

## PENGARUH PENGETAHUAN, SIKAP KERJA DAN PENGALAMAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN

Alias<sup>1</sup>, Serlin Serang<sup>2</sup>

Email :

<sup>1</sup> [alias@bpjsketenagakerjaan.go.id](mailto:alias@bpjsketenagakerjaan.go.id)

<sup>2</sup> [serlin.serang@umi.ac.id](mailto:serlin.serang@umi.ac.id)

<sup>1</sup> Program Pasca Sarjana, Universitas Muslim Indonesia

<sup>2</sup> Dosen, Universitas Muslim Indonesia

### ABSTRAK

*Penelitian ini untuk mengetahui pengaruh pengetahuan, sikap kerja, dan pengalaman kerja terhadap kinerja karyawan pada Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Makassar, serta untuk menganalisis apakah pengetahuan, sikap dan pengalaman secara bersama-sama berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Makassar. Penelitian ini menggunakan data kuesioner atau angket-angket, yang dilakukan dengan menyebarkan angket kepada pihak yang dijadikan responden dalam penelitian ini. Sedangkan teknik analisis data adalah uji kualitas instrumen, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda, serta pengujian hipotesis. Hasil penelitian menemukan bahwa pengetahuan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Makassar. Sikap berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Makassar, 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 Cabang Makassar, 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

### PENDAHULUAN

Untuk meningkatkan kerangka revitalisasi strategi organisasi atau perusahaan, maka sumber daya manusia merupakan salah satu faktor yang sangat strategis dan fundamental dalam organisasi. 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.

Kinerja suatu organisasi sangat ditentukan oleh kinerja dari tiap individu. Dalam kinerja organisasi pencapaian hasil terletak pada level atau unit organisasi, sehingga mencakup semua unsur yang ada dalam organisasi, salah satunya adalah individu/ perorangan. Kinerja karyawan menurut Bintoro dan Daryanto (2017:106) adalah hasil atau tingkat keberhasilan karyawan secara keseluruhan selama periode tertentu dalam melaksanakan setiap tugas atau pekerjaan. Kinerja pada level ini dipengaruhi oleh tujuan pekerjaan, rancangan pekerjaan, dan manajemen pekerjaan serta karakteristik individu. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kinerja individu merupakan penentu dalam pencapaian tujuan organisasi atau unit organisasi. apabila organisasi memiliki kinerja individu yang baik, maka secara otomatis kinerja yang dihasilkan oleh organisasi akan baik pula. Begitu pula sebaliknya, jika kinerja yang dimiliki individu kurang atau buruk, maka kinerja organisasi menjadi kurang baik pula.

Oleh karena itu untuk meningkatkan kinerja karyawan, maka banyak faktor yang perlu diperhatikan, namun dalam penelitian ini ditekankan pada variabel pengetahuan, sikap dan pengalaman. Pengetahuan menurut Sutrisno (2014:207) adalah informasi yang dimiliki seseorang untuk bidang tertentu. Pengetahuan merupakan kompetensi yang kompleks dan merupakan domain yang sangat penting dalam membentuk tindakan seseorang (*Overt behavior*). Dari pengalaman dan penelitian terbukti bahwa perilaku yang didasari pengetahuan akan lebih langgeng dari pada perilaku yang tidak didasari dengan pengetahuan, karena dengan adanya pengetahuan yang dimiliki maka akan dapat meningkatkan kinerja melalui penyelesaian setiap tugas-tugas atau pekerjaan yang diberikan.

Kemudian sikap kerja mempengaruhi kinerja karyawan, sebagaimana dikemukakan oleh Kaswan (2015:59) bahwa sikap kerja merupakan kumpulan perasaan, kepercayaan, dan pemikiran yang dipegang orang tentang bagaimana berperilaku pada saat ini mengenai pekerjaan dan organisasi. Sikap lebih spesifik dari pada nilai dan tidak bersifat permanen karena cara orang mempersepsikan dan menghayati pekerjaan yang sering berubah seiring waktu. Pemahaman terhadap sikap ini penting karena sikap membantu orang menyesuaikan diri dengan lingkungan kerja.

Sedangkan variabel ketiga yang mempengaruhi kinerja adalah pengalaman, Marwansyah (2014:135) berpendapat bahwa pengalaman kerja adalah salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kinerja di organisasi melalui pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan yang dimiliki karyawan untuk mengemban tanggungjawab dari pekerjaan sebelumnya, karena pengalaman kerja sangat penting perannya dalam organisasi. Seseorang dengan sejumlah pengalaman tertentu dalam mengorganisir orang dalam organisasi yang kompleks akan berbeda penguasaan kompetensi manajerialnya dibandingkan dengan seseorang yang tidak mempunyai pengalaman.

Ketiga variabel ini yakni pengetahuan, sikap dan pengalaman berkaitan karena dengan akumulasi pengetahuan dan pengalaman yang menyatu dalam diri seseorang maka akan menjadikan seseorang memiliki kompetensi yang tidak disadari dalam dirinya, atau akan terbentuk dalam sikap dan perilaku seseorang dalam menjalankan aktivitasnya sehari-hari.

