

SKRIPSI

PENGARUH *KNOWLEDGE*, *SKILL*, DAN *ATTITUDE* TERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA KANTOR DINAS PERHUBUNGAN KABUPATEN ENREKANG

HUSNA



**DEPARTEMEN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2022**

SKRIPSI

PENGARUH *KNOWLEDGE, SKILL, DAN ATTITUDE* TERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA KANTOR DINAS PERHUBUNGAN KABUPATEN ENREKANG

Sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi

disusun dan diajukan oleh

**HUSNA
A021181009**



kepada

**DEPARTEMEN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2022**

SKRIPSI

PENGARUH *KNOWLEDGE, SKILL, DAN ATTITUDE* TERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA KANTOR DINAS PERHUBUNGAN KABUPATEN ENREKANG

disusun dan diajukan oleh:

HUSNA
A021181009

telah diperiksa dan disetujui untuk diuji

Makassar, 22 Agustus 2022

Pembimbing I



Prof. Dr. Maat Pono, SE., M.Si
NIP. 195807221986011001

Pembimbing II



Dr. Wahda, SE., M.Pd., M.Si.
NIP. 197602082003122001

Ketua Departemen Manajemen
Fakultas Ekonomi & Bisnis
Universitas Hasanuddin



Prof. Dra. Hj. Dian Anggraecce Sigit Parawansa, M. Si., Ph.D., CWM
NIP. 19620405 198702 2 001

SKRIPSI

PENGARUH *KNOWLEDGE, SKILL, DAN ATTITUDE* TERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA KANTOR DINAS PERHUBUNGAN KABUPATEN ENREKANG

disusun dan diajukan oleh

HUSNA
A021181009

telah dipertahankan dalam sidang ujian skripsi
pada tanggal 21 September 2022 dan
dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan

Menyetujui,

Panitia Penguji

No.	Nama Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1.	Prof. Dr. Maat Pono, S.E.,M.Si	Ketua	1. 
2.	Dr. Wahda, S.E.,M.Pd.,M.Si	Sekretaris	2. 
3.	Prof. Dr. Ria Mardiana Y, S.E.,M.Si	Anggota	3. 
4.	Insany Fitri Nurqamar, S.E.,M.M	Anggota	4. 

Ketua Departemen Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Hasanuddin



Prof. Dra. Hj. Dian Anggraecce Sigit Parawansa, M. Si., Ph.D., CWM
NIP. 19620405 198702 2 001

PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Husna
NIM : A021181009
Jurusan/Program Studi : Manajemen S1

Dengan ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi yang berjudul:

PENGARUH *KNOWLEDGE*, *SKILL*, DAN *ATTITUDE* TERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA KANTOR DINAS PERHUBUNGAN KABUPATEN ENREKANG

adalah hasil karya ilmiah saya sendiri dan sepanjang pengetahuan saya di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila di kemudian hari ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut dan diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70).

Makassar, 22 Agustus 2022

Yang membuat pernyataan,



Husna

PRAKATA

Assalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh

Alhamdulillah Rabbil-'alamin. Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “Pengaruh *Knowledge, Skill, dan Attitude* Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Dinas Perhubungan Kabupaten Enrekang”. Penelitian ini merupakan tugas akhir untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin.

Selama dalam penyusunan skripsi ini, banyak sekali hambatan dan kesulitan yang telah dilalui oleh penulis, namun berkat bimbingan, doa, dukungan, dan arahan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis menyampaikan rasa terima kasih yang setulus-tulusnya kepada seluruh pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini. Ucapan terima kasih itu penulis haturkan kepada :

1. Kepada Allah SWT atas segala nikmat dan karunia-Nya yang tiada henti.
2. Kepada kedua orang tua tercinta, Ibu Syamsita dan Bapak Ismail yang tidak pernah lelah untuk memberikan doa dan semangat untuk penulis sehingga bisa sampai pada tahap ini.
3. Kepada saudaraku, kakak Muhammad Asmiel dan Ahmad Kamil yang telah memberikan dukungan kepada penulis untuk dapat menyelesaikan pendidikan yang tinggi serta selalu berada di sisi penulis dan menemani penulis kemana-mana. Tak lupa penulis ucapkan kepada adik saya Muhammad Razali dan Muhammad Azhari yang selalu menjadi motivasi untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi serta memberikan semangat dan doa untuk dapat menyelesaikan skripsi ini.

4. Terima kasih kepada seluruh keluarga besar Sitata Family dan Darma Family yang selalu memberikan support dan selalu memberikan doa dari kejauhan kepada penulis serta keluarga besar di Kabupaten Enrekang.
5. Kepada Bapak Prof. Dr. Maat Pono, S.E.,M.Si selaku dosen pembimbing 1 dan Ibu Dr. Wahda, S.E.,M.Pd.,M.Si. selaku dosen pembimbing II yang telah banyak memberikan bimbingan dan pengarahan dari awal dan kesempatan dalam memberikan bimbingan dan pengarahan dari awal hingga akhir proses penyusunan skripsi.
6. Kepada Ibu Prof. Dr. Ria Mardiana Y, SE.,M.Si. selaku dosen penguji I dan Insany Fitri Nurqamar, SE.,M.M. selaku dosen penguji II yang telah bersedia meluangkan waktu untuk menguji serta memberikan saran dan kritikan dalam menyelesaikan penelitian skripsi ini.
7. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin, Prof. Dr. Abdul Rahman Kadir, SE., M.Si., CIPM., CWM.,CRA.,CRP. beserta jajarannya terkhusus pada Wakil Dekan I, II, dan III. Serta seluruh dosen yang telah mencurahkan ilmu pengetahuan selama penulis belajar di Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
8. Ketua Jurusan Manajemen, Ibu Prof. Dra. Dian AS Parawansa, M.Si., Ph.D., CWM dan Sekretaris Jurusan Manajemen Bapak Andi Aswan, SE., MBA., M.Phil., DBA.,CWM.
9. Segenap staff dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin terkhusus kepada Departemen Manajemen yang telah membantu penulis dalam hal administrasi.

10. Kepada Bapak Drs. Abdullah, M.M selaku Kepala Dinas Perhubungan Kabupaten Enrekang, Bapak Haming, SH., M.AP selaku Sekretaris, Ibu Hariaty, SE, M.Si selaku Kasubag. Umum dan Kepegawaian, beserta responden yang telah bersedia membantu dalam penelitian skripsi ini.
11. Keluarga SQUAD tercinta yang selalu mendukung, memberikan doa, memotivasi, tempat mencurahkan keluh kesah, berbagi suka duka selama kurang lebih 3 tahun selalu bersama yang beranggotakan Jija, Wana, Leni, Cica, Mia, Rifkah, Ince, Nadya, dan Ifa yang selalu membantu ketika dalam masalah, selalu menghibur ketika stress dalam mengerjakan skripsi.
12. Teman-teman KKN Tematik Universitas Hasanuddin Gelombang 106 Enrekang 1 khususnya Posko Lewaja Kecamatan Enrekang, terima kasih atas segala keseruan selama program kerja berlangsung dan pengalaman berharga yang tidak akan penulis lupakan.
13. Teman-teman seperjuangan di Manajemen angkatan 2018 INCRED18LE, terima kasih untuk semua waktu kebersamaan, doa, ilmu, dan bantuan yang elah diberikan kepada penulis selama ini.
14. Kepada kakak-kakak Alumni Ikatan Mahasiswa Manajemen (IMMAJ) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin khususnya kak Hafid, SE., kak Riska, SE. yang selalu sabar memberikan arahan dan masukan kepada penulis.
15. Terima kasih kepada seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan oleh penulis satu persatu atas segala kebaikan yang telah diberikan kepada peneliti.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, untuk itu penulis mengharapkan adanya kritikan dan masukan yang membangun. Semoga

segala bantuan dan bimbingan dari semua pihak yang telah diberikan kepada penulis dibalas dengan kebaikan dan pahala dari Allah SWT. Akhir kata penulis berharap agar skripsi ini dapat mendatangkan manfaat bagi pembaca.

Wassalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh.

Makassar, 22 Agustus 2022

Husna

ABSTRAK

PENGARUH *KNOWLEDGE*, *SKILL*, DAN *ATTITUDE* TERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA KANTOR DINAS PERHUBUNGAN KABUPATEN ENREKANG

Husna

Maat Pono

Wahda

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh *Knowledge*, *Skill*, dan *Attitude* Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Dinas Perhubungan Kabupaten Enrekang. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 39 responden dengan menggunakan teknik sampel jenuh. Tingkat pengembalian kuesioner dalam penelitian ini sebesar 100%. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan observasi, wawancara, dan penyebaran kuesioner. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis deskriptif regresi linear berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel *knowledge* secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai, *skill* secara parsial tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai, serta *attitude* secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada Kantor Dinas Perhubungan Kabupaten Enrekang.

Kata kunci: *Knowledge*, *Skill*, *Attitude*, Kinerja.

ABSTRACT

EFFECT OF KNOWLEDGE, SKILL, AND ATTITUDE ON EMPLOYEE PERFORMANCE AT THE OFFICE OF TRANSPORTATION OF ENREKANG REGENCY

Husna

Maat Pono

Wahda

This study aims to determine the effect of knowledge, skills and attitude on employee performance at the Department of Transportation, Enrekang Regency. This study uses a quantitative approach. The number of samples in this study were 39 respondents using the saturated sample technique. The rate of return of the questionnaire in this study was 100%. The data was collected using observation, interviews, and distributing questionnaires. The data analysis method used in this research is descriptive analysis method of multiple linear regression. The results of this study indicate that the knowledge variable partially has a positive and significant effect on employee performance, skills partially have no positive and significant effect on employee performance, and attitude partially has a positive and significant effect on employee performance at the Enrekang Regency Transportation Service Office.

Keywords: Knowledge, Skill, Attitude, Performance

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUNG.....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
PERNYATAAN KEASLIAN.....	v
PRAKATA.....	vi
ABSTRAK.....	x
ABSTRACT.....	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	14
1.3 Tujuan Penelitian.....	14
1.4 Kegunaan Penelitian.....	15
1.4.1 Kegunaan Teoritis.....	15
1.4.2 Kegunaan Praktis.....	15
1.5 Sistematika Penulisan.....	16
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	18
2.1 Tinjauan Teori dan Konsep.....	18
2.1.1 Manajemen Sumber Daya Manusia.....	18
2.1.2 Knowledge (Pengetahuan).....	24
2.1.3 Skill (Keterampilan).....	33

2.1.4 Attitude (Sikap)	40
2.1.5 Kinerja	44
2.2 Penelitian Terdahulu	49
2.3 Kerangka Pemikiran	57
2.4 Hipotesis	61
BAB III METODE PENELITIAN.....	63
3.1 Rancangan Penelitian	63
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian	64
3.3 Populasi dan Sampel.....	64
3.3.1 Populasi	64
3.3.2 Sampel.....	64
3.4 Jenis dan Sumber Data	65
3.4.1 Jenis Data	65
3.4.2 Sumber Data.....	65
3.5 Teknik Pengumpulan Data	65
3.6 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	67
3.6.1 Variabel Penelitian	67
3.6.2 Definisi Operasional.....	68
3.7 Instrumen Penelitian	71
3.7.1 Uji Validitas	72
3.7.2 Uji Reliabilitas	73
3.8 Metode Analisa Data.....	73
3.8.1 Analisis Data Deskriptif.....	74
3.8.2 Uji Asumsi Klasik	74
3.8.1 Analisa Regresi Linier Berganda	77
3.8.2 Uji Hipotesis	78
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	80
4. 1 Gambaran Umum Perusahaan	80
4. 1. 1 Sejarah Singkat perusahaan.....	80
4. 1. 2 Visi Misi Perusahaan.....	81

4. 1. 3	Tugas Pokok dan Fungsi Dinas perhubungan Kabupaten Enrekang...	81
4. 1. 4	Struktur Organisasi	82
4. 2	Karakteristik Responden	84
4. 2. 1	Tingkat Pengembalian Kuesioner (<i>Response Rate</i>).....	84
4. 2. 2	Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	85
4. 2. 3	Karakteristik Responden berdasarkan Usia	85
4. 2. 4	Karakteristik Responden berdasarkan Tingkat Pendidikan	86
4. 2. 5	Karakteristik Responden berdasarkan Masa Kerja	87
4. 3	Deskripsi Variabel.....	87
4.3.1	Penentuan <i>Rage</i>	87
4.3.2	Deskripsi Variabel <i>knowledge</i> (X1) dan Perhitungan Skor	89
4.3.3	Deskripsi Variabel <i>skill</i> (X2) dan Perhitungan Skor	90
4.3.4	Deskripsi Variabel <i>attitude</i> (X3) dan Perhitungan Skor	90
4.3.5	Deskripsi Variabel Kinerja Pegawai (Y) dan Perhitungan Skor 91_Toc113510514	
4. 4	Uji Instrumen Penelitian	92
4.4.1	Uji Validitas	92
4.4.2	Uji Relibilitas	94
4. 5	Uji Asumsi Klasik	95
4.5.1	Uji Normalitas.....	95
4.5.2	Uji Multikolinearitas	97
4.5.3	Uji Heteroskedastisitas	98
4. 6	Uji analisis Regresi Linear Berganda	99
4. 7	Uji Hipotesis.....	101
4.7.1	Uji Persial (Uji Statistika T)	101
4.7.2	Uji Simultan (Uji F).....	103
4.7.3	Koefisien Determinasi (R2).....	104
4. 8	Pembahasan.....	105
4.8.1	Pengaruh <i>knowledge</i> terhadap kinerja pegawai pada Kantor Dinas Perhubungan Kabupaten Enrekang	105

4.8.2 Pengaruh skill terhadap kinerja pegawai pada Dinas Perhubungan Kabupaten Enrekang	107
4.8.3 Pengaruh attitude terhadap kinerja pegawai pada Dinas Perhubungan Kabupaten Enrekang	111
4.8.4 Knowledge, skill, dan attitude secara simultan berpengaruh terhadap kinerja pegawai pada Kantor Dinas Perhubungan Kabupaten Enrekang	113
BAB V PENUTUP.....	115
5.1 Kesimpulan	115
5.2 Saran.....	115
DAFTAR PUSTAKA.....	118
LAMPIRAN.....	127

