PENGARUH SKILL, KNOWLEDGE DAN ATTITUDE TERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA BNI SYARIAH PALANGKA RAYA

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Dan Memenuhi Sebagai Syarat

Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

Oleh:

ROEHANUN DWI NURANNISA

NIM: 1604110055

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALANGKA RAYA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
JURUSAN EKONOMI ISLAM
PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
TAHUN 2020 M/ 1442 H

PERSETUJUAN SKRIPSI

"PENGARUH *SKILL, KNOWLEDGE*, DAN *ATTITUDE* TERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA BNI SYARIAH PALANGKARAYA"

NAMA	: ROEHANUN DWI NURANNISA
NIM	: 160 411 0055
FAKULTAS	: EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
JURUSAN	: EKONOMI ISLAM
PROGRAM STUDI	: PERBANKAN SYARIAH
JENJANG	: STRATA SATU (S1)

Dosen Pembimbing I,	Dosen Pembimbing II,
Ali Sadikin, M.Si	Isra Misra, M.Si
NIP. 19740201 199903 1 002	NIP. 19920909 201903 1 009

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam,	Ketua Jurusan Ekonomi Islam,
Dr. Drs. Sabian Utsman, S.H, M.Si	Enriko Tedja Sukmana, M.S.I
NIP. 19631109 199203 1 004	NIP. 19840321 201101 1 012

NOTA DINAS

Hal : **Mohon Diuji Skripsi**
Saudara/i Roehanun
Dwi Nurannisa

Palangka Raya, Juli 2020

Kepada
Yth. Ketua Panitia Ujian Skripsi
FEBI IAIN PALANGKA RAYA
Di-
Palangka Raya

Assalammualaikum Wr. Wb

Setelah membaca, memeriksa dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa Skripsi Saudara/i :

Nama : ROEHANUN DWI NURANNISA

NIM : 160 411 0055

Judul : **PENGARUH *SKILL*, *KNOWLEDGE* DAN *ATTITUDE* TERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA BNI SYARIAH PALANGKA RAYA**

Sudah dapat diujikan untuk memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi pada Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palangka Raya. Demikian atas perhatiannya di ucapkan terimakasih.

Dosen Pembimbing I,	Dosen Pembimbing II,
Ali Sadikin, M.Si	Isra Misra, M.Si
NIP. 19740201 199903 1 002	NIP. 19920909 201903 1 009

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul **PENGARUH *SKILL*, *KNOWLEDGE*, DAN *ATTITUDE* TERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA BNI SYARIAH PALANGKA RAYA** oleh Roehanun Dwi Nurannisa NIM: 1604110055 telah di*munaqasyarah*kan Tim *Munaqasyah* Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palangka Raya pada :

Hari : Selasa

Tanggal : 18 Agustus 2020

Palangka Raya, 18 Agustus 2020

Tim Penguji

1. **Dr. Syarifuddin, M.Ag**
   Penguji/Ketua Sidang (.....)
2. **Enriko Tedja Sukmana, M.S.I**
   Penguji I (.....)
3. **Ali Sadikin, M. S.I**
   Penguji II (.....)
4. **Isra Misra, M.Si**
   Penguji/Sekertaris Sidang (.....)

Dekan Fakultas
Ekonomi dan Bisnis Islam

Dr. Sabian Utsman, S.H., M.Si.
NIP. 19631109 199203 1 004

PENGARUH *SKILL, KNOWLEDGE* DAN *ATTITUDE* TERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA BNI SYARIAH PALANGKA RAYA

ABSTRAK

Oleh : Roehanun Dwi Nurannisa

160 411 0055

Penelitian skripsi ini tentang pengaruh *skill, knowledge,* dan *attitude* terhadap kinerja pegawai pada BNI Syariah Palangka Raya. Penelitian ini dilatar belakangi oleh ada beberapa pegawai BNI Syariah berasal dari bank konvensional dan berbagai profesi sebelum bekerja di BNI Syariah serta para pegawai berbagai macam latar belakang pendidikan. Sehingga menimbulkan kekhawatiran dan anggapan sebagian besar masyarakat terhadap BNI Syariah itu sama saja seperti bank konvensional serta anggapan bahwa pegawai bank tersebut tidak memiliki pengetahuan dan pemahaman lebih dalam terhadap bank syariah seperti apa. Penelitian ini berfokus pada empat rumusan masalah yaitu 1)pengaruh *skill* terhadap kinerja pegawai BNI Syariah Palangka Raya; 2)pengaruh *knowledge* terhadap kinerja pegawai BNI Syariah Palangka Raya; 3)pengaruh *attitude* terhadap kinerja pegawai BNI Syariah Palangka Raya; 4)pengaruh *skill, knowledge,* dan *attitude* terhadap kinerja pegawai BNI Syariah Palangka Raya.

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan yang mengunakan metode penelitian kuantitatif deskriptif. Adapun populasi dari penelitian ini semua pegawai BNI Syariah sebanyak 45 orang dengan pengambilan sampel menggunakan metode *nonprobability sampling* dengan teknik *sampling jenuh* sehingga jumlah sampel sebanyak 45 orang. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dan observasi. Teknik analisis data menggunakan uji instrumen penelitian dengan teknik uji validitas dan uji reliabilitas; uji analisis data dengan teknik uji normalitas, uji linieritas dan analisis regresi linier berganda; uji hipotesis dengan teknik uji t dan uji F.

Hasil dari penelitian ini adalah: 1)*skill* bepengaruh positif terhadap kinerja pegawai pada BNI Syariah Palangka Raya, hal ini terbukti pada uji t dimana nilai t_{hitung} 2,956 > nilai t_{tabel} 2,0195; 2)*knowledge* bepengaruh positif terhadap kinerja pegawai pada BNI Syariah Palangka Raya, hal ini terbukti pada uji t dimana nilai t_{hitung} 3,087 > nilai t_{tabel} 2,0195; 3)*attitude* bepengaruh positif terhadap kinerja pegawai pada BNI Syariah Palangka Raya, hal ini terbukti pada uji t dimana nilai t_{hitung} 2,155 > nilai t_{tabel} 2,0195; 4)*skill, knowledge,* dan *attitude* berpengaruh positif secara simultan terhadap kinerja pegawai pada BNI Syariah Palangka Raya, hal ini terbukti pada uji F dimana nilai F_{hitung} 15,696 > nilai F_{tabel} 2,83, Selain itu nilai R Square nya 0,535 sehingga pengaruh dari *skill, Knowledge,* dan *attitude* terhadap kinerja pegawai pada BNI Syariah Palangka Raya sebesar 53,5%.

Kata Kunci: *Skill, Knowledge, Attitude, Kinerja*

THE INFLUENCE OF SKILL, KNOWLEDGE AND ATTITUDE TOWARDS PERFORMANCE OF EMPLOYEES IN BNI SYARIAH PALANGKA RAYA

ABSTRACT

By : Roehanun Dwi Nurannisa

160 411 0055

This thesis research the influence of skills, knowledge, and attitudes on employee performance at BNI Syariah Palangka Raya. This research is motivated by several BNI Syariah employees coming from conventional banks and various professions before working at BNI Syariah as well as employees with various educational backgrounds ranging. So that it is raised concerns and the opinion of the majority of the public towards BNI Syariah is the same as a conventional bank and the assumption that bank employees do not have deeper knowledge and understanding of what kind of Islamic bank. This study is focused on four problem formulations, namely 1)the influenced of skills on employee performance of BNI Syariah Palangka Raya; 2)knowledge influence the performance of employees of BNI Syariah Palangka Raya; 3)the effect of attitude on employee performance in BNI Syariah Palangka Raya; 4)the influenced of skills, knowledge, and attitude on the performance of employees of BNI Syariah Palangka Raya.

This research was field research that used descriptive quantitative research methods. The population of this study was all employees of BNI Syariah as many as 45 people with sampling used the Nonprobability sampling method with a saturated sampling technique so that the total sample is 45 people. Data collection techniques used questionnaires and observations. The data analysis technique used the research instrument test with the validity and reliability test techniques; test data analysis with normality test techniques, linearity test, and multiple linear regression analysis; Hypothesis testing with t-test and F-test techniques.

The results of this study, there were: 1)The skills had a positive effect on employee performance at BNI Syariah Palangka Raya, this was evident in the t-test where the t_{value} was 2,956 was higher than t_{table} 2,0195; 2)The knowledge had a positive effect on employee performance at BNI Syariah Palangka Raya, this is evident in the t_{test} where the t_{value} was 3,087 higher than t_{table} 2,0195; 3)The attitudes had a positive effect on employee performance at BNI Syariah Palangka Raya, this is evident in the t-test where the t_{value} was 2,155> and t_{table} was 2,0195; 4)Skills, knowledge, and attitudes had a positive effect simultaneously on employee performance at BNI Syariah Palangka Raya, this is provided in the F_{test} where the F_{value} 15.696 was greatest than F_{table} 2,83, besides the R Square value was 0,535 so that the influence of Skill, Knowledge, and attitude on employee performance in BNI Syariah Palangka Raya was 53,5%.

Keywords: *Skill, Knowledge, Attitude, Performance*

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Bissmillaahirrohmaanirrohiim

Puji syukur penulis haturkan kehadirat Allah SWT, yang hanya kepada-Nya kita menyembah dan kepada-Nya pula kita memohon pertolongan, atas limpahan taufiq, rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "**PENGARUH *SKILL, KNOWLEDGE* DAN *ATITUDE* TERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA BNI SYARIAH PALANGKA RAYA**" dengan lancar. Shalawat dan salam semoga selalu tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW beserta keluarga, sahabat dan pengikut beliau hingga akhir zaman.

Penyelesaian tugas akhir ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, baik berupa dorongan, bimbingan serta arahan yang diberikan kepada penulis. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. H. Khairil Anwar, M.Ag selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri Palangka Raya.
2. Bapak Assoc. Prof Dr. Sabian Utsman, S. H., M.Si. selaku dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam di IAIN Palangka Raya.
3. Ibu Novi Angga Safitri, S.Sy., M.M. selaku dosen pembimbing akademik selama menjalani perkuliahan, yang senantiasa membimbing dan memberikan banyak pengalaman dan ilmu kepada penulis.

4. Bapak Ali Sadikin, M.Si. sebagai dosen pembimbing I dan Bapak Isra Misra, M.Si. sebagai dosen pembimbing II yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk membimbing dan memberikan arahan dan saran kepada penulis selama penyusunan skripsi ini sehingga dapat terselesaikan.
5. Seluruh dosen dan staf di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palangka Raya yang selalu menginspirasi dan memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis selama menjalani perkuliahan dan membantu memberikan informasi terkait dengan penelitian.
6. Pihak BNI Syariah Cabang Palangka Raya yang telah membantu penulis menyelesaikan skripsi ini dengan sangat baik.

Akhirnya penulis ucapkan kepada seluruh pihak yang turut membantu penulis dalam membuat skripsi ini. Semoga kiranya skripsi ini bermanfaat bagi kita semua. *Amin Yaa Robbal Alamin*.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Palangka Raya, Juli 2020

Penulis

Roehanun Dwi Nurannisa
NIM. 160 411 0055

PERNYATAAN ORISINILITAS

Bismillahirrahmanirrahim

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul **Pengaruh *Skill*, *Knowledge*, Dan *Attitude* Terhadap Kinerja Pegawai Pada BNI Palangka Raya,** adalah benar karya saya sendiri dan bukan hasil penjiplakan dari karya orang lain dengan cara yang tidak sesuai dengan etika keilmuan.

Jika dikemudian hari ditemukan adanya pelanggaran maka saya siap menanggung risiko atau sanksi dengan peraturan yang berlaku.

Palangka Raya, Juli 2020

Yang Membuat Pernyataan

Roehanun Dwi Nurannisa

NIM. 160 411 0055

MOTTO

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اصْبِرُوا وَصَابِرُوا وَرَابِطُوا وَاتَّقُوا اللَّهَ لَعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ

"Hai orang-orang yang beriman, bersabarlah kamu dan kuatkanlah kesabaranmu dan tetaplah bersiap siaga dan bertakwalah kepada Allah, supaya kamu beruntung"

(Q.S Ali 'Imran : 200)

PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Dengan menyebut nama Allah SWT yang maha pengasih lagi penyanyang, yang telah memberikan kelancaran dan kemudahan untuk saya menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Atas Ridho Allah SWT. karya yang sederhana ini saya persembahkan kepada

❖ *Untuk kedua orang tua ku*

Ayahku Mursah Aminullah, dan ibuku Windarti, serta

kakakku Miftahul Hestiana, dan adikku Muhammad Alfian,

terimakasih kontribusi terbesar dalam hidupku,

yang selalu mendukung apapun langkah yang akan diambil serta

terimakasih banyak atas semua doa-doa yang selalu dipanjatkan untukku.

❖ *Untuk Sahabat-sahabatku,*

Agustina Rahayu Husein, S.H., Sri Munawarah, Novita Amalia, Mayda, Novilia Fatmala

terimakasih banyak selama ini sudah selalu ada untukku, bersedia direpotin setiap harinya, yang selalu membantu, menyemangati, dan mendoakanku.

❖ *Untuk teman-teman seperjuangan angakatan 2016,*

dan teman-teman prodi Perbankan Syariah khususnya kelas B angakatan 2016,

terimakasih sudah memberikan semangat dan bantuannya.

❖ *Serta untuk semua pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu,*

terimakasih sudah turut memberikan kontribusi bantuan

PEDOMAN TRANSLITERASI

A. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lain lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus. Berikut daftar huruf Arab tersebut dan transliterasinya dengan huruf latin:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Śa	Ś	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	ḥa	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Żal	Ż	zet (dengan titik di atas)

ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	ṣad	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	ḍad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	ṭa	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	ẓa	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	‘ain	….‘….	Koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Ki
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ه	Ha	H	Ha

ء	Hamzah	…’…	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

B. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

1. Vokal Tunggal

Vokal Tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harkat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
---َ---	Fatḥah	A	A
---ِ---	Kasroh	I	I
---ُ---	Ḍhommah	U	U

Contoh:

كَتَبَ : kataba　　يَذْهَبُ : yażhabu

ذُكِرَ : żukira　　سُئِلَ : su’ila

2. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harkat dan huruf, transliterasinya gabungan huruf, yaitu:

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan Huruf	Nama
يْ --َ--	Fatḥah dan ya	Ai	a dan i
وْ --َ--	Fatḥah dan wau	Au	a dan u

Contoh:

كَيْفَ : kaifa هَوْلَ : haula

C. *Maddah*

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harkat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
ى --َ- ا –َ-	Fatḥah dan alif atau ya	ā	a dan garis di atas
ي --ِ-	Kasrah dan ya	ī	i dan garis di atas
وْ --ُ-	Ḍhommah dan wau	ū	u dan garis di atas

Contoh:

قَالَ : qāla قِيْلَ : qīla

رَمَى : ramā يَقُوْلُ : yaqūlu

D. *Ta Marbuṭah*

Transliterasi untuk *ta marbuṭah* ada dua, yaitu:

1. *Ta Marbuṭah* hidup

Ta marbuṭah yang hidup atau mendapat harkat fatḥah, kasrah dan ḍamah, transliterasinya adalah /t/.

2. *Ta Marbuṭah* mati

Ta marbuṭah yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah /h/.

Kalau pada suatu kata yang akhir katanya *ta marbuṭah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al, serta bacaan kedua kata itu terpisah maka *ta marbuṭah* itu ditransliterasikan dengan ha (h).

Contoh:

رَوْضَةُ اْلاَطْفَالْ : rauḍah al-aṭfāl
rauḍatul-aṭfāl

اَلْمَدِيْنَةُ الْمُنَوَّرَةْ : al-Madīnah al-Munawwarah
al-Madīnatul-Munawwarah

E. Syaddah (*Tasydid*)

Syaddah atau *tasydid* yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda *Syaddah* atau tanda *tasydid*. Dalam transliterasi ini tanda syaddah tersebut dilambangkan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda *syaddah* itu:

Contoh:

رَبَّنَا : rabbanā
نَزَّلَ : nazzala
اَلْبِرّ : al-birr
اَلْحَجُّ : al-h}ajju

F. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu: ال. Namun, dalam transliterasinya kata sandang itu dibedakan antara kata

sandang yang diikuti oleh huruf *Syamsiah* dengan kata sandang yang diikuti oleh huruf *Qamariah*.

1. Kata sandang yang diikuti oleh huruf *Syamsiah*

Kata sandang yang diikuti oleh huruf *Syamsiah* ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf /l/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.

2. Kata sandang yang diikuti oleh huruf *Qamariah*

Kata sandang yang diikuti oleh huruf *Qamariah* ditransliterasikan sesuai dengan aturan yang digariskan di depan dan sesuai dengan bunyinya.

Baik yang diikuti huruf *Syamsiah* maupun huruf *Qamariah*, kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanda sambung/hubung.

Contoh:

اَلرَّجُلُ : ar-rajulu اَلْقَلَمُ : al-qalamu

G. Hamzah (ء)

Telah dinyatakan di atas di dalam Daftar Transliterasi Arab-Latin bahwa *hamzah*(ء)ditransliterasikan dengan apostrof. Namun, itu hanya terletak di tengah dan di akhir kata. Bila *hamzah*(ء)itu terletak di awal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

Contoh:

Hamzah di awal:

أُمِرْتُ : umirtu　　أَكَلَ : akala

Hamzah di tengah:

تَأْخُذُوْنَ : ta'khużūna　　تَأْكُلُوْنَ : ta'kulūna

Hamzah di akhir:

شَيْءٌ : syai'un　　النَّوْءُ : an-nau'u

H. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik fi'il, isim maupun huruf, ditulis terpisah. Bagi kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab yang sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harakat yang dihilangkan maka dalam transliterasinya ini penulisan kata tersebut bisa dilakukan dengan dua cara: bisa dipisah per kata dan bisa pula dirangkaikan.

Contoh:

فَأَوْفُوا الْكَيْلَ وَالْمِيْزَانَ : Fa aufū al-kaila wa al-mīzāna
Fa aufūl-kaila wal-mīzāna

بِسْمِ اللهِ مَجْرَاهَاوَمُرْسَاهَا : Bismillāhi majrēhā wa mursāhā

I. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasinya ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti apa yang berlaku dalam EYD, di antaranya huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal, nama diri dan permulaan kalimat. Bila nama diri itu didahului oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Contoh:

وَمَامُحَمَّدٌاِلاّرَسُوْلٌ	: Wa mā Muḥammadun illā rasūl
شَهْرُرَمَضَانَ الّذِيْ أُنْزِلَ فِيْهِ ٱلْقُرْاٰنُ	: Syahru Ramaḍāna al-lażī unzila fīhi al-Qur'anu

Penggunaan huruf awal kapital untuk Allah hanya berlaku bila dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau penulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harakat yang dihilangkan, huruf kapital tidak dipergunakan.