Berkaitan dengan uraian tersebut di atas, maka penelitian ini dilakukan pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Makassar, 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 Cabang Makassar yang menunjukkan bahwa kinerja karyawan selama ini belum sesuai dengan yang diharapkan. Hal ini dapat dilihat dari tingkat prosentase pencapaian penerimaan iuran BPJS Ketenagakerjaan khususnya dalam tahun 2017 dimana tidak sesuai dengan yang ditargetkan. Sehingga dengan tidak tercapainya realisasi penerimaan iuran maka dapat dikatakan bahwa kinerja yang dicapai oleh masing-masing karyawan dalam tahun 2017 belum memadai, namun tingkat pengetahuan karyawan terhadap pekerjaan dan pengalaman kerja dari masing-masing karyawan yang bekerja pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Makasar sudah baik, namun sikap kerja karyawan belum baik, hal ini disebabkan karena dukungan karyawan terhadap pencapaian tujuan perusahaan masih cukup rendah, kurangnya tanggungjawab terhadap tugas-tugas yang diberikan sehingga menyebabkan kinerja karyawan belum sesuai dengan yang diharapkan.

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah pengetahuan berpengaruh terhadap kinerja, apakah sikap berpengaruh terhadap kinerja, apakah pengalaman berpengaruh terhadap kinerja dan apakah pengetahuan, sikap dan pengalaman secara bersama-sama berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Makassar. Sedangkan tujuan penelitian ini adalah : Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh pengetahuan terhadap kinerja, untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh sikap

terhadap kinerja, untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh pengalaman terhadap kinerja dan untuk menganalisis apakah pengetahuan, sikap dan pengalaman secara bersama-sama berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Makassar.

#### Teori Kompetensi

Kompetensi merupakan gabungan pelatihan (pengetahuan), pendidikan (keahlian) dan pengalaman kerja yang dimiliki oleh sumber daya manusia dalam melaksanakan tugas. Bagi melaksanakan aktivitas pekerjaan, aspek kompetensi merupakan prasyarat penting untuk mencapai misi dan objektif suatu posisi pekerjaan. Peningkatan beban kerja dan persaingan dalam tugas memerlukan pegawai berkemampuan dan cakap dalam memikul tanggungjawab kerja yang diberikan.

Kompetensi menurut Keputusan Kepala Badan Kepegawaian Negeri Nomor: 46A tahun 2003, adalah kemampuan dan karakteristik yang dimiliki oleh seorang Pegawai Negeri Sipil berupa pengetahuan, keterampilan, dan sikap perilaku yang diperlukan dalam pelaksanaan tugas jabatannya, sehingga Pegawai Negeri Sipil tersebut dapat melaksanakan tugasnya secara profesional, efektif dan efisien.

Wibowo (2014:86) mendefinisikan bahwa kompetensi diartikan sebagai kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi oleh keterampilan dan pengetahuan kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut. Dengan demikian kompetensi menunjukkan keterampilan atau pengetahuan yang dicirikan oleh profesionalisme dalam suatu bidang tertentu sebagai suatu yang terpenting. Kompetensi sebagai karakteristik seseorang berhubungan dengan kinerja yang efektif dalam suatu pekerjaan atau situasi.

#### Pengertian Pengetahuan

Pengetahuan adalah komponen utama kompetensi yang mudah diperoleh dan mudah diidentifikasi. Seseorang yang mengetahui tentang banyak hal belum tentu orang tersebut dapat melakukan apa yang dia ketahui. Dewasa ini, dengan semakin ketatnya persaingan dalam dunia usaha, perusahaan tidak dapat hanya bergantung pada pengetahuan yang diperoleh dari orang atau organisasi lain, melainkan harus mampu menciptakan pengetahuan sendiri agar mereka dapat memiliki kekuatan dari dalam yang tidak mudah ditiru atau disaingi oleh perusahaan lain. Dengan demikian, perusahaan mampu menciptakan keunggulan bersaingnya setiap saat, melalui inovasi yang diciptakan oleh pengetahuan.

Menurut Sutrisno (2014:204) mengatakan bahwa pengetahuan (*knowledge*) yaitu kesadaran dalam bidang kognitif. Misalnya, seorang karyawan mengetahui cara melakukan indentifikasi belajar, dan bagaimana melakukan pembelajaran yang baik sesuai dengan kebutuhan yang ada di perusahaan.

Bagia (2015:27) berpendapat bahwa pengetahuan (*knowledge*) adalah informasi yang memiliki makna yang dimiliki seseorang dalam bidang kajian tertentu. Rivai dan Sagala (2011:300) mengemukakan bahwa pengetahuan adalah informasi yang dimiliki/ dikuasai seseorang dalam bidang tertentu.

