

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Sumber daya manusia merupakan aset yang sangat vital, oleh karena itu peran dan fungsinya tidak bisa digantikan oleh sumber daya lainnya. Betapapun modern dalam kemajuan teknologi yang digunakan, atau sarana dan prasarannya, seberapa banyak dana yang disiapkan, namun tanpa sumber daya manusia yang profesional semuanya menjadi tidak bermakna. Ditengah persaingan yang kian tajam, peranan departemen sumber daya manusia semakin terasa untuk membantu pimpinan dalam mencapai tujuannya. Setiap perusahaan berusaha untuk mempertahankan kelangsungan usahanya masing-masing. Sumber Daya Manusia memiliki peranan yang sangat penting dalam suatu organisasi dalam mewujudkan efektivitas organisasi. Sumber daya manusia dalam suatu organisasi memiliki kemampuan dalam mengembangkan serta menjadi penentu keberhasilan perusahaan jangka panjang. Sumber daya manusia merupakan penggerak utama organisasi perusahaan, sumber daya manusia harus dikelola secara optimal, dan diberi perhatian yang ekstra dan memenuhi hak-haknya. SDM akan bekerja secara optimal jika dikelola dengan baik melalui penerapan prinsip-prinsip Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM).

Pengetahuan 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

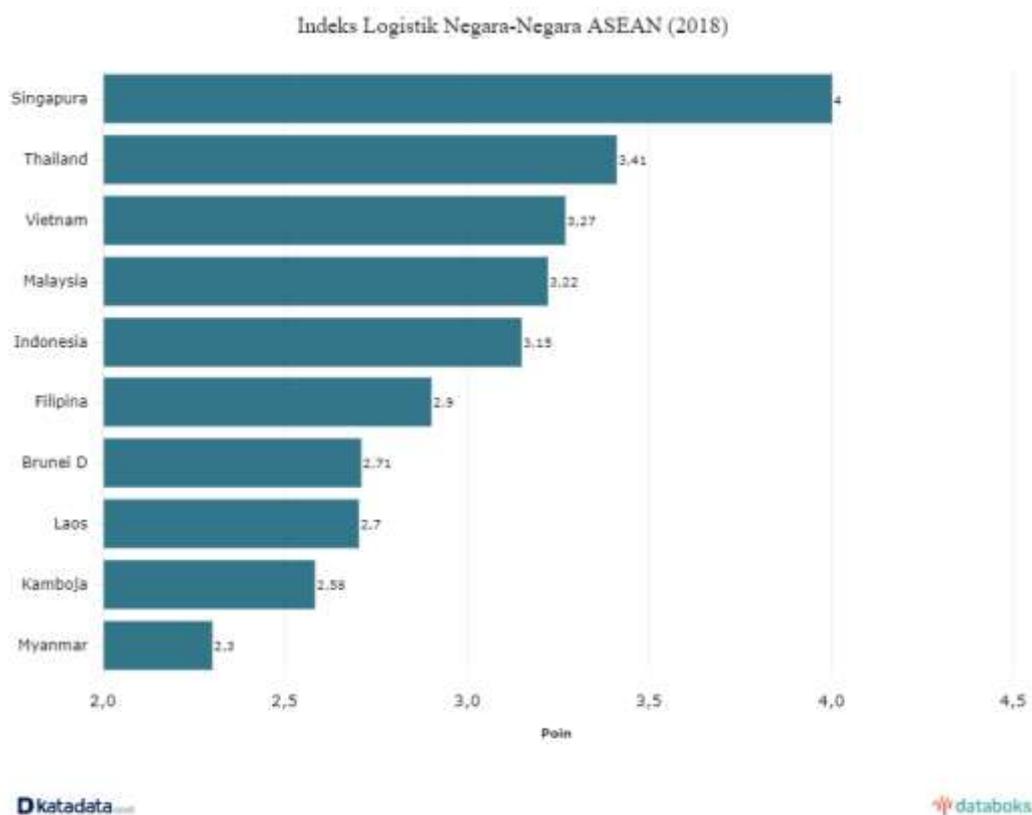
seharusnya dilakukan dalam pekerjaan. Tes pengetahuan mengukur kemampuan peserta tes untuk memilih jawaban yang paling benar, tetapi tidak bisa melihat apakah seseorang dapat melakukan pekerjaan berdasarkan pengetahuan yang dimilikinya.

Pengalaman kerja merupakan cerminan dari karyawan yang mempunyai kemampuan bekerja ditempat sebelumnya selain itu dapat menggambarkan seberapa lama karyawan tersebut telah bekerja. Semakin banyak pengalaman kerja yang didapatkan oleh karyawan akan membuat karyawan tersebut semakin terlatih dan terampil dalam melaksanakan segala pekerjaan yang dilaksanakannya.

Kinerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai oleh seorang pegawai sesuai dengan standar dan kriteria yang telah ditetapkan dalam kurun waktu tertentu. Menurut (Mangkunegara, 2015) terdapat karakteristik orang yang mempunyai kinerja yang tinggi adalah sebagai berikut :

1. Memiliki tanggung jawab yang tinggi
2. Berani mengambil dan menanggung resiko
3. Memiliki tujuan kerja yang realistis
4. Memiliki rencana kerja yang menyeluruh dan berusaha mencapai tujuan kerja
5. Memanfaatkan penilaian yang kongkrit dalam seluruh kegiatan kerja yang dilakukan
6. Mencari kesempatan untuk merealisasikan rencana yang diprogramkan

Dalam menghadapi era persaingan yang cukup ketat, setiap perusahaan harus berusaha untuk mempertahankan kelangsungan usahanya masing-masing. Perusahaan yang memiliki perkembangan cukup pesat adalah perusahaan pada sektor logistik. Menurut data yang didapatkan melalui *website* databoks, daya saing industri logistik di Indonesia menempati peringkat ke 5 di wilayah ASEAN. Adapun data tersebut dapat dilihat pada gambar 1.1 berikut :



Gambar 1.1 Indeks Logistik Negara ASEAN

Sumber : World Bank, 2018

Daya saing industri logistik Indonesia masih tertinggal di tingkat ASEAN. Berdasarkan data Bank Dunia indeks performa logistik (*Logistics Performance Index/LPI*) 2018 berada di level 3,15 dari skala 1-5. Semakin mendekati 5 mengindikasikan daya saing logistik suatu negara semakin baik, sebaliknya kian mendekati 1 semakin buruk. Indeks daya saing logistik Indonesia berada di bawah Singapura (4,0), Thailand (3,41), Vietnam (3,27) serta Malaysia (3,22). Namun, dalam beberapa tahun daya saing Indonesia menunjukkan perbaikan di mana peringkat Indonesia pada 2018 berada di urutan ke-46 dunia yang merupakan terbaik sejak 2010. Geografis Indonesia yang berbentuk kepulauan menjadi salah satu tantangan bagi pemerintah. Pembangunan infrastruktur yang digalakkan pemerintah, terutama konektivitas antar daerah diharapkan menjadi pendorong membaiknya daya saing logistik Indonesia.

Salah satu upaya yang dapat dilakukan untuk mencapai target perusahaan adalah dengan mengoptimalkan kinerja karyawan. Kinerja dapat diartikan sebagai hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Rendahnya kinerja karyawan dalam perusahaan adalah permasalahan yang sering terjadi dalam perusahaan. Rendahnya kinerja menjadi salah satu hal yang mencerminkan program pengembangan karyawan perusahaan yang kurang baik dalam mengembangkan karyawan sesuai dengan standar perusahaan guna

mencapai tujuan perusahaan. Hal tersebut menjadi ancaman serius bagi perusahaan jika kinerja karyawan tidak segera diperbaiki.

Pentingnya kinerja karyawan juga berlaku pada perusahaan yang bergerak dalam industri logistik. Perkembangan yang terjadi pada industry logistik berakibat bertambahnya perusahaan-perusahaan baru yang masuk ke dalam bisnis logistik. Salah satu perusahaan yang bergerak dalam jasa pengiriman ini adalah PT. Global Jet Express (J&T) Kota Tasikmalaya yang merupakan perusahaan jasa pengiriman barang dan logistik yang memiliki perkembangan yang cukup luas di Indonesia. kegiatan utama bisnis tersebut adalah melayani pengiriman dalam bentuk paket, dokumen, dan lain-lain. Banyak perusahaan-perusahaan jasa pengiriman yang sedang berkembang. PT. Global Jet Express (J&T) Kota Tasikmalaya sebagai salah satu perusahaan jasa pengiriman barang dan logistik di Indonesia harus mampu memberikan hasil kerja yang optimal sesuai dengan apa yang dibutuhkan dan diharapkan oleh pelanggan, sehingga mampu menghadapi persaingan dengan perusahaan logistik lainnya.

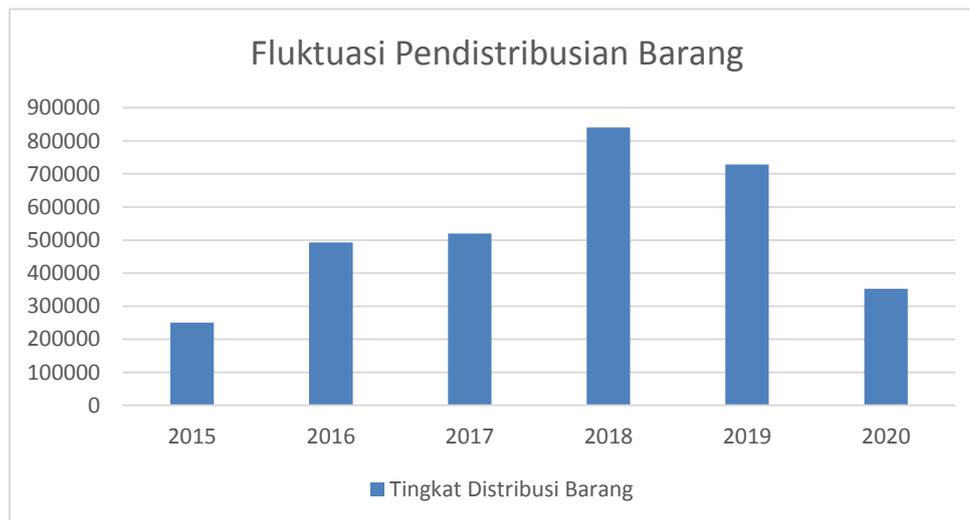
Kinerja suatu organisasi sangat ditentukan oleh kinerja dari tiap karyawan. Dalam kinerja organisasi pencapaian hasil terletak pada level atau unit organisasi, sehingga mencakup semua unsur yang ada dalam organisasi, salah satunya adalah individu/ perorangan (Alias and Serang 2018). Kinerja pada level ini dipengaruhi oleh tujuan pekerjaan, rancangan pekerjaan, dan manajemen pekerjaan serta

karakteristik individu. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kinerja individu merupakan penentu dalam pencapaian tujuan organisasi atau unit organisasi. apabila organisasi memiliki kinerja individu yang baik, maka secara otomatis kinerja yang dihasilkan oleh organisasi akan baik pula. Begitu pula sebaliknya, jika kinerja yang dimiliki individu kurang atau buruk, maka kinerja organisasi menjadi kurang baik pula.

Pada dasarnya kinerja merupakan sesuatu yang diberikan karyawan dalam menentukan seberapa banyak mereka memberikan kontribusi pada perusahaan dalam bentuk hasil produksi maupun pelayanan yang disajikan. Kinerja sangat mempengaruhi kualitas dari suatu perusahaan, kinerja juga menentukan tingkat keberhasilan dari jalannya suatu perusahaan. Rendahnya kinerja menjadi salah satu hal yang memperlihatkan kurangnya upaya perusahaan dalam mengembangkan karyawan yang sesuai dengan standar perusahaan guna mencapai tujuan perusahaan. Hal tersebut mampu menjadi ancaman serius bagi perusahaan apabila kinerja pegawai tidak segera diperbaiki. Guna menciptakan kinerja yang tinggi, dibutuhkan adanya peningkatan kerja yang optimal dan mampu memberdayakan potensi sumber daya manusia yang dimiliki oleh pegawai guna menciptakan tujuan organisasi, sehingga memberikan kontribusi positif bagi perkembangan instansi. Salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai adalah pengetahuan dan pengalaman kerja yang ada di perusahaan ataupun instansi tersebut. Dengan

pengetahuan dan pengalaman kerja yang ada akan menunjang kinerja pegawai pada perusahaan tersebut.

Terdapat permasalahan terkait penurunan kinerja pada perusahaan yang disebabkan oleh berbagai faktor seperti penurunan kinerja karyawan, ekonomi, serta kebijakan pemerintah dengan menetapkan pembatasan sosial yang menyebabkan tingkat *turnover* pendistribusian barang mengalami penurunan yang signifikan. Kecenderungan penurunan tersebut disebabkan oleh upaya pemerintah dalam menekan angka penyebaran pandemi Covid 19 dengan melakukan pembatasan kegiatan sosial bagi masyarakat. Berikut merupakan data terkait banyaknya jumlah barang yang di distribusikan oleh PT. Global Jet Express (J&T) Kota Tasikmalaya yang dapat dilihat pada gambar 1.2 berikut :



Gambar 1.2 Tingkat Pendistribusian Barang Tahun 2015 - 2020

Sumber : Data Internal Perusahaan, 2021

Gambar 1.2 menunjukkan tingkat pendistribusian jumlah barang oleh PT. Global Jet Express (J&T) Kota Tasikmalaya mengalami penurunan yang cukup signifikan di tahun 2020 dengan total jumlah barang yang di distribusikan sebanyak 242.502 barang, jauh dibandingkan dengan tahun 2018 dan 2019 yang mampu mencapai tingkat pendistribusian sebanyak 840.018 dan 728.450 barang. Dari data tersebut dapat diketahui jika perusahaan saat ini belum konsisten dalam menjaga kinerja usahannya. Permasalahan yang terjadi di PT. Global Jet Express (J&T) Kota Tasikmalaya terhadap kinerja perusahaan yang tidak maksimal seperti tidak konsistennya pendistribusian barang tentu memberikan dampak terhadap profitabilitas perusahaan. Beberapa faktor seperti pengetahuan yang dimiliki oleh karyawan tentu memiliki dampak yang positif bagi perkembangan bisnis perusahaan.

Penurunan kinerja karyawan sangat mempengaruhi keberhasilan perusahaan dalam mencapai tujuan perusahaan. Setiap perusahaan selalu mengharapkan karyawannya mempunyai prestasi yang dimana akan memberikan sumbangan yang optimal bagi perusahaan. Salah satu sumber keberhasilan suatu perusahaan dalam menghasilkan kinerja yang tinggi adalah tenaga kerja yang berkualitas dan mempunyai efektivitas kerja yang memadai. Tetapi pada kenyataannya kinerja karyawan di PT. Global Jet Express (J&T) Kota Tasikmalaya ini bisa dikatakan

belum optimal. Hal ini dapat dilihat pada tabel 1.1 kinerja karyawan mengalami penurunan di setiap tahunnya :

**Tabel 1.1 Penilaian Kinerja Karyawan PT. Global Jet Express (J&T)
Tahun 2017 - 2020**

Penilaian	Bobot (%)	2017		2018		2019		2020	
		Nilai	Skor (%)	Nilai	Skor (%)	Nilai	Skor (%)	Nilai	Skor (%)
Kualitas	20	82	16.4	78	15.6	80	16	77	15.4
Kuantitas	20	78	15.6	80	16	83	16.6	76	15.2
Efektivitas	20	77	15.4	78	15.6	80	16	80	16
Ketepatan Waktu	20	80	16	77	15.4	79	15.8	78	15.6
Kemandirian	20	79	15.8	81	16.2	83	16.6	79	15.8
Total			79.2		78.8		81		78

Sumber : Personalia PT. Global Jet Express

Keterangan :

Sangat Baik = 90% - 100%

Buruk = 40% - 59.9%

Baik = 80% - 89.9%

Sangat Buruk = ≤ 39.9%

Kurang Baik = 60% - 79.9%

Tabel 1.1 menunjukkan bahwa rata-rata kinerja karyawan PT. Global Jet Express (J&T) Kota Tasikmalaya mengalami penurunan dari tahun 2017 - 2018, yaitu pada tahun 2017 sebesar 79.2% dan tahun 2019 sebesar 78,8%. Pada dua tahun terakhir yakni Tahun 2019 dan Tahun 2020 penilaian yang menunjukkan penurunan adalah kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, serta kemandirian karyawan. Adanya penurunan kualitas kerja yang dimiliki karyawan dikarenakan masih banyaknya karyawan yang kurang teliti dan kurang rapih dalam mengerjakan pekerjaannya sehingga masih banyak kesalahan dalam pembuatan laporan. Selain itu, ketepatan waktu yang mengalami penurunan juga dikarenakan karyawan yang sering datang terlambat dan menyelesaikan pekerjaan yang tidak tepat waktu sehingga membuat pekerjaan agak sedikit terlambat dari jadwal yang telah ditentukan. Beberapa Fenomena tersebut menunjukkan bahwa kinerja karyawan PT. Global Jet Express (J&T) Kota Tasikmalaya belum cukup optimal.