Contoh:

نَصْرٌمِنَ اللهِ وَفَتْحٌ قَرِيْب	: Naṣrum minallāhi wa fatḥun qarīb
ٱللهِ	: Lillāhi al-amru jamī'an
ٱلاَمْرُجَمِيْعًا	Lillāhi amru jamī'an

Sumber : Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Skripsi Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Palangka Raya*, Palangka Raya: STAIN Palangka Raya Press, 2007.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL i
PERSETUJUAN SKRIPSI ii
NOTA DINAS iii
LEMBAR PENGESAHAN iv
ABSTRAK v
ABSTRACT vi
KATA PENGANTAR vii
PERNYATAAN ORISINALITAS ix
MOTTO x
PERSEMBAHAN xi
PEDOMAN TRANSLITERASI xii
DAFTAR ISI xx
DAFTAR TABEL xxiii
DAFTAR GAMBAR xxiv
DAFTAR LAMPIRAN xxv
BAB 1 PENDAHULUAN 1
A. Latar Belakang Masalah 1
B. Rumusan Masalah 6
C. Tujuan Penelitian 6
D. Kegunaan Hasil Penelitian 7
E. Sistematika Penulisan 8
BAB II KAJIAN PUSTAKA 10
A. Kajian Penelitian Terdahulu 10
B. Kajian Teori 16

1. Pengaruh 16
2. Sumber Daya Manusia 16
3. Skill 17
4. Knowledge 20
5 Attitude 23
6. Kinerja 25
C. Kerangka Pikir 28
D. Hipetosis 29
BAB III METODE PENELITIAN 30
A. Waktu dan Tempat Penelitian 30
B. Jenis dan Pendekatan Penelitian 30
C. Populasi dan Sampel Penelitian 31
D. Teknik Pengumpulan Data 32
E Instrumen Penelitian 33
F Teknik Analisis Data 35
1. Uji Instrumen Penelitian 35
2. Uji Analisis Data 36
3. Uji Hipotesis 38
4. Hipotesis 39
BAB IV PEMBAHASAN 40
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian 40
1. BNI Syariah Palangka Raya 40
2. Struktur Pegawai BNI Syariah Palangka Raya 42
3. Visi dan Misi BNI Syariah Palangka Raya 44
4. Job Description Pegawai BNI Syariah Palangka Raya 44

B. Hasil Analisis Data Penelitian 47
1. Karakteristik Responden 47
2. Penyajian Data 49
C. Hasil Analisis Data 53
1. Uji validitas 53
2. Uji Reliabilitas 55
3. Uji Normalitas 56
4. Uji Linieritas 56
5. Analisis Regresi Linier Berganda 57
D. Uji Hipotesis 59
1. Uji Parsial (Uji t) 59
2. Uji Simultan (Uji F) 61
E. Pembahasan Peneltian 62
1. Pembahasan Pengaruh *Skill* Terhadap Kinerja 62
2. Pembahasan Pengaruh *Knowledge* Terhadap Kinerja 66
3. Pembahasan Pengaruh *Attitude* Terhadap Kinerja 69
4. Pembahasan Pengaruh *Skill, Knowledge* dan Attitude Terhadap Kinerja 72
BAB V PENUTUP 76
A. Kesimpulan 76
B. Saran 78
DAFTAR PUSTAKA 80
LAMPIRAN 83

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu 13
Tabel 4.1 Distribusi Responden Menurut Jenis Kelamin.....50
Tabel 4.2 Distribusi Responden Menurut Usia 50
Tabel 4.3 Distribusi Responden Menurut Jenjang Pendidikan 51
Tabel 4.4 Jawaban Responden Terhadap Kuesioner.....52
Tabel 4.5 Item Statistik 53
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Kuesioner 56
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas.....59
Tabel 4.8 Hasil Uji Normalitas 59
Tabel 4.9 Hasil Uji Linieritas.....60
Tabel 4.10 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....61
Tabel 4.11 Hasil Uji t 63
Tabel 4.12 Hasil Koefisien Determinasi..... 64
Tabel 4.13 Hasil Uji F 65

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pikir.....29

Gambar 4.1 Struktur BNI Syariah.....45

IAIN PALANGKARAYA

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian

Lampiran 2 : Output Hasil SPSS Versi 26 Item Statistik

Lampiran 3 : Hasil Output SPSS Versi 26 Uji Validitas

Lampiran 4 : R Tabel

Lampiran 5 : Hasil Output SPSS Versi 26 Uji Reliabilitas

Lampiran 6 : Hasil Output SPSS Versi 26 Normalitas

Lampiran 7 : Hasil Output SPSS Versi 26 Uji Linieritas

Lampiran 8 : Hasil Output SPSS Versi 26 Uji t dan Tabel Uji t

Lampiran 9 : Hasil Output SPSS Versi 26 Uji F dan Tabel Uji F

Lampiran 10 : Hasil Output SPSS Versi 26 R Square

Lampiran 11 : Foto-Foto

Lampiran 12 : Berita Acara

Lampiran 13 : Surat Izin Penelitian

Lampiran 14 : SK Pembimbing

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Menghadapi persaingan dalam industri keuangan khususnya perbankan, sekarang ini diperlukan sumber daya manusia yang berkualitas. Sumber daya manusia perbankan mempunyai peranan yang sangat penting, berhasil atau tidaknya perbankan dalam mencapai tujuan sangatlah tergantung pada kemampuan sumber daya manusia dalam menjalankan tugas-tugasnya. Kemajuan teknologi menjadi semakin kompetitif hal ini berdampak pada pengelolaan sumber daya manusia. Fungsi dan peran sumber daya manusia sangat dibutuhkan guna meningkatkan kinerja pada perbankan. Jika suatu perbankan yang memiliki teknologi canggih, namun sumber daya manusianya tidak memadai maka dapat berakibat buruk pada perbankan tersebut walaupun didukung dengan sarana dan prasarana serta sumber dana yang berlebihan.

Sumber daya manusia diartikan sebagai suatu potensi yang bersumber dari manusia-manusia yang didayagunakan oleh suatu perbankan. Manajemen sumber daya manusia yaitu proses mengatur keseluruhan dari suatu sumber daya manusia yang diperlukan oleh perbankan untuk pencapaian tujuan perusahaan, hal ini mencakup dari mulai menerima sumber daya manusia sampai bagaimana cara mencapai tujuan perusahaan. Sumber Daya Manusia dapat menjadi potensi bila dikelola dengan baik dan benar, tetapi akan menjadi beban apabila salah kelola, hal ini terbukti pada penelitian dari Yunita

Lidya Kandou dkk pada jurnalnya yang berjudul Pengaruh Knowledge Management, Skill dan Attitude Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada PT. Bank Sulutgo Kantor Pusat Di Manado yang menunjukkan bahwa sumber daya manusia memiliki pengaruh signifikasi terhadap kinerja yang artinya semakin tinggi kualitas dari sumber daya manusia maka semakin tinggi tingkat kinerja.[1]

Skill atau keterampilan yang dikutip dari M. Untung Manara dalam jurnalnya yang berjudul Hard Skills dan Soft Skills pada Bagian Sumber Daya Manusia di Organisasi Industri, adalah kemampuan seseorang untuk melakukan suatu aktivitas dalam melaksanakan pekerjaan. Kemampuan seperti ini disebut dengan *hard skill*. *Hard skill* yaitu kemampuan teknis yang berasal dari pengetahuan, kemampuan praktis, serta keahlian. Selain *hard skill*, sebuah perbankan membutuhkan pegawai yang mempunyai *soft skill*. *Soft skill* merupakan kemampuan karakteristik yang dimiliki pegawai dalam merespon lingkungannya. *soft skill* didefinisikan sebagai kualitas yang dibutuhkan pekerja yang tidak terkait dengan pengetahuan teknis misalnya kemampuan untuk berinteraksi dengan orang lain dan kemampuan beradaptasi.[2] *Skill* adalah kemampuan yang dibutuhkan oleh seorang pegawai untuk melaksanakan serta menyelesaikan suatu tugas yang diberikan kepadanya.

---

[1]Yunita Lidya Kandou dkk, "*Pengaruh Knowledge Management, Skill dan Attitude Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada PT. Bank Sulutgo Kantor Pusat Di Manado)*", Jurnal Berkala Ilmiah Efiseinsi, Vol. 16, No. 01 2016, h. 149

[2]M. Untung Manara, "*Hard Skills dan Soft Skills pada Bagian Sumber Daya Manusia di Organisasi Industri*", Jurnal Psikologi Tabularasa, Vol. 9, No. 1, April 2014, h. 38-39.

Untuk memperoleh manfaat dari sumber daya manusianya guna meningkatkan kinerja perbankan, maka pegawai pada perbankan itu harus memiliki *skill* yang baik serta pengetahuan yang sesuai, perbankan seharusnya mengelola pengetahuan melalui *knowledge management*. *Knowledge management* adalah proses yang berfokus pada bagaimana pengetahuan dapat diatur dan digunakan untuk meningkatkan kinerja perbankan. *Knowledge Management* merupakan sistem yang memungkinkan perbankan menyerap pengetahuan, pengalaman, dan kreativitas para pegawainya untuk perbaikan kinerja perbankan.[3] Lebih sederhananya *knowledge management* yaitu proses yang mengatur bagaimana sebuah perbankan manfaatkan suatu pengetahuan, pengalaman, dan kreativitas pegawainya untuk meningkatkan kinerja serta mencapai tujuan dari perbankan itu sendiri.

Attitude atau sikap menurut dari Yunita Lidya Kandou dkk yang dikutip pada jurnalnya yang berjudul Pengaruh Knowledge Management, Skill dan Attitude Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada PT. Bank Sulutgo Kantor Pusat Di Manado adalah kondisi mental yang melibatkan perasaan dan pikiran seseorang yang diperoleh dari pengalaman, yang mempengaruhi respon ndividu terhadap semua objek dan situasi yang terkait serta kecenderungan bertindak terhadap aspek lingkungannya[4]. Sikap adalah suatu respon secara positif atau negatif pada seseorang atau sesuatu dalam lingkungannya yang mencerminkan bagaimana merasa tentang orang, objek atau kejadian dalam

[3]Indra Taruna Anggapraja, "*Pengaruh Penerapan Knowledge Management dan Pengembangan Sumber Daya Manusia terhadap Kinerja Karyawan PT Telkom Tbk. (Studi Explanatory Survey pada Karyawan Unit Human Capital Management PT Telkom Tbk*.", Jurnal Aplikasi Manajemen, Vol. 14, No. 1, Maret 2016, h. 141.

[4]Yunita Lidya Kandou dkk, "*Pengaruh Knowledge Management*, ..., h. 149

lingkungannya.[5] Jadi *Attitude* ialah suatu respon seorang pegawai baik respon positif maupun respon negatif yang mencerminkan perasaan atau pikiran terhadap situasi, lingkungan maupun orang lain.

Attitude merupakan persoalan yang penting, karena sebaik dan sebanyak apapun seorang pegawai memiliki pengetahuan dan keterampilan tidak akan bermakna jika pegawai itu tidak memiliki *attitude* yang baik oleh karena itu *attitude* pegawai juga diperhatikan oleh perbankan. Hal ini juga berlaku pada perbankan syariah. Bank syariah sebagai salah satu industri keuangan yang membutuhkan sumber daya manusia yang memiliki *knowledge*, *skill*, serta *attitude* dalam menciptakan sumber daya manusia yang berkualitas guna meningkatkan kinerja perbankan syariah, hal ini disebabkan karena semakin tinggi persaingan yang ada dalam perbankan.

Berdasarkan pada pengamatan peneliti dan pada cerita pegawai di beberapa bank bahwa selama ini perbankan syariah didominasi oleh mantan pegawai dari perbankan konvensional yang hijrah kepada bank syariah dan juga berasal dari alumni perguruan tinggi umum yang berlatar belakang ekonomi konvensional. Umumnya mereka biasanya hanya diberi training singkat kurang dari 1 tahun mengenai perbankan syariah. Minimnya *skill* dan *knowledge* sumber daya manusia tersebut di bidang perbankan syariah ini menimbulkan dampak negatif yang serius. Kurangnya pemahaman terhadap perbankan syariah maka tidak jarang praktik bank syariah tercemar oleh budaya konvensional yang tidak syariah. Para bankir syariah yang tidak

[5] Wibowo, *Perilaku dalam Organisasi*, Depok: RajaGrafindo Persada, 2014, h. 49-50

berlatar belakang ilmu perbankan syariah ini hanya memahami sedikit dasar perbankan syariah menimbulkan kekhawatiran pada kepercayaan masyarakat terhadap kemurnian produk di perbankan syariah.

Salah satu perbankan yang mendapatkan kekhawatiran dari masyarakat yaitu pada Bank Negara Indonesia Syariah atau dikenal dengan BNI Syariah. Hasil observasi peneliti pada saat peneliti melakukan pra penelitian di BNI Syariah terdapat informasi ada beberapa pegawai BNI Syariah berasal dari berbagai bank konvensional dan juga berbagai profesi sebelum bekerja di BNI Syariah serta para pegawai BNI Syariah berbagai macam latar belakang pendidikan mulai dari SMA sampai S2 dengan jurusan yang bermacam-macam pula mulai dari ekonomi, ekonomi syariah dan lain-lain bahkan ada yang berasal dari lulusan pendidikan, kemudian salah satu dari pegawai tersebut mendapatkan sebuah pertanyaan akan kekhawtiran masyarakat yang anggapan sebagian besar masyarakat terhadap BNI Syariah itu sama saja seperti bank umum atau konvensional serta anggapan bahwa pegawai bank tersebut tidak memiliki pengetahuan dan pemahaman lebih dalam terhadap bank syariah seperti apa, karena mereka menganggap semua orang bisa menjadi pegawai bank syariah tanpa harus memiliki pengetahuan terhadap bank syariah itu seperti sendiri.

Oleh karena itu, dari paparan di atas maka penulis tertarik untuk mengetahui dan melakukan penelitian terkait pengaruh SDM di perbankan syariah sehingga penulis mengankat judul tentang “Pengaruh Skill,

Knowledge Dan Attitude Terhadap Kinerja Pegawai Pada BNI Syariah Palangka Raya".

B. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah beberapa pertanyaan yang menyangkut tentang judul penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh *skill* terhadap kinerja pegawai BNI Syariah Palangka Raya?
2. Bagaimana pengaruh *knowledge* terhadap kinerja pegawai BNI Syariah Palangka Raya?
3. Bagaimana pengaruh *attitude* terhadap kinerja pegawai BNI Syariah Palangka Raya?
4. Bagaimana pengaruh *skill*, *knowledge*, dan *attitude* terhadap kinerja pegawai BNI Syariah Palangka Raya?

C. Tujuan Penelitian

Sejalan dengan rumusan masalah tersebut, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mendeskripsikan pengaruh *skill* terhadap kinerja pegawai BNI Syariah Palangaka Raya.
2. Mendeskripsikan pengaruh *knowledge* terhadap kinerja pegawai BNI Syariah Palangaka Raya.
3. Mendeskripsikan pengaruh *attitude* terhadap kinerja pegawai BNI Syariah Palangaka Raya.

4. Mendeskripsikan pengaruh *skill, knowledge* dan *attitude* terhadap kinerja pegawai BNI Syariah Palangka Raya.

D. Kegunaan Hasil Penelitian

Adapun yang menjadi kegunaan hasil penelitian ini di bagi menjadi dua bagian yaitu kegunaan berbentuk teoritis dan kegunaan praktis.

1. Kegunaan Teoritis
   a. Menambah wawasan pengetahuan peneliti di bidang keilmuan Perbankan Syariah khususnya tentang Sumber Daya Manusia di Perbankan Syariah
   b. Menambah pengetahuan peneliti mengenai pengaruh *Skill, Knowledge* dan *Attitude* terhadap kinerja Pegawai khususnya di BNI Syariah Palangka Raya
   c. Demi kepentingan ilmiah diharapkan dapat memberikan kontribusi yang berguna bagi ilmu pengetahuan intelektual di bidang Perbankan Syariah
   d. Dapat dijadikan titik tolak bagi penelitian selanjutnya baik untuk peneliti yang bersangkutan maupun oleh peneliti lain sehingga kegiatan penelitian dapat dilakukan secara berkesinambungan dan terus menerus.
2. Kegunaan Praktis
   a. Sebagai realisasi tugas akhir untuk menyelesaikan studi di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palangka Raya dalam rangka memperoleh gelar S1

b. Sebagai bahan literatur sekaligus sumbangan pemikiran dalam memperkaya khazanah literatur bagi kepustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palangka Raya.

E. Sistematika Penulisan

Sistematika penelitian dalam penelitian ini terdiri dari 3 Bab dengan rincian sebagai berikut:

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

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

BAB III Metode penelitian terdiri dari waktu dan tempat penelitian, jenis dan pendekatan penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpalan data yang membahas tentang kuesioner (angket) dan observasi, instrumen data, teknik analisis data yang membahas uji instrumen, uji analisis data, dan uji hipotesis.

BAB IV Hasil Penelitian dan Pembahasan terdiri dari gambaran umum lokasi penelitian yang membahas BNI Syariah Palangka Raya, struktur BNI Syariah Palangka Raya, visi dan misi BNI Syariah Palangka Raya, *job description* pegawai BNI Syariah Palangka Raya, dilanjutkan dengan hasil analisis data penelitian yang

membahas karakteristik responden, dan penyajian data, dilanjutkan hasil analisis data yang membahas uji normalitas, uji linieritas, dan analisis regresi linier berganda, kemudian dilanjutkan uji hipotesis yang membahas tentang uji parsial (Uji t) dan uji simultan (uji F), serta pembahasan penelitian.