#### Pengertian Sikap Kerja

Sikap atau *attitude* sebagai suatu kecenderungan yang dipelajari untuk merespon dengan cara menyenangkan atau tidak menyenangkan secara konsisten berkenaan dengan objek tertentu. Apabila kita mempunyai sikap positif tentang pekerjaan kita, maka kita akan bekerja lebih lama dan lebih keras. Sikap mendorong kita untuk bertindak dengan cara spesifik dalam konteks spesifik. Artinya, sikap memengaruhi perilaku pada berbagai tingkat yang berbeda. Berbeda dengan nilai-nilai yang menunjukkan keyakinan menyeluruh bahwa memengaruhi perilaku di semua situasi.

Sikap kerja memiliki daya tarik ganda bagi manajer/pimpinan. Di satu sisi, sikap kerja merepresentasikan hasil penting yang perlu ditingkatkan. Pada sisi lain, sikap kerja merupakan gejala dari potensi masalah lain. Misalnya, kepuasan kerja yang rendah mungkin gejala nilai pegawai untuk keluar. Dengan demikian amat penting bagi manajer/pimpinan memahami penyebab dan akibat sikap-sikap kerja utama.

Wibowo (2014:50) mengemukakan bahwa sikap pada hakikatnya merupakan kecenderungan pernyataan seseorang, baik menyenangkan maupun tidak menyenangkan, yang mencerminkan bagaimana merasa tentang orang, objek atau kejadian dalam lingkungannya.

Kaswan (2015:59) menyatakan bahwa sikap kerja merupakan kumpulan perasaan, kepercayaan, dan pemikiran yang dipegang orang tentang bagaimana berperilaku pada saat ini mengenai pekerjaan dan organisasi. Sikap lebih spesifik dari pada nilai dan tidak bersifat permanen karena cara orang memersepsi dan menghayati pekerjaan sering berubah seiring waktu. Misalnya, situasi kerja seseorang mungkin berubah disebabkan oleh transfer kerja atau karena promosinya diterima atau ditolak. Akibatnya, sikap kerjanya mungkin juga berubah.

Sunyoto dan Burhanuddin (2015:25) berpendapat bahwa sikap kerja berisi evaluasi positif atau negatif yang dimiliki oleh seorang karyawan mengenai aspek-aspek lingkungan kerja mereka. Sebagian besar riset dalam perilaku organisasional berhubungan dengan tiga sikap, yaitu kepuasan kerja, keterlibatan pekerjaan, dan komitmen organisasional.

#### Pengalaman Kerja

Pengalaman kerja adalah tingkat penguasaan pengetahuan serta keterampilan seseorang dalam pekerjaannya yang dapat diukur dari masa kerja dan dari tingkat pengetahuan dan keterampilan yang dimilikinya. Pengalaman kerja seseorang sangat ditentukan oleh rentan waktu lamanya seseorang menjalani pekerjaan tertentu. Lamanya pekerja tersebut dapat dilihat

dari banyaknya tahun, yaitu sejak pertama kali diangkat menjadi karyawan atau staf pada suatu lapangan kerja tertentu.

Hasibuan (2014:109) mengemukakan bahwa pengalaman yaitu lamanya pengalaman kerja karyawan bekerja dalam perusahaan.

Menurut Sudarmanto (2014:55) pengalaman kerja merupakan elemen penting dalam membentuk penguasaan kompetensi seseorang terhadap tugas. Seseorang dengan sejumlah pengalaman tertentu dalam mengorganisir orang dalam organisasi yang kompleks akan berbeda penguasaan kompetensi manajerialnya dibandingkan dengan seseorang yang tidak mempunyai pengalaman. Akumulasi pengetahuan dan pengalaman yang menyatu dalam diri orang akan menjadikan seseorang memiliki kompetensi yang tidak disadari dalam dirinya, atau akan terbentuk dalam sikap dan perilaku seseorang.

Marwansyah (2014:135) berpendapat bahwa pengalaman kerja adalah salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kinerja di organisasi melalui pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan yang dimiliki karyawan untuk mengemban tanggungjawab dari pekerjaan sebelumnya, karena pengalaman kerja sangat penting perannya dalam organisasi.

Dari uraian tersebut diatas dapat disimpulkan 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.

#### Pengertian Kinerja Karyawan

Istilah kinerja dapat digunakan untuk menunjukkan keluaran perusahaan, alat, dan fungsi-fungsi manajemen (produksi, pemasaran, keuangan), atau keluaran seorang karyawan. Orang awam sering mengacaukan istilah produktivitas dengan kinerja. Istilah produktivitas berasal dari kata produk yang berarti barang atau jasa. Produk merupakan hasil dari proses produksi yang didefinisikan sebagai rasio keluaran (*output*) terhadap masukan (*input*). Ukuran produktivitas terdiri dari semua keluaran organisasi dibagi oleh semua masukan. Masukan meliputi bahan mentah, energi, tenaga kerja, peralatan, fasilitas, modal, sains, teknologi, dan sebagainya.

