

**SIKAP SEBAGAI PEMEDIASI PENGARUH KETERAMPILAN DAN
PENGETAHUAN TERHADAP KINERJA KARYAWAN**

(Studi pada Karyawan Rs. *Port Medical Center*)

Kustiadi Basuki

kustiadibasuki@yahoo.com

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas 17 Agustus 1945 Jakarta

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa sikap sebagai pemediasi pengaruh keterampilan dan pengetahuan terhadap kinerja karyawan sebagai variabel intervening. Dalam penelitian ini, metode pengambilan sampel yang digunakan adalah metode accidental sampling (non-probability sampling). Didalam penelitian ini menggunakan tiga variabel yaitu, variabel independen adalah Keterampilan (X_1) dan Pengetahuan (X_2) dengan variabel dependen adalah Kinerja Karyawan (Y) serta variabel intervening adalah Sikap (Z). Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan Rs. *Port Medical Center*. serta sampelnya sebanyak 91 responden. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel Keterampilan (X_1) tidak signifikan terhadap Kinerja Karyawan (Y), variabel Pengetahuan (X_2) berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan (Y), Variabel Sikap (Z) tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja Karyawan (Y), Variabel Sikap (Z) tidak mampu memediasi Keterampilan (X_1) terhadap Kinerja Karyawan (Y), dan variabel Sikap (Z) tidak mampu memediasi Pengetahuan (X_2) terhadap Kinerja Karyawan (Y).

Kata Kunci : Keterampilan, Pengetahuan, Kinerja Karyawan, Sikap

ABSTRACT

This study aims to analyze the attitude sebagai pemediasi influence and perception of employee performance as intervening variables. In this research, sampling method used is accidental sampling method (non probability sampling). In this study using three variables namely, the dependent variable is Employee Performance (Y) and intervening variable is Attitude (Z). Population in this research is employee of Rs. Port Medical Center. and the sample is 91 respondents. The result showed that the variable (X1) was not significant to Employee Performance (Y), Knowledge (X2) variable significantly to Employee Performance (Y), Attitude Variable (Z) not significant to Employee performance (Y), Attitude Variable (Z) capable of memediasiking (X1) on Employee Performance (Y), and Attitude variable (Z) unable to mediate Knowledge (X2) on Employee Performance (Y).

Keywords : Skills, Knowledge, Employee Performance, AttitudeJ.

Info Artikel : Submit November 2019

: Revisi November 2019

: Diterima Desember 2019

1. Pendahuluan

Kinerja karyawan dipandang masyarakat masih rendah pada penelitiann Subakti (2013) bahwa tim manajemen perlu melakukan perbaikan dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan terutama melakukan sebuah evaluasi. Menurut Lidya (2016) bahwa kinerja karyawan mempunyai suatu pengaruh signifikan. Oleh karena itu, kinerja di Rs. *Port Medical Center* ada kecenderungan menurun perlu perhatian sungguh – sungguh dari perusahaan. Faktor – faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan seperti pengetahuan, keterampilan, dan sikap.

Pengetahuan telah menjadi aset pada dimana setiap manusia dituntut harus mempunyai keterampilan agar mampu bersaing dengan dunia. Seiring dengan keterampilan seseorang harus mempunyai pengetahuan yang lebih agar pengetahuan tersebut menjadi sebuah kreativitas. Oleh karena itu pengetahuan dan keterampilan berpengaruh terhadap suatu kinerja karyawan, dimana seseorang mempunyai pengetahuan dan keterampilan cara orang tersebut bekerja dengan baik, sehingga kinerja karyawan di perusahaan sangat dihargai. Sikap berperan serta dalam segala hal , jika seseroang baik akan mempunyai pengetahuan dan keterampilan yang lebih dan sehingga kinerja karyawan tersebut menjadi baik.

Penelitian ini dilakukan pada sebuah Rs. *Port Medical Center* dimana pada rumah sakit ini mempunyai sebuah kinerja karyawan yang mengalami sebuah penurunan, sehingga kinerja karyawan di Rs. *Port Medical Center* dapat dilihat dari tabel dibawah ini (lihat tabel 1).

Tabel 1 Kinerja Kayawan Rs. Port Medical Center

Tahun	Jumlah karyawan (orang)	Rawat Inap (orang)	Rawat Jalan (orang)
2014	353	1.487	25.309
2015	351	1.285	25.307
2016	208	858	19.979

Sumber : Rs. *Port Medical Center*,2017

Tabel diatas menunjukkan bahwa hasil kinerja pada Rs. *Port Medical Center* tiap tahun mengalami penurunan. Oleh karena itu pekerja pada Rs. *Port Medical Center* mempunyai pengetahuan dan keterampilan dalam melayani pasien yang sakit cukup kurang sehingga perlu adanya evaluasi kerja untuk meningkatkan kinerja karyawan.

Pada tabel diatas menunjukkan pada tahun 2014 dengan jumlah karyawan 353 orang, dapat menghasilkan kinerja karyawan pada rawat inap sebesar 1.487 orang dan pada rawat jalan sebesar 25.309 orang. Pada tahun 2015 dengan jumlah karyawan 351 orang, dapat menghasilkan kinerja karyawan pada rawat inap sebesar 1.285 orang mengalami penurunan 202 orang dan pada rawat jalan sebesar 25.307 mengalami penurunan pada tahun sebelumnya sebanyak 2 orang. Pada tahun 2016 dengan jumlah karyawan 208 orang, dapat menghasilkan kinerja karyawan pada rawat inap sebanyak 858 mengalami penurunan pada tahun sebelumnya sebesar 427 orang dan pada rawat jalan sebesar 19.979 mengalami penurunan sebanyak 5.328 orang.