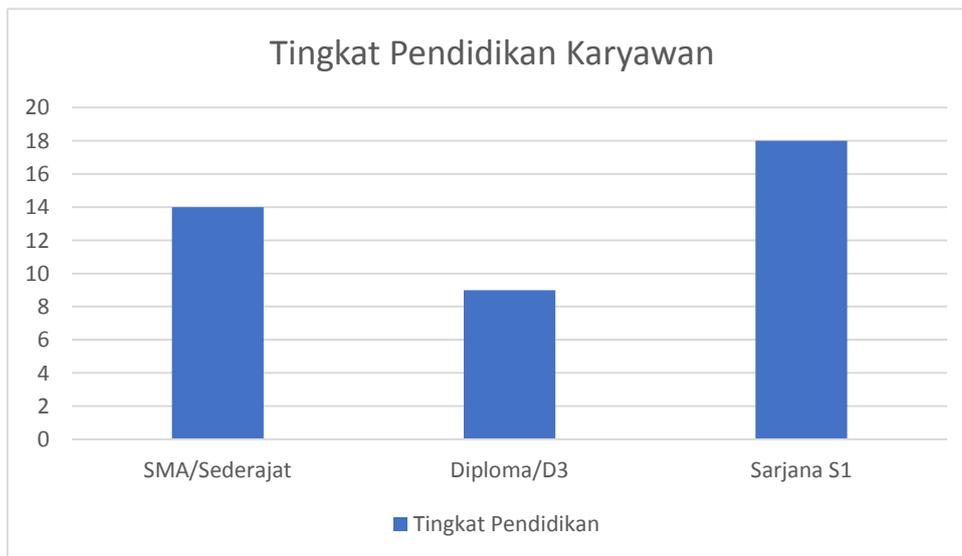
Pengetahuan karyawan dinilai mampu mempengaruhi kinerja serta kualitas kerja karyawan yang bersangkutan dan pada akhirnya akan dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya dengan tepat waktu. Pengetahuan mencerminkan kemampuan kognitif seorang karyawan berupa kemampuan untuk mengenai, memahami, menyadari dan mengahayati suatu tugas atau pekerjaan karena itu, pengetahuan seseorang karyawan dapat dikembangkan melalui pendidikan, baik formal maupun non formal serta pengalaman. Pendidikan membekali seseorang

dengan dasar-dasar pengetahuan, teori, logika, pengetahuan umum, kemampuan analisis serta pengembangan watak dan kepribadian.

Berdasarkan Hasil wawancara penulis dengan bagian SDM PT. Global Jet Express (J&T) Kota Tasikmalaya, terdapat beberapa permasalahan dalam hasil kinerja karyawan diantaranya kurangnya pengetahuan terhadap suatu bidang yang berkaitan dengan tugas-tugas pegawai dan karyawan yang tidak dapat melakukan pekerjaannya sesuai dengan prosedur dan aturan yang telah ditetapkan sehingga tidak dapat mencapai hasil yang optimal. Dengan demikian pengetahuan diperlukan untuk mencapai kinerja yang efektif dalam pelaksanaan tugas pekerjaan. Yang kedua kurangnya pengalaman kerja yang dimiliki karyawan sehingga mempengaruhi kinerja karyawan, pengalaman kerja berkaitan dengan pengembangan karir karena dengan memiliki banyak pengalaman kerja akan membantu seseorang dalam menyelesaikan tugasnya tanpa perlu menunggu perintah, selain itu seseorang dengan pengalaman kerja yang banyak akan lebih cakap dan terampil serta dapat melaksanakan tugas pekerjaannya dengan mudah.

Melihat beberapa permasalahan terhadap hasil kinerja karyawan di PT. Global Jet Express (J&T) Kota Tasikmalaya, maka menurut pandangan peneliti, masalah yang dikaji dalam penelitian ini yaitu mengenai pengaruh pengetahuan dan pengalaman kerja terhadap kinerja karyawan.

Berikut merupakan tingkatan Pendidikan yang dimiliki oleh para pegawai pada PT. Global Jet Express (J&T) Kota Tasikmalaya dilihat pada gambar 1.3 :



Gambar 1.3 Tingkat Pendidikan Karyawan

Sumber : Data Internal Perusahaan, 2021

Pada gambar 1.3 dapat dilihat bahwa tingkat Pendidikan yang dimiliki oleh karyawan pada PT. Global Jet Express (J&T) Kota Tasikmalaya masih cukup rendah. Terlihat jika karyawan yang memiliki Pendidikan SMA/Sederajat masih cukup tinggi jumlahnya. Literasi terkait pengetahuan mengenai pekerjaan tentu menjadi hal penting karena dengan pengetahuan yang dimiliki oleh karyawan dinilai mampu meningkatkan kinerja yang dimilikinya.

Selain itu, pengalaman kerja yang dimiliki oleh karyawan juga mampu berdampak pada kinerja. Karyawan yang memiliki pengalaman lebih dalam bidang

pekerjaannya dinilai mampu memberikan kinerja yang baik bagi perusahaan (Readi, Nugraha, and Deyastuti 2019). Pengalaman kerja berkaitan dengan kemampuan dan kecakapan karyawan dalam melaksanakan tugas yang diberikan kepadanya. Pengalaman kerja tidak hanya ditinjau dari keterampilan, keahlian, dan kemampuan yang dimiliki saja, akan tetapi pengalaman kerja dapat dilihat dari pengalaman seseorang yang telah bekerja atau lamanya bekerja pada suatu instansi.

Semakin banyak pengalaman yang dimiliki akan semakin terampil dia dalam menjalankan pekerjaannya. Untuk mengukur tingkat pengalaman yang ada dapat melihat dengan tingkat pengetahuan yang dimiliki dan tingkat keterampilan yang telah dikuasai seorang karyawan. Berdasarkan pengamatan peneliti pada PT. Global Jet Express (J&T) Kota Tasikmalaya, masih terdapat beberapa karyawan yang kurang memiliki tingkat keterampilan disebabkan kurangnya pengalaman kerja yang pernah didapatkan apalagi karyawan baru yang belum bisa menguasai pekerjaan yang diberikan. Hal tersebut dapat dilihat pada tabel 1.2 :

Tabel 1. 2 Daftar Masa Kerja Karyawan Pada PT. Jet Global Express (J&T) Kota Tasikmalaya 2021

Masa Kerja	Jumlah Karyawan
0 - 1 tahun	15 orang
2 - 6 tahun	17 orang
7 - 11 tahun	4 orang
>12 tahun	1 orang
Jumlah	37 orang

Sumber : PT. Jet Global Express

Dari tabel 1.2 dapat dilihat persentase dari masa kerja karyawan PT. Global Jet Express (J&T) Kota Tasikmalaya, sebanyak 15 karyawan dimana memiliki masa kerja nol samapai 1 tahun, 17 karyawan memiliki masa kerja 2-6 tahun, 4 karyawan memiliki masa kerja 7-12 tahun, dan 1 orang memiliki masa kerja 20 tahun. Dapat dilihat bahwa dari semua karyawan ada yang sudah lama bekerja dan ada juga yang masih baru bekerja. Dan semakin lama memiliki masa kerja semakin sedikit jumlah karyawannya. Dalam menghadapi persaingan yang semakin pesat dan terbuka tentu perusahaan membutuhkan sumber daya manusia yang berkualitas khususnya kinerja karyawan.

Melalui kinerja karyawan yang meningkat, maka efektifitas dan produktivitas perusahaan akan meningkat, namun untuk mendapatkan kinerja yang optimal dari karyawan tidak mudah, karena dibutuhkan kesadaran dan rasa tanggung jawab yang tinggi dari karyawan itu sendiri.

Terdapat penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Syamsul, Ardiansyah, and Mursidah 2021) dengan tujuan untuk mengetahui Pengaruh Pengetahuan dan Pengalaman Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada BPR Hasamitra Kantor Pusat Makassar. Sampel yang digunakan dalam penelitian berjumlah 88 karyawan dari total populasi yaitu 112 karyawan. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa hipotesis yang diajukan diterima karena menunjukkan hasil uji hipotesis yang positif dan signifikan terhadap variabel pengetahuan serta pengalaman kerja

terhadap kinerja karyawan. Hal tersebut menunjukkan bahwa pengetahuan dan pengalaman kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, mendorong peneliti untuk mengadakan penelitian dengan judul “Pengaruh Pengetahuan dan Pengalaman Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Global Jet Express (J&T) Kota Tasikmalaya.”

1.2 Identifikasi Masalah dan Rumusan Masalah Penelitian

Pada sub bab ini peneliti akan membuat identifikasi masalah dan rumusan masalah mengenai pengetahuan dan pengalaman kerja sebagai variabel independen dan kinerja karyawan sebagai variabel dependen, dimana terdapat fenomena-fenomena masalah dalam variabel tersebut. Peneliti akan meneliti fenomena tersebut dan membuat identifikasi masalahnya serta merumuskan permasalahan-permasalahan yang ada di latar belakang penelitian.

1.2.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan perumusan latar belakang di atas, maka masalah yang dapat teridentifikasi adalah sebagai berikut:

1. Kinerja perusahaan yang mengalami penurunan dilihat dari tingkat pendistribusian barang yang dilakukan masih cukup rendah dibandingkan dengan tahun – tahun sebelumnya.

2. Tingkat kinerja karyawan belum cukup optimal dilihat pada persentase ketepatan waktu pengiriman barang kepada konsumen masih cukup rendah.
3. Tingkat pengetahuan karyawan yang dinilai cukup rendah terlihat pada tingkat Pendidikan yang dimiliki oleh karyawan di perusahaan.
4. Pengalaman kerja yang dimiliki oleh karyawan belum cukup banyak karena beberapa karyawan baru mulai bekerja pertama kali pada perusahaan.

1.2.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah dan identifikasi masalah yang telah diuraikan, maka permasalahan yang akan dikaji dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Bagaimana pengetahuan yang dimiliki pada PT. Global Jet Express (J&T) Kota Tasikmalaya?
2. Bagaimana pengalaman kerja yang dimiliki pada PT. Global Jet Express (J&T) Kota Tasikmalaya?
3. Bagaimana kinerja yang dihasilkan oleh karyawan pada PT. Global Jet Express (J&T) Kota Tasikmalaya?
4. Seberapa besar pengaruh pengetahuan dan pengalaman kerja secara simultan dan persial terhadap kinerja karyawan pada PT. Global Jet Express (J&T) Kota Tasikmalaya?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan melakukan penelitian adalah mendapatkan suatu rumusan hasil penelitian diantaranya untuk mengkaji dan menganalisis:

1. Untuk mengetahui pengetahuan yang dimiliki oleh karyawan pada PT. Global Jet Express (J&T) Kota Tasikmalaya.
2. Untuk mengetahui pengalaman kerja yang dimiliki oleh karyawan pada PT. Global Jet Express (J&T) Kota Tasikmalaya.
3. Untuk mengetahui tingkat kinerja yang dihasilkan oleh karyawan pada PT. Global Jet Express (J&T) Kota Tasikmalaya.
4. Mengetahui seberapa besar pengaruh pengetahuan dan pengalaman kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Global Jet Express (J&T) Kota Tasikmalaya.

1.4 Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat dan kegunaan kepada pihak berikut:

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Penulis berharap dengan melakukan penelitian ini dapat mengetahui besarnya pengaruh pengetahuan dan pengalaman kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Global Jet Express (J&T) Kota Tasikmalaya serta hasilnya dapat

memberikan manfaat terhadap ilmu Pendidikan khususnya bagi kampus Universitas Pasundan dalam bidang ilmu sumber daya manusia secara teoritis.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi perusahaan yang ingin mengetahui seberapa besar pengaruh pengetahuan karyawan serta pengalaman kerja mempengaruhi kinerja karyawan. Selain itu, Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan bagi perusahaan dalam perumusan strategi dalam meningkatkan kinerja karyawannya. Selibhnya kegunaan praktis yang diharapkan penulis akan dipaparkan sebagai berikut:

1. Bagi Penulis

- a. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi, wawasan dan pengalaman secara langsung dan mengaplikasikan ilmu dalam menghadapi permasalahan yang ada didalam dunia teori yang didapat dari bangku kuliah dan dunia kerja.
- b. Dapat memahami lebih dalam mengenai materi-materi manajemen sumber daya manusia terutama tentang pengetahuan dan pengalaman kerja serta pengaruhnya terhadap kinerja pegawai sehingga dapat diperoleh gambaran sesuai fakta dan teori.
- c. Memahami dan mengidentifikasi hambatan-hambatan dalam kinerja di PT.Global Jet Express J&T Kota Tasikmalaya

- d. Mampu menganalisis capaian-capaian kinerja perusahaan di PT.Global Jet Express Kota Tasikmalaya.

2. Bagi Perusahaan

- a. Memberikan masukan informasi tentang pengetahuan dan Pengalaman kerja terhadap kinerja pegawai.
- b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pikiran mengenai pengetahuan dan pengalaman kerja terhadap kinerja pegawai PT.Global Jet Express J&T Kota Tasikmalaya sehingga perusahaan dapat melakukan evaluasi kinerja secara menyeluruh.
- c. Perusahaan dapat mengukur pencapaian visi & misi serta sasaran yang diharapkan perusahaan
- d. Perusahaan dapat meningkatkan kinerja pegawai secara komperhensif, terukur dan seimbang.

3. Bagi Pihak Instansi Terkait

- a. Menjadi referensi ilmu pengetahuan bagi peneliti lain yang sedang melakukan penelitian di bidang kajian yang sama sehingga dapat menambah wawasan bagi pembaca
- b. Memberikan tambahan informasi mengenai pengetahuan dan pengalaman kerja dan kinerja pegawai.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka

Kajian pustaka ini akan memaparkan mengenai landasan teori secara umum hingga landasan teori yang fokus dari penelitian yang dilakukan, hal ini berguna sebagai dasar dalam pemikiran ketika melakukan pembahasan tentang masalah-masalah penelitian yang dihadapi pada bab sebelumnya dan menjadi dasar analisis yang akan digunakan pada bab selanjutnya yang berhubungan dengan variabel dalam penelitian ini. Kajian pustaka merupakan suatu kegiatan penelitian yang bertujuan melakukan kajian secara sungguh-sungguh tentang berbagai teori dan konsep-konsep yang berkaitan dengan topik yang akan diteliti.

Pada kajian pustaka ini, penulis mengemukakan teori-teori yang berhubungan dengan masalah - masalah yang dihadapi. Seperti yang telah penulis paparkan pada bab sebelumnya, bahwasanya permasalahan yang akan diangkat dalam penelitian ini adalah hal-hal yang berkenaan dengan pengetahuan dan pengalaman kerja dan kinerja pegawai. Dimulai dari pengertian secara umum sampai dengan pengertian yang fokus terhadap teori yang berhubungan dengan permasalahan yang penulis teliti.

2.1.1 Manajemen

Manajemen berasal dari kata *to manage* yang artinya mengatur. Adapun unsur-unsur manajemen yang terdiri dari 6M yaitu *man, money, methode, machines, materials, dan market*. Manajemen adalah suatu cara/seni mengelola sesuatu untuk dikerjakan oleh orang lain. Untuk mencapai tujuan tertentu secara efektif dan efisien yang bersifat masif, kompleks dan bernilai tinggi tentulah sangat dibutuhkan manajemen.

Menurut Firmansyah (2018:4) manajemen adalah seni dan ilmu perencanaan, pengorganisasian, penyusunan, pengarahan dan pengawasan dari pada sumber daya manusia untuk mencapai tujuan yang sudah ditetapkan terlebih dahulu.

Menurut Robert Kreitner dalam (Ulber Silalahi, 2015:5) “ *Management is coordinating work activities so that they are completed efficiently and effectively with and through other people*”

Menurut Robbins dan Coulter (2016:23), manajemen adalah proses pengkoordinasian dan pengawasan dari aktivitas/kegiatan-kegiatan pekerjaan orang lain sehingga pekerjaan tersebut terselesaikan secara efisien dan efektif.

Kemudian definisi Manajemen menurut Massie dalam (Karuna and Agung 2018) menyatakan Manajemen adalah suatu proses dimana kelompok secara kerjasama mengarahkan tindakan atau kerjanya untuk mencapai tujuan bersama. Proses tersebut mencakup teknik-teknik yang digunakan oleh para

manajer untuk mengkoordinasikan kegiatan atau aktifitas orang lain menuju tercapainya tujuan bersama.

Berdasarkan definisi-definisi diatas maka dapat disimpulkan bahwa manajemen merupakan suatu ilmu, seni dan proses kegiatan yang dilakukan dalam upaya mencapai tujuan bersama dengan mengelola sumber daya manusia dan sumber daya lainnya secara optimal melalui kerjasama antar anggota organisasi.

2.1.1.1 Fungsi-Fungsi Manajemen

Menurut Molan dalam (Andani and Wahyono 2018) terdapat 4 fungsi manajemen yaitu sebagai berikut:

- a. Merencanakan (*planning*), yaitu fungsi manajemen yang mencakup proses mendefinisikan sasaran, menetapkan strategi untuk mencapai sasaran itu, dan menyusun rencana untuk mengintegrasikan dan mengkoordinasikan sejumlah kegiatan. Singkatnya adalah mendefinisikan sasaran, menetapkan strategi, dan menyusun bagian-bagian rencana untuk mengkoordinasikan sejumlah kegiatan.
- b. Pengorganisasian (*organizing*), yaitu fungsi manajemen yang mencakup proses menentukan tugas apa yang harus dilakukan, siapa yang harus melakukan, bagaimana cara mengelompokkan tugas-tugas itu, siapa harus melapor ke siapa, dan dimana keputusan harus dibuat. Singkatnya

menentukan apa yang perlu dilakukan, bagaimana cara melakukan, dan siapa yang harus melakukannya.

- c. Pelaksanaan (*actuating*), yaitu proses membangkitkan dan mendorong semua anggota kelompok agar supaya berkehendak dan berusaha dengan keras untuk mencapai tujuan dengan ikhlas serta serasi dengan perencanaan dan usaha – usaha pengorganisasian dari pihak pimpinan.
- d. Pengawasan (*controlling*), yaitu proses penentuan apa yang harus dicapai (*standard*), apa yang sedang dilakukan yaitu pelaksanaan, menilai pelaksanaan, dan jika perlu melakukan perbaikan – perbaikan, sehingga pelaksanaan sesuai dengan rencana.

