

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Sumber daya manusia adalah aset didalam organisasi yang nilainya begitu penting untuk organisasi, oleh sebab itu keberadaan fungsi SDM sangat dibutuhkan dalam pencapaian tujuan organisasi. SDM memiliki sumbangan yang sangat besar dalam mencapai suatu keberhasilan didalam organisasi sehingga timbul tuntutan adanya peranan penting MSDM dalam keaktifan dan fungsi organisasi. Manajemen SDM merupakan kegiatan yang wajib dilakukan didalam sebuah organisasi (Pasolong, 2010:117).

Aktivitas kinerja merupakan langkah yang dilakukan karyawan pada saat melakukan tugas sesuai tanggung jawabnya, setiap aktivitas terdiri atas pembagian tugas-tugas kecil yang membentuk langkah kerja setiap karyawan, dengan pedoman yaitu standar kinerja. Standar kinerja digunakan sebagai pengukur kualitas produk atau jasa dalam mengidentifikasi praktik terbaik, sebagai target bagi karyawan ketika melakukan aktivitas atau melaksanakan pekerjaan yang juga bertujuan untuk memperbaiki keefektifan dan keefesiensian kinerja.

Dalam pencapaian visi dan misi yang terapkan perusahaan juga memerlukan sumber daya manusia yang mempunyai kinerja yang baik karena secara langsung ataupun tidak langsung sumber daya manusia memberi kontribusi pada perusahaan, yang meliputi pemangku kepentingan eksternal (stakeholders) dan kepentingan internal (karyawan) yang dimiliki oleh perusahaan (Mahsun, 2010:23).

Knowledge management atau Manajemen pengetahuan adalah sebagai komponen penting dalam keberhasilan organisasi, termasuk inovasi, strategis, ekonomi, dan manajemen. Melalui *knowledge management*, pengetahuan yang dimiliki seorang karyawan tetap tinggal dan menjadi aset perusahaan sekali pun secara fisik mereka telah meninggalkan perusahaan. Melalui *knowledge management* pula organisasi dapat belajar dengan cepat sehingga adaptif terhadap perubahan yang terjadi, meningkatkan egalitas organisasi.

Knowledge Management merupakan aktifitas merencanakan, mengumpulkan dan mengorganisir, memimpin dan mengendalikan data dan informasi yang telah dimiliki oleh sebuah perusahaan yang kemudian digabungkan dengan berbagai pemikiran dan analisa dari berbagai macam sumber yang kompeten. Kesuksesan dan kinerja perusahaan bisa dilihat dari kinerja yang telah dicapai oleh karyawannya, oleh sebab itu perusahaan menuntut agar para karyawannya mampu menampilkan kinerja yang optimal karena baik buruknya kinerja yang dicapai oleh karyawan akan berpengaruh pada kinerja dan keberhasilan perusahaan secara keseluruhan.

Satpol PP merupakan bagian perangkat daerah dibidang perda, ketertiban umum dan ketentraman masyarakat. Satpol PP dipimpin oleh seorang kepala satuan dan berkedudukan dibawah dan bertanggung jawab kepada kepala daerah melalui sekretaris daerah. Maksudnya pertanggung jawaban kepala Satpol PP kepada kepala daerah melalui sekretaris daerah adalah pertanggung jawaban administrasi. Pengertian “melalui” bukan berarti kepala Satpol PP merupakan bawahan langsung sekretaris daerah.

Satpol PP dalam melaksanakan tugas dan fungsinya wajib menerapkan prinsip kordinasi, integrasi, sinkronisasi baik secara vertikal maupun horizontal. Seperti sekarang ini setiap organisasi dituntut untuk memiliki sumber daya manusia yang berkualitas, hal ini yang mendorong Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Rokan Hulu untuk dapat terus meningkatkan kinerja melalui pemberdayaan karyawan dan *knowledge management*. Kinerja Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Rokan Hulu dapat tercermin dari pencapaian target realisasi pada Tabel berikut:

Tabel 1.1
Rekapitulasi Hasil Pelaksanaan Renja SKPD dan Pencapaian Renstra SKPD S/D Tahun 2019

| No | Urusan/Bidang Urusan pemerintahan/Program Kegiatan | Target Renja SKPD Tahun 2017 Rp dan % | Realisasi Renja SKPD Tahun 2019 Rp dan % | Keterangan |
|----|--|---------------------------------------|--|---------------|
| 1. | Program Pelayanan Administrasi Perkantoran | (100%) | (97,6%) | Turun 2,4% |
| 2. | Program Peningkatan Sarana dan Prasarana Aparatur | (99%) | (97%) | turun 2% |
| 3. | Program Peningkatan disiplin Aparatur | (95%) | (97,6%) | Naik 1,6% |
| 4. | Program Peningkatan Kapasitas Sumber Daya Aparatur | (100%) | (82%) | Turun 18% |
| 5. | Program Peningkatan Pengembangan Sistem pelaporan Capaian Kinerja dan Keuangan | (80,4%) | (90%) | Naik 9,6% |
| 6. | Program Peningkatan Keamanan dan kenyamanan Lingkungan | (95%) | (95%) | Tercapai 100% |
| 7. | Program Pemberdayaan Masyarakat Untuk Menjaga Ketertiban Dan Kemanan | (95%) | (97,9%) | Naik 2,9% |
| 8. | Program pemberantasan Penyakit Msyarakat (Pekat) | (96,8%) | (84%) | Turun 12,8% |

Sumber : SATPOL PP Rokan Hulu, 2020

Dari data Tabel 1.1 dapat diketahui bahwa pencapaian target organisasi tidak dapat terealisasi dengan baik. Hampir setiap tahunnya fluktuatif pencapaian target kinerja yang telah ditetapkan. Adanya target kerja yang tidak dapat dicapai tersebut memberikan pengertian bahwa pegawai sebagai ujung tombak organisasi belum berusaha secara maksimal. Dari perspektif Manajemen SDM dapat pula dipahami bahwa *knowledge management* yang dimiliki pegawai masih kurang.

Untuk Permasalahan yang terjadi di Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Rokan Hulu mengenai *knowledge management* yaitu terkadang ada seorang pegawai yang menghadapi tugas maupun pekerjaan tapi bertolak belakang dengan pengetahuan yang mereka dapat pada pendidikan formal sehingga dalam menjalankan tugasnya, pegawai tersebut tidak dapat memberikan kualitas yang optimal. Hal ini dikarenakan rata-rata karyawan yang bekerja di Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Rokan Hulu adalah tamatan SMA dan bukan dari sekolah kejuruan taruna. Dengan demikian, pegawai ketika menjalankan tugasnya hanya mengerjakan apa yang mereka ketahui secara umum saja, sedangkan ketika dihadapi pada permasalahan yang mendetail atau sulit, pegawai tidak bisa menyelesaikan sendiri secara optimal dan harus menunggu bimbingan atau arahan dari pimpinan. Organisasi wajib memberikan pengetahuan yang memadai kepada para pegawainya dalam hal ini yang dimaksud adalah *eksplisit knowledge* agar menunjang kinerja mereka.