Menurut Bintoro dan Daryanto (2017:106) mengatakan bahwa kinerja karyawan adalah hasil atau tingkat keberhasilan karyawan secara keseluruhan selama periode tertentu dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu telah disepakati bersama.

Hamali (2016:98) menyatakan bahwa kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen, dan memberikan kontribusi pada ekonomi. Kinerja adalah tentang melakukan pekerjaan dan hasil yang dicapai dari pekerjaan tersebut. Kinerja adalah tentang apa yang dikerjakan dan bagaimana cara mengerjakannya.

Uha (2013:213) berpendapat bahwa kinerja karyawan sebagai proses di mana organisasi mengevaluasi atau menilai prestasi kerja karyawan.

Standar pekerjaan dapat ditentukan dari isi suatu pekerjaan, dapat dijadikan sebagai dasar penilaian setiap pekerjaan. Untuk memudahkan penilaian kinerja karyawan. Menurut Bangun (2015 : 234) standar pekerjaan harus dapat diukur melalui jumlah, kualitas, ketepatan waktu mengerjakannya, kehadiran, kemampuan bekerja sama yang dituntut suatu pekerjaan tertentu.

#### Penelitian Terdahulu

Famella, dkk (2015) Pengaruh Keterampilan Kerja, Pengalaman Kerja, dan Sikap Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Perusahaan Rokok Gagak Hitam Kabupaten Bondowoso. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keterampilan kerja berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan perusahaan Rokok Gagak Hitam Kabupaten Bondowoso, pengalaman kerja berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan perusahaan Rokok Gagak Hitam Kabupaten Bondowoso, sikap kerja berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan perusahaan Rokok Gagak Hitam Kabupaten Bondowoso.

Chres F.P Laoh, dkk (2016). Pengaruh Manajemen Pengetahuan, Keterampilan dan Sikap Kerja Terhadap Kinerja Pegawai (Studi Kasus Pada PT. National Nobu Bank Area Manado). Hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen pengetahuan secara parsial tidak memberikan pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, sementara kemampuan dan sikap kerja secara parsial memberikan pengaruh terhadap kinerja karyawan. Secara simultan, manajemen pengetahuan, kemampuan dan sikap kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Luh Aristarini, dkk (2014). Pengaruh Pengalaman Kerja, Kompetensi Sosial dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Bagian Pemasaran PT. Adire Finance Singaraja. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh positif pengalaman kerja, kompetensi sosial dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan pada bagian pemasaran PT. Adira Finance Singaraja.

Fonny Corryda Rahayu (2013). Pengaruh Sikap Kerja dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Graha Agung Kencana Group Surabaya. Dari Uji F disimpulkan bahwa variabel-variabel Sikap Kerja dan Komitmen Organisasi secara bersama-sama berpengaruh positif signifikan terhadap Kinerja Karyawan. Hal tersebut menunjukkan bahwa hipotesis pertama tentang dugaan adanya pengaruh bersama dari variabel-variabel bebas tersebut terhadap kinerja karyawan dapat diterima. Uji t disimpulkan bahwa variabel sikap kerja (X1) dan variabel komitmen organisasi (X2) terbukti berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan.

Kusma Maringan, dkk (2016) Pengaruh Tingkat Pendidikan, Sikap Kerja, dan Keterampilan Kerja Terhadap Prestasi Kerja Karyawan PT. Wahana Sumber Lestari Samarinda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) tingkat pendidikan berpengaruh positif dan signifikan

terhadap prestasi kerja di PT. Wahana Sumber Lestari Samarinda, 2) Sikap kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap prestasi kerja di PT. Wahana Sumber Lestari Samarinda, 3) Keterampilan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap prestasi kerja di PT. Wahana Sumber Lestari Samarinda.

#### Kerangka Konseptual

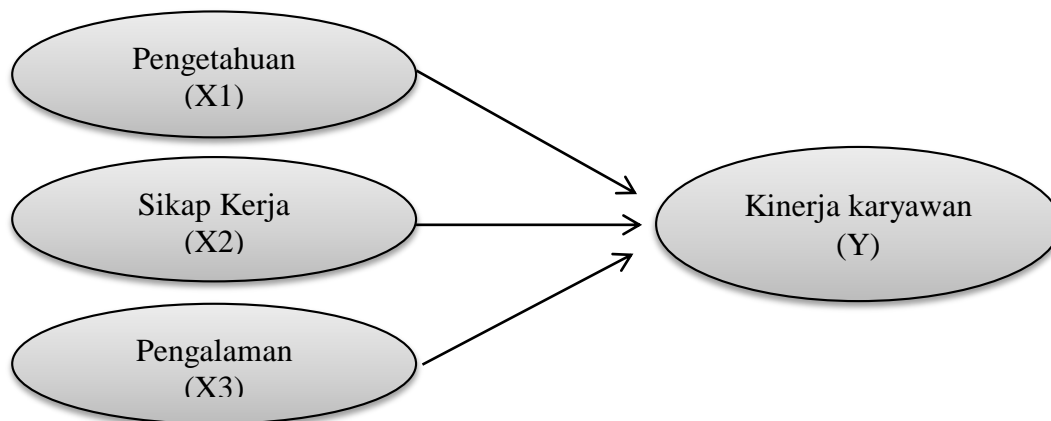
Kinerja karyawan menurut Hamali (2016:98) merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen, dan memberikan kontribusi pada ekonomi. Kinerja adalah tentang melakukan pekerjaan dan hasil yang dicapai dari pekerjaan tersebut dan bagaimana cara mengerjakannya. Kinerja kerja seorang karyawan tidak selalu berada dalam kondisi yang baik karena hal ini dapat dipengaruhi oleh beberapa hal, dimana dalam penelitian ini difokuskan pada tiga hal atau variabel yakni : pengetahuan, sikap kerja dan pengalaman kerja.

