

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sumber daya manusia memiliki peran yang sangat penting dalam sebuah organisasi atau perusahaan. Perkembangan serta pertumbuhan kinerja suatu perusahaan tidak dapat lepas dari peran orang-orang atau sumber daya manusia di dalamnya. Berhasil atau tidaknya suatu organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya sangatlah bergantung pada kemampuan sumber daya manusia dalam melaksanakan tugas-tugas yang ditujukan kepada setiap pegawai.¹ Tujuan organisasi tentunya dapat tercapai apabila kinerja karyawan dapat dimaksimalkan. Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja sumber daya manusia, salah satunya faktor individu yang didalamnya termasuk pengetahuan, keterampilan dan sikap sebagai kemampuan yang dimiliki individu sejak lahir.²

Kinerja adalah hasil proses dari pekerjaan tertentu secara terencana pada waktu dan tempat dari pegawai dan organisasi

¹ H. Sadili Samsudin, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Bandung: CV. Pustaka Setia, 2019), h. 22.

² Ridha Choirun Nisa, Endang Siti Astuti, dan Arik Prasetya, "Pengaruh Manajemen Talenta dan Manajemen Pengetahuan Terhadap Kinerja Karyawan (Studi pada Karyawan PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur, Surabaya)," *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 39.2 (2016), 141–48 (h. 142).

bersangkutan.³ Kinerja pegawai sangatlah perlu, sebab dengan kinerja ini akan diketahui seberapa jauh kemampuan pegawai dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya. Untuk itu diperlukan penentuan kriteria yang jelas dan terukur serta ditetapkan secara bersama-sama yang dijadikan sebagai acuan.⁴ Kinerja adalah aspek penting dalam perusahaan, karena hal inilah yang akan menentukan maju atau mundurnya perusahaan. Karyawan menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari perusahaan. Pemerintah pun sudah menetapkan standar kinerja karyawan. Berikut adalah peraturan pemerintah mengenai standar nilai kinerja pegawai:

Tabel 1.1
Standar Kinerja Pegawai

| No | Nilai (%) | Kategori |
|----|-----------|---------------|
| 1 | 110-120 | Sangat Baik |
| 2 | 90-100 | Baik |
| 3 | 70-89 | Cukup |
| 4 | 50-69 | Kurang |
| 5 | >50 | Sangat Kurang |

Sumber: Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 30 Tahun 2019

³ Romi Adetio Setiawan dan Febi Vernanda, "Tinjauan Pengawasan Terhadap Kinerja Karyawan dalam Konteks Ekonomi Islam: Studi Kasus pada Café Corner Bengkulu," *Jurnal Keislaman*, 6.2 (2023), 326–39 (h. 329).

⁴ Lijan Poltak Sinambela, *Kinerja Pegawai* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012), h. 5.

Kinerja pegawai akan mencapai hasil maksimal apabila didukung dengan pengetahuan (*knowledge*) yang dimiliki. Setiap pegawai di harapkan dapat terus menggali pengetahuannya dan tidak hanya bergantung pada sistem yang ada, sehingga dapat dikatakan bahwa setiap pegawai mempunyai peran dalam meningkatkan organisasinya).⁵ Kesuksesan dan kinerja organisasi bisa kita lihat dari kinerja yang telah dicapai oleh pegawainya. Karyawan yang memiliki kinerja yang baik menjadi hal yang sangat didambakan perusahaan karena dengan kinerja yang baik akan mencapai hasil yang maksimal tentunya akan mengembangkan perusahaan kedepannya.⁶ Oleh sebab itu organisasi menuntut agar para pegawai mampu menampilkan kinerja yang optimal karena baik buruknya kinerja yang dicapai oleh pegawai akan berpengaruh pada kinerja dan keberhasilan perusahaan secara keseluruhan.

