.2 Penelitian Terdahulu

Penelitian-penelitian terdahulu berfungsi sebagai pendukung sekaligus penguat untuk peneliti menulis tulisan dan melakukan penelitian. Selain itu penelitian terdahulu dapat dipakai sebagai sumber perbandingan dengan penelitian yang sedang penulis lakukan. Penelitian-penelitian sebelumnya telah mengkaji masalah Pengaruh Pengetahuan (*Knowledge*), Keterampilan (*Skill*) dan Sikap (*Attitude*) terhadap Kinerja Karyawan. Berikut ini adalah beberapa penelitian terdahulu yang didapat dari jurnal dan internet sebagai perbandingan agar diketahui persamaan dan perbedaannya, yaitu sebagai berikut :

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No.	Penulis dan Judul	Hasil penelitian	Persamaan	Perbedaan
1.	Abdul Latief, Nurlina, Eko Medagri, & Agung Suharyanto (2019) Pengaruh manajemen pengetahuan, keterampilan dan	Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial maupun simultan variabel	Meneliti variabel keterampilan, pengetahuan dan sikap dan kinerja karyawan.	Penelitian dilakukan di Perkebunan Nusantara I Langsa.

No.	Penulis dan Judul	Hasil penelitian	Persamaan	Perbedaan
	<p>sikap terhadap kinerja karyawan pada Perkebunan Nusantara I Langsa.</p> <p>Jurnal Pendidikan Ilmu - ilmu Sosial, Vol.11 No.2 2019</p>	<p>keterampilan, pengetahuan dan sikap berpengaruh terhadap kinerja karyawan.</p>		
2.	<p>A. Alias dan Serlin Serang (2018)</p> <p>Pengaruh pengetahuan, sikap kerja dan pengalaman kerja terhadap kinerja karyawan pada Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Makassar.</p> <p>Jurnal Ilmu Ekonomi, Vol. 1, No. 1 2018</p>	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel pengetahuan, sikap kerja dan pengalaman kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.</p>	<p>Meneliti variabel pengetahuan dan sikap dan kinerja karyawan.</p>	<p>Tidak meneliti variabel keterampilan.</p> <p>Penelitian dilakukan di Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Makassar.</p>
3.	<p>Ngurah Ayu Dian Anggraeni (2015)</p> <p>Pengaruh keterampilan kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada CV Abisai Semarang.</p> <p>Jurnal Ekonomi Manajemen, Vol. 22, No. 38 2015</p>	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel keterampilan kerja dan kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.</p>	<p>Meneliti variabel keterampilan dan kinerja karyawan.</p>	<p>Tidak meneliti variabel pengetahuan dan sikap.</p> <p>Penelitian dilakukan pada CV Abisai Semarang.</p>
4.	<p>Robert C.Y. Korompis, V.P.K Lengkong, M.D Walangitan (2017)</p> <p>Pengaruh sikap kerja dan kompesasi terhadap kinerja</p>	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel sikap kerja dan kompensasi berpengaruh</p>	<p>Meneliti variabel sikap dan kinerja karyawan.</p>	<p>Tidak meneliti variabel pengetahuan dan keterampilan.</p> <p>Penelitian dilakukan di PT.</p>

No.	Penulis dan Judul	Hasil penelitian	Persamaan	Perbedaan
	<p>karyawan pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Cabang Manado.</p> <p>Jurnal Manajemen, Vol 5 No.2 2017</p>	<p>baik secara parsial maupun secara simultan terhadap variabel kinerja karyawan.</p>		<p>Bank Negara Indonesia (Persero) Cabang Manado.</p>
5.	<p>Surianti, Mashur Razak, Syamsul Alam (2020)</p> <p>Pengaruh pengetahuan, keterampilan dan sikap terhadap kinerja karyawan pada Dinas Kepemudaan Olahraga dan Pariwisata kota Parepare.</p> <p>Nobel Management Review, Vol 1 No 2 2020</p>	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan atau serempak variabel pengetahuan, keterampilan, dan sikap berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.</p>	<p>Meneliti variabel pengetahuan, keterampilan dan sikap dan kinerja karyawan.</p>	<p>Penelitian dilakukan di Dinas Kepemudaan Olahraga dan Pariwisata Kota Parepare.</p>
6.	<p>Silmy Anjani Aulia (2017)</p> <p>Pengaruh pengetahuan terhadap kinerja karyawan di Telkom Corporate University Center.</p> <p>e-Proceeding of Management, Vol.4 No 3 2017</p>	<p>Hasil penelitian menunjukan bahwa variabel pengetahuan berpengaruh baik secara parsial maupun secara simultan terhadap variabel kinerja.</p>	<p>Meneliti pengetahuan dan kinerja karyawan.</p>	<p>Penelitian dilakukan di Telkom Corporate University Center</p>