Pengetahuan mencerminkan kemampuan kognitif seorang karyawan berupa kemampuan untuk mengenal, memahami, menyadari dan menghayati suatu tugas. Karena itu, pengetahuan seseorang karyawan dapat dikembangkan melalui pendidikan, baik formal maupun non formal serta pengalaman.

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.

Sedangkan pengalaman kerja adalah suatu dasar atau acuan seorang karyawan dapat menempatkan diri secara tepat kondisi, berani mengambil resiko, mampu menghadapi tantangan dengan penuh tanggung jawab serta mampu berkomunikasi dengan baik terhadap berbagai pihak untuk tetap menjaga produktivitas, kinerja dan menghasilkan individu yang kompeten dalam bidangnya (Sutrisno, 2014:158).

Adapun kerangka konseptual dapat digambarkan sebagai berikut :



Gambar 1. Kerangka Konseptual



## METODE PENELITIAN

### Pendekatan Penelitian

Rancangan penelitian adalah suatu usulan untuk memecahkan masalah dan merupakan rencana kegiatan yang dibuat peneliti untuk memecahkan masalah, sehingga akan diperoleh data yang valid sesuai dengan tujuan penelitian. penelitian ini dapat diklasifikasikan sebagai *explanatory research* yaitu metode penelitian untuk meneliti ada tidaknya hubungan antara dua variabel atau lebih, yakni keterkaitan hubungan antara variabel pengetahuan, sikap dan pengalaman kerja dalam kaitannya dengan kinerja karyawan.

### Metode Analisis Data

Metode analisis data dilakukan untuk mengetahui lebih jauh mengenai besarnya pengaruh pengetahuan, sikap dan pengalaman kerja terhadap kinerja karyawan. Langkah-langkah yang dilakukan dalam pengolahan data adalah sebagai berikut :

1. Analisis deskriptif digunakan untuk mengkaji variabel yang ada dalam penelitian ini yakni pengetahuan, sikap dan pengalaman terhadap kinerja karyawan melalui kuesioner yang disebarakan kepada beberapa responden.
2. Uji Instrumen Penelitian
  - a) Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrumen. Suatu instrumen yang valid atau sahih mempunyai validitas tinggi. Sebaliknya, instrumen yang kurang valid berarti memiliki validitas rendah.
  - b) Reliabilitas menunjuk pada satu pengertian bahwa suatu instrument cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrument tersebut cukup baik. Instrumen dikatakan reliabel adalah jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu dan suatu variabel dikatakan reliabel jika memberi nilai *cronbach's Alpha* > 0,60 Ghazali, (2013: 41).
4. Analisis Regresi linear berganda merupakan salah satu analisis yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh suatu variabel terhadap variabel lain. Dalam analisis regresi variabel yang mempengaruhi disebut independent variabel (variabel bebas) dan variabel yang mempengaruhi disebut dependent variabel (variabel terikat). Adapun rumus regresi yang digunakan oleh Prayitno, (2010:61) adalah :

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$$

5. Uji Hipotesis dengan menggunakan uji parsial (uji f dan uji t)
  - a. Uji  $F_{hitung}$  (Uji Serentak)
 

Uji  $F_{hitung}$  dilakukan untuk melihat secara bersama-sama apakah ada pengaruh positif signifikan dari variabel bebas ( $X_1, X_2, X_3$ ) yaitu pengetahuan, sikap dan pengalaman terhadap kinerja karyawan yang merupakan variabel terikat.

## 91 Alias & Serling Serang

- b. Uji  $t_{hitung}$  bertujuan untuk melihat secara parsial apakah ada pengaruh yang signifikan dari variabel bebas yaitu  $X_1, X_2, X_3$  yang merupakan variabel pengetahuan, sikap dan pengalaman terhadap kinerja karyawan (Y).