Knowledge management adalah proses yang berfokus pada bagaimana pengetahuan dapat diatur dan digunakan untuk meningkatkan kinerja perbankan. *Knowledge Management* merupakan sistem yang memungkinkan perbankan menyerap pengetahuan, pengalaman, dan kreativitas para pegawainya untuk perbaikan kinerja perbankan.⁷ Kegiatan manajemen pengetahuan

⁵Yunita Lidya Kandou, Victor P. K. Lengkong, dan Greis Sendow, "Pengaruh Knowledge Management , Skill Dan Attitude Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada PT . Bank SULUTGO Kantor Pusat Di Manado)," *Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi*, 16.01 (2016), 147–58 (h. 156).

⁶Setiawan dan Vernanda, h. 329.

⁷Indra Taruna Anggapraja, "Pengaruh Penerapan Knowledge Management dan Pengembangan Sumber Daya Manusia terhadap Kinerja Karyawan PT

(*knowledge management*) ini, biasanya dikaitkan dengan tujuan organisasi misalnya untuk mencapai suatu hasil tertentu seperti pengetahuan bersama, peningkatan kerja, keunggulan kompetitif, atau tingkat organisasi yang lebih tinggi.

Keterampilan (*Skill*) merupakan salah satu faktor dalam usaha mencapai pencapaian tujuan organisasi yang sukses. Tujuan keterampilan kerja yaitu untuk dapat memudahkan suatu pekerjaan dalam menyelesaikan setiap pekerjaan secara efektif dan efisiensi tanpa adanya kesulitan sehingga akan menghasilkan suatu kinerja pegawai yang baik.⁸ Pekerjaan yang membutuhkan *skills* mendatangkan kepuasan maka akan berpengaruh pada kinerja, apabila suatu pekerjaan dilakukan berdasarkan *skills* maka bukan hal yang tidak mungkin suatu kinerja karyawan yang baik akan tercipta, sehingga dengan sendirinya tercipta pula suatu produktivitas organisasi yang baik.

Selain *Knowledge management* dan *skill*, *attitude* juga ikut andil dalam mempengaruhi kinerja karyawan dalam suatu organisasi atau perusahaan. Sikap (*attitude*) berasal dari evaluasi menyenangkan ataupun tidak dari suatu objek, situasi ataupun orang. Setiap karyawan mempunyai cara sendiri-sendiri dalam menyikapi suatu permasalahan yang sedang dialaminya akan

Telkom Tbk. (Studi Explanatory Survey pada Karyawan Unit Human Capital Management PT Telkom Tbk.)” *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 14.1 (2016), 140–46 <<https://doi.org/10.18202/jam23026332.14.1.15>>.

⁸ Maharani Br Ginting dan Ade Parlaungan Nasution, “, Pengaruh Knowledge Management, Skill Dan Attitude Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pt. Merbau Jaya Indah Raya Labuhanbatu Utara)” (Universitas Labuhanbatu, 2019).

tetapi bantuan dari perusahaan tempat bekerja juga ikut andil dalam meningkatkan kinerja karyawan tersebut.⁹ *Attitude* merupakan persoalan yang penting, karena sebaik dan sebanyak apapun seorang pegawai memiliki pengetahuan dan keterampilan tidak akan bermakna jika pegawai itu tidak memiliki *attitude* yang baik oleh karena itu *attitude* pegawai juga diperhatikan oleh perbankan.

Perkembangan perbankan semakin pesat tiap tahunnya dikarenakan semakin tingginya kepercayaan masyarakat terhadap penggunaan jasa perbankan. Tuntutan pelayanan dan kenyamanan dari masyarakat sebagai nasabah membuat perbankan harus memperhatikan kuantitas dan kualitas baik itu produk maupun sumber daya yang ada di dalamnya. Perkembangan bank syariah tidak hanya didukung dengan adanya kesadaran masyarakat untuk menggunakan jasa bank syariah melainkan juga didukung dengan sumber daya manusia yang mampu bersaing secara profesional serta memiliki pengalaman dalam sistem perbankan secara praktis.¹⁰ Oleh karena itu, perbankan membutuhkan sumber daya manusia kelas satu yang mampu mengelola informasi dan pengetahuan, memiliki ketrampilan tentang informasi dan pengetahuan, serta memiliki sikap yang baik dan positif terkait dengan informasi dan

⁹ Bernhard Tewal et al., *Perilaku Organisasi* (Bandung: CV. Patra Media Grafindo, 2017), h. 85.