Rs. *Port Medical Center* mempunyai kinerja karyawan yang kurang bagus sehingga setiap tahun mengalami penurunan. Dalam hal ini, kinerja karyawan dilihat dari segi pengetahuan karyawan dalam bekerja menagani pasien, dan mempunyai sebuah keterampilan

dalam melayani pasien, sehingga dalam hal ini pasien belum merasakan kenyamanan dalam rawat jalan dan rawat inap pada Rs. *Port Medical Center*.

Kinerja karyawan (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Mangkunegara, 2011). Kinerja dalam hal ini mempunyai sebuah kualitas yang terbaik yang dikerjakan oleh karyawan.

Kinerja dapat dilihat dari segi pengetahuan adalah hasil penginderaan manusia, atau hasil tahu seseorang terhadap obyek melalui indera yang dimilikinya mata, hidung, telinga, dan sebagainya Notoatmodjo (2005). Oleh karena itu, kinerja dapat dilihat pula dari segi keterampilan menurut Robbins (2000) keterampilan berarti kemampuan untuk mengoperasikan suatu pekerjaan secara mudah dan cermat yang membutuhkan kemampuan dasar. Dalam hal ini karyawan cekatan dan cermat dalam menangani pasien yang rawat jalan dan rawat inap.

Karyawan yang mempunyai kinerja yang secara baik, pengetahuan dan keterampilan yang kompeten tidak jauh dari mempunyai sikap yang baik. Dimana sikap nyatanya diarahkan pada suatu hal yang biasa disebut objek. Tidak ada sikap tanpa adanya objek maka sikap tidak akan bisa dijalankan Gerubgan (2004). Pentingnya melakukan penelitian di Rs. *Port Medical Center* Jakarta Utara yaitu karena ingin mengetahui bagaimana perusahaan, dalam meningkatkan kinerja karyawan agar lebih baik sehingga dapat menjadi contoh oleh rumah sakit lainnya. Oleh karena itu, dilihat melalui variabel-variabel sumber daya manusia dalam pengetahuan, keterampilan dan sikap serta kinerja karyawan sehingga penelitian tersebut sangat penting untuk diteliti.

Berdasarkan latar belakang diatas maka peneliti ingin mengkaji “sikap sebagai pemediasi pengaruh keterampilan dan pengetahuan terhadap kinerja karyawan sebagai variabel intervening di Rs. *Port Medical Center*”

Berdasarkan fenomena dan latar belakang diatas, maka ditetapkan beberapa masalah dalam penelitian ini, yaitu : Bagaimana pengaruh keterampilan terhadap kinerja karyawan? Bagaimana pengaruh pengetahuan terhadap kinerja karyawan? Bagaimana pengaruh keterampilan terhadap sikap? Bagaimana pengaruh pengetahuan terhadap sikap? Bagaimana pengaruh sikap terhadap kinerja karyawan? Bagaimana sikap memediasi pengaruh langsung keterampilan terhadap kinerja karyawan? Bagaimana sikap memediasi pengaruh langsung pengetahuan terhadap kinerja karyawan ?

2. Tinjauan Pustaka

2.1 Kinerja Karyawan

Kinerja karyawan (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Mangkunegara, 2011). Faktor yang mempengaruhi kinerja adalah faktor kemampuan pegawai terdiri dari kemampuan potensi (IQ) dan kemampuan *reality* (knowledge + skill) maka, dengan pendidikan yang memadai untuk jabatannya dan terampil dalam mengerjakan pekerjaannya sehari-hari, maka akan lebih mudah mencapai prestasi kerja yang diharapkan (Mangkunegara, 2009). Oleh karena itu, pegawai perlu ditempatkan pada pekerjaan yang sesuai dengan keahliannya. Faktor motivasi terbentuk dari sikap seseorang pegawai dalam menghadapi situasi kerja. Motivasi merupakan kondisi yang menggerakkan diri

pegawai yang terarah untuk mencapai tujuan kerja. Sikap mental merupakan kondisi mental yang mendorong diri pegawai untuk berusaha mencapai prestasi kerja secara maksimal.

Sikap mental seseorang pegawai harus sikap mental yang siap maka, seseorang harus siap *mental* mampu secara *fisik* memahami tujuan utama dan target kerja yang akan dicapai serta mampu memanfaatkan dan menciptakan situasi kerja.

2.2 Keterampilan dan Kinerja Karyawan

Soelaiman (2007) Keterampilan adalah sifat yang dibawa lahir atau dipelajari yang memungkinkan seseorang yang dapat menyelesaikan pekerjaannya, baik secara mental ataupun fisik. Karyawan dalam suatu organisasi, meskipun dimotivasi dengan baik, tetapi tidak semua memiliki kemampuan untuk bekerja dengan baik. Kemampuan dan keterampilan memainkan peranan utama dalam perilaku dan kinerja individu. Menurut Tjandra (2005), menjelaskan kinerja didefinisikan sebagai tingkat pencapaian hasil serta merupakan tingkat pencapaian tujuan organisasi secara berkesinambungan. Suatu organisasi dalam mencapai tujuan yang ditetapkan harus melalui sarana dalam bentuk organisasi yang digerakkan oleh sekelompok orang yang berperan aktif sebagai pelaku dalam mencapai tujuan organisasi yang bersangkutan.

