

## **PENGARUH MANAJEMEN PENGETAHUAN, KETERAMPILAN DAN SIKAP KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI (STUDI KASUS PADA PT. NATIONAL NOBU BANK AREA MANADO)**

*IMPACT OF KNOWLEDGE MANAGEMENT, SKILL AND WORK ATTITUDE TOWARD EMPLOYEE PERFORMANCE (CASE STUDY OF PT. NATIONAL NOBU BANK AREA MANADO)*

**Chres F. P Laoh<sup>1</sup>, Bernhard Tewel<sup>2</sup>, Sem G Oroh<sup>3</sup>**

*<sup>1,2,3</sup> Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Program Magister Manajemen  
Universitas Sam Ratulangi, Manado 95115, Indonesia  
Email: <sup>1</sup>chresfransisco@gmail.com*

### **ABSTRAK**

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh dari Manajemen Pengetahuan, Kemampuan dan Sikap Kerja terhadap Kinerja Karyawan di PT. National Nobu Bank Area Manado. Penelitian ini merupakan penelitian asosiatif dan menggunakan metode kuantitatif yang memakai analisis regresi berganda sebagai alat analisis. Kuesioner disebar ke seluruh 61 karyawan di PT. National Nobu Bank Area Manado. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Manajemen Pengetahuan secara parsial tidak memberikan pengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan, sementara Kemampuan dan Sikap Kerja secara parsial memberikan pengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan. Secara simultan, Manajemen Pengetahuan, Kemampuan dan Sikap Kerja berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan.

Kata Kunci: Manajemen Pengetahuan, Keterampilan, Sikap Kerja, Kinerja Karyawan

### **ABSTRACT**

*This research aims to analyze the impact of Knowledge Management, Skill and Work Attitude toward Employee Performance simultaneously and partially. Research was conducted in PT. National Nobu Bank Area Manado. This research is an associative study and used quantitative method which utilizes multiple regression analysis as the tool of analysis. Questionnaire was spreaded to all 61 employees in PT. National Nobu Bank Area Manado. The research results show that Knowledge Management did not give any significant impact toward Employee Performance partially, while both Skill and Work Attitude, partially, gave significant impact toward Employee Performance. Knowledge Management, Skill and Work Attitude, simultaneously, gave a significant impact toward Employee Performance.*

*Keywords: Knowledge Management, Skill, Work Attitude, Employee Performance*

## 1. PENDAHULUAN

### Latar Belakang

Organisasi perusahaan senantiasa melibatkan beberapa orang dan mereka saling berinteraksi secara intensif. Interaksi tersebut disusun dalam sebuah struktur dimana dapat membantu di dalam usaha dalam mencapai tujuan bersama. Agar pelaksanaan kerja dalam organisasi perusahaan dapat mencapai prestasi, maka tidak hanya sekedar organisasi yang merupakan sekumpulan orang saja, melainkan perlengkapan termasuk mesin –mesin, metode kerja, waktu, bahan baku yang umumnya disebut sebagai sumber modal. Setiap organisasi perusahaan menginginkan agar pelaksanaan kerja dan penggunaan sumber tersebut benar – benar dapat berdaya guna.

PT. NationalNobu Bank yang baru berusia empat tahun di Manado, tentu membutuhkan prinsip-prinsip ilmu manajemen (dalam hal ini Manajemen Pengetahuan) untuk mendorong efektivitas kinerja organisasi serta kemajuan perusahaan. Sistem yang membentuk Manajemen Pengetahuan di perusahaan ini pada paraktiknya memungkinkan para pegawai untuk belajar dari aspek internal dan eksternal perusahaan.

Dalam lingkungan perusahaan, Sikap Kerja dan Keterampilan setiap karyawan juga mutlak menjadi aset berharga bagi perusahaan. Sikap Kerja mencerminkan sebuah kecenderungan merespon sesuatu secara konsisten. Dalam hal ini karyawan memiliki kecenderungan untuk patuh secara konsisten terhadap aturan perusahaan dan bisa membawa diri dalam menyelesaikan apa yang diperintahkan atau ditugaskan.

