

**PENGARUH PENGETAHUAN, KETRAMPILAN DAN SIKAP
TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT. ANGKASA PURA I
JAKARTA**

SKRIPSI



**Oleh :
ARIEF HIDAYAT
19130019**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI
SURAKARTA
2024**

HALAMAN PENGESAHAN PROPOSAL

Nama : Arief Hidayat
NIM : 19130019
Program Studi : S1 MANAJEMEN
Judul : PENGARUH PENGETAHUAN, KETRAMPILAN
DAN SIKAP TERHADAP KINERJA KARYAWAN
PT. ANGKASA PURA I JAKARTA

Disetujui dan Disahkan:

Hari : Jum'at
Tanggal : 12 Januari 2024

Pembimbing



Drs. Christiawan Hendratmoko, M. Si.
NIDN : 000403690

Mengetahui
Wakil Ketua 1 Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta



Aditya Liliyan, S. MB., MM.
NIDN : 0610118902

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Arief Hidayat
NIM : 19130019
Program Studi : S1 MANAJEMEN
Judul : **PENGARUH PENGETAHUAN, KETRAMPILAN
DAN SIKAP TERHADAP KINERJA KARYAWAN
PT. ANGKASA PURA I JAKARTA**

Skripsi ini telah diuji dan dipertahankan dihadapan tim penguji skripsi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta (STIE Surakarta) dan diterima untuk memenuhi persyaratan gelar Sarjana Ekonomi.

Pada Hari : Jum'at
Tanggal : 12 Januari 2024

Tim Penguji
Ketua : Aditya Liliyan, S. MB., MM
Anggota : Drs. Christiawan Hendratmoko, M. Si.

Tanda tangan



Mengetahui
Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta



Dr. Budi Istivanto, S.E., M.M., M.H.
NIDN : 0625127401

Pernyataan Keaslian Skripsi

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul:

PENGARUH PENGETAHUAN, KETRAMPILAN DAN SIKAP TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT. ANGKASA PURA I JAKARTA

tidak pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi lain dan tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya. Apabila di kemudian hari saya terbukti melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, gelar dan ijazah yang telah diteberikan oleh perguruan tinggi batal saya terima.

Sukoharjo, 12 Januari 2024
Yang memberi Pernyataan



(ADIEE HIDAYAT)

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

Jika kamu bersyukur, maka akan Aku tambah (*Qs. Ibrahim : 7*)
Hiduplah seakan-akan kamu akan mati esok hari dan belajarlh seakan-akan kamu
hidup selamanya Mahatma Gandhi
Karena sesungguhnya setelah kesulitan itu ada kemudahan (*Qs. Al-Insyirah : 5*)
dan bersabarlah, Sesungguhnya Allah beserta orang-orang yang sabar (*Qs. Al-
Anfaal : 46*)
Barang siapa menempuh jalan untuk mendapatkan ilmu, maka Allah akan
memudahkan baginya jalan menuju surga (*HR. Muslim*)

PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan segala puji syukur Alhamdulillah, kupersembahkan
skripsi ini untuk:

1. Untuk keluarga tercinta terutama istri saya Sita Yuni Kurniawati, anak
saya Arsakha Arief Al-Ghifari, dan kedua orang tua saya Alm. Syamsul
Ma'arif, Chujairom, Abdurakhim, Sukarni Lestari yang telah memberikan
semangat dan selalu mendoakan saya dalam menyusun skripsi ini.
2. Untuk MMA. Indah Preastuty selaku Direktur Operasi PT. Angkasa Pura
I dan Purna Irawan selaku Vice President Airport Operation PT. Angkasa
Pura I yang memberikan ijin penelitian dan membantu dalam
pengumpulan data skripsi.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum wr.wb

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, sehingga Peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul: **PENGARUH PENGETAHUAN, KETRAMPILAN DAN SIKAP TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT. ANGKASA PURA I JAKARTA.**

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna karena keterbatasan yang Peneliti miliki. Pada kesempatan ini, Peneliti mengucapkan terima kasih untuk saran dan kritik yang Peneliti telah terima maupun yang akan diterima. Peneliti juga menyadari bahwasanya penyusunan skripsi ini tidak akan berjalan dengan baik tanpa bantuan dari berbagai pihak, untuk itu Peneliti ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. Budi Istiyanto, SE., MM., MH. selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta.
2. Aditya Liliyan, S. MB., MM. selaku Kepala Program Studi S1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta.
3. Drs. Christiawan Hendratmoko, M. Si. selaku Pembimbing yang telah memberikan petunjuk dan saran-saran serta pengarahan yang sangat berharga hingga terselesaikannya skripsi ini.
4. Bapak dan Ibu dosen pengajar di lingkungan program studi S1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta.

5. Semua pihak yang telah membantu Peneliti untuk menyelesaikan skripsi ini.
Semoga amal baik yang telah diberikan mendapat balasan dari Tuhan Yang
Maha Esa.