### 6. Pengujian Koefisien Determinan ( $R^2$ )

Determinan digunakan untuk melihat seberapa besar pengaruh bebas terhadap variabel terikat. Dengan kata lain koefisien determinan digunakan untuk mengukur besarnya pengaruh variabel bebas yang diteliti ( $X_1, X_2, X_3$ ) yaitu variabel Pengetahuan, sikap dan pengalaman terhadap kinerja karyawan (Y) yang merupakan variabel terikat. Koefisien determinan ( $R^2$ ) berkisar antara nol sampai dengan satu ( $0 \leq R^2 \leq 1$ ). Hal ini berarti  $R^2 = 0$  menunjukkan tidak adanya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Uji Validitas

Item yang mempunyai korelasi yang positif dengan kriterium (skor total) serta korelasi yang tinggi, menunjukkan bahwa item tersebut mempunyai validitas yang tinggi pula. Biasanya syarat minimum untuk dianggap memenuhi syarat adalah kalau  $r = 0,30$ . Jadi kalau korelasi antara butir dengan skor total kurang dari 0,30, maka butir dalam instrument tersebut dinyatakan tidak valid.

Untuk perhitungan validitas instrumen item masing-masing variabel pengetahuan, sikap, pengalaman dan kinerja karyawan dengan menggunakan program SPSS versi 24.0. Rekapitulasi hasil uji validitas atas variabel pengetahuan dapat disajikan pada tabel berikut ini :

Tabel 1. Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian

Variabel	Kode Item	$R_{hitung}$	Keterangan
Pengetahuan	X1.1	0,833	Valid
	X1.2	0,623	Valid
	X1.3	0,575	Valid
	X1.4	0,662	Valid
	X1.5	0,554	Valid
	X1.6	0,504	Valid
	X1.7	0,673	Valid
	X1.8	0,732	Valid
	X1.9	0,647	Valid
	X1.10	0,601	Valid
	X1.11	0,794	Valid
	X1.12	0,439	Valid

Sikap	X2.1	0,736	Valid
	X2.2	0,379	Valid
	X2.3	0,485	Valid
	X2.4	0,783	Valid
	X2.5	0,630	Valid
	X2.6	0,633	Valid
	X2.7	0,596	Valid
	X2.8	0,676	Valid
	X2.9	0,603	Valid
	X2.10	0,719	Valid
Pengalaman kerja	X3.1	0,736	Valid
	X3.2	0,592	Valid
	X3.3	0,799	Valid
	X3.4	0,548	Valid
	X3.5	0,526	Valid
	X3.6	0,709	Valid
Kinerja karyawan	Y1	0,692	Valid
	Y2	0,602	Valid
	Y3	0,394	Valid
	Y4	0,627	Valid
	Y5	0,525	Valid
	Y6	0,494	Valid
	Y7	0,410	Valid
	Y8	0,435	Valid

Sumber : Hasil olahan data SPSS, 2018

Berdasarkan tabel 1 yakni hasil pengujian validitas atas variabel pengetahuan, sikap, pengalaman kerja dan kinerja karyawan maka keempat variabel dengan jumlah item pertanyaan sebanyak 36 item pernyataan yang diuji, maka semua item pernyataan sah (valid) sebab ketiga puluh enam item pertanyaan memiliki nilai korelasi yang sudah di atas dari 0,30. Sehingga layak untuk dilakukan analisis lebih lanjut.

#### Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk menilai konsistensi dari instrumen penelitian. Suatu instrumen penelitian dapat dikatakan reliabel jika nilai *cronbach's alpha* berada di atas 0,60.

### 93 Alias & Serling Serang

Pengujian reliabilitas konstruk pada penelitian ini akan menggunakan nilai *cronbach's alpha* yang dihasilkan melalui pengolahan data SPSS versi 24.

Hasil uji reliabilitas untuk empat variabel penelitian yang digunakan dalam penelitian ini.

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas Pengetahuan, Sikap, Pengalaman Kerja dan Kinerja

Reliability Statistics pengetahuan

Cronbach's Alpha	N of Items
.905	12

Sumber : Data primer yang diolah, 2018

Reliability Statistics Sikap

Cronbach's Alpha	N of Items
.884	10

Sumber : Data primer yang diolah, 2018

Reliability Statistics Pengalaman kerja

Cronbach's Alpha	N of Items
.853	6

Sumber : Data primer yang diolah, 2018

Reliability Statistics kinerja karyawan

Cronbach's Alpha	N of Items
.798	8

Sumber : Data primer yang diolah, 2018

Tabel di atas menunjukkan nilai *cronbach's alpha* atas variabel pengetahuan, sikap, pengalaman kerja dan kinerja karyawan di atas dari 0,60, sehingga dapat disimpulkan bahwa pernyataan dalam kuesioner untuk setiap variabel penelitian sudah reliabel karena mempunyai nilai *cronbach's alpha* lebih besar dari 0,60.

