BAB II

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka

2.1.1 Keterampilan Karyawan

2.1.1.1 Pengertian Keterampilan Karyawan

Pada dasarnya keterampilan merupakan hal yang bersifat individual . setiap individu akan memiliki tingkat keterampilan yang berbeda tergantung pada kemampuan dan pengalamannya .Keterampilan kerja memiliki manfaat yang besar bagi individu,perusahaan dan masyarakat .Bagi individu keterampialn kerja dapat meningkatkan prestasinya sehingga memperoleh balas jasa yang sesuai deangan prestasinya.

Dalam penelitian ini Penulis menggunakan pengertian Keterampilan karyawan Menurut Banmbang Wahyudi (2002 : 33) karna pengertian tersebut adalah yang paling tepat.

Menurut Banmbang Wahyudi (2002 : 33) yaitu Keterampilan adalah kecakapan atau keahlian untuk melakukan suattu pekerjaan hanya diperoleh dalam praktek, Keterampilan kerja ini dapat dikelompokan tiga kategori, yaitu sebagai beriku:

a. Keterampilan mental, seperti analisa, membuat keputusan, menghitung, menghapal.
b. Keterampilan fisik, seperti keterampilan yang berhubungan dengan pekerjaannya sendiri.

c. Keterampilan social, yaitu seperti dapat mempengaruhi orang lain, berpidato, menawarkan barang, dan lain-lain.

Begitu juga pernyataan dari Tovey, M (dalam Irianto, 2001:76) mengartikan *skill* tidak hanya berkaitan dengan keahlian seseorang untuk mengerjakan sesuatu yang bersifat *tangible*. Selain *physical*, makna *skill* juga mengacu pada persoalan mental, manual, motorik, perceptual dan bahkan *social abilities* seseorang.

2.1.1.2 Dasar ketrampilan

Menurut Robbins (2000 : 494-495) pada dasarnya ketrampilan dapat dikategorikan menjadi empat, yaitu:

1. *Basic literacy skill*

Keahlian dasar merupakan keahlian seseorang yang pasti dan wajib dimiliki oleh kebanyakan orang, seperti membaca, menulis dan mendengar.

2. *Technical skill*

Keahlian teknik merupakan keahlian seseorang dalam pengembangan teknik yang dimiliki, seperti menghitung secara tepat, mengoperasikan komputer.

3. *Interpersonal skill*

Keahlian interpersonal merupakan kemampuan seseorang secara efektif untuk berinteraksi dengan orang lain maupun dengan rekan kerja, seperti

pendengar yang baik, menyampaikan pendapat secara jelas dan bekerja dalam satu tim.

4. *Problem solving*

Menyelesaikan masalah adalah proses aktivitas untuk menajamkan logika, beragumentasi dan penyelesaian masalah serta kemampuan untuk mengetahui penyebab, mengembangkan alternatif dan menganalisa serta memilih penyelesaian yang baik.

Ketrampilan atau keahlian *(skill)* adalah merupakan kecakapan yang berhubungan dengan tugas yang dimiliki dan dipergunakan dalam menghadapi tugas-tugas yang bersifat teknis atu non-teknis. Rais dan Saembodo (1996:18)

Dari beberapa pengertian di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa Keterampil dapat bekerja lebih baik dan mampu menggunakan fasilitas kerja yang disediakan dalam mennyelesaikan tugas dan pekerjaannya.

Keterampilan juga merupakan kecakapan atau kemahiran yang dimiliki karyawan untuk melakukan suatu pekerjaan dan hanya dapat diperoleh melalui praktek ,baik latihan maupun melalui pengalaman.

Keterampilan juga merupakan hal yang harus dimiliki setiap karyawan karena keterampialn adalah kecakapan ,kemampuan,kecekatan seorang karyawan dalam menyelesaikan pekerjaannya maupun tugas yang diberikan perusahaan.

Tolak ukur keterampilan kerja tidak ada yang mutlak .Oleh karena itu tingkat keterampialn kerja karyawan dapat ditentukan oleh dua faktor yaitu :

1. Kecakapan *(ability)*
2. Pengalaman *(experience)*

Kedua faktor diatas dapat dikatakan sebagai tolak ukur dalam menentukan tingak keterampilan kerja yang dimiliki oleh seseorang .Jadi .kecakapan dan pengalaman merupakan hal yang membentuk keterampialn seseorang.

2.1.1.3 Jenis Jenis Keterampilan

Robert L katz yang dikutip oleh Ulber silalahi (2002;56), mengidentifikasikan tipe-tipe dasar keterampilan ,yaitu :

1. Keterampilan Teknik (technical skills)

   Keterampilan teknik merupakan kompetensi spesifik untuk melaksanakan tugas atau kemampuan menggunakan teknik-teknik ,alat-alat,prosedur – prosedur dan pengetahuan tentang lapangan yang dispesialisasi secara benar dan tepat dalam pelaksanaan tugasnya .

2. Keterampilan Administratif

   Keterampilan administartif merupakan kemampuan untuk megurus ,mengatur, dan mencatat informasi tentang pelaksanaan dan hasil yang dicapai serta berbagai hambatan-hambatan yang dialami maupun kemampuan mengikuti kebijakan dan prosedur.

3. Keterampilan Hubungan Manusia

   Keterampilan hubungan manusia adalah kemampuan untuk memahami dan memotivasi orang lain ,sebagai individu atau dalam kelompok

.kemampuan ini berhubungan dengan kemampuan menseleksi pegawai , menciptakan dan membina hubungan yang baik , memahami orang lain ,memberi motivasi dan bimbingan, dan mempengaruhi para pekerja ,naik secara individual atau kelompok.