Surakarta, Januari 2024

Peneliti



Arief Hidayat

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
ABSTRAK	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	5
C. Tujuan	5
D. Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
A. Landasan Teori	7
1. Kinerja Karyawan	7
2. Pengetahuan.....	10
3. Ketrampilan.....	12
4. Sikap.....	13
B. Penelitian Terdahulu	14
C. Kerangka Penelitian	16
D. Hipotesis.....	17
BAB III METODE PENELITIAN	18
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	18
B. Tempat dan Waktu Penelitian	18
C. Jenis dan Sumber data.....	19
D. Populasi dan Sampel	19

	E. Teknik Pengumpulan Data	20
	F. Variabel Penelitian	21
	G. Definisi Operasional Variabel	21
	H. Metode Analisis Data.....	22
BAB IV	ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	28
	A. Deskripsi Obyek penelitian	28
	B. Deskripsi Responden.....	31
	C. Analisis Data Pembahasan	34
	D. Pembahasan.....	42
BAB V	PENUTUP	45
	A. Kesimpulan	45
	B. Keterbatasan Penelitian.....	45
	C. Saran	46
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Peneliti Terdahulu	14
2. Definisi Operasional Variabel.....	21
3. Deskripsi Responden.....	31
4. Deskripsi Berdasarkan Jenis Kelamin.....	32
5. Deskripsi Berdasarkan Usia	32
6. Deskripsi Berdasarkan Tingkat Pendidikan	33
7. Hasil Uji Validitas pengetahuan.....	34
8. Hasil Uji Validitas ketrampilan.....	35
9. Hasil Uji Validitas sikap	35
10. Hasil Uji Validitas kinerja karyawan	36
11. Hasil Uji Reabilitas Variabel Penelitian.....	37
12. Hasil Uji Multikolinearitas	38
13. Hasil Uji Heteroskedastisitas	38
14. Hasil Uji Normalitas.....	39
15. Hasil Uji Regresi	40
16. Hasil Uji t	41
17. Hasil Uji Koefisien Determinasi	42

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Kerangka Penelitian	16
2. Struktur Organisasi	31

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner

Lampiran 2. Tabulasi Data

Lampiran 3. Hasil Olah Data

Lampiran 4. r Tabel

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah Untuk mengetahui secara empiris secara parsial maupun simultan pengaruh pengetahuan, ketrampilan dan sikap terhadap kinerja karyawan PT. Angkasa Pura I Jakarta. Dalam penelitian ini menggunakan 20% dari 570 populasi, sehingga didapat 114 karyawan dengan teknik *accidental sampling*. Jenis dan sumber data diperoleh dari sumber data primer. Data dikumpulkan dengan cara membuat kuesioner mengenai pengetahuan, ketrampilan, sikap dan kinerja karyawan. Data hasil penelitian dianalisis dengan uji analisis regresi linier berganda, uji t, uji F dan koefisien determinasi. Hasil analisis menunjukkan bahwa secara parsial maupun simultan pengaruh pengetahuan, ketrampilan dan sikap berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hasil perhitungan koefisien determinasi menunjukkan bahwa variabel pengaruh pengetahuan, ketrampilan dan sikap dapat menerangkan variabel kinerja karyawan sebesar 70.5%, sisanya 29.5% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini, misalnya kepemimpinan, motivasi kerja dan budaya organisasi.

Kata kunci: pengetahuan, ketrampilan, sikap, kinerja karyawan.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sumber daya manusia merupakan suatu hal yang sangat penting dalam sebuah organisasi, karena tercapainya suatu tujuan baik itu tujuan jangka panjang maupun jangka pendek di tentukan oleh sumber daya manusia yang ada dalam organisasi itu sendiri. Karena pentingnya sumber daya manusia dalam sebuah organisasi, maka setiap organisasi/perusahaan berusaha untuk mendapatkan sumber daya manusia yang berkualitas dan produktif untuk menjalankan sebuah perusahaan. Dengan masuknya era globalisasi menciptakan suatu persaingan *knowledge* (pengetahuan), *skil* (keterampilan) *attitude* (sikap) bagi setiap pekerja.

Sumber daya manusia memiliki peranan yang sangat penting dalam suatu organisasi perusahaan, terutama bila dibandingkan dengan sumber daya lainnya. Melalui potensi yang dimiliki manusia, organisasi dapat mencapai kesuksesan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Rendahnya kualitas SDM merupakan penghalang pembangunan ekonomi suatu bangsa. Persoalan ini semakin rumit sehubungan dengan masuknya era globalisasi dimana masyarakat dunia saling terhubung dalam berbagai aspek kehidupan yang juga menimbulkan dampak tingkat persaingan yang semakin tinggi.

Banyak faktor yang mempengaruhi keberhasilan suatu perusahaan. Salah satunya adalah karyawan, karena memegang peran penting dalam memiliki potensi yang besar untuk menjalankan aktivitas perusahaan. Dalam hal ini karyawan diharapkan dapat memberikan hasil maksimal dalam

meningkatkan keberhasilan perusahaan. Oleh karena itu untuk mendukung tujuan dan pencapaian perusahaan berhasil secara maksimal, perlu diperhatikan mengenai kinerja karyawan.

Kinerja karyawan merupakan ukuran bagaimana sumber daya manusia yang ada di suatu perusahaan sudah berperan atau tidak terhadap kemajuan organisasi. Potensi sumber daya manusia yang berkinerja baik menjadi penentu keberhasilan perusahaan. Untuk mencapai kinerja terbaik tentu perlunya pengelolaan sumber daya manusia yang terarah melalui berbagai kebijakan yang dapat menyesuaikan kepentingan bersama antara karyawan dan perusahaan. Selain itu kinerja karyawan akan baik dengan adanya kesadaran dan kesungguhan karyawan sebagai individu dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya. pentingnya peran sumber daya manusia dalam mencapai kinerja organisasi dengan kemampuan yang di miliki sumber daya manusianya. Artinya kemampuan sumber daya manusia harus benar-benar teruji sehingga mampu mengerjakan semua pekerjaan yang di bebaskan kepadanya secara benar dan menghasilkan kinerja yang sempurna, baik kuantitas maupun kualitasnya (Kasmir, 2016, hal. 212).