Penelitian terdahulu dari Lidya (2016) berjudul “Pengaruh Knowledge management, skill dan attitude terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank Sulutgo Kantor Pusat di Manado”, hasilnya menunjukkan bahwa keterampilan mempunyai pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Penelitian terdahulu dari Salleh (2011) berjudul “*The influence of skill levels on job performance of public service employees in Malaysia*”, hasilnya menunjukkan bahwa *this situation shows that employee skill level is not effects on their performance*. Berdasarkan teori dan penelitian terdahulu dapat ditarik hipotesis pertama sebagai berikut :

H1 = Diduga Keterampilan berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan.

2.3 Pengetahuan dan Kinerja Karyawan

Pengetahuan adalah hasil penginderaan manusia, atau hasil tahu seseorang terhadap obyek melalui indera yang dimilikinya mata, hidung, telinga, dan sebagainya Notoatmodjo (2005). Wajdi (2008) kinerja karyawan adalah hasil kerja selama periode tertentu dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, misal standar, target atau sasaran atau kriteria yang telah disepakati bersama.

Penelitian terdahulu dari Shofa berjudul “Pengaruh knowledge management terhadap kinerja karyawan pada karyawan room division hotel patra jasa semarang”, hasilnya menunjukkan bahwa pengetahuan mempunyai pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Penelitian terdahulu dari Hegazy (2014) “*The Influence of Knowledge Management on Organizational Business processes and Employees Benefits*”, hasilnya menunjukkan bahwa *consistent with the literature and previous research, knowledge sharing produces the highest effect on business processes and employees benefits*. Berdasarkan teori dan penelitian terdahulu dapat ditarik hipotesis kedua sebagai berikut :

H2 = Diduga Pengetahuan berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan.

2.4 Keterampilan dan Sikap

Robbins (2000) keterampilan berarti kemampuan untuk mengoperasikan suatu pekerjaan secara mudah dan cermat yang membutuhkan kemampuan dasar. Rakhmat (2004) mengemukakan bahwa sikap adalah kecenderungan bertindak, berpersepsi, berfikir dan merasa dalam objek, ide, situasi atau nilai. Sikap bukan perilaku tetapi merupakan kecenderungan untuk berperilaku dengan cara-cara tertentu terhadap objek sikap.

Penelitian terdahulu dari Gita (2013) berjudul “Pengaruh motivasi, kepuasan dan sikap kerja terhadap kinerja karyawan di cafe x Bogor”, hasilnya menunjukkan bahwa keterampilan mempunyai pengaruh signifikan terhadap sikap.

Penelitian terdahulu dari Patrick (2014) *“Attitude influence on performance in technical skill acquisition among formal technical trainees”*, hasilnya menunjukkan bahwa *data analysis shows that the majority of students have a positive attitude towards the technical skills involved in technical education. There are also a positive relationship between students' attitudes in the acquisition of their technical skills and abilities performance. This is evident from the overall performance.* Berdasarkan teori dan penelitian terdahulu dapat ditarik hipotesis ketiga sebagai berikut :

H3 = Diduga Keterampilan berpengaruh terhadap Sikap.

2.5 Pengetahuan dan Sikap

Pengetahuan adalah hasil penginderaan manusia, atau hasil tahu seseorang terhadap obyek melalui indera yang dimilikinya mata, hidung, telinga, dan sebagainya Notoatmodjo (2005). Sikap nyatanya diarahkan pada suatu hal yang biasa disebut objek. Tidak ada sikap tanpa adanya objek maka sikap tidak akan bisa dijalankan Gerubgan (2004).

Penelitian terdahulu dari Rifky berjudul “Pengaruh knowledge terhadap kinerja karyawan pada PT. PLN distribusi Jawa Timur”, hasilnya menunjukkan bahwa pengetahuan mempunyai pengaruh signifikan terhadap sikap.

Penelitian terdahulu Fabrigar (2016) berjudul *“Understanding knowledge effects on attitude – behavior consistency. The role relevance, complexity, and amount of knowledge”*, hasilnya menunjukkan bahwa *it was found that complexity improves attitude-behavioral consistency when knowledge has low behavioral relevance. Under high behavioral relevance, attitudes forecast behavior well regardless of its complexity.* Berdasarkan teori diatas dan penelitian terdahulu dapat ditarik hipotesis keempat sebagai berikut:

H4 = Diduga Pengetahuan berpengaruh terhadap Sikap.

2.6 Sikap dan Kinerja Karyawan

Sikap nyatanya diarahkan pada suatu hal yang biasa disebut objek. Tidak ada sikap tanpa adanya objek maka sikap tidak akan bisa dijalankan Gerubgan (2004). Tjandra (2005), menjelaskan kinerja didefinisikan sebagai tingkat pencapaian hasil serta merupakan tingkat pencapaian tujuan organisasi secara berkesinambungan. Suatu organisasi dalam mencapai tujuan yang ditetapkan harus melalui sarana dalam bentuk organisasi yang digerakkan oleh sekelompok orang yang berperan aktif sebagai pelaku dalam mencapai tujuan organisasi yang bersangkutan.

