

**PENGARUH PENGETAHUAN , SIKAP KERJA DAN PENGALAMAN
KERJA TERADAP KINERJA KARYAWAN BPJS KETENAGAKERJAAN
BANDA ACEH**

SKRIPSI

**Diajukan untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan
Memenuhi Syarat-Syarat Guna Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi**

Oleh :

**ARSAN AMIN
1702120022**



**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH ACEH
BANDA ACEH**

2022



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH ACEH
FAKULTAS EKONOMI
(TERAKREDITASI)

JALAN MUHAMMADIYAH NO. 91 BATHOH LUENG BATA
TELEPON (0651) 21023 FAX. 21023 – 34092
BANDA ACEH 23245

Jurusan : Manajemen
Program : Sarjana S-1

Banda Aceh, 07 September 2022

TANDA PERSETUJUAN/PENGESAHAN SKRIPSI

Dengan ini, kami menyatakan telah menyetujui/mengesahkan skripsi saudara:

ARSAN AMIN
NPM : 1702120022

Dengan judul:

**PENGARUH PENGETAHUAN, SIKAP KERJA DAN PENGALAMAN
KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN BPJS
KETENAGAKERJAAN BANDA ACEH**

Yang diajukan untuk memenuhi sebagian dari syarat-syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana
Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Aceh.

Menyetujui / Mengesahkan :

Ketua Program Studi
Manajemen

Suryani Murad, SE, M.Si
NIK. 19720205 200103 2 001

Pembimbing I

M. Yamin, SE, M.Si
NIK. 19740315 200411 1 001

Pembimbing II

Husnaina Mailisa Safitri, B.M. (Hons), MM.
NIK. 19700620 200005 2 001



Mengetahui,
Dekan,

Drs. Irmizi Gadeng, SE, M.Si, MM.
NIK. 19700408 199401 1 001



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH ACEH
FAKULTAS EKONOMI
(TERAKREDITASI)

JALAN MUHAMMADIYAH NO. 91 BATHOH LUENG BATA
TELEPON (0651) 21023 FAX. 21023 – 34092
BANDA ACEH 23245

Jurusan : Manajemen
Program : Sarjana S-1

Banda Aceh, 07 September 2022

TANDA PERSETUJUAN KOMISI UJIAN SKRIPSI

Dengan ini, kami menyatakan telah menyetujui/mengesahkan skripsi saudara:

ARSAN AMIN
NPM : 1702120022

Dengan judul:

**PENGARUH PENGETAHUAN, SIKAP KERJA DAN PENGALAMAN
KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN BPJS
KETENAGAKERJAAN BANDA ACEH**

Yang telah dipertahankan di depan komisi ujian, pada tanggal 05 September 2022

Menyetujui / Mengesahkan :
Komisi Ujian

Ketua

Drs. Tarmizi Gadeng, SE, M.Si, MM.
NIK. 19700408 199401 1 001

Sekretaris

Survani Murad, SE, M.Si.
NIK. 19720205 200103 2 001

Anggota

Zuraidah, SE, MM.
NIK. 19770123 200807 2 001

Anggota

M. Yamin, SE, M.Si.
NIK. 19740315 200411 1 001

Mengetahui
Ketua Program Studi Manajemen

Survani Murad, SE, M.Si.
NIK. 19720205 200103 2 001

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

"SAYA YANG BERTANDA TANGAN DI BAWAH INI MENYATAKAN BAHWA SKRIPSI INI TELAH DITULIS DENGAN SESUNGGUH-SUNGGUHNYA DAN TIDAK ADA BAGIAN YANG MERUPAKAN PENJIPLAKAN KARYA ORANG LAIN DI PROGRAM STUDI MANAJEMEN FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH ACEH, APABILA DI KEMUDIAN HARI TERBUKTI BAHWA PERNYATAAN INI TIDAK BENAR MAKA SAYA SANGGUP MENERIMA HUKUMAN/SANKSI SESUAI PERATURAN YANG BERLAKU"

Banda Aceh, 07 September 2022
Yang Menyatakan



ARSAN AMIN

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademik Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Aceh, saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Arsan Amin
NPM : 1702120022
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Aceh **Hak Bebas Royalty Non Eksklusif (Non-Exclusive Royalty Free Right)** atas karya ilmiah saya yang berjudul :

PENGARUH PENGETAHUAN, SIKAP KERJA DAN PENGALAMAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN BPJS KETENAGAKERJAAN BANDA ACEH

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan) dengan Hak Royalty Non-Eksklusif ini Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Aceh berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Banda Aceh
Pada Tanggal : 07 September 2022



Yang Menyatakan


ARSAN AMIN

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah memberikan rahmat, hidayah, kekuatan dan kesehatan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Pengetahuan, sikap kerja dan pengalaman kerja Terhadap kinerja Karyawan BPJS Ketenagakerjaan Banda Aceh”**. Selanjutnya salawat dan salam kepada junjungan alam Nabi Besar Muhammad SAW yang telah membawa syiar islam di atas muka bumi ini.

Dalam penyelesaian skripsi ini, penulis telah berusaha semaksimal mungkin sesuai dengan kemampuan dan pengalaman yang penulis miliki. Namun penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, baik dalam isi maupun teknis penulisannya. Oleh karena itu dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan adanya pandangan pikiran, berupa kritik dan saran dari berbagai pihak demi kesempurnaan penulisan ini. Pada kesempatan ini, perkenalkan penulis mengucapkan ribuan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada :

1. Ayahanda dan Ibunda tercinta yang telah mendidik, membesarkan, serta mencurahkan kasih sayangnya kepada penulis guna tercapainya cita-cita dan terima kasih juga kepada saudara penulis yang telah memberikan dukungan serta kasih sayang.
2. Bapak Drs. Tarmizi Gadeng, SE, M.Si, MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Aceh.
3. Ibu Suryani Murad, SE, M.Si Selaku ketua jurusan manajemen Fakultas

Ekonomi Universitas Muhammadiyah Aceh

4. Bapak M.Yamin,SE.M.SI selaku pembimbing pertama penulis Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Aceh
5. Ibu Husnaina Mailisa Safitri, B.M. (hons), MM selaku pembimbing kedua penulis Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Aceh.
6. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Aceh khususnya staf pengajar pada jurusan manajemen yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis.
7. Teman-teman angkatan yang telah banyak memberikan dorongan semangat dalam penulisan skripsi ini.

Akhirnya kepada Allah SWT kita berserah diri, karena segala sesuatu tidak akan terjadi jika bukan atas kehendaknya.

Banda Aceh, Januari 2022

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR.....	vi
ABSTRAK	viii
 BAB I PENDAHULUAN.....	 1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.5 Ruang Lingkup Penelitian	6
 BAB II TINJAUAN KEPUSTAKAAN	 7
2.1 Landasan Teoritis	7
2.1.1 kinerja karyawan	7
2.1.2 pengaruh pengetahuan.....	12
2.1.3 indikator pengaruh pengetahuan	15
2.1.4 pengertian sikap	16
2.1.5 faktor faktor yang mempengaruhi sikap	17
2.1.6 indikator pengukuran sikap	19
2.1.7 pengalaman kerja	19
2.1.8 pengertian pengalamankerja	19
2.1.9 hipotesis	28
2.2 Penelitian Sebelumnya	23
 BAB III METODE PENLITIAN.....	 29
3.1 Desain Penelitian	29
3.1.1 Lokasi Penelitian.....	29
3.1.2 Jenis Penelitian.....	29
3.1.3 Horizon Waktu.....	29
3.2 populasi dan sampel penelitian.....	29
3.2.1 Sumber Data.....	30
3.2.2 Teknik Pengumpulan Data.....	30
3.3 Metode Analisis Data	33
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	 39
4.1 Hasil Penelitian.....	39
4.1.1 Gambaran Umum penelitian	39
4.1.2 Karakteristik Respondent	41
4.2 Hasil Uji Reliabilitas dan validitas.....	44

4.2.1	Hasil uji reliabilitas	45
4.2.2	Hasil uji validitas	46
4.2.3	Pengujian asumsi klasik	46
4.3	analisa deskriptif persepsi responden	49
4.3.1	persepsi respondent terhadap pengetahuan	50
4.3.2	persepsi respondent terhadap sikap	51
4.3.3	persepsi responden terhadap pengalaman	52
4.3.4	persepsi responden terhadap kinerja karyawan	53
4.4	Hasil Regresi Linear Berganda	54
4.4.1	koefisien korelasi	56
4.4.2	koefisien determinasi	57
4.5	pembuktian hipotesis	57
4.5.1	pembuktian secara simultan	57
4.5.2	pembuktian secara parsial (Uji t)	58
4.5.3	implikasi	58
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		60
5.1	Kesimpulan	60
5.3	Saran	60
DAFTAR PUSTAKA		62
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Perbedaan Dan Persamaan Dengan Penelitian Sebelumnya	25
Table 3.1 Model Pengukuran Sekala Likert.....	31
Tabel 3.2 Devinisi Oprasional Variabel	31
Tabel 4.1 Identitas Respondent Berdasarkan Jenis Kelamin	42
Tabel 4.2 Identitas Respondent Berdasarkan Usia.....	42
Table 4.3 Identitas Respondent Berdasarkan Status	43
Tabel 4.4 Identitas Respondent Berdasarkan Pendidikan	43
Tabel 4.5 Hasil Uji Berdasarkan Reliabilitas	45
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas.....	46
Tabel 4.7 Hasil Uji Multikolinearitas.....	48
Table 4.8 Distribusi Frekuensi Jawaban Respondent Terhadap Pertanyaan Pengetahuan	50
Tabel 4.9 Distribusi Frekuensi Jawaban Respondent Terhadap Pertanyaan Sikap.....	51
Tabel 4.10 Distribusi Frekuensi Jawaban Respondent Terhadap Pertanyaan Pengalaman .	52
Tabel 4.11 Distribusi Frekuensi Jawaban Respondent Terhadap Pertanyaan Kinerja Karyawan.....	53
Table 4.12 Pengaruh Variabel....	54

DAFTAR GAMBAR

		Halaman
Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran	27
Gambar 4.1	Hasil Uji Normalitas	47
Gambar 4.2	Hasil Uji Heteroskedastisitas	49

PENGARUH PENGETAHUAN , SIKAP KERJA DAN PENGALAMAN KERJA TERADAP KINERJA KARYAWAN BPJS KETENAGAKERJAAN BANDA ACEH

ARSAN AMIN
1702120022

Pembimbing : 1. M.YAMIN,SE.M.SI
2. Husnaina Mailisa Safitri,B.M.(Hons),MM

ABSTRAK

Penelitian Ini Untuk Mengetahui Pengaruh Pengetahuan, Sikap Kerja, Dan Pengalaman Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Kantor BPJS Ketenagakerjaan Banda Aceh, secara parsial maupun simultan Penelitian Ini Menggunakan Data Kuesioner, Sedangkan Teknik Analisis Data menggunakan, Analisis Regresi Linear Berganda,. Hasil Penelitian Menemukan Bahwa Pengetahuan Berpengaruh Positif Dan Signifikan Terhadap Kinerja Karyawan Pada Kantor BPJS Ketenagakerjaan Banda Aceh. Sikap Berpengaruh Positif Dan Signifikan Terhadap Kinerja Karyawan Pada Kantor BPJS Ketenagakerjaan Banda Aceh, Hal Ini Dapat Dikatakan Bahwa Sikap Memberikan Pengaruh Yang Bermakna Dalam Peningkatan Kinerja Karyawan. Pengalaman Kerja Berpengaruh Positif Dan Signifikan Terhadap Kinerja Karyawan Pada Kantor BPJS Ketenagakerjaan Banda Aceh, Hal Ini Dapat Dikatakan Bahwa Pengalaman Kerja Dapat Memberikan Pengaruh Yang Berarti Terhadap Peningkatan Kinerja Karyawan. Berdasarkan Hasil Pengujian Secara Serempak Yang Menunjukkan Bahwa Pengetahuan, Sikap Dan Pengalaman Kerja Secara Bersama-Sama Berpengaruh Terhadap Kinerja Karyawan.

Kata Kunci : Pengetahuan, Sikap Kerja, Pengalaman Kerja Dan Kinerja Karyawan

ABSTRAK:*This Research is to determine the influence of knowledge, work attitudes, and work experience on employee performance at the BPJS Employment Banda Aceh Office, partially or simultaneously this research uses questionnaire data, while the data analysis technique uses, multiple linear regression analysis, The results of the study found that knowledge has a positive and significant effect on employee performance at the BPJS Office in Banda Aceh. Attitude Has a Positive and Significant Effect on Employee Performance at the BPJS Employment Office in Banda Aceh, It Can Be Said That Attitudes Have a Meaningful Influence in Improving Employee Performance. Work Experience Has A Positive And Significant Effect On Employee Performance At BPJS Employment Banda Aceh Office, It Can Be Said That Work Experience Can Have A Meaningful Influence On Improving Employee Performance. Based on The Results Of Simultaneous Testing Which Shows That Knowledge, Attitudes And Work Experience Together Affect Employee Performance.*

Keywords : Knowledge, Work Attitude, Work Experience And Employee Performance

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Manajemen Sumber Daya Manusia diperlukan untuk meningkatkan efektivitas sumber daya manusia dalam organisasi. Tujuannya adalah memberikan kepada organisasi satuan kerja yang efektif, Dibandingkan dengan faktor lain, sumber daya manusia merupakan asset yang paling berharga. Oleh karena itu dalam menunjang pemanfaatan sumber daya manusia guna dapat menciptakan keunggulan yang kompetitif, maka setiap karyawan harus memiliki skill atau keterampilan dalam menangani setiap pekerjaan.

Sumber daya manusia memiliki peran besar dalam menentukan maju atau berkembangnya organisasi. Oleh karena itu, kemajuan organisasi ditentukan pula bagaimana kualitas dan kapabilitas sumber daya manusia di dalamnya. Semakin berkualitas sumber daya manusia yang dimiliki organisasi akan semakin baik pula kinerja yang dihasilkan oleh sumber daya manusia atau karyawan dalam bekerja. Setiap organisasi perlu meningkatkan sumber daya manusianya supaya kinerja yang dihasilkan meningkat, karena organisasi yang maju adalah organisasi yang menampilkan kinerja yang baik.

Pengaruh pengetahuan diciptakan ketika informasi berjalan melalui proses internal yang mencakup interpretasi, refleksi dan menghubungkan informasi baru dengan pengetahuan yang ada pada individu sehingga dapat diaplikasikan ke dalam situasi atau konteks baru.

Agar mendorong individu memproses informasi untuk menciptakan pengetahuan, maka setiap proses pembelajaran harus punya arti. Sebuah sudut pandang yang jelas dan pengetahuan untuk di kembangkan merupakan sebuah keharusan untuk menstimulasi komitmen pada penciptaan dan pengoperasian pengetahuan tersebut. Pengaruh pengetahuan bukanlah sekedar informasi. Pengetahuan bersarang bukan di wadah tempat disimpannya informasi semisal basis data melainkan berada di pengguna informasi bersangkutan. Terdapat beberapa hal yang membedakan antara pengetahuan, informasi, dan data. Memahami beda antara ketiganya sangatlah penting dalam memahami pengetahuan.

Sikap karyawan merupakan kondisi mental yang kompleks yang melibatkan keyakinan dan perasaan, serta disposisi untuk bertindak dengan cara tertentu. Untuk membangun sebuah organisasi menjadi organisasi yang termaju dan besar maka diperlukan sikap-sikap yang positif dari anggotanya. Sikap yang positif akan menambah kualitas kerja anggota sehingga akan menghasilkan kinerja yang baik. Sikap merupakan hasil evaluasi individu terhadap stimulus untuk memunculkan sikap positif/negatif. Setiap sikap pasti mempunyai objek (stimulus). Stimulus disini dapat berupa manusia, benda, ide maupun pikiran.

Sikap adalah komponen kognitif dan memiliki pengertian yang hampir sama dengan prasangka, namun prasangka cenderung lebih bersifat negatif. Sikap juga tidak dapat muncul dengan sendirinya, ada beberapa faktor yang memengaruhi pembentukan sikap, yaitu pengalaman pribadi, kebudayaan, karyawan lain yang dianggap penting, media massa, institusi/lembaga pendidikan dan agama, dan yang terakhir adalah faktor emosional.