Tidak hanya *Knowledge Management* dan *skill* (keterampilan kerja) saja yang diperlukan untuk meningkatkan kinerja karyawan, tetapi juga *attitude*. *Attitude* (sikap) didefinisikan oleh Robbins (2014:23) sebagai pernyataan evaluatif, baik yang menyenangkan maupun tidak menyenangkan terhadap objek, individu, atau peristiwa. *Attitude* (sikap) mempunyai tiga komponen yaitu: (1) komponen kognitif, yaitu segmen opini atau keyakinan dari sikap, (2) Komponen

afektif, yaitu segmen emosional atau perasaan dari sebuah sikap, (3) komponen perilaku, yaitu niat untuk berperilaku dalam cara tertentu terhadap seseorang atau sesuatu. Sementara kerja menurut Hasibuan (2011:94) adalah pengorbanan jasa, jasmani, dan pikiran untuk menghasilkan barang-barang dan jasa-jasa dengan memperoleh imbalan prestasi tertentu. Kesimpulannya, sikap kerja adalah respon atau pernyataan baik yang menyenangkan maupun tidak menyenangkan dalam melakukan pekerjaan atau pengorbanan jasa, jasmani, dan pikiran untuk menghasilkan barang-barang atau jasa-jasa, yang dapat diukur dengan keyakinan bahwa kinerja baik berasal dari bekerja keras, perasaan, dan perilaku untuk mencapai tujuan.

Setiap orang memiliki *skill* (keterampilan) yang merupakan suatu talenta dari yang maha kuasa. Sebagian orang menyadari akan *skill* (keterampilan) yang dimilikinya, akan tetapi sebagian lagi belum atau tidak menyadari *skill* (keterampilan) bisa saja dengan pikiran, akal dan kreatifitas. Jika *skill* (keterampilan) itu diasah, tidak menutup kemungkinan bila akan menghasilkan suatu yang menguntungkan. Menurut Dunette dalam Famella (2015) *skill* (keterampilan) berarti mengembangkan pengetahuan yang didapatkan melalui training dan pengalaman dengan melaksanakan beberapa tugas *skill* (keterampilan) tidak hanya dimiliki setiap orang dapat lebih membantu menghasilkan suatu yang bernilai dengan lebih cepat. *Skill* (keterampilan) seseorang harus diasah melalui program *training* atau bimbingan lain. *Training* dan sebagainya pun didukung oleh kemampuan dasar yang sudah dimiliki seseorang dalam dirinya. Jika kemampuan dasar digabung dengan bimbingan

secara intensif tentu akan dapat menghasilkan sesuatu yang bermanfaat dan bernilai bagi diri sendiri dan orang lain.

Berkaitan dengan permasalahan *skill*, menurut hasil survei dan wawancara secara langsung dengan beberapa pegawai di Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Rokan Hulu diketahui bahwa pengadaan diklat atau pelatihan masih kurang dilakukan bagi para pegawai. Berikut data diklat atau pelatihan yang pernah dilakukan oleh Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Rokan Hulu.

Tabel 1.2
Jenis Pelatihan Pegawai
Satuan Polisi pamong Praja Kabupaten Rokan Hulu

| No | Tahun | Jenis Diklat |
|----|-------|---|
| 1. | 2014 | Diklatsar (Pendidikan dan pelatihan dasar) Diklat Teknis |
| 2. | 2015 | Diklatsar (Pendidikan dan pelatihan dasar) |
| 3. | 2016 | Diklatsar (Pendidikan dan pelatihan dasar) |
| 4. | 2017 | Diklat Bimtek |
| | | Diklatsar (Pendidikan dan pelatihan dasar) Diklat Teknis |
| | | Diklat Penghitungan Angka Kredit |
| 5. | 2018 | Diklatpim |
| | | Diklatsar (Pendidikan dan pelatihan dasar) Diklat Teknis |
| 6. | 2019 | Diklat Peningkatan Mutu SDM |

Sumber : SATPOL PP Rokan Hulu, 2020

Berdasarkan Tabel 1.2 terlihat bahwa Satuan Polisi pamong Praja mengadakan diklat rata-rata setiap tahunnya hanya sekali berupa Diklatsar (Pendidikan dan pelatihan dasar) yang ditujukan pada anggota Satuan Polisi pamong Praja yang baru masuk. Sementara untuk Satuan Polisi pamong Praja yang sudah lama bekerja jarang dilakukan diklat. Hal ini tentunya sangat mempengaruhi kinerja pegawai. Satuan Polisi pamong Praja Kabupaten Rokan Hulu selaku unit kerja yang merupakan bagian perangkat daerah dibidang perda,

ketertiban umum dan ketentraman masyarakat, juga memerlukan peran SDM didalamnya yang harus selalu bekerja secara produktif, kreatif, inovatif dan profesional dalam memenuhi tujuan dari organisasi. Karena sebagai organisasi yang bergerak di bidang ketertiban umum dan ketentraman masyarakat juga membutuhkan dukungan dari SDM yang memiliki kemampuan yang handal, memiliki kemampuan dan keterampilan yang tinggi.

Attitude dalam melakukan pekerjaan adalah kerajinan seorang karyawan dalam melakukan pekerjaannya dan sikap dalam membangun hubungan kerja yang baik dengan karyawan yang lain. Jika ketika unsur ini diperhatikan dalam melakukan penempatan kerja, maka akan berdampak pada kinerja karyawan. *Attitude* sebagai organisasi keyakinan-keyakinan yang mengandung aspek kognitif, konatif dan afektif yang merupakan kesiapan mental psikologis untuk mereaksi dan bertindak secara positif atau negatif terhadap objek tertentu. *Attitude* dapat berubah dan dapat dipengaruhi, dapat dibina dalam berbagai bidang kehidupan. *Attitude* negatif dapat dipengaruhi sehingga menjadi positif, yang tadinya tidak senang menjadi senang, yang semula antipati menjadi bersimpati, dan sebagainya.

Begitu juga dalam hal permasalahan *attitude* pegawai dapat dilihat dari masih ada pegawai yang berbincang yang bukan masalah pekerjaan dengan rekan kerja ketika jam kerja ataupun pegawai yang bermain dalam jam kerja. Hal ini tentunya dapat mengganggu terhadap kualitas kerja pegawai Satuan Polisi Pamong Praja. Karena pegawai kurang fokus terhadap pekerjaannya.

Knowledge management, skill dan *attitude* merupakan alat organisasi sebagai stimulasi dalam peningkatan *Employee performance* pegawai. Pegawai akan mengeluarkan semua potensinya, dalam bekerja yang diukur dari kontribusi mereka terhadap organisasi. *Knowledge management, skill* dan *attitude* dapat berpengaruh terhadap *Employee performance*.

Employee performance (Kinerja) adalah suatu yang dihasilkan oleh fungsi-fungsi dari suatu aktivitas menyelesaikan sesuatu yang memerlukan tenaga dan keterampilan tertentu. *Employee performance* (kinerja pegawai) merupakan hasil sinergi dari sejumlah faktor, faktor internal karyawan, faktor lingkungan internal organisasi, dan faktor lingkungan eksternal organisasi yang dapat mempengaruhi perilaku kerja karyawan kemudian mempengaruhi kinerja karyawan (Pasolong, 2010:118).

Employee performance (kinerja karyawan) akan mencapai hasil yang lebih maksimal apabila didukung dengan *knowledge* yang dimiliki. Setiap karyawan diharapkan dapat terus menggali pengetahuannya dan tidak hanya bergantung atau terpaku pada sistem yang ada. Sehingga dapat dikatakan bahwa setiap karyawan mempunyai peran di dalam meningkatkan perusahaannya. *Knowledge manajement* juga menjadi salah faktor yang paling penting bagi keberhasilan dalam kondisi yang kompetitif di era informasi.

Permasalahan kinerja pegawai Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Rokan Hulu selama ini dirasa masih kurang memuaskan atau bagus. Beberapa penelitian terdahulu yang pernah dilakukan sebelumnya terkait dengan kinerja adalah Mahfud (2016) yang menemukan hasil bahwa *skill* dan *attitude* berpengaruh positif terhadap *employee performance*.