Menurut Afandi (2018:1), fungsi-fungsi manajemen meliputi Perencanaan (*planning*), Pengorganisasian (*organizing*), Pengarahan (*commanding*), Pengkoordinasian (*coordinating*), Pengendalian (*controlling*). Sedangkan menurut (Suahyowati, 2017), fungsi-fungsi manajemen meliputi Perencanaan dan Pengambilan Keputusan (*planning and decision making*), pengorganisasian (*organizing*), Pengarahan (*leading*) serta pengendalian (*controlling*). Adapun penjelasan mengenai fungsi-fungsi manajemen menurut Afandi (2018:1) adalah sebagai berikut:

- a. Perencanaan (*planning*)

Adalah fungsi dasar manajemen, karena pengorganisasian, pengarahan, pengkoordinasian dan pengendalian pun harus terlebih dahulu

direncanakan. Perencanaan ini dinamis artinya dapat dirubah sewaktu-waktu sesuai dengan kondisi pada saat itu. Perencanaan ini ditujukan pada masa depan yang penuh dengan ketidakpastian, karena adanya perubahan kondisi dan situasi, sedangkan hasil dari perencanaan akan diketahui pada masa depan. Perencanaan dibedakan menjadi tiga macam jenisnya, yaitu :

1) Perencanaan Strategis

Merupakan suatu proses perencanaan dimana keputusan tentang tujuan organisasi akan dicapai melalui pengelolaan sumber-sumber daya dan dana yang dimiliki, didasarkan pada kebijaksanaan yang telah ditetapkan sebelumnya.

2) Perencanaan Pengendalian Manajemen

Suatu proses perencanaan dimana manajer bertanggungjawab bahwa penggunaan sumber-sumber daya dan dana digunakan seefektif mungkin dan seefisien mungkin untuk mencapai tujuan organisasi.

3) Perencanaan Operasional

Merupakan suatu proses dimana usaha melaksanakan kegiatan tertentu dijamin seefektif dan seefisien mungkin.

b. Pengorganisasian (*organizing*)

Pengorganisasian tentu berbeda dengan organisasi. Pengorganisasian merupakan fungsi manajemen dan suatu proses yang dinamis, sedangkan

organisasi merupakan alat atau wadah yang statis. Pengorganisasian dapat diartikan penentuan pekerjaan-pekerjaan yang harus dilakukan, pengelompokkan tugas-tugas dan membagi-bagikan pekerjaan kepada setiap karyawan, penetapan departemen-departemen (subsistem) dan penentuan hubungan-hubungan. Untuk memahami pengorganisasian secara mendalam, maka perlu mengetahui arti pengorganisasian menurut beberapa ahli. Berdasarkan pengertian pengorganisasian, maka dapat dikatakan bahwa terdapat ciri-ciri yang dimiliki oleh organisasi yang melakukan fungsi pengorganisasian (Hasibuan 2020) yaitu:

- 1) Manusia, artinya organisasi baru ada jika ada unsur manusia yang bekerja sama, ada pemimpin dan ada yang dipimpin.
- 2) Tempat kedudukan, artinya organisasi baru ada jika ada tempat kedudukannya.
- 3) Tujuan artinya, organisasi baru ada apabila ada tujuan yang hendak dicapai.
- 4) Pekerjaan, artinya organisasi itu baru ada jika ada pekerjaan yang akan dikerjakan serta ada pembagian pekerjaan.
- 5) Struktur, artinya organisasi itu baru ada jika ada hubungannya dan kerjasama antar manusia yang satu dengan yang lainnya.

c. Pengarahan (*Commanding*)

Fungsi pengarahan (*commanding*) merupakan fungsi terpenting dan paling dominan dalam proses manajemen. Fungsi ini baru dapat diterapkan setelah rencana, organisasi, dan karyawan ada. Jika fungsi ini diterapkan maka proses manajemen dalam merealisasi tujuan dimulai.

d. Pengoordinasian (*coordinating*)

Setelah dilakukan pendelegasian wewenang dan pembagian pekerjaan kepada para karyawan oleh manajer, langkah selanjutnya adalah pengkoordinasian. Setiap bawahan mengerjakan hanya sebagian dari pekerjaan perusahaan, karena itu masing-masing pekerjaan bawahan harus disatukan, diintegrasikan, dan diarahkan untuk mencapai tujuan. Tanpa koordinasi tugas dan pekerjaan dari setiap individu karyawan maka tujuan perusahaan tidak akan tercapai.

e. Pengendalian (*controlling*)

Fungsi pengendalian (*controlling*) adalah fungsi terakhir dari proses manajemen. Fungsi ini sangat penting dan sangat menentukan pelaksanaan proses manajemen, karena itu harus dilakukan dengan sebaik-baiknya. Pengendalian ini berkaitan erat dengan fungsi perencanaan dan kedua fungsi ini merupakan hal yang saling mengisi.

2.1.2 Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen sumber daya manusia adalah suatu ilmu atau cara untuk mengatur sumber daya manusia dengan menggunakan perencanaan, pengarahan,

serta pengorganisasian agar sumber daya manusia dapat digunakan secara maksimal untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Menurut Edy Sutrisno (2016:6), Manajemen Sumber Daya Manusia merupakan pengukuran tentang pentingnya tenaga kerja organisasi sebagai sumber daya manusia yang sangat penting dalam memberi kontribusi bagi tujuan-tujuan organisasi dan menggunakan beberapa fungsi dan kegiatan untuk memastikan bahwa SDM tersebut digunakan secara efektif dan adil bagi kepentingan individu, organisasi dan masyarakat.

Kemudian menurut Bintoro dan Daryanto (2017:15) menyatakan bahwa Manajemen Sumber Daya Manusia adalah suatu proses yang mencakup evaluasi terhadap kebutuhan SDM, mendapatkan orang-orang untuk memenuhi kebutuhan itu, dan mengoptimalkan pendayagunaan sumber daya yang penting dengan cara memberikan insentif dan penugasan yang tepat, agar sesuai dengan kebutuhan dan tujuan organisasi di mana SDM itu berada.

Mangkunegara dalam Tsaniya (2017) mendefinisikan manajemen sumber daya manusia sebagai suatu perencanaan, pengorganisasian, pengkoordinasian, pelaksanaan, dan pengawasan terhadap pengadaan, pengembangan, pemberian balas jasa, pengintegrasian, pemeliharaan, dan pemisahan tenaga kerja dalam rangka mencapai tujuan organisasi. Menurut Edy Sutrisno (2016:6) Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) adalah: “Kegiatan perencanaan, pengadaan, pengembangan, pemeliharaan, serta penggunaan SDM untuk mencapai tujuan baik secara individu maupun organisasi.” Menurut Hasibuan (2016 : 10) 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”. Sedangkan menurut Kasmir (2016:25), menyatakan bahwa Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) adalah: “Proses pengelolaan manusia, melalui perencanaan, rekrutmen, seleksi, pelatihan, pengembangan, pemberian kompensasi, karier, keselamatan dan kesehatan serta menjaga hubungan industrial sampai pemutusan hubungan kerja guna mencapai tujuan perusahaan dan peningkatan kesejahteraan stakeholder.”

Berdasarkan definisi Manajemen Sumber Daya Manusia menurut para ahli diatas maka dapat disimpulkan bahwa Manajemen Sumber Daya Manusia adalah suatu penerapan fungsi-fungsi perencanaan, pengelolaan, pengarahan, dan pengawasan sumber daya manusia yang ada di dalam perusahaan dan fungsi tersebut digunakan untuk melaksanakan tindak pengadaan, pengembangan, pemeliharaan, dan pendayagunaan sumber daya manusia.

2.1.2.1 Fungsi – Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia

Fungsi manajemen sumber daya manusia menurut Edwin B. filippo dan Malayu S.P Hasibuan (2016:21) meliputi:

1. Perencanaan

Perencanaan SDM (*human resources planing*) adalah perencanaan tenaga kerja secara efektif serta efisien agar sesuai dengan kebutuhan perusahaan dalam membantu terwujudnya tujuan. Perencanaan dilakukan dengan

menetapkan program kepegawaian. Program kepegawaian meliputi 7 yaitu: pengorganisasian, pengarahan, pengendalian, pengadaan, pengembangan, kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan, kedisiplinan dan pemberhentian karyawan. Program kepegawaian yang baik akan membantu tercapainya tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat.

2. Pengorganisasian

Pengorganisasian adalah kegiatan untuk mengorganisasi semua karyawan dengan menetapkan pembagian kerja, hubungan kerja, delegasi wewenang, integrasi dan koordinasi dalam bagan organisasi (*organization chart*). Organisasi hanya merupakan alat untuk mencapai tujuan. Dengan organisasi yang baik akan membantu terwujudnya tujuan secara efektif.

3. Pengarahan

Pengarahan (*directing*) adalah kegiatan mengarahkan semua karyawan, agar mau bekerja sama dan bekerja efektif dan efisien dalam membantu tercapainya tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat. Pengarahan dilakukan pimpinan dengan menugaskan bawahan agar mengerjakan semua tugasnya dengan baik.

4. Pengendalian

Pengendalian (*controlling*) adalah kegiatan pengendalian semua karyawan agar mentaati peraturan-peraturan perusahaan dan bekerja sesuai dengan rencana. Apabila terdapat penyimpangan atau kesalahan, diadakan tindakan

perbaikan dan penyempurnaan rencana. Pengendalian karyawan meliputi kehadiran, kedisiplinan, perilaku, kerja sama, pelaksanaan pekerjaan dan menjaga situasi lingkungan pekerjaan.

5. Pengadaan

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

6. Pengembangan

Pengembangan (*development*) adalah proses peningkatan keterampilan teknis, teoritis, konseptual dan moral karyawan melalui pendidikan dan pelatihan. Pendidikan dan pelatihan yang diberikan harus sesuai dengan kebutuhan pekerjaan masa kini maupun masa depan.

2.1.2.2 Peran Manajemen Sumber Daya Manusia

Adapun peran manajemen SDM dalam organisasi atau perusahaan yang dapat diaplikasikan menurut Hasibuan (2017:14) mengemukakan bahwa peranan manajemen sumber daya manusia adalah sebagai berikut:

1. Menetapkan jumlah, kualitas, dan penempatan tenaga kerja yang efektif sesuai dengan kebutuhan perusahaan berdasarkan *job description*, *job specification*, dan *job evaluation*.
2. Menetapkan penarikan, seleksi, dan penempatan karyawan berdasarkan

asas *the right man in the right job*.

3. Menetapkan program kesejahteraan, pengembangan, promosi, dan pemberhentian.
4. Meramalkan penawaran dan permintaan sumber daya manusia pada masa yang akandatang.
5. Memperkirakan keadaan perekonomian pada umumnya dan perkembangan perusahaan pada khususnya.
6. Memonitor dengan cermat undang-undang perburuhan dan kebijaksanaan pemberian balas jasa perusahaan-perusahaan sejenis.
7. Memonitor kemajuan teknik dan perkembangan serikat buruh.
8. Melaksanakan pendidikan, latihan, dan penilaian prestasi kerja karyawan.
9. Mengatur mutasi karyawan baik vertikal maupun horizontal.

2.1.2.3 Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia

Tujuan manajemen sumber daya manusia secara umum adalah untuk memastikan bahwa organisasi yang mampu menjangkau orang-orang atau karyawan yang ada di dalam perusahaan. Sunarto (2018:1), menyatakan bahwa manajemen sumber daya manusia bertujuan sebagai berikut :

- a. Memperoleh dan mempertaruhkan tenaga kerja yang terampil, memiliki motivasi tinggi dan dapat dipercaya bagi organisasi.
- b. Mengembangkan sistem kerja dengan kinerja tinggi termasuk prosedur perekrut dan seleksi "yang teliti", sistem kompensasi dan insentif yang

tergantung pada kinerja, pengembangan manajemen dan aktivitas pelatihan yang terkait dengan "kebutuhan bisnis"

- c. Mengembangkan praktik manajemen dengan komitmen tinggi yang menyadari bahwa karyawan adalah pihak terkait dalam organisasi bernilai dan membantu mengembangkan kerja sama dan kepercayaan mereka.
- d. Menciptakan iklim, dimana hubungan yang produktif dan harmonis dapat dipertahankan melalui hubungan antara manajer dan karyawan.
- e. Membantu organisasi menyeimbangkan dan mengadaptasi kebutuhan pihak yang terkait (pemiliki, lembaga atau wakil pemerintah, manajemen karyawan, pelanggan, pemasok, dan masyarakat luar).
- f. Mengembangkan lingkungan, dimana kerjasama tim keamanan dapat berkembang.
- g. Memastikan bahwa orang yang didasarkan pada apa yang mereka lakukan dan mereka capai.

Tujuan dari organisasi manajemen sumber daya manusia merupakan tujuan yang diinginkan. Mencapai tujuan yang ingin dicapai dengan baik yang dibutuhkan sumber daya manusia dalam mendukung kelancaran dalam bekerjanya suatu organisasi. Sementara, menurut Schuler et al, dalam Edi Sutrisno (2016:7) setidaknya manajemen sumber daya manusia memiliki 3 tujuan utama yaitu:

1. Memperbaiki tingkat probabilitas.
2. Memperbaiki kualitas kehidupan kerja nyata.

3. Meyakinkan organisasi telah memenuhi aspek legal.

Tujuan utama sumber daya manusia untuk meningkatkan kontribusi karyawan terhadap organisasi dalam rangka meningkatkan produktivitas organisasi. Meningkatkan kontribusi karyawan bagi organisasi sangat penting karena semua kegiatan organisasi dalam mencapai tujuannya, tergantung pada manusia yang mengolah organisasinya. Sumber daya manusia tersebut harus dikelola agar dapat berdaya guna dan berhasil mencapai tujuan organisasi. Berharap, sumber daya manusia membantu para manajer dalam merekrut, melatih, mengembangkan, melaporkan, melaporkan karyawan yang berkualitas. Tujuan lain dari manajemen sumber daya manusia adalah kegiatan untuk menyediakan dan mempertahankan tenaga kerja yang efektif dan berkualitas organisasi atau perusahaan.

2.1.3 Pengetahuan

Pengetahuan 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. Tes pengetahuan mengukur kemampuan peserta tes untuk memilih jawaban yang paling benar, tetapi tidak bisa melihat apakah seseorang dapat melakukan pekerjaan berdasarkan pengetahuan yang dimilikinya.

Pengetahuan merupakan apa yang diketahui seseorang tentang suatu topik, dan suatu kemampuan yang diperoleh melalui pendidikan. Pengetahuan

(knowledge) yaitu kesadaran dalam bidang kognitif. Misalnya, seseorang karyawan mengetahui cara melakukan indentifikasi belajar, dan bagaimana melakukan pembelajaran yang baik sesuai dengan kebutuhan yang ada di perusahaan. Dengan semakin ketatnya persaingan dalam dunia usaha, perusahaan tidak dapat hanya bergantung pada pengetahuan yang diperoleh dari orang atau organisasi lain, melainkan harus mampu menciptakan pengetahuan sendiri agar mereka dapat memiliki kekuatan dari dalam yang tidak mudah ditiru atau disaingi oleh perusahaan lain. Dengan demikian perusahaan mampu menciptakan keunggulan bersaingnya setiap saat melalui inovasi yang diciptakan oleh pengetahuan. Pengetahuan seorang karyawan sangat diperlukan dalam menyelesaikan tugas-tugas pekerjaan agar hasilnya menjadi maksimal. Pengetahuan adalah komponen utama kompetensi yang mudah diperoleh dan mudah diidentifikasi. Seseorang yang mengetahui tentang banyak hal belum tentu orang tersebut dapat melakukan apa yang dia ketahui. Pengetahuan karyawan turut menentukan berhasil tidaknya pelaksanaan tugas yang dibebankan kepadanya, pengetahuan merujuk pada informasi dan hasil pembelajaran. Karyawan yang mempunyai pengetahuan yang cukup akan meningkatkan efisiensi perusahaan. Namun bagi karyawan yang belum mempunyai pengetahuan cukup, maka akan bekerja tersendat-sendat. Pemborosan bahan, waktu dan tenaga serta faktor produksi yang lain akan diperbuat oleh karyawan berpengetahuan kurang. Pemborosan ini akan mempertinggi biaya dalam pencapaian tujuan organisasi.

Menurut (Donsu, 2017), “*Knowledge is a result of curiosity through sensory processes, especially in the eyes and ears of certain objects. Knowledge is an important domain in the formation of open behavior.*”

Selanjutnya menurut Notoatmodjo dalam Yuliana (2017), pengetahuan adalah hasil dari tahu dan ini terjadi setelah seseorang melakukan penginderaan terhadap suatu objek. Penginderaan terjadi melalui pancaindera manusia yakni, indera pendengaran, penglihatan, penciuman, perasaan dan perabaan. Sebagian pengetahuan manusia didapat melalui mata dan telinga.

Menurut Daryanto dalam Yuliana (2017), pengetahuan seseorang terhadap objek mempunyai intensitas yang berbeda-beda, dan menjelaskan bahwa ada enam tingkatan pengetahuan yaitu sebagai berikut:

1. Pengetahuan (*Knowledge* diartikan hanya sebagai *recall* (ingatan). Seseorang dituntut untuk mengetahui fakta tanpa dapat menggunakannya.
2. Pemahaman (*comprehension*) Memahami suatu objek bukan sekedar tahu, tidak sekedar dapat menyebutkan, tetapi harus dapat menginterpretasikan secara benar tentang objek yang diketahui.
3. Penerapan (*application*) Aplikasi diartikan apabila orang yang telah memahami objek tersebut dapat menggunakan dan mengaplikasikan prinsip yang diketahui pada situasi yang lain.

