

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **A. Pengetahuan**

##### **1. Pengertian Pengetahuan**

Semua perusahaan pastinya selalu menginginkan karyawan yang mempunyai pengetahuan yang luas. Karyawan yang memiliki pengetahuan tentunya adalah suatu keunggulan serta kekuatan bagi perusahaan. Dengan adanya pengetahuan maka karyawan akan dapat memahami pekerjaan yang semestinya dilakukan. Cepat dalam proses adaptasi serta dapat berkembang dalam pekerjaannya berdasarkan pengetahuan yang karyawan dimiliki. Yuniarsih dan Suwanto menjelaskan jika pengetahuan ialah informasi yang dimiliki terkecuali dibidang yang spesifik.<sup>14</sup> Sedangkan Taufik dalam Busro memaparkan bahwa pengetahuan ialah hasil tahu seseorang pada suatu objek dari indera yang seseorang miliki (telinga, mata, hidung, serta lainnya) atau penginderaan manusia.<sup>15</sup>

Berdasarkan pemaparan dari para ahli terkait pengetahuan di atas bisa diambil kesimpulan pengetahuan ialah hasil akhir yang karyawan miliki didapatkan dari proses belajar formal ataupun non formal sehingga mempunyai pengalaman serta asumsi guna menyelesaikan pekerjaannya. Jika karyawan mempunyai pengetahuan yang luas terkait pekerjaannya, maka tanggung jawab karyawan dapat selesai terlaksana dengan baik dan produktif. Dengan kata lain kinerja karyawan akan semakin karyawan jika mempunyai pengetahuan yang luas.<sup>16</sup>

---

<sup>14</sup> Yuniarsih & Suwatno, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Bandung: Alfabet, 2008) h. 25

<sup>15</sup> Neny Uswatun Khasanah, "Pengaruh Pengetahuan dan Keterampilan terhadap Kinerja Karyawan dengan Kompetensi sebagai Variabel Mediasi (Studi kasus pada PT PEI HAI Internasional Wiratama Indonesia Produksi PH2)", (Skripsi Sarjana, Fakultas Ekonomi STIE Jombang, 2020), 18

<sup>16</sup> *Ibid*, hal 19

## 2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pengetahuan

Fitriani dalam Yuliana (2017) memaparkan, hal-hal yang berpengaruh pada pengetahuan ialah:

### 1) Pendidikan

Dalam proses pendidikan sangat berpengaruh, tingginya tingkat pendidikan dari seseorang semakin mudah seseorang menerima informasi. Peningkatan pengetahuan tidak total didapatkan melalui pendidikan formal, namun bisa didapatkan dari pendidikan non formal. Pengetahuan seseorang mengenai sebuah objek terdiri 2 hal yakni positif serta negatif. Sikap seseorang pada objek tertentu ditentukan dari kedua aspek tersebut. Seseorang bisa menumbuhkan sikap yang positif jika semakin banyak aspek positif dari objek yang diketahui. Tingginya tingkat pendidikan seseorang diperoleh dari informasi baik dari media massa ataupun orang lain. Pengetahuan akan semakin banyak yang diperoleh, jika informasi yang diterima semakin banyak.

### 2) Media massa/ sumber informasi

Informasi yang didapatkan melalui pendidikan formal maupun non formal bisa menambah pengetahuan yang sifatnya jangka pendek, sehingga bisa memberikan perkembangan serta perubahan pada pengetahuan. Kemajuan teknologi menyuguhkan berbagai macam media massa yang mampu memberi pengaruh pada pengetahuan masyarakat terkait informasi terbaru. Sarana komunikasi meliputi radio, televisi, majalah, penyuluhan, surat kabar, serta lainnya yang memiliki pengaruh besar pada terbentuknya opini serta kepercayaan orang.

### 3) Sosial budaya dan Ekonomi

Tradisi atau kebiasaan yang dikerjakan seseorang tanpa melalui penalaran apakah yang dilaksanakan baik atau tidak. Kasta ekonomi seseorang dapat memunculkan kesiapan fasilitas yang dibutuhkan guna aktivitas tertentu, maka status sosial ekonomi dapat memberikan pengaruh pada pengetahuan seseorang.