Selanjutnya penelitian Kandou (2016), hasil uji hipotesis ditemukan bahwa *knowledge management*, *skill* dan *attitude* memiliki pengaruh yang signifikan dan positif secara parsial terhadap terhadap kinerja karyawan. Serta penelitian Laoh (2016) dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan, Manajemen Pengetahuan, Kemampuan dan Sikap Kerja berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan.

Berdasarkan pembahasan dan beberapa penelitian terdahulu, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih jauh mengenai **“Pengaruh *Knowledge Management*, *Skill* dan *Attitude* Terhadap *Employee Performance* Pegawai Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Rokan Hulu ”**.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas, secara spesifik rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah pengaruh *knowledge management*, *skill* dan *attitude* secara parsial terhadap *employee performance* pegawai Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Rokan Hulu?
2. Bagaimanakah pengaruh *knowledge management*, *skill* dan *attitude* secara simultan terhadap *employee performance* pegawai Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Rokan Hulu?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang terdapat dalam rumusan masalah yang telah dikemukakan, maka tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh *knowledge management*, *skill* dan *attitude* secara parsial terhadap *employee performance* pegawai Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Rokan Hulu.
2. Untuk mengetahui pengaruh *knowledge management*, *skill* dan *attitude* secara simultan terhadap *employee performance* pegawai Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Rokan Hulu.

1.4. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai berikut :

1. Secara Teoritis

Penelitian ini bisa dijadikan landasan dalam mengembangkan model penelitian mengenai pengaruh *knowledge management* , *skill* dan *attitude* serta *employee performance* yang lebih dapat signifikan dengan objek yang lebih luas.

2. Secara Praktis

Dari hasil penelitian yang dilakukan dapat dijadikan referensi bahan masukan untuk pimpinan Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Rokan Hulu.

3. Secara Akademisi

Penelitian ini memberikan kontribusi yang berguna untuk peneliti khususnya dalam pengaruh *knowledge management* , *skill* dan *attitude* serta *employee performance*

1.5. Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan pembahasan didalam penyusunan skripsi ini, maka penulis menyusunnya kedalam lima bab yang diurutkan sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Berisikan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penelitian.

BAB II : LANDASAN TEORI, KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS

Dalam bab ini berisi konsep teoritis, penelitian terdahulu, kerangka konseptual dan hipotesis.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini berisi ruang lingkup penelitian, populasi dan sampel, jenis dan sumber data, teknik pengambilan data, definisi operasional, instrument penelitian dan teknik analisis data.

data.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Didalam bab ini data atau informasi hasil penelitian diolah, dianalisis, dikaitkan dengan kerangka teoritik dalam bab II sehingga jelas bagaimana data hasil penelitian dapat menjawab permasalahan dan tujuan yang telah dikemukakan dahulu.

BAB V : PENUTUP

Bab ini merupakan kristalisasi dari semua yang telah dicapai pada bab sebelumnya, menjelaskan tentang kesimpulan dan saran.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

BAB II

LANDASAN TEORI, KERANGKA KONSEPTUAL, HIPOTESIS

2.1. Landasan Teori

2.1.1. *Employee Performance*

2.1.1.1 Pengertian *Employee Performance*

Menurut Pasolong (2014: 175), pada dasarnya seorang pegawai dalam menjalankan tugas yang dibebankan kepadanya diharapkan untuk menunjukkan suatu *performance* yang terbaik yang bisa ditunjukkan oleh pegawai tersebut. Selain itu *performance* yang ditunjukkan oleh seorang pegawai tentu saja dipengaruhi oleh berbagai faktor yang penting artinya bagi peningkatan hasil kerja yang menjadi tujuan dari organisasi atau instansi dimana pegawai tersebut bekerja.

Performance atau kinerja ini perlu senantiasa diukur oleh pimpinan agar dapat diketahui sampai sejauh mana perkembangan kinerja dari seorang pegawai pada khususnya dan pada organisasi pada umumnya.

Menurut Mahsun (2014:25), *employee performance* adalah gambaran mengenai tingkatan pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan/program/kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi, dan visi organisasi yang tertuang dalam *strategic planning* suatu organisasi. Sedangkan kinerja menurut Sedarmayanti (2013:50), mengatakan bahwa, *performance* diterjemahkan menjadi kinerja, juga berarti prestasi kerja, pelaksanaan kerja, pencapaian kerja atau hasil kerja atau untuk kerja atau penampilan kerja.

Pengertian *employee performance* (kinerja karyawan) yang dikemukakan oleh Mangkunegara (2014:67), adalah sebagai berikut kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Suatu *performance* yang terbaik yang bisa ditunjukkan oleh karyawan tersebut. Selain itu *performance* yang ditunjukkan oleh seorang pegawai tentu saja dipengaruhi oleh berbagai faktor yang penting artinya bagi peningkatan hasil kerja yang menjadi tujuan dari organisasi atau instansi dimana pegawai tersebut bekerja. *Performance* atau kinerja ini perlu senantiasa diukur oleh pimpinan agar dapat diketahui sampai sejauh mana perkembangan kinerja dari seorang pegawai pada khususnya dan pada organisasi pada umumnya.

Dari definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa *employee performance* (kinerja pegawai) erat kaitannya dengan hasil pekerjaan seseorang di dalam suatu organisasi suatu kegiatan/program/kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi, dan visi organisasi yang tertuang dalam *strategic planning* suatu organisasi.

2.1.1.2 Indikator *Employee Performance*

Menurut Mahmudi (2014:12), pengukuran *employee performance* merupakan alat untuk menilai kesuksesan organisasi. Berikut pedoman dalam mengukur *employee performance* menurut Gomez (2013:142), yaitu sebagai berikut :

1. Banyaknya kerja yaitu jumlah kerja yang dilakukan dalam suatu periode waktu yang ditentukan.

2. Kualitas kerja yaitu kualitas kerja yang dicapai berdasarkan syarat-syarat kesesuaian dan kesiapannya
3. Pemahaman kerja yaitu luasnya pengetahuan mengenai pekerjaan dan keterampilannya.
4. Kreatif yaitu keaslian gagasan-gagasan yang dimunculkan dan tindakan-tindakan untuk menyelesaikan persoalan-persoalan yang timbul.
5. Kerjasama yaitu kesediaan untuk bekerja sama dengan orang lain (sesama anggota organisasi).
6. Disiplin yaitu kesadaran dan dapat dipercaya dalam hal kehadiran dan penyelesaian pekerjaan.
7. Inisiatif yaitu semangat untuk melaksanakan tugas-tugas baru dalam memperbesar tanggung jawab.
8. Kualitas pribadi yaitu menyangkut kepribadian, kepemimpinan, keramahan dan integritas pribadi.

Menurut Sedarmayanti (2013:195), pengukuran *employee performance* merupakan suatu alat manajemen yang digunakan untuk meningkatkan kualitas pengambilan keputusan dan akuntabilitas serta untuk menilai pencapaian tujuan dan sasaran. Cara pengukuran *employee performance* Menurut Sutrisno (2010:180), indikator kinerja terdiri dari:

1. *Quantity of work* (kuantitas kerja), yaitu jumlah yang harus diselesaikan atau dicapai. Pengukuran kuantitatif melibatkan perhitungan keluaran dari proses atau pelaksanaan kegiatan. Ini berhubungan dengan jumlah keluaran yang dihasilkan.

2. *Quality of work* (kualitas kerja), yaitu mutu yang harus diselesaikan (baik tidaknya).
3. *Timeliness* (ketepatan waktu), yaitu sesuai tidaknya dengan waktu yang direncanakan. Pengukuran ketepatan waktu merupakan jenis khusus dari pengukuran kuantitatif yang menentukan ketepatan waktu penyelesaian suatu kegiatan.