Penelitian terdahulu dari Margaretha berjudul “Pengaruh sikap kerja terhadap kinerja

karyawan pada pada PT. Duta Marga Silima di Jakarta”, hasilnya menunjukkan bahwa sikap mempunyai pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Penelitian terdahulu dari Bartel (2004) *“Can a work organization have an attitude problem. The impact of workplaces on employee attitudes an economic outcomes”*, hasilnya menunjukkan bahwa *employee attitudes are significantly different cross branch in a way that can not be explained by the branch randomly withdraws workers from a distribution of workers with different innate attitudes*. Berdasarkan dan penelitan terdahulu dapat ditarik hipotesis kelima sebagai berikut :

H5 = Diduga Sikap berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan.

2.7 Sikap memediasi pengaruh langsung Keterampilan terhadap Kinerja Karyawan

Robbins (2000) Skill berarti kemampuan untuk mengoperasikan suatu pekerjaan secara mudah dan cermat yang membutuhkan kemampuan dasar. Tjandra (2005), menjelaskan kinerja didefenisikan sebagai tingkat pencapaian hasil serta merupakan tingkat pencapaian tujuan organisasi secara berkesinambungan. Suatu organisasi dalam mencapai tujuan yang ditetapkan harus melalui sarana dalam bentuk organsasi yang digerakkan oleh sekelompok orang yang berperan aktif sebagai pelaku dalam mencapai tujuan organisasi yang bersangkutan. Rakhmat (2004) mengemukakan bahwa sikap adalah kecenderungan bertindak, berpersepsi, berfikir dan merasa dalam objek, ide, situasi atau nilai. Sikap bukan prilaku tetapi merupakan kecenderungan untuk berperilaku dengan cara-cara tertentu terhadap objek sikap.

Penelitian terdahulu dari Yulastuti (2007) berjudul *“Pengaruh pengetahuan, keterampilan dan sikap terhadap kinerja perawat dalam penatalaksanaan kasus flu burung pada RSUP H. Adam Malik”*, hasilnya menunjukkan bahwa sikap memediasi pengaruh langsung keterampilan terhadap kinerja karyawan mempunyai pengaruh signifikan.

Penelitian terdahulu dari Ying (2012) *“The impact of performance management system on employee performance”*, hasilnya menunjukkan bahwa *The results show that the performance management system has a positive but insignificant relationship with employee performance*.

Berdasarkan teori dan penelitian terdahulu dapat ditarik hipotesis keenam sebagai berikut :

H6 = Sikap memediasi pengaruh langsung Keterampilan terhadap Kinerja Karyawan.

2.8 Sikap memediasi pengaruh langsung Pengetahuan terhadap Kinerja Karyawan

Pengetahuan adalah hasil penginderaan manusia, atau hasil tahu seseorang terhadap obyek melalui indera yang dimilikinya mata, hidung, telinga, dan sebagainya Notoatmodjo (2005). Tjandra (2005), menjelaskan kinerja didefenisikan sebagai tingkat pencapaian hasil serta merupakan tingkat pencapaian tujuan organisasi secara berkesinambungan. Suatu organisasi dalam mencapai tujuan yang ditetapkan harus melalui sarana dalam bentuk organsasi yang digerakkan oleh sekelompok orang yang berperan aktif sebagai pelaku dalam mencapai tujuan organisasi yang bersangkutan. Rakhmat (2004) mengemukakan bahwa sikap adalah kecenderungan bertindak, berpersepsi, berfikir dan merasa dalam objek, ide, situasi atau nilai. Sikap bukan prilaku tetapi merupakan kecenderungan untuk berperilaku dengan cara-cara tertentu terhadap objek sikap.

Penelitian terdahulu dari Suryadi (2013) berjudul *“Pengaruh kemampuan (pengetahuan, keterampilan, sikap) kerja karyawan terhadap prestasi kerja karyawan pada*

Koperasi Simpan Pinjam Karya Utama Garum Blitar”, hasilnya menunjukkan sikap memediasi pengaruh pengetahuan terhadap kinerja karyawan mempunyai pengaruh signifikan.

Penelitian terdahulu dari Shahab (2014) “*The influence of leadership and work attitudes toward job satisfaction and performance of employee*”, hasilnya menunjukkan bahwa *work attitude has positive and significant effect to job satisfaction*. Berdasarkan teori dan penelitian terdahulu dapat ditarik hipotesis ketujuh sebagai berikut :

H7 = Sikap memediasi pengaruh langsung Pengetahuan terhadap Kinerja Karyawan.

3. Metode Penelitian

Teknik pengambilan sampling yang digunakan adalah *Nonprobability sampling*. Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah metode *accidental sampling*. Menurut Sugiyono (2013) *accidental sampling* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan yaitu siapa saja secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.

Penelitian ini mengambil data dengan kuesioner yang dibagikan ke karyawan Rs. *Port Medical* Jakarta. Alternatif pilihan 1 sampai dengan 5 jawaban pertanyaan dan data diolah menggunakan PLS (Partial Least Square).