BAB V Penutup terdiri dari kesimpulan dan saran.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Kajian Penelitian Terdahulu

Berdasarkan pencarian hasil penelitian-penelitian sebelumnya yang berasal dari perpustakan, atau internet dan lain sebagainya, peneliti menemukan beberapa penelitian yang berkaitan dengan penelitian peneliti, yaitu:

Pertama, penelitian yang dilakukan oleh Yanti Sriwulan Polak tahun 2012, Universitas Hasanuddin dengan judul "Pengaruh Tingkat Pendidikan, Keterampilan Kerja dan Sikap Kerja Terhadap Prestasi Kerja Karyawan PT. Bank Negara Indonesia (PERSERO) Tbk Cabang Makassar". Fokus penelitian ini pada bagaimana tingkat pendidikan, keterampilan kerja dan sikap kerja berpengaruh terhadap prestasi kerja karyawan PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Cabang Makassar, dan faktor manakah yang paling dominan berpengaruh terhadap prestasi kerja karyawan PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Cabang Makassar. Adapun hasil dari penelitian ini yaitu bahwa tingkat pendidikan, keterampilan kerja dan sikap kerja terhadap prestasi kerja karyawan pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Cabang Makassar berpengaruh positif secara parsial maupun menyeluruh terhadap prestasi kerja karyawan serta variabel yang paling dominan berpengaruh terhadap prestasi kerja adalah keterampilan kerja.[6]

[6]Yanti Sriwulan Polak, *Pengaruh Tingkat Pendidikan, Keterampilan Kerja dan Sikap Kerja Terhadap Prestasi Kerja Karyawan PT. Bank Negara Indonesia (PERSERO) Tbk Cabang Makassar*, (Skripsi), Makassar: Universitas Hasanudin, 2012, h. 90

Kedua, penelitaan yang dilakukan oleh M. Untung Manara pada tahun 2014 dari Jurnal Psikologi Tabularasa, Vol. 9, No. 1 dalam jurnalnya yang berjudul "*Hard Skills dan Soft Skills pada Bagian Sumber Daya Manusia di Organisasi Industri*". Fokus penelitian ini pada apa saja *hard skills* dan *soft skills* dibutuhkan perusahaan. Adapun hasil dari penelitian ini yaitu bahwa terdapat tiga belas *hard skills* yang dibutuhkan perusahaan dari lulusan perguruan tinggi untuk posisi HRD, dari ketiga belas *hard skills* tersebut terdapat *hard skills* yang terkait erat dengan lulusan psikologi yaitu rekrutmen dan seleksi, alat tes psikologi, wawancara kerja, pelatihan dan pengembangan karyawan, pengembangan dan struktur organisasi, dan konseling serta terdapat sembilan belas *soft skills* yang dibutuhkan perusahaan dari lulusan perguruan tinggi sebagai calon karyawan. Sebelas *soft skills* yang paling sering muncul atau yang paling dibutuhkan adalah kemampuan komunikasi, kemampuan interpersonal, kemampuan bekerja secara tim maupun secara individu, kemampuan bekerja di bawah tekanan, kepribadian yang baik, jujur, motivasi kerja, disiplin, kepemimpinan, ulet atau pekerja keras, dan terakhir teliti dan detil.[7]

Ketiga, penelitaan yang dilakukan oleh Yunita Lidya Kandou dkk pada tahun 2016 dari Jurnal Berkala Ilmiah Efiseinsi, Vol. 16, No. 01 dalam jurnalnya yang berjudul "*Pengaruh Knowledge Management, Skill dan Attitude Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada PT. Bank Sulutgo Kantor Pusat Di Manado*)". Fokus penelitian ini pada bagaimana *Knowledge*

[7] M. Untung Manara, "*Hard Skills dan Soft Skills pada Bagian Sumber Daya Manusia di Organisasi Industri*", Jurnal Psikologi Tabularasa, Vol. 9, No. 1, April 2014, h. 46

Management, Skill dan *Attitude* berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT. Bank Sulutgo Kantor Pusat di Manado, dan bagaimana *Knowledge Management, Skill* dan *Attitude* berpengaruh secara simultan terhadap kinerja karyawan PT. Bank Sulutgo Kantor Pusat di Manado. Adapun hasil dari penelitian ini yaitu bahwa *Knowledge Management* secara parsial berpengaruh signifikan dan positif terhadap Kinerja Karyawan di PT. Bank SulutGo Manado. *Skill* secara parsial berpengaruh signifikan dan positif terhadap Kinerja Karyawan di PT. Bank SulutGo Manado. Attitude secara parsial berpengaruh signifikan dan positif terhadap Kinerja Karyawan di PT. Bank SulutGo Manado. *Knowledge Management, Skill,* dan *Attitude* secara simultan berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan di PT. Bank SulutGo Manado.[8]

Keempat, penelitaan yang dilakukan oleh Indra Taruna Anggapraja pada tahun 2016 dari Jurnal Aplikasi Manajemen, Vol. 14, No. 1 dalam jurnalnya yang berjudul "*Pengaruh Penerapan Knowledge Management dan Pengembangan Sumber Daya Manusia terhadap Kinerja Karyawan PT Telkom Tbk. (Studi Explanatory Survey pada Karyawan Unit Human Capital Management PT Telkom Tbk*.". Fokus penelitian ini pada bagaimana Penerapan *Knowledge Management* dan Pengembangan Sumber Daya Manusia berpengaruh secara simultan terhadap Kinerja Karyawan PT Telkom Tbk. (Studi Explanatory Survey pada Karyawan Unit Human Capital Management PT Telkom Tbk. Adapun hasil dari penelitian ini yaitu bahwa Penerapan *Knowledge Management* dan Pengembangan Sumber Daya

[8] Yunita Lidya Kandou dkk, "*Pengaruh Knowledge Management, Skill dan Attitude Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada PT. Bank Sulutgo Kantor Pusat Di Manado*)", Jurnal Berkala Ilmiah Efiseinsi, Vol. 16, No. 01 2016, h. 158

Manusia berpengaruh secara simultan terhadap Kinerja Karyawan PT Telkom Tbk. (Studi Explanatory Survey pada Karyawan Unit Human Capital Management PT Telkom Tbk.[9]

Kelima, penelitian yang dilakukan oleh Neni Marlina tahun 2018, UIN Raden Fatah Palembang dengan judul "Pengaruh Keterampilan Terhadap Kinerja Karyawan PT. Bank Sumsel Syariah Palembang". Fokus penelitian ini pada bagaimana pengaruh keterampilan terhadap kinerja karyawan PT. Bank Sumsel Syariah Palembang. Adapun hasil dari penelitian ini yaitu ada pengaruh keterampilan terhadap kinerja karyawan PT. Bank Sumsel Syariah Palembang. Nilai koefisien korelasi adalah hanya 0,448 atau sebesar 44,8%, dengan demikian, tingkat pengaruh keterampilan terhadap kinerja karyawan sebesar 44,8% selanjutnya dipengaruhi faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.[10]

Keenam, penelitian yang dilakukan oleh Resy Mega Elsera tahun 2019, Universitas Jember dengan judul "Pengaruh *Knowledge Management*, *Skill*, dan *Work Attitude* Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Bank BRI Syariah Kantor Cabang Bayuwangi". Fokus penelitian ini pada bagaimana pengaruh *knowledge management*, *skill*, dan *work attitude* terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank BRI Syariah Kantor Cabang Bayuwangi. Adapun hasil dari penelitian ini yaitu *knowledge management* berpengaruh secara signifikan

[9] Indra Taruna Anggapraja, "*Pengaruh Penerapan Knowledge Management dan Pengembangan Sumber Daya Manusia terhadap Kinerja Karyawan PT Telkom Tbk. (Studi Explanatory Survey pada Karyawan Unit Human Capital Management PT Telkom Tbk*.", Jurnal Aplikasi Manajemen, Vol. 14, No. 1, Maret 2016, h. 146.

[10]Neni Marlina, *Pengaruh Keterampilan Terhadap Kinerja Karyawan PT. Bank Sumsel Syariah Palembang*, (Skripsi), Palembang: UIN Raden Fatah Palembang, 2018, h. 90

terhadap kinerja karyawan, *skill* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan, *work attitude* berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan.[11]

Tabel 2.1
persamaan dan perbedaan penelitian terdahulu

No.	Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1.	Yanti Sriwulan Polak tahun 2012, Universitas Hasanudin Pengaruh Tingkat Pendidikan, Keterampilan Kerja dan Sikap Kerja Terhadap Prestasi Kerja Karyawan PT. Bank Negara Indonesia (PERSERO) Tbk Cabang Makassar"	Membahas mengenai pengaruh tingkat pendidikan, keterampilan kerja dan sikap kerja pada karyawan perbankan.	Perbedaannya pada variabel terikatnya, pada penelitian tersebut variabel terikatnya adalah prestasi kerja karyawan. Sedangkan penelitian penulis variabel terikatnya adalah kinerja karyawan.
2.	M. Untung Manara pada tahun 2014 dari Jurnal Psikologi Tabularasa, Vol. 9, No. 1 dalam jurnalnya yang berjudul "*Hard Skills dan Soft Skills pada Bagian Sumber Daya Manusia di Organisasi Industri*".	Membahas mengenai apa saja *hard skills* dan *soft skills* dibutuhkan perusahaan.	Perbedaan pada penelitian ini membahasa *skill* secara detail. Sedangkan penelitian penulis hanya membahas *skill* pada umumnya.
3.	Yunita Lidya Kandou dkk pada tahun 2016 dari Jurnal Berkala Ilmiah Efiseinsi, Vol. 16, No. 01 dalam jurnalnya yang berjudul "*Pengaruh Knowledge Management, Skill dan Attitude Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada PT. Bank Sulutgo Kantor Pusat*	Membahas mengenai pengaruh *knowledge management*, *skill*, dan *work attitude* terhadap kinerja karyawan	Perbedaan hanya pada lokasi penelitian

[11]Resy Mega Elsera, *Pengaruh Knowledge Management, Skill, dan Work Attitude Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Bank BRI Syariah Kantor Cabang Bayuwangi*, (Skripsi), Jember: Universitas Jember, 2019, h. 90

	Di Manado)"		
4.	Indra Taruna Anggapraja pada tahun 2016 dari Jurnal Aplikasi Manajemen, Vol. 14, No. 1 dalam jurnalnya yang berjudul "*Pengaruh Penerapan Knowledge Management dan Pengembangan Sumber Daya Manusia terhadap Kinerja Karyawan PT Telkom Tbk. (Studi Explanatory Survey pada Karyawan Unit Human Capital Management PT Telkom Tbk*."	Membahas mengenai pengaruh penerapan *Knowledge management* dan penembangan sumber daya manusia terhadap kinerja karyawan	Perbedaannya pada variabel bebasnya, pada penelitian tersebut variabel bebasnya adalah hanya satu variabel yaitu keterampilan. Sedangkan penelitian penulis variabel bebasnya adalah tiga variabel bebas yaitu skill, knowledge dan attitude.
5.	Neni Marlina tahun 2018, UIN Raden Fatah Palembang "Pengaruh Keterampilan Terhadap Kinerja Karyawan PT. Bank Sumsel Syariah Palembang"	Membahas mengenai pengaruh keterampilan terhadap kinerja karyawan	Perbedaannya pada variabel bebasnya, pada penelitian tersebut variabel bebasnya adalah hanya satu variabel yaitu keterampilan. Sedangkan penelitian penulis variabel bebasnya adalah tiga variabel bebas yaitu skill, knowledge dan attitude.
6.	Resy Mega Elsera tahun 2019, Universitas Jember "Pengaruh *Knowledge Management*, *Skill*, dan *Work Attitude* Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Bank BRI Syariah Kantor Cabang Bayuwangi"	Membahas mengenai pengaruh *knowledge management*, *skill*, dan *work attitude* terhadap kinerja karyawan	Perbedaan hanya pada lokasi penelitian.

Sumber: diolah penulis

B. Kajian Teori

1. Pengaruh

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia Pengaruh adalah daya yang timbul dari sesuatu orang atau benda yang ikut membentuk watak, kepercayaan atau perbuatan seseorang. Sehingga pengaruh dapat diartikan sebagai kekuatan yang ditimbulkan dari suatu benda, lingkung atau orang yang dapat memberikan perubahan terhadap sesuatu yang ada di sekelilingnya.[12]

2. Sumber Daya Manusia

Definisi dari Sumber Daya Manusia menurut Hani Handoko yang dikutip dalam bukunya Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia merupakan rancangan sistem formal dalam organisasi untuk memastikan penggunaan bakat manusia secara efektif dan efesien guna mencapai tujuan organisasi.[13] Sumber daya manusia merupakan salah satu faktor penting dalam suatu perusahaan. Sumber daya manusia harus dikelola dengan baik untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi dari sebuah organisasi, untuk mengatur sumber daya manusia yang ada pada perusahaan maka adanya manajemen sumber daya manusia. Manajemen sumber daya manusia adalah rangkaian aktivitas organisasi yang diarahkan untuk menarik, mengembangkan dan mempertahankan tenaga kerja.

---

[12]Yosi Abdian Tindaon. 2012. Bahasa dan Sastra Indonesia Berbagi Materi Pembelajaran Bahasa dan Sastra Indonesia. http://yosiabdiantindaon.blogspot.com.html. (diakses 10 Februari 2020)

[13]T. Hani Handoko, *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*, Jakarta: BPEE, 2001, h. 21

Sumber daya manusia dalam syariah disebut juga sumber daya insani. Sumber daya insani menurut Murniati AR & Nasir Usman dalam bukunya Implementasi Manajemen Stratejik yaitu pengembangan dasar dari sistem ekonomi Islam, nilai-nilai Islam yang dianggap universal sejak awal perkembangan ajaran Islam hingga saat ini, terdapat di implementasikan menjadi spirit insaniyyah (humantitis). Wujud dari sumber daya insani yang ideal serupa dengan ajaran agama Islam yang meneladani sifat Rasulullah.[14] Sehingga sumber daya insani adalah cara bagaimana mengatur hubungan dan peranan sumber daya yang dimiliki oleh individu secara efektif dan efisien sesuai dengan ekonomi Islam guna tercapai tujuan perusahaan yang tidak hanya pada tujuan bisnis tetapi juga pada tujuan maslahahnya.

3. *Skill*

a. Definisi *Skill*

Menurut Hani Handoko *Skill* atau keterampilan merupakan kemampuan seseorang dalam menyelesaikan tugas yang diberikan kepadanya, keterampilan mencakup *technical skill*, *human skill*, *conceptual skill*. Keterampilan kerja yaitu kecakapan atau kemahiran untuk melakukan sesuatu pekerjaan yang hanya diperoleh dari praktik.[15]

Untuk dapat mengimplementasikan kegiatan manajemen sesuai dengan fungsinya masing-masing, maka diperlukan beberapa keahlian

[14]Murniati AR & Nasir Usman, *Implementasi Manajemen Stratejik,* Bandung: Citapustaka, 2009, h. 38

[15]T. Hani Handoko, *Manajemen Personalia dan* ..., h. 30

manajemen yang diperlukan oleh setiap orang yang terlibat dalam organisasi, khususnya organisasi bisnis. Keahlian-keahlian tersebut meliputi, sebagai berikut:[16]

1) Keahlian teknis (*technical skills*), yaitu keahlian yang diperlukan untuk melakukan pekerjaan spesifik tertentu, seperti mengoperasikan komputer, mendesain bangunan, membuat layout perusahaan, dan lain sebagainya.
2) Keahlian berkomunikasi dan berinteraksi dengan masyarakat (*human relation skills*), yaitu keahlian dalam memahami dan melakukan interaksi dengan berbagai jenis orang di masyarakat. Contohnya adalah keahlian dalam bernegosiasi, memotivasi, meyakinkan orang, dan lain sebagainya.
3) Keahlian konseptual (*conceptual skills*). yaitu keahlian dalam berpikir secara abstrak, sistematis, termasuk di dalamnya mendiagnosis dan menganalisis berbagai masalah dalam situasi yang berbeda beda, bahkan keahlian untuk memprediksi masa yang akan datang.
4) Keahlian dalam pengambilan keputusan (*decision making skills*). yaitu keahlian untuk mengidentifikasi masalah sekaligus menawarkan berbagai Alternative solusi atas permasalahan yang dihadapi.

[16] Ismail Solihin, *Pengantar Manajemen*, Jakarta: Penerbit Erlangga, 2009, h. 8

5) Keahlian dalam mengelola waktu (*time management skill*s), yaitu keahlian dalam memanfaatkan waktu secara efektif dan efisien.

b. Indikator *Skill*

Indikator *Skill* terdapat tiga indikator yang digunakan untuk mengukur skill, menurut Yunita yaitu:[17]

1) Keterampilan teknis

Kemampuan yang dimiliki dalam mengembangkan skill seperti keahlian dalam penggunaan komputer.

2) Keterampilan untuk menjalin hubungan kemanusiaan

Kemampuan yang dimiliki seseorang untuk melakukan kerja sama dengan pihak lain.

3) Keterampilan konseptual

Kemampuan seseorang untuk melakukan konseptual terhadap tugas yang telah diberikan.

c. *Skill* Dalam Sumber Daya Insani

Pada sumber daya insani *skill* termasuk pada salah satu *tabligh* (Cakap), makna cakap yaitu sanggup melakukan, mampu, dapat, mahir. Cakap adalah seseorang yang memiliki kemampuan untuk mengerjakan tugas dengan baik. Selain itu, *skill* dimaknai sebgai *Al-Ihsan* (Melakukan yang terbaik atau lebih baik lagi) *ihsan* mempunyai makna ‘lebih baik’ dari prestasi atau kualitas pekerjaan sebelumnya. Makna ini memberi pesan peningkatan yang terus-menerus, seiring

[17] Yunita Lidya Kandou dkk, “*Pengaruh Knowledge Management*, ..., h. 149

dengan bertambahnya ketarampilan, pengalaman, waktu, dan sumber daya lainnya serta *Al-Mujahadah* (Kerja keras dan Optimal) kualitas mujahadah dalam bekerja pada konteks manfaatnya, yaitu untuk kebaikan manusia sendiri, dan agar nilai guna dari hasil kerjanya semakin bertambah. *Mujahadah* dalam maknanya yang luas yakni mengerahkan segenap daya dan kemampuan yang ada dalam merealisasikan setiap pekerjaan yang baik[18].

d. *Skill* Pada Perbankan

Skill yang harus dimiliki oleh pegawai perbankan sebagai berikut:[19]

1) Detail terhadap hal kecil
2) Kerja cepat, kerja cerdas
3) Tingkat analisis yang tinggi
4) Keterampilan memecahkan masalah
5) Multitasking dalam bekerja
6) Berkomunikasi dengan baik

4. *Knowledge*

a. Definisi *Knowledge*

Knowledge management menurut sangkala dalam bukunya *Knowledge management* merupakan proses dan strategi untuk mengidentifikasi, mengungkit serta menangkap pengetahuan guna

[18]Hafhidhudin dan Hendri Tanjung, *Manajemen Syariah Dalam Praktik*, Jakarta: Gema Insani, 2003, hlm. 40.

[19]Hariyanti Malta. 2017. Kompetensi Dasar Pegawai Bank. http://pseudomagazine.blogspot.com/. (diakses 25 Maret 2020)

meningkatkan daya saing suatu organisasi.[20] Lebih sederhananya *knowledge management* yaitu proses yang mengatur bagaimana sebuah organisasi manfaatkan suatu pengetahuan, pengalaman, dan kreativitas sesorangnya untuk meningkatkan kinerja serta mencapai tujuan dari organisasi itu sendiri

b. Indikator *Knowledge*

Menurut sangkala *knowledge* dipengaruhi oleh beberapa indikator antara lain sebagai berikut:[21]

1) Kemampuan
2) Motivasi
3) Dukungan yang diperoleh
4) Pengaruh keberadaan pekerjaan yang ada
5) Hubungan antara karyawan dengan organisasi

c. Faktor-faktor yang mempengaruhi *Knowledge*

Menurut sangkala pengetahuan memiliki 3 faktor yang dapat mempengaruhinya, yaitu:[22]

1) Kondisi sosial

Manajemen pengetahuan dipengaruhi oleh faktor manusia dimana manusia berfokus untuk saling memicu manusia lainnya untuk melakukan sesuatu, tingkat kemungkinan keterampilan yang dimiliki karyawan serta peran seorang karyawan yang diterapkan dalam organisasi.

[20] Sangkala, *Knowledge Management*, Jakarta: PT. Grafindo Persada, 2010, h. 30
[21] Ibid., h. 212
[22] Ibid., h. 206

2) Kondisi organisasi

Kondisi organisasi yang mempengaruhi pengetahuan karena dengan adanya kondisi organisasi maka suatu organisasi dapat melahirkan pengetahuan-pengetahuan yang bersifat baru.

