

**PENGARUH *KNOWLEDGE MANAGEMENT* DAN *SKILL* SERTA *ATTITUDE*
TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT. BANK RAKYAT INDONESIA
(SKK BRI) KOTA SAMARINDA**

**NININ DEA
PRITANIA**

**Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mulawarman
(nininpritalia@gmail.com)**

ABSTRAK

Ninin Dea Pritania, 2017, Pengaruh *knowledge management* dan *skill* serta *attitude* terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank Rakyat Indonesia (SKK BRI) Kota Samarinda, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mulawarman dibawah bimbingan Ibu Dr. Tetra Hidayati, SE., M.Si selaku Dosen Pembimbing I dan Bapak Robiansyah, SE., M.Sc selaku Dosen Pembimbing II.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh *Knowledge Management* dan *Skill* serta *Attitude* terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Bank Rakyat Indonesia (SKK BRI) Kota Samarinda. Pengumpulan data peneliti menggunakan metode sensus. Jumlah populasi adalah 51 orang, yang mana semuanya menjadi responden dalam penelitian ini. Penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh dengan penyebaran kuesioner kepada karyawan yang bekerja pada PT. Bank Rakyat Indonesia (SKK BRI) Kota Samarinda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa : (1) *knowledge management* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia (SKK BRI) Kota Samarinda, (2) *skill* berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia (SKK BRI) Kota Samarinda dan (3) *attitude* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia (SKK BRI) Kota Samarinda.

Kata Kunci: *Knowledge Management*, *Skill*, *Attitude* dan Kinerja Karyawan

ABSTRACT

Ninin Dea Pritania, 2017, *The influence of knowledge management, skill and attitude toward employee performance at PT. Bank Rakyat Indonesia (SKK BRI) of Samarinda, Faculty of Economics and Business Mulawarman University under the guidance of Mrs. Dr. Tetra Hidayati, SE., M. Si and Mr. Robiansyah, SE., M. Sc.*

The purpose of this study is to determine the effect of Knowledge Management, Skill and Attitude to Employee Performance at PT. Bank Rakyat Indonesia (SKK BRI) of Samarinda. The data collected by researchers using census method. The population is 51 people, all of whom are respondents in this study. This study uses primary data obtained by distributing questionnaires to employees working at PT. Bank Rakyat Indonesia (SKK BRI) of Samarinda.

The results showed that: (1) knowledge management has a positive and significant impact on employee performance of PT. Bank Rakyat Indonesia (SKK BRI) of Samarinda, (2) skill have positive effect on employee performance of PT. Bank Rakyat Indonesia (SKK BRI) of Samarinda and (3) attitude has a positive and significant effect on employee performance of PT. Bank Rakyat Indonesia (SKK BRI) of Samarinda.

Keywords: *Knowledge Management, Skill, Attitude and Employee Performance.*

1. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Dalam menghadapi arus globalisasi, sumber daya manusia (SDM) memegang peranan yang sangat penting dalam aktivitas atau kegiatan perusahaan. Berhasil atau tidaknya perusahaan dalam mencapai tujuan yang ditetapkan sebelumnya sangat tergantung pada kemampuan sumber daya manusianya (karyawan) dalam menjalankan tugas-tugas yang diberikan kepadanya. Oleh karena itu, setiap perusahaan perlu memberikan karyawannya pengetahuan dan keterampilan untuk mengembangkan sumber daya manusianya dan sikap yang baik agar dapat mendorong kemajuan bagi perusahaan dan para karyawan tersebut memiliki produktivitas kinerja yang tinggi.

Perubahan teknologi dan lingkungan bisnis menjadi semakin kompetitif berdampak pada pengelolaan manajemen sumber daya manusia (SDM). Fungsi dan peran SDM menjadi sangat esensial dalam membawa perusahaan berkinerja unggul. Dapat dibayangkan jika suatu perusahaan yang memiliki teknologi canggih, namun SDM-nya tidak memadai dan mampu maka dapat berakibat fatal.

Toffler (1992) dalam Budihardjo (2016:313) mengatakan bahwa pengetahuan adalah sumber dari kekuasaan (power) dan bukan lagi uang atau fisik, sedangkan Mintzber (1989) dalam Budihardjo (2016:313) mengemukakan bahwa data bank suatu organisasi bukan “data-data” dalam komputer tetapi otak dari para karyawan. Berbagai pakar mengemukakan bahwa faktor manusia sangat berperan dalam pengelolaan pengetahuan (*knowledge management*) dalam perusahaan.

Bank merupakan salah satu perusahaan yang memerlukan karyawan dengan manajemen pengetahuan, keterampilan serta sikap yang baik agar dapat menjalankan tugasnya serta dapat memberikan pelayanan kepada nasabah dengan baik. PT. Bank Rakyat Indonesia (SKK BRI) merupakan salah satu bank milik pemerintah juga tidak dapat menghindari dari era globalisasi.

Permasalahan yang terjadi pada PT. Bank Rakyat Indonesia (SKK BRI) yaitu terkadang ada seorang karyawan yang menghadapi tugas / pekerjaan tetapi bertolak belakang dengan pengetahuan yang mereka dapatkan pada saat pendidikan formal maupun pelatihan sehingga dalam menjalankan tugasnya, perusahaan wajib memberikan pengetahuan yang memadai kepada para karyawannya.

Agar dapat menghadapi era globalisasi dan memberikan para karyawannya pengetahuan yang memadai maka PT. Bank Rakyat Indonesia (SKK BRI) harus memfokuskan pada manajemen pengetahuan, keterampilan, dan sikap karyawannya sehingga para karyawan dapat bekerja dengan produktivitas yang tinggi dan berkualitas sehingga hal ini akan membawa kemajuan bagi PT. Bank Rakyat Indonesia (SKK BRI).

Pengetahuan, keterampilan, kemampuan, sikap, dan perilaku yang merupakan faktor pendorong dalam mencapai produktivitas yang tinggi. Pengetahuan yang dikelola dengan baik dapat membuat perusahaan bertahan dengan baik, karena pengetahuan merupakan sumberdaya utama dan memiliki peran penting untuk pencapaian keunggulan kompetitif berkelanjutan dikarenakan pengetahuan cenderung berharga, langka, sulit ditiru, dan sulit digantikan.