4. Pembahasan dan Diskusi

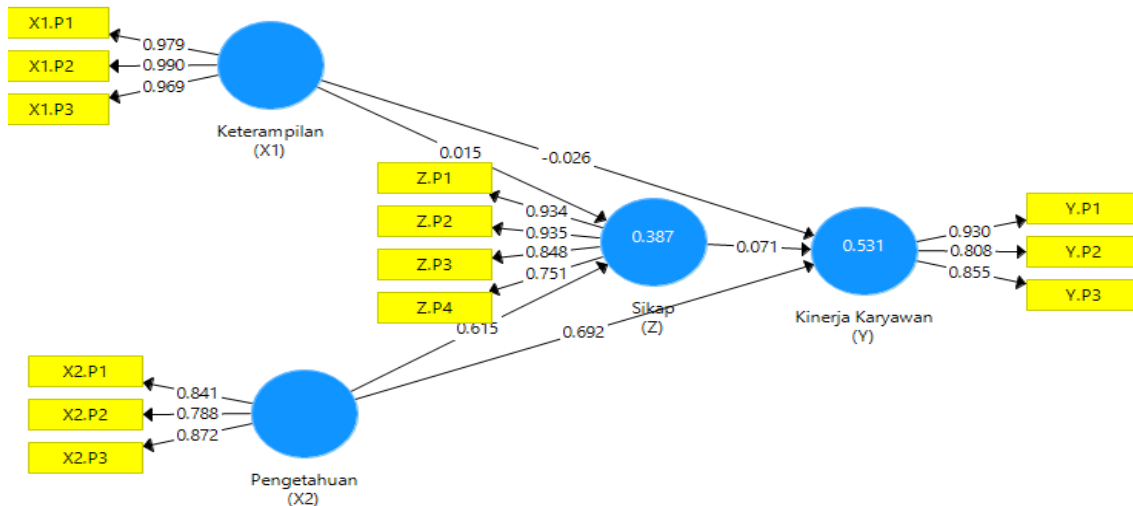
Berdasarkan penelitian diatas, maka didapatkan hasil sebagai berikut :

4.1 Evaluasi Measurement Model

Uji Validitas

Outer loadings (measurement model) atau validitas konvergen digunakan untuk menguji dari masing – masing konstruk. Menurut Chin (1998), suatu penelitian dikatakan valid apabila nilai indikator *loading factor* harus lebih besar atau sama dengan 0,5

Gambar3.1 Penelitian



Tabel 3.1 Outer Loadings

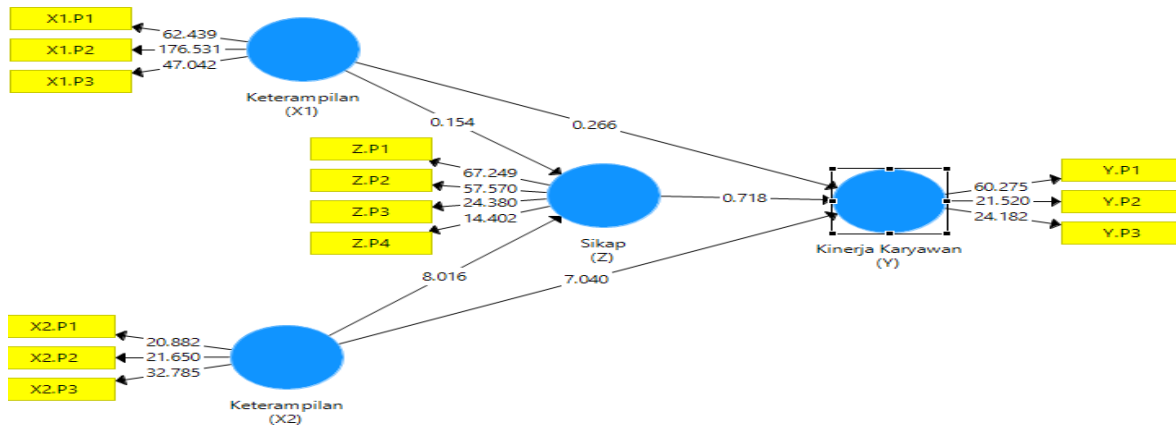
	Keterampilan (X1)	Kinerja Karyawan (Y)	Pengetahuan (X2)	Sikap (Z)
X1. P1	0,979			
X1. P2	0,990			
X1. P3	0,969			
X2. P1			0,841	
X2. P2			0,788	
X3. P3			0,872	
Y. P1		0,930		
Y. P2		0,808		
Y. P3		0,855		
Z. P1				0,934
Z. P2				0,935
Z. P3				0,848
Z. P4				0,751

Data dinyatakan valid jika nilai *original sample* diatas 0,5. Varian data yang dinyatakan valid adalah X1.P1 , X1.P2, X1.P3, X2.P1, X2.P2, X2.P3, Y.P1, Y.P2, Y.P3, Z.P1, Z.P2, X1.P3, X2.P1, X2.P3, Y.P1, Y.P2, Y.P3, Z.P1, Z.P2, Z.P3, Z.P4. Berdasarkan hasil uji validitas diatas, semua nilai indikator *original sample* berada > 0,5 yang berarti bahwa semua indikator variabel dinyatakan sudah valid.

Uji Reliabilitas

Uji keandalan data dilakukan dengan *composit realibility* dengan hasil sebagai berikut: Chin (1998) mengatakan bahwa sebuah penelitian dikatakan reliabel apabila nilai yang dihasilkan pada pengujian *composite realibility* harus diatas 0,8.