4. Keterampilan konseptual

Keterampilan konseptual adalah kemampuan mengkoordinasi dan mengintergrasi semua kepentingan kepentingan dan aktifitas -aktifitas organisasi atau kemampuan mental mendapatkan ,menganalisa dan interpretasi informasi yang diterima dari berbagai sumber. Ini mencakup kemampuan melihat organisasi sebagai suatu keseluruhan ,memahami bagaimana hubungan antar unit atau bagian secara keseluruhan , memahami bagaimana bagian –bagian tergantung pada yang lain ,dan mengantisipasi bagaimana suatu perubahan dalam tiap bagian akan mempengaruhi keseluruhan . kemampuan melihat gambaran keorganisasian secara keseluruhan dengan pengintegrasian dan pengkoordinasian sejumlah besar aktivitas – aktivitas merupakan keterampilan konseptual.

5. Keterampialn Diagnostik

Keterampilan diagnostik berhubungan dengan kemampuan untuk menentukan melalui analisa dan pengujian hakekat dan *circumtances* dari suatu kondisi – kondisi khusus.Singkatnya keterampilan diagnostik dapat

dimaknakan sebagai kemampuan secara cepat mendapatkan sebab yang benar dari suatu situasi tertentu melalui satu data yang simpangsiur , observasi dan fakta – fakta.

2.1.2 Pengetahuan Karyawan

2.1.2.1 Pengertian Pengetahuan Karyawan

Pengetahuan adalah merupakan hasil dari tahu, dan ini terjadi setelah orang melakukan penginderaan terhadap suatu objek tertentu. Penginderaan ini terjadi melalui panca indera manusia, yaitu indera penglihatan, pendengaran, penciuman, rasa dan raba. Sebagaian besar pengetahuan manusia diperoleh melalui mata dan telinga. Pengetahuan atau kognitif merupakan domain yang sangat penting untuk terbentuknya perilaku seseorang (Notoatmodjo 2003).

Menurut Taufik (2007) pengetahuan merupakan penginderaan manusia, atau hasil tahu seseorang terhadap objek melalui indera yang dimilikinya (mata, hidung, telinga, dan lain sebagainya). Pengetahuan merupakan hasil dari tahu, dan ini terjadi setelah orang melakukan pengin deraan terhadap suatu objek tertentu. Penginderaan ini terjadi melalui panca indera manusia, yaitu indera penglihatan, pendengaran, penciuman, rasa dan raba.

Sebagaian besar pengetahuan manusia diperoleh melalui mata dan telinga. Pengetahuan atau kognitif merupakan domain yang sangat penting untuk terbentuknya perilaku seseorang (Notoatmodjo 2003).

Davenport and Prusak (1998) mendefinisikan pengetahuan secara luas dengan pengetahuan merupakan campuran dari pengalaman, nilai, informal

kontekstual, dan pandangan pakar yang memberikan kerangka untuk mengevaluasi dan menyatukan pengalaman baru dan informasi. Pengetahuan dimiliki dan diterapkan dalam pikiran pemilik pengetahuan. Di perusahaan, pengetahuan sering terkait tidak saja pada dokumen atau tempat penyimpanan dokumen, tetapi juga pada rutinitas organisasi, proses, praktek dan norma perusahaan. Berdasarkan definisi tersebut, pengetahuan menjadi sangat penting dengan alasan sebagai berikut:

- Pengetahuan adalah aset institusi, yang menentukan jumlah tenaga kerja, informasi, ketrampilan, dan struktur organisasi yang diperlukan.
- Pengetahuan dan pengalaman perusahaan merupakan sumber daya berkelanjutan yang memberikan keuntungan daya saing dibandingkan dengan produk andalan dan teknologi tercanggih yang dimiliki
- Pengetahuan dan pengalaman mampu menciptakan, mengkomunikasikan, dan mengaplikasikan segala sesuatu yang terkait untuk mencapai tujuan bisnis.

Drucker (1998) mendefinisikan pengetahuan sebagai informasi yang mengubah sesuatu atau seseorang, hal itu terjadi ketika informasi tersebut menjadi dasar untuk bertindak, atau ketika informasi tersebut memampukan seseorang atau institusi untuk mengambil tindakan sebelumnya. Sehingga pengetahuan dapat diartikan sebagai *actionable information* atau information yang dapat ditindaklanjuti atau informasi yang dapat digunakan sebagai dasar untuk

bertindak, untuk mengambil keputusan dan untuk menempuh arah atau kinerja Karyawan.

Mirip dengan definisi dari Drucker tetapi relatif lebih mudah untuk dipahami, Sveiby (1997) mendefinisikan pengetahuan sebagai kapasitas untuk bertindak, sebagaimana definisi yang digunakan oleh Michael Polanyi dan Ludwig Wittgenstein. Kapasitas untuk bertindak seseorang diciptakan secara berkelanjutan melalui proses mendapatkan pengetahuan (*process-of-knowing*).

2.1.2.2 Tingkatan Pengetahuan

Menurut (Notoatmodjo, 2003) ada 6 (enam) tingkatan pengetahuan yang dicakup dalam domain kognitif, yaitu:

- Tahu (know)

Tahu diartikan sebagai mengingat suatu materi yang telah dipelajari sebelumnya. Termasuk ke dalam pengetahuan tingkat ini adalah mengingat kembali (recall) sesuatu yang spesifik dari keseluruhan bahan yang dipelajari atau rangsangan yang telah diterima. Oleh sebab itu, tahu ini merupakan tingkat pengetahuan yang paling rendah. Kata kerja untuk mengukur bahwa orang tahu tentang apa yang dipelajari antara lain menyebutkan, menguraikan, mendefinisikan, menyatakan dan sebagainya.

- Memahami (comprehension)

Memahami diartikan sebagai suatu kemampuan untuk menjelaskan secara benar tentang objek yang diketahui dan dapat menginterpretasikan materi tersebut

secara benar. Orang yang telah paham terhadap objek atau materi harus dapat menjelaskan, menyebutkan contoh, menyimpulkan, meramalkan, dan sebagainya terhadap objek yang dipelajari.