Untuk memperoleh manfaat sebesar-besarnya dari pengetahuan yang dimiliki dan untuk mengetahui pengetahuan yang harus dimiliki, perusahaan seharusnya mengelola pengetahuan melalui *knowledge management*. *Knowledge management* adalah sebuah proses yang berfokus pada bagaimana pengetahuan dapat diatur dan digunakan untuk meningkatkan kinerja organisasi. Manajemen pengetahuan cenderung berfokus pada alat-alat dan teknik yang memungkinkan organisasi untuk mengumpulkan, mengorganisir, dan menerjemahkan informasi menjadi pengetahuan yang berguna (Cummins, 2015:788). Melalui *knowledge management* pengetahuan yang dimiliki oleh karyawan tetap tinggal dan menjadi asset perusahaan sekalipun secara fisik mereka telah meninggalkan perusahaan dan melalui *knowledge management* perusahaan dapat belajar dengan cepat sehingga adaptif terhadap perubahan yang terjadi.

Knowledge management atau manajemen pengetahuan saja tidak cukup baik bila tidak diberikan juga keterampilan untuk para karyawan. Keterampilan (*skill*)

menurut Robbins (2015:46) adalah kemampuan untuk bekerja dengan memahami dan memotivasi orang lain, baik dalam individu maupun kelompok. Keterampilan bisa didapatkan dari pengetahuan dan praktik yang dilakukan untuk melakukan pekerjaan dengan baik. Namun pengetahuan dan keterampilan saja tidak cukup untuk membekali karyawan untuk dapat mencapai produktivitas yang tinggi.

Sikap (*attitude*) merupakan persoalan yang krusial. Setinggi apapun pengetahuan dan keterampilan yang dihasilkan dari proses pembelajaran, tidak akan bermakna ketika karyawan tidak memiliki sikap yang baik oleh karena itu sikap (*attitude*) karyawan juga sangat penting untuk diperhatikan oleh perusahaan. Menurut Robbins (2015:43) sikap adalah pernyataan-pernyataan evaluative baik menyenangkan atau tidak menyenangkan mengenai objek, orang atau peristiwa. Mereka merefleksikan bagaimana perasaan kita tentang sesuatu.

1.2. Rumusan Masalah

1. Bagaimana pengaruh *Knowledge Management* terhadap Kinerja Karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia SKK BRI kota samarinda?
2. Bagaimana pengaruh *Skill* terhadap kinerja karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia SKK BRI kota samarinda?
3. Bagaimana pengaruh *Attitude* terhadap kinerja karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia SKK BRI kota samarinda?

1.3. Manfaat Penelitian

1. Umum.
Pihak-pihak lain yang terkait dalam permasalahan pengaruh *Knowledge Management*, *Skill*, dan *Attitude* terhadap Kinerja karyawan penelitian ini dapat dimanfaatkan sebagai informasi tambahan.
2. Perusahaan.
Untuk mengetahui sejauh mana *Knowledge Management*, *skill*, dan *Attitude* dapat mempengaruhi Kinerja karyawan.
3. Karyawan.
Dengan penelitian ini maka karyawan dapat memberikan masukan-masukan yang berguna bagi perusahaan yang akhirnya dapat menguntungkan mereka.

2. LANDASAN TEORI

2.1. Knowledge Management

Menurut Cummings (2015:788) *Knowledge management* adalah sebuah proses yang berfokus pada bagaimana pengetahuan dapat diatur dan digunakan untuk meningkatkan kinerja organisasi. Manajemen pengetahuan cenderung berfokus pada alat-alat dan teknik yang memungkinkan organisasi untuk mengumpulkan, mengorganisir, dan menerjemahkan informasi menjadi pengetahuan yang berguna.

Sedangkan menurut Budihardjo (2016:23) berpandangan bahwa *Knowledge management* merupakan suatu aktifitas sistematis yang menawarkan pengelolaan pengetahuan dalam hal pemerolehan, penggunaan, berbagi, penyimpanan, pencarian kembali serta pengembangan sehingga menghasilkan gagasan baru yang berdampak pada suatu inovasi.

2.2. Skill

Menurut Robbins (2015:46) *Skill* atau keterampilan adalah kemampuan untuk bekerja dengan memahami dan memotivasi orang lain, baik dalam individu maupun kelompok. Dan menurut Dunette (1976) dalam Famella et al., (2015) keterampilan berarti mengembangkan pengetahuan yang didapatkan melalui training dan pengalaman dengan melaksanakan beberapa tugas. keterampilan tidak hanya dimiliki setiap orang agar dapat lebih membantu menghasilkan suatu yang bernilai dengan lebih cepat. Sedangkan Lian (2013) dalam Laoh et al., (2016) mendefinisikan keterampilan merupakan sebagai kemampuan seseorang untuk melakukan suatu aktivitas atau pekerjaan.

2.3. Attitude

Menurut Robbins (2015:43) sikap juga merupakan pernyataan evaluatif, baik menyenangkan maupun tidak menyenangkan, tentang objek, orang atau kejadian. Sikap mencerminkan bagaimana kita merasa tentang sesuatu. Carpenter, et. al., (2009) mendeskripsikan sikap adalah perasaan kita kepada aspek yang berbeda dari lingkungan kerja.

2.4. Kinerja Karyawan

Menurut Mathis dan Jackson (2006) mengemukakan kinerja karyawan pada dasarnya adalah apa yang dilakukan atau tidak dilakukan karyawan yang mempengaruhi seberapa banyak mereka memberi kontribusi kepada organisasi yang antara lain termasuk kuantitas, kualitas, jangka waktu output dan kehadiran di tempat kerja.

Selanjutnya menurut Cummings dan Worley (2015:448), penilaian kinerja adalah suatu umpan balik yang melibatkan evaluasi langsung dari kinerja individu atau kelompok kerja oleh atasan, manajer, atau teman sebaya. Penilaian kinerja

adalah kegiatan manajer untuk mengevaluasi perilaku prestasi kerja karyawan serta menetapkan kebijakan selanjutnya. Jadi secara umum penilaian kinerja digunakan sebagai penilaian hasil kerja nyata dengan standar kualitas maupun kuantitas yang dihasilkan oleh setiap karyawan.