Menurut Sedarmayanti (2013:195) bahwa indikator yang dapat digunakan untuk mengukur *employee performance*, yaitu:

1. *Quality* (kualitas)

Merupakan tingkat sejauh mana proses atau hasil pelaksanaan pekerjaan mendekati kesempurnaan atau mendekati tujuan yang diharapkan. Variabel ini diukur dengan :

- a. Tingkat kesalahan dalam bekerja
- b. Keberhasilan kerja setiap karyawan
- c. Akurasi dan ketelitian dalam bekerja

2. *Quantity* (kuantitas)

Merupakan jumlah yang dihasilkan, misalnya jumlah rupiah, jumlah unit atau jumlah siklus kegiatan yang diselesaikan. Variabel ini diukur dengan:

- a. Jumlah hasil kerja yang dilakukan
- b. Jumlah tugas kerja yang diberikan

3. *Timeliness* (ketepatan waktu)

Merupakan lamanya suatu kegiatan diselesaikan pada waktu yang dikehendaki, dengan memperhatikan jumlah *output* lain serta waktu yang tersedia untuk kegiatan lain. Variabel ini diukur dengan:

- a. Tidak menunda pekerjaan
- b. Pekerjaan selesai sesuai batas waktu
- c. Memaksimalkan waktu

4. *Need for supervision* (pengawasan)

Kemampuan karyawan untuk dapat melaksanakan fungsi pekerjaan tanpa memerlukan pengawasan seorang penyedia atau atasan untuk mencegah tindakan yang tidak diinginkan. Variabel ini diukur dengan :

- a. Menyelesaikan tugas dengan baik dan benar
- b. Mengerjakan tugas tanpa diawasi atau mandiri
- c. Memiliki inovasi

5. *Interpersonal impact* (hubungan personal)

Kemampuan seorang karyawan untuk memelihara harga diri, nama baik dan kemampuan bekerjasama di antara rekan kerja. Unsur prestasi karyawan yang dinilai oleh setiap organisasi atau perusahaan tidaklah selalu sama, tetapi pada dasarnya unsur-unsur yang dinilai itu mencakup seperti hal-hal di atas. Variabel ini diukur dengan beberapa indikator, sebagai berikut indikatornya :

- a. Membantu karyawan lain dalam pekerjaannya
- b. Membantu bersama karyawan lain (*teamwork*)
- c. menghindari konflik kerja antar karyawan

2.1.2 Knowledge Management

2.1.2.1 Definisi Knowledge Management

Manajemen pengetahuan adalah sebagai komponen penting dalam keberhasilan organisasi, termasuk inovasi, strategis, ekonomi, dan manajemen. Perilaku pengetahuan adalah bidang yang muncul dari interdisipliner dan yang didasarkan pada bidang psikologi organisasi, pemasaran dan ilmu informasi, komputer sains dan ekonomi. Bidang ini berisi suatu tujuan organisasi dan juga mengetahui tentang produk, pelanggan, pesaing dan proses diseminasi pengetahuan kepada orang-orang dalam organisasi. (Masomi dkk, 2014: 101)

Groff & Jones (2013:2) mengatakan Manajemen pengetahuan adalah alat, teknik, strategi untuk menyimpan, menganalisis, mengorganisir, meningkatkan dan membagikan pengalaman bisnis. Menurut Rahadi (2014:12), Manajemen pengetahuan adalah pembangunan yang sistematis, lamban, pembaharuan dan penerapan pengetahuan untuk memaksimalkan efektivitas pengetahuan perusahaan dan keuntungan aset pengetahuan. Halawi, dkk, (2014:12) Manajemen pengetahuan adalah proses memperoleh pengalaman kolektif perusahaan yang disimpan dalam data base, makalah atau pemikiran manusia dan disebarakan sehingga dapat membantu penggajian yang lebih besar.

2.1.2.2 Fungsi Knowledge Management

Menurut Halawi, dkk (2010:12), fungsi aplikasi knowledge management dalam suatu organisasi ada lima, yaitu sebagai berikut:

1. *Intermediation* yaitu peran perantara *transfer* pengetahuan antara penyedia dan pencari pengetahuan. Peran tersebut untuk mencocokkan (*to match*) kebutuhan

pencari pengetahuan dengan sumber pengetahuan secara optimal. Dengan demikian, *intermediation* menjamin transfer pengetahuan berjalan lebih efisien.

2. *Externalization* yaitu *transfer* pengetahuan dari pikiran pemiliknya ke tempat penyimpanan (*repository*) eksternal, dengan cara seefisien mungkin. *Externalization* dengan demikian adalah menyediakan *sharing* pengetahuan.
3. *Internalization* adalah “pengambilan” (*extraction*) pengetahuan dari tempat penyimpanan eksternal, dan menyaring pengetahuan tersebut untuk disediakan bagi pencari yang relevan.
1. *Cognition* adalah fungsi suatu sistem untuk membuat keputusan yang didasarkan atas ketersediaan pengetahuan
2. *Measurement* yaitu kegiatan *knowledge management* untuk mengukur, memetakan dan mengkuantifikasi pengetahuan korporat dan kinerja dari solusi *knowledge management*.

Menurut Tobing (2012: 24) Keunggulan kompetitif tersebut diperoleh dari dampak implementasi *Knowledge management* terhadap berbagai bidang berikut:

1. Bidang operasi dan pelayanan

Saat ini telah terjadi perubahan dari industri manufaktur ke industri jasa yang berimplikasi terhadap karakteristik dari pekerjaan (*job characteristic*). Dalam industri manufaktur, pekerja melakukan aktifitas yang sifatnya berulang sesuai dengan instruksi kerja yang ketat dan menghasilkan sesuatu barang yang berwujud atau *tangible*.

2. Bidang pengembangan kompetensi personil

Proses pembelajaran terjadi dalam siklus yang kontinu. Proses ini berawal dari akuisi *knowledge* yang kemudian diaplikasikan dalam proses bisnis organisasi. *Knowledge* yang diaplikasikan potensial memunculkan *knowledge* yang baru melalui proses *knowledge creation* (penciptaan *knowledge*).

3. Bidang pemeliharaan ketersediaan *knowledge*

Skill dan *knowledge* yang dimiliki oleh para pekerja dalam sebuah perusahaan perlu dikelola oleh perusahaan untuk menjamin tidak terjadinya *knowledge loss*. *Knowledge loss* adalah suatu kondisi dimana perusahaan kehilangan *knowledge* yang dibutuhkannya, walau *knowledge* tersebut sebenarnya sudah pernah dimiliki dan dipergunakan oleh perusahaan tersebut.

4. Bidang Inovasi dan Pengembangan Produk

Salah satu produk dari *knowledge management* adalah proses pembelajaran yang berimplikasi terhadap peningkatan kemampuan inovasi yaitu dengan terciptanya *knowledge* baru. Inovasi yang dikombinasikan dengan kebutuhan pelanggan akan menjadi solusi atau produk yang efektif dalam mengatasi permasalahan yang dihadapi pelanggan.

2.1.2.3 Indiktor *Knowledge Management*

Menurut Siagian (2014:184) menyebutkan tujuan penerapan *Knowledge management* adalah :

1. Dukungan Pemimpin

Yaitu sikap pimpinan yang selalu memberi motivasi kepada pegawainya untuk selalu bisa berinovasi.

2. Pelatihan dan kesempatan belajar karyawan

Yaitu peningkatan sumber daya manusia dengan cara melakukan pemberdayaan terhadap karyawannya.