- Aplikasi (application)

Aplikasi diartikan sebagai kemampuan untuk menggunakan materi yang telah dipelajari pada situasi atau kondisi real (sebenarnya). Aplikasi di sini dapat diartikan sebagai aplikasi atau penggunaan hukum-hukum, rumus, metode, prinsip, dan sebagainya dalam konteks atau situasi yang lain.

- Analisis (analysis)

Analisis adalah suatu kemampuan untuk menjabarkan materi atau suatu objek ke dalam komponen-komponen, tetapi masih di dalam satu struktur organisasi, dan masih ada kaitannya satu sama lain. Kemampuan analisis ini dapat dilihat dari penggunaan kata kerja, seperti dapat menggambarkan (membuat bagan), membedakan, memisahkan, mengelompokkan, dan sebagainya.

- Sintesis (synthesis)

Sintesis menunjuk kepada suatu kemampuan untuk meletakkan atau menghubungkan bagian-bagian di dalam suatu bentuk keseluruhan yang baru. Dengan kata lain sintesis adalah suatu kemampuan untuk menyusun formulasi baru dari formulasi-formulasi yang ada. Misalnya, dapat menyusun, dapat

merencanakan, dapat meringkas, dapat menyesuaikan, dan sebagainya terhadap suatu teori atau rumusan-rumusan yang telah ada.

- Evaluasi (evaluation)

Evaluasi ini berkaitan dengan kemampuan untuk melakukan justifikasi atau penilaian terhadap suatu materi atau objek. Penilaian-penilaian ini didasarkan pada suatu kriteria yang ditentukan sendiri, atau menggunakan kriteria-kriteria yang telah ada

2.1.2.3 Sumber-Sumber Pengetahuan

Menurut (Suhartono, 2008)

- Sumber *pertama* yaitu kepercayaan berdasarkan tradisi, adat dan agama, adalah berupa nilai-nilai warisan nenek moyang. Sumber ini biasanya berbentuk norma-norma dan kaidah-kaidah baku yang berlaku di dalam kehidupan sehari-hari. Di dalam norma dan kaidah itu terkandung pengetahuan yang kebenarannya boleh jadi tidak dapat dibuktikan secara rasional dan empiris, tetapi sulit dikritik untuk diubah begitu saja. Jadi, harus diikuti dengan tanpa keraguan, dengan percaya secara bulat. Pengetahuan yang bersumber dari kepercayaan cenderung bersifat tetap (mapan) tetapi subjektif.
- Sumber *kedua* yaitu pengetahuan yang berdasarkan pada otoritas kesaksian orang lain, juga masih diwarnai oleh kepercayaan. Pihak-pihak pemegang otoritas kebenaran pengetahuan yang dapat dipercayai adalah orangtua, guru, ulama, orang yang dituakan, dan sebagainya. Apa pun yang mereka katakan

benar atau salah, baik atau buruk, dan indah atau jelek, pada umumnya diikuti dan dijalankan dengan patuh tanpa kritik. Karena, kebanyakan orang telah mempercayai mereka sebagai orang-orang yang cukup berpengalaman dan berpengetahuan lebih luas dan benar. Boleh jadi sumber pengetahuan ini mengandung kebenaran, tetapi persoalannya terletak pada sejauh mana orang-orang itu bisa dipercaya. Lebih dari itu, sejauh mana kesaksian pengetahuannya itu merupakan hasil pemikiran dan pengalaman yang telah teruji kebenarannya. Jika kesaksiannya adalah kebohongan, hal ini akan membahayakan kehidupan manusia dan masyarakat itu sendiri.

- Sumber *ketiga* yaitu pengalaman indriawi. Bagi manusia, pengalaman indriawi adalah alat vital penyelenggaraan kebutuhan hidup sehari-hari. Dengan mata, telinga, hidung, lidah, dan kulit, orang bisa menyaksikan secara langsung dan bisa pula melakukan kegiatan hidup.
- Sumber *keempat* yaitu akal pikiran. Berbeda dengan panca indera, akal pikiran memiliki sifat lebih rohani. Karena itu, lingkup kemampuannya melebihi panca indera, yang menembus batas-batas fisis sampai pada hal-hal yang bersifat metafisis. Kalau panca indera hanya mampu menangkap hal-hal yang fisis menurut sisi tertentu, yang satu persatu, dan yang berubah-ubah, maka akal pikiran mampu menangkap hal-hal yang metafisis, spiritual, abstrak, universal, yang seragam dan yang bersifat tetap, tetapi tidak berubah-ubah. Oleh sebab itu, akal pikiran senantiasa bersikap meragukan kebenaran pengetahuan indriawi sebagai pengetahuan semu dan menyesatkan. Singkatnya, akal pikiran cenderung

- Sumber *kelima* yaitu intuisi. Sumber ini berupa gerak hati yang paling dalam. Jadi, sangat bersifat spiritual, melampaui ambang batas ketinggian akal pikiran dan kedalaman pengalaman. Pengetahuan yang bersumber dari intuisi merupakan pengalaman batin yang bersifat langsung. Artinya, tanpa melalui sentuhan indera maupun olahan akal pikiran. Ketika dengan serta-merta seseorang memutuskan untuk berbuat atau tidak berbuat dengan tanpa alasan yang jelas, maka ia berada di dalam pengetahuan yang intuitif. Dengan demikian, pengetahuan intuitif ini kebenarannya tidak dapat diuji baik menurut ukuran pengalaman indriawi maupun akal pikiran. Karena itu tidak bisa berlaku umum, hanya berlaku secara personal belaka

2.1.2.4 Pengukuran Pengetahuan

Menurut (Notoatmodjo, 2003) Pengukuran pengetahuan dapat dilakukan dengan wawancara atau angket yang menanyakan tentang isi materi yang ingin diukur dari subjek penelitian atau responden. Kedalaman pengetahuan yang ingin kita ketahui atau kita ukur dapat kita sesuaikan dengan tingkatan pengetahuan

2.1.2.5 Faktor-faktor Mempengaruhi Pengetahuan

Dalam penelitian ini Penulis menggunakan pengertian Pengetahuan karyawan Menurut Wied Hary A, 1996 dalam Hendra AW, 2008 dan Notoadmojo, 1997 karna pengertian tersebut adalah yang paling tepat.