2.5. Pengembangan Hipotesis

2.5.1. Knowledge Management Terhadap Kinerja Karyawan

Untuk menghasilkan kinerja yang baik, maka perusahaan membutuhkan sistem yang baik pula. Sistem yang dimaksud bukan hanya peraturan atau standar yang ada melainkan juga melibatkan pihak-pihak yang terkait langsung yaitu sumber daya manusianya. *Knowledge Management* juga dapat difokuskan untuk membuat seseorang / sebuah perusahaan lebih unggul dalam kompetisi dibanding dengan pesaingnya karena memiliki pengetahuan yang lebih baik daripada pesaingnya.

H1 : Diduga Knowledge Management memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan.

2.5.2. Skill Terhadap Kinerja Karyawan

Skill atau keterampilan adalah hal yang harus dimiliki oleh karyawan untuk mengoperasikan suatu pekerjaan secara cermat. Karyawan yang menyelesaikan pekerjaan yang diberikan kepadanya dengan cermat maka karyawan tersebut telah menunjukkan bahwa dia dapat bertanggung jawab dengan baik terhadap pekerjaan miliknya. Keterampilan juga dapat meningkatkan kinerja karyawan apabila keterampilan (*Skill*) karyawan yang ada lebih di maksimalkan oleh perusahaan, dan bila hal itu telah terjadi dapat dipastikan hal itu menjadi suatu keuntungan tersendiri baik untuk karyawan atau perusahaan.

H2 : Diduga Skill memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan.

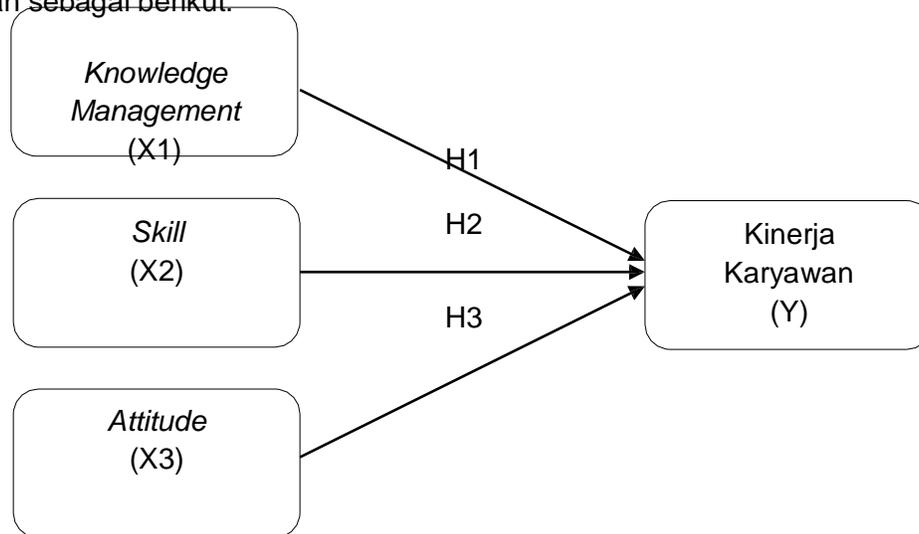
2.5.3. Attitude Terhadap Kinerja Karyawan

Pengetahuan dan keterampilan saja tidak dapat membuat kinerja karyawan menjadi lebih baik dari sebelumnya, Hal itu tentu saja harus diimbangi dengan sikap yang baik, Terutama bila perusahaannya melibatkan konsumen atau nasabah secara langsung. Sikap (*Attitude*) yang tidak baik tentu akan menciptakan penilaian yang buruk terhadap citra perusahaan. Oleh karena itu bila karyawan hanya dibekali pengetahuan dan keterampilan saja maka akan terasa kurang bila tidak dibarengi dengan sikap yang baik dan positif.

H3 : Diduga Attitude memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan.

2.6. Kerangka Konsep

Agar penelitian ini lebih terarah sesuai dengan rumusan masalah dan tujuan penelitian yang ingin dicapai, maka kerangka konseptual dibangun dengan 3 (tiga) tahapan sebagai berikut:



Gambar 2.1. Model Penelitian

3. METODE PENELITIAN

3.1. Variabel Penelitian

3.1.1. Variabel Bebas (X)

Variabel X atau variabel bebas dalam penelitian ini adalah *knowledge management*, *skill*, *attitude*. Definisi operasional variabel bebas dalam penelitian ini adalah:

- a. *Knowledge Management* (X1) didefinisikan sebagai sebuah proses yang dilakukan oleh karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia SKK BRI Kota Samarinda untuk meningkatkan kinerja organisasi, yang berfokus pada alat-alat dan teknik yang memungkinkan organisasi untuk mengumpulkan, mengorganisir, dan menerjemahkan informasi menjadi pengetahuan yang berguna. *Knowledge management* diukur dengan indikator-indikator sebagai berikut menurut Nonaka dan Takeuchi (1995) dalam Budihardjo (2016:223) :

1. *Socialization* (Sosialisasi).
 2. *Externalization* (Eksternalisasi).
 3. *Combination* (Kombinasi).
 4. *Internalization* (Internalisasi).
- b. *Skill* (X2) didefinisikan sebagai keterampilan maupun kemampuan karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia SKK BRI Kota Samarinda untuk memahami dan melaksanakan tugas yang diberikan oleh perusahaan dengan baik, baik dalam individu maupun kelompok. Robbins (2000) dalam Kandou (2016) *Skill* diukur dengan indikator-indikator sebagai berikut :
1. *Basic Literacy Skill*.
 2. *Technical Skill*.
 3. *Interpersonal Skill*.
 4. *Problem Solving*.
- c. *Skill* (X2) didefinisikan sebagai keterampilan maupun kemampuan karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia SKK BRI Kota Samarinda untuk memahami dan melaksanakan tugas yang diberikan oleh perusahaan dengan baik, baik dalam individu maupun kelompok. Robbins (2000) dalam Kandou (2016) *Skill* diukur dengan indikator-indikator sebagai berikut :
1. Sikap Diri Sendiri
 2. Sikap Pimpinan
 3. Sikap Rekan Kerja