Pejabat perusahaan harus memperhatikan pengelolaan SDM dan sistem agar Keterampilan dan Sikap Kerja pada PT.NationalNobu Bank Area Manado lebih dipraktekkan optimal dan kinerja pegawai serta organisasi lebih efektif, serta menunjukkan prinsip ilmu manajemen sangat dibutuhkan dan dapat dimanfaatkan pada PT.NationalNobu Bank Area Manado agar performa organisasi menjadi berkembang

### Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah tersebut, maka tujuan penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis pengaruh Manajemen Pengetahuan terhadap Kinerja Karyawan PT. NationalNobu Area Manado.
2. Untuk menganalisis pengaruh Keterampilan terhadap Kinerja Karyawan PT. NationalNobu Area Manado.
3. Untuk menganalisis pengaruh Sikap Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT. NationalNobu Area Manado.
4. Untuk menganalisis pengaruh Manajemen Pengetahuan, Keterampilan dan Sikap Kerja secara simultan terhadap Kinerja Karyawan PT. NationalNobu Area Manado.

### Tinjauan Pustaka

#### Manajemen Sumber Daya Manusia

Menurut Rivai (2009) Manajemen SDM merupakan salah satu bidang dari manajemen umum yang meliputi segi-segi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengendalian. Proses ini terdapat dalam fungsi/bidang produksi, pemasaran, keuangan, maupun kepegawaian.

### **Kinerja Karyawan**

Arti penting dari kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing - masing dalam upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika (Sedarmayanti, 2007).

### **Manajemen Pengetahuan**

Manajemen Pengetahuan mencakup pengumpulan, penyusunan, penyimpanan, dan pengaksesan informasi untuk membangun pengetahuan, pemanfaatan dengan tepat teknologi informasi, seperti komputer yang dapat mendukung Manajemen Pengetahuan, namun teknologi informasi tersebut bukanlah Manajemen Pengetahuan. Manajemen Pengetahuan terkait dengan peningkatan efektivitas organisasi. Kita berkonsentrasi dengan Manajemen Pengetahuan karena dipercaya bahwa manajemen pengetahuan dapat memberikan kontribusi kepada vitalitas dan kesuksesan organisasi.

### **Keterampilan**

Lian (2013) mendefinisikan Keterampilan sebagai merupakan kemampuan seseorang untuk melakukan suatu aktivitas atau pekerjaan. Lebih lanjut tentang Keterampilan, adalah sebagai kapasitas yang dibutuhkan untuk melaksanakan suatu rangkaian tugas yang berkembang dari hasil pelatihan dan pengalaman.

### **Sikap Kerja**

Menurut Gitosudarmo dan Sudita (2008) mengemukakan bahwa sikap/perilaku kerja adalah sikap keteraturan perasaan dan pikiran seseorang dan kecenderungan bertindak terhadap aspek lingkungannya. Sikap adalah kondisi mental dan neural yang diperoleh dari pengalaman, yang mengarahkan dan secara dinamis mempengaruhi respon-respon individu terhadap semua objek dan situasi yang terkait.

### **Landasan Empirik**

Penelitian Kosasih dan Budiani (2007) menemukan bahwa *job procedure* yang diimbangi dengan *personnel knowledge* yang menjadi bagian dari Manajemen Pengetahuan akan memberikan pengaruh yang baik bagi Kinerja Karyawan hotel. Penulis juga menemukan bahwa pemahaman *Standard Operation Procedure* sebagai indikator dari *job procedure* dalam waktu yang panjang (*long run*) tidak menunjukkan pengaruh yang kuat terhadap kinerja, hal tersebut dapat dilihat dengan jangka waktu yang lama bahwa karyawan tidak lagi terpaku pada SOP yang ada, namun pada prosesnya karyawan juga belajar dari pengalaman yang diperoleh. Pada penelitian Kandou (2016), terdapat penemuan bahwa di PT. Bank SulutGo Manado, merupakan variabel yang paling dominan berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan. Sedangkan Manajemen Pengetahuan dan sikap merupakan variabel kedua dan ketiga yang berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan. Studi Jafari et al (2014) pada berbagai perusahaan swasta di Malaysia yang telah menerapkan *Knowledge Management* menyatakan bahwa penerapan *Knowledge Management* memiliki pengaruh yang signifikan dalam menentukan kinerja karyawan pada perusahaan-perusahaan di Malaysia.