4. Analisis (*Analysis*) Analisis adalah kemampuan seseorang untuk menjabarkan dan memisahkan, kemudian mencari hubungan antara komponen-komponen yang terdapat dalam suatu objek.
5. Sintesis (*synthesis*) Sintesis adalah suatu kemampuan untuk menyusun formulasi baru dari formulasi-formulasi yang telah ada. Sintesis menunjukkan suatu kemampuan seseorang untuk merangkum atau meletakkan dalam suatu hubungan yang logis dari komponen-komponen pengetahuan yang dimiliki.
6. Penilaian (*evaluation*) Yaitu suatu kemampuan seseorang untuk melakukan penilaian terhadap suatu objek tertentu didasarkan pada suatu kriteria atau norma-norma yang berlaku di masyarakat.

Berdasarkan beberapa definisi menurut para ahli di atas dapat disimpulkan bahwa pengetahuan adalah suatu hasil dari rasa keingintahuan melalui proses sensoris, terutama pada mata dan telinga terhadap objek tertentu.

2.1.3.1 Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Pengetahuan

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

1. Pendidikan mempengaruhi proses dalam belajar, semakin tinggi pendidikan seseorang, maka semakin mudah seseorang tersebut untuk 7 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 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 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 dapat diperoleh dari pengalaman pribadi ataupun pengalaman orang lain. Pengalaman ini merupakan suatu cara untuk memperoleh kebenaran suatu pengetahuan.
6. 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 Sistem Perencanaan Pengetahuan

Menurut Raymond K Noe (dalam David Wijaya 2017:560), sistem-sistem perencanaan pengetahuan dilakukan dalam 4 proses yaitu sebagai berikut :

1. Penilaian diri dan tanggung jawab karyawan dalam penelitian diri adalah diidentifikasi berbagai peluang dan kebutuhan perbaikan. Penilaian diri mengacu pada pada pengumuman informasi oleh para karyawan untuk menentukan minat karir, nilai-nilai, bakat, dan kecenderungan perilaku.
2. Uji kebenaran dengan menetapkan sasaran serta perencanaan tindakan. Dalam proses ini baik untuk karyawan / pegawai yang mengidentifikasi target dan metode untuk mengejar target

2.1.3.4 Dimensi dan Indikator Pengetahuan

Dimensi mempunyai pengertian suatu batas yang mengisolir keberadaan sesuatu eksistensi. Sedangkan indikator adalah variabel yang dapat diunakan untuk megevaluasi 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 (2008:23) yang dibagi kedalam dimensi dan indikator seperti berikut:

1. Dimensi Pendidikan Dengan indikator sebagai berikut:
 - a. Kesesuaian latar belakang pendidikan pegawai dengan pekerjaan
 - b. Pengetahuan pegawai tentang prosedur pelaksanaan tugas
 - c. Pemahaman pegawai terhadap prosedur pelaksanaan tugasnya
2. Dimensi Pengalaman Dengan indikator sebagai berikut:
 - a. Pengalaman kerja yang dimiliki pegawai
 - b. Prestasi kerja yang dimiliki pegawai
 - c. Ketenangan pegawai saat bekerja
3. Dimensi Minat Dengan indikator sebagai berikut:
 - a. Kehadiran
 - b. Kepatuhan terhadap atasan
 - c. Sikap terhadap pekerjaan

Selanjutnya terdapat dimensi pengetahuan menurut Menurut Notoatmodjo dalam (Pitri 2020) diantaranya sebagai berikut :

1. Pendidikan
2. Pekerjaan
3. Umur
4. Faktor Lingkungan
5. Sosial Media

dalam mencapai target perusahaan, pengetahuan mempengaruhi Kinerja Karyawan karena dengan pengetahuan karyawan dapat memahami target yang diberikan oleh perusahaan sehingga karyawan dapat menunjukkan kinerja yang baik dalam melaksanakan tugas serta tanggungjawabnya.

2.1.4 Pengalaman Kerja

Pengalaman kerja adalah suatu kegiatan atau proses yang pernah dialami oleh seseorang ketika mencari nafkah untuk memenuhi kebutuhan hidupnya. Pengalaman kerja yaitu pengalaman seseorang tenaga kerja untuk melakukan pekerjaan tertentu, pengalaman pekerjaan ini dinyatakan dalam pekerjaan yang harus dilakukan dan lamanya melakukan pekerjaan itu. Menurut Malayu S.P Hasibuan (2016,p.55), orang yang berpengalaman merupakan calon karyawan yang telah siap pakai. Pengalaman kerja seorang pelamar hendaknya mendapat pertimbangan utama dalam proses seleksi. Sedangkan menurut Martoyo yang dikutip Wirawan (2016:3). “Pengalaman kerja adalah lama waktu karyawan bekerja di tempat kerja mulai saat diterima di tempat kerja hingga sekarang.

Pengalaman kerja merupakan cerminan dari karyawan yang mempunyai kemampuan bekerja ditempat sebelumnya selain itu dapat menggambarkan seberapa lama karyawan tersebut telah bekerja. Semakin banyak pengalaman kerja yang didapatkan oleh karyawan akan membuat karyawan tersebut semakin terlatih dan terampil dalam melaksanakan segala pekerjaan yang dilaksanakannya.

2.1.4.1 Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Pengalaman Kerja

Mengingat pentingnya pengalaman kerja dan sangat berpengaruh terhadap kinerja suatu karyawan dalam suatu perusahaan maka diperkirakan juga tentang faktor-faktor yang mempengaruhi pengalaman kerja. Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi pengalaman kerja seseorang adalah waktu, frekuensi, jenis, tugas, penerapan, dan hasil. Dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Waktu, Semakin lama seseorang melakukan tugas akan memperoleh pengalaman bekerja yang lebih banyak.
2. Frekuensi, Semakin banyak melaksanakan tugas sejenis umumnya orang-orang tersebut akan memperoleh pengalaman kerja yang lebih baik..
3. Jenis Tugas, Semakin banyak jenis tugas yang dilaksanakan oleh seseorang maka umumnya orang tersebut akan memperoleh pengalaman kerja yang lebih banyak.
4. Penerapan, Semakin banyak penerapan pengetahuan, ketrampilan dan sikap seseorang dalam melaksanakan tugasnya tentunya akan dapat meningkatkan pengalaman kerja orang tersebut.

5. Hasil, Seseorang yang memiliki pengalaman kerja lebih banyak akan dapat memperoleh hasil pelaksanaan tugas yang lebih baik.

2.1.4.2 Manfaat Pengalaman Kerja

Manfaat pengalaman kerja adalah untuk kepercayaan, kewibawaan, pelaksanaan pekerjaan, dan memperoleh penghasilan. Berdasarkan manfaat masa kerja tersebut maka seseorang yang telah memiliki masa kerja lebih lama apabila dibandingkan dengan orang lain akan memberikan manfaat seperti:

1. Mendapatkan kepercayaan yang semakin baik dari orang lain dalam pelaksanaan tugasnya.
2. Kewibawaan akan semakin meningkatkan sehingga dapat mempengaruhi orang lain untuk bekerja sesuai dengan keinginannya.
3. Pelaksanaan pekerjaan akan berjalan lancar karena orang tersebut telah memiliki sejumlah pengetahuan, ketrampilan, dan sikap.
4. Dengan adanya pengalaman kerja yang semakin baik, maka orang akan memperoleh penghasilan yang lebih baik

2.1.4.3 Dimensi dan Indikator Pengalaman Kerja

Indikator pengalaman kerja yang juga menentukan berpengalaman tidaknya seorang karyawan menurut Foster dalam Sartika (2015:12) yaitu :

1. Lamanya waktu masa kerja Ukuran tentang lama waktu atau masa kerja yang telah ditempuh seseorang dapat memahami tugas-tugas suatu pekerjaan dan telah dilaksanakan dengan baik
2. Kurangnya Pengetahuan Pengetahuan merujuk pada konsep, prinsip, prosedur, kebijakan atau informasi lain yang dibutuhkan oleh karyawan. Pengetahuan juga mencakup kemampuan untuk memahami dan menerapkan informasi pada tanggung jawab pekerjaan.
3. Kurangnya Kerampilan Ketrampilan biasanya merujuk pada kemampuan fisik yang dibutuhkan untuk mencapai atau menjalankan suatu tugas atau pekerjaan.
4. Penguasaan terhadap pekerjaan dan peralatan Penguasaan terhadap pekerjaan dan peralatan merupakan tingkat penguasaan seseorang (karyawan) dalam melaksanakan aspek-aspek teknik peralatan dan pekerjaan.

2.1.5 Kinerja Karyawan

Menurut Masram dan Mu'ah (2017:138) kinerja berasal dari kata *job performance* atau *actual performance* yang berarti prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang. Pengertian kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan fungsinya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Muhandari, Ilham, and Labolo 2020)

Menurut Gray Dessler (2015:8) *“The willingness of person or group of people to carry out activities and refine them in completely with their responsibilities with the expected results”*.

Sedangkan menurut Wibowo (2016:2) kinerja adalah tentang melakukan pekerjaan dan hasil yang dicapai dari pekerjaan tersebut. Kinerja adalah tentang apa yang dikerjakan dan bagaimana cara mengerjakannya. Lalu Armstrong dan Baron mengemukakan bahwa kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen dan memberikan kontribusi ekonomi Wibowo (2016:2).

Dari beberapa penjelasan mengenai kinerja diatas dapat disintesis jika kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen dan memberikan kontribusi ekonomi.

2.1.1.1 Karakteristik Kinerja

Kinerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai oleh seorang pegawai sesuai dengan standar dan kriteria yang telah ditetapkan dalam kurun waktu tertentu. Menurut (Mangkunegara, 2016) terdapat karakteristik orang yang mempunyai kinerja yang tinggi adalah sebagai berikut :

1. Memiliki tanggung jawab yang tinggi
2. Berani mengambil dan menanggung resiko
3. Memiliki tujuan kerja yang realistis

4. Memiliki rencana kerja yang menyeluruh dan berusaha mencapai tujuan kerja
5. Memanfaatkan penilaian yang kongkrit dalam seluruh kegiatan kerja yang dilakukan
6. Mencari kesempatan untuk merealisasikan rencana yang diprogramkan.

2.1.1.2 Tujuan Penilaian Kinerja

Menurut Mangkunegara dalam (Safi'i, Natsir, and Miru 2018) terdapat tujuan dilakukannya penilaian kinerja di suatu organisasi/perusahaan. adapun tujuan tersebut antara lain sebagai berikut :

1. Sebagai dasar dalam pengambilan keputusan yang digunakan untuk prestasi, pemberhentian dan pemberian balas jasa.
2. Untuk mengukur sejauh mana seorang pegawai dapat menyelesaikan pekerjaannya.
3. Sebagai alat untuk menerima kekurangan atau kelemahan dan meningkatkan kemampuan pegawai
4. Sebagai alat untuk memperbaiki atau mengembangkan kecakapan pegawai
5. Sebagai dasar untuk memperbaiki atau mengembangkan uraian tugas.

Menurut Randall S. Schular & Susan E. Jackson (1999:11) terdapat tiga jenis dasar kriteria kinerja yaitu:

1. Kriteria berdasarkan sifat (memusatkan diri pada karakteristik pribadi seorang karyawan).

2. Kriteria berdasarkan perilaku (kriteria yang penting bagi pekerjaan yang membutuhkan hubungan antar personal).
3. Kriteria berdasarkan hasil (kriteria yang fokus pada apa yang telah dicapai atau dihasilkan).

Menurut Soekidjo Notoatmodjo (2003:143) “Untuk mencapai tujuan kinerja karyawan maka dapat dinilai dari tiga hal, meliputi: penilaian harus mempunyai hubungan dengan pekerjaan, adanya standar pelaksanaan kerja, praktis (mudah dipahami atau dimengerti karyawan atau penilai).

Tujuan evaluasi kinerja adalah untuk memperbaiki atau meningkatkan kinerja organisasi melalui peningkatan kinerja dari SDM organisasi (Mangkunegara, 2007). Secara lebih spesifik, tujuan dari evaluasi kinerja sebagaimana dikemukakan Sunyoto (1999) dalam Hasibuan (2007) adalah:

- a. Meningkatkan saling pengertian antara karyawan tentang persyaratan kinerja.
- b. Mencatat dan mengakui hasil kerja seseorang karyawan, sehingga mereka termotivasi untuk yang lebih baik, atau sekurang-kurangnya berprestasi sama dengan prestasi yang terdahulu.
- c. Memberikan peluang kepada karyawan untuk mendiskusikan keinginan dan aspirasinya dan meningkatkan kepedulian terhadap karier atau terhadap pekerjaan yang diembannya sekarang.

- d. Mendefinisikan atau merumuskan kembali sasaran masa depan, sehingga karyawan termotivasi untuk berprestasi sesuai dengan potensinya.
- e. Memeriksa rencana pelaksanaan dan pengembangan yang sesuai dengan kebutuhan pelatihan, khusus rencana diklat, dan kemudian menyetujui rencana itu jika tidak ada hal-hal yang perlu diubah.

Menurut Rivai (2010:311) tujuan kinerja pada dasarnya meliputi :

- a. Untuk mengetahui tingkat prestasi pegawai.
- b. Pemberian imbalan yang serasi, misalnya untuk pemberian kenaikan gaji pokok dan intensif uang.
- c. Mendorong pertanggung jawaban dari karyawan.
- d. Meningkatkan motivasi kerja.
- e. Meningkatkan etos kerja.
- f. Sebagai pembeda antara karyawan yang satu dengan yang lainnya.
- g. Memperkuat hubungan karyawan melalui diskusi tentang kemajuan kerja mereka.
- h. Sebagai salah satu sumber informasi untuk perencanaan sumber daya manusia dan karir.
- i. Membantu penempatan karyawan sesuai dengan pencapaian hasil kerjanya.
- j. Sebagai alat untuk tingkatan kinerja.

Dari beberapa tujuan yang dikemukakan diatas bahwa penilaian kinerja sangatlah penting untuk dapat mencapai tujuan organisasi sehingga dapat meminimalisir terjadinya loss target dari yang ditetapkan oleh perusahaan/organisasi.

2.1.1.3 Manfaat Kinerja

Secara khusus tujuan penilain kinerja adalah sebagai pertimbangan kepuasan-kepuasan organisasi terhadap pegawainya mengenai promosi, mutasi, kenaikan gaji, pendiidkan dan pelatihan ataupun kebijakan manajerial lainnya. Menurut Rivai dalam (Husain 2018) manfaat penilaian kinerja adalah sebagai berikut:

1. Manfaat bagi Pegawai

Terdapat beberapa manfaat bagi pegawai sebagai dampak dari penilaian kinerja seperti meningkatkan motivasi. Meningkatkan kepuasan kerja, adanya kejelasan standar kerja yang diharapkan, serta adanya kesempatan komunikasi dengan pihak *top manager*.

2. Manfaat bagi Penilai

Manfaat bagi penilai antara lain dapat meningkatkan kepuasan kerja, kesempatan untuk mengukur dan mengidentifikasi kecenderungan kinerja karyawan, meningkatkan kepuasan kerja, serta sebagai acuan dalam merotasi karyawan.

3. Manfaat bagi Organisasi

Organisasi juga terkena dampak dari adanya penilaian kinerja seperti memperbaiki unit-unit yang terdapat pada organisasi, meningkatkan kualitas organisasi, meningkatkan motivasi pegawai secara keseluruhan, dan meningkatkan pandangan secara luas menyangkut tugas yang dilakukan masing-masing pegawai.

Menurut Mangkunegara (2009:20), adapun manfaat bagi para pegawai, tujuan pelaksanaan manajemen kinerja adalah:

- a. Membantu para pegawai untuk mengerti apa yang seharusnya mereka kerjakan dan mengapa hal tersebut dikerjakan serta memberikan kewenangan dalam mengambil keputusan.
- b. Memberikan kesempatan bagi para pegawai untuk mengembangkan keahlian dan kemampuan baru.
- c. Mengenali rintangan-rintangan peningkatan kinerja dan kebutuhan sumber daya yang memadai.
- d. Pegawai memperoleh pemahaman yang baik mengenai pekerjaan dan tanggung jawab kerja mereka.

Menurut Soekidjo Notoatmodjo (2003:143) “Untuk mencapai tujuan kinerja karyawan maka dapat dinilai dari tiga hal, meliputi: penilaian harus mempunyai hubungan dengan pekerjaan, adanya standar pelaksanaan kerja, praktis (mudah dipahami atau dimengerti karyawan atau penilai). Menurut Rivai (2013:315) manfaat kinerja pada dasarnya meliputi :

- a. Perbaikan prestasi, dalam bentuk kegiatan untuk meningkatkan prestasi karyawan.
- b. Keputusan penempatan, membantu dalam promosi, perpindahan dan penurunan pangkat pada umumnya.
- c. Sebagai perbaikan kinerja pegawai.
- d. Sebagai latihan dan pengembangan pegawai.
- e. Umpan balik sumber daya manusia. Prestasi yang baik atau buruk diseluruh perusahaan mengidentifikasikan seberapa baik Sumber Daya Manusianya berfungsi

2.1.1.4 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja

Anwar Prabu Mangkunegara dalam (Husain 2018) menyatakan bahwa faktor yang mempengaruhi pencapaian kinerja adalah faktor kemampuan (*ability*) dan faktor motivasi (*motivation*).

1. Faktor Kemampuan (*ability*)

Secara psikologis, kemampuan (*Ability*) pegawai terdiri dari kemampuan potensi (IQ) dan kemampuan reality (knowledge + Skill). Artinya, pegawai yang memiliki IQ rata-rata (IQ 110 – 120) dengan pendidikan yang memadai untuk jabatannya dan terampil dalam mengerjakan pekerjaannya sehari-hari, maka ia akan lebih mudah mencapai prestasi kerja yang diharapkan. Oleh karena itu, pegawai perlu ditempatkan pada pekerjaan

yang sesuai dengan keahliannya (*the right man on the right place, the right man on the right job*).