Berkaitan dengan uraian tersebut di atas, maka penelitian yang dilakukan pada BPJS Ketenagakerjaan Banda Aceh yang pada 7 februari 2021 dengan 35 responden dijelaskan bahwa BPJS ketenagakerjaan Banda Aceh sebagai organisasi yang merupakan program perlindungan yang bersifat dasar bagi tenaga kerja, dengan memberikan jaminan adanya keamanan dan kepastian terhadap risiko-risiko sosial ekonomi, dan merupakan sarana dan prasarana arus penerimaan penghasilan bagi tenaga kerja dan keluarganya akibat risiko-risiko sosial yang terjadi, sesuai dengan program-program yang diamanatkan oleh Undang-undang, dengan visi yakni : Menjadi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kebanggaan bangsa yang amanah, bertata kelola baik, serta unggul dalam operasional dan pelayanan. Namun dalam pengelolaan aktivitas khususnya pada BPJS Ketenagakerjaan Banda Aceh yang menunjukkan bahwa kinerja karyawan selama ini belum sesuai dengan yang diharapkan.

Hal ini dapat dilihat dari tingkat presentase pencapaian penerimaan iuran BPJS Ketenagakerjaan. dimana tidak sesuai dengan yang ditargetkan. Sehingga dengan tidak tercapainya realisasi penerimaan iuran maka dapat dikatakan bahwa kinerja yang dicapai oleh masing-masing karyawan belum memadai. dengan tingkat pengetahuan kerja yang masih perlu harus mempelajari dan mengelola data yang ada yang di terima oleh karyawan dan masih minim nya pengalaman kerja dari masing-masing karyawan yang bekerja pada BPJS Ketenagakerjaan Banda Aceh, di sertakan dengan sikap kerja karyawan belum baik, hal ini disebabkan karena dukungan karyawan terhadap pencapaian kinerja masih cukup rendah, kurangnya tanggung jawab terhadap tugas-tugas yang diberikan sehingga menyebabkan kinerja karyawan belum sesuai dengan yang diharapkan.

Ketiga faktor tersebut mengakibatkan sikap dan minat pekerja karyawan menjadi kurang terhadap tugas-tugas yang diberikan oleh pimpinan BPJS ketenaga kerjaan Banda Aceh. Hal ini terlihat masih adanya karyawan yang tidak bersemangat dalam bekerja secara individu, sehingga berakibat pada kinerja yang dicapai kurang maksimal.

Permasalahan selanjutnya mengenai kinerja bahwa sampai saat ini masih ada karyawan dengan kinerja masih kurang sesuai yang diharapkan seperti kualitas (penyelesaian kerja sesuai dengan harapan) kerja serta kuantitas (penyelesaian tugas dengan tepat waktu), kualitas kerja karyawan masih kurang sesuai dengan yang diharapkan, hal ini disebabkan pengamalan kerja karyawan maupun kemampuan kerja karyawan masih rendah sehingga karyawan mengalami kesulitan dalam menyelesaikan tugas dengan waktu yang telah ditentukan oleh pimpinan. Kemudian sistem informasi yang diterapkan dapat meningkatkan kinerja karyawan apabila karyawan tersebut dapat memahami kinerja yang baik dan semakin karyawan paham (benar-benar teliti dengan keahlian masing-masing karyawan) dalam melaksanakan tugas maka semakin baik kinerja karyawan.

Pengalaman kerja, pengalaman ialah hasil persentuhan alam dengan panca indra manusia. Berasal dari kata peng-alam-an. Pengalaman memungkinkan seseorang menjadi tau dan hasil tahu ini kemudian disebut pengetahuan dalam pencapaian kinerja karyawan, juga merupakan faktor internal dan external atau kemampuan yang sangat mempengaruhi kualitas kerja. Sehingga semakin luas pengalaman kerja seseorang, semakin terampil melakukan pekerjaan dan semakin sempurna pola berpikir dan sikap dalam bertindak untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Terdapat beberapa hal yang bisa digunakan sebagai indikator dalam mengukur pengalaman kerja, seperti lama waktu atau masa kerja, tingkat pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki dan penguasaan terhadap pekerjaan dan peralatan.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian Pengaruh Pengetahuan, sikap dan pengalaman Terhadap Kinerja karyawan pada BPJS ketenaga kerjaan Banda Aceh.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Seberapa besar pengaruh Pengetahuan terhadap Kineja karyawan pada BPJS ketenagakerjaan Banda Aceh
2. Seberapa besar pengaruh sikap terhadap Kinerja karyawan pada BPJS ketenagakerjaan Banda Aceh.
3. Seberapa besar pengaruh pengalaman terhadap Kinerja karyawan pada BPJS ketenaga kerjaan Banda Aceh.
4. Seberapa besar pengaruh Pengetahuan, sikap dan pengalaman terhadap Kinerja karyawan pada BPJS ketenagakerjaan Banda Aceh.

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menguji besarnya pengaruh Pengetahuan terbadap Kinerja karyawan BPJS ketenagakerjaan Banda Aceh.
2. Untuk menguji besarnya pengaruh sikap terhadap Kinerja karyawan BPJS ketenagakerjaan Banda Aceh.

3. Untuk menguji besarnya pengaruh pengalaman terhadap Kinerja karyawan BPJS ketenagakerjaan Banda Aceh.
4. Untuk menguji besarnya pengaruh Pengetahuan, sikap dan pengalaman terhadap Kinerja karyawan pada BPJS ketenagakerjaan Banda Aceh.

1.4. Manfaat Penelitian

Dari hasil penulisan ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut

a. Manfaat Praktis

Sebagai bahan masukan dan pertimbangan BPJS KetenagaKerjaan Banda Aceh dalam meningkatkan Kinerja karyawan

b. Manfaat Teoritis

1. Untuk menambah wawasan dan pengetahuan penulis dibidang Manajemen Sumber Daya Manusia dalam hal pengaruh Pengetahuan, sikap dan pengalaman terhadap Kinerja karyawan
2. Sebagai referensi bagi penelitian selanjutnya yang dilakukan dimasa yang akan datang

1.5. Ruang Lingkup Penelitian

Berdasarkan latar belakang penelitian dan rumusan masalah, waktu penelitian dan biaya, maka ruang lingkup penelitian ini dibatasi dengan pengaruh Pengetahuan, sikap kerja dan pengalaman kerja Terhadap Kinerja karyawan BPJS ketenagakerjaan Banda Aceh.

BAB II

KAJIAN KEPUSTAKAAN

2.1 Landasan Teoritis

2.1.1 Kinerja karyawan

2.1.1.1 Pengertian Kinerja karyawan

Kinerja yang baik dapat dipengaruhi oleh kecakapan dan motivasi. Kecakapan tanpa motivasi atau motivasi tanpa kecakapan, keduanya tidak dapat menghasilkan keluaran yang tinggi. Larsen dan Mitchell mengusulkan bahwa kinerja akan tergantung kepada adanya perpaduan yang tepat antara individu dan pekerjaannya (Sedarmayanti, 2014: 215-216). Kinerja atau "performance" adalah hasil kerja seseorang pekerja, sebuah proses manajemen atau organisasi secara keseluruhan dimana hasil kerja tersebut harus dapat ditunjukkan dibuktinya secara konkrit dan dapat diukur dengan standar yang telah ditentukan

Kinerja adalah merupakan perwujudan hasil kerja yang dilakukan oleh karyawan yang biasanya dipakai sebagai dasar penilaian terhadap pegawai atau organisasi. Kinerja yang baik merupakan suatu langkah untuk menuju tercapainya tujuan organisasi. Oleh karena itu kinerja merupakan sasaran penentu dalam mencapai tujuan organisasi, tetapi hal ini tidak mudah dicapai, karena banyak faktor yang mempengaruhi tinggi rendahnya kinerja seseorang (irawan, 2014.4).

Istilah kinerja (performance) identik dengan prestasi kerja, yang artinya sebagai ungkapan kemampuan yang didasari oleh pengetahuan, Sikap. ketrampilan dan motivasi dalam menghasilkan sesuatu. kinerja seseorang ditentukan oleh kemampuan dan motivasi untuk melaksanakan pekerjaan.

sehingga dengan jelas output yang dihasilkan dalam kurun waktu tertentu, baik segi kualitas maupun kuantitasnya. Kinerja karyawan akan menunjuk pada efektivitas kerja karyawan, dimana hal ini akan menyangkut pengharapan untuk mencapai hasil yang terbaik sesuai dengan tujuan kebijakan (Syahrani, 2014:3).

Adapun menurut Hasibuan (2014:93) menyatakan bahwa "Kinerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu" Menurut Simamora (2013:416) "Pengukuran kinerja adalah meru-pakan suatu alat manajemen untuk bisa meningkatkan kualitas pengambilan keputusan dan akuntabilitas". Mengenai penilaian kinerja, menurut Simamora adalah proses yang mengukur karyawan, penilaian kinerja pada umumnya mencakup baik aspek kualitatif maupun kuantitatif dari kinerja pelaksanaan pekerjaan"

Kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan hasil yang diharapkan dalam rangka mencapai tujuan organisasi dalam periode waktu tertentu. Kinerja merupakan catatan outcome yang dihasilkan dari fungsi karyawan tertentu atau kegiatan yang dilakukan selama periode waktu tertentu. Kinerja suatu jabatan secara keseluruhan sama dengan lah (rata-rata) dari kinerja fungsi karyawan atau kegiatan yang dilakukan (Yulius, 2014:8).

2.1.1.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja karyawan

Walaupun setiap faktor secara sendiri-sendiri dapat juga mempunyai arti yang penting, tetapi kombinasi ketiga tersebut sangat menentukan tingkat hasil.

tiap pekerja, yang pada gilirannya membantu prestasi organisasi secara keseluruhan. Manfaat penilaian kinerja yaitu (Rosanti, 2014:5):

1. Perbaikan kinerja
2. Penyesuaian Sikap
3. Keputusan penempatan
4. Kebutuhan pelatihan dan pengembangan
5. Perencanaan dan Keterampilan
6. Definisi proses penempatan staf
7. Ketidakakuratan Informasi
8. Kesalahan Rancangan Pekerjaan
9. Kesempatan Kerja yang Sama
- 10) Tantangan-tantangan Eksternal
10. Umpan Balik pada SDM.

Pengukuran Kinerja Pegawai bisa dilihat beberapa faktor, faktor-faktornya adalah sebagai berikut ini (Rosanti, 2014:6):

1. Kesetiaan, kesediaan karyawan menjaga dan membela organisasi di dalam maupun diluar pekerjaan dari rongrongan orang yang akan tidak bertanggung jawab.
2. Prestasi kerja, penilaian hasil kerja baik kualitas maupun kuantitas yang dapat dihasilkan karyawan tersebut dari uraian pekerjaannya,

3. Kejujuran, kejujuran dalam melaksanakan tugas-tugasnya memnuhi perjanjian baik bagi dirinya sendiri maupun terhadap orang lain.
4. Kedisiplinan, kedisiplinan karyawan dalam memenuhi peraturan-peraturan yang ada dan melakukan pekerjaannya sesuai dengan instruksi yang diberikan kepadanya.
5. Kreatifitas, kemampuan karyawan dalam mengembangkan kreativitasnya untuk menyelesaikan pekerjaannya, sehingga bekerja lebih berdayaguna dan berhasil guna;
6. Kerjasama,kesediaan karyawan berpartisipasi dalam bekerja sama dengan pegawai lainnya secara vertical atau horizontal di dalam maupun diluar sehingga hasil pekerjaannya akan semakin baik;
7. Kepemimpinan, kemampuan untuk memimpin, berpengaruh, mempunyai pribadi yang kuat, dihormati, berwibawa, dan dapat memotivasi orang lain atau bawahannya untuk bekerja secara efektif.
8. Kepribadian, Sikap perilaku, kesopanan, periang, disukai memberi kesan yang menyenangkan, memperlihatkan Sikap yang baik, serta berpenampilan simpatik dan wajar
9. Prakarsa, kemampuan berfikir yang orisinil dan berdasarkan inisiatif sendiri untuk menganalisis, menilai, menciptakan, memberikan alasan, mendapatkan kesimpulan, dan membuat keputusan penyelesaian masalah yang dihadapinnya.
10. Kecakapan,kecakapan karyawan dalam menyatukan dan menyelaraskan bermacam macam elemen yang semuanya terlibat didalam penyusunan kebiaksanaan dan di dalam situasi manajemmen;

11. Tanggung jawab, kesediaan karyawan dalam mempertanggung jawabkan kebijaksanaanya, pekerjaan, dan hasil pekerjaannya, sarana dan prasarana yang dipergurakannya, serta perilaku kerjanya.

2.1.1.3 Indikator Kinerja karyawan

Berbicara tentang penilaian kinerja memiliki esensi yang jelas karena melalui penilaian kinerja dapat diketahui aspek-aspek apa yang dapat dijadikan parameter mengenai Kinerja karyawan dalam melaksanakan tugasnya. Penilaian kinerja dapat dilihat melalui beberapa aspek dan indikator Kinerja karyawan sebagai berikut (Renny, 2017:32):

1. Kualitas, merupakan tingkat sejauhmana proses atau hasil pelaksana kegiatan mendekati kesempurnaan atau mendekati tujuan yang diharapkan.
2. Kuantitas, merupakan jumlah yang dihasilkan, misalnya jumlah unit jumlah siklus kegiatan yang diselesaikan dan lain-lain.
3. Tepat waktu, merupakan tingkat sejauhmana kegiatan dilaksanakan pada waktu yang dikehendaki, dengan memperhatikan koordinasi, output lain serta waktu yang tersedia untuk kegiatan lain.
4. Bisa diandalkan adalah sejauh mana seorang pegawai bisa diandalkan atas penyelesaian dan tindak lanjut tugas.
5. Kehadiran adalah sejauh mana karyawan tepat waktu, mengamati periode istirahat/makan yang ditentukan dan catatan kehadiran secara keseluruhan

2.1.2. Pengaruh Pengetahuan

2.1.2.1. Pengertian Pengetahuan

Pengetahuan merupakan salah satu aset perusahaan yang tidak berwujud. Melalui pengetahuan mengenai kapabilitas perusahaan, kondisi-kondisi eksternal dan perubahan-perubahan yang telak, sedang dan akan terjadi dapat diantisipasi. Nilai ekonomis dari pengetahuan diperoleh dari penciptaan kinerja superior melalui nilai pelanggan yang tinggi, keuntungan investor dan jenjang karier yang baik bagi karyawan (Ikrahmawati, 2016:10).

pengalaman terstruktur, nilai, informasi kontekstual dan wawasan pakar yang menyediakan kerangka kerja untuk mengevaluasi dan menggabungkan pengalaman dan pengetahuan baru yang menghasilkan tindakan serta menghasilkan keputusan yang lebih baik dan menghasilkan input yang efektif pada dialog dan kreativitas organisasi (Ali, 2017).

Pengetahuan adalah informasi yang dimiliki seseorang untuk bidang tertentu. Skor atau tes pengetahuan sering gagal untuk memprediksi kinerja SDM karena skor tersebut tidak berhasil mengukur pengetahuan dan keahlian seperti apa yang seharusnya dilakukan dalam pekerjaan. Tes pengetahuan mengukur kemampuan peserta tes untuk memilih jawaban yang paling benar, tetapi tidak bisa melihat apakah seseorang dapat melakukan pekerjaan berdasarkan pengetahuan yang dimilikinya (Suhartini, 2015).

Pengetahuan 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 karyawan, oleh sebab itu perusahaan menuntut agar para karyawan mampu menampilkan kinerja yang optimal karena baik buruknya kinerja yang di capai oleh karyawan akan berpengaruh pada kinerja dan keberthasilan perusahaan secara keseluruhan (krahmawati, 2016:4)

Pengetahuan adalah sistem yang dapat memperbaiki suatu perusahaan melalui pengetahuan, pengalaman dan kreativitas para karyawan perusahaan. Dengan menerapkan Knowledge managemen tersebut perusahaan akan mampu mengetahui sumber utama aset intangible perusahaan, sehingga akan lebih mudah untuk menentukan pengetahuan seperti apa yang dibutuhkan perusahaan dan mempertimbangkan pengetahuan seperti apa yang berpotensi untuk dikembangkan (Silvianita, 2016:3).

Armstrong (2014:149) mengartikar Manajemen Pengetahuan sebagai setiap proses atau praktek membuat memperoleh, menangkap, berbagi, dan menggunakan pengetahuan untuk meningkatkan pembelajaran dan kinerja organisasi. Manajemen Pengetahuan adalah pengelolaan knowledge organisasi dalam menciptakan nilai bisnis dan menghasilkan keunggulan kompetitif yang berkesinambungan dengan mengoptimalkan proses penciptaan, pengkomunikasian, dan pengaplikasian semua knowledge yang dibutuhkan dalam rangka pencapaian tujuan bisnis.