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Target dan Realisasi Retribusi Umum Dinas Perhubungan Kab. Enrekang	5
Tabel 1. 2 Daftar Jenjang Pendidikan Pegawai Dinas Perhubungan Kabupaten Enrekang	8
Tabel 1. 3 Daftar Pembagian Pegawai Dinas Perhubungan Kabupaten Enrekang Berdasarkan Usia	10
Tabel 1. 4 Daftar Masa Kerja Pegawai Dinas Perhubungan Kabupaten Enrekang ..	11
Tabel 2. 1 Penelitian terdahulu.....	50
Tabel 4. 1 Tingkat Pengembalian Kuesioner (Responden Rate).....	84
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin	85
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden berdasarkan Usia	85
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden berdasarkan Tingkat Pendidikan	86
Tabel 4. 5 Karakteristik Responden berdasarkan Masa Kerja	87
Tabel 4. 6 Deskripsi Variabel Knowledge (X1)	89
Tabel 4. 7 Deskripsi Variabel Skill (X2)	90
Tabel 4. 8 Deskripsi Variabel Attitude (X3).....	91
Tabel 4. 9 Deskripsi Variabel Kinerja Pegawai (Y).....	92
Tabel 4. 10 Hasil Uji Validitas Variabel Knowledge (X1).....	93
Tabel 4. 11 Hasil Uji Validitas Variabel Skill (X2)	93
Tabel 4. 12 Hasil Uji Validitas Variabel Attitude (X3)	93
Tabel 4. 13 Hasil Uji Validitas Variabel Kinerja (Y)	94
Tabel 4. 14 Hasil Uji Reliabilitas	95
Tabel 4. 15 Hasil Uji Multikolinearitas.....	98
Tabel 4. 16 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda.....	100
Tabel 4. 17 Hasil Uji T	102
Tabel 4. 18 Hasil Uji F	103
Tabel 4. 19 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R ²)	104

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran	61
Gambar 4. 1 Stuktur Organisasi Dinas Perhubungan Kabupaten Enrekang.....	.83
Gambar 4. 2 Hasil Uji Normalitas P-Plot	96
Gambar 4. 3 Hasil Uji Normalitas Grafik Histogram.....	97
Gambar 4. 4 Hasil Uji Heteroskedastisitas	99

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sumber daya manusia (SDM) memiliki peranan yang sangat penting dalam berbagai kegiatan atau aktifitas suatu perusahaan di era globalisasi saat ini. Dalam menghadapi persaingan di Industri tentunya sumber daya manusia yang berkualitas sangat diperlukan. Berhasil atau tidaknya suatu organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya sangatlah bergantung pada kemampuan sumber daya manusia dalam melaksanakan tugas-tugas yang ditunjukkan kepada setiap pegawai. Persaingan yang semakin kompetitif baik dalam bidang pengetahuan dan teknologi sehingga setiap organisasi, baik itu organisasi bisnis dituntut untuk mampu membangun dan meningkatkan prestasi kerja sehingga organisasi perlu memberikan pembekalan kepada setiap pegawainya yaitu berupa pengetahuan dan keterampilan untuk meningkatkan kualitas sumber daya yang dimiliki. Dengan peningkatan sumber daya manusia yang berkualitas diharapkan mampu menciptakan produktifitas kerja yang tinggi.

Sumber daya manusia merupakan suatu potensi yang berasal dari insan-insan yang di dayagunakan oleh setiap organisasi. Manajemen sumber daya manusia adalah suatu proses mengatur keseluruhan dari suatu sumber daya manusia yang diperlukan oleh organisasi demi keberhasilan tujuannya, hal ini terdiri dari mulai mendapatkan sumber daya insan sampai dengan bagaimana cara mencapai tujuan organisasi. Manusia yang merupakan elemen penting dari sumber daya manusia itu merupakan kunci utama yang perpotensi di setiap organisasi.

Mustahil bagi setiap organisasi dapat terbentuk dan dijalankan tanpa adanya keterlibatan manusia di dalamnya. Sumber daya Manusia dapat berpotensi jika diberdayakan dengan baik dan benar, namun sebaliknya apabila sumber daya manusia tidak diberdayakan dan dikelola dengan baik dan benar maka akan menjadi beban bagi organisasi. Itulah mengapa sumber daya manusia yang berkualitas tinggi mempunyai pengaruh penting bagi kinerja pegawai.

Dinas Perhubungan Kabupaten Enrekang merupakan salah satu instansi yang bergerak pada bidang pelayanan publik. Dinas Perhubungan Kabupaten Enrekang, provinsi Sulawesi Selatan merupakan suatu instansi yang memiliki tugas untuk menyelenggarakan urusan kebijakan perhubungan atau transportasi untuk daerah Kabupaten Enrekang, Sulawesi Selatan. Kantor Dinas Perhubungan Kabupaten Enrekang bertempat di JL. Jenderal Sudirman, Leoran, Kec. Enrekang, Kabupaten Enrekang, Sulawesi Selatan. Dinas Perhubungan Kabupaten Enrekang mempekerjakan 39 orang PNS dan 64 orang honorer yang tingkat pendidikan beragam dari S1, D3 sampai smp, sma dan smk dari keseluruhan pegawai, yang mayoritas pegawai tersebut berasal dari wilayah Enrekang. Dinas Perhubungan Kabupaten Enrekang juga dipandang sangat membutuhkan sumber daya manusia (SDM) yang bermutu demi mendukung tujuan strategi instansi atau organisasi dan menjalankan tantangan yang terus berkembang sehingga diperlukan pegawai yang memiliki kinerja yang mampu mencapai target yang telah ditetapkan organisasi pada masing-masing karyawan (*job goals*).

Tujuan suatu organisasi ataupun suatu instansi bisa dicapai melalui kinerja yang positif dan baik dari pegawainya, sebaliknya suatu organisasi atau instansi akan menghadapi berbagai hambatan dalam pencapaian tujuan apabila kinerja para

pegawai tidak efektif dalam arti tidak dapat memenuhi tuntutan pekerjaan yang diinginkan oleh organisasi (Amins, 2009). Oleh karena itu, keberhasilan suatu organisasi sangat dipengaruhi oleh kinerja dari pegawainya. P. Utama, dkk. (2020) menjelaskan bahwa kinerja merupakan suatu hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi yang berdasarkan kewenangan dan tanggung jawabnya masing-masing untuk mencapai tujuan organisasi yang bersangkutan secara sah, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral dan etika. Kinerja pegawai dapat dioptimalkan melalui penetapan deskripsi jabatan yang jelas dan terukur. Untuk mewujudkan kinerja dan keberhasilan kinerja pegawai dalam jangka panjang disamping adanya kebijakan organisasi tersebut, para pegawai juga harus memiliki kemampuan ataupun kompetensi yang tepat di dalam melakukan pekerjaannya. Peningkatan kinerja pegawai secara perorangan akan mendorong kinerja sumber daya manusia secara keseluruhan.

Keberhasilan dan peningkatan kinerja organisasi sangat ditentukan oleh kinerja karyawannya. Dalam organisasi sangat diperlukan untuk meningkatkan efektifitas kinerja karyawan agar tercipta satuan kerja yang baik dalam organisasi. Kinerja karyawan dapat diukur dengan pengoptimalan kinerja melalui karyawan yang kompeten, mempunyai keahlian dibidangnya, dan memiliki dedikasi tinggi terhadap pekerjaannya sehingga kinerja organisasi mengalami peningkatan. Dengan adanya peningkatan kinerja organisasi yang baik maka akan mampu bertahan dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat.

Setiap permasalahan kinerja pegawai yang muncul dalam suatu organisasi akan menjadi tantangan yang perlu dihadapi, karena itu manajemen perlu

mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai tersebut, yang membuat organisasi perlu untuk mengambil berbagai kebijakan. Dengan kebijakan yang dipandang perlu untuk dilakukan yang dapat meningkatkan kinerja pegawainya agar sesuai dengan harapan organisasi atau instansi. Ravianto (dalam Ikrahmawati, 2016) menjelaskan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai adalah pendidikan dan latihan, disiplin, sikap dan aktifitas kerja, motivasi, masa kerja, gisi dan kesehatan, tingkat pengasilan, jaminan sosial, lingkungan kerja, teknologi dan sarana produksi, kesempatan kerja, serta kebutuhan untuk berprestasi. Faktor-faktor tersebut mempengaruhi pegawai dalam pelaksanaan tugas dan tanggung jawabnya, yang memberikan hasil yang baik atau sebaiknya. Lebih lanjut kinerja pegawai akan mencapai hasil yang lebih maksimal apabila didukung dengan tiga hal penting, yaitu *knowledge*, *skill*, dan *attitude*. sehingga pegawai dapat melaksanakan tugasnya serta mampu memberikan pelayanannya dengan baik dan sopan. (Pritania (2017) mengemukakan bahwa pengetahuan, keterampilan, kemampuan, sikap dan perilaku yang merupakan faktor pendorong dalam mencapai produktifitas kerja yang tinggi. Apabila pengetahuan, keterampilan, kemampuan, sikap dan perilaku dikelola dengan baik dapat membuat perusahaan bertahan dengan baik karena faktor tersebut memiliki peran penting meningkatkan kinerja pegawai dalam pencapaian keunggulan yang kompetitif berkelanjutan. Selanjutnya P. Utama, dkk. (2020) juga berpendapat bahwa untuk mencapai keberhasilan, kinerja pegawai pada dasarnya dapat diasah dari tiga hal penting yaitu pengetahuan, keterampilan dan sikap.

Permasalahan mengenai kinerja merupakan permasalahan yang akan selalu dihadapi oleh pihak manajemen organisasi, seperti halnya yang dihadapi oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Enrekang, salah satu yang menjadi kendala adalah

adanya penurunan kinerja yang ditandai dengan terjadinya penurunan target instansi atau organisasi di tiga tahun terakhir.

Tabel 1. 1 Target dan Realisasi Retribusi Umum Dinas Perhubungan Kab. Enrekang

Tahun	Retribusi Jasa Umum	Target	Realisasi	Persentase Keberhasilan
2019	Retribusi PKB	Rp. 25.000.000	Rp. 27.430.000	109, 72 %
	Retribusi Terminal	Rp. 25.000.000	Rp. 20.600.000	82, 40 %
	Retribusi Tempat Khusus Parkir	Rp. 398.000.000	Rp. 406.858.000	102, 226 %
	Retribusi Izin Trayek	Rp. 3.000.000	-	0 %
	Total	Rp. 451.000.000	Rp. 457.048.000	101, 34 %
2020	Retribusi PKB	Rp. 30.000.000	Rp. 27.040.000	90, 13 %
	Retribusi Terminal	Rp. 27.500.000	Rp. 17.956.000	65, 29 %
	Retribusi Tempat Khusus Parkir	Rp. 33.900.000	Rp. 352.874.000	106 %
	Retribusi Izin Trayek	Rp. 2.000.000	Rp. 2.015.000	101 %
	Total	Rp. 379.000.000	Rp. 415.580.000	101, 91 %
2021	Retribusi PKB	-	-	
	Retribusi Terminal	Rp. 27.500.000	Rp. 17.814.000	65 %
	Retribusi Tempat Khusus Parkir	Rp. 350.000.000	Rp. 395.766.000	113 %
	Retribusi Izin Trayek	Rp. 2.000.000	Rp. 2.000.000	100 %
	Total	Rp. 379.000.000	Rp. 415.580.000	109, 51 %

Dapat dilihat pada tabel 1.1 bahwa jumlah realisasi retribusi umum Dishub Kab. Enrekang hanya berada pada tingkat normal saja dan terdapat beberapa item retribusi yang tidak terlaksana, ini sangat berbeda dari tahun-tahun sebelumnya dimana semua item retribusinya terlaksana dan realisasinya cukup tinggi. Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa pada 3 tahun terakhir dimana ditahun 2019 realisasi retribusi umum hanya sekitar 101, 34 % saja dimana salah satu item retribusi umum yaitu pada retribusi izin trayek tidak terlaksana. Kemudian pada tahun 2020 realisasi umum hanya sekitar 101, 91 % saja. Selanjutnya pada tahun 2021 realisasi retribusi umum sekitar 109, 52 %, dimana salah satu item retribusi umum yaitu retribusi PKB tidak terlaksana.

Hasil wawancara dengan Koordinator pada Sub Bagian Perencanaan bahwa realisasi target organisasi sebenarnya mengalami penurunan jika dibandingkan dengan tahun 2018 ke bawah. Koordinator Sub Bagian Perencanaan menjelaskan bahwa sebenarnya target Retribusi Umum Dishub Kab, Enrekang mengalami penurunan di tahun 2019 sampai pada tahun 2021 sehingga realisasi retribusi umum Dishub Perhubungan Kab. Enrekang lebih rendah dibandingkan pada tahun sebelumnya. Koordinator Sub Bagian Perencanaan juga mengatakan bahwa dari awal tahun 2020 sampai 2021 target yang dikeluarkan dari pusat terpaksa dilakukan penurunan karena kondisi yang tidak mendukung akibat dari penyebaran Covid-19 yang memaksa dilakukan pembatasan interaksi sehingga mempengaruhi kualitas kinerja pegawai.

Setelah melakukan wawancara juga dengan salah satu pegawai yaitu Koordinator pada Sub Bagian Umum dan Kepegawaian bahwa adanya penurunan target organisasi yang disebabkan oleh kinerja yang kurang maksimal akibat adanya

penyebaran covid-19 yang mempengaruhi kesehatan para pegawai yang mengakibatkan kualitas kinerja pegawai menurun. Hasil wawancara juga menjelaskan bahwa penurunan kinerja pegawai yang berdampak pada hasil yang tidak sesuai dengan target karena beberapa faktor umum lainnya yaitu pengetahuan manajemen yang dimiliki oleh para pegawai masih belum baik, kemudian skill yang dimiliki juga masih perlu dilakukan pelatihan untuk penyelesaian tugas yang sesuai dengan kemampuan, lanjutnya juga karena dipengaruhi oleh sikap yang masih belum tertata dengan baik.

Salah satu hal yang mempengaruhi kinerja adalah *knowledge* (pengetahuan), hal ini sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Mahmud (2007), menurutnya *knowledge* (pengetahuan) merupakan suatu dorongan agar seseorang dapat melakukan pekerjaan dengan baik. Pengetahuan dapat memberikan sisi positif bagi karyawan untuk meningkatkan kinerja. Hal ini juga sejalan dengan peneliti terdahulu oleh Puspita (2018) yang mengemukakan bahwa pengetahuan adalah sesuatu hal yang dimiliki dan dikuasai oleh seseorang sebagai syarat untuk dapat menyelesaikan pekerjaannya, sehingga apabila pengetahuan yang dimiliki semakin baik akan menyebabkan peningkatan kinerja. Selanjutnya juga dikemukakan oleh Serang (2018) bahwa perilaku yang didasari pengetahuan akan lebih langgeng dari pada perilaku yang tidak didasari dengan pengetahuan, karena dengan adanya pengetahuan yang dimiliki maka akan dapat meningkatkan kinerja melalui penyelesaian setiap tugas-tugas atau pekerjaan yang diberikan.

Tabel 1. 2 Daftar Jenjang Pendidikan Pegawai Dinas Perhubungan Kabupaten Enrekang

NO	Pendidikan	Jumlah Pegawai
1	SMA/SMK/SLTA/MA	13
2	D3	1
3	D2	5
4	S1	14
5	S2	5
6	S3	1
	Total	39

Sumber : Dinas Perhubungan Kabupaten Enrekang (Diolah Kembali)

Berdasarkan table 1.2 diatas, table ini menyangkut *knowledge*, terlihat bahwa lulusan terbanyak dari pegawai Dinas Perhubungan Kabupaten Enrekang adalah SMA/SMK/SLTA/MA yaitu sebanyak 13 orang Kemudian untuk lulusan S1 adalah sebanyak 14 orang, lulusan S2 adalah sebanyak 5 orang, dan lulusan S3 sebanyak 1 orang. Selanjutnya untuk lulusan D2 adalah sebanyak 5 orang, dan D3 adalah 1 orang. Hal ini dapat dilihat bahwa pegawai Dinas Perhubungan Kabupaten Enrekang sebagian sudah menempuh sekolah tinggi S3, S2 dan S1, akan tetapi masih terdapat pegawai yang hanya lulusan diploma dan SMA sederajat. Melihat dari kondisi lulusan, masih terdapat pegawai yang memiliki penguasaan pengetahuan yang kurang baik.