#### Analisis Persamaan Regresi Linear Berganda

Berdasarkan hasil pengujian mengenai uji kualitas data dari setiap instrumen penelitian, maka dapat dilakukan pengujian mengenai sejauh mana pengaruh pengetahuan, sikap kerja dan pengalaman kerja terhadap kinerja karyawan pada kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Makassar. Dimana dalam melakukan pengujian dalam penelitian ini digunakan analisis regresi

linear berganda, yang diolah dengan menggunakan program komputerisasi SPSS release 24 melalui tabel berikut ini :

Tabel 3. Hasil Persamaan Regresi Linear Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	.842	.482		1.749	.085
Pengetahuan	.152	.072	.198	2.112	.039
Sikap	.273	.085	.301	3.223	.002
Pengalaman kerja	.434	.081	.505	5.373	.000

Sumber : Hasil olahan data SPSS

Berdasarkan tabel mengenai hasil olahan data regresi dengan menggunakan program SPSS release 24 maka akan disajikan persamaan regresi yaitu :

$$Y = b_0 + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

$$Y = 0,842b_0 + 0,152X_1 + 0,273X_2 + 0,434X_3$$

### Pengujian Hipotesis

#### Uji Koefisien Determinasi

Uji ini dilakukan untuk mengukur kemampuan variabel-variabel independen yang diteliti yakni : pengetahuan, sikap dan pengalaman kerja dalam menjelaskan variasi variabel dependen, yaitu kinerja karyawan. Hasil uji koefisien korelasi dan koefisien determinasi melalui program SPSS maka diperoleh nilai R sebesar 0,654 atau 65,4%, hal ini berarti bahwa hubungan atau korelasi antara pengetahuan, sikap dan pengalaman kerja terhadap kinerja karyawan adalah kuat. Nilai adjusted R square sebesar 0,402 atau 40,2%, ini menunjukkan bahwa variabel kinerja karyawan yang dapat dijelaskan oleh variabel pengetahuan, sikap dan pengalaman kerja adalah sebesar 40,2%, sedangkan sisanya sebesar 0,598% atau 59,8% dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak disertakan dalam model penelitian ini.

#### Hasil Uji F (uji Serempak)

Hasil uji F dimaksudkan untuk mengetahui apakah variabel bebas yang diteliti memberikan pengaruh secara serempak terhadap variabel terikat, dimana dalam penelitian ini untuk menguji pengaruh pengetahuan, sikap, dan pengalaman kerja secara bersama-sama atau serempak terhadap kinerja karyawan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Makassar. Berdasarkan hasil pengujian secara serempak, maka nilai F diperoleh sebesar 16,482 dengan tingkat signifikansi 0,000. Karena tingkat signifikansi lebih kecil dari 0,05 maka  $H_a$  diterima. Sehingga dapat dikatakan bahwa pengetahuan, sikap dan pengalaman kerja berpengaruh secara serempak atau

simultan terhadap kinerja karyawan BPJS Ketenagakerjaan Cagang Makassar. Sehingga hipotesis keempat yang diajukan dapat diterima.

#### Hasil Uji t (Uji Parsial)

Uji t atau uji parsial pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen. Berdasarkan tabel hasil pengujian secara parsial maka dapat dijelaskan sebagai berikut :

1) Faktor pengetahuan ( $X_1$ )

Hasil uji hipotesis 1 nampak bahwa pengetahuan mempunyai tingkat signifikansi sebesar 0,039. Hal ini berarti menerima  $H_a$  sehingga dapat dikatakan bahwa pengetahuan berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Makassar karena tingkat signifikansi yang dimiliki variabel pengetahuan  $0,039 < 0,05$ . Sehingga hipotesis pertama diterima.

2) Faktor pengetahuan ( $X_2$ )

Hasil uji hipotesis 2 nampak bahwa sikap mempunyai tingkat signifikansi sebesar 0,002. Hal ini berarti menerima  $H_a$  sehingga dapat dikatakan bahwa sikap berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Makassar karena tingkat signifikansi yang dimiliki variabel sikap  $0,002 < 0,05$ . Sehingga hipotesis kedua diterima.

3) Faktor pengalaman kerja ( $X_3$ )

Hasil uji hipotesis 3 nampak bahwa pengalaman kerja mempunyai tingkat signifikansi sebesar 0,000. Hal ini berarti menerima  $H_a$  sehingga dapat dikatakan bahwa pengalaman kerja berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Makassar karena tingkat signifikansi yang dimiliki variabel pengalaman kerja  $0,000 < 0,05$ . Sehingga hipotesis ketiga diterima.

#### SIMPULAN DAN SARAN

##### Simpulan

1. Pengetahuan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Makassar, sehingga dalam penelitian ini menerima hipotesis pertama.
2. Sikap berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Makassar, hal ini dapat dikatakan bahwa sikap memberikan pengaruh yang bermakna dalam peningkatan kinerja karyawan, sehingga dalam penelitian ini menerima hipotesis kedua.
3. Pengalaman kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Makassar, hal ini dapat dikatakan bahwa pengalaman kerja

dapat memberikan pengaruh yang berarti terhadap peningkatan kinerja karyawan, sehingga hipotesis ketiga yang diajukan dapat diterima dan terbukti kebenarannya.

4. Berdasarkan hasil pengujian secara serempak yang menunjukkan bahwa pengetahuan, sikap dan pengalaman kerja secara bersama-sama berpengaruh terhadap peningkatan kinerja karyawan. Sehingga dalam penelitian ini menerima hipotesis.