## 2. METODE PENELITIAN

### Jenis Penelitian

Penelitian ini termasuk penelitian asosiatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh ataupun juga hubungan antara dua variabel atau lebih. Apabila dilihat dari metode penemuan ilmu jenis penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yaitu dengan menggunakan berbagai hasil penelitian yang ada serta teori-teori yang mapan untuk membangun hipotesis sendiri yang kemudian dilakukan penelitian empiris guna menguji hipotesis yang dibangun tersebut (Ferdinand, 2013).

### Populasi dan Sampel

Populasi penelitian ini adalah seluruh karyawan PT. NationalNobu Bank Area Manado, dengan sampel yang diambil adalah seluruh karyawan di semua bagian/divisi yang bekerja di PT. NationalNobu Bank Area Manado yang berjumlah 61 pegawai. Penarikan sampel pada penelitian ini merupakan bentuk sampling jenuh atau sensus, dimana semua anggota populasi (Karyawan) digunakan sebagai sampel. Sampling Jenuh atau sensus adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel.

### Metode Analisis

Analisis regresi linear berganda diuji menggunakan program IBM SPSS versi 22. Model analisis regresi linear berganda yang digunakan untuk menguji hipotesis adalah sebagai berikut:

$$Y = b_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \epsilon_t$$

Keterangan:

- b<sub>0</sub> = Konstanta
- β<sub>1</sub> = Koefisien regresi untuk X<sub>1</sub>
- β<sub>2</sub> = Koefisien regresi untuk X<sub>2</sub>
- β<sub>3</sub> = Koefisien regresi untuk X<sub>3</sub>
- ε<sub>t</sub> = Standar error
- Y = Kinerja karyawan
- X<sub>1</sub> = Manajemen Pengetahuan
- X<sub>2</sub> = Keterampilan
- X<sub>3</sub> = Sikap Kerja

Pada hasil statistic yang digunakan dalam menguji hipotesis, terdapat beberapa indikator di bawah ini, yang menunjukkan apakah hipotesis yang telah dibuat bisa diterima atau tidak.

### Uji F

Uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel terikat. Signifikan berarti hubungan yang terjadi dapat berlaku untuk populasi. jika nilai probabilitas < 0,05, maka dapat dikatakan terdapat pengaruh yang signifikan secara bersama-sama antara variabel bebas terhadap variabel terikat.

## Uji T

Uji t digunakan untuk menguji secara parsial masing-masing variabel. Hasil uji t dapat dilihat pada tabel coefficients pada kolom sig (significance). Jika probabilitas nilai t atau signifikansi  $< 0,05$ , maka dapat dikatakan bahwa terdapat pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat secara parsial.

### 3. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### Hasil Penelitian

**Tabel 1. Hasil Uji T (Parsial)**

Hubungan	Hasil T-Hitung	Sig.	Keterangan
X1 Terhadap Y	1.731	0.089	Tidak Signifikan
X2 Terhadap Y	2.844	0.006	Signifikan
X3 Terhadap Y	10.345	0.000	Signifikan

*Sumber: Hasil olah data, 2016*

Tabel 1 mengindikasikan bahwa satu hubungan antar variabel tidak signifikan. Variabel Manajemen Pengetahuan (X1) tidak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap variabel Kinerja Karyawan (Y). secara statistik hal ini ditunjukkan pada angka nilai signifikansi 0.089 yang lebih besar dari 0.05, yang berarti tidak terdapat pengaruh signifikan antara X1 terhadap Y.

Selanjutnya, Tabel 1 menunjukkan bahwa variabel Keterampilan (X2) berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan (Y). Hasil observasi t-tabel yang menunjukkan nilai 1.672 nampak lebih kecil dari t-hitung dari SPSS yang hasilnya 2.844. Nilai signifikansi pada tabel juga menunjukkan nilai dibawah 0.05 ( $0.006 < 0.05$ ). berdasarkan hasil statistic, disimpulkan bahwa variabel Keterampilan (X2) memberi pengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan (Y).