3. Proses berbagi pengetahuan

Yaitu adanya sikap penciptaan komunikasi yang baik diantara karyawan dalam hal berbagi informasi dan pengetahuan.

4. Pengalaman

Yaitu pengetahuan yang dimiliki karyawan berdasarkan pengalaman yang pernah dilaluinya.

5. Insentif

Yaitu pemberian tunjangan kepada karyawan atas hasil kerja yang dilakukannya.

6. Keterampilan dan pengetahuan teknologi

Yaitu keterampilan yang dimiliki dalam menggunakan teknologi.

7. Teknologi berbagai pengetahuan

Yaitu penggunaan teknologi untuk mempermudah penyelesaian pekerjaan antar divisi atau unit kerja.

Menurut Rahadi (2014:12) indikator untuk mengukur *knowledge management* terdiri dari 3 yaitu:

1. *People*

Variabel ini diukur dengan beberapa indikator, sebagai berikut indikatornya :

- a. Penugasan sesuai dengan keahlian yang dimiliki
- b. Penempatan karyawan sesuai dengan keahlian

- c. Ada tanggung jawab di setiap pekerjaan dan tugas
- d. Persaingan kerja dengan karyawan lain
- e. Penilaian berdasar hasil kerja yang diselesaikan
- f. Pengawasan rutin
- g. Evaluasi kinerja akhir tahun

2. *Process*

Variabel ini diukur dengan beberapa indikator, sebagai berikut indikatornya :

- a. Ketaatan terhadap SOP *knowledge management*
- b. Menjalankan mekanisme SOP *knowledge management*
- c. Membagi pengetahuan sesama karyawan
- d. Keterbukaan informasi di dalam perusahaan
- e. Aktif dalam kegiatan perusahaan
- f. Menggunakan kembali pengetahuan yang sudah ada sebagai aktivitas pembelajaran

3. *Technology*

Variabel ini diukur dengan beberapa indikator, sebagai berikut indikatornya :

- a. Teknologi yang ada di perusahaan mendukung berbagi pengetahuan
- b. Teknologi meningkatkan koordinasi antar karyawan atau unit
- c. Teknologi mendukung aktivitas pembagian tugas
- d. Teknologi mempercepat penyelesaian tugas tiap karyawan
- e. Teknologi memberikan keamanan dokumen

2.1.3 *Skill*

2.1.3.1 Pengertian *Skill*

Skill dapat menunjukkan pada aksi khusus yang ditampilkan atau pada sifat dimana keterampilan itu dilaksanakan. Banyak kegiatan dianggap sebagai suatu *skill*, terdiri dari beberapa *skill* dan derajat penguasaan yang dicapai oleh seseorang menggambarkan tingkat keterampilannya. Hal ini terjadi karena kebiasaan yang sudah diterima umum untuk menyatakan bahwa satu atau beberapa pola gerak atau perilaku yang diperluas bisa disebut *skill*, misalnya menulis, memainkan gitar atau piano, menyetel mesin, berjalan, berlari, melompat dan sebagainya. Jika ini yang digunakan, maka kata “*skill*” yang dimaksud adalah kata benda (Fauzi, 2014:7).

Skill berasal dari kata terampil yang berarti cakap, mampu, dan cekatan. Notoadmodjo (2011:23) mengatakan *skill* membutuhkan pelatihan dan kemampuan dasar yang dimiliki setiap orang dapat lebih membantu menghasikan sesuatu yang lebih bernilai dengan lebih cepat. Istilah *skill* biasanya digunakan untuk menggambarkan tingkat kemampuan seseorang yang bervariasi.

Skill merupakan kemampuan untuk mengoperasikan pekerjaan secara mudah dan cermat (Widiastuti, 2010:49). Sedangkan menurut Amirullah (2013:17) istilah *skill* juga diartikan sebagai suatu perbuatan atau tugas, dan sebagai indikator dari suatu tingkat kemahiran.

Menurut Singer dikutip oleh Amung (2011: 61), *skill* adalah derajat keberhasilan yang konsisten dalam mencapai suatu tujuan dengan efektif.

Berdasarkan kesimpulan dari beberapa teori yang dikutip dari beberapa para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa untuk mencapai suatu tingkat *skill* yang baik, perlu memperhatikan hal sebagai berikut: Pertama, faktor individu/pribadi yaitu kemauan serta keseriusan dari individu itu sendiri berupa motivasi yang besar untuk menguasai keterampilan yang diajarkan. Kedua, faktor proses belajar mengajar menunjuk kepada bagaimana kondisi belajar dapat disesuaikan dengan potensi individu, dan lingkungan sangat berperan dalam penguasaan *skill*. Ketiga, faktor situasional menunjuk pada metode dan teknik dari latihan atau praktek yang dilakukan.

2.1.3.2 Indikator Skill

Notoadmodjo (2011:23) mengatakan *skill* merupakan aplikasi dari pengetahuan sehingga tingkat *skill* seseorang berkaitan dengan:

1. *Skill* menjalankan tugas (*Task-skills*), yaitu keterampilan untuk melaksanakan tugas-tugas rutin sesuai dengan standar di tempat kerja.
2. *Skill* mengelola tugas (*Task management skills*), yaitu keterampilan untuk mengelola serangkaian tugas yang berbeda yang muncul dipekerjaannya.
3. *Skill* mengambil tindakan (*Contingency management skills*), yaitu keterampilan mengambil tindakan yang cepat dan tepat bila timbul suatu masalah di dalam pekerjaan.
4. *Skill* bekerja sama (*Job role environment skills*), yaitu keterampilan untuk bekerja sama serta memelihara kenyamanan lingkungan kerja.
5. *Skill* beradaptasi (*Transfer skill*), yaitu keterampilan untuk beradaptasi dengan lingkungan kerja yang baru.

Sedangkan indikator yang dapat mempengaruhi *skill* secara langsung menurut Widyatun (2011:23), yaitu:

1. Motivasi

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

2. Pengalaman

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

3. Keahlian

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

4. Memiliki komitmen

Merupakan perasaan karyawan mengenai perasaan bangga mereka memiliki perusahaan dan kesediaan untuk berusaha lebih baik lagi saat dibutuhkan.

5. Jujur

Yaitu apa yang dikatakan seseorang karyawan yang berintegritas harus sesuai dengan hati nuraninya dan apa yang dikatakannya sesuai dengan kenyataan yang ada.

2.1.4 Attitude

2.1.4.1 Pengertian Attitude

Attitude merupakan tindakan yang diambil pekerja dan segala sesuatu yang harus dilakukan oleh pekerja tersebut yang hasilnya sebanding dengan usaha yang dilakukan (Purwanto, 2014:23). *Attitude* juga diartikan sebagai kecenderungan pikiran dan perasaan puas atau tidak puas terhadap pekerjaannya (Azwar (2011:30).

Attitude adalah penilaian kesesuaian antara alat kerja yang digunakan oleh pekerja dalam bekerja dengan ukuran antropometri pekerja dengan ukuran yang sudah ditentukan (Rahayu, 2011:11). Pada saat bekerja sangat perlu diperhatikan dimana *attitude* harus dalam keadaan seimbang agar dapat bekerja dengan nyaman dan tahan lama (Merulalia, 2014:3).

Menurut Foster (2011:43) *attitude* adalah suatu tindakan yang diambil tenaga kerja untuk melakukan pekerjaan.