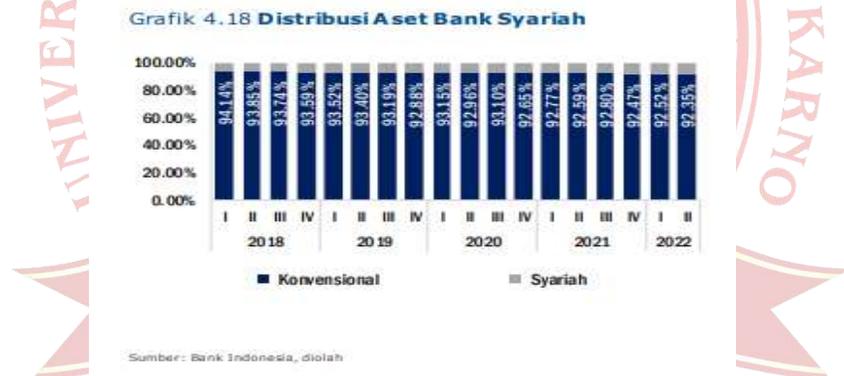
¹⁰ Bagja Sumantri, "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Produk Pembiayaan Terhadap Minat dan Keputusan Menjadi Nasabah di Bank Syariah," *Jurnal Economia*, 10.02 (2014), 141–47.

pengetahuan di bidang perbankan dan terkait dengan pelayanan prima kepada nasabah perbankan. Fungsi dan peran sumber daya manusia sangat dibutuhkan guna meningkatkan kinerja pada perbankan. Jika suatu perbankan yang memiliki teknologi canggih, namun sumber daya manusianya tidak memadai maka dapat berakibat buruk pada perbankan tersebut walaupun didukung dengan sarana dan prasarana serta sumber dana yang berlebihan. Hal ini disebabkan karena semakin tinggi persaingan yang ada dalam perbankan.

PT. BPRS Fadhilah Kota Bengkulu terletak pada tempat yang strategis karena berada di tengah kota. Tidak hanya tempat yang strategis adanya faktor jumlah penduduk beragama islam yang besar menjadi potensi terbesar berkembangnya perbankan yang menggunakan sistem syariah. PT. BPRS Fadhilah Kota Bengkulu yang merupakan salah satu bank syariah daerah masyarakat di Provinsi Bengkulu yang baru beroperasi pada tahun 2020 dan bergerak dalam penyimpanan, pembiayaan, serta peminjaman uang berdasarkan prinsip-prinsip syariah (ajaran Islam). Walaupun terbilang masih cukup muda PT. BPRS Fadhilah sudah menunjukkan eksistensi dan perkembangan yang baik dengan terus melakukan pembenahan dari berbagai segi sehingga bisa bersaing ditengah menjamurnya lembaga keuangan lainnya. Dilansir dari laporan perekonomian provinsi Bengkulu tahun 2022 diketahui Aset bank syariah pada triwulan II 2022 tercatat sebesar Rp2,296 triliun atau tumbuh sebesar 19,37% (yoy),

meningkat dibandingkan dengan capaian pada triwulan I 2022 yang tumbuh sebesar 14,03% (yoy). Selanjutnya, jika dibandingkan dengan total aset perbankan secara keseluruhan (konvensional dan syariah), aset bank syariah di Bengkulu saat ini memiliki pangsa pasar sebesar 7,65%, angka ini sedikit meningkat dibandingkan dengan triwulan sebelumnya yaitu 7,48% (Gambar 1.1). Pangsa aset bank syariah di Bengkulu tercatat masih berada di atas rata-rata nasional yang berada kurang dari 5% dari total aset perbankan.¹¹ Hal ini menunjukkan bahwa pertumbuhan perbankan syariah direspon lebih baik oleh masyarakat di wilayah Provinsi Bengkulu.