3.1.2. Variabel Terikat (Y)

Variabel Y atau variabel terikat dalam penelitian ini adalah Kinerja Karyawan. Kinerja karyawan didefinisikan sebagai hasil kerja yang berbentuk kuantitatif maupun kualitatif yang telah dicapai oleh karyawan dalam menyelesaikan tugas yang diberikan sesuai dengan tanggung jawab dan standar kinerja yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Indikator-indikator Kinerja Karyawan menurut Bangun (2012:234) diantaranya sebagai berikut :

1. Kuantitas Pekerjaan.
2. Kualitas Pekerjaan.
3. Ketepatan waktu.
4. Kehadiran karyawan.
5. Kemampuan bekerjasama.

3.2. Unit Analisis, Populasi dan Sampel

3.2.1. Unit Analisis

Unit analisis adalah satuan yang diteliti yang bisa berupa individu, kelompok, benda atau suatu latar peristiwa sosial seperti misalnya aktivitas individu atau kelompok sebagai subjek penelitian. Dalam penelitian ini unit analisisnya adalah PT. Bank Rakyat Indonesia SKK BRI Kota Samarinda yang berlokasi di Jalan D.I Pandjaitan (Eks. Kesejahteraan) Samarinda Utara, Kalimantan Timur.

3.2.2. Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini termasuk populasi terbatas yang merupakan karyawan pada PT. Bank Rakyat Indonesia SKK BRI Kota Samarinda sebanyak 51 orang responden. Karena jumlah subjek penelitian berjumlah 51 orang atau dengan kata lain populasi 51 orang kurang dari 100 maka penelitian ini menggunakan metode sensus dimana semua jumlah populasi dijadikan sampel.

3.3. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner langsung kepada responden yaitu karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia (SKK BRI) Kota Samarinda yang berisi pertanyaan-pertanyaan yang berkaitan dengan variabel yang sedang diteliti. Data penelitian dari kuesioner yang tersebar sebagai pengukur variabel-variabel penelitian ini diperoleh nilai skor jawaban dengan skala interval dan pendekatan kuantitatif dengan menggunakan Microsoft Excel 2016 dan IBM SPSS Statistik 23.

3.4. Teknik Analisis Data

3.4.1. Pengujian Instrumen

Teknik analisis yang digunakan untuk menganalisis data guna menguji hipotesis pada penelitian ini adalah teknik analisis regresi berganda. Perhitungan dilakukan dengan menggunakan program SPSS.

a. Uji Validitas

Uji validitas berguna untuk mengetahui apakah ada pertanyaan-pertanyaan pada kuesioner yang harus dibuang/diganti karena dianggap tidak relevan. Pengujiannya dilakukan secara statistik, yang dapat dilakukan secara manual atau dukungan computer SPSS (Sugiyono, 2011:121). Pengolahan data pada variabel penelitian ini menggunakan bantuan Microsoft Excel 2016 dan IBM SPSS Statistik 23.

Pengujian validitas dalam penelitian ini dilakukan dengan uji moment product correlation atau yang lebih dikenal dengan nama

pearson correlation. Uji signifikan dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan r table, untuk degree of freedom (df) = $n-2$ dalam hal ini "n" adalah jumlah sampel dengan $\alpha=0,05$ (Ghozali,2013:53). Korelasi yang diperoleh (nilai korelasi per item dengan total item yang diperoleh setelah dikorelasikan secara statistik per individu) lalu dibandingkan dengan nilai korelasi r product moment, jika r -hitung lebih besar dari r - tabel berarti pertanyaan memenuhi kriteria validitas.

b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas menunjukkan pada suatu pengertian bahwa suatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik. Instrumen yang baik tidak akan bersifat tendensius mengarahkan responden untuk memilih jawaban-jawaban tertentu. Instrumen yang sudah dapat dipercaya, yang reliabel akan menghasilkan data yang dapat dipercaya juga. Apabila datanya memang benar sesuai dengan kenyataannya, maka berapa kalipun diambil, tetap akan sama. Reliabel artinya dapat dipercaya, jadi dapat diandalkan. (Arikunto, 2006:178). Butir kuesioner dikatakan reliabel (layak) jika cronbach's alpha $> 0,60$ dan dikatakan tidak reliabel jika cronbach's alpha $< 0,60$.

3.4.2. Pengujian Hipotesis

Uji hipotesis bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh yang jelas dan dapat dipercaya antara variabel independen (*knowledge management, skill, attitude*) terhadap variabel dependen (kinerja karyawan) maka diajukan pengujian hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini.

- A. Koefisien Korelasi (R)
Koefisien korelasi digunakan untuk mengetahui kuatnya pengaruh antara variabel bebas dan tidak bebas. Semakin besar nilai R maka semakin tepat model regresi yang dipakai sebagai alat penguji karena total variasi dapat menjelaskan variabel tidak bebas.
- B. Uji koefisien determinasi (R^2)
Uji koefisien determinasi (R^2) bertujuan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menjelaskan variabel independen. Dalam penelitian ini alat uji yang digunakan adalah analisis regresi berganda. Pengujian ini berguna untuk mengetahui pengaruh variabel dependen.
- C. Uji t (Parsial)
Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah dalam model regresi variabel independen secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

3.4.3. Analisis Regresi Linier Berganda

Melihat dari hipotesis penelitian ini maka digunakan analisis regresi linear berganda (multiple regression). Analisis regresi pada dasarnya adalah studi mengenai ketergantungan dependen (terikat) dengan satu atau lebih variabel independen (variabel penjelas/bebas), dengan tujuan untuk mengestimasi dan atau memprediksi rata-rata populasi atau nilai-nilai variabel dependen berdasarkan nilai variabel independen yang diketahui (Ghozali, 2013:91). Analisis ini digunakan untuk mengetahui hubungan antara variabel independen (bebas) dan variabel dependen (terikat), yaitu *Knowledge Management* (X1), *Skill* (X2) dan *Attitude* (X3) terhadap Kinerja Karyawan (Y).