2. Faktor Motivasi (*Motivation*)

Motivasi terbentuk dari sikap seorang pegawai dalam menghadapi situasi kerja. Motivasi merupakan kondisi yang menggerakkan diri pegawai yang terarah untuk mencapai tujuan organisasi (tujuan kerja). Sikap mental merupakan kondisi mental yang mendorong diri pegawai untuk berusaha mencapai prestasi kerja secara maksimal. Sikap mental seorang pegawai harus sikap mental yang siap secara psikofisik (sikap secara mental, fisik, tujuan dan situasi). Artinya seorang pegawai harus siap mental, mampu secara fisik, memahami tujuan utama dan target kerja yang akan dicapai serta mampu memanfaatkan dan menciptakan situasi kerja.

Selanjutnya menurut Sutermeister (2017) kinerja karyawan dipengaruhi oleh sejumlah faktor antara lain terdiri dari motivasi, kemampuan, pengetahuan, keahlian, pendidikan, pengalaman, pelatihan, minat, sikap kepribadian kondisi-kondisi fisik dan kebutuhan fisiologis, kebutuhan sosial dan kebutuhan egoistik.

Sebagaimana menurut (Masram, 2017:147) faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan terdiri dari:

- 1 Efektivitas dan efisiensi.
- 2 Otoritas (wewenang).
- 3 Disiplin.

4 Inisiatif.

Adapun penjelasan mengenai faktor-faktor tersebut adalah sebagai berikut:

1 Efektivitas dan efisiensi

Bila suatu tujuan tertentu akhirnya bisa dicapai, kita boleh mengatakan bahwa kegiatan tersebut efektif tetapi apabila akibat-akibat yang tidak dicari kegiatan menilai yang penting dari hasil yang dicapai sehingga mengakibatkan kepuasan walaupun efektif dinamakan tidak efisien.

2 Otoritas (wewenang)

Otoritas adalah sifat dari suatu komunikasi atau pemerintah dalam suatu organisasi formal yang dimiliki oleh seorang anggota organisasi kepada anggota lain untuk melakukan suatu kegiatan kerja dengan kontribusinya.

3 Disiplin

Disiplin adalah taat kepada hukum dan peraturan yang berlaku.

4 Inisiatif

Yaitu yang berkaitan dengan daya pikir dan kreatifitas dalam membentuk ide untuk merencanakan sesuatu yang berkaitan dengan tujuan organisasi.

Pendapat lain disampaikan oleh Moody (2002) dalam jurnal penelitian Sri Rahayuningsih (2017) yang menyampaikan ada empat faktor yang mempengaruhi kinerja yaitu:

1. Faktor keterampilan, pengetahuan dan keahlian karyawan, bila penyebab terganggunya kinerja pegawai karena kurangnya ketetampilan, pengetahuan

dan keahlian yang dimiliki karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya, maka diperlukan pelatihan dan pengembangan dengan cara meningkatkan kualitas pelatihan.

2. Faktor sumber daya yang tersedia, yaitu faktor yang apabila sumber daya yang tersedia terbatas bagi karyawan, maka dapat memberikan pengaruh terhadap kinerja karyawan. Sumber daya tersebut dapat berupa perlengkapan kantor, ruang kantor, staf pendukung dan lain sebagainya.
3. Faktor pengalaman kerja dalam hal menjalin kerja sama dan penerimaan delegasi tugas yang diberikan.
4. Faktor motivasi karyawan, yaitu merupakan faktor motivasi kerja, minat disiplin, dan kemampuan dari karyawan.

Menurut Alex Soemadji Nitisemito (2001:109), terdapat berbagai faktor kinerja karyawan, antara lain:

- a. Jumlah dan komposisi dari kompensasi yang diberikan
- b. Penempatan kerja yang tepat,
- c. Pelatihan dan promosi
- d. Rasa aman di masa depan (dengan adanya pesangon dan sebagainya).
- e. Hubungan dengan rekan kerja
- f. Hubungan dengan pemimpin

Ambar dan Rosidah (2013:256), menyatakan bahwa kompensasi memegang peranan penting dalam meningkatkan kinerja karyawan, salah satu alasan utama

seseorang bekerja adalah untuk memenuhi kebutuhan hidupnya. Seseorang akan bekerja secara maksimal agar mendapat kompensasi yang sesuai. Kompensasi merupakan balas jasa yang diberikan oleh organisasi kepada para karyawannya baik dalam bentuk uang ataupun bentuk lainnya karena telah ikut serta dalam pencapaian tujuan perusahaan. Program kompensasi penting bagi perusahaan karena mencerminkan upaya perusahaan untuk mempertahankan sumber daya manusia sebagai komponen utama, dan merupakan komponen biaya yang paling penting.

Menurut Zainal (2014:541), apabila suatu perusahaan memberikan kompensasi yang rendah yang didasarkan tidak sesuai kepada karyawan, maka timbul kesukaran dalam memperoleh karyawan dan memperkejarjakan karyawan yang dipandang cakap atau dapat mempengaruhi semangat kerja karyawan sehingga kompensasi menjadi faktor penting dalam peningkatan kinerja yang dimiliki oleh karyawan di suatu perusahaan. Selain itu, Sutrisno (2016:195) dalam (Bagus, Sirait, and Siburian 2019) mengatakan tujuan utama setiap organisasi merancang sistem kompensasi adalah untuk memotivasi pegawai dalam meningkatkan kinerjanya serta mempertahankan pegawai yang berkompeten. Perancangan tersebut secara tidak langsung menjadi faktor penting dalam strategi perusahaan dalam upaya meningkatkan kinerja karyawannya.

Selain kompensasi, Sriwidodo dan Haryanto (2015) mengemukakan pendapatnya bahwa kinerja dan keefektifan karyawan dalam melaksanakan tugas sangat ditentukan oleh faktor kompetensi yang disyaratkan oleh bidang pekerjaan.

Priasmara (2013) dalam penelitiannya menyatakan bahwa kompetensi menjadi sangat berguna untuk membantu organisasi meningkatkan kinerjanya. Kompetensi sangat diperlukan dalam proses sumber daya manusia karena semakin banyak kompetensi yang dipertimbangkan, maka semakin meningkat pula kinerjanya sehingga kompetensi berpengaruh signifikan dan positif terhadap kinerja karyawan.

Robbins dalam (Triastuti, Jayadi, and Sutarto 2019) menyebutkan bahwa kinerja karyawan itu dipengaruhi oleh tiga faktor, yaitu kemampuan (*ability*), motivasi (*motivation*), dan kesempatan (*opportunity*). Kemampuan yang terbentuk tersebut ditentukan oleh kompetensi setiap pegawai yang terdapat pada perusahaan sehingga tinggi rendahnya kompetensi karyawan secara langsung mampu mempengaruhi kinerja karyawan. Kinerja merupakan cerminan dari kompetensi karyawan yang dinilai. Jadi tinggi rendahnya kinerja pegawai tergantung dari cerminan perilaku dan kompetensi pegawai dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya.

Menurut Sedermayanti (2016:150), Kompetensi adalah karakteristik mendasar yang dimiliki seseorang yang berpengaruh secara langsung, atau dapat memprediksi kinerja yang sangat baik. Dari penjelasan tersebut dapat diketahui bahwa kompetensi mampu menjadi faktor kunci dalam upaya peningkatan kinerja karyawan di suatu perusahaan.

2.1.1.5 Indikator Kinerja

Edison (2017:203) dalam (Nurlita et al. 2020) menyatakan bahwa indikator

kinerja adalah sebagai berikut :Fokus pada pencapaian target, Target menantang dan realistis, Kualitas sesuai dengan standar yang sudah ditetapkan, Anggota memiliki komitmen tentang kualitas, Memiliki prosedur tentang pencapaian kualitas, Pelanggan (internal dan eksternal) puas atas kualitas yang dihasilkan, Pekerjaan selesai tepat waktu, Pelanggan (internal dan eksternal puas atas waktu penyelesaian), Anggota berkomitmen terhadap pentingnya ketepatan waktu, Dilakukan dengan cara yang benar, Transparan dan dapat dipertanggung jawabkan.

Menurut Suyadi Prawirosentono (2008:27), kinerja dapat dinilai atau diukur dengan beberapa indikator yaitu: a) Efektifitas Efektifitas yaitu bila tujuan kelompok dapat dicapai dengan kebutuhan yang direncanakan. b) Tanggung jawab Merupakan bagian yang tak terpisahkan atau sebagai akibat kepemilikan wewenang. c) Disiplin Yaitu taat pada hukum dan aturan yang berlaku. Disiplin karyawan adalah ketaatan karyawan yang bersangkutan dalam menghormati perjanjian kerja dengan perusahaan dimana dia bekerja. d) Inisiatif Berkaitan dengan daya pikir, kreatifitas dalam bentuk suatu ide yang berkaitan tujuan perusahaan. Sifat inisiatif sebaiknya mendapat perhatian atau tanggapan perusahaan dan atasan yang baik. Dengan perkataan lain inisiatif karyawan merupakan daya dorong kemajuan yang akhirnya akan mempengaruhi kinerja karyawan.

Menurut Mangkunegara (2011:75) menyebutkan indikator dari kinerja karyawan adalah sebagai berikut:

1. Kualitas Kerja Seberapa baik seorang karyawan mengerjakan apa yang

seharusnya dikerjakan

2. Kuantitas Kerja Seberapa lama seseorang pegawai bekerja dalam satu harinya. Kuantitas kerja ini dapat dilihat dari kecepatan kerja setiap pegawai itu masing-masing
3. Pelaksanaan tugas seberapa jauh karyawan mampu melakukan pekerjaannya dengan akurat atau tidak ada kesalahan
4. Tanggung Jawab Kesadaran akan kewajiban melakukan pekerjaan dengan akurat atau tidak ada kesalahan.

Bernadin dalam Rosita (2012) dan Rikantika (2016) menjelaskan bahwa kinerja seseorang dapat diukur berdasarkan 6 kriteria yang dihasilkan dari pekerjaan yang bersangkutan, yaitu:

1. Kualitas Tingkat di mana hasil aktivitas yang dilakukan mendekati sempurna, dalam arti menyesuaikan beberapa cara ideal dari penampilan aktivitas ataupun memenuhi tujuan yang diharapkan dari suatu aktivitas.
2. Kuantitas Jumlah yang dihasilkan dalam istilah jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan
3. Ketepatan waktu Tingkat suatu aktivitas diselesaikan pada waktu awal yang diinginkan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain
4. Efektivitas tingkat penggunaan sumber daya manusia, organisasi dimaksimalkan dengan maksud menaikkan keuntungan atau mengurangi

kerugian dari setiap unit dalam penggunaan sumber daya

5. Kemandirian Tingkat di mana seseorang pegawai dapat melakukan fungsi kerjanya tanpa meminta bantuan bimbingan dari pengawas atau meminta turut campurnya pengawas untuk menghindari hasil yang merugikan.
6. Komitmen Tingkat di mana pegawai memiliki komitmen kerja dengan organisasi dan tanggung jawab pegawai terhadap organisasi.

2.1.1.6 Dimensi Kinerja

Menurut Wilson Bangun (2012: 233-234) dalam (Maryadi and Misrania 2020) dimensi dalam mengukur kinerja meliputi :

1. Jumlah Pekerjaan

Dimensi ini menunjukkan jumlah pekerjaan yang dihasilkan individu atau kelompok sebagai persyaratan yang menjadi standar pekerjaan.

2. Kualitas Pekerjaan

Setiap karyawan dalam perusahaan harus memenuhi persyaratan tertentu untuk dapat menghasilkan pekerjaan sesuai kualitas yang dituntut suatu pekerjaan tertentu.

3. Ketepatan Waktu

Setiap pekerjaan memiliki karakteristik yang berbeda, untuk jenis pekerjaan tertentu harus diselesaikan tepat waktu, karena memiliki ketergantungan atas pekerjaan lainnya. Pada dimensi ini, karyawan dituntut untuk dapat menyelesaikan pekerjaannya tepat waktu.

4. Kehadiran

Suatu jenis pekerjaan tertentu menuntut kehadiran karyawan dalam mengerjakannya sesuai waktu yang ditentukan. Kinerja Karyawan ditentukan oleh tingkat kehadiran karyawan dalam mengerjakannya.

5. Kemampuan Kerja Sama

Untuk jenis pekerjaan tertentu mungkin harus diselesaikan oleh dua orang karyawan atau lebih, sehingga dibutuhkan kerja sama antar karyawan. Kinerja Karyawan dapat dinilai dari kemampuannya bekerjasama dengan rekan kerja lainnya.

Bernadin dalam Rosita (2012) dan Rikantika (2016) menjelaskan bahwa kinerja seseorang dapat diukur berdasarkan 6 kriteria yang dihasilkan dari pekerjaan yang bersangkutan, yaitu:

1. Kualitas Tingkat di mana hasil aktivitas yang dilakukan mendekati sempurna, dalam arti menyesuaikan beberapa cara ideal dari penampilan aktivitas ataupun memenuhi tujuan yang diharapkan dari suatu aktivitas.
2. Kuantitas Jumlah yang dihasilkan dalam istilah jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan
3. Ketepatan waktu Tingkat suatu aktivitas diselesaikan pada waktu awal yang diinginkan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain
4. Efektivitas tingkat penggunaan sumber daya manusia, organisasi

dimaksimalkan dengan maksud menaikkan keuntungan atau mengurangi kerugian dari setiap unit dalam penggunaan sumber daya

5. Kemandirian Tingkat di mana seseorang pegawai dapat melakukan fungsi kerjanya tanpa meminta bantuan bimbingan dari pengawas atau meminta turut campurnya pengawas untuk menghindari hasil yang merugikan
6. Komitmen Tingkat di mana pegawai memiliki komitmen kerja dengan organisasi dan tanggung jawab pegawai terhadap organisasi.

Menurut Edison dkk. (2016:195) dimensi kinerja terdiri dari:

1. Target

Target merupakan indikator terhadap pemenuhan jumlah barang, pekerjaan, atau jumlah uang yang dihasilkan.

2. Kualitas

Kualitas adalah elemen penting, karena kualitas yang dihasilkan menjadi kekuatan dalam mempertahankan loyalitas pelanggan.

3. Waktu penyelesaian

Penyelesaian yang tepat waktu membuat kepastian distribusi dan penyerahan pekerjaan menjadi pasti. Ini adalah modal untuk membuat kepercayaan pelanggan.

4. Taat asas

Tidak saja harus memenuhi target, kualitas dan tepat waktu tapi juga

harus dilakukan dengan cara yang benar, transparan dan dapat dipertanggung jawabkan.

Sedangkan menurut Robbins (2006: 260) indikator kinerja dapat diukur melalui, yaitu sebagai berikut :

- a. Kualitas (mutu) Kinerja dikur dari persepsi pegawai terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan dimana proses hasil kerja mendekati titik kesempurnaan
- b. Kuantitas (jumlah) Jumlah target yang diharapkan melebihi dari target yang telah ditetapkan, produksi yang dihasilkan dapat dalam bentuk siklus kegiatan yang terselesaikan.
- c. Ketepatan waktu Pekerjaan tertentu telah diberikan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan dan tingkat aktivitas diselesaikan pada awal waktu serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain.
- d. Efektivitas Tingkat penggunaan sumber daya organisasi seperti tenaga, uang, teknologi. Dimaksimalkan dengan menaikkan hasil dalam menggunakan sumber daya.
- e. Efisiensi Mengukur derajat kesesuaian penghasilan output dengan menggunakan biaya serendah mungkin.

Dari beberapa dimensi diatas penulis memilih menggunakan dimensi menurut Wilson Bangun (2012:233-234) dalam (Maryadi and Misrania 2020) yaitu

Jumlah Pekerjaan ,Kualitas Pekerjaan ,Ketepatan Waktu, Kehadiran, serta Kemampuan Kerja Sama.

Dari beberapa penjelasan mengenai variabel – variabel yang digunakan dalam penelitian, berikut merupakan rangkuman dari pengertian beserta perbandingan penjelasan dari setiap peneliti mengenai pengetahuan, pengalaman kerja, serta kinerja karyawan yang dapat dilihat pada tabel 2.1 berikut :

Tabel 2.1 Tabel Penjelasan Tentang Variabel Penelitian

Variabel	Pengertian	Kesimpulan
Pengetahuan	<ul style="list-style-type: none"> • Menurut Mubarak (2011), pengetahuan merupakan segala sesuatu yang diketahui berdasarkan pengalaman manusia itu sendiri dan pengetahuan akan bertambah sesuai dengan proses pengalaman yang dialaminya • menurut Notoatmodjo (2012), pengetahuan adalah hasil dari pembelajaran yang terjadi setelah seseorang melakukan penginderaan terhadap suatu objek. • Menurut Budihardjo (2016:23) berpandangan bahwa Knowledge management atau pengetahuan merupakan suatu aktifitas sistematis yang menawarkan pengelolaan pengetahuan dalam hal pemerolehan, penggunaan, berbagi, penyimpanan, 	Dari ketiga pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa pengetahuan adalah sesuatu yang diperoleh berdasarkan pembelajaran masa lalu dan berdampak pada peningkatan kualitas suatu individu.