### 4) Lingkungan

Semua hal yang terdapat pada sekitar individu yakni lingkungan biologis, sosial, ataupun fisik disebut dengan lingkungan. Lingkungan berdampak pada tahap masuknya pengetahuan pada individu yang ada di lingkungan ini. Hal tersebut bisa terjadi, sebab terjadinya aktivitas timbal balik yang mendapat respon selaku pengetahuan.

### 5) Pengalaman

Pengetahuan bisa didapatkan dari pengalaman orang lain maupun pribadi. Pengalaman ialah metode guna memperoleh kebenaran dari sebuah pengetahuan.

### 6) Usia

Usia berpengaruh pada daya tangkap serta cara pikir. Usia yang bertambah berakibat semakin meningkat daya tangkap serta cara pikir seseorang maka pengetahuan yang diperolehnya dapat semakin bertambah meningkat.

### 3. Indikator Pengetahuan

Spencer dalam Sutoto memaparkan, *cluster* pengetahuan terdiri dari *conceptual thinking* (CT), kompetensi *analytical thinking* (AT), *technical/professional/managerial expertise* (EXP).<sup>17</sup>

- a. *Conceptual thinking* (CT) ialah keahlian dalam pemahaman kondisi permasalahan dengan konsep memperhatikan peraturan dasar logika. Menggabungkan ide – ide dengan informasi guna menciptakan gambaran yang lebih besar sehingga dapat menandai permasalahan yang muncul baik berupa isu yang akan datang ataupun suatu kunci permasalahan yang kompleks.
- b. *Analytical thinking* (AT) ialah keahlian dalam pemahaman kondisi permasalahan melalui penguraian menjadi sub – sub kecil agar melihat keterkaitan sederhana guna melakukan identifikasi hubungan antara sebab dengan akibat. Sehingga dapat melakukan analisa permasalahan – permasalahan yang kompleks.
- c. *Expertise* (EXP) ialah pengetahuan yang berhubungan dengan kegiatan (seperti kemampuan dalam mengerjakan pekerjaan dengan profesional, teknikal serta manajerial) dan pengetahuan sebagai dorongan agar bisa memerluas, memanfaatkan, dan menyalurkan pengetahuan terkait pekerjaan tersebut pada orang lain.

---

<sup>17</sup> Spencer, dalam Sutoto, “The Knowledge Management Toolkit: Orchestrating IT, Strategy, and Knowledge Platforms”, 2004, hal 1-10

Dimensi dan indikator yang digunakan dalam penelitian ini mengadaptasi teori yang dipaparkan oleh Yuniarsih dan Suwatno yang dibagi menjadi dimensi dan indikator seperti berikut:<sup>18</sup>

1) Pendidikan

- a. kesamaan latar belakang pendidikan karyawan dengan pekerjaan
- b. Karyawan yang memiliki pengetahuan terkait tata cara pelaksanaan tugas
- c. Tata cara pelaksanaan tugas yang dipahami oleh pegawai

2) Pengalaman

- a. Pegawai memiliki pengalaman kerja
- b. Pegawai memiliki prestasi
- c. Pegawai memiliki ketenangan saat bekerja

3) Minat

- a. Absensi
- b. Ketuhanan pada pimpinan
- c. Attitude dalam pekerjaan

Notoatmodjo (dalam Albunsiary 2020) memaparkan pengetahuan memiliki 6 tingkat yakni:

1. Tahu (*know*) ialah tingkatan pengetahuan yang terbawah artinya mengingat sebuah teori yang sudah dipelajari sebelumnya guna mengukur bahwa orang tahu mengenai sesuatu dengan memakai kata kerja antara lain mendefinisikan, menguraikan, menyebutkan, serta lain sebagainya.