Gambar Penelitian



Tabel Construct Reability and Validity

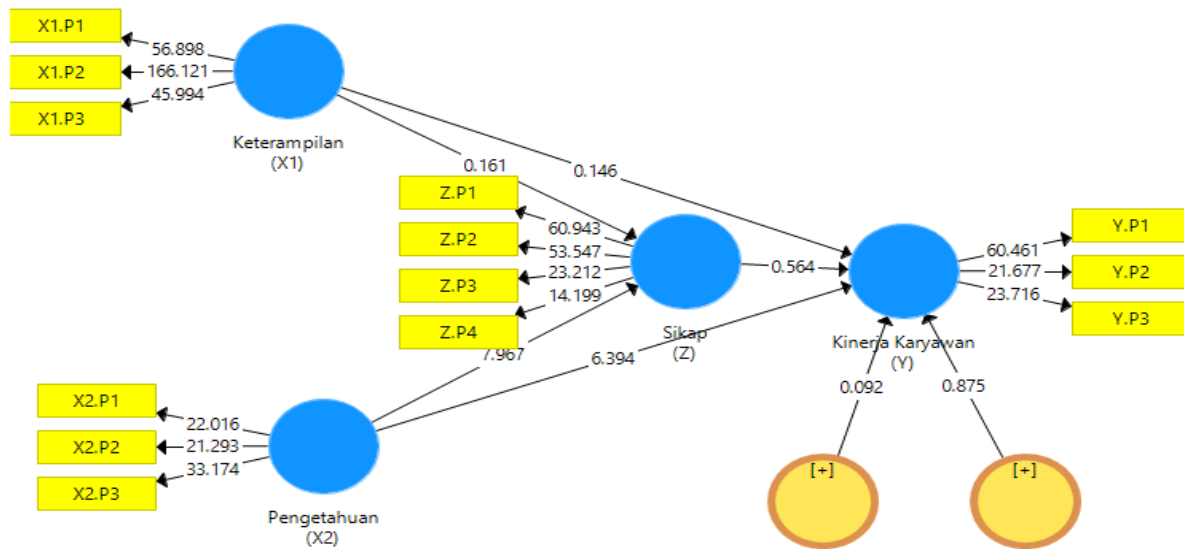
	Cronbach's Alpha	rho_A	Composite Reliability	Average Variance Extracted (AVE)
Keterampilan (X1)	0,979	0,980	0,986	0,960
Kinerja Karyawan (Y)	0,832	0,857	0,899	0,749
Pengetahuan (X2)	0,781	0,782	0,873	0,696
Sikap (Z)	0,892	0,916	0,925	0,758

Reabilitas adalah sejauh mana pengukuran dari suatu tes tetap konsisten setelah dilakukan berulang ulangterhadap subjek dan kondisi yang sama. Penelitian dianggap memberikan hasil yang konsisten jika nilai *original sample* diatas 0,8. Maka disimpulkan bahwa variable Keterampilan, Pengetahuan, Kinerja Karyawan dan Sikap sudah reliabel dan terandalkan.

Inner Model

Untuk membuktikan H1, H2, H3, H4, H5, H6, dan H7 berikut disajikan hasil pengolahan data dengan menggunakan program PLS. Data dinilai signifikan jika T – statistic bernilai lebih dari 1,96 dan cara yang lain adalah melihat P – Value kurang dari 0,05. Berikut gambar serta tabel hasil penelitian yang telah diuji dengan menggunakan PLS agar dapat dilihat data yang signifikan dan data yang tidak signifikan

Gambar 3.2 Penelitian



Tabel 3.2 Path Coefficients

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/ STDEV)	P Values
Keterampilan (X1) – Kinerja Karyawan (Y)	-0,084	-0,117	0,573	0,146	0,884
Keterampilan (X1) – Sikap(Z)	0,015	0,014	0,095	0,161	0,872
Pengetahuan (X2) – Kinerja Karyawan(Y)	0,735	0,728	0,115	6,394	0,000
Pengetahuan (X2) – Sikap(Z)	0,615	0,625	0,077	7,967	0,000
Quadratic Effect 1 – Kinerja Karyawan(Y)	0,041	0,059	0,445	0,092	0,926
Quadratic Effect 2 – Kinerja Karyawan(Y)	0,083	0,074	0,095	0,875	0,382
Sikap (Z) – Kinerja Karywan (Y)	0,057	0,070	0.102	0,564	0,573

Pembahasan Hipotesis H₁

Berdasarkan gambar tabel diatas bahwa Keterampilan (X1) terhadap Kinerja Karyawan (Y) tidak signifikan karena nilai T-statistic dibawah 1,96 atau 0,146 dengan nilai P-Values 0,884 lebih dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa Keterampilan (X1) terhadap Kinerja Karyawan (Y) tidak berpengaruh signifikan, dengan demikian H₁ ditolak. Hasil penelitian ini bertentangan dengan penelitian yang dilakukan oleh penelitian terdahulu Yanuardi (2007), Famella (2015), Saravani (2013), Salleh (2011), Eliphas (2017) yang menyatakan bahwa keterampilan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Pembahasan Hipotesis H₂

Berdasarkan gambar tabel diatas bahwa Keterampilan (X1) terhadap Sikap (Z) tidak

signifikan karena nilai T-statistic dibawah 1,96 atau 0,666 dengan nilai P-Values 0,161 dengan nilai P-Values 0,872 lebih dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa Keterampilan (X1) terhadap Sikap (Z) tidak berpengaruh signifikan, dengan demikian H₂ ditolak. Hasil penelitian ini bertentangan dengan penelitian yang dilakukan oleh penelitian terdahulu Subakti (2013), Kandou (2016), Patrick (2014) yang menyatakan bahwa keterampilan berpengaruh signifikan terhadap sikap.