Pada kolom terakhir pada Tabel 1, Nampak bahwa variabel Sikap Kerja (X3) menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap Kinerja Karyawan. Hal ini didasari oleh hasil uji statistic, yakni nilai t-hitung (10.345) yang lebih besar dari t-tabel (1.672). Nilai signifikansi juga menunjukkan angka 0.000 yang berada dibawah 0.05, sehingga dapat disimpulkan bahwa terjadi pengaruh yang signifikan oleh Sikap Kerja terhadap Kinerja Karyawan.

**Tabel 2. Hasil Uji F (Simultan)**

Hubungan	Hasil F-Hitung	Sig.	Keterangan
Uji Simultan	34.903	0.000	Signifikan

*(Sumber: Hasil olah data, 2016)*

Hasil Uji F pada tabel 2 mengindikasikan bahwa terdapat pengaruh signifikan variabel bebas secara simultan (X1, X2, X3) terhadap variabel terikat (Y). Dengan kata lain, Manajemen Pengetahuan, Keterampilan dan Sikap Kerja sebagai sebuah kesatuan, memberikan pengaruh yang signifikan terhadap Kinerja Karyawan.

---

## Pembahasan

Hasil statistik, yang dilihat dari hasil uji parsial mengindikasikan bahwa nilai sig variabel Manajemen Pengetahuan dibawah angka 0.05. Hasil ini menunjukkan bahwa Manajemen pengetahuan tidak mempengaruhi Kinerja pegawai secara signifikan pada PT Bank NationalNobu Area Manado. Pada PT Bank National Nobu, yang merupakan pemain baru pada industri perbankan di Sulawesi Utara, yang nilai asset kelolaannya masih jauh dibawah bank-bank BUMN atau BUMD, memiliki kompleksitas yang masih lebih rendah. Dibandingkan Bank besar lain, struktur organisasi dari PT Bank National Nobu Area Manado tergolong ramping dan sedikit bagian-bagian yang memungkinkan benturan ide. Beberapa divisi pun seperti lending atau funding masih merangkap dengan bagian lain yang ada, sehingga tidak terdapat divisi-divisi kecil pada perusahaan yang bisa berimbas pada timpangnya pengetahuan, perbedaan ide serta penyebarluasan informasi akan pengembangan prosedur dan layanan. Jadi bisa disimpulkan bahwa eksistensi system Manajemen Pengetahuan belum terlalu berpengaruh pada Kinerja Karyawan akibat masih rendahnya kompleksitas pada struktur, antar bagian/divisi dan masih relatif sedikitnya *product line* yang ditawarkan oleh PT. National Nobu Bank Area Manado.

Kinerja Pegawai pada industri perbankan sangat dipengaruhi oleh keterampilan. Sifat alamiah dari deskripsi kerja (Job Description) industri perbankan sangat bersifat administratif, analitis dan cakap. Sebagai contoh, pekerjaan dari divisi teller and customer service membutuhkan kecakapan berkomunikasi serta kecakapan administrasi sehingga pekerjaan para pegawai di bagian ini bisa berjalan lancar. Kinerja instansi perbankan sangat bergantung pada faktor-faktor diatas, yang bisa dicapai jika pegawainya memiliki keterampilan yang baik.

Hasil pengolahan data menunjukkan bahwa Sikap Kerja berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Pegawai pada PT. Bank National Nobu Area Manado. Attitude (Sikap) adalah cara menempatkan atau membawa diri, atau cara merasakan, jalan pikiran, dan perilaku. Hakim (2010) juga menjelaskan bahwa sikap adalah kondisi mental yang kompleks yang melibatkan keyakinan dan perasaan, serta disposisi untuk bertindak dengan cara tertentu. Dalam industri pada umumnya, sikap kerja seperti kepatuhan dalam menjalankan prosedur yang ada, ketaatan pada peraturan perusahaan yang ditetapkan serta cara membawa diri sesuai norma yang berlaku dalam menjalankan pekerjaan sangat penting keberadaannya dalam kesuksesan professional dan kehidupan pekerjaan perusahaan.