Setelah dilakukan wawancara dengan salah satu pegawai pada Sub Bagian Umum dan Kepegawaian juga menjelaskan bahwa penguasaan pengetahuan (*knowledge*) pada Dinas Perhubungan Kabupaten Enrekang meliputi pengetahuan mengenai organisasi (instansi), Pengetahuan mengenai perumusan kebijakan,

pengetahuan mengenai pengelolaan kebijakan teknis, pengetahuan mengenai *scheduling, budgeting, controlling, monitoring, dan evaluating* lebih terpusatkan di pemegang jabatan tertinggi seperti kepala dinas, sekretariat dan koordinator tiap bidang, yang memang memiliki status pendidikan tinggi dan pengalaman yang banyak. Dibanding dengan dengan para pegawai lulusan SMA sederhana dimana terkadang apa yang menjadi tugas dan tanggung jawabnya di kantor belum dipahami dengan baik. Sehingga segala sistem dan pengelolaan kebijakan kantor menjadi hal yang perlu dipahami dan dipelajari lagi.

Faktor selanjutnya yang dapat mempengaruhi kinerja adalah *skill*, hal ini sejalan dengan teori atau pendapat yang dikemukakan oleh Hadi Pranata (2002) bahwa *skill* (keterampilan) merupakan gambaran tumpuan dasar bagi kinerja pegawai atau karyawan, dimana suatu keterampilan bagian dari keahlian. Keterampilan pegawai yang tinggi akan menghasilkan kinerja yang tinggi juga. Hal ini juga sejalan dengan penelitian terdahulu oleh Halawa (2019) yang menjelaskan bahwa bagi pegawai yang memiliki keterampilan (*skill*) yang baik, maka akan membantu peningkatan kinerja yang baik pula sehingga mempercepat pencapaian tujuan organisasi, sebaliknya pegawai yang tidak terampil akan menimbulkan kinerja yang buruk sehingga memperlambat tujuan organisasi. Dunnett's (dalam Mahfud, 2019) juga menambahkan bahwa *skill* adalah sebagai kapasitas yang diharapkan bisa melakukan suatu rangkaian tugas pekerjaan yang progresif dari hasil proses *training* (pelatihan) serta pengalaman. Keahlian (*Skill*) seseorang tercermin menggunakan seberapa baik seseorang dalam mengerjakan suatu kegiatan yang khusus, seperti mengoperasikan suatu alat-alat kerja, berkomunikasi secara efektif atau mengimplementasikan suatu seni manajemen.

Tabel 1. 3 Daftar Pembagian Pegawai Dinas Perhubungan Kabupaten Enrekang Berdasarkan Usia

NO	Usia	Jumlah Pegawai
1	21-30 Tahun	9
2	31-40 Tahun	6
3	41-50 Tahun	17
4	51-60 Tahun	7
Total		39

Sumber : Dinas Perhubungan Kabupaten Enrekang (Diolah Kembali)

Berdasarkan table 1.3 diatas, terlihat bahwa pegawai Dinas perhubungan Kabupaten Enrekang didominasi pada usia antara 40-50 tahun yaitu sebanyak 17 orang, selanjutnya pegawai yang berada pada usia menjelang pensiun (51-60 tahun) sejumlah 7 orang. Berdasarkan hal tersebut membuktikan bahwa *skill*, atau kemampuan fisik dan kemampuan berfikir sudah mulai mengalami penurunan, sehingga berdampak pada tingkat produktifitas pegawai, dan dengan bertambahnya usia dan adanya pengurangan jumlah pegawai yang sudah hampir memasuki masa pensiun dan sudah pensiun.

Berdarkan hasil wawancara dengan pegawai pada Sub Bagian Umum dan Kepegawaian menjelaskan bahwa *skill* pegawai pada Dinas Perhubungan Kabupaten Enrekang sudah memenuhi persyaratan dalam pengerjaannya namun masih perlu peningkatan keahlian melalui pelatihan teknis. Beberapa pegawai di kantor Dinas Perhubungan Kabupaten Enrekang masih minim perihal penguasaan pengoperasian komputer apalagi pegawai disana didominasi oleh pegawai lama

yang memang berada pada usia yang jauh berbeda dengan pegawai yang masa kerjanya masih tergolong baru sehingga menyebabkan pengelolaan administrasi kantor biasanya ditugaskan kepada siswa magang atau PTT (pegawai tidak tetap).

Tabel 1. 4 Daftar Masa Kerja Pegawai Dinas Perhubungan Kabupaten Enrekang

NO	Masa Kerja	Jumlah Pegawai
1	1-5 Tahun	8
2	5-10 Tahun	10
3	10-15 Tahun	9
4	>15 Tahun	12
Total		39

Sumber : Dinas Perhubungan Kabupaten Enrekang (Diolah Kembali)

Tabel 1.4 menunjukkan bahwa rata-rata pegawai disana tergolong dalam masa kerja dan pengalaman kerja yang cukup lama juga, yang diyakini lebih baik dalam hal peningkatan kinerjanya. Namun perihal kebutuhan *skill* atau keterampilan pegawai masih perlu diperhatikan, karena keterampilan kerja pegawai di Dinas Perhubungan Kabupaten Enrekang masih kurang baik dan juga masih dibutuhkan keterampilan baru yang tentunya penguasaannya berasal dari pegawai baru dari proses jenjang pendidikan yang baik dan pelatihan yang baik pula. Kemajuan teknologi di era globalisasi saat ini dimana semakin tinggi pula persaingan sehingga diperlukan *skill* atau kemampuan baru berupa penguasaan teknologi demi mendukung sistem yang kerja yang dapat merubah aspek yang dapat membuat efisiensi kerja, efektifitas kerja, waktu kerja, dan kecepatan kerja menjadi lebih baik karena yang dulunya manual sekarang menjadi online dan serba praktis. Sehingga dengan adanya kemampuan serta keterampilan baru yang lebih mempuni, mampu mendorong produktifitas keja yang tinggi.

Faktor lain yang dapat mempengaruhi kinerja adalah sikap (*attitude*), hal ini sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Marpaung (2008) bahwa sikap pegawai atau karyawan terhadap pekerjaan merupakan keyakinan para pegawai tersebut yang berkaitan dengan pekerjaan yang diembannya, yang disertai adanya perasaan tertentu, apabila semakin banyak pegawai yang memiliki sikap kerja yang baik, maka produktifitas kinerja para pegawai juga semakin meningkat. Apabila produktifitas kinerja semakin baik maka akan memberi dampak baik terhadap produktifitas organisasi secara keseluruhan. Sikap kerja yang baik juga menjadi salah satu faktor yang penting agar kinerja dapat berjalan secara optimal. Hal ini juga sejalan dengan peneliti terdahulu yang dikemukakan oleh Rayyani (2019) bahwa *attitude* (sikap) merupakan berbagai perasaan positif maupun negative atau keadaan mental yang selalu disiapkan, dipelajari dan diatur melalui pengalaman yang dapat memberikan pengaruh khusus pada respons seseorang terhadap orang lain. Berdasarkan pernyataan tersebut mengantarkan pada sebuah pemahaman bahwa sikap kerja dapat membentuk budaya kerja. Apabila sikap kerja para pegawai dalam suatu organisasi itu baik maka budaya kerja akan semakin baik pula, yang dapat mempengaruhi tingkat kinerja para pegawai.

Hasil wawancara dengan salah satu pegawai pada Sub Bagian Umum dan Kepegawaian menjelaskan bahwa *attitude* pegawai di Kantor Dinas Perhubungan Kabupaten Enrekang sudah baik, namun masih ada beberapa pegawai yang memiliki respon yang rendah terhadap situasi dalam lingkungan organisasi maupun luar organisasi setelah dilakukan observasi di lapangan. Serta masih terdapat beberapa pegawai yang *attitudenya* belum tertata dengan baik terutama saat melakukan pelayanan atau bahkan saat berhubungan sesama pegawai dan

atasannya. Berdasarkan pengamatan saat mendatangi kantor dan untuk melakukan wawancara pada beberapa pertemuan saya melihat bahwa pegawai di sana masih acuh perihal kedisiplinan waktu, karena terlihat bahwa masih banyak pegawai yang mengalami keterlambatan bahkan yang seharusnya sudah memasuki jam kerja pegawai yang terlihat hanya sekitar 4 orang. Ini menunjukkan bahwa pegawai disana masih perlu memperhatikan sikap kerja yang baik.

Sikap (*attitude*) adalah suatu permasalahan penting, karena setinggi dan sebaik apapun *knowledge* dan *skill* yang diperoleh dari suatu pembelajaran serta pengalaman, tidak akan berarti dan berpengaruh tatkala pegawai tidak memiliki *attitude* yang baik sehingga sikap (*attitude*) dipandang penting agar kiranya bisa diperhatikan oleh organisasi. Hasil penelitian Kandou (dalam Mahfud, 2019) menunjukkan bahwa, sikap (*attitude*) secara serentak berpengaruh terhadap kinerja karyawan (*Employee performance*). sikap (*attitude*) terbukti dapat berpengaruh secara relevan dan positif terhadap kinerja pegawai (*Employee performance*).

Pada setiap organisasi tentunya permasalahan yang berkaitan dengan *knowledge*, *skill*, dan *attitude* selalu ada, Serta adanya fenomena yang sudah diuraikan di atas pastinya akan mempengaruhi kinerja pegawai pada Kantor Dinas Perhubungan Kabupaten Enrekang yang akan memberikan dampak terhadap keberhasilan organisasi. Berdasarkan latar belakang diatas yang sudah diuraikan maka peneliti mengadakan penelitian dengan mengambil judul : **“PENGARUH KNOWLEDGE, SKILL, DAN ATTITUDE TERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA KANTOR KANTOR DINAS PERHUBUNGAN KABUPATEN ENREKANG”**.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh *knowledge* terhadap kinerja pegawai pada Kantor Dinas Perhubungan Kabupaten Enrekang ?
2. Bagaimana pengaruh *skill* terhadap kinerja pegawai pada Kantor Dinas Perhubungan Kabupaten Enrekang ?
3. Bagaimana pengaruh *attitude* terhadap kinerja pegawai pada Kantor Dinas Perhubungan Kabupaten Enrekang?
4. Bagaimana pengaruh *knowledge*, *skill*, dan *attitude* terhadap kinerja pegawai pada Kantor Dinas Perhubungan Kabupaten Enrekang ?

1.3 Tujuan Penelitian

Dalam melakukan sebuah penelitian perlu ditentukan terlebih dahulu tujuan penelitian agar tidak kehilangan arah dalam melakukan penelitian. Adapun tujuan penelitian adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui dan memahami pengaruh *knowledge* terhadap kinerja pegawai pada Kantor Dinas Perhubungan Kabupaten Enrekang.
2. Untuk mengetahui dan memahami pengaruh *skill* terhadap kinerja pegawai pada Kantor Dinas Perhubungan Kabupaten Enrekang.
3. Untuk mengetahui dan memahami pengaruh *attitude* terhadap kinerja pegawai pada Kantor Dinas Perhubungan Kabupaten Enrekang.
4. Untuk mengetahui dan memahami pengaruh *knowledge*, *skill*, *attitude* terhadap kinerja pegawai pada Kantor Dinas Perhubungan Kabupaten Enrekang.

1.4 Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan dari hasil penelitian ini yaitu mengetahui manfaat yang hendak dicapai dari aspek teoritis, praktis, dan kebijakan.

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi informasi dan sumbangan pikiran yang bermanfaat bagi peneliti, organisasi yang diteliti dan pembaca.

Adapun kegunaan akademis dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Dengan hasil penelitian ini, peneliti berharap dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi ilmu pengetahuan, khususnya bagi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin.
2. Diharapkan hasil penelitian ini menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya terkhusus penelitian terkait pengaruh *knowledge*, *skill*, dan *attitude* terhadap kinerja Pegawai pada Kantor Dinas Perhubungan Kabupaten Enrekang.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Hasil penelitian yang telah dilakukan, diharapkan dapat memberikan kegunaan praktis bagi pihak-pihak berikut :

1.4.2.1 Bagi Peneliti

Dengan penelitian ini peneliti bisa lebih mengetahui bagaimana pengaruh *knowledge*, *skill*, dan *attitude* terhadap kinerja pegawai pada Kantor Dinas Kabupaten Enrekang.

1.4.2.2 Bagi Perusahaan

Hasil dari penelitian ini diharapkan bisa memberikan sumbangsi pemikiran khususnya yang bersangkutan tentang pengaruh *knowledge*, *skill*, dan *attitude* terhadap kinerja pegawai sehingga dapat dijadikan sebagai salah satu landasan membuat kebijakan organisasi. Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi dasar dilakukannya penelitian lanjutan yang mendalam oleh organisasi untuk melakukan inovasi bisnis untuk dapat terus bertahan di dunia bisnis.

1.4.2.3 Bagi Akademiki

Dari hasil penelitian ini diharapkan menjadi acuan bagi penelitian serupa dimasa yang akan datang, di wilayah kampus Universitas Hasanuddin Makassar maupun khalayak umum untuk menambah wawasan dan pengetahuan.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan bertujuan untuk mempermudah dalam memberikan gambaran yang jelas secara keseluruhan terkait sistematika penulisan, Penulis membaginya kedalam beberapa sub bab yang dijabarkan sebagai berikut :

Bab I Pendahuluan

Merupakan bab yang berisikan penjelasan mengenai latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

Bab II Tinjauan Pustaka

Merupakan bab yang berisikan penjelasan mengenai landasan teori yang digunakan, penelitian terdahuluyang memiliki topik yang sama, kerangka piker yang menggambarkan keterkaitan variable, dan hipotesis.

Bab III Metode Penelitian

Merupakan bab yang berisikan penjelasan mengenai rancangan penelitian, tempat dan waktu penelitian, populasi dan sampel penelitian, jenis dan sumber data penelitian, teknik pengumpulan data, variable-variabel dan definisi operasional, instrument dan metode analisis data.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Teori dan Konsep

Bagian ini akan dipaparkan teori-teori terkait dengan fokus penelitian yaitu mengenai *knowledge*, *skill*, dan *attitude* terhadap kinerja karyawan.

2.1.1 Manajemen Sumber Daya Manusia

2.1.1.1 Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen Sumber Daya Manusia merupakan pengelolaan sumber daya manusia sebagai sumber daya atau asset penting, melalui pelaksanaan fungsi manajemen serta fungsi operasional sehingga tujuan organisasi yang telah ditetapkan dapat terlaksana dengan baik (Sinambela, 2016). Menurut Pradana, dkk. (2021) berpendapat bahwa manajemen sumber daya manusia adalah pendayagunaan sumber daya manusia yang ada pada individu pegawai dan dikembangkan secara maksimal dalam dunia kerja untuk mencapai tujuan organisasi dan pengembangan individu pegawai.