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Pengujian Validitas

4.1.1. Uji Validitas Variabel *Knowledge Management*

Tabel 4.1. Hasil Uji Validitas Variabel *Knowledge Management* (X1)

No.	Indikator	Pearson Correlation	Nilai Batas	Keterangan
1.	<i>Socialization</i>	0,690	0,30	Valid
2.	<i>Externalization</i>	0,674	0,30	Valid
3.	<i>Combination</i>	0,680	0,30	Valid
4.	<i>Internalization</i>	0,757	0,30	Valid

Sumber : Data primer hasil olah SPSS 23, tahun 2017

Berdasarkan tabel 4.1. diatas, menunjukkan bahwa hasil uji validitas memperlihatkan, nilai *pearson correlation* indikator *knowledge management* lebih besar dibanding nilai batas sebesar 0,30 dengan demikian semua indikator yang digunakan untuk mengukur variabel *knowledge management* dinyatakan valid.

4.1.2. Uji Validitas Variabel *Skill*

Tabel 4.2. Hasil Uji Validitas Variabel *Skill* (X2)

No.	Indikator	Pearson Correlation	Nilai Batas	Keterangan
1.	<i>Basic literacy skill</i>	0,703	0,30	Valid
2.	<i>Technical skill</i>	0,784	0,30	Valid
3.	<i>Interpersonal skill</i>	0,670	0,30	Valid
4.	<i>Problem solving</i>	0,755	0,30	Valid

Sumber : Data primer hasil olah SPSS 23, tahun 2017

Berdasarkan tabel 4.2. diatas, menunjukkan bahwa hasil uji validitas memperlihatkan, nilai *pearson correlation* indikator *skill* lebih besar dibanding nilai batas sebesar 0,30 dengan demikian semua indikator yang digunakan untuk mengukur variabel *skill* dinyatakan valid.

4.1.3. Uji Validitas Variabel *Attitude*

Tabel 4.13. Hasil Uji Validitas Variabel *Attitude* (X3)

No.	Indikator	<i>Pearson Correlation</i>	Nilai Batas	Keterangan
1.	Sikap Diri Sendiri	0,493	0,30	Valid
		0,701	0,30	
2.	Sikap Pimpinan	0,602	0,30	Valid
		0,642	0,30	
3.	Sikap Rekan Kerja	0,694	0,30	Valid

Sumber : Data primer hasil olah SPSS 23, tahun 2017

Berdasarkan tabel 4.3. diatas, menunjukkan bahwa hasil uji validitas memperlihatkan, nilai *pearson correlation* indikator *attitude* lebih besar dibanding nilai batas sebesar 0,30 dengan demikian semua indikator yang digunakan untuk mengukur variabel *attitude* dinyatakan valid.

4.1.4. Uji Validitas Variabel Kinerja Karyawan

Tabel 4.14. Hasil Uji Validitas Variabel Kinerja Karyawan (Y)

No.	Indikator	<i>Pearson Correlation</i>	Nilai Batas	Keterangan
1.	Kuantitas Pekerjaan	0,514	0,30	Valid
2.	Kualitas Pekerjaan	0,708	0,30	Valid
3.	Ketepatan Waktu	0,451	0,30	Valid
4.	Kehadiran Karyawan	0,703	0,30	Valid
5.	Kemampuan Bekerjasama	0,769	0,30	Valid

Sumber : Data primer hasil olah SPSS 23, tahun 2017

Berdasarkan tabel 4.4. diatas, menunjukkan bahwa hasil uji validitas memperlihatkan, nilai *pearson correlation* indikator kinerja karyawan lebih besar dibanding nilai batas sebesar 0,30 dengan demikian semua indikator yang digunakan untuk mengukur variabel kinerja karyawan dinyatakan valid.

4.2. Pengujian Reliabilitas

Tabel 4.15. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Nilai Batas	Keterangan
Knowledge Management (X1)	0,639	0,60	Reliabel
Skill (X2)	0,705	0,60	Reliabel
Attitude (X3)	0,610	0,60	Reliabel
Kinerja Karyawan (Y)	0,623	0,60	Reliabel

Sumber : Data primer hasil olah SPSS 23, tahun 2017

Dari tabel 4.5., diatas dapat dilihat bahwa nilai *Cronbach's Alpha* dari seluruh variabel yang diajukan nilainya sudah diatas 0,60 maka dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel dalam penelitian ini telah lolos dalam reliabilitas dan dinyatakan reliabel.

4.3. Pengujian Hipotesis

Tabel 4.6. Hasil Perhitungan Koefisien Korelasi

Model Summary				
Model	R	R – Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.598 ^a	.358	.317	1.986

a. Predictors : (Constant), Attitude, Skill, Knowledge Management

b. Dependent Variable : Kinerja Karyawan

Sumber : Data primer hasil olah SPSS23, tahun 2017

Berdasarkan tabel 4.6., terlihat bahwa besarnya nilai R (korelasi) atau tingkat hubungan antar variabel adalah sebesar 0,598 atau sebesar 59,8%. Artinya variabel *knowledge management*, *skill* dan *attitude* secara keseluruhan mempunyai korelasi yang sedang dengan kinerja karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia SKK BRI Kota Samarinda.

Tabel 4.7. Hasil Perhitungan Koefisien Determinasi (R²)

Model Summary				
Model	R	R – Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.598 ^a	.358	.317	1.986

a. Predictors : (Constant), Attitude, Skill, Knowledge Management

b. Dependent Variable : Kinerja Karyawan

Sumber : Data primer hasil olah SPSS23, tahun 2017

Berdasarkan tabel 4.7., dapat dilihat bahwa besar angka R square (R²) atau tingkat pengaruh antar variabel adalah sebesar 0,358 atau sebesar 35,8%. Angka tersebut digunakan untuk melihat besarnya pengaruh variasi yang terjadi antara variabel *knowledge management*, *skill* dan *attitude* terhadap kinerja karyawan dengan cara menghitung koefisien determinasi (KD). Angka ini mempunyai maksud bahwa pengaruh *knowledge management*, *skill* dan *attitude* secara keseluruhan terhadap kinerja karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia SKK BRI Kota Samarinda adalah sebesar 35,8% sedang sisanya 64,2% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diajukan dalam penelitian ini.