Pengetahuan karyawan turut menentukan berhasil tidaknya pelaksanaan tugas yang dibebankan kepadanya, pengetahuan merujuk pada informasi dan hasil pembelajaran. karyawan yang mempunyai pengetahuan yang cukup akan meningkatkan efisiensi perusahaan. Namun bagi karyawan yang belum mempunyai pengetahuan cukup, maka akan bekerja tersendat-sendat bahan, waktu dan tenaga serta faktor produksi yang lain akan diperbuat oleh. karyawan berpengetahuan kurang. Pemborosannya ini akan mempertinggi biaya dalam pencapaian tujuan organisasi. Pengetahuan yang dimiliki seseorang bisa dikategorikan dalam dua jenis, yaitu: pengetahuan yang didasari dan pengetahuan yang tidak didasari (Nisak, 2015:36)

2.1.2.2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi pengetahuan

Ketika seseorang menjalani kehidupannya dia akan mengumpulkan data mempelajari fakta, menyaksikan peristiwa, dan mendapatkan potongan-potongan informasi lain yang kemudian ditambahkan ke dalam simpanan memori dan akan diakses ketika yang bersangkutan memproses informasi baru dan/atau mempersiapkan reaksi terhadap suatu instansi atau orang lain. Pengetahuan meliputi kompetensi *analytical thinking* (AT), *conceptual thinking* (CT), *technical professional managerial expertise* (EXP) (Nisak, 2015:36).

A. *Analytical thinking* (AT) adalah kemampuan memahami situasi dengan rincinya menjadi bagian-bagian kecil, atau melihat implikasi sebuah situasi secara rinci. Pada intinya, kompetensi ini memungkinkan seseorang berpikir secara analitis atau sistematis terhadap sesuatu yang kompleks.

- B. *Conceptual thinking* (CT) adalah memahami sebuah situasi atau masalah dengan menempatkan setiap bagian menjadi satu kesatuan untuk mendapatkan gambar yang lebih besar. Termasuk kemampuan mengidentifikasi pola atau hubungan antar situasi yang tidak secara jelas terkait mengidentifikasi isumendasar atau kunci dalam situasi yang kompleks. CT bersifat kreatif, konsepsional, atau induktif.
- C. *Expertise* (EXP) termasuk pengetahuan terkait pada pekerjaan (bisa teknikal, profesional, atau manajerial), dan juga motivasi untuk memperluas, memanfaatkan, dan mendistribusikan pengetahuan tersebut.

2.1.2.3. Indikator pengaruh Pengetahuan

Pengetahuan merupakan salah satu alat manajemen yang dapat digunakan untuk mendukung pencapaian tujuan organisasi dan menunjukkan keunggulan bersaing sehingga mampu menciptakan kinerja organisasi yang baik. Ada empat indikator untuk mengukur variabel pengaruh Pengetahuan yaitu: akuisisi pengetahuan, konversi pengetahuan, aplikasi pengetahuan, dan perlindungan pengetahuan (Kusuma dan Devie, 2013:3).

1. Akuisisi pengetahuan (*knowledge acquisition*). Akuisisi pengetahuan adalah sebuah proses yang meliputi kegiatan pengumpulan, aksesibilitas, dan penerapan dari pengetahuan yang diperoleh.
2. Konversi pengetahuan (*knowledge conversion*). Pengetahuan yang litangkap dari berbagai sumber (baik internal maupun eksternal untuk bisnis) perlu diubah menjadi pengetahuan organisasi untuk pemanfaat efektif dalam bisnis.

3. Aplikasi pengetahuan (*knowledge application*). Melalui pemanfaatan pengetahuan dimana pengetahuan yang diperoleh dapat berubah dari kemampuan potensial menjadi kemampuan terealisasi dan dinamis yang mempengaruhi kinerja organisasi.
4. Perlindungan pengetahuan (*knowledge protection*). Perlindungan pengetahuan adalah proses pengamanan asset pengetahuan dan menyimpannya dengan aman serta diakses hanya oleh petugas yang berwenang Melindungi pengetahuan dari penggunaan ilegal dan yang tidak tepat sangat penting bagi sebuah perusahaan untuk membangun dan mempertahankan keunggulan kompetitif.

2.1.3. Sikap

2.1.4. Pengertian Sikap

Secara umum, Sikap adalah suatu keadaan jiwa (mental) dan keadaan pikir (nueutral) yang dipersiapkan untuk memberikan tanggapan terhadap suatu objek yang diorganisir melalui pengalaman serta mempengaruhi secara langsung pada perilaku (Yuliana, 2014:2). Sikap disebut juga sebagai konsep yang paling khusus dan sangat dibutuhkan dalam psikologis sosial kontemporer. Sikap juga merupakan salah satu konsep yang paling penting yang digunakan pemasar untuk memahami karyawan. Sikap sebagai salah satu konsep yang cukup sederhana yaitu jumlah pengaruh yang dimiliki seseorang atas atau menentang suatu objek.

Sikap/perilaku kerja adalah Sikap keteraturan perasaan dan pikiran seseorang dan kecenderungan bertindak terhadap aspek lingkungannya. Sikap (Sikap) adalah cara menempatkan atau membawa diri, atau cara merasakan, jalan pikiran, dan perilaku. Sikap adalah kondisi mental yang kompleks yang melibatkan keyakinan dan perasaan, serta disposisi untuk

bertindak dengan cara tertentu. Sikap adalah kondisi mental dan neural yang diperoleh dari pengalaman, yang mengarahkan dan secara dinamis mempengaruhi respon-respon individu terhadap semua objek dan situasi yang terkait (Sendow, 2016:3)

2.1.5. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Sikap

Setiap unsur dalam definisi ini sangat penting untuk memahami mengapa dan bagaimana Sikap terkait dalam perilaku karyawan. Secara umum, fungsi Sikap dibagi menjadi empat golongan (Handoko, 2014), yaitu:

1. Sikap sebagai alat untuk menyesuaikan diri

Sikap adalah sesuatu yang bersifat coomunicable, artinya suatu yang mudah menjalar, sehingga menjadi mudah pula menjadi milik bersama. Sikap bisa menjadi rantai penghubung antara orang dengan kelompoknya atau dengan anggota kelompoknya.

2. Sikap sebagai alat pengatur tingkah laku

Pertimbangan antara perangsang dan reaksi pada anak dewasa dan yang sudah lanjut usianya tidak ada. Perangsang itu pada umumnya tidak diberi perangsang secara spontan, akan tetapi terdapat adanya proses secara sadar untuk menilai perangsang- perangsang itu.

3. Sikap sebagai alat pengatur

Pengalaman-pengalaman manusia di dalam menerima pengalaman-pengalaman dari luar Sikapnya tidak pasif, tetapi diterima secara aktif. manusia, tetapi manusia memilih mana-mana yang perlu dan mana yangartinya semua berasal dari dunia luar tidak semuanya dilayani oleh tidak perlu dilayani. Jadi, semua pengalaman diberi penilaian lalu dipilih.

4. Sikap sebagai pernyataan kepribadian

Sikap sering mencerminkan pribadi seseorang, ini disebabkan karena Sikap tidak pernah terpisah dari pribadi yang mendukungnya oleh karena itu dengan melihat Sikap-Sikap pada objek tertentu, sedikit banyak orang bisa mengetahui pribadi orang tersebut. Sikap merupakan pernyataan pribadi.

5. Hubungan Sikap

Sikap adalah suatu kecenderungan untuk bereaksi terhadap penawaran produk dalam masalah-masalah yang baik ataupun kurang baik secara konsekuen. Sikap ini dilakukan pegawai berdasarkan pandangannya terhadap produk dan proses belajar baik dari pengalaman ataupun dari yang lain, Sikap karyawan bisa merupakan Sikap positif ataupun negatif terhadap produk-produk tertentu. Sikap sebagai suatu evaluasi yang menyeluruh dan memungkinkan seseorang untuk merespon dengan cara yang menguntungkan atau tidak terhadap obyek yang dinilai.

2.1.6. Indikator Pengukuran Sikap

Indikator untuk mengukur variabel Sikap adalah sebagai berikut (Sendow, 2016:3):

A. Kesanggupan kerja

Kesanggupan kerja karyawan adalah suatu kondisi dimana seorang karyawan merasa mampu menyelesaikan pekerjaan yang diberikan kepadanya.

B. Pendidikan

Pendidikan adalah kegiatan untuk me-ningkatkan pengetahuan seseorang termasuk di dalamnya peningkatan penugasan teori dan Keterampilan memutuskan terhadap persoalan yang menyangkut kegiatan mencapai sebuah tujuan.

C. Masa Kerja

Masa kerja adalah waktu yang dibutuhkan oleh seorang karyawan dalam bekerja pada sebuah perusahaan atau organisasi. Melihat beberapa indikator yang ada, tentunya setiap perusahaan akan selalu berusaha untuk meningkatkan kemampuan kerja yang dimiliki para karyawan. Semakin tinggi tingkat kemampuan kerja yang dimiliki oleh seseorang karyawan, maka kinerja karyawan di dalam perusahaan akan tinggi pula.

2.1.7 pengalaman kerja

2.1.8. Pengertian Pengalaman Kerja

Dalam rangka penempatan karyawan seorang manajer perlu mempertimbangkan beberapa faktor yang mungkin dapat berpengaruh terhadap kelangsungan hidup perusahaan. Salah satu faktor yang perlu dipertimbangkan adalah pengalaman kerja. Menurut Marwansyah dan Wariati (2015) pengalaman kerja adalah suatu pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan yang dimiliki karyawan untuk mengemban tanggung jawab dari pekerjaan sebelumnya.

Menurut Malayu S.P Hasibuan (2016,), orang yang berpengalaman merupakan calon karyawan yang telah siap pakai. Pengalaman kerja seorang pelamar hendaknya mendapat pertimbangan utama dalam proses seleksi.

Bangun (2012,) mengatakan bahwa perputaran pekerjaan (job rotation) merupakan pemidahan pekerjaan lainnya dalam organisasi, sehingga dapat menambah pengetahuan dan pengalaman tenaga kerja.

Pengalaman kerja adalah suatu dasar atau acuan seorang karyawan dapat menempatkan diri secara tepat kondisi, berani mengambil resiko, mampu 16 menghadapi tantangan dengan

penuh tanggungjawab serta mampu berkomunikasi dengan baik terhadap berbagai pihak untuk tetap menjaga produktivitas, kinerja dan menghasilkan individu yang kompeten dalam bidangnya. Dari beberapa pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa pengalaman kerja adalah tingkat penguasaan pengetahuan serta keterampilan seseorang dalam pekerjaannya yang dapat diukur dari masa kerja dan dari tingkat pengetahuan serta keterampilan yang dimilikinya. Pengalaman usaha, terutama pekerjaan yang membutuhkan banyak keahlian, kecakapan dan inisiatif dalam bereaksi, sehingga menghasilkan produk yang lebih baik dilihat dari segi kuantitas dan kualitas.

2.1.9. Faktor-faktor Pengalaman Kerja

Selain itu ada juga beberapa faktor yang mempengaruhi pengalaman kerja karyawan. Beberapa faktor lain mungkin yang berpengaruh dalam kondisi kondisi tertentu menurut Handoko dalam Basari (2012) adalah sebagai berikut :

1. Latar belakang pribadi, mencakup pendidikan, kursus, latihan, bekerja. Untuk menunjukkan apa yang telah dilakukan seseorang di waktu yang lalu.
2. Bakat dan minat, untuk memperkirakan minat dan kapasitas atau kemampuan seseorang.
3. Sikap dan kebutuhan (attitudes dan needs) untuk meramalkan tanggung jawab dan wewenang seseorang.
4. Kemampuan-kemampuan analisis dan manipulatif untuk mempelajari kemampuan penilaian dan penganalisaan. Keterampilan dan kemampuan teknik, untuk menilai Kemampuan dalam aspek-aspek tehnik pekerjaan.

2.1.10. Indikator Pengalaman kerja

Pengalaman kerja akan meningkat seiring dengan semakin meningkatnya kompleksitas tugas. Ada beberapa hal juga untuk menentukan berpengalaman tidaknya seorang karyawan yang sekaligus sebagai indikator pengalaman kerja menurut (Foster, 2001) adalah sebagai berikut:

a) Lama waktu masa kerja

Ukuran tentang lama waktu atau masa kerja yang telah ditempuh seseorang dapat memahami tugas-tugas suatu pekerjaan dan telah melaksanakan dengan baik

b) Tingkat pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki

Pengetahuan merujuk pada konsep, prinsip, prosedur, kebijakan atau informasi lain yang dibutuhkan oleh karyawan. Pengetahuan juga mencakup kemampuan untuk memahami dan menerapkan informasi pada tanggung jawab pekerjaan. Sedangkan keterampilan merujuk pada kemampuan fisik yang dibutuhkan untuk mencapai atau menjalankan suatu tugas atau pekerjaan.

c) Penguasaan terhadap pekerjaan dan peralatan Tingkat penguasaan seseorang dalam pelaksanaan aspek-aspek teknik peralatan dan teknik pekerjaan.

Dari uraian tersebut dapat diketahui, bahwa seorang pegawai yang berpengalaman akan memiliki gerakan yang mantap dan lancar, gerakannya berirama, lebih cepat menanggapi tanda-tanda, dapat menduga akan timbulnya kesulitan sehingga lebih siap menghadapinya, dan bekerja dengan tenang serta dipengaruhi faktor lain yaitu: lama waktu/masa kerja seseorang, tingkat pengetahuan atau keterampilan yang telah dimiliki dan tingkat penguasaan terhadap pekerjaan dan peralatan. Oleh karena itu seorang karyawan yang mempunyai pengalaman kerja adalah seseorang yang mempunyai kemampuan jasmani, memiliki pengetahuan, dan keterampilan untuk bekerja serta tidak akan membahayakan bagi dirinya dalam bekerja.

2.2 Penelitian Sebelumnya

Penelitian terdahulu digunakan untuk membandingkan perbedaan dan persamaan antara hasil penelitian terdahulu dengan hasil penelitian yang akan dilakukan sekarang ini salah satunya peneliti dari Chres F. P Laoh (2016) dengan judul Pengaruh Manajemen Pengetahuan, Keterampilan Dan Sikap Kerja Terhadap Kinerja karyawan (Studi Kasus Pada Pt. National Nobu Bank Area Manado). Berdasarkan hasil uji hipotesis khususnya uji F di temukan bahwa model penelitian yang terdiri dari pengetahuan,keterampilan dan sikap kerja. Selanjutnya berdasarkan hasil uji hipotesis di temukan bahwa manajemen pengetahuan keterampilan, dan sikap memiliki pengaruh yang signifikan dan positif secara parsial terhadap kinerja karyawan pada P.T national nobu Bank Area manado keterampilan merupakan variabel yang paling dominan berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT.Bank Nobu Manado , sedangkan manajemen pengetahuan dan sikap merupakan variabel kedua dan ketiga yang berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT.Bank Nobu Manado.

Kemudian penelitian selanjutnya yang dilakukan oleh Arief Hartono,Sutopo (2016) dengan judul "Pengaruh Manajemen Pengetahuan, Keterampilan Dan Sikap Kerja Terhadap Kinerja Pegawai (Studi Kasus Pada PT. National Nobu Bank Area Manado). Penelitian ini merupakan penelitian asosiatif dan menggunakan metode kuantitatif yang memakai analisis regresi berganda sebagai alat analisis. Kuesioner disebar ke seluruh 61 karyawan di 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.

Penelitian selanjutnya yang dilakukan oleh Suhartini (2016) dengan judul Pengaruh Pengetahuan, Keterampilan Dan Kemampuan karyawan Terhadap Kinerja Pegawai (Studi Pada Industri Kerajinan Kulit di Manding, Bantul, Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pengetahuan, Keterampilan dan Kemampuan karyawan berpengaruh terhadap Kinerja karyawan (Studi Pada Industri Kerajinan Kulit di Manding, Bantul, Yogyakarta)

Penelitian dari Widianarto (2015) dengan judul Pengaruh Personal Knowledge, Job Procedure Dan Teknologi Terhadap Kinerja karyawan (Studi Kasus Penerapan Knowledge Management pada PT. Nasmoco Karangjati Motor). Penelitian ini menggunakan teknik analisis kualitatif dan kuantitatif. Analisis kuantitatif menggunakan uji validitas, reliabilitas, koefisien korelasi, analisis regresi sederhana dan berganda, koefisien determinasi dan uji signifikansi uji t dan uji F. Berdasarkan hasil analisis regresi linier sederhana, diketahui bahwa variabel personal knowledge, job procedure dan teknologi berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Penelitian di lakukan dari Nuryani Ratnaningsih (2013) dengan judul Pengaruh motivasi kerja dan pengalaman kerja terhadap produktivitas kerja karyawan pada PT Jasa Raharja kantor cabang Yogyakarta Penelitian ini bersifat deskriptif dengan menggunakan regresi linear berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa motivasi dan pengalaman kerja terdapat pengaruh positif terhadap produktivitas kerja karyawan pada PT. Jasa Raharja kantor cabang Yogyakarta.