Dessler (2020) mengatakan "*human resource management (HRM) is the process of acquiring, training, appraising, and compensating employees, and of attending to their labor relations, health and safety, and fairness concerns*" yang artinya manajemen sumber daya manusia (MSDM) merupakan suatu proses untuk memperoleh, melatih, menilai, memberi kompensasi kepada karyawan, dan memperhatikan hubungan tenaga kerja, keselamatan dan kesehatan kerja, serta masalah yang berhubungan dengan keadilan. Selanjutnya menurut (Sari, dkk. (2019) menjelaskan bahwa manajemen sumber daya manusia adalah suatu proses

upaya untuk merekrut, mengembangkan, memotivasi, dan mengevaluasi keseluruhan sumber daya manusia yang diperlukan perusahaan dalam mencapai tujuannya. Berdasarkan definisi di atas, maka manajemen sumber daya manusia (MSDM) merupakan suatu proses aktifitas dalam mengelola berbagai sumber daya manusia yaitu individu dan kelompok atau para karyawan dengan melalui proses yang terarah seperti penerimaan, pelatihan, penilaian, serta pemberian kompensasi dan yang lainnya yang bertujuan untuk mendukung pencapaian tujuan organisasi.

2.1.1.2 Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia

Penting bagi suatu perusahaan dimana setiap karyawan memiliki kemampuan yang berkualitas dan berkompeten dalam menghadapi berbagai tantangan ekonomi global yang semakin berkembang. Kegiatan manajemen sumber daya manusia (MSDM) suatu organisasi senantiasa diharapkan dapat mendorong dan mendukung organisasi atau perusahaan dalam persaingan serta tantangan yang ada dalam dunia bisnis.

Dessler (2020) mengemukakan bahwa ada beberapa tujuan dari manajemen sumber daya manusia (MSDM) adalah sebagai berikut :

1. Untuk melakukan analisis pekerjaan (menentukan sifat pekerjaan masing-masing karyawan).
2. Untuk melakukan perencanaan terhadap kebutuhan tenaga kerja dan merekrut calon karyawan.
3. Memilih calon karyawan.
4. Melakukan orientasi dan pelatihan terhadap karyawan baru.
5. Pengelolaan upah dan gaji karyawan (pemberian kompensasi kepada karyawan)

6. Memberikan *Intensif* dan *benefit*
7. Melakukan penilaian terhadap kinerja karyawan.
8. Berkomunikasi (wawancara, konseling, pendisiplinan).
9. Pelatihan karyawan dan mengembangkan manajer.
10. Membangun dan meningkatkan komitmen karyawan.

2.1.1.3 Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia

Priyono (2010) menjelaskan bahwa ada 5 macam fungsi utama manajemen sumber daya manusia (MSDM), yaitu :

1. Perencanaan untuk kebutuhan sumber daya manusia (SDM)

Fungsi perencanaan kebutuhan sumber daya manusia terdiri dari 2 kegiatan utama, yaitu :

- 1) Perencanaan dan peramalan permintaan karyawan organisasi baik dalam jangka pendek dan jangka panjang.
- 2) Analisa jabatan dalam organisasi untuk menetapkan tugas, tujuan, keahlian, Knowledge serta kemampuan yang dibutuhkan.

2. Staffing sesuai dengan kebutuhan organisasi

Kemudian langkah yang diambil selanjutnya adalah dengan mengisi formasi yang disediakan. tahap pengisian staf ini terdiri 2 aktifitas utama, yaitu

- 1) Penarikan (*rekrutmen*) calon karyawan
- 2) Pemilihan (*seleksi*) bagi calon karyawan yang dinilai memenuhi syarat.

Pada dasarnya penerimaan (*rekrutmen*) dan pemilihan (*seleksi*) dilakukan dengan memfokuskan perhatian pada ketersediaan calon karyawan baik yang di luar maupun dari dalam organisasi.

3. Penilaian kinerja

Aktivitas ini dilakukan sesudah calon karyawan dipekerjakan dalam kegiatan organisasi. Organisasi bisa memutuskan bagaimana sebaiknya bekerja dan selanjutnya menyerahkan suatu penghargaan atas kinerja yang telah dicapai. Sebaliknya suatu organisasi juga wajib menganalisis apabila terjadi kinerja yang kurang baik dimana karyawan gagal dalam mencapai standar kinerja yang telah ditentukan. Dalam penilaian kinerja dilakukan 2 aktivitas penting, yaitu :

- 1) Penilaian serta evaluasi perilaku dan sikap karyawan
- 2) Analisis dan pemberian suatu motivasi perilaku dan sikap karyawan.

4. Perbaikan kualitas pekerja dan lingkungan kerja

Saat ini pusat perhatian MSDM beralih pada 3 aktivitas strategis, yaitu :

- 1) Menentukan, merancang dan mengimplementasikan program pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas kinerja karyawan:
- 2) Menyempurnakan kualitas lingkungan kerja, khususnya melalui tingkat kualitas kehidupan kerja dan program perbaikan produktivitas:
- 3) Memperbaiki kondisi fisik lingkungan kerja sehingga dapat memperbaiki tingkat kesehatan dan keselamatan kerja (K3)

Salah satu *outcome* yang bisa didapatkan dari ketiga aktivitas di atas adalah peningkatan kualitas fisik dan non-fisik lingkungan kerja

5. Pencapaian efektifitas hubungan kerja

Tahap selanjutnya adalah dengan mempekerjakan karyawan apabila karyawan yang dibutuhkan sudah terisi atau terpenuhi, kemudian selanjutnya

memberikan gaji serta memberi kondisi yang bisa membuatnya merasa tertarik dan nyaman bekerja. Sehingga organisasi harus membuat standart bagaimana hubungan kerja yang baik dapat diwujudkan. Ada 3 kegiatan utama, yaitu :

- 1) Mengakui dan menghormati tiap hak-hak para karyawan
- 2) Melakukan tawar-menawar (*bargaining*) dan menetapkan prosedur terkait bagaimana keluhan karyawan yang diterima.
- 3) Melakukan suatu penelitian terkait aktifitas manajemen sumber daya manusia (MSDM).

2.1.1.4 Peran Manajemen Sumber Daya Manusia

Bukit, dkk. (2017) menjelaskan bahwa kemajuan teknologi yang sangat pesat, menuntut setiap organisasi untuk dapat menyesuaikan diri dengan lingkungan usahanya. Perubahan tersebut telah merubah fungsi-fungsi manajemen sumber daya manusia yang selama ini dianggap sebagai aktifitas administrasi, yang berkaitan dengan perekrutan pegawai staffing, coordinating yang dilakukan oleh bagian personalia saja.

Sekarang ini manajemen sumber daya manusia telah berganti dan fungsi spesialisasi yang berdiri sendiri menjadi fungsi yang terintegrasi dengan seluruh fungsi lainnya di dalam organisasi, untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan secara bersama-sama dan mempunyai fungsi planning yang sangat baik dalam organisasi, dengan kata lain fungsi sumber daya manusia bisa menjadi lebih baik dan strategic dari planning sebelumnya. Dengan begitu manajemen sumber daya manusia memiliki kewajiban untuk : memahami perubahan yang semakin rumit yang selalu terjadi di lingkungan bisnis, harus mengantisipasi perubahan teknologi, dan

memahami dimensi internasional yang mulai memasuki bisnisakibat informasi yang semakin maju. Perubahan paradig dari manajemen sumber daya manusia tersebut telah memberikan focus yang berbeda dalam melaksanakan fungsinya di dalam organisasi.

Ada kecenderungan untuk mengakui pentingnya sumber daya manusia dalam organisasi dan pemusatan perhatian pada kontribusi fungsi sumber daya manusia bagi keberhasilan pencapaian tujuan strategi perusahaan. Hal ini bisa dilakukan perusahaan dengan mengintegrasikan pembuatan keputusan strateginya dengan fungsi-fungsi sumber daya manusia sehingga akan semakin besar kesempatan untuk mendapatkan keberhasilan.

Tingkat integritas antara perencanaan strategis dengan fungsi-fungsi sumber daya manusia tercapai ddalam 4 macam hubungan :

1. Hubungan Administrasi

Disini manajer puncak dan manajer fungsional lainnya menganggap fungsi sumber daya manusia relative tidak penting dan menganggap manusia bukan sebagai keterbatasan maupun asset perusahaan dalam pengambilan keputusan bisnis.

2. Hubungan Satu Arah

Terdapat hubungan skuensial antara perencanaan strategisdengan fungsi-fungsi sumber daya manusia. Fungsi sumber daya manusia menyusun program dan system untuk mendorong tujuan strategis namun tidak memberika pengaruh, karena meskipun telah dianggap penting tapi belum dianggap sebagai mitra isis yang strategis.

3. Hubungan

Ditandai dengan hubungan resiprokal dan saling ketergantungan antara perencanaan strategi dengan sumber daya manusia. Fungsi sumber daya manusia dianggap penting dan dapat dipercaya. Sumber daya manusia memiliki peran dalam menentukan arah strategis perusahaan dan telah dijadikan mitra strategis.

4. Hubungan Integratif

Ditandai dengan adanya hubungan yang dinamis dan interaktif antara fungsi-fungsi sumber daya manusia dan perencanaan strategis. Disini manajer sumber daya manusia dipandang sebagai sebenar-benarnya mitra bisnis strategis dan dilibatkan dalam keputusan strategis.

2.1.2 Knowledge (Pengetahuan)

2.1.2.1 Pengertian *Knowledge* (Pengetahuan)

Moulina (2019) mengatakan bahwa *knowledge* (pengetahuan) merupakan suatu informasi yang disimpan oleh seseorang dengan menggunakan sejarah pengalaman, dan skema interpretasi yang dimilikinya. Pengetahuan adalah suatu informasi yang dikuasai dan dimiliki oleh setiap orang dalam bidang yang spesifik dan pengetahuan juga merupakan suatu kompetensi yang kompleks. Padang & Sihombing (2020) menjelaskan bahwa *knowledge* (pengetahuan) adalah suatu kompetensi yang kompleks merupakan domain yang sangat penting dalam membentuk tindakan seseorang. Selanjutnya Wahyuni (2020) mengemukakan bahwa pengetahuan merupakan hasil pengindraan manusia, atau hasil yang diketahui oleh seseorang terhadap objek melalui indera yang dimiliki (mata, hidung, telinga, dan sebagainya). *Knowledge* (pengetahuan) adalah apa yang diketahui oleh

seseorang terkait suatu topik, dan suatu kemampuan yang didapatkan melalui jenjang pendidikan dan juga suatu kesadaran dalam bidang kognitif. Misalnya, seseorang pegawai mengetahui cara melakukan identifikasi belajar, dan bagaimana melakukan pembelajaran yang baik sesuai dengan kebutuhan yang ada diperusahaan (Berutu, 2019).

Alias & Serang (2018) mengatakan bahwa pengetahuan merupakan komponen utama kompetensi yang mudah diperoleh dan mudah diidentifikasi. Menurut Boutler (dalam Putra, dkk., 2016), *knowledge* (pengetahuan) adalah apa yang diketahui seseorang tentang topic, dan suatu kemampuan yang didapatkan dari pendidikan formal maupun pendidikan informal. Selanjutnya menurut Van Der Spek & Spikervet (dalam Kurniawati, 2004) menyatakan bahwa, *“Knowledge is the whole set of insight, experiences, and procedures that are considered correct and true and that therefore guide the thought, behavior and communication of people”*. Pengetahuan adalah sebagian besar dari ide, pengalaman dan prosedur yang dianggap benar, mengarahkan untuk berfikir, bertindak laku dan berkomunikasi dengan orang lain. Selanjutnya pengetahuan menurut Gordon (dalam Tamara, 2019) menjelaskan bahwa pengetahuan merupakan kesadaran dalam bidang kognitif.

2.1.2.2 Jenis-jenis Knowledge (Pengetahuan)

Uriarte (2008) mengemukakan bahwa dalam ekonomi moder, pengetahuan yang bisa dimanfaatkan adalah keunggulan kompetitif organisasi. Keunggulan kompetitif ini berhasil melalui pemanfaatan penuh informasi dan data yang digabungkan dengan pemanfaatan keterampilan dan ide orang serta komitmen dan

motivasi mereka. Secara umum ada dua jenis pengetahuan : *tacit knowledge* dan *explicit knowledge*.

1. *Tacit knowledge*

Kurniawati (2004) menjelaskan bahwa pengetahuan tacit merupakan pengetahuan yang berasal dari pengalaman, keyakinan, asumsi, kebiasaan dan budaya atau proses pembelajaran yang menggambarkan tentang *know what* dan *know why*, yang terbentuk dalam pribadi maupun kelompok yang sifatnya sulit diidentifikasi, disimpan, dipetakan dan sulit untuk dibagi. Pengetahuan *tacit* bersifat pribadi dan disimpan dikepala setiap orang. Pengetahuan ini dikumpulkan melalui studi dan pengalaman, kemudian dikembangkan melalui proses interaksi dengan orang lain. Pengetahuan *tacit* tumbuh melalui praktek trial dan error serta pengalaman yang sukses dan gagal. Oleh karena itu, pengetahuan *tacit* bersifat spesifik konteks. Tidak mudah untuk memformalkan, merekam, atau mengartikulasikan. Ini termasuk wawasan subektif, intuisi dan dugaan. Sebagai pengetahuan intuitif, sulit untuk berkomunikasi dan berbicara dengan baik, karena pengetahuan *tacit* sangat individual, daerah dan fasilitas yang bisa digunakan bersama sangat bergantung pada kemampuan dan kesediaan orang yang memilikinya untuk menyampaikannya kepada orang lain.

Berbagi pengetahuan *tacit* merupakan tantangan besar bagi banyak orang. Pengetahuan *tacit* dapat dibagikan dan dikomunikasikan melalui berbagai aktifitas dan mekanisme. Kegiatan tersebut meliputi diskusi, lokakarya, pelatihan kra dan sejenisnya. Mekanismenya antara lain penggunaan teknologi informasi seperti email, groupware, pesan instan dan teknologi

terkait. Dalam mengelola pengetahuan tacit, rintangan pertama bagi sebagian besar organisasi mengidentifikasi pengetahuan *tacit* yang berguna untuk organisasi. Setelah pengetahuan *tacit* yang relevan diidentifikasi, itu menjadi sangat berharga bagi organisasi yang memiliki karena itu adalah keunikan aset yang sulit untuk ditiru oleh organisasi lain. Ini sangat khas dan menjadi unik serta sulit untuk ditiru adalah apa yang meadikan pengetahuan *tacit* sebagai dasar dari keunggulan kompetitif organisasi. Oleh karena itu, penting untuk organisasi menemukan, menyebarkan, dan memanfaatkan pengetahuan *tacit* dari pegawai dalam rangka mengoptimalkan penggunaan modal intelektualnya sendiri.