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi pengetahuan seseorang, antara lain :

- Pendidikan

Tingkat pendidikan turut pula menentukan mudah tidaknya seseorang menyerap dan memahami pengetahuan yang mereka peroleh, pada umumnya semakin tinggi pendidikan seseorang makin semakin baik pula pengetahuanya **(**Wied Hary A, 1996 dalam Hendra AW, 2008**).**

- Pengalaman

Pengalaman merupakan guru yang terbaik. Pepatah tersebut dapat diartikan bahwa pengalaman merupakan sumber pengetahuan, atau pengalaman itu suatu cara untuk memperoleh kebenaran pengetahuan. Oleh sebab itu pengalaman pribadi pun dapat digunakan sebagai upaya untuk memperoleh pengetahuan. Hal ini dilakukan dengan cara mengulang kembali pengalaman yang diperoleh dalam memecahkan permasalahan yang dihadapi pada masa lalu (Notoadmojo, 1997).

- Usia

Makin tua umur seseorang maka proses-proses perkembangan mentalnya bertambah baik, akan tetapi pada umur tertentu, bertambahnya proses perkembangan mental ini tidak secepat seperti ketika berumur belasan tahun (Singgih, 1998 dalam Hendra AW, 2008).

Selain itu Abu Ahmadi, 2001 dalam Hendra AW, 2008 juga mengemukakan bahwa memang daya ingat seseorang itu salah satunya dipengaruhi oleh umur. Dari uraian ini maka dapat kita simpulkan bahwa bertambahnya umur seseorang dapat berpengaruh pada pertambahan pengetahuan

yang diperolehnya, akan tetapi pada umur-umur tertentu atau menjelang usia lanjut kemampuan penerimaan atau mengingat suatu pengetahuan akan berkurang.

- Informasi

Informasi akan memberikan pengaruh pada pengetahuan seseorang. Meskipun seseorang memiliki pendidikan yang rendah tetapi jika ia mendapatkan informasi yang baik dari berbagai media misalnya TV, radio atau surat kabar maka hal itu akan dapat meningkatkan pengetahuan seseorang (Wied Hary A, 1996 dalam Hendra AW, 2008).

Davenport and Prusak (1998) mendefinisikan pengetahuan secara luas dengan pengetahuan merupakan campuran dari pengalaman, nilai, informal kontekstual, dan pandangan pakar yang memberikan kerangka untuk mengevaluasi dan menyatukan pengalaman baru dan informasi. Pengetahuan dimiliki dan diterapkan dalam pikiran pemilik pengetahuan.

Di perusahaan, pengetahuan sering terkait tidak saja pada dokumen atau tempat penyimpanan dokumen, tetapi juga pada rutinitas organisasi, proses, praktek dan norma perusahaan. Berdasarkan definisi tersebut, pengetahuan menjadi sangat penting dengan alasan sebagai berikut:

- Pengetahuan adalah aset institusi, yang menentukan jumlah tenaga kerja, informasi, ketrampilan, dan struktur organisasi yang diperlukan.
- Pengetahuan dan pengalaman perusahaan merupakan sumber daya berkelanjutan yang memberikan keuntungan daya saing dibandingkan dengan produk andalan dan teknologi tercanggih yang dimiliki

- Pengetahuan dan pengalaman mampu menciptakan, mengkomunikasikan, dan mengaplikasikan segala sesuatu yang terkait untuk mencapai tujuan bisnis.

Drucker (1998) mendefinisikan pengetahuan sebagai informasi yang mengubah sesuatu atau seseorang, hal itu terjadi ketika informasi tersebut menjadi dasar untuk bertindak, atau ketika informasi tersebut memampukan seseorang atau institusi untuk mengambil tindakan sebelumnya. Sehingga pengetahuan dapat diartikan sebagai *actionable information* atau information yang dapat ditindaklanjuti atau informasi yang dapat digunakan sebagai dasar untuk bertindak, untuk mengambil keputusan dan untuk menempuh arah atau strategi tertentu.

Mirip dengan definisi dari Drucker tetapi relatif lebih mudah untuk dipahami, Sveiby (1997) mendefinisikan pengetahuan sebagai kapasitas untuk bertindak, sebagaimana definisi yang digunakan oleh Michael Polanyi dan Ludwig Wittgenstein.

Kapasitas untuk bertindak seseorang diciptakan secara berkelanjutan melalui proses mendapatkan pengetahuan (*process-of-knowing*). Dengan kata lain, pengetahuan tidak dapat dipisahkan dari konteksnya. Sedangkan, bertindak merupakan sesuatu yang bersifat praktis, seperti memotong kayu, berjalan, dan juga bersifat intelektual, seperti bicara, analisis

Nonaka & Takeuchi (1995), mengatakan bahwa “perusahaan yang sukses adalah yang konsisten menciptakan pengetahuan baru, membaginya keseluruh organisasi, dan semua orang tahu akan teknologi baru dan hasilnya”.

Pengetahuan Karyawan dalam penelitian ini adalah segala informasi atau berbagai gejala yang ditemui dan diketahui oleh manusia melalui panca indra dan akalnya tentang suatu usaha untuk membangun suatu *value* dengan kemampuan, keberanian, keteguhan hati dan kreatifitas serta berani mengambil resiko untuk peluang menuju sukses untuk membuka usaha dalam berbagai kesempatan dengan mengetahui apa saja faktor-faktor yang menjadi pangkal keberhasilan seseorang menuju kesuksesan tersebut.