Menurut (Kasmir 2016:182) kinerja merupakan hasil kerja dan perilaku kerja yang telah dicapai dalam menyelesaikan tugas-tugas dan tanggung jawab yang diberikan dalam suatu periode tertentu. Meningkatnya kinerja perorangan (*individual performance*) maka kemungkinan besar juga akan meningkatkan kinerja perusahaan (*corporate performance*) karena keduanya mempunyai hubungan yang erat.

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

Menurut Sutrisno (2014:204) mengatakan bahwa pengetahuan (knowledge) yaitu kesadaran dalam bidang kognitif. Misalnya, seorang karyawan mengetahui cara melakukan indentifikasi belajar, dan bagaimana melakukan pembelajaran yang baik sesuai dengan kebutuhan yang ada di perusahaan. Berdasarkan penelitian terdahulu dari Muchtamim (2021) menunjukkan bahwa pengetahuan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, sedangkan penelitian dari Laoh (2016) menyatakan pengetahuan berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja karyawan.

Faktor lain yang berpengaruh terhadap kinerja karyawan adalah keterampilan. Reber (Muhibbin, 2013:56) mengemukakan keterampilan adalah kemampuan melakukan pola-pola tingkah laku yang kompleks dan tersusun secara mulus dan sesuai dengan keadaan untuk mencapai hasil

tertentu. Berdasarkan penelitian terdahulu dari Muchtamim (2021) menunjukkan bahwa keterampilan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, sedangkan penelitian dari Lengkong (2019) menyatakan keterampilan berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja karyawan

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

Berdasarkan penelitian terdahulu dari Latief (2019) menunjukkan bahwa sikap berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, sedangkan penelitian dari Mulianda (2022) menyatakan sikap berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja karyawan.

PT. Angkasa Pura I (Persero) atau dikenal juga dengan Angkasa Pura Airports merupakan sebuah perusahaan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang memberikan pelayanan lalu lintas udara dan bisnis bandar udara di Indonesia sejak tahun 1962. Pemerintah RI mengeluarkan PP No.33 Tahun 1962 tentang Pendirian Perusahaan Negara (PN) Angkasa Pura Kemayoran, yang ditandatangani oleh Pejabat Presiden RI Ir. Djuanda. Tugas pokoknya adalah pengelolaan dan pengusahaan Bandar Udara Kemayoran Jakarta yang

saat itu merupakan satu-satunya bandar udara internasional yang melayani penerbangan dari dan keluar negeri selain penerbangan domestik. Selain itu, Angkasa Pura I (Persero) juga mempunyai lima anak perusahaan, yaitu PT. Angkasa Pura Logistik, PT. Angkasa Pura Properti, PT. Angkasa Pura Support, PT. Angkasa Pura Hotel, dan PT. Angkasa Pura Retail.

Berdasarkan uraian diatas dan beberapa riset gap tersebut mengindikasikan bahwa kinerja karyawan dipengaruhi oleh pengetahuan, ketrampilan dan sikap. Peneliti tertarik untuk menguji **“PENGARUH PENGETAHUAN, KETRAMPILAN DAN SIKAP TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT. ANGKASA PURA I JAKARTA”**.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah pengetahuan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Angkasa Pura I Jakarta?
2. Apakah ketrampilan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Angkasa Pura I Jakarta?
3. Apakah sikap berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Angkasa Pura I Jakarta?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan yang hendak dicapai dari pelaksanaan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan memberikan bukti empiris bahwa:

1. Pengetahuan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT.

Angkasa Pura I Jakarta

2. Ketrampilan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT.

Angkasa Pura I Jakarta

3. Sikap berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Angkasa Pura I Jakarta

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Dapat menambah pengetahuan sebagai bekal dalam menerapkan ilmu yang telah diperoleh dibangku kuliah dalam dunia kerja yang sesungguhnya dan Sebagai sumber data dan informasi untuk peneliti lanjutan yang berkaitan dengan sumber daya manusia

2. Manfaat Praktis

Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan informasi yang berharga bagi instansi dalam pengelolaan SDM beserta segala kebijakan yang berkaitan langsung dengan aspek-aspek SDM secara lebih baik.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

1. Kinerja Karyawan

Kinerja bagian produktivitas kerja, produktivitas berasal dari kata "Produktif" Artinya sesuatu yang mengandung potensi untuk digali, sehingga produktivitas dapatlah dikatakan sesuatu proses kegiatan yang terstruktur guna menggali potensi yang ada dalam sebuah komoditi atau objek. Filosofi produktivitas sebenarnya dapat mengandung arti keinginan dan usaha dari setiap manusia (individu maupun kelompok) untuk selalu meningkatkan mutu kehidupan dan penghidupannya.

Menurut Mangkunegara (2017) mengemukakan bahwa "hasil kinerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya".

Menurut Hasibuan (2018) mengemukakan bahwa "pengorbanan jasa , jasmani dan pikiran untuk menghasilkan barang - barang dan jasa - jasa dengan memperoleh imbalan prestasi tertentu". Sedangkan menurut Sedarmayanti (2014) mengemukakan bahwa "*performance* atau kinerja adalah *output drive from processes, human or ouherwise*, jadi dikatakannya bahwa kinerja merupakan hasil atau keluaran dari suatu proses".