#### Saran-saran

1. Disarankan kepada Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Makassar untuk dapat lebih meningkatkan pendidikan formal, maka perlunya diterapkan pelaksanaan pendidikan formal yang berkesinambungan guna menunjang peningkatan pengetahuan dan keterampilan karyawan dalam bekerja.
2. Perlunya pimpinan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Makasar lebih memberikan dukungan kepada setiap karyawan, yakni sering melakukan pemantauan atau memonitor pegawai serta dengan memberikan perhatian yang tinggi atas kinerja yang dicapai oleh karyawan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Makassar.
3. Disarankan pula untuk lebih meningkatkan pengalaman kerja sebaiknya pimpinan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Makassar lebih meningkatkan keterampilan karyawan melalui kegiatan pendidikan dan pelatihan-pelatihan kerja.

#### REFERENSI

- Bagia, I Wayan. 2015. *Perilaku Organisasi*. Penerbit : Graha Ilmu, Yogyakarta
- Bangun, Wilson. 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Penerbit : Erlangga, Jakarta
- Bintoro, M.T. dan Daryanto. 2017. *Manajemen Penilaian Kinerja Karyawan*. Cetakan Pertama. Penerbit : Gava Media, Yogyakarta
- Chres F.P Laoh, Bernhard Tewal, dan Sem G Oroh. 2016. *Pengaruh Pengetahuan, Keterampilan dan Sikap Kerja Terhadap Kinerja Pegawai (Studi Kasus Pada PT. National Nobu Bank Area Manado)*. Jurnal Berkala Ilmiah, Vol 16 No. 04.
- Darsono, P dan Tjatjuk Siswandoko. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia Abad 21*. Penerbit : Nusantara Consulting, Jakarta
- Famella, Sri Wahyu Lelly Hana Setyanti, Ana Mufidah. 2015. *Pengaruh Keterampilan Kerja, Pengalaman Kerja, dan Sikap Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Perusahaan Rokok Gagak Hitam Kabupaten Bondowoso*. Jurnal Universitas Jember
- Fonny Corryda Rahayu. 2013. *Pengaruh Sikap Kerja dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Graha Agung Kencana Group Surabaya*. Jurnal Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Edisi Ketujuh. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang

- Hamali, Yusuf Arif. 2016. *Pemahaman Manajemen Sumber Daya Manusia Strategi Mengelola Karyawan*. Penerbit : CAPS, Jakarta
- Hasibuan, S.P. Malayu. 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Revisi, Cetakan Kedelapan Belas. Penerbit Bumi Aksara, Jakarta
- Kaswan. 2015. *Sikap Kerja dari Teori dan Implementasi Sampai Bukti*. Penerbit : Alfabeta, Bandung.
- Kusma Maringan, Yonathan Pongtuluran, Siti Maria. 2016. *Pengaruh Tingkat Pendidikan, Sikap Kerja, dan Keterampilan Kerja Terhadap Prestasi Kerja Karyawan PT. Wahana Sumber Lestari Samarinda*. Jurnal Ekonomi dan Keuangan Vol. 13 No. 2
- Luh Aristarini, I Ketut Kirya, Ni Nyoman Yulianthini. 2014. *Pengaruh Pengalaman Kerja, Kompetensi Sosial dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Bagian Pemasaran PT. Adire Finance Singaraja*. Jurnal Bisma Universitas Pendidikan Ganesha Jurusan Manajemen Volume 2 Tahun 2014
- Marwansyah. 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Penerbit : Alfabeta, Bandung
- Rivai, Veithzal dan Sagala, Ella Jauvani. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan dari Teori ke Praktik*. Penerbit : PT. Raja Grafindo, Persada
- Robbins, S.P. dan Timothy A. Judge, 2015. *Perilaku Organisasi: Konsep, Kontroversi, Aplikasi*. Alih Bahasa Hadyana Pujaatmaka dan Benyamin Molan. edisi Kedelapan. Jilid dua. Penerbit : Prenhallindo, Jakarta
- Sudarmanto. 2014. *Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM, Teori, Dimensi Pengukuran, dan Implementasi dalam Organisasi*. Cetakan Pertama. Penerbit : Pustaka Pelajar, Yogyakarta
- Sunoyo, Danang dan Burhanuddin. 2015. *Teori Perilaku Keorganisasian, Dilengkapi: Intervensi Pengembangan Organisasi*. Penerbit : CAPS, Jakarta
- Sutrisno, Edy. 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cetakan Keenam. Penerbit : Kencana, Jakarta
- Uha, Nawawi Ismail. 2013. *Budaya Organisasi Kepemimpinan & Kinerja, Proses Terbentuk, Tumbuh Kembang, Dinamika, dan Kinerja Organisasi*. Cetakan Kedua. Penerbit : Prenadamedia Group, Jakarta
- Wibowo. 2014. *Perilaku dalam Organisasi*. Cetakan Kedua. Penerbit : Raja Grafindo Persada, Jakarta