3) Kondisi teknologi

Keberadaan teknologi informasi merupakan sarana yang digunakan sebagai penghubung antara satu pihak ke pihak lainnya untuk saling berbagi serta menciptakan pengetahuan. Teknologi informasi dan komunikasi merupakan media penyimpan pengetahuan yang dapat membantu proses untuk menciptakan serta sarana berbagi pengetahuan.

d. *Knowledge* dalam sumber daya insani

Dikutip dalam buku Manajemen Syariah Dalam Praktik *knowledge* dalam sumber daya insani termasuk pada salah satunya sifat Rasulullah yaitu *Fatonah* (Cerdas), Cerdas adalah sebuah keadaan yang menunjukkan dimana seseorang memiliki perkembangan akal budi yang sempurna, kecerdasan sesuai dengan bidang yang ditempati. Selain itu, *knowledge* sama maknanya dengan *Al-Itqan* atau perfect, Rahmat Allah telah dijanjikan bagi setiap orang yang bekerja secara *itqan*, yakni mencapai standar ideal dalam perusahaan. Untuk itu, diperlukan dukungan pengetahuan optimal. Dalam konteks ini, Islam

mewajibkan umatnya agar terus menambah atau mengembangkan ilmunya dan tetap berlatih.[23]

e. *Knowledge* Pada Perbankan

Knowledge yang harus dimiliki oleh karyawan perbankan sebagai berikut:[24]

1) *Knowledge* tentang marketing
2) *Knowledge* tentang bahasa asing
3) *Knowledge* tentang pemprograman komputer
4) *Knowledge* tentang akuntansi dan matematika
5) *Knowledge* tentang manajemen keuangan

5. *Attitude*

a. Definisi *Attitude*

Sikap merupakan sebuah evaluasi yang bersifat menyenangkan ataupun tidak berkaitan dengan situasi, objek ataupun orang. Adanya sikap dapat menggambarkan sikap seseorang dalam merasakan sesuatu. Ivancevich menjelaskan bahwa sikap (*attitude*) merupakan sesuatu yang berhubungan dengan mental yang diorganisasikan dan dipelajari dari pengalaman yang kemudian menghasilkan pengaruh yang bersifat spesifik antara respon suatu individu terhadap objek, orang ataupun situasi yang berkaitan, selain itu terdapat tiga komponen dari sikap (*attitude*), yaitu[25]:

---

[23]Hafhidhudin dan Hendri Tanjung, *Manajemen Syariah Dalam* ..., h. 40

[24]Mahardian Prawira. 2020. Keahlian Wajib Yang Dimiliki Pegawai Bank. https://kantorpemuda.com/. (diakses 27 Maret 2020)

[25]Khaerul Umam, *Perilaku Organisasi*, Bandung: Pustaka Setia, 2010, h. 176-178

1) Kognisi merupakan komponen yang terdiri dari opini, keyakinan individu, dan persepsi yang kemudian merujuk pada suatu proses berpikir yang menekankan terhadap logika serta rasionalitas.
2) Afeksi merupakan komponen yang berkaitan dengan perasaan atau emosi terhadap situasi, orang, dan kelompok. Afeksi dapat dipelajari dari anggota kelompok, guru, dan orang tua.
3) Perilaku merupakan komponen yang merujuk pada kecenderungan individu untuk melakukan sesuatu dengan menggunakan cara tertentu terhadap individu lain ataupun objek lain.

b. Indikator *Attitude*

Terdapat lima indikator yang dapat digunakan untuk mengukur *attitude*, yaitu:[26]

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

c. *Attitude* dalam sumber daya insani

Pada sumber daya insani *attitude* termasuk pada salah satu sifat Rasulullah yaitu *Shiddiq* (jujur), karakter jujur yang mencerminkan sumber daya insani syariah bukan hanya sebatas kata sesuai kebenaran tetapi juga bertindak sesuai kenyataan dan *Amanah* (dapat dipercaya),

[26] Yunita Lidya Kandou dkk, "*Pengaruh Knowledge Management*, ..., h. 149

bertanggung jawab merupakan sebuah apresiasi lebih lanjut dari karakter integrasi. Tindakan yang bergerak sesuai komitmen membuat seseorang mendapatkan kepercayaan dari banyak orang sehingga orang selalu mengandalkannya.[27]

d. *Attitude* Pada Perbankan

Attitude yang harus dimiliki oleh karyawan perbankan sebagai berikut:[28]

1) Ramah dan sopan
2) Teliti
3) Sabar, tidak mudah bosan dan tahan stress
4) Percaya diri
5) Displin waktu
6) Jujur, dapat dipercaya dan bertanggung jawab

6. Kinerja

a. Definisi Kinerja

Definisi kinerja menurut Sedarmayanti dalam bukunya sumber daya manusia dan produktivitas merupakan hasil kerja seorang karyawan pada sebuah proses manajemen secara menyeluruh, dimana hasil kerja tersebut harus ditunjukkan buktinya secara konkrit dan dapat diukur.[29] Sedangkan menurut Khaerul kinerja merupakan hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode

[27]Hafhidhudin dan Hendri Tanjung, *Manajemen Syariah Dalam* ..., h. 40

[28]Sabri simabur. 2018. Sikap Dan Etika Dalam Melayai Nasabah. http://sabrisimabur.blogspot.com. (diakses 27 Maret 2020)

[29]Sedarmayanti, *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas*, Bandung: Refika Aditama, 2007, h. 260

tertentu di dalam melaksanakan tugas.[30] Sehingga kinerja merupakan hasil pencapaian target kerja atau penyelesaian tuagas seseorang dalam perusahaan pada periode atau waktu tertentu dengan dibuktikan dengan dapat diukur.

b. Penilaian Kinerja

Menurut Hasibuan dalam bukunya Manajemen Dasar, Pengertian dan Masalah, penilaian kinerja merupakan prosedur dilakukan organisasi untuk mengevaluasi hasil kerja dari seorang karyawan.[31] Penilaian kinerja merupakan faktor penting dalam mengembangkan sumber daya manusia karena adanya evaluasi dari kinerja karyawan sehingga muculnya kebijakan baru yang lebih baik atas cara mengatur dan mengelola sumber daya manusia yang ada dalam organisasi.

c. Faktor yang Mempengaruhi Kinerja

Khaerul Umam mengatakan bahwa faktor yang mempengaruhi suatu kinerja antara lain:[32]

1) Faktor kemampuan, secara psikologi, kemampuan pegawai terdiri atas kemampuan potensi (IQ) dan kemampuan realita (pendidikan).
2) Faktor motivasi, faktor ini terbentuk dari sikap seseorang pegawai dalam menghadapi situasi kerja.
3) Sikap mental, merupakan kondisi mental yang mendorong seseorang untuk berusaha mencapai potensi kerja secara maksimal.

---

[30]Khaerul Umam, *Perilaku Organisasi*, .., h. 187-188

[31]Malayu S.P. Hasibuan, *Manajemen Dasar, Pengertian dan Masalah*, Jakarta: Penerbit Bumi Aksara, 2003 h. 88

[32]Khaerul Umam, *Perilaku Organisasi*, .., h. 188

d. Indikator Kinerja

Menurut Khaerul indikator untuk mengukur suatu kinerja seorang karyawan yaitu:[33]

1) Kaulitas, pengukuran berasal dari persepsi karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan dan kesempurnaan tugas terhadap kemampuan dan keterampilan karyawan.
2) Kuantitas, merupakan jumlah yang dihasilkan dan dinyatakan dengan istilah seperti unit, jumlah, serta jumlah aktivitas yang telah diselesaikan.
3) Ketepatan Waktu, merupakan tingkatan suatu pekerjaan yang diselesaikan sesuai dengan waktu yang ditargetkan.
4) Efektivitas, merupakan tingkatan sumber daya organisasi seperti teknologi, tenaga, bahan baku, dan uang yang digunakan, secara maksimal.
5) Kemandirian, merupakan tingkat kemampuan seorang pegawai untuk menjalankan fungsi kerjanya tanpa adanya pengawasan dari atasannya.

e. Kinerja dalam Sumber Daya Insani

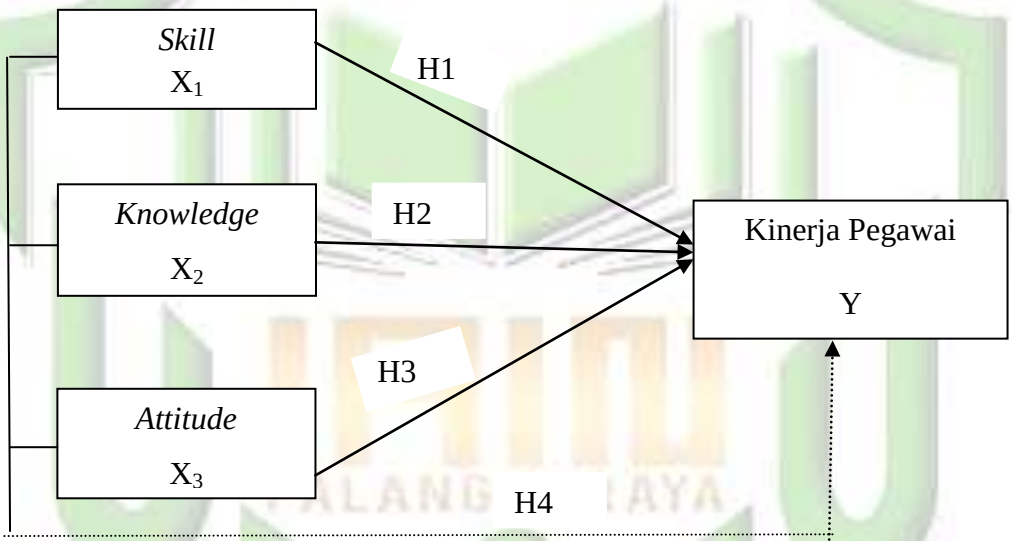
Kinerja Islami adalah suatu pencapaian yang diperoleh sesorang dalam bekerja yang mengikuti kaidah-kaidah agama. Terdapat beberapa dimensi kinerja Islami meliputi: Amanah dalam bekerja yang terdiri atas: profesional, jujur, ibadah dan amal serta mendalami agama

[33]Ibid.,

dan profesi terdiri atas: memahami tata nilai agama dan tekun bekerja.[34]

C. Kerangka Pikir

Kerangka pikir ini berfungsi untuk membantu peneliti menguraikan dan memahami hubungan antar variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini. Berdasarkan pada latar belakang, rumusan masalah dan tujuan, maka gambaran variabel yang dapat diberikan yaitu terdiri dari *knowledge*, *skill*, *attitude* sebagai variabel independen dan kinerja karyawan sebagai variabel dependen. Kerangka pikir dapat dilihat pada gambar 2.1



Sumber: diolah penulis

Gambar 2.1 kerangka pikir

Keterangan :

→ : pengaruh secara parsial

⇢ : pengaruh secara simultan

X : variabel bebas atau independen

Y : variabel terikat atau dependen

H : hipotesis

[34]Hafhidhudin dan Hendri Tanjung, *Manajemen Syariah Dalam* ..., h. 40

D. Hipetosis

Hipotesis pada dasarnya merupakan suatu anggapan mungkin benar dan sering digunakan sebagai dasar pembuatan keputusan pemecahan persoalan atau untuk dasar penelitian lebih lanjut. Berdasarkan rumusan masalah dan kajian pustaka, maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah:

1. H_0 : Tidak terdapat pengaruh *skill* (X_1) terhadap kinerja karyawan BNI Syariah (Y)

   H_1 : terdapat pengaruh *skill* (X_1) terhadap kinerja karyawan BNI Syariah (Y)
2. H_0 : Tidak terdapat pengaruh *knowledge* (X_2) terhadap kinerja karyawan BNI Syariah (Y)

   H_2 : terdapat pengaruh *knowledge* (X_2) terhadap kinerja karyawan BNI Syariah (Y)
3. H_0 : Tidak terdapat pengaruh *attitude* (X_3) terhadap kinerja karyawan BNI Syariah (Y)

   H_3 : terdapat pengaruh *attitude* (X_3) terhadap kinerja karyawan BNI Syariah (Y)
4. H_0 : Tidak terdapat pengaruh *skill* (X_1), *knowledge* (X_2), dan *attitude* (X_3) terhadap kinerja karyawan BNI Syariah (Y)

   H_4 : terdapat pengaruh *skill* (X_1), *knowledge* (X_2), dan *attitude* (X_3) secara bersama-sama terhadap kinerja karyawan BNI Syariah (Y)

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Tempat Penelitian

1. Waktu Penelitian

   Waktu yang digunakan peneliti untuk melakukan penelitian ini sejak tanggal dikeluarkannya ijin riset penelitian dalam kurun waktu kurang lebih 2 (dua) bulan yakni bulan Juni sampai dengan Juli 2020.

2. Tempat Penelitian

   Penelitian ini dilakukan di BNI Syariah Palangka Raya yang terletak dijalan Yani No. 59, Langkai, Pahandut. Dasar peneliti memilih Bank Negara Indonesia (BNI) Syariah di kota Palangka Raya sebagai lokasi penelitian adalah karena BNI Syariah merupakan salah satu Bank Syariah yang diminati oleh sebagian masyarakat kota Palangka Raya.

B. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian lapangan deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian deskriptif yaitu, penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan dengan variabel yang lain.[35] Metode Penelitian Kuantitatif, yaitu metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen

[35]Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan*, Bandung: Alfabeta, 2010, h. 8

penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.[36]

Ciri-ciri dari penelitian kuantitatif yaitu, bersifat realitasnya dapat diklasifikasikan, konkrit, teramati, terukur dan hubungan variabelnya sebab akibat (kausal).[37] Tujuan penelitian kuantitatif yaitu untuk menjelaskan, meramlakan, atau mengira-ngira dan mengontrol kejadian melalui pengumpulan data yang terfokus dari data numerik. Untuk menguji teori melalui proses berpikir deduktif (umum-khusus).[38]

Penelitian lapangan merupakan penelitian yang dimana peneliti mengamati secara langsung pada tempat penelitian guna memperoleh informasi yang diperlukan.

C. Populasi dan Sampel Penelitian

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti.[39] Populasi yang digunakan pada penelitian ini yaitu berjumlah 45 orang yang terdiri dari seluruh pegawai Bank Negara Indonesia (BNI) Syariah di kota Palangka Raya baik pegawai tetap, pegawai kontrak, maupun pegawai BNI Syariah Palangka Raya yang ditempatkan pada BNI konvensional (*office channelling*) Palangka Raya.

---

[36]Ibid.., h. 12

[37]Ibid.., h. 18

[38]Ibnu Hadjar, Dasar-Dasar Metodologi: Penelitian Kualitatif Dalam Pendidikan, Jakarta: Raja Grafindo, 1996, h. 32

[39]Sumandi Suryabrata, *Metodologi Penelitian*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 1998, h. 67

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut atau perwakilan dari populasi tersebut.[40] Sampel pada penelitian ini menggunakan metode *nonprobability sampling* dengan teknik *sampling jenuh*, *nonprobability sampling* yaitu metode pengambilan sampel yang tidak memberi peluang/kesempatan sama bagi satiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel serta teknik *sampling jenuh* adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel, hal ini sering dilakukan bila jumlah populasinya relatif kecil, kurang dari 100 orang.[41] Sehingga sampel pada penelitian ini berjumlah 45 orang.

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah cara-cara yang dapat digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data. Teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti ada dua yaitu kuesioner atau angket, dan observasi:

1. Kuesioner (Angket)

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini adalah dengan menggunakan kuesioner, kuesioner adalah daftar pertanyaan/pernyataan yang diberikan kepada orang lain yang bersedia memberikan respons

[40]*Ibid*,. h. 68

[41]Sugiyono, *Metode Penelitian: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2014, h. 85

sesuai dengan permintaan peneliti. Tujuan penyebaran kuesioner adalah mencari informasi yang lengkap mengenai suatu masalah dari responden.[42]

Pada penelitian ini menggunakan kuesioner tertutup, kuesioner tertutup merupakan kuesioner yang disajikan dalam bentuk sedemikian rupa sehingga responden diminta untuk memilih satu jawaban yang sesuai dengan karektaristik dirinya dengan memberikan tanda silang atau tanda cheklist, serta penyebaran kuesioner pada 45 orang responden dengan pertanyaan dalam kuesioner dibuat menggunakan skala likert[43] nilai skala likert tersebut adalah pertanyataan positif **(+)**, sebagai berikut: skor 1 sangat tidak setuju, skor 2 tidak setuju, skor 3 kurang setuju, skor 4 setuju, skor 5 sangat setuju.

2. Observasi

Observasi merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang tidak hanya mengukur sikap dari responden, namun juga dapat digunakan untuk merekam berbagai fenomena yang terjadi dilapangan.[44] Pada penelitian ini menggunakan observasi langsung ke BNI Syariah di jalan Ahmad Yani guna melihat keadaan dilapangan langsung.

E. Instrumen Penelitian

Pengumpulan data dalam penelitian ini adalah kuesioner yaitu daftar penyataan yang diberikan kepada sampel penelitian yang mau memberikan respon sesuai dengan permintaan peneliti. Kuesioner dibuat dengan

[42]Riduwan, Skala Pengukuran variabel variabel penelitian, Bandung: Alfaeta, 2010, h. 25-27

[43]Sugiyono, *Metode Penelitian: ...*, h. 199

[44]Ibid,. h. 30

memperhatikan teori dan disesuaikan dengan kondisi dan masalah yang diangkat pada penelitian dan berdasarkan indikator yang telah ditentukan dari masing-masing variabel. Kemudian kuesioner disebarkan kepada responden yaitu seluruh pegawai BNI Syariah Palangka Raya.

Kisi-kisi kuesioner dibuat berdasarkan indikator pada setiap variabel bebas dan variabel terikat. Pada penelitian ini kisi-kisi kuesioner dibuat berdasarkan indikator dari variabel *skill*, variabel *knowledge*, dan variabel *attitude*, serta variabel kinerja. Kisi-kisi kuesioner sebagai berikut: pada pernyataan *skill* dibuat berdasarkan indikator keterampilan teknis yang terdiri dari satu pernyataan dalam kuesioner pernyataan *skill* nomor 4, indikator keterampilan untuk menjalin hubungan kemanusiaan yang terdiri dari dua pernyataan dalam kuesioner pernyataan *skill* nomor 2 dan nomor 3, serta indikator keterampilan konseptual yang terdiri dari dua pernyataan dalam kuesioner pernyataan *skill* nomor 1 dan nomor 5. Pada pernyataan *knowledge* dibuat berdasarkan indikator kemampuan yang terdiri dari tiga pernyataan dalam kuesioner pernyataan *knowledge* nomor 1, nomor 3 dan nomor 5, indikator pengaruh keberadaan pekerjaan yang ada yang terdiri dari satu pernyataan dalam kuesioner pernyataan *knowledge* nomor 4, serta indikator hubungan karyawan dengan organisasi yang terdiri dari satu pernyataan dalam kuesioner pernyataan *knowledge* nomor 2. Pada pernyataan *attitude* dibuat berdasarkan indikator berpikir secara bebas dan fleksibel yang terdiri dari dua penyataan dalam kuesioner pernyataan *attitude* nomor 2 dan nomor 5, indikator adanya minat terhadap aktivitas yang kreatif yang terdiri dari satu pernyataan dalam

kuesioner pernyataan *attitude* nomor 1, indikator merasa percaya terhadap gagasan sendiri yang terdiri dari satu pernyataan dalam kuesioner pernyataan *attitude* nomor 4, serta indikator ikut serta dalam tugas yang menjadi tanggung jawab yang terdiri dari satu pernyataan dalam kuesioner pernyataan *attitude* nomor 3.

F. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah kegiatan yang dilakukan setelah data dari seluruh responden terkumpul, untuk memperoleh hasil penelitian. Pada penelitian ini menggunakan teknik analisis data berupa statistik inferensial yaitu teknik statistik yang digunakan untuk menganalisis data sampel dan hasilnya diberlakukan untuk populasi.[45]

1. Uji Instrumen Penelitian
   a. Validitas

      Validitas berasal dari kata *validity* yang mempunyai arti ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsinya. Kriteria bagi alat ukur yang baik dan mampu memberikan informasi yang tidak menyesatkan. Kriteria diantara lain valid, reliabel, norma dan praktis.[46]

      Uji validitas digunakan untuk mengukur sah, atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut dengan tingkat signifikansi 5%. Sehingga jika suatu penyataan mempunyai nilai *item-total correlation* atau koefisien

[45]Sugiyono, *Metode Penelitian: ...*, h. 211

[46]Toto Syatori dan Nanang Gozali, *Metode Penelitian Kuantitatif*, Bandung: CV Pustaka Setia, 2015, h. 206

validitas > r_{tabel} maka penyataan tersebut valid, begitu sebaliknya jika pernyataan mempunyai nilai *item-total correlation* atau koefisien validitas > r_{tabel} maka penyataan tersebut tidak valid dan tidak layak digunakan pada kuesioner.[47]

b. Reliabilitas

Reliabilitas adalah konsistensi dari alat ukur yang sama secara berulang-ulang akan memberikan hasil yang sama. Dalam penelitian reliabilitas adalah sejauh mana pengukuran dari suatu tes tetap konsisten setelah dilakukan berulang-ulang terhadap subjek dan kondisi yang sama.[48]

Uji reliabilitas adalah alat ukur yang digunakan secara berkala serta konsisten. Metode yang digunakan dalam uji reliabilitas ini merupakan metode alpha (α) dalam model *Cronbach Alpha*, apabila variabel memiliki nilai *cronbach alpha* (α) > 0,60 maka variabel tersebut dapat dikatakan reliable, begitu sebaliknya apabila variabel memiliki nilai *cronbach alpha* (α) < 0,60 maka variabel tersebut dapat dikatakan tidak reliable.[49]

2. Uji Analisis Data

a. Uji Normalitas

Uji Normalitas adalah sebuah uji yang dilakukan dengan tujuan untuk menilai sebaran data pada sebuah variabel, apakah sebaran data

[47]Sugiyono, *Metode Penelitian:* ..., h. 127
[48]Toto Syatori dan Nanang Gozali, ..., h. 208
[49]Sugiyono, *Metode Penelitian:* ..., h. 130

tersebut berdistribusi normal ataukah tidak. Uji Normalitas berguna untuk menentukan data yang telah dikumpulkan berdistribusi normal.

Uji Normalitas berguna untuk menentukan data yang telah dikumpulkan berdistribusi normal atau tidak. Pada uji normalitas menggunakan metode Shapiro-Wilk dikarenakan pada metode shapiro-wilk digunakan untuk sampel > 50 responden. Jika nilai Sig. > 0,05 maka data penelitian tersebut berdistribusi normal, begitu sebaliknya jika nilai Sig. < 0,05 maka data penelitian tersebut tidak berdistribusi normal.[50]

b. Uji Linieritas

Secara umum uji linieritas bertujuan untuk mengetahui apakah dua variabel mempunyai hubungan linier secara signifikan atau tidak. Pengujian ini melihat bagaimana variabel bebas mempengaruhi variabel terikat, uji ini biasanya digunakan sebagai prasyarat dalam analisis korelasi atau regresi linear.

Jika variabel memiliki nilai *sig. Deviantion from linearity* > 0,05 maka terdapat hubungan yang linier antara variabel bebas dengan variabel terikat. Begitu sebaliknya jika variabel memiliki nilai *sig. Deviantion from linearity* < 0,05 maka tidak terdapat hubungan yang linier antara variabel bebas dengan variabel terikat.[51]

c. Analisis Regresi Linier Berganda

[50]Sugiyono, *Statistika Untuk Penelitian*, Bandung: Alfabeta, 2012, h. 215

[51]Ibid,. h. 220

Berdasarkan hipotesis pada penelitian ini maka digunakan analisis regresi linier berganda. Analisis regresi pada dasarnya adalah studi mengenai ketergantungan variabel terikat dengan satu atau lebih variabel bebas.[52]

3. Uji Hipotesis

Uji Hipotesis dapat dilakukan dengan menggunakan uji parsial (uji t) dan uji simultan (uji F).[53]

a. Uji Parsial (Uji t), uji statistik t pada dasarnya menunjukan seberapa jauh pengaruh satu variabel bebas dalam mempengaruhi variabel terikat, dengan asumsi variabel bebas lainnya konstan. Uji t digunakan untuk mengetahui adanya pengaruh dari setiap variabel bebas terhadap variabel terikat secara parsial. Apabila nilai t hitung > nilai t tabel atau nilai signifikan < 0,05 maka terdapat pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat maka hipotesis diterima.[54]

b. Uji Simultan (Uji F), uji simultan digunakan pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel bebas mempunyai pengaruh terhadap variabel terikat. Uji F digunakan untuk mengetahui adanya pengaruh dari seluruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara simultan. Apabila nilai F hitung > nilai F tabel atau nilai signifikan <

[52]Imam Ghozali, Aplikasi Analisis Multivarite dengan program SPSS, Semarang: BP Universitas Diponegoro, 2013, h.91

[53]M. Kuncoro, *Metode Riset untuk Bisnis & Ekonomi*, Jakarta: PT. Gelora Aksara Pratama, 2009, h. 238

[54]Sugiyono, *Metode Penelitian: ...*, h. 159

0,05 maka terdapat pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat, maka hipotesis diterima.[55]

4. Hipotesis

Berdasarkan rumusan masalah dan kajian pustaka, maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah:

a. H_0 : Tidak terdapat pengaruh *skill* (X_1) terhadap kinerja karyawan BNI Syariah (Y)

   H_1 : terdapat pengaruh *skill* (X_1) terhadap kinerja karyawan BNI Syariah (Y)

b. H_0 : Tidak terdapat pengaruh *knowledge* (X_2) terhadap kinerja karyawan BNI Syariah (Y)

   H_2 : terdapat pengaruh *knowledge* (X_2) terhadap kinerja karyawan BNI Syariah (Y)

c. H_0 : Tidak terdapat pengaruh *attitude* (X_3) terhadap kinerja karyawan BNI Syariah (Y)

   H_3 : terdapat pengaruh *attitude* (X_3) terhadap kinerja karyawan BNI Syariah (Y)

d. H_0 : Tidak terdapat pengaruh *skill* (X_1), *knowledge* (X_2), dan *attitude* (X_3) terhadap kinerja karyawan BNI Syariah (Y)

   H_4 : terdapat pengaruh *skill* (X_1), *knowledge* (X_2), dan *attitude* (X_3) secara bersama-sama terhadap kinerja karyawan BNI Syariah (Y)

[55]Ibid,. h. 161

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. BNI Syariah Palangka Raya

Bank BNI di dirikan pada tahun 1946, berselang satu tahun kemerdekaan Indonesia. Pada saat itu BNI berperan sebagai bank sentral yang bertanggung jawab dalam menerbitkan dan mengelola mata uang rupiah dalam perkembangannya BNI tercatat telah mengalami yang pesat sehingga berdasarkan undang-undang no. 17 tahun 1968, di BNI ditetapkan menjadi "Bank Negara Indonesia 1946" dan statusnya menjadi Bank Umum Milik Negara. Selanjutnya, peran BNI sebagai bank yang diberi mandat untuk memperbaiki ekonomi rakyat dan partisipasi dalam pembangunan nasional dikukuhkan oleh UU No. 17 tahu 1968 tentang Bank Negara Indonesia 1946.[56]

Tempaan krisis moneter tahun 1997 membuktikan ketangguhan sistem perbankan syariah. Prinsip syariah dengan 3 (tiga) pilarnya yaitu, adil, transparan dan maslahat mampu menjawab kebutuhan masyarakat terhadap sistem perbankan yang lebih adil. Berlandaskan pada UU No. 10 tahun 1998, pada tanggal 29 April 2000 didirikan Unit Usaha Syariah (UUS) BNI dengan5 kantor cabang di Yogyakarta, Malang, Pekalongan, Jepara dan Banjarmasin. Selanjutnya UUS BNI terus berkembang menjadi

[56]BNI| Tentang BNI| Sejarah. https://www.bni.co.id/id-id/perusahaan/tentangbni/sejarah, diakses 29 Juni 2020

28 kantor cabang dan 31 kantor cabang pembantu. Disamping itu nasabah juga dapat menikmati layanan syariah di kantor cabang BNI Konvensional (*office channelling*) dengan lebih kurang 1746 outlet yang tersebar diseluruh wilayah Indonesia. Di dalam pelaksanaan operasional perbankan, BNI Syariah tetap memperhatikan kepatuhan terhadap aspek syariah. Dewan pengawas Syariah (DPS) semua produk BNI Syariah telah melalui pengujian dari DPS sehingga telah memenuhi aturan syariah. Berdasarkan Keputusan Gubernur Bank Indonesia Nomor 12/ 41/KEP.GBI/2010 tanggal 21 Mei 2010 mengenai pemberian izin usaha kepada PT Bank BNI Syariah. Pada tanggal 19 Juni 2010 dengan beroperasinya BNI Syariah sebagai Bank Umum Syariah (BUS). Realisasi waktu *spin off* bulan Juni 2010 tidak terlepas dari faktor eksternal berupa aspek regulasi kondusif yaitu dengan diterbitkannya UU No. 19 tahun 2018 tentang Surat Berharga Syariah Negara (SBSN) dan UU No. 21 tahun 2008 tentang Perbankan Syariah. Disamping itu, komitmen pemerintah terhadap pengembangan perbankan syariah semakin kuat dan kesadaran terhadap keunggulan produk perbankan syariah juga semakin meningkat.[57]

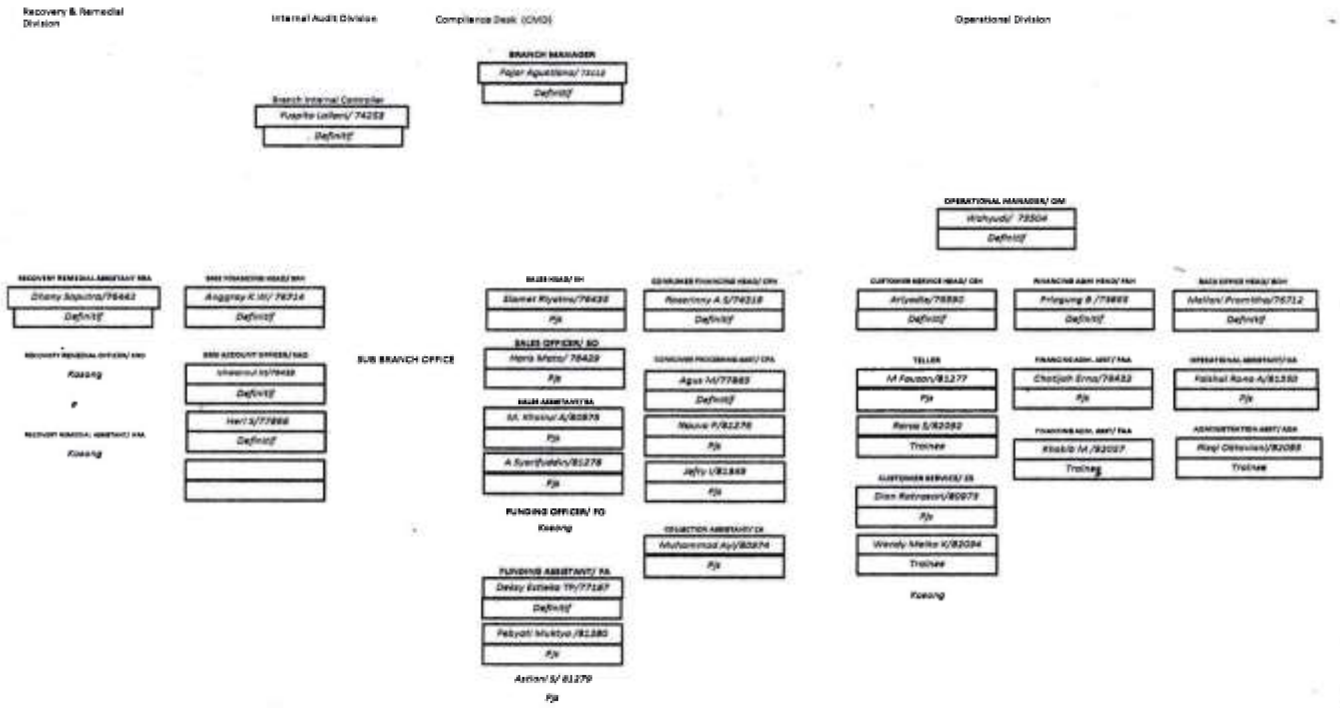
Desember 2019, BNI Syariah memiliki 3 Kantor Wilayah dengan cabang BNI Syariah mencapai 68 Kantor Cabang, 218 Kantor Cabang Pembantu, 13 kantor Kas, 23 Mobil Layanan Gerak dan 58 Payment Point. Termasuk salah satunya Kantor Cabang di Palangka Raya yang telah

[57]BNI Syariah| Tentang BNI Syariah| Sejarah BNI. https://www.bnisyariah.co.id/id-id/perusahaan/tentangbnisyariah/sejarah (diakses 29 Juni 2020)

diresmikan pada tanggal 19 Juni 2010 yang beralamat dijalan A. Yani No. 59. Kantor cabang tersebut terdiri dari ruko dua lantai yang berada dilokasi yang strategis karena berdekatan langsung dengan pasar rakyat yang paling besar di kota Palangka Raya.

2. Struktur Pegawai BNI Syariah Palangka Raya

Struktur organisasi adalah suatu bentuk rangkaian yang mewujudkan pola tetap hubungan kerja maupun tanggung jawab masing-masing. Begitu pun pada BNI Syariah Palangka Raya, BNI Syariah Palangka Raya mempunyai 45 pegawai yang terdiri dari pegawai tetap, pegawai kontrak, pegawai BNI Syariah Palangka Raya yang ditempatkan pada BNI konvensional (*office channelling*) Palangka Raya. Struktur pegawai BNI Syariah pada gambar 4.1



Sumber: dari BNI Syariah Palangka Raya

3. Visi dan Misi BNI Syariah Palangka Raya

a. Visi

Menjadi Bank Syariah pilihan masyarakat yang unggul dalam layanan dan kinerja.

b. Misi

1) Memberikan kontribusi positif kepada masyarakat dan peduli pada kelestarian lingkungan.
2) Memberikan solusi bagi masyarakat untuk kebutuhan jasa perbankan syariah.
3) Memberikan nilai investasi yang optimal bagi investor.
4) Menciptakan wahana terbaik sebagai tempat kebanggaan untuk berkarya dan berprestasi sebagai pegawai sebagai perwujudan ibadah.
5) Menjadi acuan tata kelola perusahaan yang amanah.

4. *Job Description* Pegawai BNI Syariah Palangka Raya

a. Tugas dan Fungsi *Branch Manager*

1) Bertanggung jawab dalam hal pengelolaan cabang dalam mengimplementasikan kebijakan direksi sesuai target, (anggaran).
2) Menetapkan strategi pencapaian anggaran termasuk pengembangan SDM cabang.
3) Menetapkan strategi dalam menjalankan pimpinan dan pengurusan.
4) Mengatur ketentuan-ketentuan tentang karyawan perseroan termasuk penetapan gaji, pensiun, dan jaminan hari tua dan penghasilan lain-lain bagi karyawan perseroan berdasarkan peraturan perundang-undangan perseroan.
5) Menguasai, memelihara, dan mengurus kekayaan perseroan serta mengupayakan pemberian pembiayaan yang berkualitas tinggi.
6) Memantau hasil audit cabang dan mengambil tindakan koreksi bila diperlukan dan dapat memberikan suasana kerja yang harmonis dan kondusif sehingga dapat meningkatkan efesiensi dan efektifitas perseroan.

b. Tugas dan Fungsi *Recovery* & *Remedial Head*

1) Melakukan collection kepada nasabah pembiayaan.
2) Memproses usulan penyelamatan nasabah pembiayaan.
3) Memproses usulan dan eksekusi penyelesaian nasabah.
4) Memproses usulan hapus buku nasabah pembiayaan.

c. Tugas dan Fungsi *SME Financing Head*
   1) Memasarkan produk pembiayaan produktif ritel.
   2) Memproses permohonan pembiayaan produktif ritel.
   3) Melakukan penilaian jaminan nasabah terkait proses permohonan pembiayaan produktif ritel.
   4) Memproses pengalihan pengelolaan nasabah pembiayaan produktif kepada Recovery & Remedial Head sesuai ketentuan berlaku.

d. Tugas dan Fungsi *Consumer Sales Head*
   1) *Sales Officer*
      a) Memasarkan prosuk dana dan jasa konsumer dan konstitusi/kerjasama lembaga.
      b) Memasarkan produk pembiayaan konsumer.
      c) Membina hubungan, memantau dan membantu apabila terdapat permasalahan atas aktivitas pemasaran dana oleh SCO.
      d) Mengelola aktivitas pemasaran yang dilakukan petugas Direct Sales.
   2) *Sales Assistant*
      a) Memasarkan produk dana dan jasa konsumer dan institusi / kerjasama lembaga.
      b) Memasarkan produk pembiayaan konsumer.
      c) Memproses verifikasi awal permohonan pembiayaan konsumer.
      d) Memproses permohonan pembiayaan talangan haji.

e. Tugas dan Fungsi *Consumer Processing Head*
   1) Melakukan verifikasi data dan kelengkapan dokumen permohonan pembiayaan konsumer.
   2) Melakukan penilaian jaminan nasabah terkait proses permohonan pembiayaan konsumer, jika cabang belum mengikuti aktivitas Sentra Taksasi.

3) Memproses permohonan pembiayaan konsumer melalui aplikasi proses pembiayaan dan mengelola validitas datanya.
4) Mengajukan keputusan atas pembiayaan konsumer yang telah diproses.
5) Melakukan pemeriksaan data sistem informasi debitur untuk pembiayaan produktif dan konsumer.

f. Tugas dan Fungsi *Collection Assistant*
1) Melakukan collection dan memproses usulan penyelamatan pembiayaan konsumer.
2) Memproses pengalihan pengelolaan nasabah pembiayaan konsumer kepada Recovery and Remedial Head sesuai ketentuan berlaku.

g. Tugas dan Fungsi *Customer Service Head*
1) *Teller*
a) Memproses permintaan transaksi keuangan dan non-keuangan terkait rekening dana yang dilakukan melalui cabang.
b) Mengelola kebutuhan kas harian.
c) Melaksanakan prinsip APU dan PPT.
2) *Customer Service*
a) Melakukan pemasaan dana konsumer kepada nasabah walk in dan cross / up selling kepada nasabah dana existing.
b) Memproses pembukaan dan penutupan rekening giro / tabungan / deposito.
c) Memproses permohonan gadai / kepemilikan emas dan CCF.
d) Melaksanakan prinsip APU dan PPT.

h. Tugas dan Fungsi *Operational Administration Head*
1) *Financing Administration Assistant*
a) Mengelola proses administrasi pembiayaan (akad, pengikatan, SKP, ceklist, asuransi, dokumen to be abtained, dll).
b) Memproses transaksi pencairan pembiayaan, pendebetan angsuran, dan pelunasan.
c) Pengelola penyimpanan dokumen pembiayaan dan dokumen jaminan pembiayaan.
d) Mengelola laporan kepada regulator terkait data debitur.

e) Mengelola hubungan dengan notaris.