Pembahasan Hipotesis H₃

Berdasarkan gambar tabel diatas bahwa Pengetahuan (X2) terhadap Kinerja Karyawan (Y) signifikan karena nilai T- statistic diatas 1,96 atau 6,394 dengan nilai P-Values 0,000 kurang dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa Pengetahuan (X2) terhadap Kinerja Karyawan (Y) berpengaruh signifikan, dengan demikian H₃ diterima. Hasil penelitian ini tidak bertentangan dengan penelitian yang dilakukan oleh penelitian terdahulu Memah (2013), Shofa (2013), Nupratama (2010), Hegazy (2014), Muhoya (2016), Bhatti (2011) yang menyatakan bahwa pengetahuan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Pembahasan Hipotesis H₄

Berdasarkan gambar tabel diatas bahwa Pengetahuan (X2) terhadap Sikap (Z) signifikan karena nilai T-statistic diatas 1,96 atau 7,967 dengan nilai P-Values 0,000 kurang dari 0,005. Hal ini menunjukkan bahwa Pengetahuan (X2) terhadap Sikap (Z) berpengaruh signifikan, dengan demikian H₄ diterima. Hasil penelitian ini tidak bertentangan dengan penelitian yang dilakukan oleh penelitian terdahulu Fabrigar (2016), Aman (2012) yang menyatakan bahwa pengetahuan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Pembahasan Hipotesis H₅

Berdasarkan gambar tabel diatas bahwa Quadratic Effect 1 terhadap Kinerja Karyawan (Y) tidak signifikan karena nilai T-statistic dibawah 1,96 atau 0,092 dengan nilai P-Values 0,926 lebih dari 0,005. Hal ini menunjukkan bahwa Quadratic Effect 1 terhadap Kinerja Karyawan (Y) berpengaruh tidak signifikan dengan demikian H₅ ditolak. Hasil penelitian ini bertentangan dengan penelitian yang dilakukan oleh penelitian terdahulu Yuliasuti (2007), Ying (2012) yang menyatakan bahwa keterampilan dan sikap berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Pembahasan Hipotesis H₆

Berdasarkan gambar tabel diatas bahwa Quadratic Effect 2 terhadap Kinerja Karyawan (Y) tidak signifikan karena nilai T-statistic dibawah 1,96 atau 0,875 dengan nilai P-Values 0,382 lebih dari 0,005. Hal ini menunjukkan bahwa Quadratic Effect 2 terhadap Kinerja Karyawan (Y) berpengaruh tidak signifikan dengan demikian H₆ ditolak. Hasil penelitian ini bertentangan dengan penelitian yang dilakukan oleh penelitian terdahulu Suryani (2013), Sahahab (2014) yang menyatakan bahwa pengetahuan dan sikap berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Pembahasan Hipotesis H₇

Berdasarkan gambar tabel diatas bahwa Sikap (Z) terhadap Kinerja Karywan

(Y) tidak signifikan karena nilai T-statistic dibawah 1,96 atau 0,564 dengan nilai P-Values 0,573 lebih dari 0,000 . Hal ini menunjukkan bahwa Sikap (Z) terhadap Kinerja Karyawan (Y) berpengaruh tidak signifikan dengan demikian H₇ di tolak. Hasil penelitian ini bertentangan dengan penelitian yang dilakukan oleh penelitian terdahulu Margaretha (2012), Bartel (2004), Trutt (2011), Asamoah (2012) yang menyatakan bahwa sikap berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisa dan data pembahsan yang dilakukan maka hasil yang diperoleh :

1. Pembuktian Hipotesis H1

Dari penelitian yang telah menunjukkan hasil yang tidak signifikan antara Keterampilan terhadap kinerja karyawan. Hal ini karena banyak keluhan dari masyarakat bahwa karyawan belum terampil dalam mentindaklanjuti suatu masalah yang diderita pasien sehingga dalam hal ini kinerja yang dilakukan kurang baik.

2. Pembuktian Hipotesis H2

Dari penelitian yang telah menunjukkan hasil yang tidak signifikan antara Keterampilan terhadap sikap. Hal ini karena banyak keluhan dari masyarakat bahwa karyawan bersikap masih kurang ramah dalam menangani pasien.

3. Pembuktian Hipotesis H3

Dari penelitian yang telah menunjukkan hasil yang signifikan antara pengetahuan terhadap kinerja karyawan. Hal ini karena sebuah pendidikan sangat dibutuhkan untuk menghasilkan kinerja karyawan yang bagus.

4. Pembuktian Hipotesis H4

Dari penelitian yang telah menunjukkan hasil yang signifikan antara pengetahuan terhadap sikap. Hal ini karena seorang karyawan mempunyai pengetahuan yang lebih maka karyawan tersebut bersikap rendah hati dan ramah terhadap menangani pasien.

5. Pembuktian Hipotesis H5

Dari penelitian yang telah menunjukkan hasil yang tidak signifikan antara Quadratic Effect 1 terhadap Kinerja Karyawan. Hal ini banyak keluhan masyarakat bahwa masih ada karyawan yang bekerja kurang baik dan tidak mempunyai keterampilan dan sikap yang baik.

6. Pembuktian Hipotesis H6

Dari penelitian yang telah menunjukkan hasil yang tidak signifikan antara Quadratic Effect 2 terhadap Kinerja Karyawan. Hal ini masih ada seorang karyawan mempunyai kinerja yang kurang baik dan dalam hal ini tidak mempunyai sebuah pengetahuan yang lenbh dan sikap yang tidak ramah.

7. Pembuktian Hipotesis H7

Dari penelitian yang telah menunjukkan hasil yang tidak signifikan antara sikap terhadap kinerja karyawan. Hal ini masih ada karyawan yang tidak ramah dalam menangani pasien sehingga kinerja karyawan kurang baik.