No.	Penulis dan Judul	Hasil penelitian	Persamaan	Perbedaan
7.	<p>H.A.H Hettiararchchi (2014)</p> <p><i>The effect of Employee Work Related Attitudes on Employee Job Performance: A Study of Tertiary and Vocational Education Sector in Sri Lank.</i></p> <p><i>Journal of Business and Management, Volume 16, Issue 4 2014</i></p>	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel sikap berpengaruh terhadap kinerja karyawan.</p>	<p>Meneliti variabel sikap dan kinerja karyawan.</p>	<p>Penelitian dilakukan pada Pendidikan Tersier dan Kejuruan Sektor di Sri Lanka.</p>
8.	<p>Afrinda Sri Rahayu, Aminuddin, Sitti Hairani Idrus (2019)</p> <p>Pengaruh keterampilan kerja terhadap kinerja karyawan PPILN Kendari.</p> <p>Jurnal Administrasi Bisnis, Vol 4 No 2 2019</p>	<p>Hasil menunjukkan bahwa variabel keterampilan berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.</p>	<p>Meneliti variabel keterampilan dan kinerja karyawan.</p>	<p>Tidak meneliti variabel pengetahuan dan sikap. Penelitian dilakukan di PPILN Kendari.</p>
9.	<p>Bhargava R. Kotur, S. Anbazhagan (2014)</p> <p><i>Knowledge and work experience influence on the performance in the Chittoor Sugar Factory India.</i></p> <p><i>Journal Business and Management, Volume 16, Issue 5. 2014</i></p>	<p>Hasil penelitian ditemukan bahwa variabel pengetahuan berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.</p>	<p>Meneliti variabel pengetahuan dan kinerja karyawan.</p>	<p>Penelitian dilakukan di Chittoor Sugar Factory India.</p>

No.	Penulis dan Judul	Hasil penelitian	Persamaan	Perbedaan
10.	<p>Fahrudin Nisak (2016)</p> <p>Pengaruh pengetahuan, keterampilan, konsep diri dan karakteristik pribadi terhadap kinerja staf pada SMKN Kota Pekalongan.</p> <p>Jurnal pendidikan Ekonomi, Vol 5 No. 3 2016</p>	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan variabel pengetahuan, keterampilan, konsep diri dan karakteristik berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.</p>	<p>Meneliti variabel pengetahuan, keterampilan dan kinerja.</p>	<p>Tidak meneliti variabel sikap. Penelitian dilakukan di SMKN Kota Pekalongan.</p>
11.	<p>Tettie Setiyarti, Ni Putu Tirtayasih, Ida Bagus Radendra Suastama (2020)</p> <p>Analisis pengaruh pengetahuan, keterampilan dan kemampuan terhadap kinerja Hotel Panorama Ubud.</p> <p>Jurnal Ilmu Manajemen, Vol 10 No. 1 2020</p>	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel pengetahuan, keterampilan dan kemampuan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.</p>	<p>Meneliti variabel pengetahuan, keterampilan dan kinerja karyawan.</p>	<p>Tidak meneliti variabel sikap. Penelitian dilakukan pada Hotel Panorama Ubud.</p>
12.	<p>Samsuri, H. Purwanto (2017)</p> <p>Pengaruh sikap dan motivasi terhadap kinerja karyawan pada MTsN Takeran Magetan.</p> <p>Jurnal Manajemen, Vol.1 No 1 2017</p>	<p>Hasil penelitian ditemukan bahwa variabel sikap dan motivasi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.</p>	<p>Meneliti variabel sikap dan kinerja karyawan.</p>	<p>Tidak meneliti variabel pengetahuan dan keterampilan. Penelitian dilakukan di MTsN Takeran Magetan.</p>