Untuk mendefinisikan perbedaan dan persamaan antara penelitian sebelumnya dengan penelitian yang dilakukannya sekarang ini dapat dilihat pada tabel II. 1 berikut ini:

Tabel II.1

Perbedaan dan persamaan dengan penelitian sebelumnya

No	Judul nama peneliti (tahun)	Metode penelitian	Hasil penelitian	Persamaan	perbedaan
1	Pengaruh Manajemen Pengetahuan, Keterampilan Dan Sikap Kerja Terhadap Kinerja karyawan (Studi Kasus Pada Pt. National Nobu Bank Area Manado). Chres F. P Laoh (2016)	-Penelitian kuantitatif -Regresi Linier Berganda	Hasil uji hipotesisDitemukan bahwa Managment pengetahuan, keterampilan Dan sikap memiliki Pengaruh yang signifikan dan positif secara parsial terhadap kinerja karyawan PT. National Nobu Bang Area Manado.	-Variabel Knowledge Management Keterampilan dan Sikap serta Kinerja karyawa -teknik analisis data	-Lokasi -teknik pengumpulan sampel
2	Pengaruh Manajemen Pengetahuan, Keterampilan Dan Sikap Kerja Terhadap Kinerja karyawan (Studi Kasus Pada PT. National Nobu BankAreaManado)Oroh(2016)	-Penelitian Kuantitatif -Regresi linier berganda	Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan, Manajemen Pengetahuan, Kemampuan dar Sikap Kerja berpengaruh signifikan terhadap Kinerja karyawan.	-Variabel K'nowledge Management, dan Sikap serta Kinerja -Teknik analisis data	-lokasi -teknik pengumpulan sampel

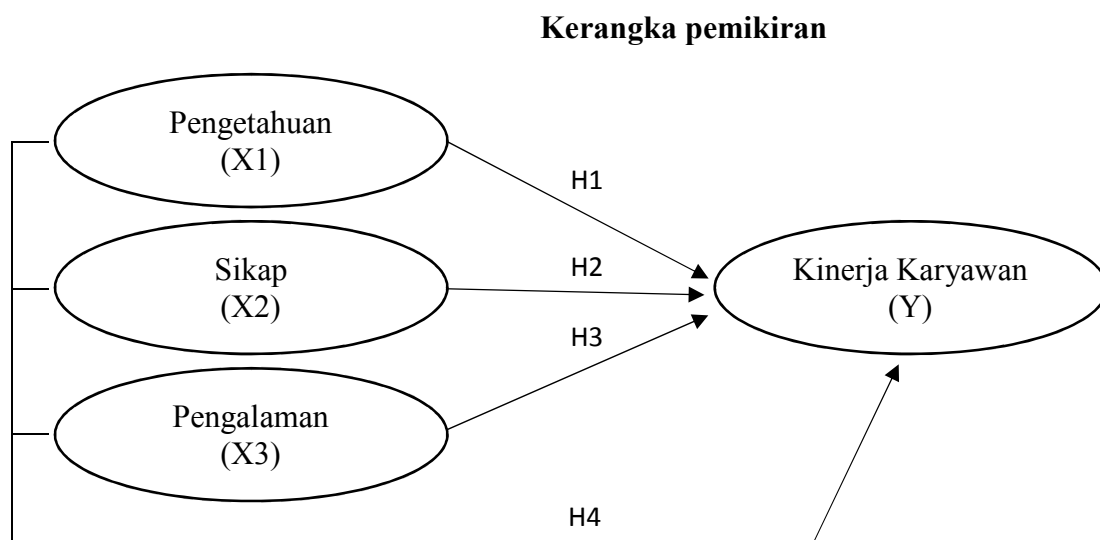
3	Pengaruh Pengetahuan, Keterampilan Dan Kemampuan karyawan Terhadap Kinerja karyawan (Studi Pada Industri Kerajinan Kulit di Manding, Bantul, Yogyakarta) (Suhartini, 2016).	-Penelitian Kuantitatif -Regresi linien berganda	Hasil penelitian menunjukkan Bahwa Pengetahuan, Keterampilan dan Kemampuan karyawan berpengaruh terhadap Kinerja karyawan (Studi Pada Industri Kerajinan Kulit di Manding, Bantul, Yoeyakarta)	-persamaannya adalah variabel Keterampilan Dan Manajemen Pengetahuan - Teknik analisis data	- lokasi -teknik pengumpulan sampel
4	Pengaruh Personal Knowledge, Job Procedure Dan Teknologi Terhadap Kinerja karyawan (Studi Kasus Penerapan Knowledge Management pada PT. Nasmoco Karangjati Motor) (Widiantarto, 2015)	-Penelitian Kuantitatif Regresi linier berganda	Berdasarkan hasil analisis regresi linier sederhana, diketahui bahwa variabel personal knowledge, job procedure dan teknologi berpengaruh terhadap kinerja karyawan	-persamaannya adalah variabel Sikap dan Manajemen Pengetahuan serta kinerja - Teknik analisis data	-variabel Pendidikan -Lokasi -teknik Pengumpulan sampel

5	Pengaruh motivasi kerja dan pengalaman kerja terhadap produktivitas kerja karyawan pada PT Jasa Raharja kantor cabang Yogyakarta. Nuryani Ratnaningsih (2013)	- Penelitian Kuantitatif -Regresi linier sederhana	Hasil penelitian motivasi dan pengalaman kerja terdapat pengaruh positif terhadap produktivitas kerja karyawan pada PT.jasa raharja kantor cabang yogyakarta	-persamaannya Adalah motivasi dan pengalaman kerja karyawan -Teknik analisis data	-lokasi -teknik pengumpulan sampel
---	---	---	--	---	---

2.3 Kerangka Pemikiran

Kemajuan suatu organisasi tidak terlepas dari sumber daya manusia yang dimiliki. Sumber daya manusia memegang peranan penting dalam suatu organisasi karena selalu berperan aktif dan dominan dalam setiap kegiatan organisasi. Setiap organisasi baik yang bergerak dalam sektor jasa maupun industri selalu berupaya mengelola manajemen sumber daya manusia dengan cara-cara profesional untuk meningkatkan Kinerja karyawan. Dalam upaya meningkatkan kinerja, maka hadirnya karyawan yang memiliki informasi yang relevan, Keterampilan dan Sikap yang sangat dibutuhkan. Berdasarkan landasan teoritis dari penelitian sebelumnya maka hubungan antara variabel penelitian dapat digambarkan pada gambar 2.1 berikut

Gambar 2.1



Gambar 2.1 Kerangka Konseptual

Sumber; jurnal ekonomi Alias@Bpjsketenagakerjaan.Go.Id 2 Serlin.Serang@Umi.Ac.Id (2018)

2.4 Hipotesis

Berdasarkan tujuan penelitian dan kerangka pemikiran maka dapat di kemukakan hipotesis penelitian adalah

H₁ : Variabel pengetahuan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan BPJS ketenaga kerjaan Banda Aceh.

H₂ : Variabel sikap berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan BPJS ketenaga kerjaan Banda Aceh.

H₃ : Variabel Pengalaman di duga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan BPJS ketenaga kerjaan Banda Aceh.

H₄ : Variabel pengetahuan, sikap dan pengalaman di duga berpengaruh secara simultan dan signifikan terhadap kinerja karyawan BPJS ketenaga Kerjaan Banda Aceh.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

3.1.1 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh pengetahuan , sikap dan pengalaman kerja terhadap kinerja karyawan BPJS ketenagakerjaan Banda Aceh. Jl. Tengku M Jl. Teuku Moh. Daud Beureueh No.152, Beurawe, Kec. Kuta Alam, Kota Banda Aceh.

3.1.2 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian asosiatif, yaitu penelitian yang dilakukan untuk mengetahui pengaruh antara 2 (dua) variabel atau lebih yaitu variabel independen serta variabel dependen (Sugiyono, 2014).

3.1.3 Horizon Waktu

Penelitian ini merupakan penelitian satu waktu yang datanya di kumpulkan sekaligus dari subyek penelitian dalam satu periode waktu, Horizon waktu yang dipakai adalah cross sectional yang menurut Umar (2015) adalah sekumpulan data untuk meneliti fenomena tertentu dalam satu kurun waktu saja. Penelitian ini mulai dilaksanakan pada 7 februari 2021 dengan 35 karyawan dan lama penelitian sesuai dengan kebutuhan dalam pengumpulan informasi dan data.

3.2 Populasi dan Sampel

3.2.1 Populasi

Populasi adalah keseluruhan obyek penelitian atau keseluruhan dari unit, ansur individu atau obyek yang menjadi sumber sampel unuk diteliti keadaan dan sebabnya. Menurut Sugiyono (2015), populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik terentu yang diterapkan oleh

peneliti untuk dipelajari dan kemudian di tarik kesimpulan nya. Populasi penelitian ini adalah kinerja karyawan BPJS ketenaga kerjaan Banda Aceh.

3.2.2 Sampel

Menurut Sugiyono (2018: 117) Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk mempelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. Populasi Penelitian dalam penelitian ini yaitu seluruh karyawan dari BPJS ketenagakerjaan Banda aceh. penelitian ini jenis penelitian sensus dengan bantuan kuesioner, dimana respondennya adalah seluruh karyawan .populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan dari BPJS ketenaga kerjaan Banda aceh yang berjumlah 40 orang. Sedangkan untuk sampel dalam penelitian ini adalah 35 sampel total atau seluruh anggota populasi. hal ini dikarenakan penelitian yang di lakukan merupakan penelitian sensus di mana metode ini berlaku jika anggota populasi relatif kecil atau mudah di jangkau.

3.3 Sumber Data

Data yang dngunakan dalam peneltian adalah Data primer diperoleh secara langsung dari lokasi penelitian mengrunakan teknik kusioner Sedangkan data sekunder dikumpulkan dan buku-buku junal sumber online, hasl-hasil penelitan sehelumya, dokumen-dokumen, sumber-sumber lain yang relevan dengan penelitian ini

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data penelitian ini menggunakan teknik kuesioner yang disebarkan di lokasi penelitian Kuesioner merupakan kumpulan pertanyaan tertulis untuk memperoleh informasi baik data tentang pribadi responden maupun informasi tentang masalah penelitian.

Pengukuran kuesioner menggunakan skala likert dengan 5 alternatif jawaban yaitu tabel 3.1 berikut (Umar, 2015).

Tabel III.I
Model pengukuran skala likert

Kategori jawaban	Kode jawaban	skor
Sangat tidak setuju	STS	1
tidak setuju	TS	2
Kurang setuju	KS	3
Setuju	S	4
Sangat setuju	SS	5

3.5 Definisi Dan oprasional Variabel

Variabel oprasional yang digunakan dalam penelitian ini dibagi menjadi Variabel *independent*, dan variabel *Dependent*

TABEL III.I
Devinsi Oprasional Variabel

No	Variabel	Definisi	indikator	ukuran	Skala	pernyataan item
Variabel Dependent						
1.	Kinerja Karyawan (Y)	kinerja (performance) identik dengan prestasi kerja, yang artinya sebagai ungkapan kemampuan yang didasari oleh pengetahuan, Sikap. ketrampilan dan motivasi dalam menghasilkan sesuatu. kinerja seseorang ditentukan oleh kemampuan dan motivasi untuk melaksanakan pekerjaan. (irawan, 2014.4).	kualitas kerja	1-5	Likert	A1
			kuantitas			A2
			tepat waktu			A3
			bisa di andalkan			A4
			kehadiran			A5

No	Variabel	Definisi	Indikator	ukuran	Skala	pernyataan Item
Variabel Independent						
2.	Pengetahuan (X1)	Pengetahuan 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 (krahmawati, 2016)	Akuisisi pengetahuan (<i>knowledge acquisition</i>).	1-5	Likert	B1
			Konversi pengetahuan (<i>knowledge conversion</i>).			B2
			Aplikasi pengetahuan (<i>knowledge application</i>).			B3
			Perlindungan pengetahuan (<i>knowledge protection</i>)			B4

3	sikap (X2)	Sikap adalah suatu keadaan jiwa (mental) dan keadaan pikir (nuetral) yang di persiapkan untuk memberikan tanggapan terhadap suatu objek yang diorganisir melalui pengalaman serta mempengaruhi secara langsung pada perilaku. (Yuliana, 2014:2).	Kesanggupan kerja	1-5	Likert	C1
			Pendidikan			C2
			Masa kerja			C3
4.	Pengalaman (X3)	pengalaman kerja adalah suatu pengetahuan,keterampilan dan kemampuan yang dimiliki karyawan untuk mengemban tanggung jawab dari pekerjaan sebelumnya.(Marwansyah dan Wariati 2015)	Lama waktu masa kerja	1-5	Likert	D1
			Tingkat pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki			D2
			Penguasaan terhadap pekerjaan dan peralatan			D3

3.6 Teknik Analisis Data

Berdasarkan pada tujuan dan hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini, maka metode analisis data yang diterapkan adalah analisis regresi linier berganda. Melalui teknik ini, akan diperoleh gambaran pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Adapun persamaan regresi linier berganda yang digunakan dalam penelitian ini adalah.

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$$

Dimana

Y = Kinerja Karyawan

α = Konstanta

X1 = Pengetahuan

X2 = Sikap Kerja

X3 = Pengalaman

b1, b2, b3 = Koefisiensi Regresi

e = *Standard Error*

3.7 Pengujian Data

Pengujian data yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji validitas dan reliabilitas yang bertujuan untuk menguji apakah suatu kuesioner yang dirancang layak atau tidak digunakan sebagai instrumen / alat penelitian Suatu alat ukur dapat dikatakan layak jika diukur terhadap beberapa subjek yang sama dan diperoleh hasil yang konsisten/sama Pengujian data atau uji validitas dan reliabilitas dalam penelitian ini dilakukan terhadap unit individu yang berada di luar dari sampel penelitian Perhitungan statistik hasil pengujian validitas dan reliabilitas ini menggunakan bantuan programs *Software SPSS*

3.7.1 Pengujian Validitas

Uji validitas berhubungan dengan ketepatan alat ukur melakukan tugasnya mencapai sasaran. Suatu alat pengukuran dapat dikatakan valid jika hasil pengukurannya tepat, nyata/benar uji validitas akan dilakukan dengan menghitung koefisien korelasi antar subjek pada item pertanyaan dengan skor yang diperoleh dan hasil kuesioner, yaitu dengan mencari nilai koefisien korelasi (r) dari masing masing pertanyaan dan dibandingkan nilai kritik tabel korelasi r dengan kriteria pengambilan keputusan yaitu :

- 1) Jika $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$, maka pernyataan tersebut dinyatakan valid
- 2) Jika $r \text{ hitung} < r \text{ tabel}$, maka pernyataan tersebut dinyatakan tidak valid

Jika telah memenuhi syarat maka dapat disimpulkan bahwa instrumen tersebut telah memiliki validitas konstruk yang baik Sementara pertanyaan yang tidak valid akan gugur dan dikeluarkan Setelah semua butir butir pernyataan dinyatakan valid maka instrumen tersebut layak sebagai kuesioner penelitian.

3.7 Uji Reliabilitas

Reliabilitas mengandung pengertian bahwa suatu instrumen yang dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpulan data. Reliabilitas artinya dapat dipercaya sehingga dapat diandalkan. Dikatakan reliabel bila alat tersebut dalam waktu yang sama pada waktu yang berlainan senantiasa menunjukkan hasil yang sama (Arikunto, 2005). Teknik yang digunakan untuk mengukur konsistensi ini yaitu melalui *cronbach alpha* yang dapat menafsirkan korelasi antara skala yang dibuat dengan skala variabel yang ada. Uji reliabilitas dilakukan dengan

menghitung *cronbac alpha* lebih dari 0,60 (Ghozali, 2006). Pengukur ini dianggap handal berdasarkan diatas *koefisien alpha* 0,60.