Tabel 4.8. Hasil Uji F (Simultan)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regresion	103.329	3	34.443	8.736	.000 ^b
	Residual	185.299	47	3.943		
	Total	288.627	50			

a. Dependent Variabel : Kinerja Karyawan

b. Predictors : (constant), Attitude, Skill, Knowledge Management

Sumber : Data primer hasil olah SPSS23, tahun 2017

H₀ : Secara simultan (bersama-sama) antara variabel *knowledge management* (X₁), *skill* (X₂) dan *attitude* (X₃) tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel kinerja karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia SKK BRI Kota Samarinda.

H₁ : Secara simultan (bersama-sama) antara variabel *knowledge management* (X₁), *skill* (X₂) dan *attitude* (X₃) berpengaruh signifikan terhadap variabel kinerja karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia SKK BRI Kota Samarinda.

Berdasarkan hasil analisis diperoleh nilai signifikan (0,000) < α dan nilai F_{hitung} = 8,736 > F_{tabel} = 2,80, maka pengaruh signifikan diputuskan menolak H₀ serta menerima H₁. Jadi, dengan demikian hipotesis yang menyatakan secara simultan (bersama-sama) antara variabel *knowledge management* (X₁), *skill* (X₂) dan *Attitude*

(X₃) berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia SKK BRI Kota Samarinda.

Tabel 4.9. Hasil Uji t (Parsial)

Coefficients ^a					
Model	Sum of Squares		Mean Square	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2.919	4.031		.724	.473
Knowledge Management	.589	.137	.522	4.284	.000
Skill	.036	.157	.028	.232	.818
Attitude	.377	.130	.343	2.895	.000

a. Dependent Variabel : Kinerja Karyawan

Sumber : Data primer hasil olah SPSS23, tahun 2017

Berdasarkan hasil perhitungan uji t (parsial) pada tabel 4.9. menunjukkan bahwa :

1. Berdasarkan hasil analisis diperoleh nilai Sig (0,000) < α (0.05) dan nilai $t_{hitung} = 4,284 > t_{tabel} = 2,011$, maka secara parsial berpengaruh signifikan. Jadi, hasil ini mengatakan adanya pengaruh signifikan variabel *knowledge management* terhadap kinerja karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia SKK BRI Kota Samarinda. Dari hasil pengujian dan analisis tersebut dapat diinterpretasikan bahwa indikator-indikator variabel *knowledge management* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan. Dengan demikian (H1) : "Diduga *knowledge management* berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia SKK BRI Kota Samarinda". **Terbukti atau diterima.**
2. Berdasarkan hasil analisis diperoleh nilai Sig (0,818) > α (0.05) dan nilai $t_{hitung} = 0,232 < t_{tabel} = 2,011$, maka secara parsial berpengaruh tidak signifikan. Jadi, hasil ini mengatakan adanya pengaruh tidak signifikan variabel *skill* terhadap kinerja karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia SKK BRI Kota Samarinda. Dari hasil pengujian dan analisis tersebut dapat diinterpretasikan bahwa indikator-indikator variabel *skill* mempunyai pengaruh yang tidak signifikan terhadap kinerja karyawan. Dengan demikian (H2) : "Diduga *skill* berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia SKK BRI Kota Samarinda". **Tidak terbukti atau ditolak.**
3. Berdasarkan hasil analisis diperoleh nilai Sig (0,000) < α (0.05) dan nilai $t_{hitung} = 2,895 > t_{tabel} = 2,011$, maka secara parsial berpengaruh signifikan. Jadi, hasil ini mengatakan adanya pengaruh signifikan variabel *attitude* terhadap kinerja karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia SKK BRI Kota Samarinda. Dari hasil pengujian dan analisis tersebut dapat diinterpretasikan bahwa indikator-indikator variabel *attitude* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan. Dengan demikian

(H3) : “Diduga *attitude* berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia SKK BRI Kota Samarinda”. **Terbukti atau diterima.**

4.4. Analisis Regresi Linier Berganda

Tabel 4.10. Hasil Analisis Regresi

Model		Coefficients ^a				
		Sum of Squares		Mean Square	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.919	4.031		.724	.473
	Knowledge Management	.589	.137	.522	4.284	.000
	Skill	.036	.157	.028	.232	.818
	Attitude	.377	.130	.343	2.895	.000

a. Dependent Variabel : Kinerja Karyawan

Sumber : Data primer hasil olah SPSS23, tahun 2017

Berdasarkan tabel 4.20., maka diketahui nilai konstanta sebesar 2,919, *knowledge management* (X_1) sebesar 0,589, *skill* (X_2) sebesar 0,036 dan *attitude* (X_3) sebesar 0,377. Dari data tersebut diperoleh nilai persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 2,919 + 0,589X_1 + 0,036X_2 + 0,377X_3$$

Persamaan tersebut dapat ditafsirkan bahwa:

1. Nilai konstanta sebesar 2,919 artinya bahwa variabel independen (*knowledge management*, *skills* dan *attitude*), maka nilai variabel dependen (kinerja karyawan) sebesar 2,919 adalah positif.
2. Variabel *knowledge management* (X_1) berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan dengan nilai koefisien sebesar 0.589. Hal ini menyatakan apabila *knowledge management* karyawan meningkat maka akan berdampak pula pada meningkatnya kinerja karyawan.
3. Variabel *skill* (X_2) berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan dengan nilai koefisien sebesar 0,360. Hal ini menyatakan bahwa apabila *skill* atau keterampilan karyawan meningkat maka akan berdampak pula pada meningkatnya kinerja karyawan.
4. Variabel *attitude* (X_3) berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan dengan nilai koefisien sebesar 0,377. Hal ini menyatakan bahwa apabila *attitude* yang dilakukan oleh karyawan semakin baik maka kinerja karyawan pula akan meningkat

4.5. Pembahasan

4.5.1. Pengaruh *Knowledge Management* terhadap Kinerja Karyawan

Hasil pengujian yang dilakukan dalam penelitian ini terhadap variabel *knowledge management* dan kinerja karyawan menunjukkan bahwa *knowledge management* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia SKK BRI Kota Samarinda. Hal ini sejalan dengan hasil yang dicapai oleh Kandou et al. (2016) dimana dalam penelitian tersebut diperoleh hasil bahwa *knowledge management* memberikan pengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kinerja karyawan PT. Bank Sulutgo Manado.