Dalam organisasi manapun, pengetahuan *tacit* adalah prasyarat penting untuk membuat keputusan yang baik. Seorang eksekutif yang belum terbiasa dengan organisasi akan merasa sulit untuk membuat keputusan yang baik karena dia belum memperoleh pengetahuan *tacit* tentang cara kerja organisasi. Oleh karena itu, pengetahuan *tacit* sangat penting untuk menyelesaikan sesuatu dan menciptakan nilai bagi organisasi. Inilah inti dari "organisasi pembelajaran". Manajemen dan karyawan perlu belajar dan menginternalisasikan pengetahuan yang relevan melalui pengalaman dan tindakan. Dan mereka perlu menghasilkan pengetahuan baru melalui pengalaman pribadi dan interaksi kelompok di dalam organisasi.

2. *Eksplisit knowledge*

Kurniawati (2004) menjelaskan bahwa pengetahuan eksplisit merupakan pengetahuan yang bersumber dari pengetahuan tacit yang diartikulasikan, didokumentasikan, dikodifikasi, diorganisir, dalam sebuah media tertentu

misalnya dengan bantuan IT, sehingga dapat mudah diakses dan sebarakan ke pihak lain yang memerlukan. *Eksplisit knowledge* dikodifikasi, itu disimpan dalam dokumen, database, website, email dan sejenisnya. Ini adalah pengetahuan yang dapat dengan mudah tersedia untuk orang lain dan ditransmisikan atau dibagikan dalam bentuk bahasa yang sistematis dan formal. Pengetahuan eksplisit terdiri dari segala sesuatu yang dapat dikodifikasi, didokumentasikan dan diarsipkan. Ini termasuk aset pengetahuan seperti : laporan, memo, rencana bisnis, gambar, paten, merek dagang, daftar pelanggan, metodologi, dan sejenisnya. Mereka mewakili akumulasi dari pengalaman organisasi disimpan dalam bentuk yang mudah dan diakses oleh pihak yang berkepentingan dan direplikasi jika diinginkan. Di banyak organisasi ini, aset pengetahuan disimpan dengan bantuan komputer dan informasi teknologi. Pengetahuan eksplisit tidak sepenuhnya *tacit*. Di sisi lain, keduanya saling melengkapi. Tanpa pengetahuan *tacit* akan sulit, jika bukan tidak mungkin, untuk memahami pengetahuan eksplisit. Untuk contoh, seseorang tanpa pengetahuan teknis, matematika atau ilmiah (pengetahuan *tacit*) akan mengalami kesulitan besar dalam memahami hal yang sangat kompleks, meskipun mungkin tersedia dari perpustakaan atau database organisasi (pengetahuan *eksplisit*). Dan kecuali kita mencoba mengubah pengetahuan *tacit* menjadi pengetahuan *eksplisit*, kita bisa renungkan, pelajari dan diskusikan, serta membagikan dalam organisasi, karena itu akan tetap tersembunyi dan tidak dapat diakses di dalam kepala orang yang memilikinya.

2.1.2.3 Faktor Yang Mempengaruhi *Knowledge* (Pengetahuan)

Menurut Notoatmodjo (2014) faktor-faktor yang mempengaruhi *knowledge* (pengetahuan) adalah sebagai berikut :

1. Pendidikan

Pendidikan bisa mempengaruhi seseorang termasuk juga perilaku atau sikap akan kebiasaan hidup terutama dalam memotivasi unruk sikap berpesan serta dalam pembangunan pada umumnya yang semakin tinggi pendidikan seseorang sehingga semakin muda juga untuk menerima sebuah informasi.

2. Umur

Semakin cukup umur seseorang, maka tingkat kematangan dan kekuatan seseorang aka lebih matang dalam berfikir danbekerja. Dari segi kepercayaan masyarakat seseorang yang lebih dewasa dipercaya dari orang yangbelum tinggi kedewasaannya.

3. Lingkungan

Lingkungan adalah semua kondisi yang ada di sekitar manusia dan pengaruhnya bisa berdampak pada perkembangan da perilaku dan sikap individu atau kelompok.

4. Sosial Budaya

Sistem sosial budaya yang ada di masyarakat bisa memberikan pengaruh dari sikap dalam menerimah suatu informasi.

2.1.2.4 Tingkat *Knowledge* (Pengetahuan)

Menurut Notoatmodjo (2014) pengetahuan seseorang terhadap objek memiliki intensitas atau tingkatan yang berbeda. Secara garis besar dibagi menjadi 6 tingkat pengetahuan, yaitu sebagai berikut :

1. Tahu (*know*)

Tahu diartikan sebagai recall atau memanggil memori yang telah ada sebelumnya setelah mengamati sesuatu yang spesifik dan seluruh bahan yang telah dipelajari atau rangsangan yang telah diterima. Tahu disini merupakan tingkatan yang paling rendah. Kata kerja yang digunakan untuk mengukur orang yang tahu tentang apa yang dipelajari yaitu dapat menyebutkan, menguraikan, mengidentifikasi, menyatakan dan sebagainya.

2. Memahami (*comprehention*)

Memahami suatu objek bukan hanya sekedar tahu terhadap objek tersebut, dan juga tidak sekedar menyebutkan, tetapi orang tersebut dapat menginterpretasikan secara benar tentang objek yang diketahuinya. Orang yang telah memahami objek dan materi harus dapat menjelaskan, menyebutkan contoh, menarik kesimpulan, meramalkan terhadap suatu objek yang dipelajari.

3. Aplikasi (*application*)

Aplikasi diartikan apabila orang yang telah memahami objek yang dimaksud dapat menggunakan ataupun mengaplikasikan prinsip yang diketahui tersebut pada situasi atau kondisi yang lain. Aplikasi juga diartikan aplikasi atau penggunaan hukum, rumus, metode, prinsip, rencana program dalam situasi yang lain.

4. Analisis (*analysis*)

Analisis merupakan kemampuan seseorang dalam menjabarkan atau memisahkan, selanjutnya mencari hubungan antara komponen-komponen dalam suatu objek atau masalah yang diketahui. Indikasi bahwa

pengetahuan seseorang telah sampai pada tingkatan ini adalah jika orang tersebut dapat membedakan, memisahkan, mengelompokkan, membuat bagan (diagram) terhadap pengetahuan objek tersebut.

5. Sintesi (*synthesis*)

Sintesis merupakan kemampuan seseorang dalam merangkum atau meletakkan dalam suatu hubungan yang logis dari komponen pengetahuan yang sudah dimilikinya. Dengan kata lain suatu kemampuan untuk menyusun formulasi baru dari formulasi yang sudah ada sebelumnya.

6. Evaluasi (*evaluation*)

Evaluasi merupakan kemampuan untuk melakukan justifikasi atau penilaian terhadap suatu objek tertentu. Penilaian berdasarkan suatu kriteria yang ditentukan sendiri atau norma-norma yang berlaku dimasyarakat.

2.1.2.5 Indikator *Knowledge* (Pengetahuan)

Wahyuni (2020) mengemukakan indikator pengetahuan yaitu sebagai berikut

1. Pengetahuan tentang cakupan tugas atau pekerjaan

Indikator ini merupakan suatu informasi yang diketahui atau dicari oleh seseorang. Pada umumnya, pengetahuan memiliki kemampuan prediktif terhadap sesuatu sebagai hasil pengenalan atas suatu pola.

2. Pemahaman terhadap prosedur pelaksanaan tugas atau pekerjaan

Indikator ini adalah tentang menyelesaikan suatu pekerjaan yang bertujuan untuk memperoleh hasil kerja yang paling efektif.

3. Pemahaman terhadap cara pelaksanaan tugas atau pekerjaan

Tidak semua kemampuan (skill) yang diperlukan oleh dunia kerja bisa didapatkan dari sekolah yang formal, hal ini dikarenakan kemampuan (skill) yang diperlukan tersebut lebih spesifik dan fokus dengan apa yang akan ditugaskan, setiap perusahaan juga memiliki budaya-budaya perusahaan yang harus diketahui oleh semua karyawannya, budaya-budaya perusahaan tersebut berbedabeda antara sekolah dan perusahaan ataupun antara satu perusahaan dengan perusahaan lainnya. Oleh karena itu, diperlukannya training atau pelatihan yang dapat memenuhi kebutuhan dan standar dimana karyawan tersebut bekerja serta mencocokkan pribadi karyawan terhadap budaya pada perusahaan yang bersangkutan.

4. Penghayatan terhadap tanggung jawab tugas atau pekerjaan

Berarti memikul semua kewajiban dan beban pekerjaan sesuai dengan batas-batas yang ada di job diskripsi. Setiap karyawan wajib bekerja sesuai tanggung jawab, dan tidak melewati batas- batas tanggung jawab yang ada. Jadi, setiap karyawan harus patuh dan bekerja sesuai dengan apa yang diberikan oleh perusahaan, sebatas tugas dan tanggung jawab yang diperbolehkan oleh perusahaan.

5. Pemahaman terhadap tantangan dalam pelaksanaan tugas atau pekerjaan

Karyawan dapat mengembangkan diri dan mampu memahami seluk-beluk pelaksanaan pekerjaan lebih mendalam, dapat memahami perkembangan perusahaan, memahami sasaran yang akan dicapai perusahaan, mengerti akan perlunya kerjasama dalam melaksanakan pekerjaan, dapat dengan mudah memahami Informasi yang disampaikan perusahaan, dapat memahami setiap kesulitan-kesulitan yang dihadapi perusahaan, mampu

melakukan hubungan-hubungan dengan lingkungan, mampu memahami kebijaksanaan dan peraturan yang berlaku dalam perusahaan, mampu memahami sistem dan prosedur yang digunakan dalam pelaksanaan tugas perusahaan, mampu memahami dan menerapkan perilaku yang mendukung dan dituntut perusahaan.

6. Kesesuaian variasi pengetahuan yang dimiliki, dengan pengetahuan dalam pelaksanaan tugas.

Adalah segala sesuatu yang ada dikepala kita. Kita dapat mengetahui sesuatu berdasarkan pengalaman yang kita miliki. Selain pengalaman, kita juga menjadi tahu karena kita diberitahu oleh orang lain. Pengetahuan juga didapatkan dari tradisi

2.1.3 Skill (Keterampilan)

2.1.3.1 Definisi *Skill* (Keterampilan)

Skill (keterampilan) adalah mengoperasikan suatu pekerjaan yang ditugaskan dengan mudah dan akurat, yang memerlukan keterampilan dasar yang diperoleh melalui suatu pembelajaran atau pendidikan dan pengalaman serta ditingkatkan melalui pelatihan. Secara rinci, pendapat para ahli tentang definisi atau pengertian dari *skill* (keterampilan) yaitu :

Skill (keterampilan) merupakan suatu kemampuan seseorang yang menerapkan pengetahuan yang dimiliki ke dalam bentuk tindakan atau aksi nyata, dimana keterampilan ini diperoleh dari pendidikan di bangku sekolah dan pelatihan (Mahfud, 2019). Selanjutnya Lian (2013) menjelaskan bahwa keterampilan adalah kemampuan seseorang untuk melakukan suatu kegiatan atau pekerjaan. Menurut

Dunnett (2013) (dalam Utama dkk., 2020) keterampilan merupakan kapasitas yang dibutuhkan untuk melaksanakan serangkaian tugas yang berkembang dari hasil pelatihan dan pengalaman. Hani Handoko dalam Nurannisa (2020) bahwa *skill* (keterampilan) adalah suatu keahlian seseorang dalam menyelesaikan tugas yang diberikan kepadanya, keterampilan berisi keterampilan teknis, keterampilan manusia, keterampilan konseptual.

Keahlian atau keterampilan kerja adalah kecakapan atau kemahiran untuk mengerjakan suatu pekerjaan yang hanya didapatkan dari praktik. Haji, dkk. (2020) juga berpendapat bahwa keterampilan atau *skill* adalah kapasitas yang dibutuhkan untuk melaksanakan serangkaian tugas yang berkembang dari pelatihan dan pengalaman. Keterampilan dapat digunakan untuk mengendalikan perilaku—cara orang memandang sikap mereka memengaruhi dunia. Sikap terdiri dari aspek kognitif (persepsi, pengetahuan, keyakinan), aspek afektif (perasaan, emosi), aspek konatif (perilaku berupa tindakan). Karyawan yang memiliki kemampuan kerja yang baik akan mempercepat pencapaian tujuan organisasi. Di sisi lain, karyawan yang tidak terampil akan memperlambat tujuan organisasi. Bagi pegawai baru atau pegawai dengan penugasan baru, diperlukan kemampuan tambahan untuk melaksanakan tugas yang diberikan.

Menurut Yusuf, “*skill is the ability to use reason, thoughts, ideas, and creativity in doing, changing, or making something more meaningful to produce value from the work results. Skills should be developed and trained continuously to increase one's abilities to become experts or professionals in one particular field. Skills can be used to control behavior—the way people perceive their attitudes influence the world.*” Keterampilan adalah kemampuan menggunakan akal, pikiran,

gagasan, dan keaktifitas dalam berbuat sesuatu yang lebih berarti untuk menghasilkan nilai dari hasil kerja. Keterampilan harus dikembangkan dan dilatih secara terusmenerus untuk meningkatkan kemampuan seseorang menjadi ahli atau professional dalam suatu bidang tertentu. Keterampilan dapat digunakan untuk mengontrol perilaku orang memandang sikap mereka memengaruhi dunia.

Robbins (2000) menyatakan bahwa *skill* atau keterampilan adalah kemampuan untuk bekerja dengan memahami dan memberi motivasi kepada orang lain, baik dalam individu maupun kelompok. Kemudian menurut Goldon (2010), Keterampilan merupakan ilmu yang meluaskan pengetahuan, dalam suatu proses yang telah dikembangkan lewat kegiatan yang dilatih dan berdasarkan pengalaman yang didapatkan. Menurut Yuniarsih dan Suwanto yang dikutip (dalam Sari dkk, 2019), menjelaskan bahwa *skill* (keterampilan) adalah kemampuan untuk bisa menyelesaikan tugas-tugas fisik dan mental. Selanjutnya Wahyudi Bambang, 2002 (dalam Mayasari & Tridayanti, 2011) menjelaskan bahwa keterampilan (*skill*) adalah suatu keahlian dalam melakukan suatu pekerjaan yang hanya diperoleh dari latihan. Ersa (2021) menjelaskan bahwa keterrampilan (*skill*) mempunyai beberapa tingkatan yaitu:

1. Prsepsi yaitu mengenal dan memilih berbagai objek sehubungan dengan tindakan yang akan diambil merupakan tingkatan tingkat pertama.
2. Respon terpinpin yaitu bisa melakukan sesuatu yang berdasarkan urutan yang benar (dalam hal ini adalah prosedur).
3. Mekanisme yaitu apabila sseorang telah melakukan sesuatu dengan benar secara otomatis atau sesuatu itu sudah merupakan kebiasaan.

4. Adapatai yaitu kegiatan yang berkembang dengan baik, artinya tindakan tersebut sudah diubah tanpa mengurangi kebenaran tindakan tersebut.