2.1.4.2 Ciri-ciri dan Tingkatan Attitude

Ciri-ciri *attitude* menurut Purwanto (2014:23) adalah:

1. Sikap bukan dibawa sejak lahir melainkan dibentuk atau dipelajari sepanjang perkembangan itu dalam hubungannya dengan obyeknya.
2. Sikap dapat berubah - ubah karena itu sikap dapat dipelajari dan sikap dapat berubah pada orang - orang bila terdapat keadaan - keadaan dan syarat-syarat tertentu yang mempermudah sikap pada orang itu.
3. Sikap tidak berdiri sendiri, tetapi senantiasa mempunyai hubungan tertentu terhadap suatu obyek. Dengan kata lain sikap itu terbentuk, dipelajari, atau

berubah senantiasa berkenaan dengan suatu obyek tertentu yang dapat dirumuskan dengan jelas.

4. Obyek sikap itu merupakan suatu hal tertentu tetapi dapat juga merupakan kumpulan dari hal-hal tersebut.
5. Sikap mempunyai segi - segi motivasi dan segi - segi perasaan, sifat alamiah yang membedakan sikap dan kecakapan - kecakapan atau pengetahuan-pengetahuan yang dimiliki orang.

Sedangkan tingkatan *attitude* menurut Notoadmodjo (2013:12) terdiri dari berbagai tingkatan yaitu:

1. Menerima (*receiving*)

Menerima diartikan bahwa orang (subyek) mau dan memperhatikan stimulus yang diberikan (obyek).

2. Merespon (*responding*)

Memberikan jawaban apabila memberikan jawaban apabila ditanya, mengerjakan tugas yang diberikan adalah suatu indikasi sikap karena dengan suatu usaha untuk menjawab pertanyaan atau mengerjakan tugas yang diberikan. Terlepas dari pekerjaan itu benar atau salah adalah berarti orang tersebut menerima ide itu.

3. Menghargai (*valuing*)

Mengajak orang lain untuk mengerjakan atau mendiskusikan dengan orang lain terhadap suatu masalah adalah suatu indikasi sikap tingkat tiga.

2. Bertanggung jawab (*responsible*)

Bertanggung jawab atas segala sesuatu yang telah dipilihnya dengan segala resiko adalah mempunyai sikap yang paling tinggi.

2.1.4.3 Indikator *Attitude*

Menurut Azwar (2011:30) faktor - faktor yang mempengaruhi *attitude* yaitu:

1. Pengalaman pribadi

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

2. Pengaruh orang lain yang dianggap penting

Individu pada umumnya cenderung untuk memiliki sikap yang konformis atau searah dengan sikap seseorang yang dianggap penting. Kecenderungan ini antara lain dimotivasi oleh keinginan untuk sberafiliasi dan untuk menghindari konflik dengan orang yang dianggap penting tersebut.

3. Pengaruh kebudayaan

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

4. Faktor emosional

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

Notoadmodjo (2013:167) *attitude* tertentu seseorang dipengaruhi oleh 4 alasan pokok yaitu :

1. Pengetahuan

Pengetahuan seseorang diperoleh dari pengalaman sendiri atau pengalaman orang lain.

2. Kepercayaan

Kepercayaan sering diperoleh dari orang tua, kakek atau nenek. Seseorang menerima kepercayaan berdasarkan keyakinan dan tanpa adanya pembuktian terlebih dahulu.

3. Orang penting sebagai referensi

Perilaku orang lebih banyak dipengaruhi oleh orang - orang yang dianggap penting. Apabila seseorang itu penting untuknya, maka apa yang ia katakan atau perbuat cenderung untuk dicontoh. Orang - orang yang dianggap penting ini sering disebut kelompok referensi (*reference group*) antara lain guru, alim ulama, kepala adat (suku), kepala desa dan sebagainya.

2.1.5 Penelitian Terdahulu yang Relevan

Beberapa penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian yang penulis lakukan yaitu:

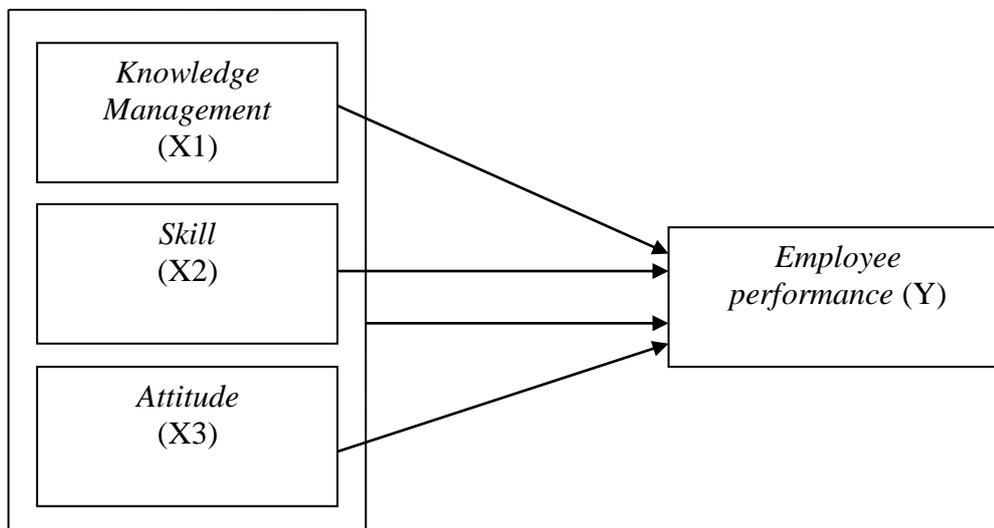
Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

| No | Nama, tahun | Judul penelitian | Hasil penelitian |
|----|--------------|---|--|
| 1. | Mahfud, 2016 | Pengaruh Knowledge Management, Skill, Dan Attitude Terhadap Employee Performance (Studi Kasus Pada DPPKAD Kabupaten Banjarnegara) | Hasil penelitian menunjukkan <i>Personal knowledge, Job procedure, Technology, Skill</i> dan <i>Attitude</i> berpengaruh positif terhadap <i>Employee performance</i> (H1 diterima). <i>Personal knowledge</i> berpengaruh positif terhadap <i>Employee performance</i> melalui <i>Job procedure</i> sebagai variabel intervening. (H6 diterima). |
| 2. | Kandou, 2016 | Pengaruh <i>knowledge management, skill dan attitude</i> terhadap kinerja karyawan (studi pada pt. Bank sulutgo kantor pusat di manado) <i>the influence of knowledge management, skill, and attitude on employee performance</i> | Hasil uji hipotesis ditemukan bahwa <i>knowledge management, skill dan attitude</i> memiliki pengaruh yang signifikan dan positif secara parsial terhadap kinerja karyawan PT. Bank SulutGo Manado. |
| 3. | Laoh, 2016 | Pengaruh Manajemen Pengetahuan, Keterampilan Dan Sikap Kerja Terhadap Kinerja Pegawai (studi kasus pada pt. National nobu bank area manado) | Hasil penelitian menunjukkan bahwa Manajemen Pengetahuan secara parsial tidak memberikan pengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan, sementara Kemampuan dan Sikap Kerja secara parsial memberikan pengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan. Secara simultan, Manajemen Pengetahuan, Kemampuan dan Sikap Kerja berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan. |

| | | | |
|----|-------------------|---|--|
| 4. | Pritania, 2018 | Pengaruh <i>knowledge management</i> dan <i>skill</i> serta <i>attitude</i> terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank Rakyat Indonesia (SKK BRI) Kota Samarinda | Secara parsial dan simultan <i>Knowledge Management</i> dan <i>Skill</i> serta <i>Attitude</i> berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan |
| 5. | Melinda, 2019 | Pengaruh <i>knowledge, skill, ability, attitude</i> terhadap kinerja karyawan JW Marriott Hotel Surabaya | Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel <i>knowledge, skill, ability, attitude</i> mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan serta <i>knowledge</i> adalah variabel yang paling dominan berpengaruh terhadap kinerja karyawan |