3.8 Pengujian Asumsi Klasik

3.8.1 Uji Normalitas

Tujuan uji normalitas adalah ingin mengetahui apakah distribusi sebuah data mengikuti atau mendekati distribusi normal (Situmorang dan Lufti, 2015). Uji normalitas dilakukan dengan menggunakan pendekatan grafik dan pendekatan *Kolmogrof Smirnow*. Dengan menggunakan tingkat signifikan 5%. yang artinya variabel residual berdistribusi normal.

Salah satu cara termudah untuk melihat normalitas adalah melihat histrogram yang membandingkan antara data observasi dengan distribusi yang mendekati distribusi normal. Namun demikian dengan hanya melihat histrogram hal ini bisa menyesatkan khususnya untuk jumlah sampel yang kecil. Metode yang lebih handal adalah dengan sesungguhnya dengan distribusi kumulatif dari distribusi normal. Distribusi normal akan membentuk suatu garis lurus diagonal, dan plotting data akan dibandingkan dengan garis diagonal. Jika distribusi data adalah normal, maka garis yang menggambarkan data sesungguhnya akan mengikuti garis diagonalnya.

Pada prinsipnya normalitas dapat dideteksi dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik atau dengan melihat histogram dari residualnya. Dasar pengambilan keputusan

- a. Jika data menyebar di sekitar garis diagonal yang mengikuti arah garis diagonal atau garis histogramnya menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.
- b. Jika data menyebar jauh dari garis diagonal dan atau tidak mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogram tidak menunjukkan pola distribusi normal maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

3.8.2 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik heteroskedastisitas yaitu adanya ketidaksamaan varian dari residual untuk semua pengamatan pada model regresi. Prasyarat yang harus terpenuhi dalam model regresi adalah tidak terjadinya gejala heteroskedastisitas.

Cara menganalisis asumsi heteroskedastisitas dengan melihat grafik scatter plot dimana jika ada pola tertentu seperti titik-titik yang membentuk pola tertentu yang teratur maka mengindikasikan adanya Heteroskedastisitas. Sedangkan jika tidak ada pola yang jelas titik-titiknya menyebar diatas dan dibawah angka nol pada sumbu Y maka tidak terjadi *Heteroskedastisitas*.

3.8.3 Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan Asumsi Klasik Multikolinearitas yaitu adanya hubungan linear antar variabel independen dalam Model *Regresi*. Untuk mengetahui ada tidaknya gejala Multikolinearitas dapat dilihat dari besarnya nilai *tolerance* dan *Variance Inflation Factor* (VIF) melalui aplikasi SPSS. Nilai umum yang dapat dipakai adalah nilai *tolerance*, atau nilai $VIF < 5$, maka tidak terjadi Multikolinearitas.

3.9 Pengujian Hipotesis

3.9.1 Uji-t (Parsial)

Digunakan untuk menguji tingkat signifikan pengaruh pengetahuan dan sikap serta pengalaman terhadap kinerja pegawai pada BPJS ketenagakerjaan Banda Aceh, dengan kriteria pengujian

- a) Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka menerima H_a dan menolak H_o pada tingkat signifikan 5%.
- b) Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka menerima H_o dan menolak H_a pada tingkat signifikan 5%

H_{a1} : pengetahuan berpengaruh terhadap kinerja karyawan BPJS ketenagakerjaan Banda Aceh

H_{01} : pengetahuan tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan BPJS ketenagakerjaan Banda Aceh

H_{a2} : sikap berpengaruh terhadap kinerja karyawan BPJS ketenagakerjaan Banda Aceh

H_{02} : sikap tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan BPJS ketenagakerjaan Banda Aceh

H_{a3} : pengalaman berpengaruh terhadap kinerja karyawan BPJS ketenagakerjaan Banda Aceh

H_{03} : pengalaman tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan BPJS ketenagakerjaan Banda Aceh

3.9.2 Uji F (Serentak)

Digunakan untuk menguji tingkat signifikansi seluruh Variabel bebas (X_1 X_2 dan X_3) terhadap Variabel terikat (Y). Kriteria prestasi kerja karyawan Pada tingkat signifikansi 95% adalah :

Jika $F_{hitung} \geq F_{tabel}$, maka menerima H_a dan menolak H_0

Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$, maka menerima H_0 dan menerima H_a

H_{a4} : Pengetahuan ,sikap dan pengalaman berpengaruh terhadap kinerja karyawan BPJS Ketenagakerjaan Banda Aceh

H_{04} : Pengetahuan ,sikap dan pengalaman tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan Ketenagakerjaan Banda Aceh

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil penelitian

4.1.1 gambaran umum penelitian

BPJS Ketenagakerjaan (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan), Sejak Akhir 2019 Secara Resmi Menggunakan *Call Name Bpjsostek*, Merupakan Badan Hukum Publik Yang Bertanggung Jawab Langsung Kepada Presiden Republik Indonesia Yang Memberikan Perlindungan Bagi Tenaga Kerja Untuk Mengatasi Risiko Sosial Ekonomi Tertentu Akibat Hubungan Kerja. Sebagai Lembaga Negara Yang Bergerak Dalam Bidang Jaminan Sosial, BPJS Ketenagakerjaan Yang Dahulu Bernama PT Jamsostek (Persero) Merupakan Pelaksana Undang-Undang Jaminan Sosial Tenaga Kerja. BPJS Ketenagakerjaan Sebelumnya Bernama Jamsostek (Jaminan Sosial Tenaga Kerja), Yang Dikelola Oleh PT Jamsostek (Persero), Namun Sesuai UU No. 24 Tahun 2011 Tentang BPJS, PT Jamsostek Berubah Menjadi BPJS Ketenagakerjaan Sejak Tanggal 1 Januari 2014.

Program Perlindungan Tenaga Kerja Telah Dimulai Sejak Lama, Dimana Lembaga Pertama Yang Terbentuk Adalah YDJS (Yayasan Dana Jaminan Sosial), Yang Terbentuk Sesuai Dengan PMP No. 48/1952 Dan PMP No. 8/1952 Tentang Pengaturan Bantuan Untuk Usaha Penyelenggaraan Kesehatan Buruh. Jamsostek[1] (Jaminan Sosial Tenaga Kerja) Adalah Suatu Lembaga Yang Diselenggarakan Oleh Pemerintah Yang Melindungi Pekerja Agar Kebutuhan Minimal Mereka Serta Keluarga Dapat Terpenuhi. Jamsostek Berdiri Pada Tahun 1995, Kemudian Pada Tahun 2014, PT Jamsostek Berubah Nama Menjadi BPJS Ketenagakerjaan.

Setelah Mengalami Kemajuan Dan Perkembangan, Baik Menyangkut Landasan Hukum, Bentuk Perlindungan Maupun Cara Penyelenggaraan, Pada Tahun 1977 Diperoleh Suatu Tonggak Sejarah Penting Dengan Dikeluarkannya Peraturan Pemerintah (PP) No.33 Tahun 1977 Tentang Pelaksanaan Program Asuransi Sosial Tenaga Kerja (ASTEK), Yang Mewajibkan Setiap Pemberi Kerja/Pengusaha Swasta Dan BUMN Untuk Mengikuti Program ASTEK. Terbit Pula PP No.34/1977 Tentang Pembentukan Wadah Penyelenggara ASTEK Yaitu Perum Astek. Tonggak Penting Berikutnya Adalah Lahirnya UU No.3 Tahun 1992 Tentang Jaminan Sosial Tenaga Kerja (JAMSOSTEK). Dan Melalui PP No.36/1995 Ditetapkannya PT Jamsostek Sebagai Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Tenaga Kerja. Program Jamsostek Memberikan Perlindungan Dasar Untuk Memenuhi Kebutuhan Minimal Bagi Tenaga Kerja Dan Keluarganya, Dengan Memberikan Kepastian Berlangsungnya Arus Penerimaan Penghasilan Keluarga Sebagai Pengganti Sebagian Atau Seluruhnya Penghasilan Yang Hilang, Akibat Risiko Sosial.

Selanjutnya Pada Akhir Tahun 2004, Pemerintah Juga Menerbitkan UU Nomor 40 Tahun 2004 Tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional. Undang-Undang Itu Berhubungan Dengan Amendemen UUD 1945 Tentang Perubahan Pasal 34 Ayat 2, Yang Kini Berbunyi: "Negara Mengembangkan Sistem Jaminan Sosial Bagi Seluruh Rakyat Dan Memberdayakan Masyarakat Yang Lemah Dan Tidak Mampu Sesuai Dengan Martabat Kemanusiaan". Manfaat Perlindungan Tersebut Dapat Memberikan Rasa Aman Kepada Pekerja Sehingga Dapat Lebih Berkonsentrasi Dalam Meningkatkan Motivasi Maupun Produktivitas Kerja. Kiprah Perusahaan Yang Mengedepankan Kepentingan Dan Hak Normatif Tenaga Kerja Di Indonesia Terus Berlanjut. Sampai Saat Ini, PT Jamsostek (Persero) Memberikan Perlindungan 4 (Empat) Program, Yang

Mencakup Program Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), Jaminan Kematian (JKM), Jaminan Hari Tua (JHT) Dan Jaminan Pensiun (JP) Bagi Seluruh Tenaga Kerja Dan Keluarganya.

Tahun 2011, Ditetapkanlah UU No 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. Sesuai Dengan Amanat Undang-Undang, Tanggal 1 Januari 2014 PT Jamsostek Akan Berubah Menjadi Badan Hukum Publik. PT Jamsostek Tetap Dipercaya Untuk Menyelenggarakan Program Jaminan Sosial Tenaga Kerja, Yang Meliputi JKK, JK M, JHT Dengan Penambahan Jaminan Pensiun Mulai 1 Juli 2015.

Pada Tahun 2014 Pemerintah Menyelenggarakan Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Sebagai Program Jaminan Sosial Bagi Masyarakat Sesuai UU No. 24 Tahun 2011, Pemerintah Mengganti Nama Askes Yang Dikelola PT Askes Indonesia (Persero) Menjadi BPJS Kesehatan Dan Mengubah Jamsostek Yang Dikelola PT Jamsostek (Persero) Menjadi BPJS Ketenagakerjaan.

4.1 Karakteristik Responden

Populasi dalam penelitian ini yaitu seluruh seluruh karyawan dari BPJS ketenagakerjaan Banda Aceh yang berjumlah 35 responden. Gambaran umum objek penelitian tersebut satu persatu dapat diuraikan sebagai berikut.

4.1.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Pada penelitian ini, 35 orang yang dipilih sebagai responden adalah berdasarkan jenis kelamin laki-laki dan perempuan. Adapun persebaran responden berdasarkan Jenis Kelamin ditunjukkan dalam tabel berikut ini :

Tabel 4.1
Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jawaban Responden	
		Frekuensi	Persen
1.	Laki-laki	14	40.0
2.	Perempuan	21	60.0

Total	35	100.0
--------------	----	-------

Sumber : Data primer, tahun 2022 (diolah)

Berdasarkan Tabel 4.1 yang ditunjukkan di atas dapat dilihat bahwa responden dengan jumlah persentasenya paling besar adalah Perempuan yaitu sebesar 60% sedangkan Laki-laki dengan persentase sebesar 40%.

4.1.2 Responden Berdasarkan Usia

Berdasarkan data primer yang telah diolah, maka hasil persebaran responden berdasarkan usia dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.2
Identitas Responden Berdasarkan Usia

No.	Usia	Jawaban Responden	
		Frekuensi	Persen
1.	<20 Tahun	3	8.6
2.	20 – 29 Tahun	16	45.7
3.	30 – 39 Tahun	15	42.9
4.	40 – 49 Tahun	1	2.9
Total		35	100.0

Sumber : Data primer, tahun 2022 (diolah)

Berdasarkan Tabel 4.2 di atas dapat diketahui bahwa dari penelitian terhadap 35 responden menunjukkan bahwa penggolongan berdasarkan usia yang paling banyak adalah 20-29 tahun sebesar 45.7%, usia 30-39 tahun sebesar 42.9%, usia 40-49 tahun sebesar 2.9%, dan usia kurang dari 20 tahun sebesar 8.6%.

4.1.3 Responden Berdasarkan Status

Pada penelitian ini, 35 orang yang dipilih sebagai responden adalah berdasarkan Status Perkawinan. Adapun persebaran responden berdasarkan status ditunjukkan dalam tabel berikut ini :

Tabel 4.3
Identitas Responden Berdasarkan Status

No.	Pekerjaan	Jawaban Responden	
		Frekuensi	Persen
1.	Belum Menikah	10	28.6
2.	Menikah	25	71.4
Total		35	100,0

Sumber : Data primer, tahun 2022 (diolah)

Berdasarkan Tabel 4.3 di atas dapat diketahui bahwa dari 35 orang responden sebagian besar sudah menikah yaitu sebesar 71,4%, dan sisanya 28,6% belum menikah.

4.1.4 Responden Berdasarkan Pendidikan

Dari penelitian 35 orang responden dengan klasifikasi berdasarkan Pendidikan dapat ditunjukkan pada tabel berikut ini :

Tabel 4.4
Identitas Responden Berdasarkan Pendidikan

No.	Pendidikan	Jawaban Responden	
		Frekuensi	Persen
1.	SLTA	5	14.3
2.	Diploma 3	11	31.4
3.	Sarjana	18	51.4
4.	Pascasarjana	1	2.9
Total		35	100.0

Sumber : Data primer, tahun 2022 (diolah)

Berdasarkan Tabel 4.4 di atas dapat diketahui bahwa dari 35 orang responden yang berpendidikan SLTA sebanyak 5 responden atau sebesar 14.3%, pendidikan Diploma 3 sebanyak 11 responden atau 31.4%, responden Sarjana sebanyak 18 responden atau 51.4%, dan responden Pascasarjana sebanyak 1 orang atau 2.9%.

4.1.5 Responden Berdasarkan Masa Kerja

Dari penelitian 35 orang responden dengan klasifikasi berdasarkan Masa Kerja dapat ditunjukkan pada tabel berikut ini :

Tabel 4.5
Identitas Responden Berdasarkan Masa Kerja

No.	Masa Kerja	Jawaban Responden	
		Frekuensi	Persen
1.	2-5 tahun	19	54.3
2.	6-9 tahun	16	45.7
Total		35	100.0

Sumber : Data primer, tahun 2022 (diolah)

Berdasarkan Tabel 4.5 di atas dapat diketahui bahwa dari 35 orang responden yang memiliki masa kerja 2 sampai 5 tahun berjumlah 19 responden sedangkan masa kerja 6 sampai 9 tahun berjumlah 16 responden.

4.2 Hasil Uji Reliabilitas dan Validitas

4.2.1 Hasil Uji Reliabilitas

Untuk menguji kehandalan kuesioner yang digunakan, penelitian ini menggunakan uji reliabilitas. Analisa digunakan untuk menafsirkan kolerasi antara skala yang dibuat dengan skala variabel yang ada. Hasil uji reliabilitas (Tabel 4.6) untuk variabel dependen dan variabel independen menunjukkan hasil yang reliabel.

Tabel 4.6
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Jumlah Item	<i>Cronbach Alpha</i>	Keterangan
Pengetahuan	4	0,746	Handal
Sikap	3	0,797	Handal
Pengalaman	3	0,779	Handal
Kinerja Karyawan	5	0,865	Handal

Sumber : Data primer, tahun 2022 (diolah)

Hasil pengolahan data memperlihatkan nilai *cronbach alpha* yang dihasilkan > 0.60 sehingga seluruh variabel yang digunakan dinyatakan handal..

4.2.2 Hasil Uji Validitas

Pengujian validitas data dalam penelitian ini dilakukan secara statistik, yaitu dengan menggunakan uji *Pearson Product-Moment Coefficient of Correlation* menggunakan bantuan *software computer* melalui program *Statistic Package for Social Science* (SPSS) 21. Berdasarkan hasil pengolahan data seluruh pernyataan valid karena memiliki nilai signifikansi dibawah 5%.

Sedangkan jika dilakukan secara manual maka nilai kolerasi hasil perhitungan yang diperoleh harus dibandingkan dengan nilai kritis kolerasi *product moment* dimana hasilnya menunjukan semua item pernyataan mempunyai $r\text{-hitung} > \text{nilai kritis kolerasi } product\ moment$ untuk $n= 35$ pada tingkat signifikansi 5%, sehingga semua pernyataan tersebut signifikan dan memiliki validitas konstruk. Untuk lebih jelasnya mengenai hasil uji validitas dapat dilihat Tabel 4.7.