2.1.3 Kinerja Karyawan

2.1.3.1 Pengertian Kinerja Karyawan

kinerja merupakan perilaku nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan perannya dalam perusahaan.”. Veithzal Rivai (2006:309)

Jenis kinerja dapat diklasifikasikan sebagai kinerja manusia,kinerja mesin dan kinerja organisasi di mana hasil kegiatan dilaksanakan secara efisien dan efektif.

Dalam menilai kinerja yang efektif dapat mempengaruhi dua hal yaitu produktivitas dan kualitas kerja yang dapat dinilai dengan melakukan langkah–langkah Dessler (Ranto, 2007:22)

(1) mendefinisikan pekerjaan;

(2) menilai kinerja dan

(3) memberikan umpan balik, dan adanya akuntabilitas yang jelas.

Menurut Kotter dan Hesket (Ranto, 2007:22) jenis kinerja terdiri dari dua yaitu

(1) kinerja ekonomis, menghasilkan etos kerja yang kuat (semangat kerja) dan berkualitas,

(2) kinerja unggul, menghasilkan produk unggulan dan keberhasilan usaha.

Kinerja merupakan serangkaian kegiatan manajemen yang memberikan gambaran sejauhmana hasil yang sudah dicapai dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya dalam akuntabilitas publik baik berupa keberhasilan maupun kekurangan yang terjadi. Ivancevich (Ranto, 2007:19).

Beberapa pengertian mengenai kinerja Karyawan pernah dikemukakan oleh beberapa tokoh antara lain :

Menurut Anwar Prabu Mangkunegara (2000:67) mengemukakan pengertian kinerja sebagai berikut :

"Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikanya."

Sedangkan Veithzal Rivai (2006:309) mengatakan bahwa:

"kinerja merupakan perilaku nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan perannya dalam perusahaan."

2.1.3.2 Ukuran-ukuran dari Kinerja Karyawan

Bernandin & Russell (1993:135) yang dikutip oleh Faustino cardoso gomes dalam bukunya *Human Resource Managemen* yaitu sebagai berikut :

1. *Quantity of work* : jumlahkerja yang dilakukan dalam suatu periode yang ditentukan.
2. *Quality of work* : kualitas kerja yang dicapai berdasarkan syarat-syarat kesesuaian dan kesiapanya.
3. *Job Knowledge* : luasnya pengetahuan mengenai pekerjaan dan keterampilannya.
4. *Creativeness* : keaslian gagasan –gagasan yang dimunculkan dan tindakan-tindakan untuk menyelesaikan persoalan-persoalan yang timbul.
5. *Cooperation* : kesediaan untuk bekerjasama dengan orang lain atau sesama anggota organisasi
6. *Dependability* : kesadaran untuk dapat dipercaya dalam hal kehadiran dan penyelesaian kerja.
7. *Initiative* : semangat untuk melaksanakan tugas-tugas baru dan dalam memperbesar tanggungjawabnya.
8. *Personal Qualities* : menyangkut kepribadian, kepemimpinan, keramahtamahan dan integritas pribadi.

Dalam penelitian ini Penulis menggunakan pengertian Kinerja karyawan Menurut Agus Dharma dalam bukunya Manajemen Supervisi (2003:355) karna pengertian tersebut adalah yang paling tepat untuk dijadikan kerangka pemikiran.

Agus Dharma dalam bukunya Manajemen Supervisi (2003:355) mengatakan ”hampir semua cara pengukuran kinerja mempertimbangkan hal-hal sebagai berikut.

a. Kuantitas, yaitu jumlah yang harus diselesaikan atau dicapai. Pengukuran kuantitatif melibatkan perhitungan keluaran dari proses atau pelaksanaan kegiatan. Ini berkaitan dengan jumlah keluaran yang dihasilkan.

b. Kualitas, yaitu mutu yang harus dihasilkan (baik tidaknya). Pengukuran kualitatif keluaran mencerminkan pengukuran ”tingkat kepuasan”, yaitu seberapa baik penyelesaiannya. Ini berkaitan dengan bentuk keluaran.

c. Ketepatan waktu, yaitu sesuai tidaknya dengan waktu yang direncanakan. Pengukuran ketepatan waktu merupakan jenis khusus dari pengukuran kuantitatif yang menentukan ketepatan waktu penyelesaian suatu kegiatan.

2.1.3.3 aspek-aspek kinerja

Adapun aspek-aspek standar kinerja menurut A.A.Anwar Prabu Mangkunegara (2005:18-19) terdiri dari aspek kuantitatif dan aspek kualitatif. Aspek kuantitatif meliputi:

1. Proses kerja dan kondisi pekerjaan
2. Waktu yang dipergunakan atau lamanya melaksanakan pekerjaan
3. Jumlah kesalahan dalam melaksanakan pekerjaan, dan
4. Jumlah dan jenis pemberian pelayanan dalam bekerja.

Sedangkan aspek kualitatif meliputi:

1. Ketepatan kerja dan kualitas pekerjaan
2. Tingkat kemampuan dalam bekerja,
3. Kemampuan menganlisis data/informasi, kemampuan/kegagalan menggunakan mesin/peralatan, dan
4. Kemampuan mengevaluasi (keluhan/keberatan konsumen).

2.1.3.4 Faktor-faktor pencapaian prestasi kinerja

Faktor-faktor penentu pencapaian prestasi kinerja Karyawan individu dalam organisasi menurut A.A. Anwar Prabu Mangkunegara (2005:16-17) adalah sebagai berikut:

1. Faktor Individu

Secara psikologis, individu yang normal adalah individu yang memiliki integritas yang tinggi antara fungsi psikis (rohani) dan fisiknya (jasmaniah). dengan adanya integritas yang tinggi antara fungsi psikis dan fisik, maka individu tersebut memiliki konsentrasi diri yang baik. Konsentrasi yang baik ini merupakanmodal utama individu manusia untu mampu mengelola dan mendayagunakan potensi dirinya secara optimal dalam melaksanakan kegiatan atau aktivitas kerja sehari-hari dalam mencapai tujuan organisasi.