Variabel	Pengertian	Kesimpulan
	pencarian kembali serta pengembangan sehingga menghasilkan gagasan baru yang berdampak pada suatu inovasi.	
Pengalaman Kerja	<ul style="list-style-type: none"> • Menurut Wariati (2015) Pengalaman kerja adalah suatu pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan yang dimiliki pegawai untuk mengemban tanggung jawab dari pekerjaan sebelumnya • Menurut Ranupandojo (2001), Pengalaman kerja adalah ukuran tentang lama waktu atau masa kerja yang telah ditempuh seseorang dapat memahami tugas-tugas suatu pekerjaan dan telah melaksanakan dengan baik. • Marwansyah (2014:135) mengungkapkan bahwa pengalaman kerja adalah suatu pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan yang dimiliki karyawan untuk mengemban tanggung jawab dari pekerjaan sebelumnya. 	Dari beberapa penjelasan mengenai pengalaman kerja tersebut dapat disimpulkan jika pengalaman kerja merupakan bentuk pengalaman, keterampilan, serta kemampuan yang dimiliki karyawan berdasarkan lama waktu atau masa kerja yang telah dijalankan.
Kinerja Karyawan	<ul style="list-style-type: none"> • Menurut Mangkunegara (2010:9) dalam (Maryadi and Misrania 2020) Kinerja Karyawan (prestasi kerja) 	Dari beberapa penjelasan mengenai kinerja karyawan tersebut dapat disimpulkan bahwa kinerja karyawan

Variabel	Pengertian	Kesimpulan
	<p>adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai tanggung jawab yang diberikan kepadanya.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Menurut Aguinis (2013:100) dalam (Castana and Widodo 2021) Kinerja merupakan perilaku atau apa yang dilakukan karyawan, bukan tentang apa yang dihasilkan oleh karyawan atau hasil dari pekerjaan mereka • Menurut Rivai dalam Muhammad shandy (2015:12) kinerja adalah tingkah laku seseorang secara total selama periode tertentu dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti stand hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan ditentukan. dahu dan disepakati Bersama 	<p>adalah hasil kerja atau penilaian kerja yang dicapai seseorang karyawan dalam melaksanakan tugas serta tanggungjawab yang dibebankan kepadanya.</p>

2.2 Penelitian Terdahulu

Dalam kajian pustaka ini terdapat penelitian yang telah dilakukan sebelumnya dan hal tersebut dimaksudkan untuk membedakan fokus penelitian yang sedang

dilakukan dan dapat dijadikan sebagai bahan referensi. Berikut rincian dari penelitian sebelumnya sebagai berikut :

Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu

No	Judul/Penulis/Tahun, dan Penerbit	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1	Pengaruh Pengetahuan dan Pengalaman Kerja Terhadap Kinerja Karyawan / (Syamsul, Ardiansyah, and Mursidah 2021)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa hipotesis yang diajukan diterima karena menunjukkan hasil uji hipotesis yang positif dan signifikan. Ini berarti bahwa pengetahuan dan pengalaman kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan	Penggunaan variabel pengetahuan dan pengalaman kerja dalam mempengaruhi kinerja karyawan	Objek penelitian yang dilakukan pada BPR Hasamitra Kantor Pusat Makassar
2	Pengaruh knowledge management dan skill serta attitude terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank Rakyat Indonesia (SKK BRI) Kota Samarinda / (Dea and Pritania 2017)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa knowledge management berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia (SKK BRI) Kota Samarinda, skill berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia (SKK BRI) Kota Samarinda dan attitude berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia (SKK BRI) Kota Samarinda.	Penggunaan variabel pengetahuan dalam penelitian	Adanya variabel independent tambahan seperti skills dan attitude karyawan

No	Judul/Penulis/Tahun, dan Penerbit	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
3	Pengaruh Pengalaman Kerja Terhadap Kinerja Karyawan di Perusahaan Konsultan Jasa Penilaian Publik Anas Karim Rivai Jakarta / (Suyanto and Silvianita 2020)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengalaman kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.berdasark an uji koefisien determinasi pengalaman memiliki pengaruh sebesar 42.7% terhadap kinerja karyawan. Saran untuk perusahaan konsultan jasa penilai publik anas karim rivai Jakarta sebaiknya dapat lebih melatih pengalaman karyawan guna meningkatkan standard kualitas kinerja karyawannya.	Penggunaan variabel pengalaman kerja sebagai variabel independent yang mempengaruhi kinerja karyawan	Penelitian dilakukan pada perusahaan konsultan jasa.
4	Pengaruh Pengalaman Kerja dan Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan Pada PDAM Kota Malang / (Readi, Nugraha, and Deyastuti 2019)	Berdasarkan uji hipotesis ditemukan bahwa Pengalaman kerja dan Pelatihan berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap kinerja karyawan pada PDAM kota malang, sedangkan secara parsial pengalaman kerja berpengaruh signifikan dan positif terhadap kinerja karyawan PDAM kota malang, Pelatihan organisasi berpengaruh signifikan dan positif terhadap kinerja karyawan PDAM kota Malang.	Penggunaan variabel pengalaman kerja dan kinerja karyawan dalam penelitian	Adanya variabel pelatihan sebagai variabel independent

No	Judul/Penulis/Tahun, dan Penerbit	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
5	Pengaruh Pengalaman Kerja Dan Kompetensi Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Karyawan Pada Rumah Makan Dabu-Dabu Lemong Di Manado / (Ratu, Koleangan, and Kojo 2020)	Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa pengalaman kerja dan kompetensi sumber daya manusia berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan rumah makan Dabu- Dabu Lemong di Manado.	Adanya variabel pengalaman kerja serta kinerja karyawan dalam penelitian	Terdapat variabel kompetensi sumber daya manusia sebagai acuan penilaian kinerja karyawan
6	Pengaruh Pengetahuan dan Pengalaman Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada CV. Ria Busana / (Pitri 2020)	Hasil penelitian menunjukan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara variabel pengetahuan dan pengalaman kerja terhadap kinerja karyawan pada CV. Ria Busana.	Penggunaan variabel pengetahuan, pengalaman kerja, serta kinerja karyawan dalam penelitian	yang digunakan serta waktu pelaksanaan penelitian yang berbeda
7	The Influence of Motivation , Ability and Experience on Employee Performance / (Fajriah et al. 2021)	Penelitian ini menunjukkan bahwa semua variabel yaitu faktor motivasi, kemampuan, dan pengalaman mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan baik secara simultan maupun parsial. Faktor motivasi kerja memiliki pengaruh yang signifikan dan paling dominan terhadap kinerja pegawai pada kantor Kabupaten Gowa.	Penggunaan variabel pengalaman kerja dan kinerja karyawan dalam penelitian	Adanya variabel motivasi dan kemampuan sebagai variabel independent.
8	Implementation of Knowledge Management on Hotel and Spa GSA Employee Performance / (Gde et al. 2020)	Penelitian menunjukan bahwa Knowledge Management efektif untuk meningkatkan kinerja karyawan hotel pada penelitian. Variabel teknologi berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai guest service agent, serta variabel pengetahuan pribadi, prosedur kerja, dan teknologi secara	Penggunaan variabel pengetahuan dan kinerja karyawan dalam penelitian	Objek penelitian yang digunakan adalah unit usaha Hotel and Spa

No	Judul/Penulis/Tahun, dan Penerbit	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
		simultan berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai guest service agent.		
9	The Influence of Competence , Experience and Work Environment on Employee Performance / (Usman 2021)	Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kompetensi, pengalaman, dan lingkungan kerja semuanya berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja Pegawai Inspektorat Kota Makassar. Sedangkan secara parsial, faktor kompetensi memiliki pengaruh paling signifikan terhadap kinerja Pegawai Inspektorat Kota Makassar.	Penelitian menggunakan variabel pengalaman kerja untuk mengukur tingkat kinerja karyawan	Adanya variable kompetensi dan lingkungan kerja dalam penelitian
10	The Influence of Human Resource Competence Factors on Employee Work Performance / (Pasae et al. 2021)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan dan parsial pengetahuan, keterampilan, pengalaman, dan sikap berpengaruh terhadap kepuasan kerja pegawai Kantor Otoritas Bandar Udara Regional V Makassar. Faktor yang paling dominan pengaruhnya terhadap karyawan adalah Pengetahuan. Pengetahuan yang dimiliki karyawan dapat membantu pekerjaannya lebih cepat selesai karena lebih rajin, kreatif dan dapat menciptakan hal-hal baru dalam menyelesaikan tugas dan tanggung jawabnya.	Penggunaan variabel pengetahuan serta pengalaman kerja dalam penelitian	Terdapat variabel keterampilan dan sikap sebagai variabel independen

No	Judul/Penulis/Tahun, dan Penerbit	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
11	Implementation of Knowledge Management on Hotel and Spa GSA Employee Performance / (Gde et al. 2020)	Knowledge Management efektif untuk meningkatkan kinerja karyawan di hotel yang diteliti. Variabel teknologi berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai guest service agent, serta variabel pengetahuan pribadi, prosedur kerja dan teknologi secara simultan berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai guest service agent.	Menggunakan variabel pengetahuan untuk menilai kinerja karyawan	Perbedaan objek penelitian yang digunakan
12	The Influence of Human Resource Competence Factors on Employee Work Performance / (Pasae et al. 2021)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan dan parsial pengetahuan, keterampilan, pengalaman, dan sikap berpengaruh terhadap kepuasan kerja pegawai Kantor Otoritas Bandar Udara Regional V Makassar. Faktor yang paling dominan pengaruhnya terhadap karyawan adalah Pengetahuan.	Terdapat variabel kompetensi atau pengetahuan sumber daya manusia	Tidak adanya variabel pengalaman kerja dalam penelitian yang dilakukan
13	Pengaruh Tingkat Pendidikan dan Pengalaman Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT Nagali Subur Jaya di Kec. Bandar Pulau Kab. Asahan (Azrul Anhar Samosi, 2017)	Hasil penelitian menunjukan bahwa terdapat pengaruh signifikan atau secara simultan antara variabel pengetahuan dan pengalaman kerja terhadap kinerja karyawan pada PT Nagali Subur Jaya	Penggunaan variabel pengetahuan, pengalaman kerja, serta kinerja karyawan dalam penelitian	Objek penelitian yang digunakan serta waktu pelaksanaan penelitian yang berbeda

No	Judul/Penulis/Tahun, dan Penerbit	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
14	Pengaruh Motivasi Kerja, Pengalaman Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Studi Kasus Pada Karyawan PT. Adi Satria Abadi (Latifah Isnaini Fauzi)	Hasil penelitian menunjukkan Motivasi dan pengalaman kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.	Penggunaan variable pengalaman kerja serta kinerja karyawan dalam penelitian	Adanya variabel motivasi dan kemampuan sebagai variabel independent.
15	Pengaruh Pendidikan, Pengalaman Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Karyawan PT. Mandiri Makmur Periode tahun 2016 (Wirawan 2016)	Hasil penelitian menunjukan terdapat pengaruh positif dari tingkat Pendidikan dan pengalaman kerja terhadap kinerja karyawan.	Penggunaan variable pengalaman kerja serta kinerja karyawan dalam penelitian	Adanya variabel motivasi dan kemampuan sebagai variabel independent.

Berdasarkan beberapa penelitian terdahulu yang sudah di jelaskan pada tabel 2.1 diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa dari penelitian terdahulu tersebut terdapat persamaan dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis dari sisi variabel yaitu pengetahuan, pengalaman kerja serta kinerja karyawan. Selain itu, pada penelitian terdahulu juga terdapat persamaan dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis yaitu sama-sama mengevaluasi penerapan pengetahuan dan pengalaman kerja dalam meningkatkan kinerja karyawan pada suatu perusahaan. Dengan mengacu pada penelitian terdahulu diatas maka penulis akan melakukan evaluasi penerapan pengetahuan serta pengalaman kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Global Jet Express Kota Tasikmalaya.

2.3 Kerangka Pemikiran

Pada kerangka pemikiran ini penulis akan menjelaskan mengenai keterkaitan antar variabel untuk menjelaskan kedudukan variabel-variabel dalam penelitian ini. Kerangka pemikiran akan mempermudah pemahaman dalam mencermati arah-arrah pembahasana dalam penelitian ini yang disertai dengan paradigma penelitian untuk memberikan gambaran yang lebih rinci dan jelas antara keterkaitan variabel penelitian yang dilakukan. Dalam penelitian ini model hubungan variabel independen yaitu pengetahuan (X1), dan pengalaman kerja (X2), kemudian sebagai variabel dependen adalah kinerja karyawan (Y).

2.3.1 Pengaruh Pengetahuan terhadap Kinerja Karyawan

Pengetahuan merupakan bentuk dari penguasaan ilmu terhadap suatu bidang yang berkaitan dengan tugas-tugas pegawai. Pengetahuan yang baik akan menyebabkan peningkatan kinerja pegawai. Pada umumnya pekerjaan yang dilakukan oleh seseorang merupakan perwujudan dari pengetahuan yang dimilikinya. Pengetahuan merupakan hal yang sangat penting karena dengan memiliki pengetahuan maka pegawai dapat melakukan pekerjaannya sesuai dengan prosedur dan aturan yang telah di tetapkan sehingga dapat mencapai hasil yang optimal. Dengan demikian pengetahuan diperlukan untuk mencapai kinerja yang efektif dalam pelaksanaan tugas pekerjaan. Menurut The Liang Gie dan Buddy Ibrahim yang dikutip dari Suwasono (2010:17) menyatakan bahwa kinerja sangat

ditentukan oleh banyak dimensi, satu di antaranya adalah kemampuan kerja, sementara kemampuan kerja merupakan pencerminan dari pengetahuan karyawan. Seorang karyawan dengan pengetahuan tentang pekerjaan yang tinggi akan menunjukkan kinerja yang baik. Dalam konteks pelatihan ini, pengetahuan seorang pegawai akan sangat mempengaruhi terhadap kinerja pegawai. Terdapat penelitian yang dilakukan oleh (Gde et al. 2020) dengan judul *Implementation of Knowledge Management on Hotel and Spa GSA Employee Performance*. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif dan signifikan antara pengetahuan terhadap kinerja karyawan pada Hotel and Spa GSA.

2.3.2 Pengaruh Pengalaman Kerja terhadap Kinerja Karyawan

Pengaruh pengalaman kerja terhadap kinerja karyawan berdampak positif dan signifikan antara pengalaman kerja terhadap kinerja karyawan perusahaan. Hal ini menunjukkan bahwa pengalaman adalah bekerja lebih baik karena mereka memiliki dasar pengetahuan yang lebih besar dan lebih mahir mengorganisir pengetahuan mereka. Hal ini juga baik bagi peningkatan kinerja karyawan, dengan demikian dapat di simpulkan bahwa pengalaman kerja berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal ini di dukung dengan penelitian sebelumnya oleh Laniwidyanti (2010) yang menyimpulkan bahwa pengalaman kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan pada Bank Central Asia (BCA) cabang Borobudur, Malang. Selain itu, terdapat penelitian yang dilakukan oleh

(Suyanto and Silvianita 2020) dengan judul penelitian Pengaruh Pengalaman Kerja Terhadap Kinerja Karyawan di Perusahaan Konsultan Jasa Penilaian Publik Anas Karim Rivai Jakarta. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengalaman kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Berdasarkan uji koefisien determinasi pengalaman memiliki pengaruh sebesar 42.7% terhadap kinerja karyawan.

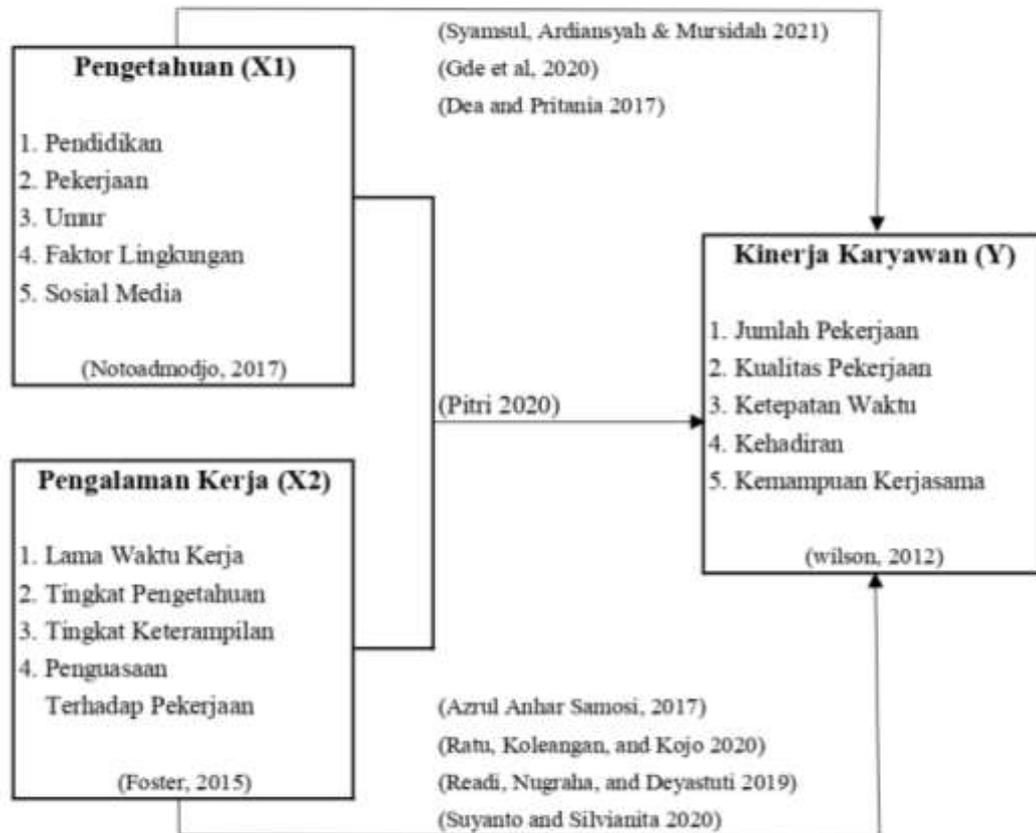
2.3.3 Pengaruh Pengetahuan dan Pengalaman Kerja terhadap Kinerja Karyawan

Perusahaan ataupun organisasi yang mampu mengelola sumber daya manusia agar dapat berkembang secara optimal adalah dengan cara meningkatkan kinerja pegawainya. Memiliki pengetahuan, dan pengalaman kerja yang baik akan memotivasi pegawai untuk meningkatkan kinerjanya. Pengetahuan, dan pengalaman kerja merupakan faktor yang mendukung untuk terciptanya kinerja pegawai. Pengetahuan, dan pengalaman kerja merupakan aspek yang sangat penting dalam suatu organisasi karena pengetahuan, dan pengalaman merupakan modal utama dalam organisasi untuk meraih kesuksesan dan keberhasilan. Pegawai yang diharapkan adalah pegawai yang berkualitas untuk mencapai kinerja yang optimal. Terdapat penelitian yang dilakukan oleh (Syamsul, Ardiansyah, and Mursidah 2021) dengan judul Pengaruh Pengetahuan dan Pengalaman Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa variabel

pengetahuan dan pengalaman kerja berpengaruh secara signifikan terhadap naik turunnya kinerja karyawan pada kantor BPR Hasamitra Kantor Pusat Makassar. Selain itu, terdapat penelitian yang dilakukan oleh (Pitri 2020) dengan judul Pengaruh Pengetahuan dan Pengalaman Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada CV. Ria Busana. Penelitian tersebut menghasilkan kesimpulan bahwa variabel pengetahuan dan pengalaman kerja berpengaruh secara simultan terhadap kinerja karyawan pada CV. Ria Busana. Dari beberapa penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa variabel pengetahuan serta pengalaman kerja memiliki pengaruh secara simultan terhadap peningkatan kinerja karyawan.