Table 4.7
Hasil Uji Validitas

Item Pertanyaan	Variabel	Koefesien Korelasi	Nilai r-kritis (n=35)	Keterangan
T1	Pengetahuan	0,839	0,3338	Valid
T2		0,800		
T3		0,793		
R1		0,668		
X2.1	Sikap	0,809	0,3338	Valid
X2.2		0,901		
X2.3		0,895		
X3.1	Pengalaman	0,869	0,3338	Valid
X3.2		0,848		
X3.3		0,811		
Y1	Kinerja Karyawan	0,741	0,3338	Valid
Y2		0,710		
Y3		0,859		
Y4		0,880		
Y5		0,854		

Sumber : Data primer, tahun 2022 (diolah)

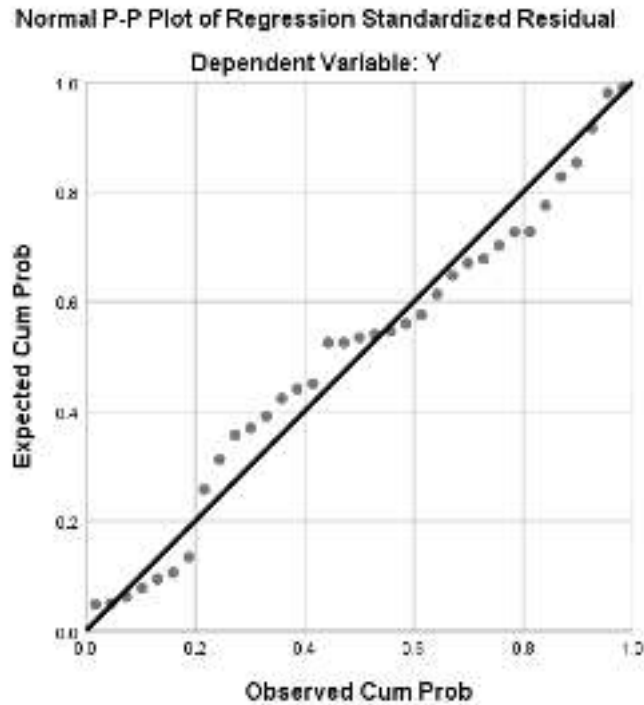
Berdasarkan tabel 4.7 di atas dapat dijelaskan bahwa semua variabel yang digunakan dalam penelitian ini semuanya valid, karena mempunyai koefisiensi kolerasi diatas nilai kritis kolerasi *product moment* yaitu sebesar 0,3338 sehingga semua pertanyaan yang terkandung dalam kuesioner penelitian ini dinyatakan valid untuk dilanjutkan penelitian yang lebih mendalam.

4.2.3. Pengujian Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Untuk pengujian normalitas data, dalam penelitian ini hanya akan dideteksi melalui Analisis Grafik yang dihasilkan melalui perhitungan regresi dengan SPSS. Data yang normal ditandai dengan sebaran titik-titik data diseperti garis diagonal. Hasil pengujian normalitas data dapat dilihat pada Gambar 4.1 sebagai berikut:

Gambar 4.1 Uji Normalitas



Sumber: Hasil Penelitian, 2022 (Data diolah)

Berdasarkan Gambar 4.1 tersebut dapat disimpulkan bahwa data yang digunakan menunjukkan indikasi normal. Analisis dari grafik diatas terlihat titik-titik menyebar disekitar garis diagonal, serta penyebarannya mengikuti arah garis diagonal. “Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas, dan sebaliknya apabila data menyebar jauh dari garis diagonal dan/atau tidak mengikuti garis diagonal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi-asumsi normalitas”. Maka model regresi layak dipakai untuk memprediksi Kinerja Karyawan berdasarkan masukan variabel independen.

2. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen. Jika terjadi korelasi, maka terdapat masalah multikolinearitas. Pada model regresi yang baik tidak terjadi korelasi diantara variabel independen. Untuk uji multikolinearitas pada penelitian ini adalah melihat nilai Toleranse atau nilai Variance Inflation Factor (VIF).

Tabel 4.8
Hasil Uji Multikolinearitas

Variabel Bebas	Tolerance	VIF	Keterangan
Pengetahuan	0,440	2,270	Bebas dari Multikolinieritas
Sikap	0,571	1,752	Bebas dari Multikolinieritas
Pengalaman	0,497	2,011	Bebas dari Multikolinieritas

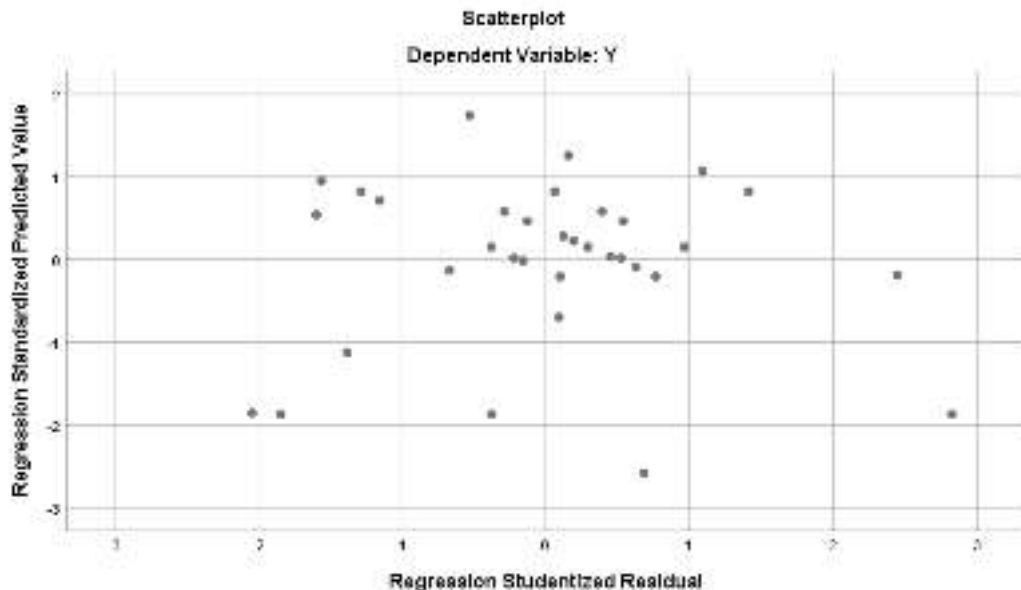
Sumber: Hasil Penelitian, 2022 (Data diolah)

Dari Tabel 4.8 diatas dapat menunjukkan bahwa semua variable independen memiliki nilai Tolerance lebih dari 0,10, berarti tidak ada korelasi antara variabel independen. Begitu juga hasil perhitungan nilai Variance Inflation Factor (VIF) juga menunjukan hal yang sama bahwa semua variabel independen yang memiliki nilai VIF kurang dari 10. Jadi dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolonieritas antar variabel independen dalam model regresi pada penelitian ini.

3. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual pada satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Hasil dapat dilihat pada Gambar 4.2 sebagai berikut:

Gambar 4.2. Uji Heteroskedastisitas



Sumber: Hasil Penelitian, 2022 (Data diolah)

Hasil uji heteroskedastisitas dapat diketahui bahwa titik-titik menyebar dengan pola yang tidak jelas diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, jadi dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah heteroskedastisitas pada model regresi.

4.3 Analisa Deskriptif Persepsi Responden

Analisis deskriptif yang dilakukan terhadap 35 jawaban responden mengenai variabel-variabel penelitian yang meliputi Pengetahuan, Sikap, Responsiveness, Assurance dan Kinerja Karyawan. Gambaran umum persepsi responden terhadap masing-masing pernyataan dalam variabel terkait dapat dilihat dari skor rata-rata (mean) untuk masing-masing variabel.

4.3.1 Persepsi Responden Terhadap Pengetahuan

Dalam penelitian ini Pengetahuan dijabarkan ke dalam 4 (empat) item pernyataan. Masing-masing pernyataan diberikan alternatif pilihan yang berkisar antara sangat tidak setuju (dengan skor 1) sampai dengan sangat setuju (dengan skor 5). Tinggi rendahnya responden jawaban responden terhadap item pernyataan yang berhubungan dengan Pengetahuan dapat dilihat dari jawaban masing-masing responden.

Tabel 4.9
Distribusi Frekuensi Jawaban Responden
Terhadap Pertanyaan Pengetahuan

No.	Pernyataan	Alternatif Jawaban					Mean
		STS	TS	KS	S	SS	
1	Saya mempunyai pengetahuan yang cukup mengenai job disk pekerjaan.	0	0	4	17	14	4.28
2	Saya mampu memanfaatkan pengetahuan saya secara efektif	0	0	5	24	6	4.02
3	Saya mampu mengaplikasikan pengetahuan saya dalam pekerjaan	0	0	6	29	0	3.82
4.	Saya hanya menggunakan pengetahuan saya untuk pekerjaan saya di BPJS ketenagakerjaan Banda Aceh	0	0	5	16	14	4.25
Rata-rata							4,10

Sumber : Data Primer (diolah), 2022

Berdasarkan Tabel 4.9 di atas menunjukkan bahwa nilai rata-rata sebesar 4.10 dimana tanggapan responden untuk pengetahuan sudah baik. Nilai rata-rata terendah sebesar 3.82, dimana menunjukkan bahwa karyawan kurang mampu mengaplikasikan pengetahuan saya dalam pekerjaan.

4.3.2 Persepsi Responden Terhadap Sikap

Persepsi responden mengenai Sikap dijabarkan kedalam 3 (tiga) item pertanyaan, Masing-masing pertanyaan diberikan alternatif pilihan jawaban yang berkisar antara sangat tidak

setuju (dengan skor 1) sampai dengan sangat setuju (dengan 5 skor). Tinggi rendahnya jawaban pengguna terhadap item pertanyaan yang berhubungan dengan Sikap dapat dilihat dari jawaban masing-masing responden pada Tabel 4.10.

Table 4.10
Distribusi Frekuensi Jawaban Responden
Terhadap Pertanyaan Sikap

No.	Pernyataan	Alternatif Jawaban					Mean
		STS	TS	KS	S	SS	
1	Saya mampu menyelesaikan pekerjaan yang di berikan kepada saya.	0	0	3	18	14	4.31
2	Saya mengikuti pendidikan untuk meningkatkan keterampilan saya.	0	0	6	24	5	3.97
3	Saya sudah lama kerja di BPJS ketenagakerjaan (>5 tahun)	0	0	8	23	4	3.88
Rata-rata							4,05

Sumber : Data Primer (diolah), 2022

Berdasarkan Tabel 4.10 di atas menunjukkan bahwa nilai rata-rata sebesar 4.05 dimana tanggapan responden untuk sikap sudah baik. Namun terdapat nilai rata-rata terendah sebesar 3.88 dimana menunjukkan sebagian besar responden memiliki masa kerja kurang dari 5 tahun.

4.3.2 Persepsi Responden Terhadap Pengalaman

Persepsi responden mengenai Pengalaman dijabarkan kedalam 3 (tiga) item pertanyaan, Masing-masing pertanyaan diberikan alternatif pilihan jawaban yang berkisar antara sangat tidak setuju (dengan skor 1) sampai dengan sangat setuju (dengan 5 skor). Tinggi rendahnya jawaban pengguna terhadap item pertanyaan yang berhubungan dengan Pengalaman dapat dilihat dari jawaban masing-masing responden pada Tabel 4.11.

Table 4.11
Distribusi Frekuensi Jawaban Responden
Terhadap Pertanyaan Pengalaman

No.	Pernyataan	Alternatif Jawaban					Mean
		STS	TS	KS	S	SS	

No.	Pernyataan	Alternatif Jawaban					Mean
		STS	TS	KS	S	SS	
1	Saya dapat melaksanakan pekerjaan dengan baik karna sudah lama bekerja.	0	0	6	20	9	4.08
2	Saya mampu memahami dan menerapkan informasi pada tanggung jawab pekerjaan.	0	0	8	25	2	3.82
3	Saya mampu menguasai pekerjaan dalam aspek– aspek teknik.	0	0	5	12	18	4.37
Rata-rata							4,09

Sumber : Data Primer (diolah), 2022

Berdasarkan Tabel 4.11 di atas menunjukkan bahwa nilai rata-rata sebesar 4.05 dimana tanggapan responden untuk pengalaman sudah baik. Namun terdapat nilai rata-rata terendah sebesar 3.82, dimana menunjukkan bahwa karyawan kurang mampu memahami dan menerapkan informasi pada tanggung jawab pekerjaan.

4.3.4 Persepsi Responden Terhadap Kinerja Karyawan

Persepsi responden terhadap Kinerja Karyawan dijabarkan kedalam 5 (lima) item pertanyaan. Masing-masing pertanyaann diberikan alternatif pilihan jawaban yang berkisar antara sangat tidak setuju (dengan skor 1) sampai dengan sangat setuju (dengan skor 5). Tinggi rendahnya jawaban responden terhadap item pertanyaan yang berhubungan dengan Kinerja Karyawan dapat dilihat dari jawaban masing-masing responden.

Tabel 4.12
Distribusi Frekuensi Jawaban Responden
Terhadap Pertanyaan Kinerja Karyawan

No.	Pernyataan	Alternatif Jawaban					Mean
		STS	TS	KS	S	SS	
1	Saya selalu mengerjakan tugas sesuai dengan kualitas yang diinginkan BPJS	0	0	2	9	24	4.62

No.	Pernyataan	Alternatif Jawaban					Mean
		STS	TS	KS	S	SS	
	ketenagakerjaan Banda Aceh						
2	Saya mendapatkan beban kerja sesuai dengan kemampuan	0	0	3	14	18	4.42
3	Saya selalu menyelesaikan pekerjaan tepat waktu	0	0	5	18	12	4.00
4	Saya dapat diandalkan berdasarkan keahlian yang saya miliki sehingga dapat menyelesaikan tugas yang di berikan.	0	0	5	25	5	4.20
5	Saya selalu hadir tepat waktu pada hari kerja berdasarkan absensi rutinitas yang di jalankan oleh BPJS ketenaga kerjaan Banda Aceh	0	0	6	23	6	4.00
Rata-rata							4,25

Sumber : Data Primer (diolah), 2022

Berdasarkan Tabel 4.12 di atas menunjukkan bahwa nilai rata-rata sebesar 4.25 dimana tanggapan responden untuk kinerja karyawan sudah baik. Namun terdapat nilai rata-rata terendah pada yaitu sebesar 4.00 dimana menunjukkan karyawan tidak hadir tepat waktu pada hari kerja berdasarkan absensi rutinitas yang di jalankan.

4.4 Hasil Regresi Linear Berganda

Analisis linear berganda bertujuan untuk menjawab permasalahan dalam penelitian ini. Analisis ini digunakan untuk menganalisis pengaruh antara variabel Pengetahuan (X1) dan Sikap (X2) terhadap variabel dependen yaitu Kinerja Karyawan (Y). Berdasarkan data yang diperoleh, kemudian dilakukan perhitungan atau pengolahan data dengan menggunakan program SPSS. Persamaan hasil regresi analisis data diperoleh nilai-nilai sebagai berikut:

Tabel 4.13
Pengaruh Variabel

Nama Variabel	b	Standar Error	t _{hitung}	t _{tabel}	Sig.
(Constant)	0,357	0,512	0,698	2,0345	0,491
Pengetahuan	0,571	0,117	3,232	2,0345	0,003
Sikap	0,292	0,138	2,112	2,0345	0,043
Pengalaman	0,090	0,139	0,645	2,0345	0,523
Koefisien Korelasi (R) = 0,809 Koefisien Determinasi (R Square) = 0,654 Koefisien Determinasi (Adjusted R Square) = 0,620 F _{hitung} = 19,512 F _{tabel} = 2,91 Sig. F = 0.000					

Dengan demikian maka hasil perhitungan statistik dapat dituliskan persamaan regresi linier berganda simultan sebagai berikut :

$$Y = 0,357 + 0,571X_1 + 0,292X_2 + 0,090X_3$$

Dari hasil persamaan regresi diatas diketahui hasil dari penelitian sebagai berikut :

1. Nilai konstanta sebesar 0,357, artinya jika variabel Pengetahuan dan Sikap bernilai nol atau konstan, maka variabel Kinerja Karyawan akan bernilai positif 0,357.
2. Koefisien regresi pengaruh Pengetahuan sebesar 0,571 menjelaskan setiap adanya kenaikan satu satuan pada Pengetahuan maka akan dapat meningkatkan Kinerja Karyawan sebesar 0,571, artinya terdapat pengaruh positif variabel Pengetahuan terhadap Kinerja Karyawan..
3. Koefisien regresi pengaruh Sikap sebesar 0,340 menjelaskan setiap adanya kenaikan satu satuan pada Sikap yang dirasakan nasabah maka akan dapat meningkatkan Kinerja Karyawan sebesar 0,340, artinya terdapat pengaruh positif variabel Sikap terhadap Kinerja Karyawan.
4. Koefisien regresi pengaruh Pengalaman sebesar 0,090 menjelaskan setiap adanya kenaikan satu satuan pada Pengalaman yang dirasakan nasabah maka akan dapat meningkatkan Kinerja Karyawan sebesar 0,090, artinya terdapat pengaruh positif variabel Pengalaman terhadap Kinerja Karyawan.