Untuk bisa menerapkan kegiatan manajemen sesuai pada fungsinya masing-masing, sehingga dibutuhkan keahlian atau keterampilan manajemen yang dibutuhkan oleh setiap orang atau pegawai yang ikut andil dalam perusahaan atau organisasi (Nurannisa, 2020). Keahlian-keahlian tersebut adalah sebagai berikut :

1. Keahlian teknis (*technical skills*), merupakan keahlian yang dibutuhkan untuk melaksanakan pekerjaan spesifik tertentu, seperti mengoperasikan personal computer, mendesain bangunan, membentuk layout perusahaan, serta lain sebagainya.
2. Keahlian berkomunikasi dan berinteraksi menggunakan masyarakat (*human relation skills*), merupakan keahlian dalam memahami serta melakukan hubungan dengan aneka macam jenis orang pada masyarakat. Misalnya ialah keahlian pada berorganisasi, memotivasi, meyakinkan orang, serta lain sebagainya.
3. Keahlian konseptual (*conceptual skills*), merupakan keahlian pada dalam berpikir secara abstrak, sistematis, termasuk di dalamnya mendiagnosis serta menganalisis aneka macam permasalahan untuk situasi yang tidak selaras, bahkan keahlian buat memprediksi masa yang akan tiba.
4. Keahlian dalam pengambilan keputusan (*decision making skill*), merupakan keahlian untuk mengidentifikasi permasalahan sekaligus menawarkan berbagai alternative solusi permasalahan yang dihadapi.
5. Keahlian dalam mengendalikan waktu (*time management skills*), merupakan keahlian dalam memanfaatkan waktu secara efektif dan efisien.

Solihin menjelaskan bahwa kategori keahlian (*skill*) ada 3, yaitu sebagai berikut :

1. Kelompok keahlian *technical*, merupakan kelompok keahlian yang mempraktikkan pelatihan, pengalaman individu dan pendidikan untuk melakukan pengorganisasian proyek atau pekerja secara baik dan efektif. Keahlian *technical* ini dibagi menjadi beberapa keahlian khusus, yaitu:
 - a. Kepakaran teknis (*technical expertise*), adalah kemampuan (*skill*) yang diperoleh dari pengalaman dan pendidikan serta keahlian untuk memahami dan melakukan komunikasi terhadap teknis yang dianggap penting secara rinci.
 - b. Menjelaskan tujuan, adalah kemampuan (*skill*) yang dimiliki individu guna melakukan pengorganisasian dan membuat *schedule* terhadap pekerjaan dari unit yang bersangkutan dengan begitu tujuan dapat dicapai sesuai dengan yang diharapkan dan standart yang ada.
 - c. Melakukan penyelesaian masalah, adalah kemampuan (*skill*) yang dikuasai individu guna menyelesaikan masalah serta melakukan kerja sama tim untuk menghadapi permasalahan.
 - d. Kreativitas dan imajinasi, adalah kemampuan (*skill*) yang dimiliki individu untuk menciptakan berbagai ide serta melakukan koreksi dan kemudian mengembangkannya dengan berbagai cara agar produktivitas meningkat.
2. Kelompok keahlian *team building*, yaitu kelompok keahlian yang mendengarkan dengan serius kemudian mengkomunikasikan dengan jelas untuk melakukan pengembangan terhadap koordinasi kelompok yang baik

dan efektif. Keahlian *team building* ini dibagi menjadi beberapa keahlian khusus, yaitu diantaranya sebagai berikut :

- a. Memperoleh kejelasan pandangan dari mendengarkan, adalah kemampuan (*skill*) yang dimiliki individu untuk memahami berbagai kegiatan yang dilakukan kelompoknya ataupun kegiatan yang dilakukan unit tempat suatu individu bekerja.
 - b. Memberikan pengarahan dan pelatihan, adalah kemampuan (*skill*) yang dimiliki individu untuk menjaga kelompoknya agar tetap bisa mempertahankan *skill* yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan dan standart organisasi.
 - c. Memecahkan masalah sebagai tim, adalah kemampuan (*skill*) yang dimiliki individu terkhusus manajer untuk membantu suatu tim bisa memberikan suatu dukungan dengan ide-ide yang digunakan untuk meningkatkan kinerja.
 - d. Kooperasi dan koordinasi, adalah adanya keinginan suatu individu atau kelompok guna melakukan kerjasama dengan pihak lain baik itu individu maupun unit.
3. Kelompok keahlian *drive*, adalah kelompok keahlian mendengarkan dengan cermat selanjutnya mengkomunikasikan dengan jelas untuk melakukan peningkatan terhadap koordinasi tim yang efektif. Keahlian *drive* ini dibagi menjadi beberapa keahlian khusus, yaitu sebagai berikut :
- a. Standart kinerja, adalah keahlian yang merupakan bentuk upaya untuk menjaga agar suatu organisasi atau perusahaan tetap berjalan,

dan keinginan individu serta kelompok untuk memfokuskan suatu organisasi agar mencapai target lebih tinggi.

- b. Mengendalikan rincian kerja, adalah keahlian meninjau suatu kinerja dengan saksama dan teliti untuk memastikan bahwa kinerja terlaksana sesuai standart kinerja dan tujuan.
- c. Energi, adalah menunjukkan kepada kelompok atau kolega terkait keinginan untuk berkolaborasi dan mengharap adanya *feedback* dari kelompok ataupun kolega yang diajak kerja sama.
- d. Menghindar dari tekanan, adalah keahlian untuk mengajak orang lain agar berkenan melakukan unjuk kinerja terhadap aktivitas kinerja suatu individu sehingga terlihat sebagai bagian dari kerja sama dan tidak ada dominasi yang dilakukan orang lain.

2.1.3.2 Indikator *Skill* (Keterampilan)

Indikator *skill* (keterampilan) terdiri dari tiga indikator yang digunakan untuk mengukur *skill*, menurut Yunita dalam Nurannisa (2020) adalah sebagai berikut :

1. Keterampilan teknis

Keterampilan teknis adalah kemampuanyang dimiliki dalam mengembangkan *skill* (keterampilan) seperti keahlian pada penggunaan computer.

2. Keterampilan untuk menjalin hubungan kemanuisaan

Keterampilan ini merupakan kemampuan yang dimiliki seseorang guna melakukan kerja sama dengan pihak lain.

3. Keterampilan konseptual

Keterampilan konseptual merupakan kemampuan seseorang untuk melakukan konseptual terhadap tugas yang diberikan.

2.1.3.3 Faktor *Skill* (Keterampilan)

Ersa (2021) menjelaskan bahwa terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi keterampilan atau kemampuan yaitu:

1. Keterampilan intelektual merupakan keterampilan yang dibutuhkan untuk melakukan berbagai aktifitas mental, berfikir, menalar dan memecahkan masalah.
2. Keterampilan fisik merupakan kemampuan tugas-tugas yang menuntut stamina, keterampilan, kekuatan, dan karakteristik serupa.

2.1.4 *Attitude* (Sikap)

2.1.4.1 Pengertian *Attitude* (Sikap)

Attitude (sikap) adalah suatu kumpulan perasaan, kepercayaan, serta pemikiran yang dimiliki dan dipegang oleh setiap orang, hal ini terkait tentang bagaimana berperilaku di setiap kondisi kapanpun dan dimanapun. Selanjutnya *Attitude* (sikap) merupakan suatu evaluasi kognitif dan afektif yang mempengaruhi seseorang dalam bertindak dengan cara tertentu. Dan menurut Robbins & Judge (2017) *Attitude* (sikap) adalah suatu pernyataan evaluative, baik yang menyenangkan maupun tidak menyenangkan, tentang objek, orang atau kejadian. *Attitude* (sikap) mencerminkan bagaimana seseorang merasakan tentang sesuatu hal.

Menurut Winardi (2004) berpendapat bahwa *attitude* atau sikap merupakan kondisi kesiapan mental yang diperoleh dari proses pembelajaran dan diorganisir sesuai dengan pengalaman-pengalaman serta memberikan pengaruh khusus pada reaksi seseorang terhadap orang, benda dan situasi dengan siapa dia berhubungan.

Kemudian Hakim (dalam Mahfud, 2019) menyatakan bahwa *Attitude* (sikap) ialah suatu kondisi mental yang kompleks dan mengikutsertakan kepercayaan dan perasaan, serta disposisi untuk bertindak dengan cara-cara tertentu lainnya. Khan, dkk. (2014) berpendapat bahwa setiap organisasi menetapkan harapan dari karyawan atau pegawai dan merumuskan sikap, perilaku, dan kepercayaan mereka. Perilaku dan sikap pemimpin juga dapat mempengaruhi perilaku karyawan, keyakinan dan sikap untuk meningkatkan tingkat kinerja mereka.

Robbins & Judge (2017) menjelaskan bahwa pada umumnya *Attitude* (sikap) memiliki 3 komponen utama, yaitu sebagai berikut :

1. Komponen kognitif, adalah komponen yang terdiri dari suatu opini, suatu sikap deskriptif dari atau kepercayaan tentang suatu hal.
2. Komponen afektif, adalah segmen perasaan atau emosional dari sikap yang direfleksikan dalam suatu pernyataan tertentu.
3. Komponen perilaku, adalah sebuah maksud untuk berperilaku tertentu terhadap seseorang atau terhadap sesuatu lainnya.

2.1.4.2 Indikator *Attitude* (sikap)

Abu Ahmadi (dalam Tamara, 2019) menyatakan bahwa *sikap* terdiri dari tiga indikator yang digunakan yaitu sebagai berikut :

1. Kognitif, adalah yang berkaitan dengan gejala mengenal pikiran. Ini berarti berwujud pengolaan, pengalaman dan keyakinan serta harapan-harapan individu terkait obyek atau kelompok orbyek tertentu.

2. Afektif atau sering disebut emosional adalah proses yang menyagkut perasaan-perasaan tertentu seperti ketakutan, kedengkian, simpati, antipasti, dan sebagainya yang ditujukan kepada obyek-obyek tertentu.
3. Psikomotorik atau konatif, adalah proses tendensi atau kecenderungan memberi pertolongan, menjauhkan diri dan sebagainya.

Menurut Nurannisa (2020) mengemukakan bahwa terdapat lima indikator yang bisa digunakan untuk mengukur *Attitude* (sikap), yaitu :

1. Berfikir secara bebas dan fleksibel
2. Merasa bebas dalam berekspresi
3. Adanya minat terhadap aktifitas yang kreatif
4. Merasa percaya terhadap gagasan sendiri
5. Ikut serta dalam tugas yang menjadi tanggung jawab

2.1.4.3 Faktor-faktor Pembentukan *Attitude* (Sikap)

Mahfud (2019) menjelaskan beberapa faktor yang dapat mempengaruhi pembentukan *Attitude* (sikap) adalah sebagai berikut :

1. Pengalaman pribadi

Untuk bisa menjadi dasar pembentukan sikap, pengalama pribadi semestinya dapat meninggalkan kesan yang kuat. Karena sikap lebih mudah terbentuk jika pengalaman pribadi tersebut melibatkan faktor emosional. Pada situasi yang melibatkan emosi, penghayatan akan pengalaman bisa lebih mendalam serta lebih lama berbekas.

2. Kebudayaan

B.F. Skinner (2005) menekankan pengaruh lingkungan (termasuk kebudayaan) dalam membentuk kepribadian seseorang. Kepribadian tidak

lain dari perilaku yang konsisten yang menggambarkan secara *Reinforcement* (penguatan dan pelajaran) yang dimiliki. Dari masyarakat untuk sikap dan perilaku tersebut, bukan untuk sikap dan perilaku tersebut dan perilaku lainnya.

3. Orang lain yang dianggap penting

Pada umumnya, individu bersikap konformis dengan sikap orang-orang yg diklaim penting. Kesamaan ini diantaranya dimotivasi oleh harapan buat berhubungan dan harapan untuk menghindari konflik dengan orang yg disebut krusial tersebut.

4. Media massa

Sebagai wahana komunikasi, banyak sekali media massa seperti televisi, radio, mempunyai dampak yang besar pada pembentukan opini dan agama orang. Adanya berita baru mengenai sesuatu hal menyampaikan landasan kognitif baru lagi terbentuknya sikap terhadap hal tadi.

5. Institusi pendidikan dan agama

Sebagai suatu sistem, institusi pendidikan dan agama memiliki dampak besar pada pembentukan perilaku dikarenakan keduanya meletakkan dasar pengertian dan konsep moral pada diri individu. Pemahaman akan baik dan jelek, garis pemisah antara sesuatu yang boleh dan tidak boleh dilakukan, diperoleh dari pendidikan dan sentra keagamaan dan ajaran-ajarannya.

6. Faktor emosi dalam diri

Tidak semua bentuk perilaku ditentukan oleh situasi lingkungan serta pengalaman eksklusif seseorang. Kadang-kadang, suatu bentuk perilaku adalah pernyataan yang didasari oleh emosi yg berfungsi sebagai

penyaluran frustrasi atau pengalihan bentuk mekanisme pertahanan ego. Sikap demikian bersifat sementara dan segera berlaku begitu frustrasi telah hilang tapi bisa juga merupakan perilaku yg lebih persisten dan lebih tahan lama . Misalnya bentuk perilaku yang didasari sang faktor emosional artinya prasangka.

2.1.5 Kinerja

2.1.5.1 Pengertian Kinerja

Kinerja adalah kesanggupan seorang atau sekelompok orang untuk mengerjakan sesuatu kegiatan dan menyempurnakannya berdasarkan pada tanggung jawab pada hasil seperti yang diharapakan. Sehingga, pengetahuan dan keterampilan SDM (karyawan) sebagai tenaga kerja semestinya harus ditingkatkan. Kemampuan profesional karyawan adalah suatu modal yg sangat krusial serta besar kiprahnya dalam pengembangan perusahaan dalam pengembangan dan peningkatan dimana suatu karyawan yang bekerja berada. Selanjutnya kinerja pegawai adalah suatu hal yang bersifat individual, karena setiap pegawai memiliki tingkat keterampilan atau kemampuan yang berbeda-beda dalam melaksanakan tugasnya (Ersa, 2021).

Menurut Nurannisa (2020) kinerja merupakan hasil pencapaian target kerja atau penyelesaian tugas seorang karyawan atau pegawai dalam organisasi atau perusahaan pada periode atau waktu yang telah ditentukan berdasarkan pembuktian serta dengan pengukuran tertentu. Ikrahmawati (2016) menjelaskan bahwa kinerja merupakan suatu prestasi kerja atau hasil kerja (output), baik kualitas ataupun kuantitas yang dicapai oleh karyawan (sumber daya manusia) kesatuan periode waktu dalam menyelesaikan tugas kerjanya berdasarkan tanggung jawab yang

ditujukan kepadanya. Menurut Hasibuan dalam Marlina (2018) kinerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam menyelesaikan tanggung jawab berupa tugas-tugas yang diberikan kepadanya berdasarkan atas kemampuan, pengalaman, kesungguhan serta waktu.