No.	Penulis dan Judul	Hasil penelitian	Persamaan	Perbedaan
13.	<p>Mazdayani, Wuryaningsih Dwi Sayekti, A. Nugraha (2014)</p> <p>Pengaruh pengetahuan, keterampilan, motivasi dan kompensasi terhadap kinerja karyawan di PT Perkebunan Nusantara VII.</p> <p>Jurnal Ilmu Agribisnis, Vol 2 No.3 2014</p>	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel pengetahuan, keterampilan, motivasi dan kompensasi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.</p>	<p>Meneliti variabel pengetahuan, keterampilan dan kinerja karyawan.</p>	<p>Tidak meneliti variabel sikap. Penelitian dilakukan di PT Perkebunan Nusantara VII.</p>
14.	<p>Chres F. P Laoh (2016)</p> <p>Pengaruh Manajemen pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja terhadap kinerja pegawai pada PT. National Nobu Bank Area Manado.</p> <p>Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi, Vol.16 No 4 2016</p>	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dari variabel manajemen pengetahuan, keterampilan dan sikap terhadap kinerja karyawan.</p>	<p>Meneliti variabel pengetahuan, keterampilan, sikap dan kinerja karyawan.</p>	<p>Penelitian dilakukan pada PT. National Nobu Bank Area Manado.</p>
15.	<p>Bambang Tri Hanowo, Achmad Sholihin (2020)</p> <p>Pengaruh pengetahuan, sikap dan komunikasi terhadap kinerja pegawai Dinas</p>	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dari variabel pengetahuan,</p>	<p>Meneliti variabel pengetahuan, sikap dan kinerja pegawai.</p>	<p>Tidak meneliti variabel keterampilan. Penelitian dilakukan pda Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Pasuruan.</p>

No.	Penulis dan Judul	Hasil penelitian	Persamaan	Perbedaan
	Tenaga Kerja Kabupaten Pasuruan. Jurnal ekonomi dan Bisnis, Vol 1 No 1 2020	sikap dan komunikasi terhadap kinerja pegawai.		
16.	Indra Taruna A. (2016) Pengaruh penerapan <i>knowledge Management</i> dan pengembangan Sumber Daya Manusia terhadap kinerja karyawan PT Telkom Tbk. Jurnal Manajemen, Vol 14 No. 1 2016	Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dari variabel <i>knowledge management</i> dan pengembangan SDM terhadap kinerja karyawan.	Meneliti variabel <i>knowledge management</i> dan kinerja karyawan.	Tidak meneliti variabel keterampilan dan sikap. Penelitian dilakukan di PT Telkom Tbk.
17.	Diena Ambiya (2019) Pengaruh sikap dan keterampilan terhadap kinerja karyawan pada PT. Orion Nusantara Jurnal Ilmu Manajemen, Vol 2 No. 3 2019	Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel sikap dan keterampilan berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.	Meneliti variabel sikap, keterampilan dan kinerja karyawan.	Tidak meneliti variabel pengetahuan. Penelitian dilakukan pada PT. Orion Nusantara.
18.	Dinaria br Sembiring (2018) Pengaruh sikap kerja dan motivasi terhadap kinerja dosen di Yayasan	Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel sikap dan motivasi berpengaruh terhadap	Meneliti variabel sikap dan kinerja karyawan.	Tidak meneliti variabel pengetahuan dan keterampilan. Penelitian dilakukan di Yayasan

No.	Penulis dan Judul	Hasil penelitian	Persamaan	Perbedaan
	Perguruan Nasional Medicom. Jurnal Teknik Informatika, Vol 3 No. 2 2018	kinerja karyawan.		Perguruan Nasional Medicom.
19.	Fauzan Adzima (2019) Pengaruh <i>knowledge management</i> terhadap kinerja pegawai pada Kantor Balai Diklat KeagamaanMakassar. Jurnal Manajemen, Vol. 3 No 1 2019	Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel <i>knowledge management</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai.	Meneliti variabel <i>knowledge management</i> dan kinerja pegawai	Penelitian dilakukan di kantor balai diklat keagamaan makassar

Sumber : Data diolah peneliti 2021

2.3 Kerangka Pemikiran

Menurut Sugiyono (2017:60) mengemukakan bahwa, kerangka berpikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting. Pada sub bab ini peneliti akan menggambarkan kerangka pemikiran yang bertujuan memudahkan pembaca dalam melihat serta menyimak teori-teori yang berhubungan dengan kaitan antara variabel *Knowledge*, *Skill* dan *Attitude* terhadap Kinerja Karyawan.