Menurut Sulistiyani dan Rosidah (2014) mengemukakan bahwa "Kinerja merupakan catatan *outcome* yang dihasilkan dari fungsi karyawan tertentu atau kegiatan yang dilakukan selama periode waktu tertentu. Sedang kinerja suatu jabatan secara keseluruhan sama dengan jumlah (rata-rata) dari kinerja fungsi pegawai atau kegiatan yang dilakukan. Pengertian kinerja disini tidak bermaksud menilai karakteristik individu tetapi mengacu pada serangkaian hasil yang di peroleh selama periode waktu tertentu".

Menurut pendapat para ahli di atas dapat disimpulkan bahwa kinerja mempunyai hubungan erat dengan masalah produktivitas karena merupakan indikator dalam penentuan bagaimana usaha untuk mencapai tingkat produktivitas yang tinggi dalam suatu perusahaan.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja menurut Sutrisno (2014) adalah sebagai berikut:

- a. Faktor Personal/Individu, meliputi: pengetahuan, keterampilan, kemampuan, kepercayaan diri, motivasi, dan komitmen yang dimiliki oleh setiap individu.
- b. Faktor Kepemimpinan, meliputi: kualitas dalam memberikan dorongan, semangat, arahan, dan dukungan yang memberikan manajer dan team leader.
- c. Faktor Tim, meliputi: kualitas dukungan dan semangat yang diberikan oleh rekan dalam satu tim, kepercayaan terhadap sesama anggota tim, kekompakan dan keeratan anggota tim.

- d. Faktor Sistem, meliputi: sistem kerja, fasilitas kerja atau infrastruktur yang diberikan oleh organisasi, proses organisasi, dan kultur kinerja dalam organisasi.
- e. Faktor Kontekstual (situasional) meliputi: perubahan lingkungan.

Ukuran secara kualitatif dan kuantitatif yang menunjukkan tingkatan pencapaian suatu sasaran atau tujuan yang telah ditetapkan adalah merupakan sesuatu yang dapat dihitung serta digunakan sebagai dasar untuk menilai atau melihat bahwa kinerja setiap hari dalam perusahaan dan perseorangan terus mengalami peningkatan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan.

Menurut Mangkunegara (2017) beberapa indikator untuk mengukur sejauh mana pegawai mencapai suatu kinerja secara individual sebagai berikut:

- a. Kualitas: Tingkat dimana hasil aktifitas yang dilakukan mendekati sempurna dalam arti menyesuaikan beberapa cara ideal dari penampilan aktifitas ataupun memenuhi tujuan yang diharapkan dari suatu aktifitas.
- b. Kuantitas: Jumlah yang dihasilkan dalam istilah jumlah unit, jumlah siklus aktifitas yang diselesaikan.
- c. Ketepatan Waktu: Tingkat suatu aktifitas diselesaikan pada waktu awal yang diinginkan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktifitas lain.

- d. Efektifitas: Tingkat penggunaan sumber daya manusia, organisasi dimaksimalkan dengan maksud menaikan keuntungan atau mengurangi kerugian dari setiap unit dalam penggunaan sumber daya.
- e. Kemandirian: Tingkat dimana seorang pegawai dapat melakukan fungsi kerjanya tanpa minta bantuan bimbingan dari pengawas atau meminta turut campurnya pengawas untuk menghindari hasil yang merugikan.
- f. Komitmen Organisasi: Tingkat dimana pegawai mempunyai komitmen kerja dengan organisasi dan tanggung jawab pegawai terhadap organisasi.

2. Pengetahuan

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

Pengetahuan menurut Sutrisno (2014) adalah informasi yang dimiliki seseorang untuk bidang tertentu. Pengetahuan merupakan kompetensi yang kompleks dan merupakan domain yang sangat penting dalam membentuk tindakan seseorang (*Overt behavior*).

Pengetahuan merupakan kemampuan seseorang yang mempengaruhi terhadap tindakan yang dilakukan. Pengetahuan yaitu seseorang yang tidak secara mutlak dipengaruhi oleh pendidikan karena

pengetahuan juga dapat diperoleh dari pengalaman masa lalu, namun tingkat pendidikan turut menentukan mudah tidaknya seseorang menyerap dan memahami informasi yang diterima yang kemudian menjadi dipahami (Albunsyary, 2020). Bagia (2015) berpendapat bahwa pengetahuan (*knowledge*) adalah informasi yang memiliki makna yang dimiliki seseorang dalam bidang kajian tertentu Menurut Maspriyadi (2019) pengetahuan adalah segala sesuatu yang ada di kepala kita, kita dapat mengetahui sesuatu berdasarkan pengalaman yang kita miliki.

Indikator yang digunakan dalam penelitian ini mengadaptasi teori yang diutarakan oleh Suwatno (2013) yang dibagi kedalam dimensi dan indikator seperti berikut:

a. Dimensi Pendidikan

- 1) Kesesuaian latar belakang pendidikan pegawai dengan pekerjaan
- 2) Pengetahuan pegawai tentang prosedur pelaksanaan tugas
- 3) Pemahaman pegawai terhadap prosedur pelaksanaan tugasnya

b. Dimensi Pengalaman

- 1) Pengalaman kerja yang dimiliki pegawai
- 2) Prestasi kerja yang dimiliki pegawai
- 3) Ketenangan pegawai saat bekerja

c. Dimensi Minat

- 1) Kehadiran
- 2) Kepatuhan terhadap atasan
- 3) Sikap terhadap pekerjaan

3. Keterampilan

Suwatno (2013) bahwa : "Keterampilan (skill) merupakan kemampuan untuk mampu melaksanakan tugas-tugas fisik dan mental.