Gambar 1.1 Grafik Distribusi Aset Bank Syariah



Berkaitan dengan tingginya pertumbuhan perbankan syariah dan ketatnya persaingan yang dihadapi oleh PT. BPRS Fadhilah Kota Bengkulu, maka semakin banyak dibutuhkan kinerja

¹¹ Bank Indonesia, *Laporan Perekonomian Provinsi (LPP) Bengkulu, Kantor Perwakilan Bank Indonesia Provinsi Bengkulu, 2022, x, h. 50* <<http://www.bi.go.id/id/publikasi/kajian-ekonomi-regional/bengkulu/Default.aspx>>.

karyawan yang tinggi dalam memberikan pelayanan yang baik. Peningkatan kinerja perusahaan dapat dilakukan dengan cara meningkatkan kualitas karyawan secara total, mulai dari karyawan dengan kedudukan kerja terendah sampai pada karyawan yang memegang jabatan tinggi, baik tidak tetap maupun tetap. Terciptanya kinerja karyawan yang berkualitas mampu menjadi daya tarik pihak luar untuk menginvestasi atau menabung di Bank Bersyariah agar terciptanya system keuangan bersyariah tingkat global.¹² Saat ini, PT. BPRS Fadhilah Kota Bengkulu sudah didorong secara demokratis untuk menghasilkan kinerja serta target yang ingin dicapai dengan pemenuhan kebutuhan nasabah melalui prospek kerja yang baik sehingga mendapat citra yang baik dimata masyarakat.

Namun, berdasarkan observasi awal dan wawancara oleh General Manajer PT. BPRS Fadhilah diketahui bahwa kurang terlihatnya kinerja karyawannya. Hal ini terlihat dari adanya beberapa karyawan yang memiliki kinerja rendah terutama karyawan kontrak, hal ini ditandai dengan ketepatan waktu, kerjasama, dan ketidakmampuan karyawan untuk mencapai target yang telah ditentukan salah satunya dari sisi pembiayaan. Rendahnya pencapaian target pembiayaan oleh karyawan menjadi penyebab karyawan kontrak tidak dapat memperpanjang kontraknya sehingga terpaksa berhenti dari pekerjaannya. Dari

¹² Aan Shar, Pipin Trisakti, dan Andang Sunarto, "Kinerja Karyawan Di Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Panorama," *SEMB-J: Sharia Economic and Management Business Journal*, 4.3 (2019), 1–6 (h. 2).

sisi *knowledge management* dapat dilihat dari kurangnya komitmen karyawan kontrak terhadap profesinya sehingga tantangan dalam mencapai target yang ditentukan tidak tercapai, begitu juga dalam penyaluran *knowledge* yang masih tidak terdistribusi dengan baik. Sifatnya masih dari individu ke individu, secara lisan, dan tidak terdokumentasi. *Knowledge* seorang karyawan yang keluar dari perusahaan tersebut tidak diwariskan kepada penggantinya. Sebaliknya karyawan baru atau yang baru masuk ke perusahaan itu tidak terwariskan *knowledge* dari pendahulunya. Begitu pula dengan *skill* karyawan yang kurang dalam melaksanakan tanggung jawab individu. Kurang terlihatnya *skill* karyawan ini ditandai dengan rendahnya kemampuan kerja karyawan dalam menyelesaikan pekerjaannya. Ada beberapa karyawan yang sering menyelesaikan pekerjaannya melebihi jam normal kerja dikarenakan target yang diberikan belum tercapai. Selain itu *attitude* dalam melakukan pelayanan terhadap nasabah masih belum tertata dengan baik. Padahal *attitude* yang dimiliki karyawan PT. BPRS Fadhilah seharusnya dapat menjadi penggerak dari dalam diri individu karyawan untuk bekerja dengan dilandasi tanggung jawab. Pelayanan nasabah yang menjadi aktivitas utama pada PT. BPRS Fadhilah menuntut karyawan untuk bekerja yang dilandasi dengan rasa keyakinan dan kesadaran penuh terhadap pekerjaannya. Dengan begitu pelayanan terhadap nasabah akan menjadi suatu hubungan yang baik. Setiap karyawan harus mengambil tanggung jawab untuk

memperoleh dan mentransfer pengetahuan pada bidang pekerjaannya. Oleh karena itu, setiap karyawan harus memiliki *knowledge management*, *skill* dan *attitude* yang merupakan bekal bagi karyawan dalam bekerja dengan baik.