2.3.1 Pengaruh Pengetahuan (*Knowledge*) Terhadap Kinerja Karyawan

Pengetahuan merupakan bentuk dari penguasaan ilmu terhadap suatu bidang yang berkaitan dengan tugas-tugas karyawan. Pengetahuan yang baik akan meningkatkan kinerja karyawan. Pengetahuan merupakan hal yang sangat penting karena dengan memiliki pengetahuan maka karyawan dapat melakukan pekerjaannya sesuai dengan prosedur dan aturan yang telah ditetapkan sehingga dapat mencapai hasil yang optimal. Dengan demikian pengetahuan diperlukan untuk mencapai kinerja yang efektif dalam pelaksanaan tugas pekerjaan.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Fauzan Adzima (2019) tentang Pengaruh *knowledge management* terhadap kinerja pegawai pada Kantor Balai Diklat Keagamaan Makassar yang menunjukkan terdapat variabel pengetahuan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai dengan hasil 49,5% di Kantor Balai Diklat Keagamaan Makassar. Ditambah pula dengan penelitian Silmy Anjani (2017) dan Tettie Setiyarti (2020) yang menyebutkan bahwa pengetahuan berpengaruh signifikan dan positif terhadap kinerja karyawan. Dengan demikian dapat ditarik kesimpulan bahwa pengetahuan berpengaruh terhadap kinerja pegawai.

2.3.2 Pengaruh Keterampilan (*Skill*) Terhadap Kinerja Karyawan

Sumber daya manusia merupakan sumber daya yang sangat penting bagi organisasi, karena sumber daya manusia memiliki keterampilan untuk mencapai tujuan organisasi dengan sebaik-baiknya. Untuk menunjang keberhasilan tersebut maka instansi dituntut untuk mempunyai sumber daya manusia yang memiliki

kinerja yang baik dan untuk mencapai kinerja yang baik diperlukan suatu keterampilan yang baik. Keterampilan sebagai kapasitas yang dibutuhkan untuk melaksanakan suatu rangkaian tugas yang berkembang dari hasil pelatihan dan pengalaman. Keahlian seseorang tercermin dengan beberapa baik seseorang dalam melaksanakan suatu kegiatan yang spesifik, seperti mengoperasikan suatu peralatan, berkomunikasi efektif atau mengimplementasikan suatu strategi bisnis.

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu mengenai Keterampilan terhadap Kinerja karyawan yang penulis ambil dari hasil penelitian Diena Ambiya (2019) dengan judul penelitian Pengaruh Sikap dan Keterampilan terhadap Kinerja karyawan pada PT. Orion Nusantara menyatakan bahwa keterampilan berpengaruh positif dan sangat nyata terhadap kinerja karyawan PT Orion Nusantara. Hal ini ditunjukkan dengan nilai R sebesar 0,731 terletak pada interval (0,60-0,799) menunjukkan bahwa terjadi hubungan yang kuat antara variabel X2 (keterampilan) dengan variabel Y (kinerja). Sedangkan hasil penelitian oleh Afrinda Sri Rahayu (2019) tentang Pengaruh keterampilan terhadap kinerja karyawan PPILN Kendari menunjukkan keterampilan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan dengan hasil signifikan sebesar 0,050. Dan didukung dengan penelitian oleh SURIANTI (2020) dengan judul Pengaruh pengetahuan, keterampilan dan sikap terhadap kinerja karyawan pada DISPORAPAR Kota Parepare yang menunjukkan keterampilan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Dengan demikian dapat ditarik kesimpulan bahwa keterampilan berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

2.3.3 Pengaruh Sikap (*Attitude*) terhadap Kinerja Karyawan

Menurut Djaali (2017:64) mendefinisikan sikap adalah kecenderungan untuk bertindak terhadap obyek tertentu. Kecenderungan tersebut dapat bersifat mendekati atau menjauhi suatu obyek (orang, benda, ide, lingkungan dan lain-lain) dilandasi oleh perasaan penilaian individu yang bersangkutan terhadap obyek tersebut. Perasaan tersebut dapat berupa menyukai atau tidak menyukai, setuju atau tidak setuju terhadap obyek yang dimaksud. Agar tujuan organisasi dapat tercapai karyawan harus memiliki sikap yang baik, sikap terhadap pekerjaan, sikap terhadap atasan maupun sikap sesama rekan.