2. Faktor Lingkungan Organisasi

Faktor lingkungan kerja organisasi sangat menunjang bagi individu dalam mencapai prestasi kerja. Faktor lingkungan organisasi yang dimaksud antara lain uraian jabatan yang jelas, autoritas yang memadai, target kerja yang menantang,

pola komunikasi kerja efektif, hubungan kerja harmonis, iklim kerja respek dan dinamis, peluang berkarier dan fasilitas kerja yang relatif memadai. Dari pendapat di atas dapat dijelaskan, bahwa faktor individu dan faktor lingkungan organisasi berpengaruh terhadap kinerja pegawai.

Dalam rangka peningkatan kinerja Karyawan, menurut A.A. Anwar Prabu Mangkunegara (2005:22-23) terdapat tujuh langkah yang dapat dilakukan sebagai berikut:

a. Mengetahui adanya kekurangan dalam kinerja.

b. Mengenal kekurangan dan tingkat keseriusan

c. Mengidentifikasikan hal-hal yang mungkin menjadi penyebab kekurangan, baik yang berhubungan dengan sistem maupun yang berhubungan dengan pegawai itu sendiri.

d. Mengembangkan rencana tindakan untuk menanggulangi penyebab kekurangan tersebut.

e. Melakukan rencana tindakan tersebut

f. Melakukan evaluasi apakah masalah tersebut sudah teratasi atau belum.

g. Mulai dari awal, apabila perlu.

Bila langkah-langkah tersebut dapat dilaksanakan dengan baik, maka kinerja Karyawan dapat ditingkatkan yang tentunya kinerja karyawan yang baik akan berdampak pada kinerja perusahaan yang ikut membaik pula.

2.1.4 Keterkaitan antar Variabel Penelitian

2.1.4.1 Hubungan Keterampilan Dengan Kinerja Karyawan

Menurut Hadi Pranata AF (2002) keahlian kerja (profesional) merupakan gambaran tumpuana dasar bagi kinerja karyawan, dimana kehalian adalah bagian dari keterampilan. Keterampilan karyawan yang tinggi akna menghasilkan kinerja karyawan yang tinggi juga. Dan demikian hal tersebut berarti keterampilan berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

2.1.4.2 Hubungan pengetahuan terhadap Kinerja Karyawan

Menurut The Liang Gie dan Buddy Ibrahim yang dikutip dari Suwasono (2000:17) menyatakan bahwa kinerja sangat ditentukan oleh banyak dimensi, satu diantaranya adalah kemampuan kerja, sementara kemampouan kerja merupakan pencerminan dari pengetahuan karyawan. Seorang karyawan dengan pengetahuan tentang pekerjaan yang tinggi akan menunjukan kinerja yang baik. Dalam konteks pelatihan ini, pengetahuan seorang pegawai akan sangat mempengaruhi terhadap kinerja karyawan.

2.2 Kerangka Pemikiran dan Hipotesis

2.2.1 Kerangka Pemikiran

Kendala yang mungkin dihadapi oleh Konveksi Newbie cijerah dalam kegiatan operasionalnya adalah masalah sumber daya manusianya. dimana keterbatasan leterampilan dan pengetahuan pada usaha kecil dihadapkan pada

kegiatan produksi yang cukup tinggi menyebabkan beban kerja yang diterima karyawan cukup tinggi

Fenomena yang terjadi pada Konveksi Newbie. Berbagai macam order masuk dengan jumlah yang cukup besar setiap harinya namun kemampuan karyawan Konveksi Newbie tersebut untuk menyelesaikan order secara efektif dan efisien tidak begitu tinggi sehingga saat order masuk begitu besar tidak jarang Konveksi di daerah cijerah menolak beberapa order yang diberikan oleh para konsumennya, Hal inilah yang dianggap sebagai salah satu faktor yang menghambat perkembangan usaha tersebut. Penurunan kinerja para karyawannya di tenggarai salah satunya oleh *skill* dan *knowledge* para karyawannya yang tidak begitu baik.

Menurut Dunnette (1976 : .33) pengertian keterampilan adalah kapasitas yang dibutuhkan untuk melaksanakan beberapa tugas yang merupakan pengembangan dari hasil *training* dan pengalaman yang didapat.

Ketrampilan atau keahlian *(skill)* adalah merupakan kecakapan yang berhubungan dengan tugas yang dimiliki dan dipergunakan dalam menghadapi tugas-tugas yang bersifat teknis atau non-teknis. Rais dan Saembodo (1996:18)

Hal lain yang mungkin menjadi kendala Konveksi Newbie dalam kegiatan operasionalnya adalah dimana untuk menekan efisiensi kegiatan operasionalnya mereka tak jarang untuk memperkerjakan karyawan yang memiliki keterampilan

kerja yang kurang dan pengalaman kerja yang minim sehingga berpengaruh pada kemampuan karyawan tersebut dalam menyelesaikan tugas kerjanya.

Teori mengenai kinerja karyawan pernah di utarakan oleh **Bambang Wahyudi (2002;33)** bahwa "Keterampilan kerja yaitu kecakapan atau kemahiran untuk melakukan yang hanya diperoleh dari praktek ,baik yang melalui latihan praktek maupun melalui pengalaman".

Drucker (1998) mendefinisikan pengetahuan sebagai informasi yang mengubah sesuatu atau seseorang, hal itu terjadi ketika informasi tersebut menjadi dasar untuk bertindak, atau ketika informasi tersebut memampukan seseorang atau institusi untuk mengambil tindakan sebelumnya. Sehingga pengetahuan dapat diartikan sebagai *actionable information* atau information yang dapat ditindaklanjuti atau informasi yang dapat digunakan sebagai dasar untuk bertindak, untuk mengambil keputusan dan untuk menempuh arah atau strategi tertentu.