2.2 Kerangka Konseptual

Dari kerangka teori yang telah dijelaskan, maka dibuatlah kerangka konseptual dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:



Gambar 2.1
Kerangka Konseptual Penelitian

2.3 Hipotesis

Hipotesis adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan baru berdasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data (Sugiyono, 2012 :64). Dari beberapa penelitian sebelumnya terkait dengan variable-variabel yang diteliti dalam penelitian ini, maka dapat ditarik hipotesis penelitian berikut:

- H1** : Diduga *knowledge management* berpengaruh secara parsial terhadap *employee performance* pegawai Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Rokan Hulu.
- H2** : Diduga *skill* berpengaruh secara parsial terhadap *employee performance* pegawai Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Rokan Hulu.
- H3** : Diduga *attitude* berpengaruh secara parsial terhadap *employee performance* pegawai Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Rokan Hulu.
- H4** : Diduga *knowledge management, skill dan attitude* berpengaruh secara simultan terhadap *employee performance* pegawai Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Rokan Hulu.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Ruang Lingkup Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan penulis adalah kuantitatif. Menurut Sugiyono (2012:21) yaitu metode yang berusaha mengumpulkan data sesuai dengan keadaan yang sebenarnya, menyajikan serta menganalisisnya sehingga dapat memberikan gambaran yang cukup jelas atas objek yang diteliti dan kemudian ditarik kesimpulannya berupa pengaruh *knowlodege management* , *skill* dan *attitude* terhadap *employee performance* pegawai. Lokasi penelitian adalah pada Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Rokan Hulu dengan rentang waktu dari bulan Januari sampai dengan bulan Juli tahun 2021.

3.2 Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan (Sugiyono, 2012:21). Populasi dalam penelitian ini adalah pegawai Bidang Operasional satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Rokan Hulu yang berjumlah 374 orang pegawai.

Sampel yang digunakan menggunakan teknik *accidental sampling* merupakan teknik penelitian sampelnya berdasarkan kebetulan, yaitu memilih responden dengan cara mendatangi responden kemudian memilih calon responden kemudian memilih calon responden yang ditemui secara kebetulan. Untuk menentukan jumlah sampel yang dianggap memenuhi syarat digunakan rumus Slovin yang dikemukakan Husein (2011:108) sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{Nd^2 + 1}$$

Keterangan :

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

d = persen kelonggaran ketidak telitian karena kesalahan pengambilan sampel yang diinginkan, yaitu 10%.

Berdasarkan rumus diatas, ukuran sampel yang dianggap sudah dapat mewakili populasi dengan menggunakan derajat kepercayaan 0,1 (10%) adalah:

$$N = \frac{374}{374 (0,1)^2 + 1} = \frac{374}{4,74} = 78,90 \text{ dibulatkan menjadi } 79 \text{ responden}$$

3.3 Jenis dan Sumber Data

3.3.1 Jenis Data

Dalam penelitian ini adalah data subjek, yaitu beberapa respons tertulis dari responden berkaitan dengan butir - butir pernyataan atau pertanyaan yang diadopsi dari masing - masing indikator dari setiap variabel yang diaplikasikan melalui kuesioner penelitian sebagai instrument penelitian.

3.3.2 Sumber Data

Data primer, yaitu sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpulan data (Sugiyono, 2012 : 402). Data primer yang diperoleh berupa respons tertulis responden terhadap butir - butir pernyataan atau pertanyaan sesuai indikator konstruk setiap variabel melalui kuesioner penelitian.

3.4 Teknik Pengambilan Data

Teknik pengambilan data yang peneliti lakukan adalah :

1. Observasi, dikutip dari penelitian (Affandi, 2016: 34) “yaitu teknik pengumpulan data yang sesuai dengan tujuan penelitian, juga direncanakan dan dicatat secara sistematis, serta dapat dikontrol keandalan (reliabilitas) dan kesahihannya (validitasnya)”.
2. Wawancara, yaitu pengumpulan data dengan mengadakan Tanya jawab dengan pegawai Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Rokan Hulu.
3. Kuisisioner, yaitu pengumpulan data dengan membuat daftar pertanyaan secara tertulis yang digunakan untuk mendapatkan data atau informasi yang diperlakukan sesuai dengan obyek penelitian.

3.5 Definisi Operasional

Untuk mencegah kerancuan dalam mengartikan istilah yang digunakan untuk memperjelas dalam pemahaman teori-teori dalam penelitian ini, maka definisi operasional variabelnya adalah sebagai berikut:

Tabel 3.1
Definisi Operasional Variabel

| Variabel | Definsi | Indikator |
|--|---|---|
| <i>Knowledge Manage Ment</i> (X ₁) | Menurut Rahadi (2010:12), Manajemen pengetahuan adalah pembangunan yang sistematis, lamban, pembaharuan dan penerapan pengetahuan untuk memaksimalkan efektivitas pengetahuan perusahaan dan keuntungan aset pengetahuan. | Rahadi (2010:12) 1. <i>People</i> 2. <i>Process</i> 3. <i>Technology</i> |

| | | |
|--------------------------------------|--|---|
| <i>skill</i> (X ₂) | menurut Amirullah (2013:17) istilah <i>skill</i> juga diartikan sebagai suatu perbuatan atau tugas, dan sebagai indikator dari suatu tingkat kemahiran. | Notoadmodjo (2011:23) 1. <i>Skill</i> menjalankan tugas (<i>Task-skills</i>) 2. <i>Skill</i> mengelola tugas (<i>Task management skills</i>) 3. <i>Skill</i> mengambil tindakan (<i>Contingency management skills</i>) 4. <i>Skill</i> bekerja sama (<i>Job role environment skills</i>) 5. <i>Skill</i> beradaptasi (<i>Transfer skill</i>) |
| <i>Attitude</i> (X ₃) | <i>Attitude</i> merupakan tindakan yang diambil pekerja dan segala sesuatu yang harus dilakukan oleh pekerja tersebut yang hasilnya sebanding dengan usaha yang dilakukan (Purwanto, 2010:23). | Azwar (2011:30), 1. Pengalaman pribadi 2. Pengaruh orang lain yang dianggap penting 3. Pengaruh kebudayaan 4. Faktor Emosional |
| <i>Employee performance</i> (Y) | Menurut Sedarmayanti (2013:195) (<i>employee performance</i>) adalah gambaran mengenai tingkatan pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan/program/kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi, dan visi organisasi yang tertuang dalam <i>strategic planning</i> suatu organisasi. | Sedarmayanti (2013:195) 1. <i>Quality</i> (kualitas) 2. <i>Quantity</i> (kuantitas) 3. <i>Timeliness</i> (ketepatan waktu) 4. <i>Need for supervision</i> (pengawasan) 5. <i>Interpersonal impact</i> (hubungan personal) |

3.6 Pengukuran Instrumen Penelitian

Dikutip dari teori (Sugiyono, 2012:102) instrument penelitian adalah suatu alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati. Dalam penelitian ini menggunakan system angket yang diberikan kepada responden. Dengan menggunakan instrument penelitian berupa kuesioner, dengan jawaban yang sudah disediakan dan sampel hanya memilih jawaban tersebut dengan sebenarnya.