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 PT/ BPRS Fadhilah Kota Bengkulu yang akan memberikan dampak terhadap kemajuan keberhasilan organisasi. Berdasarkan uraian di atas maka peneliti mengadakan penelitian dengan mengambil judul “**Pengaruh Knowledge Management, Skill, Dan Attitude Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada PT. BPRS Fadhilah Kota Bengkulu)**”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, penulis mengidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Apakah *knowledge management* berpengaruh terhadap kinerja karyawan di PT. BPRS Fadhilah Kota Bengkulu?
2. Apakah *Skill* berpengaruh terhadap kinerja karyawan di PT. BPRS Fadhilah Kota Bengkulu?
3. Apakah *Attitude* berpengaruh terhadap kinerja karyawan di PT. BPRS Fadhilah Kota Bengkulu

4. Apakah *knowledge management*, *skill*, dan *attitude* berpengaruh terhadap kinerja karyawan di PT. BPRS Fadhilah Kota Bengkulu?

C. Tujuan penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk memperoleh jawaban atas permasalahan yang telah dirumuskan diatas, yaitu:

1. Untuk mengetahui pengaruh *knowledge management* terhadap kinerja karyawan di PT. BPRS Fadhilah Kota Bengkulu.
2. Untuk mengetahui pengaruh *skill* terhadap kinerja karyawan di PT. BPRS Fadhilah Kota Bengkulu.
3. Untuk mengetahui pengaruh *attitude* terhadap kinerja karyawan di PT. BPRS Fadhilah Kota Bengkulu
4. Untuk mengetahui pengaruh *knowledge management*, *skill*, dan *attitude* terhadap kinerja karyawan di PT. BPRS Fadhilah Kota Bengkulu

D. Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara langsung maupun tidak langsung bagi pihak-pihak yang membutuhkan antara lain:

a. Bagi Penulis

- 1) Untuk memenuhi salah satu syarat bidang skripsi guna memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi.

- 2) Dapat menambah pengetahuan dengan mengetahui Pengaruh *Knowledge management, skills, dan attitude* terhadap kinerja karyawan.

b. Bagi Perusahaan

Sebagai bahan informasi dan memberikan masukan atau saran dalam menilai dan mengevaluasi sistem yang sedang berjalan dalam rangka menyempurnakan, mempertahankan, serta mengembangkan praktik-praktik yang dianggap telah memadai.

c. Bagi Pihak Lain

- 1) Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan tentang kinerja karyawan.
- 2) Diharapkan hasil penelitian skripsi ini dapat dijadikan sebagai bahan referensi bagi penelitian selanjutnya.
- 3) Hasil penelitian ini mampu memberikan sumbangsih pemikiran bagi pengembangan ilmu akuntansi.
- 4) Hasil penelitian ini dapat menambah pengetahuan tentang kelebihan dan kekurangan dari *knowledge management, skills, attitude*, penerapan sistem informasi akuntansi, dan kinerja karyawan.

2. Kegunaan Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi teori berupa bukti empiris di bidang Manajemen Perbankan, mengenai Pengaruh *Knowledge management, skills, attitude* dan penerapan sistem informasi akuntansi terhadap kinerja karyawan. Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat

memberikan tambahan informasi, wawasan dan referensi di lingkungan akademis yang bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan.

E. Penelitian Terdahulu

1. Penelitian yang dilakukan oleh Aan Shar, Pipin Trisakti, dan Andang Sunarto (2023) dengan judul Kinerja Karyawan Di Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Panorama. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui bagaimana kinerja karyawan di Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Panorama. Penelitian ini menggunakan metode penelitian lapangan (*Field Reserch*). Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil dari penelitian dan pembahasan ini diperoleh bahwa kinerja karyawan Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Panorama Bengkulu pada dasarnya sudah baik. Hal ini terlihat dari kualitas dan kuantitas kerja, kehadiran dan ketetapan waktu, tanggung jawab, ketepatan waktu serta kerja sama karyawan Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Panorama Bengkulu sudah cukup baik.¹³
2. Penelitian yang dilakukan oleh Romi Adetio Setiawan dan Febi Vernanda (2023) dengan judul Tinjauan Pengawasan Terhadap Kinerja Karyawan dalam Konteks

¹³ Shar, Trisakti, dan Sunarto, h. 1–5.