Untuk memperoleh manfaat sebesar-besarnya dari pengetahuan yang dimiliki dan untuk mengetahui pengetahuan yang harus dimiliki, perusahaan seharusnya mengelola pengetahuan melalui *knowledge management*. Sentra Kredit Konsumer (SKK BRI) merupakan salah satu perusahaan yang memerlukan karyawan dengan manajemen pengetahuan yang baik agar dapat menjalankan tugasnya serta dapat memberikan pelayanan kepada nasabah dengan baik. Sentra Kredit Konsumer (SKK BRI) harus memfokuskan *knowledge management* atau manajemen pengetahuan karyawannya sehingga para karyawan dapat bekerja dengan produktivitas yang tinggi dan berkualitas sehingga hal ini akan membawa kemajuan bagi Sentra Kredit Konsumer (SKK BRI).

Dari hasil penelitian *knowledge management* berhubungan erat dengan kinerja karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia (SKK BRI), *knowledge management* merupakan sebuah proses yang berfokus pada bagaimana pengetahuan dapat diatur dan digunakan untuk meningkatkan kinerja karyawan maupun kinerja organisasi (Cummings, 2015:788). *Knowledge Management* juga dapat difokuskan untuk membuat seseorang/sebuah perusahaan lebih unggul dalam kompetisi dibanding dengan pesaingnya karena memiliki pengetahuan yang lebih baik daripada pesaingnya.

Kesimpulan dari pembahasan diatas adalah variabel *knowledge management* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Semakin baik *knowledge management* atau manajemen pengetahuan yang dimiliki oleh karyawan maka akan semakin tinggi kinerja karyawan yang dihasilkan.

4.5.2. Pengaruh *Skill* terhadap Kinerja Karyawan

Hasil pengujian yang dilakukan dalam penelitian ini terhadap variabel *skill* dan kinerja karyawan menunjukkan bahwa *skill* berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia SKK BRI Kota Samarinda. Hal ini disebabkan oleh karena jenis pekerjaan karyawan yang berbeda-beda antar karyawan, dimana kebanyakan karyawannya melakukan pekerjaan atau kegiatan di lapangan seperti mencari dan mengumpulkan data nasabah, mengunjungi nasabah, dan lain-lain. Hal ini juga disebabkan karena latar pendidikan yang ditempuh berbeda dengan karakteristik pekerjaan yang dilakukan oleh karyawan SKK BRI.

Berdasarkan hasil riset angket kuesioner yang telah dilakukan peneliti, menunjukkan bahwa karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia (SKK BRI) merasa bahwa *basic literacy skill* atau keahlian dasar yang dimiliki dinilai sudah baik, namun ada beberapa karyawan mengatakan masih ragu-ragu terhadap keahlian dasar yang dimiliki untuk bidang pekerjaan yang dilakukan. Hal ini mungkin dikarenakan latar pendidikan yang ditempuh berbeda dengan karakteristik pekerjaan yang dilakukan. Selanjutnya mengenai *technical skill* atau keahlian teknik, karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia (SKK BRI) merasa bahwa *technical skill* yang dimiliki dinilai sudah baik. Kemudian mengenai *interpersonal skill* atau keahlian interpersonal juga sudah dianggap baik, dan yang terakhir mengenai *problem solving* atau penyelesaian masalah pula sudah dinilai baik.

4.5.3. Pengaruh *Attitude* terhadap Kinerja Karyawan

Hasil pengujian yang dilakukan dalam penelitian ini terhadap variabel *attitude* dan kinerja karyawan menunjukkan bahwa *attitude* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia SKK BRI Kota Samarinda. Oleh karenanya hal ini sejalan dengan hasil yang dicapai oleh Kandou et. al. (2016) dimana dalam penelitian tersebut diperoleh hasil bahwa *attitude* memberikan pengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kinerja karyawan PT. Bank Sulutgo Manado.

Carpenter, et. al., (2009) mendeskripsikan sikap adalah perasaan kita kepada aspek yang berbeda dari lingkungan kerja dan Wibowo (2014:50) menjelaskan bahwa sikap adalah suatu kecenderungan untuk merespon secara positif atau negatif pada seseorang atau sesuatu dalam lingkungannya. Sikap akan tampak apabila kita mengatakan suka atau tidak suka akan sesuatu atau orang.

Kesimpulan dari pembahasan diatas adalah variabel *attitude* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hasil ini menunjukkan jika *attitude* mempengaruhi kinerja karyawan dimana bila karyawan mempunyai sikap yang baik kepada rekan kerja, atasan maupun bawahannya maka akan tercipta lingkungan kerja yang nyaman dan hubungan yang baik diperusahaan, yang tentunya hal ini pula akan berdampak pada kinerja karyawan yang akan meningkat.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan penelitian yang dilakukan maka didapatkan beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. *Knowledge management* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia (SKK BRI) Kota Samarinda.

- Hasil ini menyatakan bahwa apabila *knowledge management* atau manajemen pengetahuan dari karyawan semakin baik maka akan berdampak pula pada semakin tingginya kinerja dari karyawan.
2. *Skill* berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia (SKK BRI) Kota Samarinda. Hasil ini dikarenakan jenis pekerjaan yang berbeda-beda dan kebanyakan karyawan tidak serta merta melakukan pekerjaannya didalam kantor.
 3. *Attitude* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia (SKK BRI) Kota Samarinda. Hasil ini menyatakan bahwa apabila *attitude* semakin baik maka kinerja dan karyawan pula akan semakin tinggi.