Menurut Wibowo (2007), keterampilan adalah kemampuan mengerjakan tugas fisik atau mental tertentu. Kompetensi mental atau keterampilan kognitif termasuk berpikir analitis dan konseptual. Sedangkan menurut Menurut Triton (2009), keterampilan adalah hal-hal atau langkah-langkah yang kita kuasai karena kita melatih atau melakukannya secara terus menerus. Karyawan yang memiliki tingkat keterampilan tinggi akan dapat mencapai kinerja yang lebih baik dibandingkan karyawan yang memiliki tingkat keterampilan kerja rendah.

Berdasarkan pengertian tersebut disimpulkan bahwa keterampilan berarti kemampuan untuk mengoperasikan suatu pekerjaan secara mudah dan cermat yang membutuhkan kemampuan dasar

Dimensi dan indikator yang digunakan dalam penelitian ini mengadaptasi teori yang diutarakan oleh Suwatno (2013) yang dibagi kedalam indikator seperti berikut:

- a. Kecakapan dalam menguasai pekerjaan
- b. Kemampuan dalam menyelesaikan pekerjaan
- c. Ketelitian dalam menyelesaikan pekerjaan
- d. Kemampuan dalam mengendalikan diri
- e. Kepercayaan diri dalam menyelesaikan pekerjaan
- f. Komitmen terhadap pekerjaan

g. Kemampuan dalam melatih diri untuk lebih baik

4. Sikap

Robbins, (2011) menjelaskan bahwa sikap kerja berisi evaluasi positif atau negatif yang dimiliki oleh karyawan tentang aspek-aspek lingkungan kerja mereka. Karyawan yang memiliki evaluasi positif terhadap segala sesuatu di lingkungan kerja cenderung memiliki kepuasan terhadap pekerjaan yang tinggi dan sebaliknya karyawan yang memiliki evaluasi negatif terhadap segala sesuatu di lingkungan kerja maka cenderung akan merasa kurang puas setelah bekerja dan adanya perasaan sedikit membosankan. Sikap kerja sebagai tindakan yang akan diambil karyawan dan kewajiban yang harus dilaksanakan sesuai dengan tanggung jawab yang hasilnya sebanding dengan usaha yang dilakukan. Sikap kerja dapat dijadikan indikator dalam sebuah pekerjaan dapat berjalan lancar atau tidak, masalah antar karyawan ataupun atasan dapat mengakibatkan terbaikannya sikap kerja. (Kenneth 2011) menjelaskan bahwa sikap kerja merupakan sikap seseorang terhadap pekerjaannya yang mencerminkan pengalaman yang menyenangkan dan tidak menyenangkan dalam pekerjaannya serta harapan-harapannya terhadap pengalaman masa depan.

Adapun indikator – indikator yang mempengaruhi sifat kerja menurut (Robbins, 2011) yaitu:

a. Sikap yang memiliki arah arti nya sikap tersebut mendukung atau tidak mendukungnya dalam menerima pekerjaan tersebut

- b. Sikap memiliki intensitas maksudnya sikap yang memiliki kedalaman atau kekuatan dalam menerima sesuatu yang belum pasti
- c. Sikap mempunyai keluasaan artinya kesetujuan atau ketidaksetujuan terhadap suatu objek yang akan di kerjakan
- d. Sikap yang memiliki konsistensi, maksudnya kesesuaian antara pernyataan sikap yang dikemukakan dengan responnya terhadap objek sikap tersebut
- e. Sikap yang memiliki spontanitas artinya menyangkut sejauh mana kesiapan individu untuk menyatakan sikapnya secara spontan
- f. Sikap yang memiliki Inisiatif artinya melaksanakan pekerjaannya tanpa harus diperintah terlebih dahulu

B. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu ini diperlukan sebagai referensi atau acuan bagi penelitian yang penulis lakukan dan disusun dalam bentuk tabel sebagaimana yang disajikan pada paparan berikut ini:

Tabel 1
Peneliti Terdahulu

No	Nama Dan Tahun	Judul	Variabel Independen	Hasil
1	Hohakay (2013)	<i>Measuring Employee Job Performance Through Employees Skill And Knowledge At PT. PLN (Persero)</i>	• Ketrampilan • Pengetahuan	Ketrampilan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Pengetahuan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.
2	Suhartini (2015)	Pengaruh Pengetahuan, Keterampilan Dan Kemampuan Karyawan Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Industri Kerajinan Kulit di Manding, Bantul, Yogyakarta)	• Pengetahuan • Keterampilan • Kemampuan	Pengetahuan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Ketrampilan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Kemampuan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