Berdasarkan teori-teori, paradigma penelitian dapat dipaparkan pada halaman selanjutnya yaitu sebagai berikut :

Gambar 2.1 Paradigma Penelitian



2.4 Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, di mana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang belum didasarkan pada faktanya (Sugiyono, 2019). Hipotesis merupakan pernyataan mengenai hubungan antar variabel. Hipotesis menyebutkan secara khusus bentuk prediksi hubungan antar variabel tersebut. Pembahasan terkait hipotesis dapat dilihat dari berbagai isu yaitu format penyusunan hipotesis, jenis hipotesis, dan bentuk hipotesis (Abdillah dan Jogiyanto, 2015:44). Jadi hipotesis juga dapat dinyatakan sebagai jawaban teoritis terhadap rumusan masalah penelitian, belum jawaban yang empirik”.

1. Secara Simultan

Terdapat pengaruh Pengetahuan dan Pengalaman Kerja terhadap Kinerja Karyawan

2. Secara Parsial

- a. Terdapat pengaruh pengetahuan terhadap kinerja karyawan
- b. Terdapat pengaruh pengalaman kerja terhadap kinerja karyawan

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian Yang Digunakan

Metode penelitian merupakan suatu cara ataupun teknik yang dipergunakan sebagai alat bantu untuk mengumpulkan data serta menganalisisnya agar diperoleh suatu kesimpulan guna mencapai tujuan penelitian. Creswell (2016:3) menjelaskan bahwa metode penelitian merupakan rencana dan prosedur penelitian yang meliputi langkah-langkah berupa dari asumsi-asumsi luas hingga metode-metode terperinci dalam pengumpulan, analisis dan interpretasi data.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kuantitatif. Metode penelitian deskriptif dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan dengan variabel yang lain yang diteliti dan dianalisis sehingga menghasilkan kesimpulan. Penelitian deskriptif mencakup metode penelitian yang lebih luas dan serasa lebih umum sering diberi nama metode survei. Metode adalah pengumpulan data yang dilakukan terhadap suatu objek di lapangan dengan mengambil sampel dari suatu populasi dengan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data. Melalui penelitian deskriptif maka dapat diperoleh deskriptif dari rumusan masalah pertama, kedua, dan ketiga mengenai pengetahuan dan pengalaman kerja pada PT.Global Jet Express Tasikmalaya.

Metode kuantitatif adalah suatu metode yang berlandaskan pada filsafat positivisme. Serta digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu,

pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, dan analisis data bersifat statistik (Sugiyono, 2018:37). Metode ini juga dapat digunakan untuk menguji pengaruh atau bentuk hubungan sebab akibat dari masalah yang sedang diteliti atau diajukan dalam hipotesis. Penelitian kuantitatif bertujuan untuk menjawab rumusan masalah yang keempat yaitu untuk mengetahui seberapa besar pengaruh pengetahuan pada PT. Global Jet Express Kota Tasikmalaya baik secara simultan dan parsial.

3.2 Definisi Variabel dan Operasionalisasi Penelitian

Berdasarkan judul penelitian yang diambil yaitu Pengaruh Pengetahuan dan Pengalaman Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. maka variabel yang diteliti dalam penelitian ini melibatkan tiga variabel (X1) pengetahuan, (X2) pengalaman kerja sebagai variabel independen dan kinerja karyawan (Y) sebagai variabel dependen. Variabel-variabel tersebut dioperasionisasikan berdasarkan dimensi, indikator, ukuran, dan skala penelitian

3.2.1 Definisi Variabel Penelitian

Menurut Sugiyono (2018) variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, obyek, atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Kemudian Indrawan & Yaniawati (2017:12) menjelaskan jika variabel penelitian merupakan setiap gejala yang diamati dan menjadi fokus penelitian.

Menurut Sugiyono (2018) variabel bebas (independen) adalah Variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen. Dikonotasikan dengan simbol X. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah Pengalaman (X1) dan Pengalaman Kerja (X2). Variabel terikat (dependen) menurut Sugiyono (2018) adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas. Variabel terikat dalam penelitian ini adalah kinerja karyawan dikonotasikan dengan huruf (Y). berikut merupakan penjelasan dari setiap variabel dalam penelitian :

1. Pengetahuan (X1)

Pengetahuan adalah nilai – nilai dan sikap – sikap yang diyakini oleh karyawan sehingga menjadi dasar perilaku dan sikap karyawan untuk meningkatkan kinerja dalam bekerja. (Sedarmayanti (2017)

2. Pengalaman Kerja (X2)

Pengalaman kerja adalah suatu pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan yang dimiliki pegawai untuk mengemban tanggungjawab dari pekerjaan sebelumnya. (Marwansyah dalam Wariati (2015).

3. Kinerja Karyawan (Y)

Variabel terikat yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kinerja Pegawai (Y), Kinerja pegawai adalah kinerja secara kualitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melakukan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Anwar Prabu Mangkunegara (2015:67)..

Setelah peneliti menjabarkan definisi-definisi dari setiap variabel penelitian maka pada sub bab berikutnya peneliti akan menjabarkan operasional variabel guna memperjelas variabel-variabel dalam penelitian ini.

3.2.2 Operasionalisasi Variabel Penelitian

Operasionalisasi variabel merupakan tahapan dalam penelitian dimana variabel-variabel dalam penelitian ini akan dijelaskan secara lebih jelas mengenai konsep dimensi dan indikator variabel penelitian yang akan menjadi bahan dalam penyusunan instrumen/ pernyataan kuesioner penelitian. Operasionalisasi variabel bertujuan untuk memudahkan proses mendapatkan dan mengelola data yang berasal dari para responden serta untuk menghindari perbedaan persepsi dalam penelitian yang dilakukan. Dalam penelitian ini terdapat 3 (tiga) variabel yang diteliti yaitu pengetahuan sebagai variabel bebas/independen pertama (X1), pengalaman kerja sebagai variabel bebas/independen kedua (X2), dan Kinerja Karyawan sebagai variabel terikat/dependen (Y). Berikut merupakan operasionalisasi variabel dari penelitian yang akan dilakukan :

Tabel 3. 1 Operasionalisasi Variabel

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala
Pengetahuan (X1) Pengetahuan adalah suatu informasi yang dimiliki seseorang	Pendidikan	Kesesuaian latar belakang Pendidikan karyawan dengan pekerjaan	Ordinal
	Pekerjaan	Pemahaman pegawai mengenai pekerjaan yang dilakukan	Ordinal

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala
khususnya pada bidang spesifik. Yuniarsih dan Suwatno (2008:23)	Umur	Tingkat kematangan umur karyawan dalam melakukan pekerjaan	Ordinal
	Faktor Lingkungan	Kemampuan karyawan untuk beradaptasi dengan lingkungan kerjanya	Ordinal
	Sosial Media	Kemampuan karyawan dalam menggunakan sosial media sebagai sarana mencari informasi	Ordinal
Pengalaman Kerja (X2) Pengalaman Kerja merupakan tingkat penguasaan pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki karyawan dalam bekerja yang dapat diukur dari masa kerja dan jenis pekerjaan yang pernah dikerjakan karyawan selama periode tertentu. (Aristarini, 2014:208)	Lama Waktu Kerja	Lamanya jangka waktu kerja yang telah ditempuh karyawan	Ordinal
	Tingkat Pengetahuan	Tingkat pengetahuan karyawan untuk memahami pekerjaan yang dilakukan	Ordinal
	Tingkat Keterampilan	Tingkat keterampilan karyawan dalam menjalankan pekerjaan yang dimilikinya	Ordinal
	Penguasaan Terhadap Pekerjaan	Kemampuan karyawan dalam menguasai pekerjaan yang dimilikinya	Ordinal
Kinerja Pegawai (X3) Kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam	Jumlah Pekerjaan	Banyaknya pekerjaan yang mampu dilakukan karyawan dalam satu waktu	Ordinal
	Kualitas Pekerjaan	Tingkat kualitas pekerjaan yang dilakukan karyawan	Ordinal
	Ketepatan Waktu	Tingkat ketepatan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan	Ordinal

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala
melaksana- kan tugasnya sesuai dengan tanggung jawabnya yang diberikan kepadanya. Mangkunegara (2011:67)	Kehadiran	Tingkat kedisiplinan karyawan dalam kehadiran kerja	Ordinal
	Kemampuan Kerjasama	Tingkat kemampuan karyawan dalam bekerjasama	Ordinal

3.3 Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling

3.3.1 Populasi Penelitian

Populasi penelitian Menurut Sugiyono (2018) dan Indrawan & Yaniawati (2014:93) merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh karyawan yang berjumlah 37 orang di PT. Global Jet Express Kota Tasikmalaya. Untuk mempermudah pengolahan data maka penulis akan mengambil bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi yang disebut sampel, dengan menggunakan sampel peneliti akan lebih mudah mengolah data, sampel penelitian diperoleh dari teknik sampling tertentu.

3.3.2 Sampel Penelitian

Menurut Sugiyono, (2018) Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus *representative* (mewakili). Penentuan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan jenis *Non Probability Sampling*. Teknik *Non Probability*

Sampling yang dipilih yaitu dengan *Sampling Jenuh* (sensus) yaitu metode penarikan sampel bila semua anggota populasi dijadikan sebagai sampel. Hal ini sering dilakukan apabila jumlah populasi kecil, kurang dari 30 orang (Supriyanto dan Machfudz, 2010: 188). Dalam penelitian ini sampel yang akan diambil adalah seluruh karyawan dari PT. Global Jet Express Kota Tasikmalaya yang berjumlah 37 orang yang terdiri dari beberapa karyawan yang memiliki jabatan yang berbeda. Teknik pengambilan sampel dengan menggunakan metode sampel jenuh. Metode sampel jenuh adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan menjadi sampel.

3.3.3 Teknik Sampling

Menurut Sugiyono (2018), teknik *sampling* merupakan teknik pengambilan sampel untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian. Dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik *total sampling*. Total sampling adalah teknik pengambilan sampel dimana jumlah sampel sama dengan populasi. Alasan mengambil total sampling karena jumlah populasi yang kurang dari 100 disebut *sample jenuh*. Menurut S Sugiyono, (2018) *sampling jenuh* adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan faktor penting untuk keberhasilan penelitian. Teknik pengumpulan data berkaitan dengan bagaimana cara mengumpulkan datanya, siapa sumbernya, dan apa alat yang digunakannya yang

diperlukan dalam penelitian. Teknik pengumpulan data mengacu pada cara yang dilakukan peneliti untuk mengumpulkan data yang diperlukan untuk melaksanakan penelitian dan sesuai dengan kebutuhan penelitian. Menurut Sugiyono (2018) teknik pengumpulan data merupakan langkah utama dalam penelitian, karena memiliki tujuan memperoleh data yang dibutuhkan. Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah dengan melakukan survei dan melakukan pengumpulan data sebanyak mungkin, dengan menggunakan beberapa metode, yaitu :

1. Survey

Mengumpulkan data dengan melakukan survey lapangan yang ada hubungannya dengan masalah yang diteliti. Jenis penelitian ini dilakukan untuk mendapatkan data primer, terdiri dari :

- a. Observasi

Observasi yaitu pengumpulan data yang dilakukan dengan cara meninjau atau mengunjungi perusahaan yang bersangkutan secara langsung, untuk mencatat informasi yang berkaitan dengan masalah yang akan diteliti.

- b. Kuisisioner

Kuisisioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada

responden disertai dengan alternatif jawaban yang telah disiapkan dengan menggunakan Skala Likert

2. Penelitian Kepustakaan (*Library Research*)

Pengumpulan data atau informasi yang dilakukan dengan cara membaca dan mempelajari literatur atau sumber yang berkaitan dengan masalah yang diteliti. Penelitian kepustakaan dapat diperoleh dari data sekunder yaitu literatur literatur, jurnal, internet dan data perusahaan.

a. Studi Kepustakaan

Mengumpulkan data-data teoritis melalui buku-buku, karya tulis ilmiah, literatur-literatur yang berkaitan dengan variabel yang diteliti dan bertujuan mengetahui teori yang ada kaitannya dengan masalah yang diteliti pada penelitian ini

b. Internet

Cara yang dilakukan untuk mencari data-data yang berhubungan dengan topik penelitian yang dipublikasikan di internet baik yang berbentuk jurnal, makalah ataupun karya tulis.

c. Jurnal

Data pendukung yang berhubungan dengan penelitian yang membahas berbagai macam ilmu pendidikan serta penelitian dianggap relevan dengan topik penelitian dan juga sebagai pembanding dengan hasil penelitian yang peneliti teliti.

Data-data tersebut sangat penting bagi kelengkapan analisis dari temuan hasil penelitian. Data yang dimaksud adalah buku-buku dari berbagai referensi dan bahan-bahan pustaka lainnya yang berkaitan dengan masalah-masalah pada penelitian ini.

3.5 Uji Instrumen Penelitian

Uji instrumen penelitian meliputi uji validitas dan reliabilitas. Validitas berkaitan dengan persoalan untuk membatasi atau menekan kesalahan-kesalahan dalam penelitian, sehingga hasil yang diperoleh akurat dan berguna untuk dilakukan. Uji validitas untuk menunjukkan sejauh mana relevansi pernyataan terhadap apa yang dinyatakan atau apa yang ingin diukur dalam penelitian, sedangkan uji reliabilitas untuk menunjukkan sejauh mana tingkat konsistensi pengukuran dari satu responden yang lain atau dengan kata lain sejauh mana pernyataan dapat dipahami sehingga tidak menyebabkan beda interpretasi dalam pemahaman pernyataan tersebut

3.5.1 Uji Validitas

Uji validitas bertujuan untuk menentukan valid atau tidaknya dalam menguji item-item dalam kuesioner. Jika ada item yang tidak memenuhi syarat maka item tersebut tidak akan diteliti lebih lanjut.

Uji validitas instrumen dapat menggunakan rumus korelasi. Rumus korelasi berdasarkan *Pearson Product Moment* menurut Sugiyono (2019:246) adalah sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{\sum xiyi - (\sum xi)(\sum yi)}{\sqrt{\{n \sum xi^2 - (\sum xi)^2\} \{n \sum yi^2 - (\sum yi)^2\}}}$$

Keterangan :

r_{xy} = Koefisien Korelasi *Pearson Product Moment*

$\sum xiyi$ = Jumlah Perkalian Variabel X dan Y

$\sum xi$ = Jumlah Nilai Variabel X

$\sum yi$ = Jumlah Nilai Variabel Y

$\sum xi^2$ = Jumlah Pangkat Dua Nilai Variabel X

$\sum yi^2$ = Jumlah Pangkat Dua Nilai Variabel Y

n = Banyaknya Sampel

Syarat-syarat yang harus dipenuhi menurut Sugiyono (2019:189) adalah sebagai berikut:

- a. Jika $r \geq 0,30$ maka item-item pertanyaan dari kuesioner adalah valid.
- b. Jika $r \leq 0,30$ maka item-item pertanyaan dari kuesioner adalah tidak valid.