Kunci keberhasilan dari suatu perusahaan atau organisasi dalam mencapai tujuannya sangat dipengaruhi dari kinerja sumber daya manusia yang ada di organisasi atau perusahaan tersebut tanpa adanya kinerja yang baik dari karyawannya maka tujuan perusahaan atau organisasi tidak akan tercapau dengan optimal teori mengenai kinerja karyawan pernah di kemukakan oleh **Veithzal Rivai (2006:309)** bahwa "kinerja merupakan perilaku nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan perannya dalam perusahaan.

2.2.2 Penelitian terdahulu

1. Penelitian margono (Brawijaya :2008) yang berjudul Pengaruh motivasi ,efikasi diri, dan keterampilan menulis terhadap produktifitas buku ajar dosen yang menggunakan teknik analisis regresi linear berganda mengemukakan bahwa adanya pengaruh yang cukup signifikan beban kerja dan keterampilan meneulis terhadap produktifitas buku ajar dosen .
2. Penelitian Wulan Martini Supraeti (undip :2004) dengan judul pengaruh pengetahuan, keterampilan dan sikap terhadap kinerja pegiwai pada dinas pengelolaan sumber daya air propinsi jawa tengah. Menyimpulkan bahwa Pengetahuan, Keterampilan, dan siakp berpengaruh signifikan dan positif terhadap kinerja karyawan
3. Penelitian Nur'aeni (Saburai :2005) dengan judul hubungan antara latihan kerja dan keterampilan kerja dengan efektifitas kerja petani pada kelompok tani harapan makmur kecamatan Sidomulyo kabupaten Lampung Selatan. Yang menggunakan metode deskriptif kwantitatif analisis tabel silang dan analisis chi kuadrat . mengambil kesimpulan ada hubungan yang erat antara pelatihan dan keterampilan kerja petani dengan efektifitas kerja petani pada kelompok tani harapan makmur kecamatan Sidomulyo kabupaten Lampung Selata
4. Penelitian Agus Pramono (USU : 2004) dengan judul Analisis keterampilan kerja dan iklim kerja terhadap kualitas pelayanan keperawatan di ruang waeay inap RSU.H.Sahudin Kutacane dengan metode analisis Univariat dan metode analisis Bivariat.mengambil

kesimpulan bahwa adanya pengaruh antara keterampilan kerja dan iklim kerja terhadap kualitas pelayanan keperawatan di ruang waeay inap RSU.H.Sahudin Kutacane.

Untuk lebih jelasnya, berikut penulis sajikan tabel 2.1 mengenai hasil peneliti terdahulu yang terkait dengan variabel peneliti

Tabel 2.1

Hasil Peneliti Terdahulu Terkait dengan Variabel Peneliti

NO	Peneliti Terdahulu	Judul	Kesimpulan	Perbedaan	Persamaan
1	Margono (Brawijaya:2008)	Pengaruh motivasi , efikasi diri, dan keterampilan menulis terhadap produktifitas buku ajar dosen	Variabel motivasi , dan keterampilan menulis berpengaruh secara parsial terhadap produktifitas buku ajar dosen yang diterbitkan. Sedangkan efikasi diri tidak berpengaruh terhadap	Peneliti Margono menyertakan efikasi diri sebagai salah satu variabelnya dan pada penelitian ini peneliti menyertakan keterampilan kerja sebagai	Sama sama menganalisis pengaruh keterampilan terhadap kinerja

			produktifitas buku ajar . Beban kerja mempunyai pengaruh yang dominan terhadap produktifitas buku ajar dosen.	salah satu variabelnya.	
2	Wulan Martini Supraeti (undip :2004)	pengaruh pengetahuan, keterampilan dan sikap terhadap kinerja pegiwai pada dinas pengelolaan sumber daya air propinsi jawa tengah.	Konflik pengaruh pengetahuan, keterampilan dan sikap terhadap kinerja pegiwai pada dinas pengelolaan sumber daya air sehingga perlu adanya pengetahuan, keterampilan dalam jiwa pegawai pegawai	Wulan Martini Supraeti menyertakan pengetahuan, keterampilan dan sikap terhadap kinerja pegiwai dalam variabel penelitiannya sedangkan pada	Sama sama menganalisis Pengaruh keterampilan dan sikap terhadap kinerja karyawan

				penelitian ini menyertakan pengetahuan kerja.	
3	Nur'aeni (Saburai :2005)	Hubungan antara latihan kerja dan keterampilan kerja dengan efektifitas kerja petani pada kelompok tani harapan makmur kecamatan Sidomulyo kabupaten Lampung Selatan.	Dari hasil analisis didapati bahwa ada hubungan antara latihan kerja dengan keterampilan kerja dan adanya hubungan antara keterampilan kerja mempengaruhi efektifitas kerja petani pada kelompok tani harapan makmur kecamatan Sidomulyo kabupaten Lampung Selatan.	Peneliti Nur"aeni menyertakan variabel latihan kerja pada penelitiannya sedangkan penelitian ini menyertakan beban kerja pada variabel penelitiannya.	Sama sama menganalisis Pengaruh keterampilan kerja terhadap kinerja

4	Agus Pramono (USU : 2004)	Analisis keterampilan kerja dan iklim kerja terhadap kualitas pelayanan keperawatan di ruang waeay inap RSU.H.Sahudin Kutacane	Berdasarkan hasil analisa bivariat dengan uji korelasi Spearman, diperoleh ada hubungan yang erat dengan tingkat kepercayaan yang tinggi antara keterampilan kerja dengan kualitas pelayanan keperawatan ,hubungan rendah dengan tingkat kepercayaan yang tinggi antara iklim kerja dengan kualitas	Peneliti Agus Pramono menyertakan Iklim kerja sebagai salah satu variabel dalam penelitiannya sedangkan pada penelitian ini menyertakan beban kerja sebagai salah satu variabel penelitiannya.	Sama sama menganalisis Pengaruh keterampilan kerja terhadap kinerja