SARAN

Setelah mengetahui dan membahas “Sikap sebagai pemediasi Pengaruh Keterampilan dan Pengetahuan terhadap Kinerja Karyawan” maka penulis memberikan saran yaitu :

1. Pihak rumah sakit harus merekrut dengan baik agar mendapatkan karyawan yang terampil dalam menangani pasien.
2. Pihak rumah sakit harus memberikan pelatihan agar pengetahuan karyawan bertambah .
3. Pihak rumah sakit harus menerapkan kepada seluruh karyawan bahwa keramahan hal utama.

Bagi Peneliti Selanjutnya :

1. Diharapkan dapat menambah jumlah sampel agar diperoleh data dan hasil yang lebih baik.
2. Diharapkan dapat menambah variabel lain yang diduga bisa mempengaruhi Kinerja Karyawan

DAFTAR PUSTAKA

- Abdillah, Wajdi. 2011. Pengaruh Kepemimpinan, Stres Kerja, Disiplin Kerja, Dan Kompensasi Dengan Kinerja Pegawai. Jurnal Ekonomi Manajemen. UMS.Vol.12. No.1. Surakarta
- Aman AHL. 2012. *The influence of environmental knowledge and concern on green purchase intention the role of attitude as a mediating variable*
- Asamoah H. 2012. *The effects of performance appraisal on employee attitude A case study of first allied savings and loans ltd*
- Bhatti WA. 2011. *The effect og knowledge management practices on organizational performance a conceptual study*
- Bartel A. 2004. *Can a work organization have an attitude problem The impact of workplaces on employee attitudes an economic outcomes*
- Chin, W. W. 1998. *The Partial Least Squares Approach for Structural Equation Modeling*. London. Lawrence Erlbaum Associates
- Eliphas M. 2017. *The influence of performance appraisal practices on employee productivity: A case of Muheza District*. Tanzania. Issues in Business and Economic Vol. 5 (4). *Journal*
- Famella. 2015. Pengaruh keterampilan kerja, pengalaman kerja, dan sikap kerja terhadap kinerja karyawan pada perusahaan rokok Gagak Hitam Kabupaten Bondowoso
- Fabrigar L. 2016. *Understanding knowledge effects on attitude – behavior consistency. The role relevance, complexity, and amount of knowledge*
- Hegazy F. 2014. *The Influence of Knowledge Management on Organizational Business processes and Employees Benefits*
- Kanadou YL. 2016. Pengaruh knowledge management, skill dan attitude terhadap kinerja karyawan pada Pt. Bank Sulutgo di Manado
- Rachmat. 2008. *Public Relation Writing: Teknik Produksi Media Public Realations dan Publisitas Korporat*. Jakarta: Kencana Predana Media Group
- Margaretha M. Pengaruh Sikap Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Duta Marga Silima di Jakarta
- Mangkunegara AP. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. PT.Remaja Rosda Karya, Bandung
- Mangkunegara AP. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. PT.Remaja Rosda Karya, Bandung
- Memah L. Pengaruh *knowledge sharing* terhadap kinerja karyawan kantor perwakilan Bank Indonesia Provinsi Sulawesi Utara
- Muhoya NM. 2014. *The influence of knowledge management practices on performance of selected global audit firms in Kenya*.
- Notoatmodjo S. 2005. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Nupratama MR. 2010. Pengaruh *knowledge management* terhadap kinerja karyawan Pt. PLN distribusi Jawa Timur. *Jurnal*
- Rifky M. Pengaruh Knowledge terhadap Kinerja Karyawan pada PT. PLN di Jawa Timur. *Jurnal*

- Robbins. 2000. Keterampilan Dasar. PT. Raja Grafindo. Jakarta
- Suryadi, Dedy. 2013. Pengaruh Kemampuan Pengetahuan, Keterampilan, Sikap Kerja Karyawan pada Koperasi Simpan Pinjam Karya Utama Garum di Blitar
- Soelaiman, 2007, Manajemen Kinerja ; Langkah Efektif untuk Membangun, Mengendalikan dan Evaluasi Kerja, Cetakan Kedua, Jakarta: PT.Intermedia Personalia Utama
- Shofa. 2013. Pengaruh *Knowledge Management* terhadap Kinerja Karyawan pada Karyawan Room Division Hotel Patra Jastra di Semarang
- Salleh F. 2011. *The influence of skill levels on job performance of public service employees*. Malaysia. Business Journal. Review 1 (1)
- Shofa. 2013. Pengaruh knowledge management terhadap kinerja karyawan studi padakaryawan room division hotel Patra Jasa Semarang.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung. Alfabeta
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. Bandung. Alfabeta
- Subakti AG. Pengaruh motivasi, kepuasan, dan sikap kerja terhadap kinerja karyawan di Cafe X Bogor
- Sarvani SR. 2013. *Investigating the influence of job rotation on performance by considering skill variation and job satisfacation of bank employees*
- Tjandra WR. 2005. Peningkatan Kapasitas Pemerintah Daerah dan PelayananPublik,Pembaruan, Yogyakarta
- Trutt DL. 2011. *The effect of training and development on emplyee attitude as it relates to training and work proficiency*
- Patrick A. 2014. *Attitude influence on performance in technical skill acquisition amongformal technical trainees*
- Ying ZY. 2012. *The impact of performance management system on employee performance*