4.4.1 Koefisien Korelasi

Pengaruh linier antara variabel independen memiliki hubungan yang dapat di buktikan dengan koefisien korelasi berganda dan koefisien determinansi. Koefisien ini menjelaskan keeratan hubungan keseluruhan variabel bebas secara serentak dengan variabel tak bebas. Nilai korelasi bergerak antara -1 sampai dengan +1 dan semakin mendekati nilai 1 atau sama dengan 1 maka korelasi antara variabel akan semakin kuat atau sebaliknya. Sedangkan koefisien dterminasi berganda adalah suatu koefisien yang menjelaskan besarnya pengaruh secara serentak variabel-variabel bebas terhadap variabel terikatnya. Koefisien korelasi R sebesar 0,809 menjelaskan derajat hubungan (korelasi) antara variabel Pengetahuan (X_1), Sikap (X_2), dan Pengalaman (X_3) dengan Kinerja Karyawan (Y) adalah positif dengan keeratan hubungan 80,9%. Artinya ketiga variabel bebas tersebut memiliki hubungan yang sangat kuat dengan Kinerja Karyawan (Y) dengan nilai kategori 80%-100%.

4.4.2 Koefisien Determinasi

Sementara koefisien determinasi adalah suatu koefisien yang menjelaskan besarnya pengaruh salah satu variabel bebas terhadap variabel tak bebasnya dengan anggapan variabel-variabel lain tidak diketahui. Dari hasil output SPSS di peroleh Adjusted R Square adalah sebesar 0,654. Nilai Adjusted R Square sebesar tersebut menjelaskan, peran variabel Pengetahuan (X_1), Sikap (X_2), dan Pengalaman (X_3) dalam mempengaruhi Kinerja Karyawan (Y) adalah sebesar 0,654 atau 65,4%. Sementara sisa (nilai residu) dari peran variabel tersebut adalah sebesar 0,346 atau 34,6% dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak dilibatkan dalam penelitian ini.

4.5. Pembuktian Hipotesis

4.5.1. Pembuktian Secara Simultan

Uji F dilakukan untuk melihat pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara bersama-sama (secara simultan). Bila $F_{hitung} > F_{tabel}$ dengan tingkat signifikan 5% maka dapat disimpulkan bahwa secara bersama-sama variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Sebaliknya jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ tingkat signifikan 5% maka dapat disimpulkan variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.

Hasil pembagian Mean Square regresi dengan Mean Square residual diperoleh nilai F hitung sebesar 19,512 dengan batasan nilai probabilitas signifikansi adalah 0,000. Sementara nilai F tabel pada taraf signifikan 5% dan df 95 adalah sebesar 2,91. Dengan demikian nilai F hitung (19,512) lebih besar dari F tabel (2,91) sehingga dapat diambil suatu keputusan yaitu menerima hipotesis alternatif (H_a) dan menolak hipotesis H_o , artinya Pengetahuan (X_1), Sikap (X_2), dan Pengalaman (X_3) secara bersama-sama berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan (Y).

4.5.2. Pembuktian Secara Parsial (Uji t)

Uji ini dilakukan untuk melihat signifikan dari pengaruh variabel independen secara individu terhadap variabel dependen (secara parsial). Dengan menganggap variabel lainnya konstan. Bila $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ dengan signifikansi 5% maka dapat disimpulkan bahwa secara parsial variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ dengan tingkat signifikansi 5% maka dapat disimpulkan variabel independen tidak berpengaruh terhadap dependen.

a. Pengaruh secara parsial variabel Pengetahuan terhadap Kinerja Karyawan

Dari hasil perbandingan nilai koefisien regresi dengan standar error diperoleh nilai t hitung untuk pengaruh variabel Pengetahuan adalah sebesar 3,232 pada batasan nilai probabilitas signifikansi 0,003. Sementara nilai t_{tabel} pada df 33 dan tingkat signifikan 5% adalah sebesar 2,0345. Hasil perhitungan ini menunjukkan bahwa nilai t hitung lebih besar dari nilai t_{tabel} sehingga dapat diambil suatu keputusan bahwa hipotesis alternatif (H_a) dapat diterima dan menolak hipotesis nol (H_o), artinya Pengetahuan (X_1) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan (Y).

b. Pengaruh secara parsial variabel Sikap terhadap Kinerja Karyawan

Dari hasil perbandingan nilai koefisien regresi dengan standar error diperoleh nilai t hitung untuk pengaruh variabel Sikap adalah sebesar 2,112 pada batasan nilai probabilitas signifikansi 0,043. Sementara nilai t_{tabel} pada df 33 dan tingkat signifikan 5% adalah sebesar 2,0345. Hasil perhitungan ini menunjukkan bahwa nilai t hitung lebih besar dari nilai t_{tabel} sehingga dapat diambil suatu keputusan bahwa hipotesis alternatif (H_a) dapat diterima dan menolak hipotesis nol (H_o), artinya Sikap (X_2) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan (Y).

c. Pengaruh secara parsial variabel Pengalaman terhadap Kinerja Karyawan

Dari hasil perbandingan nilai koefisien regresi dengan standar error diperoleh nilai t hitung untuk pengaruh variabel Pengalaman adalah sebesar 0,646 pada batasan nilai probabilitas signifikansi 0,497. Sementara nilai t_{tabel} pada df 33 dan tingkat signifikan 5% adalah sebesar 2,0345. Hasil perhitungan ini menunjukkan bahwa nilai t hitung lebih kecil dari nilai t_{tabel} sehingga dapat diambil suatu keputusan bahwa hipotesis alternatif (H_a) dapat ditolak dan menerima hipotesis nol (H_o), artinya Pengalaman (X_3) secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan (Y).

5.2. Implikasi

Berdasarkan hasil penelitian tersebut dapat dijelaskan beberapa implikasi sebagai berikut.

1. Pengetahuan dan sikap berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Karyawan yang memiliki pengetahuan yang luas dan sikap kerja yang baik akan meningkatkan prestasi kerja karyawan.
2. Hasil penelitian ini dapat menjadi masukan untuk perusahaan agar terus meningkatkan pengetahuan dan sikap karyawan agar dapat menunjang kinerja karyawan.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Pengetahuan, Sikap, responsiveness, assurance, dan Pengetahuan terhadap Kinerja Karyawan. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh kesimpulan sebagai berikut.

1. Pengetahuan secara parsial berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan.
2. Sikap secara parsial berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan.
3. Pengalaman secara parsial tidak berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan.
4. Pengetahuan, Sikap, dan Pengalaman secara simultan berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan.

5.3. Saran

Adapun saran dari hasil penelitian ini diantara lain adalah:

1. Untuk variabel kinerja karyawan diperoleh nilai rata-rata terendah pada indikator kehadiran, dimana menunjukkan karyawan tidak hadir tepat waktu pada hari kerja berdasarkan absensi rutinitas yang di jalankan. Hal ini dapat menjadi masukan untuk perusahaan agar memberikan arahan kepada karyawan agar mematuhi setiap kebijakan yang dilakukan oleh perusahaan.
2. Untuk variabel pengetahuan diperoleh nilai rata-rata terendah pada indikator Aplikasi pengetahuan (*knowledge application*), dimana menunjukkan bahwa karyawan kurang mampu mengaplikasikan pengetahuan dalam pekerjaan. Hal

ini dapat menjadi masukan untuk organisasi agar memberikan pelatihan peningkatan pengetahuan karyawan.

3. Untuk variabel sikap diperoleh nilai rata-rata terendah pada indikator pendidikan, dimana menunjukkan bahwa pendidikan atau pelatihan yang diikuti oleh karyawan belum mampu meningkatkan kompetensi. Hal ini dapat menjadi perhatian untuk organisasi agar membuat pelatihan baru yang lebih efektif
4. Untuk variabel pengalaman diperoleh nilai rata-rata terendah pada indikator tingkat pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki, dimana menunjukkan bahwa karyawan kurang mampu memahami dan menerapkan informasi pada tanggung jawab pekerjaan. Hal ini dapat menjadi masukan untuk organisasi agar memberikan pelatihan peningkatan pengetahuan karyawan.

DAFTAR PUSTAKA

- Sedarmayanti. (2014). *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Jakarta: Mandar Maju.
- Irawan, Prasetya. 2014. *Pengembangan Sumber Daya Manusia*, Jakarta: STIA – LAN PRESS..
- Hasibuan S.P Malayu. 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Eka, Yulius.(2014). "*manajemen dan perilaku organisasi*" jakarta: Graha Ilmu.
- Rosanti. (2014). Pengaruh Pendidikan, Kompetensi Dan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan PT Lati Prayogi. *Jurnal Ilmu & Riset Manajemen Vol. 3 No. 11*
- Renny Rakhma Tsani. 2017. *Pengaruh Lingkungan Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap Turnover Intention (Studi Kasus Karyawan Produksi PT. YB Apparel Jaya Temanggung)*. Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta.
- Ikrahmawati. (2016). PENGARUH KNOWLEDGE MANAGEMENT TERHADAP KINERJA KARYAWAN (Studi pada PT. Kumala Motor Sejahtera Abadi Kendari). 2016
- Ali .2017. *Pengaruh Emotional Intelligence dan Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan Bank Pembangunan Daerah Kaltim Cabang Penajam Paser Utara*.Jurnal, Seminar Nasional Manajemen dan Ekonomi Bisnis. Volume1,Mei 2017.
- Suhartini, Y. (2015). Pengaruh Pengetahuan, Keterampilan dan Kemampuan Karyawan terhadap Kinerja Karyawan (Studi pada Industri Kerajinan Kulitdi Manding, Bantul, Yogyakarta). *Akmenika: Jurnal Akuntansi Dan Manajemen*, 12(2).
- Renny Rakhma Tsani. 2017. *Pengaruh Lingkungan Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap Turnover Intention (Studi Kasus Karyawan Produksi PT. YB Apparel Jaya Temanggung)*. Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta.
- Anita Silvianita, Fitria Anjani (2016). *Pengaruh Kompetensi Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Motivasi Sebagai Variabel Moderator* di PT. Telekomunikasi Indonesia Regional III Area Witel Bandung. Jurnal Manajemen Bisnis Indonesia Vol. 3, Nomor 2, Februari 2016.
- Amstrong, M., & Taylor, s. (2014). *Amstrong's handbook of human resource management practice*. Kogan Page Publishers.

- Nisa, R. C., Astuti, E. S., dan Prasetya, A., (2016), Pengaruh Manajemen Talenta dan Manajemen Pengetahuan Terhadap Kinerja Karyawan (Studi pada Karyawan PT.PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur, Surabaya). *Jurnal*. Surabaya.
- Fahrudin Nisak. 2015. *Pengaruh Pengetahuan, Keterampilan, Konsep Diri Dan Karakteristik Pribadi Terhadap Kinerja Staf Pada Smk N Se- Kota Pekalongan*. Jurnal Ekonomi. Vol.1, No 3. 2015.
- Kusuma, F.S.D dan Devie. (2013). Analisis Pengaruh Knowledge Management Terhadap Keunggulan Bersaing Dan Kinerja Perusahaan. *Jurnal BusinessAccounting Review*, Vol. 1, No. 2
- Yuliana, R. 2014. Pengaruh Kepemimpinan, Motivasi, Dan Pendidikan dan pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Pada PT. BCA Syariah Semarang). *Jurnal STIE Semarang*, 8 (3), h.
- Novelisa P. Budiman, Ivonne S. Saerang, dan Greis M. Sendow (2016), “Pengaruh Kompetensi, Motivasi, dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada PT. Hasjrat Abadi Tendea Manado),” *Jurnal EMBA*, Vol. 4, No. 4, hal. 329-330.
- Handoko, 2014, *Manajemen Personalia Sumber Daya Manusia*, Edisi Kedua,
- Kusuma, F dan Devie. (2013). Analisis Pengaruh Knowledge Management Terhadap Keunggulan Bersaing Dan Kinerja Perusahaan. *Jurnal Business Accounting Review*, Vol. 1, No. 2 , 2013
- Rivai, H. Sagala, . *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo, 2013
- Foster, Bill. 2001. *Pembinaan untuk peningkatan kinerja pegawai*, PPM : JAKARTA
- Wariati (2015). Pengaruh Disiplin Kerja dan Pengalaman Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Asset Kabupaten Barito Timur . *Jurnal wawasan manajemen*. Vol.3. No.3. oktober 2015 . Hal 217-288
- Malayu S. P. Hasibuan. 2016. *Manajemen : Dasar, Pengertian, dan Masalah*, Edisi Revisi, Bumi Aksara, Jakarta.
- Bangun, . 2012. “*Manajemen Sumber Daya Manusia*”. Jakarta: Erlangga.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: Alfabeta
- Husein Umar, 2015, *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis*. Jakarta: Rajawali

Azwar, Saifuddin. 2014. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajaran

Statistics					
		JK	USIA	STATUS	PENDIDIKAN
N	Valid	35	35	35	35
	Missing	0	0	0	0

JK					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	14	40.0	40.0	40.0
	Perempuan	21	60.0	60.0	100.0
	Total	35	100.0	100.0	

USIA					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	<20 tahun	3	8.6	8.6	8.6
	20-29 tahun	16	45.7	45.7	54.3
	30-39 tahun	15	42.9	42.9	97.1
	40-49 tahun	1	2.9	2.9	100.0
	Total	35	100.0	100.0	

STATUS					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Belum Menikah	10	28.6	28.6	28.6
	Menikah	25	71.4	71.4	100.0
	Total	35	100.0	100.0	

PENDIDIKAN					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	D3	11	31.4	31.4	31.4
	S1	18	51.4	51.4	82.9
	S2	1	2.9	2.9	85.7
	SMA	5	14.3	14.3	100.0
	Total	35	100.0	100.0	

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	35	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	35	100.0
a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.			

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.746	4

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	35	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	35	100.0
a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.			

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.797	3

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	35	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	35	100.0
a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.			

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.779	3

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	35	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	35	100.0
a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.			

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.865	5

Correlations						
		TOTALX1	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4
TOTALX1	Pearson Correlation	1	.839**	.800**	.793**	.668**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	35	35	35	35	35
X1.1	Pearson Correlation	.839**	1	.676**	.659**	.279
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.105
	N	35	35	35	35	35
X1.2	Pearson Correlation	.800**	.676**	1	.565**	.277
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.108
	N	35	35	35	35	35
X1.3	Pearson Correlation	.793**	.659**	.565**	1	.389*
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.021
	N	35	35	35	35	35
X1.4	Pearson Correlation	.668**	.279	.277	.389*	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.105	.108	.021	
	N	35	35	35	35	35
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).						
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).						

Correlations					
		TOTALX2	X2.1	X2.2	X2.3
TOTALX2	Pearson Correlation	1	.747**	.901**	.895**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	35	35	35	35
X2.1	Pearson Correlation	.747**	1	.436**	.420*
	Sig. (2-tailed)	.000		.009	.012
	N	35	35	35	35
X2.2	Pearson Correlation	.901**	.436**	1	.878**
	Sig. (2-tailed)	.000	.009		.000
	N	35	35	35	35
X2.3	Pearson Correlation	.895**	.420*	.878**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.012	.000	
	N	35	35	35	35
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).					
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).					

Correlations					
		TOTALX3	X3.1	X3.2	X3.3
TOTALX3	Pearson Correlation	1	.869**	.848**	.811**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	35	35	35	35
X3.1	Pearson Correlation	.869**	1	.740**	.482**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.003
	N	35	35	35	35
X3.2	Pearson Correlation	.848**	.740**	1	.488**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.003
	N	35	35	35	35
X3.3	Pearson Correlation	.811**	.482**	.488**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.003	.003	
	N	35	35	35	35
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).					