5.2. Saran

Berdasarkan hasil analisis pembahasan dan kesimpulan yang telah diambil, maka dapat dikemukakan saran sebagai berikut:

A. Bagi Perusahaan

1. Bagi perusahaan diharapkan memberikan perhatian lebih terhadap pengetahuan yang dimiliki karyawan melalui pelaksanaan pelatihan dan memperbanyak intensitas pertemuan untuk menambah pengetahuan para karyawan agar kinerjanya semakin baik untuk dapat memberikan pelayanan kepada nasabah yang secara langsung akan berpengaruh terhadap kinerja perusahaan.
2. Dalam hal *skill* atau keterampilan, PT. Bank Rakyat Indonesia (SKK BRI) Kota Samarinda dapat mempertahankan atau meningkatkan keterampilan dari para karyawannya. Karena keterampilan sangat diperlukan oleh karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia (SKK BRI) Kota Samarinda karena perusahaan akan mendapatkan kemajuan yang baik bila karyawannya mampu terampil dalam menjalankan pekerjaannya dan hal ini sangat dibutuhkan untuk menghadapi persaingan perusahaan.
3. Selanjutnya, mengenai *attitude*, hendaknya PT. Bank Rakyat Indonesia (SKK BRI) melakukan pendekatan kepada karyawan yang dilakukan oleh pimpinan melalui sikapnya dalam menghadapi karyawan, kemudian hal yang sama dilakukan oleh sikap karyawan terhadap rekan sekerjanya dan yang terakhir mengenai sikap diri sendiri yang dilakukan oleh karyawan. *Attitude* atau sikap sangat penting bagi karyawan terhadap pekerjaannya. Sebagai contoh, pekerjaan dari divisi *teller* dan *customer service* membutuhkan kecakapan berkomunikasi serta kecakapan administrasi sehingga pekerjaan para karyawan di bagian ini bisa berjalan lancar. *Attitude* juga dapat mempengaruhi kinerja karyawan dari PT. Bank Rakyat Indonesia (SKK BRI) karena dapat mempengaruhi kinerja dari karyawannya dimana bila karyawan mempunyai sikap yang baik

kepada rekan kerja, atasan maupun bawahannya maka akan tercipta lingkungan kerja yang nyaman dan hubungan yang baik diperusahaan.

4. Bagi perusahaan juga disarankan untuk perlu memperhatikan temuan dari penelitian ini, dengan memfokuskan pada variabel-variabel (*knowledge management, skill, attitude*) yang dapat mempengaruhi kinerja karyawannya.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggraini, Normala Dewi. 2013. *Pengaruh Praktek Knowledge management Terhadap Kinerja Organisasi*, Semarang.
- Arikunto, S. 2013. *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Bangun, Wilson. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Erlangga, Bandung.
- Budihardjo, Andreas. 2016. *A Guide Book Knowledge Management Efektif Berinovasi Meraih Sukses*, Cetakan Ke-1, Prasetya Mulya Publishing, Jakarta.
- Carpenter, Mason and Erdogan B. Talya. 2009. *Principles of Management*, 1st, New York : Flat World Knowledge. USA.
- Cummings, Thomas G. 2015. *Organization Development & Change*, Edisi 10, Cengage Learning, USA.
- Easa, Nasser Fathi Hassan. 2012. *Knowledge Management And The SECI Model: A Study Of Innovation In The Egyptian Banking Sector*. University of Stirling Management School, Scotland.
- Famella, Sri Wahyu, Lelly Hana Setyanti, dan Ana Mufidah, 2015. *Pengaruh Keterampilan Kerja, Pengalaman Kerja, dan Sikap Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada Perusahaan Rokok Gagak Hitam Kabupaten Bondowoso*, Jember.
- Gani, Irwan, Siti Amalia. 2015. *Alat Analisis Data Aplikasi Statistik untuk Penelitian Bidang Ekonomi dan Sosial*, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Ghozali, Imam. 2013. *"Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS"*, BP Universitas Diponegoro, Semarang.
- Kandou, Yunita Lidya, Victor Lengkong, dan Greis Sendow, 2016. *Pengaruh Knowledge Management, Skill, dan attitude Terhadap Kinerja Karyawan*

- (Studi Kasus pada PT. Bank SULUTGO Kantor Pusat di Manado). Vol.16 No.01. Manado.
- Laoh, Chres F.P, Bernhard Tewel, dan Sem G Oroh, 2016. *Pengaruh Manajemen Pengetahuan, Keterampilan, dan Sikap Kerja Terhadap Kinerja Pegawai (Studi Kasus pada PT. National NOBU Bank Area Manado)*, Vol.16 No.04. Manado.
- Mangkunegara, A. P. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, cetakan ke –11, Bandung : Remaja Rosdakarya. Bandung.
- Mas'ud, Fuad. 2004, *Survai Diagnosis Organisasional : Konsep dan Aplikasi*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Mathis, Robert L dan Jackson, John H. 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Salemba Empat. Jakarta.
- Pedoman Penyusunan Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mulawarman.
- Robbins, Stephen P. 2015. *Perilaku Organisasi*, Edisi ke – 16, Salemba Empat, Jakarta.
- Robbins, Stephen P. 2006. *Perilaku Organisasi*, Edisi ke – 10, Salemba Empat, Jakarta.
- Setiarso, Bambang, 2009. *Penerapan Knowledge Management pada Organisasi*, Edisi 1, Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Sugiyono, 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Cetakan ke-11, Bandung, ALFABETA. Bandung.
- _____, 2014. *Metode Penelitian Manajemen*, Cetakan ke - 2, Bandung, ALFABETA. Bandung.
- Suhartini, Yati. 2013. *Pengaruh Pengetahuan, Keterampilan, dan Kemampuan Karyawan Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus pada Industri Kerajinan Kulit di Manding Bantul Yogyakarta)*, Yogyakarta.
- Umar, Husein. 2008. “*Desain Penelitian MSDM dan Perilaku Karyawan Paradigma Positivik dan Berbasis Pemecahan Masalah*”, Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Wibowo, 2014. *Perilaku dalam Organisasi*, Cetakan ke – 2, Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- _____, 2014. *Manajemen Kinerja*, Edisi Revisi ke – 4, Raja Grafindo Persada, Jakarta.