Ekonomi Islam: Studi Kasus pada Café Corner Bengkulu. Penelitian ini bertujuan untuk memahami efektifitas sistem pengawasan di Café Corner Bengkulu dalam perspektif Islam yang bersumber dari Al-Qur'an dan Hadis. Metode Penelitian yang digunakan adalah pendekatan deskriptif kualitatif dengan menggunakan penelitian lapangan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sistem pengawasan oleh pimpinan di Cafe ini telah sesuai dengan prinsip-prinsip pengawasan Islam. Hal ini dapat dilihat dari beberapa indikator pengawasan Islami yang telah diterapkan, yaitu pemilik usaha secara konsisten memberikan bonus kepada karyawan yang menunjukkan kinerja tinggi, sehingga memotivasi karyawan lainnya untuk menjaga standar kinerja yang baik. Selain itu, proses pengawanan juga melibatkan beragam metode, termasuk penggunaan kamera CCTV, komunikasi via telepon, dan pertemuan evaluasi secara rutin. Temuan pada penilitian ini memberikan kontribusi pada pengembangan wawasan mengenai praktik pengawasan yang juga mungkin bisa diterapkan pada konteks lainnya.¹⁴

3. Penelitian oleh Bader Alyoubi, dkk (2018) dengan Judul *Impact of Knowledge Management on Employee Work Performance: Evidence from Saudi Arabia*. Tujuan dari

¹⁴ Setiawan dan Vernanda, h. 326–27.

penelitian ini adalah untuk mengukur efek dari proses manajemen pengetahuan pada kepuasan kerja dan mengkaji bagaimana mereka meningkatkan prestasi kerja karyawan. Uji empiris dilakukan dengan model persamaan struktural (SEM) dan kuadrat terkecil parsial (PLS) melalui survey data yang dikumpulkan dari pegawai Perpustakaan Nasional Raja Fahd di Jeddah, Arab Saudi. Analisis menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif yang signifikan dari proses dan pendekatan *knowledge management* terhadap kepuasan kerja.¹⁵

4. Penelitian yang dilakukan oleh Yunita Lidya Kandou dkk (2016) yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh *Knowledge Management, Skill dan Attitude* terhadap kinerja karyawan PT. Bank Sulutgo Kantor Pusat di Manado, Adapun hasil dari penelitian ini yaitu bahwa *Knowledge Management* secara parsial berpengaruh signifikan dan positif terhadap Kinerja Karyawan di PT. Bank SulutGo Manado. *Skill* secara parsial berpengaruh signifikan dan positif terhadap Kinerja Karyawan di PT. Bank SulutGo Manado. *Attitude* secara parsial berpengaruh signifikan dan positif terhadap Kinerja Karyawan di PT. Bank SulutGo Manado. *Knowledge*

¹⁵ Bader Alyoubi et al., "Impact of Knowledge Management on Employee Work Performance: Evidence from Saudi Arabia," *The International Technology Management Review*, 7.1 (2018), 13–24.

Management, Skill, dan Attitude secara simultan berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan di PT. Bank SulutGo Manado.¹⁶

5. Penelitian yang dilakukan oleh Imran Khan, Han Dongping and Tauqir Ahmad Ghauri (2014) dengan judul *Impact of Attitude on Employees Performance: A Study of Textile Industry in Punjab*. Studi ini mencakup faktor sikap (perilaku karyawan dan pemimpin, kepuasan kerja, komitmen kerja, motivasi dan pelatihan) untuk menyelidiki dampaknya terhadap kinerja karyawan. Kuesioner disebarakan secara langsung untuk mengumpulkan data dari karyawan tekstil Punjab, dengan responden sekitar 83%. Hasil penelitian menunjukkan bahwa semua karyawan yang berhubungan dengan sikap berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Ini penting untuk Motivasi dan komitmen kerja berpengaruh sangat signifikan terhadap kinerja karyawan. Akibatnya, organisasi harus menghargai personel berpengalaman mereka dan menyusun kebijakan retensi yang efektif dengan memberikan gaji yang kompetitif, gaji pokok yang berpengalaman, dan promosi berbasis pengalaman. Sehingga akan meningkatkan kinerja organisasi secara keseluruhan.¹⁷

¹⁶ Kandou, Lengkong, dan Sendow, h. 147.