Stoner dalam Satrohadiwiry (2003) menjelaskan bahwa kinerja adalah suatu kuantitas dan kualitas pekerjaan yang dihasilkan oleh individu, kelompok atau organisasi. Kemudian menurut Prawirosentono dalam Sinambela (2016) menyatakan bahwa kinerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, berdasarkan dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral dan etika. Selanjutnya Nawawi (2015) dalam Elsera (2019) menjelaskan bahwa kinerja adalah hasil yang bersumber dari kinerja seseorang dalam organisasi atau perusahaan.

Kinerja merupakan suatu yang akan terjadi sebagai hasil kerja yang diperoleh seorang karyawan diartikan buat mencapai tujuan yang diperlukan. Kinerja menjadi hasil-hasil fungsi pekerjaan/aktivitas seseorang atau kelompok pada suatu organisasi yang dipengaruhi oleh macam-macam faktor guna mencapai tujuan organisasi pada periode waktu tertentu. Kinerja ditentukan oleh tiga faktor, yaitu (a) faktor individu yang mencakup pemahaman terhadap pekerjaannya, pengalaman, latarbelakang keluarga, tingkat sosial, ekonomi, dan faktor demografi; (b) faktor organisasi meliputi kepemimpinan, desain pekerjaan, sumber daya yang lain, struktur organisasi, dan sebagainya; dan (c) faktor psikologis, meliputi persepsi terhadap pekerjaan, sikap, motivasi, kepribadian, dan sebagainya (Marlina, 2018).

Flippo dalam Sari , dkk. (2019) menjelaskan standar ukuran buat mengetahui tingkat kinerja seorang diantaranya:

1. Kualitas hasil pekerjaan mencakup ketepatan waktu, ketelitian, serta kerapian kerja.
2. Kuantitas sebagai hasil pekerjaan mencakup banyaknya pekerjaan reguler serta banyaknya pekerjaan tambahan yang diselesaikan.
3. Ketangguhan terhadap pekerjaan yaitu mengikuti petunjuk yg ada, melakukan mekanisme keselamatan (*safety*) yang baik, inisiatif, ketepatan waktu, dan kehadiran.
4. Sikap mencakup tanggung jawab terhadap pelaksanaan pekerjaan, serta tingkat kolaborasi dengan para rekan kerja.

2.1.5.2 Penilaian Kinerja

Penilaian kinerja adalah fondasi yang digunakan pada pemebntukan kompensasi. Penilaian kinerja ini pada dasarnya adaalah faktor kunci untuk memajukan suatu organisasi atau perusahaan secara efektif dan efisien. Menurut Rivai & Sagala yang dikutip dalam Elsera (2019) untuk bisa melakukan penilaian kinerja karyawan, jadi dibutuhkan aspek-aspek guna mendukung proses penilaian yaitu kualitas pekerjaan, *knowledge*, akan pekerjaannya, kerjasama, kepemimpinan inisiatif, kreatifitas, perencanaan, sikap, organisasi, usaha, pemecahan masalah, intelegensi, dan motifasi. Kemudian adapun aspek penilaian kinerja yang dimaksud dapat dikelompokkan menjadi :

1. Kemampuan konseptual, yaitu penafsiran terhadap penyesuaianbidang gerak setiap unit terhadap bidang operasional organisasi atau perusahaan secara

keseluruhan atau dengan kata lain penafsiran terhadap kompleksitas organisasi atau perusahaan.

2. Kemampuan teknis, yaitu penerapan pengetahuan, teknis, metode, dan peralatan yang bisa dipakailah untuk menyelesaikan tugas serta adanya pelatihan dan juga pengalaman yang didapat.
3. Kemampuan hubungan interpersonal, yaitu terdiri dari memotivasi karyawan, melakukan kerja sama dengan pihak lain atau pihak luar, melakukan negosiasi, dan lain sebagainya

Selanjutnya menurut Timpe yang dikutip dalam Satrohadiwiryono (2003) menyatakan bahwa ada empat alasan mengapa perlu dilakukan penilaian kinerja, yaitu sebagai berikut :

1. Sebagai alat memotivasi pegawai yang berorientasi prestasi.
2. Sebagai dasar pemberian ganjaran (kenaikan gaji), kompensasi, insentif, hadiah pelayanan, liburan, dan promosi.
3. Sebagai dasar disiplin (status pekerjaan tetap, penurunan pangkat, dan pemecatan).
4. Sebagai pedoman untuk persyaratan pelatihan dan pengembangan perorangan.

2.1.5.3 Faktor yang Mempengaruhi Kinerja

Menurut Khaerul (2010) berpendapat bahwa ada tiga faktor yang dapat mempengaruhi kinerja antara lain:

1. Faktor kemampuan, yang secara psikologis, kemampuan pegawai terdiri atas kemampuan potensi (IQ) serta kemampuan realita (pendidikan).

2. Faktor motivasi, yaitu faktor yang terbentuk sebagai akibat dari sikap seseorang pegawai dalam menghadapi situasi kerja.
3. Faktor mental, yaitu faktor yang terbentuk akibat kondisi mental yang mendorong seseorang untuk berusaha menggapai potensi kerja secara maksimal.

2.1.5.4 Indikator Kinerja

Sedangkan menurut Robbins (2006) menjelaskan bahwa ada lima indikator kinerja karyawan atau pegawai, yaitu :

1. Kualitas

Pengukuran berasal dari pendapat dan pemikiran karyawan terhadap kualitas pekerjaanyang dihasilkan dan kesempurnaan tugas terhadap kemampuan dan keterampilan karyawan.

2. Kuantitas

Kuantitas merupakan terkait berapa besar jumlah yang diperoleh dan dinyatakan dengan istilah seperti unit, jumlah, serta jumlah aktifitas yang sudah diselesaikan.

3. Ketepatan waktu

Ketepatan waktu merupakan tingkatan suatu pekerjaan yang diselesaikan berdasarkan dengan waktu yang ditargetkan.

4. Efektifitas

Efektifitas adalah tingkatan sumber daya orgnaisasi atau perusahaan yang digunakan, misalnya teknologi, tenaga, bahan baku, dan uang secara maksimal.

5. Kemandirian

Tingkat kemampuan seseorang karyawan untuk menjalankan fungsi kerjanya tanpa adanya pengawasan dari atasannya.

Sedangkan menurut Moeheriono (dalam Tamara, 2019) bahwa pada umumnya ukuran indikator kinerja bisa dikelompokkan ke dalam enam kategori. Namun demikian, organisasi dapat mengembangkan kategori masing-masing yang sesuai dengan visi dan misi organisasinya. Adapun indikator kinerja karyawan yaitu :

1. Efektif, indikator ini mengukur derajat kesesuaian output yang dihasilkan dalam mencapai sesuatu yang diinginkan.
2. Efisien, indikator ini mengukur derajat kesesuaian proses menghasilkan output dengan menggunakan biaya serendah mungkin.
3. Kualitas, kualitas digunakan untuk mengukur derajat kesesuaian antara kualitas produk atau jasa yang dihasilkan dengan kebutuhan pelanggan dan harapan konsumen atau nasabah.
4. Ketepatan waktu, ini digunakan untuk mengukur apakah pekerjaan telah diselesaikan secara benar dan tepat waktu.
5. Keselamatan, indikator ini mengukur kesehatan organisasi secara keseluruhan serta lingkungan kerja pegawai ditinjau dari aspek keselamatan.
6. Produktifitas, indikator ini mengukur tingkat produktifitas suatu organisasi. Dalam bentuk yang lebih ilmiah, produktifitas juga mengukur nilai tambah yang dihasilkan oleh suatu proses dibandingkan dengan nilai yang dikonsumsi untuk biaya modal dan tenaga kerja.

2.2 Penelitian Terdahulu

Penelitian terkait dengan *knowledge*, *skill*, dan *attitude* telah dilakukan oleh peneliti sebelumnya sehingga hasil penelitian tersebut dapat dijadikan sebagai

landasan untuk melakukan suatu penelitian. Berikut adalah beberapa penelitian terdahulu mengenai *knowledge, skill, dan attitude* :

Tabel 2. 1 Penelitian terdahulu

No.	Judul Penelitian dan Nama Peneliti	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Pengaruh Skill, Knowledge dan Attitude terhadap Kinerja pegawai pada BNI Syariah Palangka Raya (Roehanun Dwi Nurannisa, 2020)	Variabel independen : <i>Skill (X1)</i> <i>Knowledge (X2)</i> <i>Attitude (X3)</i> . Variabel dependen : Kinerja Pegawai (Y) Sampel : 45 Responden Metode analisis : 1. Uji validitas 2. Uji reliabilitas 3. Uji normalitas 4. Uji linieritas 5. Analisis regresi linier berganda	<i>Skill (X1)</i> berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai (Y). <i>Knowledge (X2)</i> berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai (Y). <i>Attitude (X3)</i> berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai (Y), serta variabel skill, knowledge, dan attitude berpengaruh positif secara simultan terhadap variabel kinerja pegawai pada BNI Syariah Palangka Raya.
2.	Analisa Pengaruh Pengetahuan, Sikap dan Pengalaman Kerja Karyawan terhadap Kinerja Karyawan Lembaga	Variabel independen : Pengetahuan (X1) Sikap(X2)	Pengetahuan (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan (Y). sikap (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja

	Keuangan Mikro Syariah di Tulungagung. (Tamara, 2019)	Pengalaman Kerja (X3) Variabel dependen : Kinerja Karyawan (Y) Sampel : 35 Responden Metode analisis : 1. Uji validitas dan Realibilitas Instrumen 2. Uji Asumsi Klasik 3. Uji Regresi Berganda 4. Uji Hipotesisi 5. Uji Koefisien Determinasi	Karyawan (Y). Pengalaman Kerja (X3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan (Y), dan Variabel Knowledge Management ,Skills, Ability dan Motivasi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan lembaga keuangan syariah di Tulungagung.
3.	Pengaruh Pengetahuan, Kemampuan, dan pengalaman Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada Bank Syariah Mandiri Cabang Palembang. (Moulina, 2019)	Variabel independen : Pengetahuan (X1) Kemampuan (X2) Pengalaman Kerja (X3) Variabel dependen : Kinerja Karyawan (Y) Sampel : 38 Responden Metode analisis 1. Uji validitas 2. Uji reliabilitas 3. Uji Asumsi Klasik 4. Analisis Regresi Linier	Pengetahuan (X1) berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan (Y), Kemampuan (X2) berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan (Y), Pengalaman kerja (X3) berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan (Y), dan Pengetahuan, kemampuan dan pengalaman kerja juga memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada Bank Syariah Mandiri Cabang Palembang.

		Berganda 5. Uji Hipotesisi	
4.	<p>Pengaruh <i>Knowledge Management, skill,</i> Dan <i>Work Attitude</i> Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Bank BRI Syariah Kantor Cabang Bayuwangi.</p> <p>(Resty Mega Elsera, 2019)</p>	<p>Variabel independen :</p> <p><i>Knowledge Management (X1)</i></p> <p><i>Skill (X2)</i></p> <p><i>Work Attitude (X3)</i></p> <p>Variabel dependen :</p> <p>Kinerja Karyawan (Y)</p> <p>Sampel :</p> <p>30 Responden</p> <p>Metode analisi :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Uji instrumen 2. Uji Normalitas Data 3. Analisis Regresi Berganda 4. Uji Asumsi Klasik 5. Uji Hipotesis 	<p><i>Knowledge Management (X1)</i></p> <p>berpengaruh secara signifikan terhadap Kinerja Karyawan (Y), <i>Skill (X2)</i> tidak berpengaruh secara signifikan terhadap Kinerja Karyawan (Y), <i>Work Attitude (X3)</i> berpengaruh secara signifikan terhadap Kinerja Karyawan (Y).</p>
5.	<p>Pengaruh <i>Knowledge Management dan Skill,</i> serta <i>Attitude</i> Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (SKK BRI) Kota Samarinda.</p> <p>(Ninin Dea & Pritania, 2017)</p>	<p>Variabel independen :</p> <p><i>Knowledge Management (X1)</i></p> <p><i>Skill (X2)</i></p> <p><i>Attitude (X3)</i></p> <p>Variabel dependen :</p> <p>Kinerja Karyawan (Y)</p> <p>Sampel :</p> <p>51 Responden</p>	<p><i>Knowledge Management (X1)</i></p> <p>berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan (Y), <i>Skill (X2)</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan (Y), <i>Attitude (X3)</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan (Y).</p>

		<p>Metode analisis :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Uji validitas 2. Uji reliabilitas 3. Uji hipotesis 4. Uji t 5. Analisis regresi linier berganda 	
6.	<p>Pengaruh <i>Knowledge Management, Skill, dan Attitude Terhadap Employee Percformance</i> (Studi Kasus Pada Satuan Kerja Pemerintahan Daerah Kabupaten Wonosobo)</p> <p>(Yusqi Mahfud, 2019)</p>	<p>Variabel independen :</p> <p><i>Knowledge Management (X1)</i></p> <p><i>Skill (X2)</i></p> <p><i>Attitude (X3)</i></p> <p>Variabel dependen :</p> <p><i>Employee Performance (Y)</i></p> <p>Sampel :</p> <p>97 Responden</p> <p>Metde analisis:</p> <p>Persamaan struktural (Structural Equation Modeling – SEM) berbasis variance atau Component based SEM.</p>	<p><i>Personal Knowledge</i> berpengaruh positif terhadap <i>Employee Performance (Y)</i>, <i>Skill (X2)</i> berpengaruh positif terhadap <i>Employee Performance (Y)</i>, dan <i>Attitude (X3)</i> berpengaruh positif terhadap <i>Employee Performance (Y)</i>.</p>
7.	<p>The Effect of Work Skills, Work Attitude, Work Knowledge on Work Competence and Employee Performance in Galaxy Mall Shuang Surabaya</p>	<p>Variabel independen :</p> <p><i>Work Skills (X1)</i></p> <p><i>Work Attitude (X2)</i></p> <p><i>work knowledge (X3)</i></p> <p>Variabel dependen :</p>	<p><i>Work Skills (X1)</i> berpengaruh secara signifikan terhadap <i>Work Competency (Y)</i>, <i>Work Attitude (X2)</i> berpengaruh signifikan terhadap <i>Work Competency (Y)</i>, <i>work knowledge (X3)</i> berpengaruh signifikan terhadap <i>Work</i></p>

	(Luvy Dian Mayasari & Hermien Tridayanti, 2011)	<p><i>Work Competency (Y)</i></p> <p>Sampel :</p> <p>41 Responden</p> <p>Metde analisis</p> <p>Pendekatan Kuantitatif, dan dianalisis menggunakan PLS (Partial Least Square) melalui software SmartPLS 3.0.</p>	<i>Competency (Y),</i>
8.	<p><i>Impact of Attitude on Employees Performance: A Study of Textile Industry in Punjab, Pakistan</i></p> <p>(Imran Khan, Han Dongping and Tauqir Ahmad Ghauri, 2014)</p>	<p><i>Variabel independen :</i></p> <p><i>Attitude (X1)</i></p> <p><i>Variabel dependen :</i></p> <p><i>Employees Performance (Y)</i></p> <p>Sampel :</p> <p>106 Responden</p> <p>Metde analisis:</p> <p>Pendekatan Kuantitatif, dan analisis regresi.</p>	<i>Attitude (X1)</i> berpengaruh positif terhadap <i>Employees Performance (Y)</i>
9.	<p><i>The Influence Of Knowledge Management, Skill, and Attitude On Employee Performance.</i></p> <p>(Wachyu Hari Haji, Harries Madiistriyatno, C.</p>	<p><i>Variabel independen :</i></p> <p><i>Knowledge Management (X1)</i></p> <p><i>Skill (X2)</i></p> <p><i>Attitude (X3)</i></p> <p><i>Variabel dependen :</i></p> <p><i>Employee Performance (Y)</i></p>	<i>Knowledge management</i> berpengaruh positif terhadap <i>Employee Performance (Y)</i> , <i>Skill (X2)</i> berpengaruh positif terhadap <i>Employee Performance (Y)</i> , dan <i>Attitude (X3)</i> berpengaruh positif terhadap <i>Employee Performance (Y)</i> .