Berdasarkan hasil uji hipotesis dan analisis regresi, terlihat bahwa variabel Manajemen Pengetahuan, Keterampilan dan Sikap Kerja memiliki pengaruh secara bersama-sama (simultan) dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan di PT Bank National Nobu Area Manado. Hasil ini menunjukkan bahwa model penelitian ini yaitu Manajemen Pengetahuan, Keterampilan, serta Sikap Kerja dapat dijadikan model untuk memperdiksi kinerja karyawan khususnya kinerja karyawan di PT Bank National Nobu Area Manado dimana pihak manajemen atau pimpinan di PT Bank National Nobu Area Manado bisa meningkatkan kinerja kerja para pegawai di institusinya dengan meningkatkan yaitu Manajemen Pengetahuan, Keterampilan, serta Sikap Kerja dari para pegawainya.

#### 4. PENUTUP

##### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil pengolahan dan analisis yang telah dilakukan peneliti, maka hasil penelitian disimpulkan sebagai berikut.

1. Manajemen Pengetahuan secara parsial tidak berpengaruh secara signifikan terhadap Kinerja Karyawan di PT Bank NationalNobu Area Manado.
2. Keterampilan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan di PT Bank NationalNobu Area Manado.
3. Sikap Kerja secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan di PT Bank NationalNobu Area Manado.
4. Manajemen Pengetahuan, Keterampilan dan Sikap Kerja secara simultan berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan di PT Bank NationalNobu Area Manado.

##### **Saran**

Pihak manajemen PT Bank NationalNobu Area Manado perlu memperhatikan hasil temuan dan variabel-variabel yang mempengaruhi kinerja karyawannya. Seperti yang dihasilkan uji statistik, bahwa sebagian besar, sebanyak 62.90% kualitas Kinerja Karyawan yang ada di perusahaan ini ditentukan oleh tiga variabel bebas yang diteliti pada studi ini, yaitu Manajemen Pengetahuan, Keterampilan dan Sikap Kerja karyawan. Diharapkan manajemen dari PT Bank NationalNobu menjadikan ini sebagai bahan evaluasi dan hasil penelitian ini bisa menjadi focus pengembangan kinerja karyawannya.

---

**DAFTAR PUSTAKA*****Paper dalam Jurnal***

- [1] Kandou Y. L. 2016. Pengaruh Knowledge Management, Skill Dan Attitude Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada PT. Bank SulutGo Kantor Pusat Di Manado). Universitas Sam Ratulangi : Manado.
- [2] Kosasih dan Budiani, 2008. Pengaruh Knowledge Management Terhadap Kinerja Karyawan: Studi Kasus Departemen Front Office Surabaya Plaza. Jurnal Manajemen Perhotelan, vol. 3. No 2. PP. 2-8.
- [3] Jafari, S. M, Suppiah, M, dan T. Ramalingan. 2014. The Effect of Knowledge Management Practices on Employees' Innovative Performance. The International Journal of Management Science and Information Technology (IJMSIT). Vol 8. No 1. PP 5-12.

***Buku***

- [4] Rivai, V. 2009. Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan Dari Teori ke Praktik. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- [5] Lian ,A. 2013. Analisis Pengaruh Kompetensi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT.Bank Bukopin, Tbk. Cabang Makassar. Universitas Hasanuddin : Makassar
- [6] Robbins, S. 2003, Perilaku Organisasi, Jilid 1 Edisi 8, PT Prenhalindo,. Jakarta (Terjemahan, Jilid 1). PT Indeks Kelompok Gramedia, Jakarta.
- [7] Ferdinand, A. 2006. Metode Penelitian Manajemen. Semarang.
- [8] Gitosudarmo I dan Sudita, I. N. 2008. Perilaku Keorganisasian. Cetakan Ketiga. Yogyakarta.
- [9] Hakim, A. 2010. Statistika Deskriptif. Yogyakarta: Ekonisia.
- [10] Gitosudarmo I dan Sudita, I. N. 2008. Perilaku Keorganisasian. Cetakan Ketiga. Yogyakarta.
- [11] Sedarmayanti, 2007. Manajemen Sumber Daya Manusia, Cetakan Pertama, Bandung : Refika Aditama.
- [12] Payatama dan Machfoed, 1999. Memprediksi Kebangkrutan Bank, Yogyakarta; UGM.