2) *Operational Assistant*

a) Melakukan pembukuan transaksi cabang.

b) Memproses transaksi kliring.

c) Mengelola Daftar Hitam Nasabah.

d) Menyelesaikan Daftar Pos Terbuka.

e) Memproses pembukuan Garansi Bank, L/C dan SKBDN.

i. Tugas dan Fungsi *General Affairs Head*

1) Mengelola laporan keuangan dan kebenaran pembukuan transaksitransaksi cabang.

2) Mengelola administrasi dan data kepegawaian cabang.

3) Mengelola urusan pengadaan cabang dan urusan umum lainnya.

4) Mengelola kepegawaian penunjang (satuan pengamanan, supir, pelayanan, jaga malam, dll) cabang.

B. Hasil Analisis Data Penelitian

1. Karakteristik Responden

Penulis menyebar kuesioner sebanyak 45 kuesioner, dimana responden merupakan karyawan Bank Negara Indonesia Syariah Palangka Raya. Profil responden ditanyakan pada kuesioner adalah usia, jenis kelamin, dan jenjang pendidikan.

a. Jenis Kelamin

Tabel 4.1
Distribusi Responden Menurut Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Responden
1.	Pria	34
2.	Wanita	11
Total		45

Sumber: Data Primer, diolah 2020[58]

[58]Data dari kuisioner pegawai BNI Syariah Palangka Raya.

Berdasarkan tabel 4.1 diketahui bahwa dari 45 responden terdapat 34 responden berjenis kelamin pria, sedangkan 11 responden berjenis wanita.

b. Usia

Tabel 4.2
Distribusi Responden Menurut Usia

No.	Usia	Responden
1.	20-30 tahun	31
2.	31-40 tahun	7
3.	>40 tahun	7
Total		45

Sumber: Data Primer, diolah 2020[59]

Berdasarkan tabel 4.2 diketahui bahwa dari 45 responden terdapat 30 responden berusia 20-30 tahun, 8 responden berusia 31-40 tahun, 7 responden berusia >40 tahun.

c. Jenjang Pendidikan

Tabel 4.3
Distribusi Responden Menurut Jenjang Pendidikan

No.	Usia	Responden
1.	SMA	8
3.	S1	33
4.	S2	4
Total		45

Sumber: Data Primer, diolah 2020[60]

Berdasarkan tabel 4.3 diketahui bahwa dari 45 responden terdapat 8 responden jenjang pendidikan SMA, 33 responden jenjang pendidikan S1, sedangkan 4 responden jenjang pendidikan S2.

2. Penyajian Data

[59]Ibid.,
[60]Ibid.,

Pada bagian ini dijelaskan dan diuraikan mengenai hasil dari jawaban kuesioner penelitian pengaruh *knowledge*, *skill*, dan *attitude* terhadap kinerja pegawai.dari responden. Penulis menyebar kuesioner sebanyak 45 kuesioner, dimana responden merupakan karyawan Bank Negara Indonesia Syariah Palangka Raya. Jawaban responden atas kuesioner dinyatakan dalam bentuk nilai skala likert tersebut adalah pertanyataan positif **(+)**, sebagai berikut: skor 1 sangat tidak setuju, skor 2 tidak setuju, skor 3 kurang setuju, skor 4 setuju, skor 5 sangat setuju.

Tabel 4.4
Jawaban Responden Terhadap Kuesioner

No	Penyataan	Jawaban Responden									
		SS		S		KS		TS		STS	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
X_1	Item 1	6	13,3	19	42,2	20	44,5	-	-	-	-
	Item 2	6	13,3	27	60	12	26,7	-	-	-	-
	Item 3	17	37,8	17	37,8	10	22,2	1	2,2	-	-
	Item 4	8	17,8	23	51,1	14	31,1	-	-	-	-
	Item 5	21	46,7	16	35,5	8	17,8	-	-	-	-
X_2	Item 1	8	17,8	14	31,1	18	40	5	11,1	-	-
	Item 2	22	48,9	10	22,2	13	28,9	-	-	-	-
	Item 3	17	37,8	18	40	10	22,2	-	-	-	-
	Item 4	19	42,2	22	48,9	4	8,9	-	-	-	-
	Item 5	11	24,4	22	48,9	12	26,7	-	-	-	-
X_3	Item 1	10	22,2	26	57,8	9	20	-	-	-	-
	Item 2	21	46,	15	33,	9	20	-	-	-	-

			7		3						
	Item 3	12	26,7	32	71,1	1	2,2	-	-	-	-
	Item 4	14	31,1	24	53,3	7	15,6	-	-	-	-
	Item 5	6	13,3	27	60	12	26,7	-	-	-	-
Y	Item 1	1	2,2	24	53,3	20	44,5	-	-	-	-
	Item 2	10	22,2	18	40	17	37,8	-	-	-	-
	Item 3	20	44,5	23	44,5	2	4,4	-	-	-	-
	Item 4	12	26,7	18	40	15	33,3	-	-	-	-
	Item 5	11	24,4	24	53,3	10	22,2	-	-	-	-

Sumber: Data Primer, diolah 2020[61]

Tabel 4.5
Item Statistik

No	Penyataan	Item Statistik				
		Mean	Std. deviation	N	Max.	Min.
X_1	Item 1	3,69	0,701	45	5 (F=6)	3 (F=20)
	Item 2	3,87	0,625		5 (F=6)	3 (F=12)
	Item 3	4,11	0,832		5 (F=17)	2 (F=1)
	Item 4	3,87	0,694		5 (F=8)	3 (F=14)
	Item 5	4,31	0,763		5 (F=21)	3 (F=8)
X_2	Item 1	3,56	0,918	45	5 (F=8)	2 (F=5)
	Item 2	4,20	0,869		5 (F=22)	3 (F=13)
	Item 3	4,13	0,786		5 (F=17)	3 (F=10)
	Item 4	4,33	0,640		5 (F=19)	3 (F=4)
	Item 5	4,02	0,723		5 (F=11)	3 (F=12)

[61]Ibid.,

X_3	Item 1	4,02	0,657	45	5 (F=10)	3 (F=9)
	Item 2	4,27	0,780		5 (F=21)	3 (F=9)
	Item 3	4,24	0,484		5 (F=12)	3 (F=1)
	Item 4	4,16	0,673		5 (F=14)	3 (F=7)
	Item 5	3,87	0,625		5 (F=6)	3 (F=12)
Y	Item 1	3,58	0,543	45	5 (F=1)	3 (F=20)
	Item 2	3,84	0,767		5 (F=10)	3 (F=17)
	Item 3	4,40	0,580		5 (F=20)	3 (F=2)
	Item 4	3,93	0,780		5 (F=12)	3 (F=15)
	Item 5	4,02	0,690		5 (F=11)	3 (F=10)

Sumber: Data Primer, diolah 2020[62]

Berdasarkan pada tabel diatas hasil yang merupakan rincian jawaban kuesioner dari responden yang berjumlah 45 responden terdiri dari seluruh pegawai BNI Syariah Palangka Raya, dengan rincian yang terdiri dari penyataan variabel *skill* (X_1) yaitu item pertama (X_1_1), nilai mean 3,69 dan nilai maximum 5 dengan frekuensi 6 responden serta nilai minumum 3 dengan frekuensi 20 responden. Item kedua (X_1_2), nilai mean 3,87 dan nilai maximum 5 dengan frekuensi 6 responden serta nilai minumum 3 dengan frekuensi 12 responden. Item ketiga (X_1_3), nilai mean 4,11 dan nilai maximum 5 dengan frekuensi 17 responden serta nilai minumum 2 dengan frekuensi 1 responden. Item keempat (X_1_4), nilai mean 3,87 dan nilai maximum 5 dengan frekuensi 8 responden serta nilai minumum 3 dengan frekuensi 14 responden. Item kelima (X_1_5), nilai

[62]Data berdasarkan hasil output aplikasi spss versi 26 (lampiran 2)

mean 4,31 dan nilai maximum 5 dengan frekuensi 21 responden serta nilai minumum 3 dengan frekuensi 8 responden. Penyataan variabel *knowledge* (X_2) yaitu item pertama (X_2_1), nilai mean 3,56 dan nilai maximum 5 dengan frekuensi 8 responden serta nilai minumum 2 dengan frekuensi 5 responden. Item kedua (X_2_2), nilai mean 4,20 dan nilai maximum 5 dengan frekuensi 22 responden serta nilai minumum 3 dengan frekuensi 13 responden. Item ketiga (X_2_3), nilai mean 4,13 dan nilai maximum 5 dengan frekuensi 17 responden serta nilai minumum 3 dengan frekuensi 10 responden. Item keempat (X_2_4), nilai mean 4,33 dan nilai maximum 5 dengan frekuensi 19 responden serta nilai minumum 3 dengan frekuensi 4 responden. Item kelima (X_2_5), nilai mean 4,02 dan nilai maximum 5 dengan frekuensi 11 responden serta nilai minumum 3 dengan frekuensi 12 responden. Penyataan variabel *attitude* (X_3) yaitu item pertama (X_3_1), nilai mean 4,02 dan nilai maximum 5 dengan frekuensi 10 responden serta nilai minumum 3 dengan frekuensi 9 responden. Item kedua (X_3_2), nilai mean 4,27 dan nilai maximum 5 dengan frekuensi 21 responden serta nilai minumum 3 dengan frekuensi 9 responden. Item ketiga (X_3_3), nilai mean 4,24 dan nilai maximum 5 dengan frekuensi 12 responden serta nilai minumum 3 dengan frekuensi 1 responden. Item keempat (X_3_4), nilai mean 4,16 dan nilai maximum 5 dengan frekuensi 14 responden serta nilai minumum 3 dengan frekuensi 7 responden. Item kelima (X_3_5), nilai mean 3,87 dan nilai maximum 5 dengan frekuensi 6 responden serta nilai minumum 3 dengan frekuensi 12 responden. Penyataan variabel kinerja

(Y) yaitu item pertama (Y_1), nilai mean 3,58 dan nilai maximum 5 dengan frekuensi 1 responden serta nilai minumum 3 dengan frekuensi 20 responden. Item kedua (Y_2), nilai mean 3,84 dan nilai maximum 5 dengan frekuensi 10 responden serta nilai minumum 3 dengan frekuensi 17 responden. Item ketiga (Y_3), nilai mean 4,40 dan nilai maximum 5 dengan frekuensi 20 responden serta nilai minumum 3 dengan frekuensi 2 responden. Item keempat (Y_4), nilai mean 3,93 dan nilai maximum 5 dengan frekuensi 12 responden serta nilai minumum 3 dengan frekuensi 15 responden. Item kelima (Y_5), nilai mean 4,02 dan nilai maximum 5 dengan frekuensi 11 responden serta nilai minumum 3 dengan frekuensi 10 responden.

C. Hasil Analisis Data

1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut dengan tingkat signifikansi 5%. Sehingga jika suatu penyataan mempunyai nilai *item-total correlation* atau koefisien validitas > r_{tabel} maka penyataan tersebut valid, begitu sebaliknya jika pernyataan mempunyai nilai *item-total correlation* atau koefisien validitas > r_{tabel} maka penyataan tersebut tidak valid dan tidak layak digunakan pada kuesioner.[63]

[63]Sugiyono, *Metode Penelitian: ...*, h. 127

Tabel 4.6
Hasil Uji Validitas Kuesioner

No.	Variabel	*item-total correlation*	r_{tabel}	Ket.
1.	*Skill* (X_1)		0,294	Valid
	Pernyataan 1	0,446		Valid
	Pernyataan 2	0,338		Valid
	Pernyataan 3	0,354		Valid
	Pernyataan 4	0,488		Valid
	Pernyataan 5	0,415		Valid
2.	*Knowledge* (X_1)		0,294	Valid
	Pernyataan 1	0,481		Valid
	Pernyataan 2	0,660		Valid
	Pernyataan 3	0,694		Valid
	Pernyataan 4	0,521		Valid
	Pernyataan 5	0,756		Valid
3.	*Attitude* (X_1)		0,294	Valid
	Pernyataan 1	0,352		Valid
	Pernyataan 2	0,298		Valid
	Pernyataan 3	0,421		Valid
	Pernyataan 4	0,507		Valid
	Pernyataan 5	0,373		Valid
4.	Kinerja (Y)		0,294	Valid
	Pernyataan 1	0,364		Valid
	Pernyataan 2	0,661		Valid
	Pernyataan 3	0,579		Valid
	Pernyataan 4	0,345		Valid
	Pernyataan 5	0,371		Valid

Sumber: Data Primer, diolah 2020[64]

Pada tingkat signifikansi 5% dan jumlah sampel sejumlah 45 responden, dari tabel r diperoleh besarnya koefisien korelasi tabel sebesar r_{tabel}=0,294. Sehingga jika suatu penyataan mempunyai nilai *item-total correlation* atau koefisien validitas > r_{tabel}=0,294 maka penyataan tersebut valid, begitu sebaliknya jika pernyataan mempunyai nilai *item-total*

[64]Data berdasarkan hasil output aplikasi spss versi 26 (lampiran 3)

correlation atau koefisien validitas > r_{tabel} = 0,294 maka penyataan tersebut tidak valid dan tidak layak digunakan pada kuesioner. Tabel di atas menunjukkan bahwa instrumen untuk semua variabel dalam penelitian adalah valid, sehingga dapat digunakan sebagai alat untuk pengumpulan data.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah alat ukur yang digunakan secara berkala dengan tingkat perbedaan yang relatif sama serta konsisten. Metode yang digunakan dalam uji reliabilitas ini merupakan metode alpha (α) dalam model *Cronbach Alpha*, apabila variabel memiliki nilai *cronbach alpha* (α) > 0,60 maka variabel tersebut dapat dikatakan reliable, begitu sebaliknya apabila variabel memiliki nilai *cronbach alpha* (α) < 0,60 maka variabel tersebut dapat dikatakan tidak reliable.[65]

Tabel 4.7
Hasil Uji Reliabilitas

No.	*Cronbach Alpha*	Ket.
1.	0,871	Reliable

Sumber: Data Primer, diolah 2020[66]

Berdasarkan pada tabel diatas *cronbach alpha* adalah 0,871 > 0,60 maka pernyataan pada kuisioner semua reliable.

3. Uji Normalitas

Uji Normalitas berguna untuk menentukan data yang telah dikumpulkan berdistribusi normal. Pada uji normalitas menggunakan

[65]Sugiyono, *Metode Penelitian:* ..., h. 130
[66]Data berdasarkan hasil output aplikasi spss versi 26 (lampiran 5)

metode Shapiro-Wilk dikarenakan pada metode shapiro-wilk digunakan untuk sampel > 50 responden. Jika nilai Sig. > 0,05 maka data penelitian tersebut berdistribusi normal, begitu sebaliknya jika nilai Sig. < 0,05 maka data penelitian tersebut tidak berdistribusi normal.[67]

Tabel 4.8
Hasil Uji Normalitas

No.	Variabel	Nilai Sig.
1.	*Skill*	0,220
2.	*Knowledge*	0,080
3.	*Attitude*	0,064
4.	Kinerja	0,128

Sumber: Data Primer, diolah 2020[68]

Berdasarkan pada tabel diatas, pada variabel *skill* mempunyai nilai sig. sebesar 0,220 > 0,05 maka data penelitian tersebut berdistribusi normal. Pada variabel *knowledge* mempunyai nilai sig. sebesar 0,080 > 0,05 maka data penelitian tersebut berdistribusi normal. Pada variabel *attitude* mempunyai nilai sig. sebesar 0,064 > 0,05 maka data penelitian tersebut berdistribusi normal. Pada variabel kinerja mempunyai nilai sig. sebesar 0,128 > 0,05 maka data penelitian tersebut berdistribusi normal.

4. Uji Linieritas

Secara umum uji linieritas bertujuan untuk mengetahui apakah dua variabel mempunyai hubungan linier secara signifikan atau tidak. Jika variabel memiliki nilai *sig. Deviantion from linearity* > 0,05 maka terdapat hubungan yang linier antara variabel bebas dengan variabel terikat. Begitu sebaliknya jika variabel memiliki nilai *sig. Deviantion from linearity* <

[67]Sugiyono, *Statistika Untuk Penelitian*, Bandung: Alfabeta, 2012, h. 215
[68]Data berdasarkan hasil output aplikasi spss versi 26 (lampiran 6)

0,05 maka tidak terdapat hubungan yang linier antara variabel bebas dengan variabel terikat.[69]

Tabel 4.9
Hasil Uji Linieritas

No.	Variabel	*Sig. Deviantion From Linearity*	Ket.
1.	Kinerja-*Skill*	0,835	Linier
2.	Kinerja-*Knowledge*	0,359	Linier
3.	Kinerja-*Attitude*	0,266	Linier

Sumber: Data Primer, diolah 2020[70]

Berdasarkan pada tabel diatas, nilai *sig. deviantion from linearity* pada variabel kinerja-*skill* adalah 0,835 > 0,05 maka terdapat hubungan yang linier antara variabel bebas *skill* dengan variabel terikat kinerja. Nilai *sig. deviantion from linearity* pada variabel kinerja-*knowledge* adalah 0,359 > 0,05 maka terdapat hubungan yang linier antara variabel bebas *knowledga* dengan variabel terikat kinerja. Nilai *sig. deviantion from linearity* pada variabel kinerja-*attitude* adalah 0,266 > 0,05 maka terdapat hubungan yang linier antara variabel bebas *attitude* dengan variabel terikat kinerja.

5. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi pada dasarnya adalah studi mengenai pengaruh variabel terikat dengan satu atau lebih variabel bebas.

Tabel 4.10
Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Model	B
(Constant)	5,113
Skill	0,271

[69]Ibid,. h. 220
[70]Data berdasarkan hasil output aplikasi spss versi 26 (lampiran 7)

Knowledge	0,277
Attitude	0,175

Sumber: Data Primer, diolah 2020[71]

Berdasarkan pada tabel diatas, maka dapat diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$Y = \text{konstanta} + B_1X_1 + B_2X_2 + B_3X_3$

$Y = 5{,}113 + 0{,}271X_1 + 0{,}277X_2 + 0{,}175X_3$

Dari persamaan tersebut diketahui bahwa:

a. Nilai konstanta (a) = 5,311 yang berarti tanpa adanya variabel bebas (X) = 0, maka nilai variabel terikat (Y) = 5,113
b. Nilai koefisien *skill* = 0,271, artinya jika variabel *skill* (X_1) meningkat sebesar 1% dengan asumsi variabel *knowledge* (X_2), *attitude* (X_3) dan konstanta (a) adalah 0, maka kinerja pegawai meningkat sebesar 27,1%. Hal tersebut menunjukkan bahwa variabel *skill* berkontribusi positif bagi kinerja pegawai.
c. Nilai koefisien *knowledge* = 0,277, artinya jika variabel *knowledge* (X_2) meningkat sebesar 1% dengan asumsi variabel *skill* (X_1), *attitude* (X_3) dan konstanta (a) adalah 0, maka kinerja pegawai meningkat sebesar 27,7%. Hal tersebut menunjukkan bahwa variabel *knowledge* berkontribusi positif bagi kinerja pegawai.
d. Nilai koefisien *attitude* = 0,175, artinya jika variabel *attitude* (X_3) meningkat sebesar 1% dengan asumsi variabel *skill* (X_1), *knowledge* (X_2) dan konstanta (a) adalah 0, maka kinerja pegawai meningkat

[71]Data berdasarkan hasil output aplikasi spss versi 26 (lampiran 8)

sebesar 17,5%. Hal tersebut menunjukkan bahwa variabel *attitude* berkontribusi positif bagi kinerja pegawai.