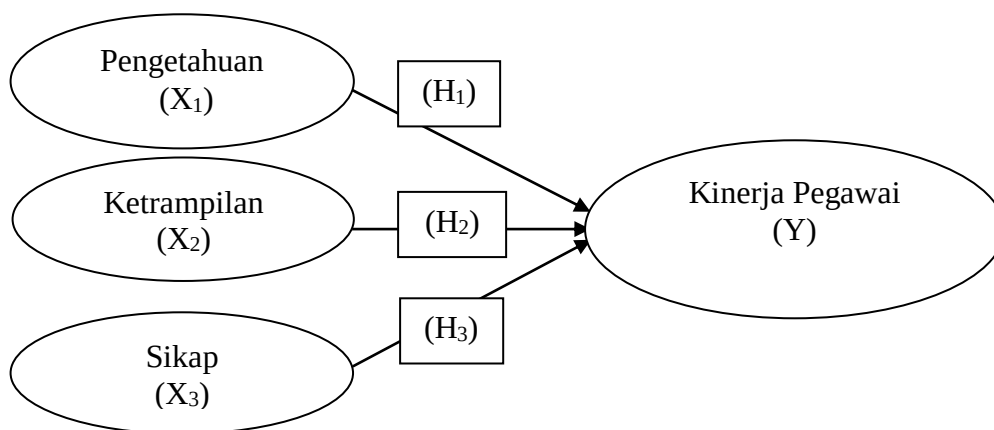
3	Laoh (2016)	Pengaruh Manajemen Pengetahuan, Keterampilan Dan Sikap Kerja Terhadap Kinerja Pegawai (Studi Kasus Pada Pt. National Nobu Bank Area Manado)	• Pengetahuan • Keterampilan • Sikap Kerja	Pengetahuan berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja karyawan. Ketrampilan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Sikap berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.
4	Alias (2018)	Pengaruh Pengetahuan, Sikap Kerja Dan Pengalaman Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Makassar	• Pengetahuan • Sikap kerja • Pengalaman	Pengetahuan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Sikap berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Pengalaman kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.
5	Lengkong (2019)	Pengaruh Keterampilan, Pengalaman Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Di Pt. Tri Mustika Cocominaesa (Minahasa Selatan)	• Keterampilan • Pengalaman • Lingkungan Kerja	Ketrampilan berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja karyawan. Pengalaman berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.
6	Latief (2019)	Pengaruh Manajemen Pengetahuan, Keterampilan dan Sikap terhadap Kinerja Karyawan PT. Perkebunan Nusantara I Langsa	• Pengetahuan • Keterampilan • Sikap kerja	Pengetahuan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Ketrampilan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Sikap berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.
7	Haji (2021)	<i>The Influence Of Knowledge Management, Skill, And Attitude On Employee Performance At PT Sun Life Syariah of Jakarta</i>	• Pengetahuan • Ketrampilan • Sikap	Pengetahuan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Ketrampilan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Sikap berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.
8	Muchtamim (2021)	<i>The Influence of Knowledge, Skill, Attitude, and Professionalism on the Individual Performance of Bankers, Lecturers, Teachers and Nurses in Jabodetabek</i>	• Pengetahuan • Ketrampilan • Sikap	Pengetahuan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Ketrampilan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Sikap berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Profesionalisme berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

9	Mulianda (2022)	Pengaruh Sikap Dan Kepribadian Terhadap Kinerja Karyawan Pada Perusahaan Percetakan CV. Beurata Utama Banda Aceh	- Sikap - Kepribadian	Sikap berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja karyawan. Kepribadian berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja karyawan
---	-----------------	--	--	---

Sumber: Data Sekunder diolah, 2022

C. Kerangka Penelitian

Berdasarkan tinjauan pustaka dan penelitian terdahulu, maka dapat disusun kerangka pemikiran sebagai berikut:



Gambar 1
Kerangka Pemikiran

Sumber: Laoh (2016), Alias (2018), Lengkong (2019), Latief (2019), Haji (2021), Muchtamim (2021), Mulianda (2022)

D. Hipotesis

Hipotesis merupakan dugaan sementara yang akan diuji kebenarannya dengan fakta yang ada (Sugiyono 2018), maka hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pengaruh Pengetahuan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Angkasa Pura I Jakarta.

Pengetahuan menurut Sutrisno (2014) adalah informasi yang dimiliki seseorang untuk bidang tertentu. Berdasarkan hasil penelitian dari

Muchtamim (2021) Pengetahuan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, sehingga dapat disusun hipotesis sebagai berikut:

H₁: Pengetahuan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Angkasa Pura I Jakarta.

2. Pengaruh Keterampilan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Angkasa Pura I Jakarta.

Suwatno (2013) bahwa Keterampilan (skill) merupakan kemampuan untuk mampu melaksanakan tugas-tugas fisik dan mental. Berdasarkan hasil penelitian dari Haji (2021) Keterampilan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, sehingga dapat disusun hipotesis sebagai berikut:

H₂: Keterampilan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Angkasa Pura I Jakarta.

3. Pengaruh Sikap berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Angkasa Pura I Jakarta.

Robbins, (2011) menjelaskan bahwa sikap kerja berisi evaluasi positif atau negatif yang dimiliki oleh karyawan tentang aspek-aspek lingkungan kerja mereka. Berdasarkan hasil penelitian dari Latief (2019) Sikap berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, sehingga dapat disusun hipotesis sebagai berikut:

H₃: Sikap berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Angkasa Pura I Jakarta.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisa data dan pengujian hipotesis yang telah dilakukan dapat ditarik kesimpulan:

1. Pengetahuan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Angkasa Pura I Jakarta
2. Ketrampilan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Angkasa Pura I Jakarta
3. Sikap berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Angkasa Pura I Jakarta
4. Berdasarkan hasil perhitungan koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,705 ini berarti bahwa kinerja karyawan PT. Angkasa Pura I Jakarta dijelaskan oleh variabel pengetahuan, ketrampilan dan sikap sebesar 70,5% dan sisanya 29,5% dijelaskan variabel lain diluar model penelitian seperti kepemimpinan, komitmen organisasi, pelatihan dan budaya organisasi.