Berdasarkan uraian di atas maka penulis dalam penelitian ini menggunakan pengertian Keterampilan karyawan Menurut Banmbang Wahyudi (2002 : 33), yaitu Keterampilan adalah kecakapan atau keahlian untuk melakukan suattu pekerjaan hanya diperoleh dalam praktek, Keterampilan kerja ini dapat dikelompokan tiga kategori, yaitu sebagai beriku:

1. Keterampilan mental.
2. Keterampilan fisik.
3. Keterampilan social.

Sedangkan Pengetahuan Karyawan penulis menggunakan Menurut Wied Hary A, 1996 dalam Hendra AW, (2008) dan Notoadmojo, (1997) Ada beberapa faktor yang mempengaruhi pengetahuan seseorang, antara lain :

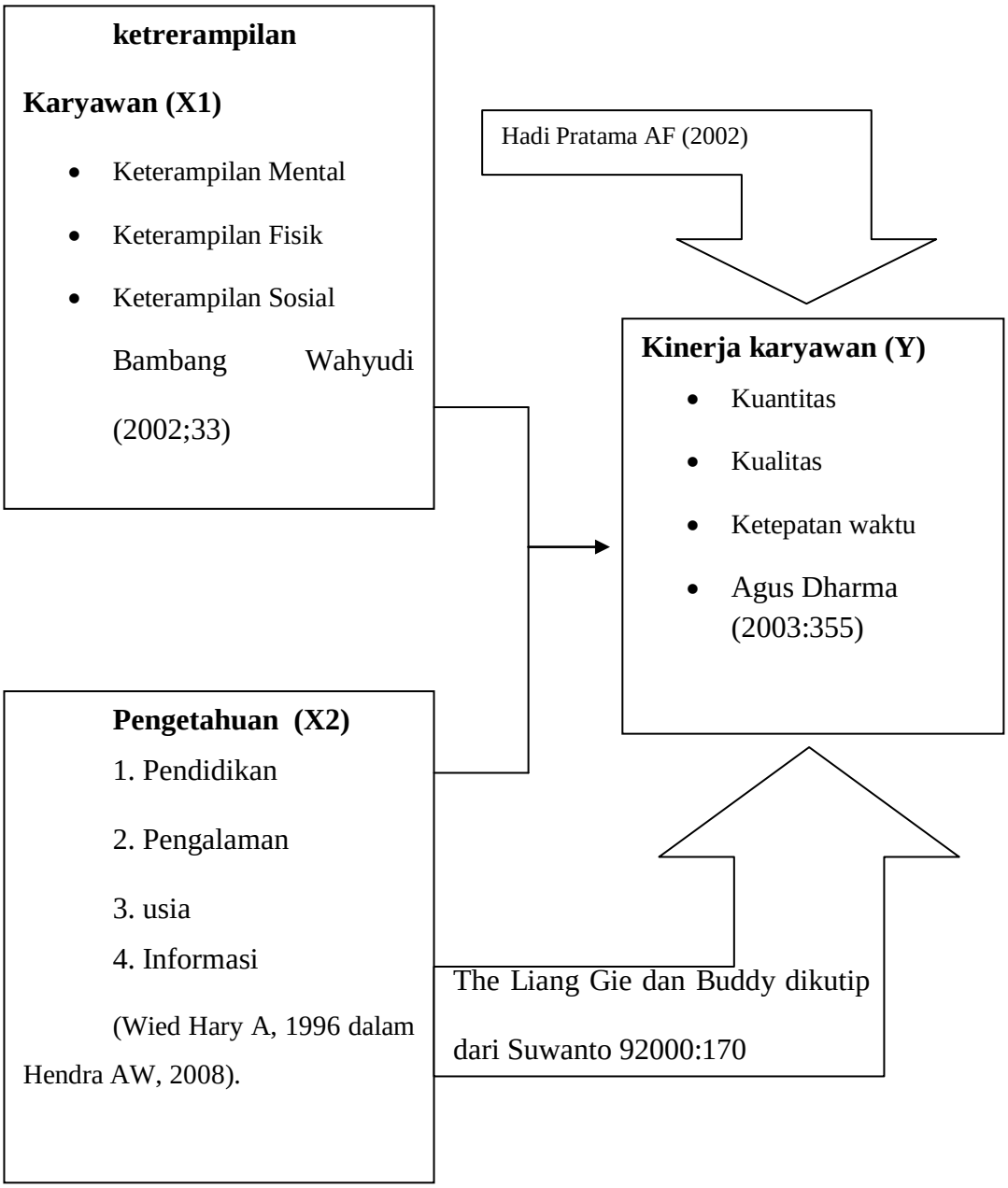
- Pendidikan
- Pengalaman
- Usia
- Informasi

Dan untuk Kinerja Karyawan penulis menggunakan menurut Agus Dharma (2003:355) mengatakan ”hampir semua cara pengukuran kinerja mempertimbangkan hal-hal sebagai berikut.

a. Kuantitas.

b. Kualitas..

c. Ketepatan waktu.



Gambar 2.2 Paradigma Kerangka Pemikiran

2.2 Hipotesis

Pengertian hipotesis menurut Sugiyono (2007:51) adalah :

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, oleh karena itu rumusan masalah penelitian biasanya disusun dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan. Belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Jadi hipotesis juga dapat dinyatakan sebagai jawaban teoritis terhadap rumusan masalah penelitian, belum jawaban yang empirik.

Hipotesis merupakan jawaban sementara yang hendak diuji kebenarannya melalui riset. Berdasarkan kerangka pemikiran yang dikemukakan di atas maka hipotesis penelitian dapat dirumuskan sebagai berikut:

- Hipotesis utama :

Terdapat pengaruh keterampilan dan pengetahuan terhadap kinerja Karyawan

Sub Hipotesis :

1. Adanya pengaruh antara keterampilan terhadap kinerja Karyawan
2. Adanya pengaruh pengetahuan terhadap kinerja Karyawan

- Terdapat pengaruh keterampilan dan pengetahuan terhadap kinerja Karyawan baik secara parsial maupun secara simultan.