D. Hasil Hipotesis

1. Uji Parsial (Uji t)

Uji t digunakan untuk mengetahui adanya pengaruh dari setiap variabel bebas terhadap variabel terikat secara parsial. Apabila nilai t hitung > nilai t tabel atau nilai signifikan < 0,05 maka terdapat pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat maka hipotesis diterima.[72]

Diketahui rumus t tabel sebagai berikut:

t tabel = (α/2; df)

Keterangan:

Jika tingkat kepercayaan 95% maka nilai α = 5% atau 0,05.

df = derajat bebas (*degree of freedom*) diketahui dengan rumus : n-k

n = jumlah sampel

k = jumlah variabel (bebas & terikat)

Tabel 4.11
Hasil Uji t

No.	Variabel bebas	Nilai t	Nilai sig.
1.	*Skill*	2,956	0,047
2.	*Knowledge*	3,087	0,004
3.	*Attitude*	2,155	0,025

Sumber: Data Primer, diolah 2020[73]

Diketahui rumus t tabel dan berdasarkan pada tabel 4.11 maka

t tabel = (α/2; df)

t tabel = (0,05/2; 45-4)

[72]Sugiyono, *Metode Penelitian:* ..., h. 159
[73]Data berdasarkan hasil output aplikasi spss versi 26 (lampiran 8)

= 0,025; 41 = 2,0195

Sehingga uji t variabel *skill* terhadap kinerja adalah nilai t hitung > nilai t tabel atau nilai signifikan < 0,05 dengan besaran nilai 2,956 > nilai 2,0195 atau nilai sig. hitung 0,047 < 0,05 maka terdapat pengaruh variabel *skill* terhadap variabel kinerja. Uji t variabel *knowledge* terhadap kinerja adalah nilai t hitung > nilai t tabel atau nilai signifikan < 0,05 dengan besaran nilai 3,087 > nilai 2,0195 atau nilai sig. hitung 0,004 < 0,05 maka terdapat pengaruh variabel *knowledge* terhadap variabel kinerja. Uji t variabel *attitude* terhadap kinerja adalah nilai t hitung > nilai t tabel atau nilai signifikan < 0,05 dengan besaran nilai 2,155 > nilai 2,0195 atau nilai sig. hitung 0,025 < 0,05 maka terdapat pengaruh variabel *attitude* terhadap variabel kinerja.

Tabel 4.12
Hasil Koefisien determinasi

R	R Square	Percentase
0,731	0,535	53,5%

Sumber: Data Primer, diolah 2020[74]

Berdasarkan pada tabel diatas maka, maka nilai R Square adalah 0,535. R square berguna untuk mengetahui seberapa berpengaruhnya *skill*, *knowledge*, dan *attitude* secara bersama-sama terhadap kinerja. Nilai R Square berkisar dari angkat 0-1 semakin mendekati angka satu maka semakin kuat pengaruh *skill*, *knowledge*, dan *attitude* secara bersama-sama terhadap kinerja.

2. Uji Simultan (Uji F)

[74]Data berdasarkan hasil output aplikasi spss versi 26 (lampiran 10)

Uji F digunakan untuk mengetahui adanya pengaruh dari seluruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara simultan. Apabila nilai F hitung > nilai F tabel atau nilai signifikan < 0,05 maka terdapat pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat, maka hipotesis diterima.[75]

Diketahui rumus F tabel sebagai berikut:

F tabel = (df1; df2)

Keterangan:

Jika tingkat kepercayaan 95% maka nilai α = 5% atau 0,05

df1 derajat bebas (*degree of freedom*) 1 diketahui dengan rumus : k-1

df2 derajat bebas (*degree of freedom*) 2 diketahui dengan rumus : n-k

k = jumlah variabel (bebas & terikat)

n = jumlah sampel

Tabel 4.13
Hasil Uji F

Variabel	Nilai F	Nilai sig.
Variabel X terhadap Y	15,696	0,000

Sumber: Data Primer, diolah 2020[76]

Diketahui rumus F tabel dan berdasarkan pada tabel 4.13 maka

F tabel = (df1; df2)

F tabel = (4-1; 45-4)

= 3; 41 = 2,83

Sehingga uji F semua variabel bebas terhadap kinerja adalah nilai F hitung > nilai F tabel atau nilai signifikan < 0,05 dengan besaran nilai

[75]Ibid,. h. 161
[76]Data berdasarkan hasil output aplikasi spss versi 26 (lampiran 9)

15,696 > nilai 2,83 atau nilai 0,000 < 0,05 maka terdapat pengaruh semua variabel bebas terhadap variabel kinerja.

Berdasarkan pada tabel 4.12, maka nilai R hitung = 0,731. Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan semua variabel bebas mempengaruhi variabel terikat. Nilai R hitung sebesar 0.731 sedangkan pada R tabel pada signifikansi 5% dan sampel 45 yaitu sebesar 0,2940 sehingga $R_{hitung} > R_{tabel}$, maka terdap hubungan semua variabel bebas terhadap variabel terikat.

Selain itu berdasarkan pada tabel 4.12, maka nilai R Square nya 0,535 sehingga pengaruh dari *skill*, *Knowledge*, dan *attitude* terhadap kinerja pegawai pada BNI Syariah Palangka Raya sebesar 53,5%. Sedangkan 46,5% nya dipengaruhi oleh variabel bebas yang lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

E. Pembahasan Penelitian

1. Pembahasan Pengaruh *Skill* Terhadap Kinerja

Keterampilan atau *skill* merupakan kemampuan seseorang dalam menyelesaikan tugas yang ditugaskan kepadanya. Keterampilan mencakup *technical skill, human skill, conceptual skill*. Sedangkan menurut wahyudi, keterampilan kerja yaitu kecakapan atau kemahiran untuk melakukan sesuatu pekerjaan yang hanya diperoleh dari praktik.[77]

Skill salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai. Kinerja adalah hasil kerja seorang pegawai, sebuah proses manajemen atau

[77]T. Hani Handoko, *Manajemen Personalia dan* ..., h. 30

suatu organisasi secara menyeluruh, dimana hasil kerja tersebut harus ditunjukkan buktinya secara konkrit dan dapat diukur.[78]

Oleh karena itu pada penelitian ini untuk mengukur pengaruh *skill* terhadap kinerja pegawai peneliti menggunakan tiga indikator[79] yaitu: keterampilan teknis, keterampilan untuk menjalin hubungan kemanusiaan, keterampilan konseptual.

Pada indikator keterampilan teknis yaitu kemampuan yang dimiliki dalam mengembangkan *skill*. Pada kuesioner peneliti membuat satu penyataan yaitu saya mampu mengoperasikan setiap peralatan yang digunakan dalam bekerja secara teknis, maksudnya responden dapat mengoperasikan setiap peralatan seperti komputer, printer, fotocopy dan peralatan lainnya secara teknis dalam pekerjaan responden. Dari jawaban kuesioner, responden memilih sangat setuju sebanyak 8 respoden, 23 responden memilih setuju, 14 responden memilih kurang setuju, 0 responden memilih tidak setuju, dan 0 responden memilih sangat tidak setuju.

Pada indikator keterampilan untuk menjalin hubungan kemanusiaan yaitu kemampuan yang dimiliki seseorang untuk melakukan kerja sama dengan pihak lain. Pada kuesioner peneliti membuat dua penyataan yaitu saya mampu menyelesaikan masalah yang terjadi dalam pekerjaan, dan saya mampu menjalin komunikasi dan membangun kerja sama yang baik dengan sesama rekan kerja, maksudnya responden mampu

[78]Sedarmayanti, *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas*, Bandung: Refika Aditama, 2007, h. 260

[79] Yunita Lidya Kandou dkk, "*Pengaruh Knowledge Management*, ..., h. 149

menyelesaikan masalah yang terjadi dalam pekerjaan responden, seperti ketika ada nasabah yang bermasalah, dan lainnya. Dari jawaban kuesioner, responden memilih sangat setuju sebanyak 6 respoden, 27 responden memilih setuju, 12 responden memilih kurang setuju, 0 responden memilih tidak setuju, dan 0 responden memilih sangat tidak setuju, serta saya mampu menjalin komunikasi dan membangun kerja sama yang baik dengan sesama rekan kerja, maksudnya responden mampu menjalin komunikasi dan membangun kerja sama yang baik dengan sesama rekan kerja baik dalam satu unit yang sama atau pun secara keseluruhan. Dari jawaban kuesioner, responden memilih sangat setuju sebanyak 17 respoden, 17 responden memilih setuju, 10 responden memilih kurang setuju, 1 responden memilih tidak setuju, dan 0 responden memilih sangat tidak setuju.

Pada indikator keterampilan konseptual yaitu keterampilan konseptual. Pada kuesioner peneliti membuat dua penyataan yaitu saya memiliki keterampilan secara konseptual yang dapat diaplikasikan dalam pekerjaan saya, dan saya mampu menyelesaikan pekerjaan yang diamanahkan kepada saya, maksudnya responden memiliki keterampilan secara konseptual yang dapat diaplikasikan dalam pekerjaan responden, seperti dapat mengoperasikan aplikasi perbankan, mengopersikan pembukuan, dan lainnya. Dari jawaban kuesioner, responden memilih sangat setuju sebanyak 6 respoden, 19 responden memilih setuju, 20 responden memilih kurang setuju, 0 responden memilih tidak setuju, dan 0

responden memilih sangat tidak setuju, serta saya mampu menyelesaikan pekerjaan yang diamanahkan kepada saya, maksudnya responden mampu menyelesaikan pekerjaan yang diamanahkan kepada responden sesuai tugas dan fungsi perunit. Dari jawaban kuesioner, responden memilih sangat setuju sebanyak 21 respoden, 16 responden memilih setuju, 8 responden memilih kurang setuju, 0 responden memilih tidak setuju, dan 0 responden memilih sangat tidak setuju.

Skill menunjukkan kecakapan pegawai dalam menyelesaikan tugas dan tanggung jawab dalam pekerjaan. Hal ini terbukti pada penelitian terdahulu, menurut Neni Marlina tahun 2018, mengatakan bahwa keterampilan ada berpengaruh pada kinerja pegawai dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$.[80]

Sehingga *skill* dalam kemampuan mengoperasikan setiap peralatan yang digunakan dalam bekerja secara teknis, kemampuan menyelesaikan masalah yang terjadi dalam pekerjaan, kemampuan menjalin komunikasi dan membangun kerja sama yang baik dengan sesama rekan kerja, memiliki keterampilan secara konseptual yang dapat diaplikasikan dalam pekerjaan dan kemampuan menyelesaikan pekerjaan yang diamanahkan mempengaruhi kinerja pegawai, hal ini terbukti pada uji t dimana nilai t_{hitung} > nilai t_{tabel} dengan nilai 2,956 > nilai 2,0195 atau nilai sig. Hitung 0,047 < 0,05 maka terdapat pengaruh variabel *skill* terhadap variabel kinerja, maka terdapat pengaruh variabel *skill* terhadap variabel kinerja.

[80]Neni Marlina, *Pengaruh Keterampilan Terhadap Kinerja Karyawan PT. Bank Sumsel Syariah Palembang*, (Skripsi), Palembang: UIN Raden Fatah Palembang, 2018, h. 53

Hal tersebut menunjukkan bahwa variabel *skill* bepengaruh positif terhadap variabel kinerja pegawai pada BNI Syariah Palangka Raya.

2. Pembahasan Pengaruh *Knowledge* Terhadap Kinerja

Knowledge management merupakan proses dan strategi untuk mengidentifikasi, mengungkit serta menangkap pengetahuan guna meningkatkan daya saing organisasi.[81]

Knowledge salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai. Kinerja adalah hasil kerja seorang pegawai, sebuah proses manajemen atau suatu organisasi secara menyeluruh, dimana hasil kerja tersebut harus ditunjukkan buktinya secara konkrit dan dapat diukur.[82]

Oleh karena itu pada penelitian ini untuk mengukur pengaruh *knowledge* terhadap kinerja pegawai peneliti menggunakan lima indikator[83] yaitu: kemampuan, pengaruh keberadaan pekerjaan yang ada, dan hubungan antara karyawan dengan organisasi.

Pada indikator kemampuan yaitu *knowledge* mempengaruhi kemampuan yang dimiliki dalam pekerjaan. Pada kuesioner peneliti membuat tiga penyataan yaitu pekerjaan di perbankan ini sudah sesuai dengan latar belakang pendidikan yang saya miliki, pengetahuan yang saya miliki bisa diaplikasikan ke dalam pekerjaan saya, saya mengetahui pekerjaan yang dikerjakan sesuai dengan wawasan pengetahuan saya, maksudnya pekerjaan di perbankan ini sudah sesuai dengan latar belakang

[81]Sangkala, *Knowledge Management*, Jakarta: PT. Grafindo Persada, 2010, h. 30
[82]Sedarmayanti, *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas*, Bandung: Refika Aditama, 2007, h. 260
[83]Ibid.., h. 212

pendidikan yang dimiliki oleh responden. Dari jawaban kuesioner, responden memilih sangat setuju sebanyak 8 respoden, 14 responden memilih setuju, 18 responden memilih kurang setuju, 5 responden memilih tidak setuju, dan 0 responden memilih sangat tidak setuju. Pernyataan kedua pengetahuan yang saya miliki bisa diaplikasikan ke dalam pekerjaan saya, maksudnya pengetahuan yang responden miliki bisa diaplikasikan ke dalam pekerjaan responden. Dari jawaban kuesioner, responden memilih sangat setuju sebanyak 17 responden, 18 responden memilih setuju, 10 responden memilih kurang setuju, 0 responden memilih tidak setuju, dan 0 responden memilih sangat tidak setuju. Pernyataan ketiga saya mengetahui pekerjaan yang dikerjakan sesuai dengan wawasan pengetahuan saya, maksudnya responden mengetahui pekerjaan yang dikerjakan sesuai dengan wawasan pengetahuan responden. Dari jawaban kuesioner, responden memilih sangat setuju sebanyak 11 responden, 22 responden memilih setuju, 12 responden memilih kurang setuju, 0 responden memilih tidak setuju, dan 0 responden memilih sangat tidak setuju.

Pada indikator pengaruh keberadaan pekerjaan yang ada yaitu *knowledge* pengaruh pada pekerjaan. Pada kuesioner peneliti membuat satu penyataan yaitu pengetahuan seseorang mempunyai peran penting dalam suatu pekerjaan, maksudnya pengetahuan responden mempunyai peran penting dalam suatu pekerjaan responden. Dari jawaban kuesioner, responden memilih sangat setuju sebanyak 19 responden, 22 responden

memilih setuju, 4 responden memilih kurang setuju, 0 responden memilih tidak setuju, dan 0 responden memilih sangat tidak setuju.

Pada indikator hubungan antara karyawan dengan organisasi yaitu *knowledge* berpengaruh pada hubungan antara karyawan dengan organisasi. Pada kuesioner peneliti membuat satu penyataan yaitu responden memahami konsep dan peraturan serta *standar operasional procedure*, maksudnya pengetahuan responden mempunyai hubungan antara responden dengan perusahaan. Dari jawaban kuesioner, responden memilih sangat setuju sebanyak 22 responden, 10 responden memilih setuju, 13 responden memilih kurang setuju, 0 responden memilih tidak setuju, dan 0 responden memilih sangat tidak setuju.

Knowledge digunakan mengukur kesesuaian penempatan kerja pegawai berdasarkan *knowledge* pada BNI Syariah Palangka Raya. Hal ini terbukti pada penelitian terdahulu, menurut Yanti Sriwulan Polak tahun 2012, mengatakan bahwa *knowledge* berpengaruh positif pada prestasi kerja karyawan dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$.[84]

Sehingga *knowledge* dalam pekerjaan di perbankan ini sudah sesuai dengan latar belakang pendidikan yang dimiliki, *knowledge* dalam memahami konsep dan peraturan serta *standar operasional procedure* perbanakn syariah, pengetahuan yang dimiliki bisa diapllikasikan ke dalam pekerjaan, pengetahuan mempunyai peran penting dalam suatu pekerjaan, dan pekerjaan yang dikerjakan sesuai dengan wawasan

[84]Yanti Sriwulan Polak, *Pengaruh Tingkat Pendidikan, Keterampilan Kerja dan Sikap Kerja Terhadap Prestasi Kerja Karyawan PT. Bank Negara Indonesia (PERSERO) Tbk Cabang Makassar*, (Skripsi), Makassar: Universitas Hasanudin, 2012, h. 91

pengetahuan yang dimilik, hal ini terbukti pada uji t dimana nilai t_{hitung} > nilai t_{tabel} dengan nilai 3,087 > nilai 2,0195 atau nilai sig. hitung 0,004 < 0,05 maka terdapat pengaruh variabel *knowledge* terhadap variabel kinerja, maka terdapat pengaruh variabel *knowledge* terhadap variabel kinerja. Hal tersebut menunjukkan bahwa variabel *knowledge* bepengaruh positif terhadap variabel kinerja pegawai pada BNI Syariah Palangka Raya.

3. Pembahasan Pengaruh *Attitude* Terhadap Kinerja

Sikap (*attitude*) merupakan sesuatu yang berhubungan dengan mental yang diorganisasikan dan dipelajari dari pengalaman yang kemudian menghasilkan pengaruh yang bersifat spesifik antara respon suatu individu terhadap objek, orang ataupun situasi yang berkaitan.[85]

Attitude salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai. Kinerja adalah hasil kerja seorang pegawai, sebuah proses manajemen atau suatu organisasi secara menyeluruh, dimana hasil kerja tersebut harus ditunjukkan buktinya secara konkrit dan dapat diukur.[86]

Berdasarkan *Attitude* pada BNI Syariah Palangka Raya. Hal ini terbukti pada penelitian terdahulu, menurut Yanti Sriwulan Polak tahun 2012, mengatakan bahwa *attitude* berpengaruh positif pada prestasi kerja karyawan dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$.[87]

---

[85]Khaerul Umam, *Perilaku Organisasi*, Bandung: Pustaka Setia, 2010, h. 176-178

[86]Sedarmayanti, *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas*, Bandung: Refika Aditama, 2007, h. 260

[87]Yanti Sriwulan Polak, *Pengaruh Tingkat Pendidikan, Keterampilan Kerja dan Sikap Kerja Terhadap Prestasi Kerja Karyawan PT. Bank Negara Indonesia (PERSERO) Tbk Cabang Makassar*, (Skripsi), Makassar: Universitas Hasanudin, 2012, h. 91

Oleh karena itu pada penelitian ini untuk mengukur pengaruh *attitude* terhadap kinerja pegawai peneliti menggunakan lima indikator, yaitu:[88] berpikir secara bebas dan fleksibel, adanya minat terhadap aktivitas yang kreatif, merasa percaya terhadap gagasan sendiri dan ikut serta dalam tugas yang menjadi tanggung jawab.