Berdasarkan penelitian terdahulu oleh Robert C.Y. Korompis (2017) tentang pengaruh sikap terhadap kinerja karyawan dengan hasil penelitian bahwa terdapat pengaruh positif dari sikap terhadap kinerja pegawai dengan pengaruh sebesar 0,562. Kemudian berdasarkan penelitian dari Samsuri (2017) tentang Pengaruh sikap dan motivasi terhadap kinerja karyawan dengan hasil penelitian bahwa sikap berpengaruh positif dengan hasil koefisien sebesar 1.007 terhadap kinerja karyawan. Lalu penelitian dari Dinaria br Sembiring (2018) tentang pengaruh sikap terhadap kinerja dosen dengan hasil bahwa sikap berpengaruh positif terhadap kinerja dosen dengan nilai koefisien sebesar 0,975 dan penelitian dari H.A.H Hettiararchchi (2014) tentang *The effect of Employee Work Related Attitudes on Employee Job Performance* yang menunjukkan sikap memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan dengan hasil sebesar 0,958. Hasil dari penelitian terdahulu dapat dikatakan bahwa sikap berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

2.3.4 Pengaruh Pengetahuan, Keterampilan dan Sikap Terhadap Kinerja Karyawan

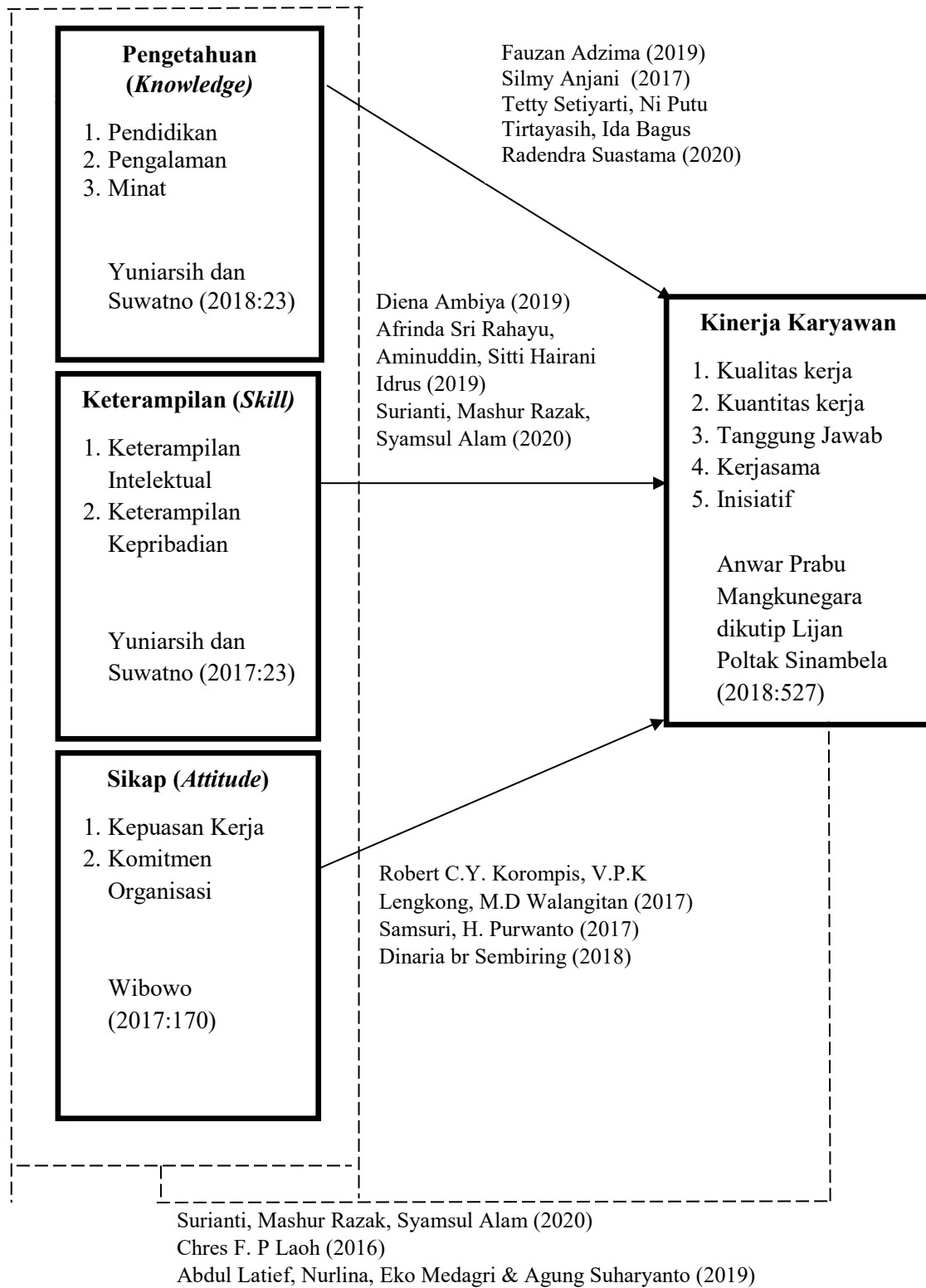
Perusahaan ataupun organisasi yang mampu mengelola sumber daya manusia agar dapat berkembang secara optimal adalah dengan cara meningkatkan kinerja karyawannya. Memiliki pengetahuan, keterampilan dan sikap karyawan yang baik akan memotivasi karyawan untuk meningkatkan kinerjanya. Pengetahuan, keterampilan dan sikap karyawan merupakan faktor yang mendukung untuk terciptanya kinerja pegawai. Pengetahuan, keterampilan dan sikap merupakan aspek yang sangat penting dalam suatu organisasi karena pengetahuan, keterampilan dan sikap merupakan modal utama dalam organisasi untuk meraih kesuksesan dan keberhasilan. Karyawan yang diharapkan adalah karyawan yang berkualitas untuk mencapai kinerja yang optimal.