3.5.2 Uji Reliabilitas

Uji realibilitas merupakan pengujian data yang dilakukan untuk mengukur suatu kuisisioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk penelitian. Kuisisioner dapat dikatakan reliable atau handal jika jawaban seseorang terhadap kuisisioner tersebut konsisten atau stabil dari waktu yang berbeda. Kehandalan yang menyangkut konsistennya suatu jawaban dapat ditemukan jika diujikan berulang pada sampel yang berbeda. Menurut Sugiyono (2018), Secara internal reliabilitas instrumen dapat diuji dengan menganalisis konsistensi butir-butir yang ada pada instrumen dengan teknik tertentu. SPSS memberikan fasilitas untuk mengukur realibilitas dengan uji statistik *Cronbach Alpha* (α). Uji reliabilitas harus dilakukan hanya pada persetujuan-persetujuan yang sudah memenuhi uji validitas. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode split-half yaitu metode yang mengkorelasikan atau menghubungkan antara total skor pada item pernyataan yang ganjil dengan total skor pernyataan yang genap, kemudian dilanjutkan dengan pengujian rumus-rumus spearman brown.

$$r_b = \frac{n(\sum AB) - (\sum A)(\sum B)}{\sqrt{((n \sum A^2 - (\sum A)^2)(n \sum B^2 - (\sum B)^2))}}$$

Keterangan:

rb = Realibilitas instrument

A = Variabel nomor ganjil

B = Variabel nomor genap

$\sum A$ = Jumlah total skor belahan ganjil

$\sum B$ = Jumlah total skor belahan genap

$\sum A^2$ = Jumlah kuadran total skor belahan ganjil

$\sum B^2$ = Jumlah kuadran total skor belahan genap

$\sum AB$ = Jumlah perkalian skor jawaban belahan ganjil dan belahan genap

Hasil perhitungan angka reliabilitas untuk keseluruhan item dengan menggunakan rumus korelasi spearman brown sebagai berikut :

$$r = \frac{2 \cdot r_b}{1 + r_b}$$

Keterangan :

r = Nilai reliabilitas

rb = Korelasi pearson product moment antar belahan pertama (ganjil) dan belahan kedua (genap), batas reliabilitas minimal 0,7

Setelah mendapatkan nilai reliabilitas instrumen (rb hitung), kemudian nilai reliabilitas instrumen (rb hitung) tersebut dibandingkan dengan jumlah responden dan taraf nyata sehingga akan memunculkan keputusan sebagai berikut:

- a. Jika $r \text{ hitung} \geq r_{\text{tabel}}$, maka instrumen atau pernyataan tersebut dinyatakan reliabel.

- b. Jika $r \text{ hitung} \leq r_{\text{tabel}}$, maka instrumen atau pernyataan tersebut dinyatakan tidak reliabel

Selain valid, alat ukur tersebut juga harus memiliki keandalan atau reliabilitas. Suatu alat ukur dapat diandalkan jika alat ukur tersebut digunakan berulang kali akan memberikan hasil yang relatif sama (tidak jauh berbeda). Untuk melihat andal tidaknya suatu alat ukur digunakan pendekatan secara statistika, yaitu melalui koefisien reliabilitas. Apabila koefisien reliabilitas lebih besar dari 0,7 maka secara keseluruhan pernyataan dikatakan reliabel.

3.5.3 *Method of Successive Interval (MSI)*

Setelah mendapatkan data dari hasil penyebaran kuesioner, yang berskala ordinal dirubah menjadi skala interval, karena dalam analisis linear berganda data yang diperoleh harus data dengan skala interval, untuk data yang berskala ordinal perlu diubah menjadi skala interval dengan teknik *successive of interval method*. Menurut Riduwan & Kuncoro (2007:39) dalam Anjany (2017) metode *Successive Interval* digunakan agar data yang diperoleh dari hasil kuesioner dengan menggunakan skala *Likert* (tingkat skala pengukuran ordinal) dapat diolah dengan menggunakan analisis jalur yang mensyaratkan penggunaan data interval. Data yang didapatkan dari hasil kuesioner yang berskala ordinal tersebut dinaikkan skala pengukurannya ke skala interval dengan menggunakan MSI. Langkah-langkah menganalisis data dengan menggunakan MSI sebagai berikut :

1. Menentukan frekuensi setiap responden (berdasarkan hasil kuesioner yang dibagikan, hitung berapa banyak responden yang menjawab 1-5 untuk setiap pertanyaan).
2. Menentukan berapa responden yang akan memperoleh skor-skor yang telah ditentukan dan dinyatakan sebagai frekuensi.
3. Setiap frekuensi pada responden dibagi dengan keseluruhan responden disebut dengan proporsi.
4. Menentukan proporsi kumulatif yang selanjutnya mendekati atribur normal.
5. Dengan menggunakan tabel distribusi normal standar tentukan nilai Z.
6. Menghitung skor hasil transformasi untuk setiap pilihan jawaban dengan rumus :

$$SV = \frac{\text{Density at lower limit} - \text{Density at Upper limit}}{\text{Area Under Upper limit} - \text{Area Under Lower limit}}$$

Keterangan :

SV (Scale Value) : Rata-rata interval

Density at lower limit: Kepaduan batas bawah

Density at upper limit: Kepaduan batas atas

Area under upper limit: Daerah dibawah batas atas

Area under lower limit: Daerah dibawah batas bawah

7. Tentukan nilai transformasi dengan rumus $Y = SV + [1 + SV_{min}]$ Pengelolaan data dalam penelitian ini untuk memudahkan dan mempercepat proses

perubahan data dari skala ordinal kedalam skala interval, maka penelitian menggunakan media komputerisasi dengan menggunakan program SPSS for windows type 2.5

3.6 Metode Analisis Data dan Uji Hipotesis

Metode analisis dan uji hipotesis menguraikan metode-metode analisis yang digunakan untuk menjawab rumusan masalah dan hipotesis penelitian. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat responden tentang fenomena sosial. Dalam skala *likert*, variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel dan dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrument dimana alternatifnya berupa pertanyaan. Setelah data dari seluruh responden terkumpul, maka peneliti melakukan pengelompokan data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, dan melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah (Sugiyono, 2018).

Jawaban dari setiap item instrument yang menggunakan skala *likert* mempunyai gradasi dari sangat positif sampai dengan sangat negatif, yaitu dengan memberikan skor pada masing-masing jawaban pertanyaan alternatif. Seperti pada tabel yang disajikan berikut :

Tabel 3.2 Alternatif Jawaban Skala Likert

Alternatif Jawaban	Skor
SS (Sangat Setuju)	5
S (Setuju)	4
KS (Kurang Setuju)	3
TS (Tidak Setuju)	2
STS (Sangat Tidak Setuju)	1

3.6.1 Analisis Deskriptif

Sugiyono (2018) menjelaskan bahwa statistik deskriptif merupakan perhitungan statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi. Penelitian yang dilakukan pada populasi (tanpa diambil sampelnya) jelas akan menggunakan statistik deskriptif dalam analisisnya. Menurut Hanum, Slamet, and Sriwahyuni (2015) analisis deskriptif dapat diperoleh dengan mencari nilai Total Capaian Responden. Adapun rumus yang digunakan adalah sebagai berikut :

$$\sum p = \frac{\sum \text{Jawaban Kuisioer}}{\sum \text{PErtanyaan} \times \sum \text{Responden}} = \text{Skor rata - rata}$$

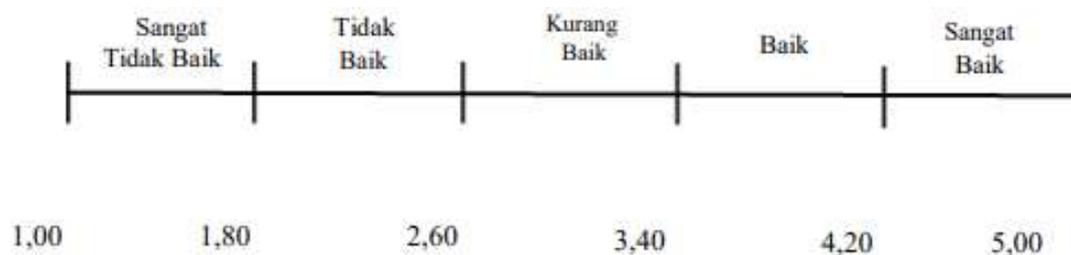
Kriteria interpretasi skor untuk Tingkat Capaian Responden (TCR) adalah sebagai berikut :

Tabel 3.3 Rentang Nilai Tingkat Capaian Responden

No	Angka	Keterangan
1	1,00 – 1,80	Sangat Lemah
2	1,81 – 2,60	Lemah
3	2,61 – 3,40	Sedang
4	3,41 – 4,20	Kuat
5	4,21 – 5,00	Sangat Kuat

Sumber : (Hanum, Slamet, and Sriwahyuni 2015)

Setelah nilai rata-rata jawaban dan kategorinya telah diketahui, kemudian hasil tersebut diinterpretasikan dengan alat bantu garis kontinum seperti pada gambar sebagai berikut :



Gambar 3.1 Garis Kontinum

Sumber : Sugiyono (2018)

3.6.2 Analisis Verifikatif

Menurut sugiyono (2018) analisis verifikatif yaitu metode penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih. Metode ini digunakan untuk menguji suatu kebenaran pada sebuah hipotesis. Verifikatif berarti menguji teori dengan pengujian suatu hipotesis apakah diterima atau ditolak. Teknik analisis ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh pengetahuan (X1) dan pengalaman kerja (X2) terhadap kinerja karyawan (Y). Analisis verifikatif dapat menggunakan beberapa metode yang akan peneliti bahas berikutnya.

3.6.2.1 Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda merupakan analisis yang digunakan untuk menentukan hubungan linier antar beberapa variabel independent dengan variabel dependent (Sujarweni, 2016). Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh variabel pengetahuan (X1), dan pengalaman kerja (X2) terhadap kinerja karyawan (Y).

Menurut Sugiyono (2019:192), Rumus uji regresi linier berganda adalah sebagai berikut :

$$Y^1 = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

Keterangan :

Y^1 : Variabel Dependen

a : Bilangan konstanta

b_1X_1 : Koefisien arah regresi yang menyatakan perubahan nilai Y apabila terjadi perubahan nilai X

b_2X_2 : Variabel Independen

3.6.2.2 Analisis Korelasi Berganda

Analisis ini digunakan untuk mengetahui korelasi antara variabel bebas (X) secara keseluruhan dengan variabel terikat (Y). dengan rumus yang digunakan adalah sebagai berikut :

$$r^2 = \frac{JK_{(reg)}}{\sum Y^2}$$

Dimana :

r^2 : Koefisien Korelasi Berganda

$JK_{(reg)}$: Jumlah kuadrat regresi dalam bentuk deviasi

$\sum Y^2$: Jumlah kuadrat total korelasi

Apabila $r = 1$, artinya terdapat hubungan antara variabel X_1 , X_2 dan variabel Y

Apabila $r = -1$, artinya terdapat hubungan antar variabel negatif

Apabila $r = 0$, artinya tidak terdapat hubungan korelasi

Pengaruh kuat atau tidaknya antara variabel maka dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3.4 Tingkat Hubungan Pada Analisis Varifikatif

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0.000 – 0.199	Sangat Lemah
0.200 – 0.399	Lemah
0.400 – 0.599	Sedang
0.600 – 0.799	Kuat
0.800 – 0.999	Sangat Kuat

Sumber : Sugiyono(2018)

3.6.3 Pengujian Hipotesis

Hipotesis adalah kesimpulan sementara terhadap masalah yang masih bersifat praduga karena masih harus dibuktikan kebenarannya. Hipotesis akan ditolak jika salah, dan akan diterima jika benar. Penolakan dan penerimaan hipotesis sangat bergantung pada hasil penyelidikan terhadap fakta yang sudah dikumpulkan. Uji hipotesis antara variabel X1 (pengetahuan), X2 (pengalaman kerja), dan Y (kinerja karyawan).

3.6.3.1 Uji Hipotesis Simultan (Uji F)

Uji F digunakan untuk menunjukkan signifikan atau tidaknya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara simultan (bersama-sama) (Gani & Amalia, 2018:159). Nilai F hitung dicari dengan rumus:

$$F = \frac{r^2 / K}{(1 - r^2) / (n - k - 1)}$$

Keterangan:

F = Nilai F hitung yang kemudian dibandingkan dengan F tabel.

r^2 = Koefisien korelasi ganda yang telah ditemukan

n = Jumlah anggota data/sampel

K = Jumlah variabel bebas

(n-k-1) = Derajat kebebasan

Tingkat signifikan dalam penelitian ini adalah 5%, sehingga jika nilai $F_{hitung} < F_{tabel}$ dan probabilitas signifikansi $< 5\%$ (0,05) maka hipotesis yang diajukan (H_a) diterima. Berdasarkan perhitungan terakhir maka akan diperoleh distribusi F dengan pembilang dan penyebut (n-k-1) dengan ketentuan sebagai berikut:

- Jika $F_{hitung} \geq F_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan sebaliknya H_a diterima.
(Signifikan)

- Jika $F_{hitung} \leq F_{tabel}$ maka H_0 diterima dan sebaliknya H_a ditolak (Tidak Signifikan).

3.6.3.2 Uji Hipotesis Parsial (Uji t)

Ghozali (2016:97) menjelaskan jika Uji t memiliki fungsi untuk menjelaskan seberapa besar pengaruh dari satu variabel independent secara parsial dalam menjelaskan variasi variabel dependen. Metode yang digunakan untuk menguji tingkat kenyataan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen adalah dengan menggunakan alat uji t (t test). Pengujian ini dilakukan untuk melihat pengaruh variabel harga dan promosi terhadap keputusan pembelian. Berdasarkan penjelasan di atas, Hipotesis parsial yang dikemukakan dapat menjabarkan sebagai berikut :

- a. Membuat formulasi uji hipotesis 1
 - 1) $H_0 : \beta_1 = 0$, Tidak terdapat pengaruh pengetahuan terhadap kinerja karyawan
 - 2) $H_1 : \beta_1 \neq 0$, Terdapat pengaruh pengetahuan terhadap kinerja karyawan
- b. Membuat formulasi uji hipotesis 2
 - 1) $H_0 : \beta_2 = 0$, Tidak terdapat pengaruh pengalaman kerja terhadap kinerja karyawan
 - 2) $H_2 : \beta_2 \neq 0$, Terdapat pengaruh pengalaman kerja terhadap kinerja karyawan

c. Menentukan tingkat signifikansi

Penelitian ini menggunakan tingkat signifikansi $\alpha = 0,05$ artinya kemungkinan kebenaran hasil penarikan kesimpulan mempunyai probabilitas 95% atau toleransi kesalahan 5%.

d. Menghitung uji t-test

Pengujian regresi secara parsial dimaksud apakah variabel bebas berkorelasi nyata atau tidak terhadap variabel tersebut:

$$t = \frac{r_p \sqrt{n-2}}{1-r_p}$$

Dimana :

t hitung = Statistik Uji Kolerasi

n = Jumlah sampel

r = Nilai korelasi parsial

Selanjutnya hasil hipotesis t hitung dibandingkan t tabel dengan ketentuan sebagai berikut :

- 1) Dengan menggunakan nilai probabilitas signifikansi
 - a) Jika tingkat signifikansi lebih besar 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa H_0 diterima, sebaliknya H_a ditolak.
 - b) Jika tingkat signifikansi lebih kecil 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak, sebaliknya H_a diterima
- 2) Dengan membandingkan nilai t hitung dan t tabel

- a) Jika $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$ maka H_0 ditolak, sebaliknya H_a diterima
- b) Jika $t_{\text{hitung}} < t_{\text{tabel}}$ maka H_0 diterima, sebaliknya H_a ditolak

3.6.3.3 Koefisien Determinasi (R^2)

Dalam mengukur seberapa jauh kemampuan model untuk variabel dependen digunakan koefisien determinasi (R^2). Nol dan satu adalah nilai koefisien determinasi. Nilai koefisien determinasi yang kecil menunjukkan bahwa kemampuan variabel-variabel independen dalam menerangkan variasi variabel dependen sangat terbatas. Ghazali (2017) Nilai koefisien determinasi yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan dalam memprediksi variabel-variabel dependen. Langkah perhitungan analisis koefisien determinasi yang dilakukan yaitu analisis koefisien determinasi berganda (simultan) dan analisis koefisien determinasi parsial, dengan rumus sebagai berikut:

1. Analisis Koefisien Determinasi Simultan

Analisis koefisien determinasi berganda digunakan untuk mengetahui seberapa besar persentase X_1 (pengetahuan) dan X_2 (pengalaman kerja) terhadap variabel Y (kinerja karyawan) secara simultan dengan mengkuadratkan koefisien korelasinya yaitu:

$$Kd = r^2 \times 100\%$$

Keterangan:

Kd = Koefisien Determinasi

r^2 = nilai koefisien korelasi

2. Analisis Koefisien Determinasi Parsial

Adapun koefisien determinasi parsial adalah koefisien untuk mengetahui besarnya kontribusi yang diberikan masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat secara parsial (terpisah), berikut rumus koefisien determinasi parsial:

$$Kd = \beta \times \text{Zero order}$$

Keterangan:

Kd = Koefisien Determinasi

β = Nilai standardized coefficients

Zero order = Korelasi variabel bebas terhadap variabel terikat

Kriteria-kriteia untuk analisis koefisien determinasi adalah sebagai berikut :

- a. Jika Kd mendekati (0), berarti pengaruh variabel X terhadap variabel dinyatakan lemah.
- b. Jika Kd mendekati (1), berarti pengaruh variabel X terhadap variabel Y dinyatakan kuat

3.7 Rancangan Kuisisioner

Kuesioner adalah instrumen pengumpulan data atau informasi yang dioperasionalkan ke dalam item atau pertanyaan. Penyusunan kuesioner dilakukan dengan harapan dapat mengetahui variabel-variabel apa saja yang menurut

responden merupakan hal yang penting. Kuesioner itu berisi pernyataan mengenai variabel pengetahuan dan pengalaman kerja terhadap kinerja karyawan sebagaimana yang tercantum di operasionalisasi variabel penelitian. Responden tinggal memilih pada kolom yang sudah disediakan. Responden memilih kolom yang tersedia dari pernyataan yang telah disediakan oleh peneliti menyangkut variabel-variabel yang sedang diteliti dengan berpedoman pada skala *Likert*.

3.8 Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi yang menjadi tempat penelitian dalam penyusunan penelitian ini adalah PT. Global Jet Express (J&T) Kota Tasikmalaya. Penelitian ini dilakukan pada April 2021 sampai dengan selesai.