B. Keterbatasan Penelitian

Keterbatasan yang dikemukakan oleh peneliti dalam melaksanakan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini pengetahuan, ketrampilan dan sikap sehingga hasil penelitian ini belum bisa mewakili tingkat kinerja karyawan PT. Angkasa Pura I Jakarta.

2. Lokasi penelitian ini sangat terbatas yaitu hanya di PT. Angkasa Pura I Jakarta, sehingga hanya dapat digeneralisasikan dilingkungan PT. Angkasa Pura I Jakarta.

C. Saran

Berdasarkan hasil penelitian di atas, maka hal yang dapat disarankan untuk PT. Angkasa Pura I Jakarta adalah sebagai berikut:

1. Pengetahuan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Angkasa Pura I Jakarta. Untuk itu peneliti menyarankan PT. Angkasa Pura I Jakarta meningkatkan Pengetahuan dengan cara sebagai berikut:
 - a. Membaca: Baca buku, artikel, jurnal, atau newsletter tentang topik yang berkaitan dengan pekerjaan.
 - b. Berpartisipasi dalam pelatihan: mengikuti pelatihan atau kursus yang tersedia baik online maupun offline, yang dapat membantu karyawan memperoleh keterampilan baru atau meningkatkan keterampilan yang sudah dimiliki.
 - c. Membuat jaringan: Jalin hubungan dengan rekan kerja, profesional lain, atau kelompok industri untuk belajar dari pengalaman mereka dan mendapatkan perspektif baru.
2. Keterampilan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Angkasa Pura I Jakarta. Untuk itu peneliti menyarankan PT. Angkasa Pura I Jakarta meningkatkan Keterampilan dengan cara sebagai berikut:

- a. Mencari mentor: Cari seseorang yang berpengalaman dan dapat memberikan saran, panduan, dan dukungan untuk membantu Karyawan mengembangkan keterampilan dan pengetahuan Karyawan.
 - b. Praktek: mempraktekkan keterampilan baru yang dipelajari dalam situasi nyata. Ini dapat membantu Karyawan memperoleh pengalaman dan memperbaiki keterampilan Karyawan.
 - c. Berpartisipasi dalam acara industri: Hadiri konferensi, seminar, atau pertemuan industri untuk memperluas keterampilan Karyawan dan mendapatkan wawasan tentang tren terbaru dan praktik terbaik.
3. Sikap berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Angkasa Pura I Jakarta. Untuk itu peneliti menyarankan PT. Angkasa Pura I Jakarta meningkatkan Sikap dengan cara sebagai berikut:
 - a. Berkomunikasi dengan baik: Komunikasi yang efektif adalah kunci untuk menjaga hubungan yang baik dengan rekan kerja dan atasan.
 - b. Berempati: berusaha untuk memahami perasaan orang lain dan berempati terhadap situasi mereka. Ini akan membantu Karyawan membangun hubungan yang kuat dan memperoleh pengalaman yang berharga.
 - c. Memiliki inisiatif: proaktif dalam pekerjaan Karyawan, tidak menunggu diperintahkan oleh atasan. Memberikan saran dan ide yang konstruktif dan ajukan solusi pada masalah yang muncul.
4. Peneliti selanjutnya diharapkan dapat menggunakan populasi yang lebih luas dan sampel yang lebih besar sehingga hasilnya akan lebih baik.

5. Peneliti selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan variabel penelitian maupun indikator penelitian yang lain agar penelitian semakin lengkap dan lebih baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Albunsyary, Achmad, Muninghar, dan Fatimah Riswati. 2020. "Pengaruh Pengetahuan, Pengalaman Kerja, Kompetensi SDM Dan Pengembangan Karier Terhadap Prestasi Kerja Personel Polsek Pamekasan." *Jurnal Manajemen Dan Administrasi Publik* Vol. 3, No.
- Alias. 2018. "Pengaruh Pengetahuan, Sikap Kerja Dan Pengalaman Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Makassar." *Universitas Muslim Indonesia*.
- Bagia. 2015. *Perilaku Organisasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Ghozali, Imam. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Haji. 2021. "The Influence Of Knowledge Management, Skill, And Attitude On Employee Performance At PT Sun Life Syariah of Jakarta." *Universitas Mercu Buana*.
- Hasibuan, Malayu SP. 2018. *Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi Revisi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Hohakay. 2013. "Measuring Employee Job Performance Through Employees Skill And Knowledge At PT. PLN (Persero)." *University of Sam Ratulangi Manado*.
- Kenneth. 2011. *Manajemen Perilaku Organisasi: Pendayungan Sumber Daya Manusia*, Bandung: Alfabeta.
- Laoh. 2016. "Pengaruh Manajemen Pengetahuan, Keterampilan Dan Sikap Kerja Terhadap Kinerja Pegawai (Studi Kasus Pada Pt. National Nobu Bank Area Manado)." *Universitas Sam Ratulangi, Manado*.
- Latief. 2019. "Pengaruh Manajemen Pengetahuan, Keterampilan Dan Sikap Terhadap Kinerja Karyawan PT. Perkebunan Nusantara I Langsa." *Universitas Samudra, Medan*.
- Lengkong. 2019. "Pengaruh Keterampilan, Pengalaman Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Di Pt. Tri Mustika Cocominaesa (Minahasa Selatan)." *Universitas Sam Ratulangi, Manado*.
- Mangkunegara, A. A. Anwar Prabu. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Maspriyadi. 2019. "Pengaruh Kepemimpinan, Pengetahuan, Keterampilan Dan

Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Bojonegoro.” *Jurnal Manajemen Dan Administrasi Publik*, 2(1), 73–87.