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Surianti, Mashur Razak, Syamsul Alam (2020) yang berjudul “Pengaruh pengetahuan, keterampilan dan sikap terhadap kinerja karyawan pada Dinas Kepemudaan Olahraga dan Pariwisata kota Parepare”. Dimana menyatakan bahwa pengetahuan, keterampilan dan sikap secara bersamaan berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan. Kemudian penelitian Chres F. P Laoh (2016)) tentang “Pengaruh Manajemen pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja terhadap kinerja pegawai pada PT. National Nobu Bank Area Manado”. Menunjukkan bahwa pengetahuan, keterampilan dan sikap berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan dan penelitian yang dilakukan oleh Abdul Latief, Nurlina, Eko Medagri, & Agung Suharyanto (2019) terbukti berpengaruh signifikan dan positif terhadap kinerja

karyawan. Dari hasil penelitian terdahulu di atas terbukti bahwa pengetahuan, keterampilan, dan sikap berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan uraian kerangka pemikiran di atas, maka dapat dirumuskan paradigma penelitian mengenai pengaruh pengetahuan, keterampilan dan sikap terhadap kinerja karyawan dalam gambar 2.1.

2.4 Paradigma Penelitian



Ket: (—————) Parsial
 (—————) Simultan

Gambar 2.1

Paradigma Penelitian

2.5 Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara yang paling memungkinkan yang masih harus dicari kebenarannya. Berdasarkan kerangka pemikiran di halaman sebelumnya, dapat diajukan hipotesis yang akan di uji dalam penelitian. Pengaruh Pengetahuan (*Knowledge*), Keterampilan (*Skill*) dan Sikap (*Attitude*) terhadap kinerja karyawan adalah sebagai berikut:

1. Secara Simultan

Terdapat pengaruh signifikan Pengetahuan (*Knowledge*), Keterampilan (*Skill*), dan Sikap (*Attitude*) terhadap kinerja karyawan.

2. Secara Parsial

- a. Terdapat pengaruh signifikan antara pengetahuan (*knowledge*) terhadap kinerja karyawan.
- b. Terdapat pengaruh signifikan antara keterampilan (*skill*) terhadap kinerja karyawan.
- c. Terdapat pengaruh signifikan antara sikap (*attitude*) terhadap kinerja karyawan.