Pada indikator berpikir secara bebas dan fleksibel yaitu *attitude* mempengaruhi berpikir secara bebas dan fleksibel. Pada kuesioner peneliti membuat dua penyataan yaitu saya berlaku ramah dan dapat menghargai pendapat serta masukkan dari sesama rekan kerja, saya mampu mengontrol emosional saya ketika bekerja, maksudnya responden dapat berlaku ramah dan dapat menghargai pendapat serta masukkan dari sesama rekan kerja. Dari jawaban kuesioner, responden memilih sangat setuju sebanyak 21 respoden, 15 responden memilih setuju, 9 responden memilih kurang setuju, 0 responden memilih tidak setuju, dan 0 responden memilih sangat tidak setuju. Pernyataan kedua saya mampu mengontrol emosional saya ketika bekerja, maksudnya responden mampu mengontrol emosional ketika responden bekerja. Dari jawaban kuesioner, responden memilih sangat setuju sebanyak 6 responden, 27 responden memilih setuju, 12 responden memilih kurang setuju, 0 responden memilih tidak setuju, dan 0 responden memilih sangat tidak setuju

Pada indikator adanya minat terhadap aktivitas yang kreatif yaitu *attitude* pengaruh adanya minat terhadap aktivitas yang kreatif. Pada

[88]Yunita Lidya Kandou dkk, "*Pengaruh Knowledge Management, ...*, h. 149

kuesioner peneliti membuat satu penyataan yaitu saya dapat berpikir kreatif dan inovasi dalam menyelesaikan target pada pekerjaan saya, maksudnya responden dapat berpikir kreatif dan inovasi dalam menyelesaikan target pada pekerjaan. Dari jawaban kuesioner, responden memilih sangat setuju sebanyak 10 responden, 26 responden memilih setuju, 9 responden memilih kurang setuju, 0 responden memilih tidak setuju, dan 0 responden memilih sangat tidak setuju.

Pada indikator merasa percaya terhadap gagasan sendiri yaitu *attitude* berpengaruh pada percaya terhadap gagasan sendiri. Pada kuesioner peneliti membuat satu penyataan yaitu saya memiliki sikap optimis dan percaya diri dalam melaksanakan pekerjaan, maksudnya responden memiliki sikap optimis dan percaya diri dalam melaksanakan pekerjaan. Dari jawaban kuesioner, responden memilih sangat setuju sebanyak 14 responden, 24 responden memilih setuju, 7 responden memilih kurang setuju, 0 responden memilih tidak setuju, dan 0 responden memilih sangat tidak setuju.

Pada indikator ikut serta dalam tugas yang menjadi tanggung jawab yaitu *attitude* berpengaruh pada ikut serta dalam tugas yang menjadi tanggung jawab. Pada kuesioner peneliti membuat satu penyataan yaitu responden selalu hadir tepat waktu. Dari jawaban kuesioner, responden memilih sangat setuju sebanyak 12 responden, 32 responden memilih setuju, 1 responden memilih kurang setuju, 0 responden memilih tidak setuju, dan 0 responden memilih sangat tidak setuju.

Sehingga *attitude* dalam berpikir kreatif dan novasi dalam menyelesaikan target pada pekerjaan, *attitude* dalam berlaku ramah dan dapat menghargai pendapat serta masukkan dari sesama rekan kerja, *attitude* dalam selalu hadir tepat waktu, *attitude* dalam memiliki sikap optimis dan percaya diri dalam melaksanakan pekerjaan, dan *attitude* dalam mengontrol emosional ketika bekerja, hal ini terbukti pada uji t dimana nilai t_{hitung} > nilai t_{tabel} dengan nilai 2,155 > nilai 2,0195 atau nilai sig. hitung 0,025 < 0,05 maka terdapat pengaruh variabel *attitude* terhadap variabel kinerja, maka terdapat pengaruh variabel *attitude* terhadap variabel kinerja. Hal tersebut menunjukkan bahwa variabel *attitude* bepengaruh positif terhadap variabel kinerja pegawai pada BNI Syariah Palangka Raya.

4. Pembahasan Pengaruh *Skill, Knowlege dan Attitude* Terhadap Kinerja

Kinerja adalah hasil kerja seorang pegawai, sebuah proses manajemen atau suatu organisasi secara menyeluruh, dimana hasil kerja tersebut harus ditunjukkan buktinya secara konkrit dan dapat diukur.[89]

Oleh karena itu pada penelitian ini untuk mengukur kinerja pegawai peneliti menggunakan empat indikator, yaitu: kaulitas, kuantitas, ketepatan waktu, dan efektivitas.

Pada indikator kualitas yaitu pengukuran berasal dari persepsi karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan dan kesempurnaan tugas terhadap kemampuan dan keterampilan karyawan. Pada kuesioner

[89]Sedarmayanti, *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas*, Bandung: Refika Aditama, 2007, h. 260

peneliti membuat satu penyataan yaitu saya selalu teliti dalam melaksanakan pekerjaan yang saya terima, maksudnya responden selalu teliti dalam melaksanakan pekerjaannya. Dari jawaban kuesioner, responden memilih sangat setuju sebanyak 20 respoden, 23 responden memilih setuju, 2 responden memilih kurang setuju, 0 responden memilih tidak setuju, dan 0 responden memilih sangat tidak setuju.

Pada indikator kuantitas yaitu jumlah yang dihasilkan dan dinyatakan dengan istilah seperti unit, jumlah, serta jumlah aktivitas yang telah diselesaikan. Pada kuesioner peneliti membuat satu penyataan yaitu saya mampu menyelesaikan pekerjaan lebih dari target yang ditentukan, maksudnya responden mampu menyelesaikan pekerjaan lebih dari target yang ditentukan. Dari jawaban kuesioner, responden memilih sangat setuju sebanyak 1 responden, 24 responden memilih setuju, 20 responden memilih kurang setuju, 0 responden memilih tidak setuju, dan 0 responden memilih sangat tidak setuju.

Pada indikator ketepatan waktu yaitu tingkatan suatu pekerjaan yang diselesaikan sesuai dengan waktu yang ditargetkan. Pada kuesioner peneliti membuat dua penyataan yaitu saya selalu menyelesaikan pekerjaan dengan cepat tanpa menundanya, dan saya selalu melaksanakan pekerjaan tepat waktu, maksudnya responden selalu menyelesaikan pekerjaan dengan cepat tanpa menundanya. Dari jawaban kuesioner, responden memilih sangat setuju sebanyak 10 responden, 18 responden memilih setuju, 17 responden memilih kurang setuju, 0 responden memilih

tidak setuju, dan 0 responden memilih sangat tidak setuju. pernyataan kedua, saya selalu melaksanakan pekerjaan tepat waktu, maksudnya responden selalu melaksanakan pekerjaan tepat waktu. Dari jawaban kuesioner, responden memilih sangat setuju sebanyak 12 responden, 18 responden memilih setuju, 15 responden memilih kurang setuju, 0 responden memilih tidak setuju, dan 0 responden memilih sangat tidak setuju.

Pada indikator efektifitas yaitu tingkatan sumber daya organisasi seperti teknologi, tenaga, bahan baku, dan uang yang digunakan, secara maksimal. Pada kuesioner peneliti membuat satu penyataan yaitu saya mampu mencapai hasil kerja yang maksimal diperusahaan ini, maksudnya responden mampu mencapai hasil kerja yang maksimal. Dari jawaban kuesioner, responden memilih sangat setuju sebanyak 11responden, 24 responden memilih setuju, 10 responden memilih kurang setuju, 0 responden memilih tidak setuju, dan 0 responden memilih sangat tidak setuju.

Sehingga kinerja dalam menyelesaikan pekerjaan lebih dari target yang ditentukan, kinerja dalam menyelesaikan pekerjaan dengan cepat ranpa menundanya, kinerja dalam tetiti melaksanakan pekerjaan, kinerja melaksanakana tepat waktu, kinerja mencapai hasil kerja yang maksimal, hal ini terbukti pada uji F dimana nilai F_{hitung} > nilai F_{tabel} maka terdapat pengaruh simultan pada variabel kinerja. Hal tersebut menunjukkan bahwa variabel *skill, knowledge,* dan *attitude* bepengaruh positif terhadap variabel

kinerja pegawai pada BNI Syariah Palangka Raya. maka nilai R Square adalah 0,535. R square berguna untuk mengetahui seberapa berpengaruhnya *skill*, *knowledge*, dan *attitude* secara bersama-sama terhadap kinerja. Dibuktikan dengan Nilai R Square berkisar dari angkat 0-1 semakin mendekati angka satu maka semakin kuat pengaruh *skill*, *knowledge*, dan *attitude* secara bersama-sama terhadap kinerja.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan tentang pengaruh *skill*, *knowledge*, dan *attitude* terhadap kinerja pegawai maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. *Skill* dalam kemampuan mengoperasikan setiap peralatan yang digunakan dalam bekerja secara teknis, kemampuan menyelesaikan masalah yang terjadi dalam pekerjaan, kemampuan menjalin komunikasi dan membangun kerja sama yang baik dengan sesama rekan kerja, memiliki keterampilan secara konseptual yang dapat diaplikasikan dalam pekerjaan dan kemampuan menyelesaikan pekerjaan yang diamanahkan mempengaruhi kinerja pegawai, hal ini terbukti pada uji t dimana nilai t_{hitung} > nilai t_{tabel} dengan nilai 2,956 > nilai 2,0195 atau nilai sig. Hitung 0,047 < 0,05 maka terdapat pengaruh variabel *skill* terhadap variabel kinerja, maka terdapat pengaruh variabel *skill* terhadap variabel kinerja. Hal tersebut menunjukkan bahwa variabel *skill* bepengaruh positif terhadap variabel kinerja pegawai pada BNI Syariah Palangka Raya.
2. *Knowledge* dalam pekerjaan di perbankan ini sudah sesuai dengan latar belakang pendidikan yang dimiliki, *knowledge* dalam memahami konsep dan peraturan serta *standar operasional procedure* perbanakn syariah, pengetahuan yang dimiliki bisa diapllikasikan ke dalam pekerjaan, pengetahuan mempunyai peran penting dalam suatu pekerjaan, dan

pekerjaan yang dikerjakan sesuai dengan wawasan pengetahuan yang dimilik, hal ini terbukti pada uji t dimana nilai t_{hitung} > nilai t_{tabel} dengan nilai 3,087 > nilai 2,0195 atau nilai sig. hitung 0,004 < 0,05 maka terdapat pengaruh variabel *knowledge* terhadap variabel kinerja, maka terdapat pengaruh variabel *knowledge* terhadap variabel kinerja. Hal tersebut menunjukkan bahwa variabel *knowledge* bepengaruh positif terhadap variabel kinerja pegawai pada BNI Syariah Palangka Raya.

3. *Attitude* dalam berpikir kreatif dan inovasi dalam menyelesaikan target pada pekerjaan, *attitude* dalam berlaku ramah dan dapat menghargai pendapat serta masukkan dari sesama rekan kerja, *attitude* dalam selalu hadir tepat waktu, *attitude* dalam memiliki sikap optimis dan percaya diri dalam melaksanakan pekerjaan, dan *attitude* dalam mengontrol emosional ketika bekerja, hal ini terbukti pada uji t dimana nilai t_{hitung} > nilai t_{tabel} dengan nilai 2,155 > nilai 2,0195 atau nilai sig. hitung 0,025 < 0,05 maka terdapat pengaruh variabel *attitude* terhadap variabel kinerja, maka terdapat pengaruh variabel *attitude* terhadap variabel kinerja. Hal tersebut menunjukkan bahwa variabel *attitude* bepengaruh positif terhadap variabel kinerja pegawai pada BNI Syariah Palangka Raya.
4. Kinerja dalam menyelesaikan pekerjaan lebih dari target yang ditentukan, kinerja dalam menyelesaikan pekerjaan dengan cepat ranpa menundanya, kinerja dalam tetiti melaksanakan pekerjaan, kinerja melaksanakana tepat waktu, kinerja mencapai hasil kerja yang maksimal, hal ini terbukti pada uji F dimana nilai F_{hitung} > nilai F_{tabel} dengan besaran nilai 15,696 > nilai

2,83 atau nilai 0,000 < 0,05 maka terdapat pengaruh semua variabel bebas terhadap variabel kinerja, maka terdapat pengaruh simultan pada variabel kinerja. Hal tersebut menunjukkan bahwa variabel *skill, knowledge,* dan *attitude* berpengaruh positif secara simultan terhadap variabel kinerja pegawai pada BNI Syariah Palangka Raya. Nilai R hitung = 0,731. Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan semua variabel bebas mempengaruhi variabel terikat. Nilai R hitung sebesar 0.731 sedangkan pada R tabel pada signifikansi 5% dan sampel 45 yaitu sebesar 0,2940 sehingga $R_{hitung} > R_{tabel}$, maka terdapat hubungan semua variabel bebas terhadap variabel terikat. Selain itu nilai R Square nya 0,535 sehingga pengaruh dari *skill, Knowledge,* dan *attitude* terhadap kinerja pegawai pada BNI Syariah Palangka Raya sebesar 53,5%. Sedangkan 46,5% nya dipengaruhi oleh variabel bebas yang lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

B. Saran

1. PT Bank BNI Syariah Palangka Raya agar terus mengembangkan keterampilan atau *skill* tentang perbankan syariah khususnya secara konseptual pada para pegawainya sehingga pegawainya lebih cakap dan mudah dalam menjalankan pekerjaannya.
2. PT Bank BNI Syariah Palangka Raya agar terus mengembangkan pengetahuan tentang perbankan syariah diantara para pegawainya sehingga pengetahuan serta informasi tentang perbankan syariah dapat tersalurkan

dengan baik, serta lebih memperhatikan latar belakang pendidikan para pegawainya agar sesuai pada penempatan kerja pegawainya.

3. PT Bank BNI Syariah Palangka Raya agar meningkatkan *attitude* para pegawainya ke sesama pegawai ataupun ke nasabahnnya khususnya dalam mengontrol emosional ketika bekerja agar terciptanya hubungan yang baik didalam perusahaan ataupun ke masyarakatnya.
4. Untuk peneliti selanjutnya, diharapkan agar bisa menambah variabel lainnya yang dapat dijadikan faktor yang mempengaruh kinerja pegawai. Hal ini karena masih adanya variabel-variabel yang belum dibahas oleh penulis yang masih memiliki hubungan yang berkaitan dengan kinerja pegawai. Selain itu juga, peneliti selanjutnya bisa membahas *skill*, *knowledge*, dan *attitude* pada perbankan syariah yang lain di kota Palangka Raya karena bisa jadi pada BNI Syariah berpengaruh tetapi pada bank lain tidak berpengaruh.

DAFTAR PUSTAKA

A. BUKU:

AR Murniati & Nasir Usman. *Implementasi Manajemen Stratejik*. Bandung: Citapustaka. 2009

Ghozali, Imam. *Aplikasi Analisis Multivarite dengan program SPSS*. Semarang: BP Universitas Diponegoro. 2013

Hadjar, Ibnu. *Dasar-Dasar Metodologi: Penelitian Kualitatif Dalam Pendidikan*. Jakarta: Raja Grafindo. 1996

Hafhidhudin dan Hendri Tanjung. *Manajemen Syariah Dalam Praktik*. Jakarta: Gema Insani. 2003

Handoko, T. Hani. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Jakarta: BPEE. 2001

Hasibuan, Malayu S.P. *Manajemen Dasar, Pengertian dan Masalah*. Jakarta: Penerbit Bumi Aksara. 2003

Kuncoro, M. *Metode Riset untuk Bisnis & Ekonomi*. Jakarta: PT. Gelora Aksara Pratama. 2009

Riduwan. *Skala Pengukuran Variabel Variabel Penelitian*. Bandung: Alfaeta. 2010

Sangkala. *Knowledge Management*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada. 2010

Sedarmayanti. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas*. Bandung: Refika Aditama, 2007, h. 260

Solihin, Ismail. *Pengantar Manajemen*. Jakarta: Penerbit Erlangga. 2009

Sugiyono. *Metode Penelitian: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta. 2014

Sugiyono. *Metode Penelitian Pendidikan.* Bandung: Alfabeta. 2010

Sugiyono. *Statistika Untuk Penelitian.* Bandung: Alfabeta. 2012

Suryabrata, Sumandi. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Raja Grafindo Persada. 1998

Syatori, Toto dan Nanang Gozali. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: CV Pustaka Setia. 2015

Umam, Kaerul. *Perilaku Organisasi*. Bandung: Pustaka Setia. 2010

Wibowo. *Perilaku Dalam Organisasi*. Depok: RajaGrafindo Persada. 2014

B. SKRIPSI:

Elsera, Resy Mega. *Pengaruh Knowledge Management, Skill, dan Work Attitude Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Bank BRI Syariah Kantor Cabang Bayuwangi*. (Skripsi). Jember: Universitas Jember. 2019

Marlina, Neni. *Pengaruh Keterampilan Terhadap Kinerja Karyawan PT. Bank SUMSEL Syariah Palembang*. (Skripsi), Palembang: UIN Raden Fatah Palembang. 2018

Polak, Yanti Sriwulan. *Pengaruh Tingkat Pendidikan, Keterampilan Kerja dan Sikap Kerja Terhadap Prestasi Kerja Karyawan PT. Bank Negara Indonesia (PERSERO) Tbk Cabang Makassar*. (Skripsi). Makassar: Universitas Hasanudin. 2012

C. JURNAL dan INTERNET:

Anggapraja, Indra Taruna. "Pengaruh Penerapan *Knowledge Management* dan Pengembangan Sumber Daya Manusia terhadap Kinerja Karyawan PT Telkom Tbk. (Studi *Explanatory Survey* pada Karyawan Unit *Human Capital Management* PT Telkom Tbk.". Jurnal Aplikasi Manajemen, Vol. 14, No. 1. Maret 2016

Kandou, Yunita Lidya dkk. "*Pengaruh Knowledge Management, Skill dan Attitude Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada PT. Bank Sulutgo Kantor Pusat Di Manado*)". Jurnal Berkala Ilmiah Efiseinsi. Vol. 16. No. 01 2016

Manara, M. Untung. "*Hard Skills* dan *Soft Skills* pada Bagian Sumber Daya Manusia di Organisasi Industri". Jurnal Psikologi Tabularasa. Vol. 9, No. 1. April 2014

BNI| Tentang BNI| Sejarah BNI. https://www.bni.co.id/id-id/perusahaan/tentangbni/sejarah (diakses 29 Juni 2020)

BNI Syariah| Tentang BNI Syariah| Sejarah. https://www.bnisyariah.co.id/id-id/perusahaan/tentangbnisyariah/sejarah (diakses 29 Juni 2020)

Hariyanti Malta. 2017. Kompetensi Dasar Pegawai Bank. http://pseudomagazine.blogspot.com/ (diakses 25 Maret 2020)

Mahardian Prawira. 2020. Keahlian Wajib Yang Dimiliki Pegawai Bank. https://kantorpemuda.com/ (diakses 27 Maret 2020)

Sabri simabur. 2018. Sikap Dan Etika Dalam Melayai Nasabah. http://sabrisimabur.blogspot.com (diakses 27 Maret 2020)

Yosi Abdian Tindaon. 2012. Bahasa dan Sastra Indonesia Berbagi Materi Pembelajaran Bahasa dan Sastra Indonesia. http://yosiabdiantindaon. blogspot.com /. (diakses 10 Februari 2020)

IAIN PALANGKARAYA