	Catur Widayati, Muhammad Usman, 2021)	<p>Sampel :</p> <p>35 Responden</p> <p>Metde analisis:</p> <p>Analisis deskriptif dan instrumen uji berupa Uji Validasi dan Reliabilitas dengan software Smart PLS (Partial Least Square) Versi 3.0.</p>	
10.	<p><i>The Effect of Knowledge Management on Performance: A Basic PLS Approach.</i></p> <p>(Mahir Pradana, Wahyu Ilham Nugroho and Farah Oktafani, 2021</p>	<p><i>Variabel independen :</i></p> <p><i>Knowledge Management (X1)</i></p> <p><i>Variabel dependen :</i></p> <p><i>Performance (Y)</i></p> <p>Sampel :</p> <p>60 Responden</p> <p>Metde analisis:</p> <p>purposive sampling, dan Uji validitas instrumen menggunakan Confirmatory Factor Analysis, sedangkan uji reliabilitas menggunakan Alpha Cronbach. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis jalur.</p>	<i>Knowledge management</i> berpengaruh positif terhadap <i>Performance (Y)</i> .
11.	<p><i>Effect Of Knowledge Management Perception, Skill Perception And</i></p>	<p><i>Variabel independen :</i></p> <p><i>Perception Knowledge</i></p>	Secara parsial tidak terdapat pengaruh positif yang signifikan antara persepsi <i>iKnowledge management</i>

	<p><i>Attitude Perception On Employee Performance In The Middle Of Covid - 19 (Pt Sua Jakarta Case Study (Case Study On Pt Sua Jakarta)</i></p> <p>(Sadam Putra Utama, dan Lina Noersanti, S.Si., MSi, 2020)</p>	<p><i>Management (X1)</i></p> <p><i>Perception Skill (X2)</i></p> <p><i>Perception Attitude (X3)</i></p> <p>Variabel dependen :</p> <p><i>Employee Performance (Y)</i></p> <p>Sampel :</p> <p>126 Responden</p> <p>Metde analisis:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Analisis program SPSS versi 22.0, 2. Program SPSS versi 25 3. Uji validitas 4. Uji reliabilitas 5. Analisis Statistik Deskriptif 6. Analisis regresi linier berganda 7. Analisis koefisien Determinasi 8. Uji Hipotesis 	<p>terhadap <i>Employee Performance (Y)</i>, secara parsial terdapat pengaruh positif yang signifikan persepsi <i>Skill (X2 terhadap Employee Performance (Y)</i>, dan <i>Attitude (X3)</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>Employee Performance (Y)</i>.</p>
12.	<p>Pengaruh /Keterampilan Terhadap Kinerja Karyawan PT. Bank Sumsel Syariah Palembang.</p> <p>(Neni Marlina, 2018)</p>	<p>Variabel independen :</p> <p>Keterampilan (X1)</p> <p>Variabel dependen :</p> <p>Kinerja Karyawan (Y)</p> <p>Sampel :</p>	<p>Hasil penelitiannya menunjukkan adanya pengaruh keterampilan terhadap kinerja karyawan PT. bank Sumsel Syariah Palembang. Nilai koefisien korelasi adalah 0,448 atau sebesar 44,8%, dengan</p>

		<p>30 Responden</p> <p>Metode analisis :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Uji instrument 2. Analisis Deskriptif 3. Uji asumsi klasik 4. Uji regresi linier sederhana 5. Uji hipotesis 	<p>demikian, tingkat pengaruh keterampilan terhadap kinerja karyawan sebesar 44,8%, selanjutnya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.</p>
--	--	---	--

2.3 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran ini bertujuan untuk membantu peneliti menguraikan dan memahami hubungan dan keterkaitan antar variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini. Berdasarkan uraian latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, tinjauan pustaka dan konsep yang telah dijelaskan sebelumnya dan didukung oleh penelitian-penelitian terdahulu maka akan dijabarkan hubungan dan keterkaitan antara variabel independen yaitu *Knowledge* (X1), *Skill* (X2), dan *Attitude* (X3) sedangkan variabel dependen yaitu Kinerja Pegawai (Y). Adapun keterkaitan antar variabel-variabel adalah sebagai berikut :

2.3.1 Keterkaitan Antara Knowledge (Pengetahuan) dengan Kinerja

Notoatmodjo (2014) mengemukakan bahwa terdapat hubungan dan keterkaitan antara pengetahuan dan kinerja, menurutnya pengetahuan merupakan domain yang sangat penting dalam mendorong terbentuknya tindakan seseorang, dimana pengetahuan dapat menjadi penentu berhasil atau tidaknya pelaksanaan tugas yang diberikan kepadanya, ini berarti bahwa pengetahuan merujuk pada informasi dan hasil pembelajaran yang berimbas pada pencapaian kinerja. Apabila

para pegawai dan karyawan memiliki penguasaan pengetahuan yang baik dalam pelaksanaan tugasnya maka akan menghasilkan kinerja yang progresif sehingga dengan begitu tujuan organisasi dapat terealisasi dengan baik.

Tamara (2019) mengemukakan bahwa pengetahuan yang dimiliki oleh para pegawai atau karyawan merupakan salah satu bagian penting yang dapat menentukan berhasil atau tidaknya pelaksanaan tugas atau pekerjaan yang diberikan kepadanya. Dalam praktiknya, jika pegawai atau karyawan dihadapkan pada suatu masalah dalam bekerja, pegawai atau karyawan tersebut akan berusaha untuk memecahkan masalah yang terjadi dengan pengetahuan yang dimilikinya. Karyawan dengan pengetahuan yang cukup tinggi akan lebih cepat dan mudah mengambil sebuah keputusan dan mengetahui konsekuensi apa saja yang akan diperolehnya melalui keputusan itu. Selanjutnya menurut Padang & Sihombing (2020) menjelaskan bahwa pengetahuan yang dimiliki oleh setiap pegawai atau karyawan akan menentukan berhasil atau tidaknya pelaksanaan tugas yang dibebankan kepadanya. Pegawai dan karyawan yang bekerja dengan pengetahuan yang baik dan kinerjanya sesuai dengan standart yang telah ditentukan oleh organisasi sehingga organisasi bisa bersaing dengan yang lainnya serta tujuan organisasi bisa tercapai. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan Setyorini, dkk, (2021) bahwa pengetahuan (*knowledge*) secara persial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja.

2.3.2 Keterkaitan Antara *Skill* dengan Kinerja

Tolo (2016) berpendapat bahwa terdapat hubungan dan keterkaitan antara *skill* (keterampilan) dengan kinerja dimana dengan memiliki keahlian atau keterampilan dalam bekerja akan meningkatkan kinerja pegawai. Peryataan ini

didukung oleh pernyataan Suhartini (2017) yang menyatakan bahwa usaha yang sukses harus didukung dengan karyawan yang terampil dalam menjalankan pekerjaan. Pritania (2017) juga menjelaskan bahwa *skill* atau keterampilan adalah hal yang harus dimiliki oleh karyawan untuk mengoperasikan suatu pekerjaan secara cermat. Karyawan yang menyelesaikan pekerjaan yang ditugaskan kepadanya dengan cermat sehingga karyawan tersebut sudah menunjukkan bahwa dia dapat bertanggung jawab dengan baik terhadap pekerjaan miliknya. *Skill* juga bisa meningkatkan kinerja karyawan jika keterampilan (*skill*) pegawai yang ada lebih di maksimalkan oleh organisasi, dan jika hal itu sudah terjadi bisa dipastikan hal itu menjadi suatu keuntungan tersendiri baik untuk pegawai dan organisasi tersebut.

Latief, dkk. (2019) juga menambahkan bahwa menurutnya pekerjaan yang membutuhkan keterampilan mendatangkan suatu kepuasan maka akan berpengaruh pada kinerja, apabila suatu pekerjaan dilakukan berdasarkan *skill* (keterampilan) maka akan tercipta kinerja karyawan yang baik dan akan meningkatkan produktifitas kerja yang baik pula. Selanjutnya Ersya (2021) juga berpendapat bahwa *skill* (keterampilan) adalah salah satu faktor dalam usaha mewujudkan tujuan organisasi yang sukses. Hal ini sejalan dengan tujuan keterampilan kerja yaitu untuk bisa mempermudah suatu pekerjaan dan tugas yang dipertanggungjawabkan dalam menyelesaikannya secara lebih efektif dan efisien tanpa adanya kesulitan sehingga akan menghasilkan suatu kinerja pegawai yang baik.

2.3.3 Keterkaitan Antara Attitude dengan Kinerja

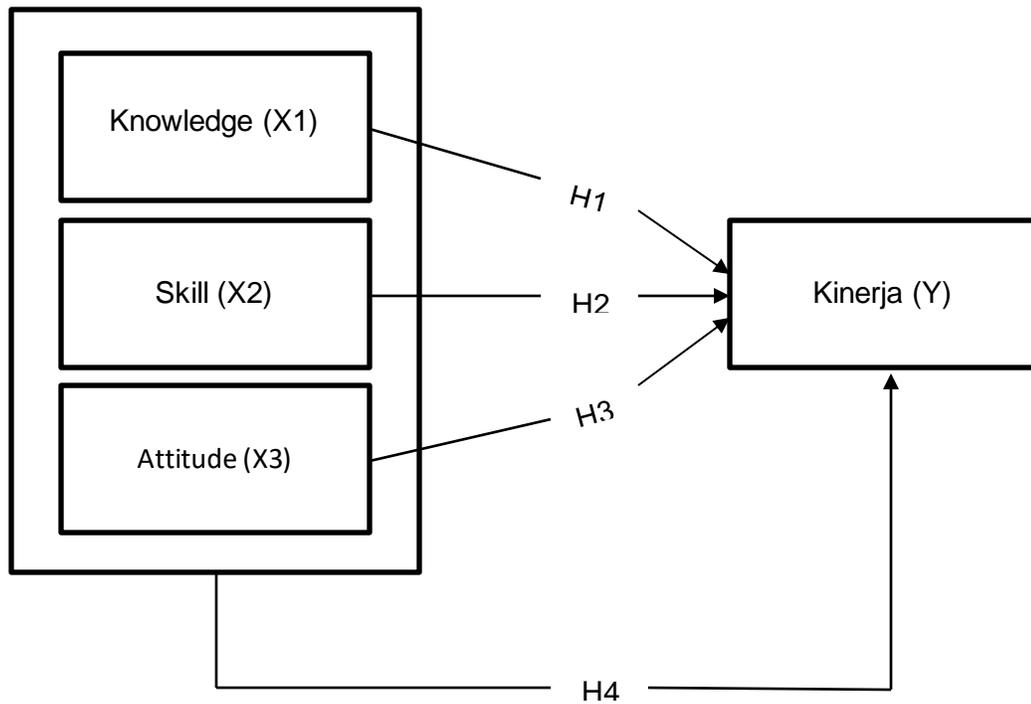
Masril (2014) mengemukakan bahwa terdapat hubungan dan keterkaitan antara *attitude* (sikap) dengan kinerja, dimana menurutnya sikap adalah suatu

ekspresi perasaan dan kebulatan tekad seseorang untuk mengadakan pemilihan ditempat kerja, mengadakan penataan, pembersihan, ,memelihara konsisi yang mantap dan memelihara kebiasaan yang diperlukan untuk melaksanakan pekerjaan dengan baik, sehingga sikap kerja bertujuan untuk meningkatkan kinerja pegawai dan memperbaiki kondisi area kerja agar menjadi lebih baik dari sebelumnya.

Menurut Tamara (2019) semakin baik sikap seorang pegawai atau karyawan dalam berhubungan dengan orang-orang, objek-objek dan situasi-situasi dalam pekerjaannya sehari-hari maka sikapnya dalam bekerja akan semakin baik juga, yang akan berimbas pada kinerjanya yang semakin baik juga. Serta apabila karyawan menyukai pekerjaannya, maka akan semakin nyaman dia dalam bekerja sehingga akan meningkatkan kinerjanya juga.

Saryono, dkk. (2019) menjelaskan bahwa jika sikap positif yang dimiliki oleh pegawai terhadap pekerjaan , maka pegawai itu sendiri akan bekerja lebih lama dan lebih keras guna usahanya. Sikap mendorong pegawai untuk bertindak dengan cara spesifik dalam konteks spesifik. Dengan kata lain sikap yang dimiliki oleh pegawai akan menentukan kinerja pegawai itu sendiri sehingga nantinya dapat menentukan visi dan misi dari organisasi itu tercapai atau tidak. Berdasarkan hasil penelitian S. P. Utama, dkk. (2020) bahwa sikap (*attitude*) berpengaruh signifikan terhadap variabel kinerja.

Berdasarkan uraian teori dan beberapa penelitian terdahulu sebelumnya, *knowledge*, *skill*, dan *attitude* dapat berpengaruh signifikan terhadap kinerja. Adapun variabel dalam penelitian ini dimana variabel terikat (Y) dalam penelitian ini adalah kinerja karyawan dan variabel bebas (X) adalah *knowledge* (X1), *skill* (X2), *attitude* (X3). Kerangka pemikiran untuk penelitian ini digambarkan sebagai berikut:



Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran

2.4 Hipotesis

Hipotesis merupakan dugaan sementara ataupun kesimpulan sementara terhadap masalah yang akan diteliti. Hipotesis dirumuskan berdasarkan pada literature yang ada. Berdasarkan rumusan masalah dan kajian pustaka, maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah :

1. H_1 : Terdapat pengaruh *knowledge* (X1) terhadap kinerja pegawai Kantor Dinas Perhubungan Kabupaten Enrekang (Y)
2. H^2 : Terdapat pengaruh *skill* (X2) terhadap kinerja pegawai Kantor Dinas Perhubungan Kabupaten Enrekang (Y)

3. H₃ : Terdapat pengaruh *Attitude* (X₃) terhadap kinerja pegawai Kantor Dinas Perhubungan Kabupaten Enrekang (Y)
4. H₄ : Terdapat pengaruh *knowledge* (X₁), *skill* (X₂), dan *Attitude* (X₃) terhadap kinerja pegawai Kantor Dinas Perhubungan Kabupaten Enrekang (Y)