¹⁷ Imran Khan, Han Dongping, dan Tauqir Ahmad Ghauri, "Impact of Attitude on Employees Performance: A Study of Textile Industry in Punjab,

6. Penelitian yang dilakukan oleh Luvy Dian Mayasari & Hermien Tridayanti tahun 2011 dari Jurnal Of World Conference dengan judul *The Effect of Work Skills, Work Attitude, Work Knowledge on Work Competence and Employee Performance in Galaxy Mall Shuang Surabaya*. Fokus penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *Knowledge Management, Skill, dan Attitude* terhadap Kinerja Karyawan. Objek Penelitian Ini Adalah Karyawan Yang Bekerja Di PT Sun Life Syariah Jakarta. Penelitian ini dilakukan terhadap 35 responden dengan menggunakan desain penelitian kausal. Teknik analisis pengujian ini adalah analisis deskriptif dan instrumen pengujian berupa Uji Validasi dan Reliabilitas dengan software *Smart PLS (Partial Least Square)* Versi 3.0. Penelitian ini menunjukkan bahwa *Knowledge Management* berpengaruh positif terhadap Kinerja Karyawan, dan *Skill* berpengaruh positif terhadap Kinerja Karyawan. Sikap berpengaruh positif terhadap Kinerja Karyawan PT Sun Life Syariah Jakarta.¹⁸

Pakistan,” *World Applied Sciences Journal* 30 (*Innovation Challenges in Multidisciplinary Research & Practice*), 2014, 191–97 <<https://doi.org/10.5829/idosi.wasj.2014.30.icmrp.25>>.

¹⁸ Luvy Dian Mayasari dan Hermien Tridayanti2, “The Effect of Work Skills, Work Attitude, Work Knowledge on Work Competence and Employee Performance in Galaxy Mall Shuang Surabaya,” *Journal Of World Conference*, 1.1 (2019) <<https://doi.org/https://doi.org/10.29138/prd.v1i1.14>>.

7. Penelitian oleh Elisa Moncarz dan Christine Kay (2004) dengan judul *Knowledge, Skills, and Abilities for Lodging Management*. Penelitian ini mengkaji pengaruh pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan (KSA) terhadap manajer penginapan: manajemen sumber daya manusia, pemasaran, manajemen keuangan, dan teknologi informasi. Temuan mengungkapkan bahwa manajer menempati urutan tertinggi dan paling terampil dalam kompetensi manajemen sumber daya manusia. Namun, pengetahuan dalam manajemen keuangan ternyata menjadi indikator yang lebih kuat untuk kesuksesan tingkat atas. Menggaris bawahi pentingnya pengetahuan keuangan adalah temuan bahwa dari semua KSA yang dipelajari, hanya manajemen keuangan memiliki hubungan positif yang signifikan dengan peningkatan kompensasi. Lebih lanjut manajemen keuangan tampaknya menjadi kunci promosi ke posisi tingkat atas.¹⁹

Tabel 1.1
Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu

| No | Penelitian | Persamaan | Perbedaan |
|----|--------------------------------------|------------------------------------|---|
| 1 | Aan Shar, Pipin Trisakti, dan Andang | Membahas mengenai kinerja karyawan | Perbedaannya pada objek penelitiannya dan jenis penelitian. Pada penelitian |

¹⁹ Christine Kay dan Elisa Moncarz, "Knowledge, Skills, and Abilities for Lodging Management," *SAGE Journals*, 45.3 (2004), 285–98.