Correlations							
		TOTALY	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5
TOTALY	Pearson Correlation	1	.741**	.710**	.859**	.880**	.854**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	35	35	35	35	35	35
Y.1	Pearson Correlation	.741**	1	.493**	.496**	.479**	.544**
	Sig. (2-tailed)	.000		.003	.002	.004	.001
	N	35	35	35	35	35	35
Y.2	Pearson Correlation	.710**	.493**	1	.454**	.464**	.414*
	Sig. (2-tailed)	.000	.003		.006	.005	.013
	N	35	35	35	35	35	35
Y.3	Pearson Correlation	.859**	.496**	.454**	1	.804**	.730**
	Sig. (2-tailed)	.000	.002	.006		.000	.000
	N	35	35	35	35	35	35
Y.4	Pearson Correlation	.880**	.479**	.464**	.804**	1	.801**
	Sig. (2-tailed)	.000	.004	.005	.000		.000
	N	35	35	35	35	35	35
Y.5	Pearson Correlation	.854**	.544**	.414*	.730**	.801**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.013	.000	.000	
	N	35	35	35	35	35	35

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X1	35	3.00	4.75	4.1000	.44639
X2	35	3.00	5.00	4.0566	.50142
X3	35	3.00	5.00	4.0943	.53328
Y	35	3.00	5.00	4.2514	.49549
Valid N (listwise)	35				

X1.1					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	4	11.4	11.4	11.4
	4.00	17	48.6	48.6	60.0
	5.00	14	40.0	40.0	100.0
	Total	35	100.0	100.0	

X1.2					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	5	14.3	14.3	14.3
	4.00	24	68.6	68.6	82.9
	5.00	6	17.1	17.1	100.0
	Total	35	100.0	100.0	

X1.3					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	6	17.1	17.1	17.1
	4.00	29	82.9	82.9	100.0
	Total	35	100.0	100.0	

X1.4					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	5	14.3	14.3	14.3
	4.00	16	45.7	45.7	60.0
	5.00	14	40.0	40.0	100.0
	Total	35	100.0	100.0	

Statistics				
		X2.1	X2.2	X2.3
N	Valid	35	35	35
	Missing	0	0	0
Mean		4.3143	3.9714	3.8857

X2.1					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	3	8.6	8.6	8.6
	4.00	18	51.4	51.4	60.0
	5.00	14	40.0	40.0	100.0
	Total	35	100.0	100.0	

X2.2					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	6	17.1	17.1	17.1
	4.00	24	68.6	68.6	85.7
	5.00	5	14.3	14.3	100.0
	Total	35	100.0	100.0	

X2.3					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	8	22.9	22.9	22.9
	4.00	23	65.7	65.7	88.6
	5.00	4	11.4	11.4	100.0
	Total	35	100.0	100.0	

Statistics				
		X3.1	X3.2	X3.3
N	Valid	35	35	35
	Missing	0	0	0
Mean		4.0857	3.8286	4.3714

X3.1					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	6	17.1	17.1	17.1
	4.00	20	57.1	57.1	74.3
	5.00	9	25.7	25.7	100.0
	Total	35	100.0	100.0	

X3.2					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	8	22.9	22.9	22.9
	4.00	25	71.4	71.4	94.3
	5.00	2	5.7	5.7	100.0
	Total	35	100.0	100.0	

X3.3					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	5	14.3	14.3	14.3
	4.00	12	34.3	34.3	48.6
	5.00	18	51.4	51.4	100.0
	Total	35	100.0	100.0	

Statistics						
		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5
N	Valid	35	35	35	35	35
	Missing	0	0	0	0	0
Mean		4.6286	4.4286	4.0000	4.2000	4.0000

Y.1					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	2	5.7	5.7	5.7
	4.00	9	25.7	25.7	31.4
	5.00	24	68.6	68.6	100.0
	Total	35	100.0	100.0	

Y.2					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	3	8.6	8.6	8.6
	4.00	14	40.0	40.0	48.6
	5.00	18	51.4	51.4	100.0
	Total	35	100.0	100.0	

Y.4					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	5	14.3	14.3	14.3
	4.00	18	51.4	51.4	65.7
	5.00	12	34.3	34.3	100.0
	Total	35	100.0	100.0	

Y.5					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	5	14.3	14.3	14.3
	4.00	25	71.4	71.4	85.7
	5.00	5	14.3	14.3	100.0
	Total	35	100.0	100.0	

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.809 ^a	.654	.620	.30534	1.630
a. Predictors: (Constant), X3, X2, X1					
b. Dependent Variable: Y					

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	5.457	3	1.819	19.512	.000 ^b
	Residual	2.890	31	.093		
	Total	8.347	34			
a. Dependent Variable: Y						
b. Predictors: (Constant), X3, X2, X1						

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	.357	.512		.698	.491		
	X1	.571	.177	.515	3.232	.003	.440	2.270
	X2	.292	.138	.295	2.112	.043	.571	1.752
	X3	.090	.139	.097	.646	.523	.497	2.011

a. Dependent Variable: Y

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		35
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.29155495
Most Extreme Differences	Absolute	.098
	Positive	.092
	Negative	-.098
Test Statistic		.098
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		
d. This is a lower bound of the true significance.		

No	Jenis Kelamin	Usia	Status	Pendidikan	Pe	
					1	2
1	Laki-laki	20-29 tahun	Belum Menikah	D3	4	4
2	Laki-laki	30-39 tahun	Menikah	D3	4	4
3	Perempuan	30-39 tahun	Menikah	SMA	4	4
4	Laki-laki	20-29 tahun	Menikah	S1	4	5
5	Perempuan	30-39 tahun	Belum Menikah	S1	5	4
6	Laki-laki	30-39 tahun	Menikah	S1	4	4
7	Perempuan	30-39 tahun	Menikah	S1	4	4
8	Perempuan	20-29 tahun	Belum Menikah	S1	5	5
9	Perempuan	40-49 tahun	Menikah	S2	5	4
10	Laki-laki	20-29 tahun	Menikah	D3	5	5
11	Perempuan	<20 tahun	Belum Menikah	SMA	4	4
12	Perempuan	20-29 tahun	Menikah	D3	4	4
13	Perempuan	20-29 tahun	Menikah	D3	4	4
14	Perempuan	30-39 tahun	Menikah	S1	3	3
15	Perempuan	20-29 tahun	Menikah	S1	4	4
16	Laki-laki	30-39 tahun	Menikah	S1	4	4
17	Perempuan	20-29 tahun	Menikah	D3	5	4
18	Perempuan	30-39 tahun	Menikah	S1	4	4
19	Perempuan	20-29 tahun	Menikah	S1	5	4
20	Perempuan	30-39 tahun	Menikah	S1	5	4
21	Laki-laki	30-39 tahun	Menikah	D3	5	5
22	Perempuan	30-39 tahun	Menikah	D3	4	4
23	Laki-laki	<20 tahun	Belum Menikah	SMA	5	5
24	Perempuan	30-39 tahun	Menikah	D3	5	4
25	Perempuan	30-39 tahun	Menikah	SMA	5	4
26	Perempuan	30-39 tahun	Menikah	D3	5	4
27	Laki-laki	20-29 tahun	Belum Menikah	SMA	5	4
28	Perempuan	20-29 tahun	Menikah	S1	5	5
29	Laki-laki	20-29 tahun	Belum Menikah	S1	3	3
30	Perempuan	20-29 tahun	Menikah	S1	4	4
31	Perempuan	20-29 tahun	Menikah	S1	4	3
32	Laki-laki	20-29 tahun	Belum Menikah	S1	4	4
33	Laki-laki	<20 tahun	Belum Menikah	D3	4	4
34	Laki-laki	20-29 tahun	Belum Menikah	S1	3	3
35	Laki-laki	30-39 tahun	Menikah	S1	3	3

0.767

0.674

0.619

0.5127 0.4871

0.7469 0.9006 0.8953

0.869 0.85 0.811

Pengetahuan (X1)				Sikap (X3)					Pengalaman (X3)				
3	4	Total	Mean	1	2	3	Total	Mean	1	2	3	Total	Mean
4	4	16	4.00	4	4	4	12	4.00	5	5	5	15	5.00
4	4	16	4.00	4	4	4	12	4.00	5	5	5	15	5.00
4	5	17	4.25	5	4	4	13	4.33	5	4	5	14	4.67
4	4	17	4.25	4	4	4	12	4.00	5	4	4	13	4.33
4	4	17	4.25	4	4	3	11	3.67	4	4	4	12	4.00
3	5	16	4.00	5	4	4	13	4.33	4	3	5	12	4.00
4	5	17	4.25	5	4	4	13	4.33	4	4	5	13	4.33
4	5	19	4.75	5	4	4	13	4.33	5	4	5	14	4.67
4	5	18	4.50	5	4	4	13	4.33	4	4	5	13	4.33
4	4	18	4.50	4	4	4	12	4.00	5	4	4	13	4.33
4	5	17	4.25	5	5	4	14	4.67	4	4	5	13	4.33
4	4	16	4.00	4	4	4	12	4.00	4	4	4	12	4.00
4	5	17	4.25	5	5	5	15	5.00	4	4	5	13	4.33
3	3	12	3.00	4	4	4	12	4.00	3	3	3	9	3.00
4	4	16	4.00	4	4	4	12	4.00	4	4	4	12	4.00
4	4	16	4.00	4	3	3	10	3.33	4	4	4	12	4.00
4	4	17	4.25	4	4	4	12	4.00	4	4	4	12	4.00
4	5	17	4.25	5	4	4	13	4.33	4	4	5	13	4.33
4	5	18	4.50	5	4	4	13	4.33	4	4	5	13	4.33
4	5	18	4.50	5	4	4	13	4.33	4	4	5	13	4.33
4	5	19	4.75	5	5	5	15	5.00	5	4	5	14	4.67
4	4	16	4.00	4	5	5	14	4.67	4	4	4	12	4.00
4	4	18	4.50	4	5	5	14	4.67	5	4	4	13	4.33
4	5	18	4.50	5	4	4	13	4.33	4	4	5	13	4.33
4	4	17	4.25	4	4	4	12	4.00	4	4	4	12	4.00
4	3	16	4.00	5	4	4	13	4.33	3	3	3	9	3.00
4	4	17	4.25	4	4	4	12	4.00	4	4	4	12	4.00
4	4	18	4.50	4	4	4	12	4.00	5	4	4	13	4.33
3	3	12	3.00	4	4	3	11	3.67	4	3	5	12	4.00
3	3	14	3.50	3	3	3	9	3.00	3	3	3	9	3.00
4	4	15	3.75	4	3	3	10	3.33	3	3	5	11	3.67
4	5	17	4.25	5	3	3	11	3.67	4	4	5	13	4.33
4	4	16	4.00	4	4	4	12	4.00	4	4	5	13	4.33
3	3	12	3.00	3	3	3	9	3.00	3	3	3	9	3.00
3	5	14	3.50	3	3	3	9	3.00	3	3	3	9	3.00

0.74 0.71 0.86 0.88 0.85

Kinerja Karyawan (Y)						
1	2	3	4	5	Total	Mean
5	5	4	4	4	22	4.40
5	4	4	4	4	21	4.20
4	4	4	4	4	20	4.00
5	5	4	4	4	22	4.40
5	5	4	4	4	22	4.40
5	5	4	4	4	22	4.40
5	5	4	4	4	22	4.40
5	5	5	5	4	24	4.80
5	5	4	5	4	23	4.60
5	5	4	5	4	23	4.60
5	4	4	4	4	21	4.20
5	4	4	4	4	21	4.20
5	4	4	4	4	21	4.20
3	3	3	3	3	15	3.00
5	5	4	4	4	22	4.40
4	4	4	4	4	20	4.00
4	5	4	4	4	21	4.20
4	5	5	5	4	23	4.60
4	5	4	5	5	23	4.60
4	4	4	5	4	21	4.20
5	5	5	5	4	24	4.80
5	4	4	5	4	22	4.40
5	5	5	5	5	25	5.00
5	5	5	5	5	25	5.00
5	3	5	5	5	23	4.60
5	5	4	5	5	24	4.80
5	5	4	4	4	22	4.40
5	5	4	4	4	22	4.40
5	4	4	4	4	21	4.20
4	4	3	3	3	17	3.40
4	4	3	3	3	17	3.40
5	4	4	4	4	21	4.20
5	4	3	4	4	20	4.00
4	4	3	3	3	17	3.40
3	3	3	3	3	15	3.00

PENELITIAN SKRIPSI
Pengaruh Pengetahuan, Sikap Kerja Dan Pengalaman Kerja Terhadap
Kinerja Karyawan
Di Kantor BPJS Ketenagakerjaan Banda Aceh
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH ACEH

DATA RESPONDEN

- | | | |
|----|-----------------------------------|--|
| 1. | Jenis Kelamin | |
| | () Laki-laki | |
| | () Perempuan | |
| 2. | Usia Responden | |
| | () < 20 Tahun | |
| | () 20-29 Tahun | |
| | () 30-39 Tahun | |
| | () 40-49 Tahun | |
| | () > 50 Tahun | |
| 3. | Status Perkawinan | |
| | () Belum Menikah | |
| | () Menikah | |
| 4. | Pendidikan Terakhir | |
| | () SLTP | |
| | () SLTA | |
| | () Diploma III | |
| | () Sarjana | |
| | () Pascasarjana | |
| 5. | Pendapatan | |
| | () < Rp. 1.000.000 | |
| | () Rp. 1.000.000 – Rp. 2.999.000 | |
| | () Rp. 3.000.000 – Rp. 4.999.000 | |
| | () Rp. 5.000.000 – Rp. 6.999.000 | |
| | () > Rp. 7.000.000 | |

PENELITIAN SKRIPSI
Pengaruh Pengetahuan, Sikap Kerja Dan Pengalaman Kerja Terhadap
Kinerja Karyawan
Di Kantor BPJS Ketenagakerjaan Banda Aceh
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH ACEH

TATA CARA PENGISIAN KUESIONER

1. Bapak/Ibu/Saudara sebagai karyawan diminta untuk memberikan tanggapan jawaban atas pernyataan sebagaimana tersebut di bawah ini.
2. Berikan jawaban hanya menandai salah satu jawaban yang telah disediakan di masing-masing pernyataan (tanda $\surd$ atau x).
3. Skala berikut dipakai untuk mendefinisikan pengukuran pilihan yaitu:
 - 5 untuk jawaban SS (Sangat Setuju)
 - 4 untuk jawaban S (Setuju)
 - 3 untuk jawaban N (Netral)
 - 2 untuk jawaban TS (Tidak Setuju)
 - 1 untuk jawaban STS (Sangat Tidak Setuju)

PENELITIAN SKRIPSI
Pengaruh Pengetahuan, Sikap Kerja Dan
Pengalaman Kerja Terhadap Kinerja Karyawan
Di Kantor BPJS Ketenagakerjaan Banda Aceh
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH ACEH

NO	Pertanyaan	Alternatif Jawaban				
	Variabel kinerja karyawan	1	2	3	4	5
		STS	TS	N	S	SS
1	Saya selalu mengerjakan tugas sesuai dengan kualitas yang diinginkan BPJS ketenagakerjaan Banda Aceh					
2	Saya mendapatkan beban kerja sesuai dengan kemampuan yang dimiliki.					
3	Saya selalu menyelesaikan pekerjaan tepat waktu					
4	Saya dapat diandalkan berdasarkan keahlian yang saya miliki sehingga dapat menyelesaikan tugas yang di berikan.					
5	Saya selalu hadir tepat waktu pada hari kerja berdasarkan absensi rutinitas yang di jalankan oleh BPJS ketenagakerjaan Banda Aceh					
Variabel Pengetahuan						
1	Saya mempunyai pengetahuan yang cukup mengenai job disk pekerjaan.					
2	Saya mampu memanfaatkan pengetahuan saya secara efektif					
3	Saya mampu mengaplikasikan pengetahuan saya dalam pekerjaan					
4	Saya hanya menggunakan pengetahuan saya untuk pekerjaan saya di BPJS ketenagakerjaan Banda Aceh					

NO	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
	Variabel Sikap Kerja	STS	TS	N	S	SS
		1	2	3	4	5
1	Saya mampu menyelesaikan pekerjaan yang di berikan kepada saya.					
2	Saya mengikuti pendidikan untuk meningkatkan keterampilan saya.					
3	Saya sudah lama kerja di BPJS ketenagakerjaan (>5 tahun)					
Variabel Pengalaman kerja						
1	Saya dapat melaksanakan pekerjaan dengan baik karna sudah lama bekerja.					
2	Saya mampu memahami dan menerapkan informasi pada tanggung jawab pekerjaan.					
3	Saya mampu menguasai pekerjaan dalam aspek– aspek teknik.					