Muchtamim. 2021. “The Influence of Knowledge, Skill, Attitude, and Professionalism on the Individual Performance of Bankers, Lecturers, Teachers and Nurses in Jabodetabek.” *Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Kusuma Negara*.

Mulianda. 2022. “Pengaruh Sikap Dan Kepribadian Terhadap Kinerja Karyawan Pada Perusahaan Percetakan CV. Beurata Utama Banda Aceh.” *Universitas Serambi Mekkah*.

Robbins, Stephen P. & A. Judge, Timothy. 2011. *Organizational Behavior. Fourteenth Edition. Pearson Education*. New Jersey.

Sedarmayanti. 2014. *Sumber Daya Manusia Dan Produktivitas Kerja*. Jakarta: Mandar Maju.

Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.

Suhartini. 2015. “Pengaruh Pengetahuan, Keterampilan Dan Kemampuan Karyawan Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Industri Kerajinan Kulit Di Manding, Bantul, Yogyakarta).” *Universitas PGRI Yogyakarta*.

Sulistiyani dan Rosidah. 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Sutrisno. 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia: Cetak Ke Enam*. Jakarta: Pranada Media Group.

Suwatno, dan Tjutju Yuniarsih. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Alfabeta.

Triton P.B. 2009. *Mengelola Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Penerbit Oriza.

Wibowo. 2007. *Manajemen Kinerja: Edisi Ketiga*. Jakarta: PT.Raja Grafindo Prasada.

KATA PENGANTAR

Kepada Yth.

Bp/Ibu/Sdr/i Karyawan

PT. Angkasa Pura I

Jakarta

Dengan hormat,

Yang bertanda tangan dibawah ini saya,

Nama : Arief Hidayat

NIM : 19130019

Progdi : S1 Manajemen

Perguruan Tinggi : STIE Surakarta

Mengharapkan kesediaan Bp/Ibu/Sdr/i untuk berkenan mengisi daftar pernyataan yang saya ajukan di bawah ini, untuk membantu penyusunan skripsi saya yang berjudul :

PENGARUH PENGETAHUAN, KETRAMPILAN DAN SIKAP TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT. ANGKASA PURA I JAKARTA.

Jawaban yang Bp/Ibu/Sdr/i berikan akan sangat bermanfaat bagi kepentingan ilmu pengetahuan. Data yang kami peroleh bersifat terbatas dan tidak dipublikasikan. Atas kerjasama yang saudara berikan saya ucapkan terima kasih.

Hormat Saya

Arief Hidayat

Berilah Tanda cross (X) pada pilihan di bawah ini

Petunjuk pengisian :

PERTANYAAN UNTUK BIODATA RESPONDEN

1. Jenis kelamin anda adalah:
 - a. Laki-laki
 - b. Perempuan
2. Umur anda saat ini:
 - a. 18 th – 25 th
 - b. 26 th – 35 th
 - c. 36 th ke atas
3. Tingkat pendidikan terakhir yang Anda miliki saat ini:

a. SD	d. Diploma
b. SLTP	e. Sarjana
c. SLTA	f. Magister

Jawablah beberapa pernyataan dibawah ini dengan memberikan tanda $\surd$ pada kolom yang telah disediakan

Keterangan jawaban

SS = Sangat setuju

S = setuju

N = Netral

TS = Tidak Setuju

STS = sangat Tidak Setuju

A. KINERJA KARYAWAN

No	Butir Peryataan	SS	S	N	TS	STS
1	Saya melakukan pekerjaan saya dengan penuh tanggung jawab.					
2	Saya selalu menetapkan target dalam bekerja.					
3	Saya selalu menyelesaikan pekerjaan saya tepat waktu					
4	Saya dapat menggunakan sumber daya perusahaan secara efektif					
5	Saya bisa menyelesaikan pekerjaan saya secara mandiri					
6	Saya mempunyai komitmen yang tinggi kepada perusahaan					

B. PENGETAHUAN

No	Butir Peryataan	SS	S	N	TS	STS
1	Saya selalu sistematis dan logis dalam menyelesaikan masalah					
2	Saya selalu membuat perencanaan pekerjaan sebelum bekerja					
3	Saya selalu mencari penyebab dari permasalahan secara rinci dalam memecahkan suatu masalah					
4	Saya selalu memecahkan masalah dari yang tersulit sampai yang paling mudah					
5	Saya cepat dalam memecahkan masalah yang berbeda					

C. KETRAMPILAN

No	Butir Peryataan	SS	S	N	TS	STS
1	Saya selalu kreatif dalam menjalankan tugas					
2	Saya bekerja tanpa menunggu perintah terlebih dahulu					
3	Saya jarang melakukan kesalahan saat melaksanakan pekerjaan					
4	Saya selalu antusias dalam bekerja					
5	Saya selalu mencari informasi tambahan terkait pekerjaan					

D. SIKAP

No	Butir Peryataan	SS	S	N	TS	STS
1	Saya selalu membantu pekerjaan orang lain dengan memberikan contoh					
2	Instruksi yang diberikan sebelum pekerjaan yang diberikan sangat membantu					
3	Bekerja dengan orang lain adalah lebih baik dari pada bekerja sendiri					
4	Saya menerima kritikan atas hasil kerja					
5	Saya memikirkan tentang apa yang orang lain pikir dan rasakan					
6	Saya selalu berusaha berinisiatif menyelesaikan pekerjaan					