| No | Penelitian | Persamaan | Perbedaan |
|----|---|--|--|
| | Sunarto (2023) | | tersebut menggunakan metode penelitian lapangan (<i>Field Resesrch</i>) sedangkan pada penelitian sekarang merupakan penelitian kuantitatif. |
| 2 | Romi Adetio Setiawan dan Febi Vernanda (2023) | Membahas mengenai kinerja karyawan | Perbedaannya pada objek penelitian dan jenis penelitian. Penelitian tersebut menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan metode penelitian lapangan sedangkan pada penelitian sekarang merupakan penelitian kuantitatif. |
| 3 | Bader Alyoubi, dkk (2018) | Membahas tentang pengaruh <i>knowledge management</i> terhadap kinerja karyawan. | Perbedaannya pada jenis penelitian dan variable penelitian. Pada penelitian tersebut merupakan penelitian kualitatif menggunakan metode survey. Variable bebas yang diteliti hanya satu variable yaitu <i>knowledge management</i> . Sedangkan penelitian penulis merupakan penelitian kuantitatif dan variable bebasnya ada tiga variable |

| No | Penelitian | Persamaan | Perbedaan |
|----|---|---|--|
| | | | bebas yaitu <i>skill, knowledge</i> dan <i>attitude</i> . |
| 4 | Yunita Lidya Kandou dkk (2016) | Membahas mengenai pengaruh penerapan <i>knowledge management</i> | Perbedaannya pada objek dan variable penelitian. Variable bebas yang diteliti hanya satu variable bebas yaitu <i>knowledge management</i> . Sedangkan penelitian penulis variable bebasnya ada tiga variable bebas yaitu <i>skill, knowledge</i> dan <i>attitude</i> . |
| 5 | Imran Khan, Han Dongping and Tauqir Ahmad Ghauri (2014) | Membahas pengaruh <i>attitude</i> terhadap kinerja karyawan | Perbedaannya pada variable bebasnya, pada penelitian tersebut variable bebasnya hanya satu variable yaitu <i>attitude</i> . Sedangkan penelitian penulis variable bebasnya ada tiga variable bebas yaitu <i>skill, knowledge</i> dan <i>attitude</i> . |
| 6 | Luvy Dian Mayasari & Hermien Tridayanti (2011) | Fokus penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh <i>Knowledge Management, Skill, dan Attitude</i> terhadap Kinerja Karyawan | Objek penelitian |

| No | Penelitian | Persamaan | Perbedaan |
|----|--|--|---|
| 7 | Elisa Moncarz dan Christine Kay (2004) | Membahas tentang hubungan <i>knowledge management</i> dan <i>skill</i> | Perbedaan nya terdapat pada variable terikat. Variabel terikat pada penelitian tersebut yaitu manajemen sumber daya manusia. Sedangkan pada penelitian ini variable terikatnya yaitu kinerja karyawan |

F. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dijelaskan sebagai berikut:

BAB I Pendahuluan terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan hasil penelitian dan sistematika penulisan

BAB II Kajian Pustaka terdiri dari kajian penelitian terdahulu, kajian teori yang membahas tentang: sumber daya manusia, *skill*, *knowledge*, *attitude*, kinerja dilanjutkan dengan kerangka pikir, dan hipotesis.

BAB III Metode penelitian terdiri dari waktu dan tempat penelitian, jenis dan pendekatan penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data

yang membahas tentang kuesioner (angket) dan observasi, instrumen data, teknik analisis data yang membahas uji instrumen, uji analisis data, dan uji hipotesis.

BAB IV Hasil Penelitian dan Pembahasan terdiri dari gambaran umum lokasi penelitian yang membahas PT. BPRS Fadhilah Kota Bengkulu, struktur PT. BPRS Fadhilah Kota Bengkulu, visi dan misi PT. BPRS Fadhilah Kota Bengkulu, *job description* pegawai PT. BPRS Fadhilah Kota Bengkulu, dilanjutkan dengan hasil analisis data penelitian yang membahas karakteristik responden, dan penyajian data, dilanjutkan hasil analisis data yang membahas uji normalitas, uji linieritas, dan analisis regresi linier berganda, kemudian dilanjutkan uji hipotesis yang membahas tentang uji parsial (Uji t dan uji F) serta pembahasan penelitian.

BAB V Penutup terdiri dari kesimpulan dan saran.