Penilaian jawaban instrument yang diberikan kepada responden diukur dengan menggunakan skala *likert*. Skala *likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau kelompok mengenai fenomena sosial. Skala *likert* yang digunakan untuk mengukur tiap variabel terdiri dari 5 tingkatan dan setia tingkatan tersebut memiliki skor. Tingkatan tersebut yakni:

| | | |
|-----|-----------------------|-----------------------|
| SS | = sangat setuju | Diberi bobot / skor 5 |
| S | = setuju | Diberi bobot / skor 4 |
| RR | = Ragu-ragu | Diberi bobot / skor 3 |
| TS | = tidak setuju | Diberi bobot / skor 2 |
| STS | = sangat tidak setuju | Diberi bobot / skor 1 |

3.7 Uji instrument

Uji instrument digunakan untuk mengetahui kuesioner valid dan reliable atau tidak pada data yang dikumpulkan. Uji instrumen yang dilakukan, yaitu:

3.7.1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (Ghozali, 2013: 52). Uji validitas dalam penelitian ini menggunakan korelasi bivariat antara masing-masing skor indikator dengan total suatu konstruk. Pengujian validitas menggunakan tabel *r product moment* pada tingkat kebebasan (df) = N – 2, dengan kriteria pengujian :

Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka butir pertanyaan valid dan dapat digunakan sebagai instrumen penelitian.

Jika $r_{hitung} \leq r_{tabel}$, maka butir pertanyaan tidak valid dan tidak dapat digunakan sebagai instrumen penelitian.

Cara menguji validitas adalah dengan cara menghitung korelasi antara skor masing-masing pertanyaan dan skor total, dengan menggunakan rumus teknik korelasi produk momen, seperti yang dinyatakan Ridwan (2012:98) sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{n \cdot (\sum xy) - (\sum x) \cdot (\sum y)}{\sqrt{n \cdot \sum x^2 - (\sum x)^2} \cdot \sqrt{n \cdot \sum y^2 - (\sum y)^2}}$$

3.7.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas merupakan alat untuk mengukur suatu kestabilan dan konsistensi responden dalam menjawab hal-hal yang berkaitan dengan konstruk-konstruk pernyataan yang merupakan dimensi suatu variable yang disusun dalam sebuah kuesioner. Suatu kuesioner dapat dikatakan reliable atau handal jika jawaban responden tersebut konsisten dari waktu ke waktu (Ghozali, 2013: 47). Pengukuran penelitian ini menggunakan *one shot* (pengukuran sekali), hal ini dikarenakan adanya keterbatasan waktu dalam melakukan penelitian. Selain hal tersebut juga mengantisipasi terganggunya aktivitas kerja karyawan. Untuk mempermudah dalam menganalisis dengan menggunakan program SPSS for windows. Rumus yang digunakan untuk mencari reliabilitas yang berbentuk angket atau kuisisioner adalah rumus *Alpha Cronbach* dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Jika koefisien alpha (α) < 0,6 maka butir pertanyaan dikatakan tidak reliable.
2. Jika koefisien alpha (α) > 0,6 maka butir pertanyaan dikatakan reliable.

3.8 Teknik Analisis Data

3.8.1 Analisis Deskriptif

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik TCR untuk menganalisa data yang sudah terkumpul. Tingkat Capaian Responden (TCR) suatu metode penilaian dengan cara menyusun orang yang dinilai berdasarkan peringkatnya pada berbagai sifat yang nilai. Dalam metode penelitian ini setiap penilaian membuat sebuah “Master Scale” yaitu suatu skala pengukuran yang pada umumnya menunjukkan lima tingkatan sesuatu sifat tertentu. Untuk penggambaran suatu master scale dari berbagai sifat tersebut dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 3.2 Kriteria Pencapaian Responden

| Kriteria | Tingkat Pencapaian Responden (TCR) |
|-----------------|---|
| Sangat baik | 81%-100% |
| Baik | 71%-80,99% |
| Cukup baik | 60%-70,99% |
| Kurang baik | 40%-59,99% |
| Tidak baik | 1%-40,99% |

Sumber: Sugiyono 2010:78

Sedangkan untuk menghitung nilai TCR Masing-masing kategori jawaban dari deskriptif variabel, maka dapat dihitung dengan cara:

$$TCR = \frac{RS}{N} \times 100\%$$

Dimana :

TCR = Tingkat capaian responden
Rs = Rata-rata skor jawaban responden
N = Nilai skor jawaban maksimum

3.8.2 Analisis Kuantitatif

3.8.2.1 Uji Asumsi Klasik

Kemudian untuk dapat mengetahui bahwa model regresi yang diolah adalah sah (tidak terdapat penyimpangan), maka data tersebut akan diuji melalui uji asumsi klasik sebagai berikut :

3.8.2.1.1 Uji Normalitas

Ghozali (2013:32) uji normatis bertujuan untuk menguji apakah distribusi data variabel terikat dan variabel bebas dalam model regresi yang terjadi secara normal. Untuk menguji apakah residual berdistribusi normal yaitu dengan cara melihat *normal probability plot* yang membandingkan distribusi kumulatif dari distribusi normal. Distribusi normal akan membentuk satu garis lurus diagonal dan plotting data residual akan dibandingkan dengan garis diagonal.

3.8.2.1.2 Uji Multikolinieritas

Uji *multikolonieritas* dapat bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terdapat korelasi antara beberapa variabel atau semua variabel bebas. Untuk dapat melakukan uji *multikolonieritas* dalam model regresi penelitian yang dilakukan akan dilihat dari nilai *tolerance* dan *variance inflation factor* (VIF). Yang dimaksud dengan *Tolerance* ialah mengukur variabel bebas yang terpilih yang tidak dapat dijelaskan oleh variabel bebas lainnya. Nilai *tolerance* yang rendah sama dengan nilai VIF yang tinggi (karena $VIF = 1/tolerance$) serta menunjukkan *multikolonieritas* yang tinggi. Nilai yang umum digunakan adalah nilai *tolerance* diatas 0,10 atau sama dengan nilai VIF dibawah 10 menunjukkan tidak terjadi *multikolonieritas*.

3.8.2.1.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji *heteroskedastisitas* bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Jika *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain, maka disebut *homoskedastisitas* dan jika berbeda maka disebut heteroskedastisitas.

3.8.2.2 Analisis Regresi Linier Berganda

Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah Analisis Regresi Linier Berganda (Sugiyono, 2012:284):

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3$$

Dimana :

| | | |
|----------------------|---|-----------------------------|
| Y | = | <i>Employee performance</i> |
| X ₁ | = | <i>Knowledge management</i> |
| X ₂ | = | <i>Skill</i> |
| X ₃ | = | <i>Attitude</i> |
| B _{1, 2, 3} | = | Koefisien Regresi |

3.8.2.3 Koefisien Determinasi (R^2)

Dikutip dari teori (Sugiyono, 212:286) “Koefisien determinasi ini bertujuan untuk melihat besar kecil pengaruhnya, variabel bebas terhadap variabel tidak bebas”. Nilai R^2 ini berada diantara $0 \leq R^2 \leq 1$.

3.8.2.4 Pengujian Hipotesis

3.8.2.4.1 Uji F

Uji F bertujuan untuk melihat apakah variabel *independen* berpengaruh signifikan terhadap *dependen*. Apakah $F_{hitung} < F_{tabel}$ dan H_0 ditolak, tapi jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_0 ditolak H_2 diterima yang berarti bahwa secara bersama-sama X_1, X_2, X_3 berpengaruh terhadap Y .

3.8.2.4.2 Uji t

Uji statistik t pada dasarnya menjelaskan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas secara individual dalam menerangkan variasi variabel terikat. Uji t digunakan untuk menguji signifikansi hubungan antara variabel X dan variabel Y , apakah variabel X_1, X_2, X_3 benar-benar berpengaruh terhadap variabel Y .