---

<sup>18</sup> Yuniarsih, T.&Suwatno, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Bandung:Alfabeta, 2008), h.23

2. Memahami (*comprehension*) ialah sebuah keahlian memberi penjelasan dengan benar terkait objek yang didapati serta mampu menerjemahkan materi tersebut dengan benar. bila sudah paham secara objek, maka kita wajib menerangkan, menjelaskan, menyebutkan contoh, meramalkan serta membuat kesimpulan pada objek yang dipelajari.
3. Aplikasi (*aplication*) ialah keahlian menggunakan teori yang sudah dipelajari pada kondisi serta keadaan yang sesungguhnya.
4. Analisis (*analysis*) ialah sebuah keahlian guna memaparkan materi serta objek kepada komponen-komponen tertentu, namun pada susunan organisasi tersebut bisa memiliki keterkaitan satu dengan lainnya.
5. Sintesis (*syntesis*) ialah sebuah keahlian menghubungkan atau meletakan tiap bagian pada sebuah bentuk baru secara keseluruhan.
6. Evaluasi (*evaluating*) ialah keahlian guna melaksanakan analisi pada suatu materi atau objek berdasarkan karakter yang sudah ditetapkan. sesudah memperoleh pengetahuan, kemudian menimbulkan respon batin pada bentuk sikap yang diketahuinya. Dalam mencapai kesepakatan pandangan maka muncul keyakinan dalam hal masalah yang dihadapi dibutuhkan suatu tahapan komunikasi-informasi dorongan yang matang, maka diharapkan terjadi perkembangan perilaku seseorang.

Berdasarkan uraian di atas, bisa disusun Indikator – indikator dari Pengetahuan sebagai berikut ini:

**Tabel 2.1**  
**Indikator Pengetahuan**

No.	Tahun	Sumber Referensi	Indikator
1.	2004	Spencer (dalam Sutoto)	<i>analytical thinking</i> (AT), <i>conceptual thinking</i> (CT), <i>technical/professional/managerial expertise</i> (EXP).
2.	2008	Yuniarsih dan Suwatno	Pendidikan, Pengalaman, dan Minat
3.	2020	Notoatmodjo (dalam Albunsiary)	Tahu ( <i>know</i> ), Memahami ( <i>comprehension</i> ), Aplikasi ( <i>aplication</i> ), Analisis ( <i>analysis</i> ), Sintesis ( <i>syntesis</i> ), Evaluasi ( <i>evaluating</i> ).

Jadi bisa disimpulkan dari tabel diatas Indikator Pengetahuan ada beberapa indikator berdasarkan para ahli. Indikator yang dipergunakan peneliti dengan alasan indikator ini di pilih peneliti sebab Indikator yang dipilih berhubungan pada konsep serta fenomena pada lapangan. Oleh karena itu, pada Indikator Pengetahuan yang dipilih ini yakni Indikator Pengetahuan menurut Noto atmodjo (dalam Albunsiary) yakni:

1. Tahu (*know*) ialah tingkaant pengetahuan yang terbawah artinya mengingat suatu materi yang telah dipelajari sebelumnya untuk mengukur bahwa orang tahu tentang sesuatu dengan menggunakan kata kerja antara lain menyebutkan, mendefinisikan, menguraikan dan sebagainya.

2. Memahami (*comprehension*) ialah keahlian memaparkan dengan benar terkait objek yang didapati serta bisa menerjemahkan teori tersebut dengan tepat. jika telah paham dengan objek, kita wajib menerangkan, memaparkan, menyimpulkan, meramalkan, serta menyebutkan contoh terhadap objek yang dipelajari.
3. Aplikasi (*aplication*) ialah keahlian menggunakan teori yang sudah dipelajari tentang kondisi atau situasi yang terjadi.
4. Analisis (*analysis*) ialah sebuah kemampuan guna memaparkan objek ataupun materi pada komponen-komponen tertentu, namun pada susunan organisasi tersebut serta memiliki kesesuaian satu dengan lainnya.
5. Sintesis (*syntesis*) menunjukkan keahlian menghubungkan serta meletakkan setiap bagian pada bentuk baru yang menyeluruh.
6. Evaluasi (*evaluating*) ialah melaksanakan analisi pada suatu objek ataupun materi sesuai karakteristik yang sudah ditetapkan sesudah orang memperoleh pengetahuan, kemudian memunculkan respon batin pada bentuk sikap yang telah diketahui. Guna tercapai kesamaan atau kesepakatan pandangan agar tumbuh keyakinan pada permasalahan yang terjadi dibutuhkan suatu tahapan motivasi informasi-komunikasi yang tepat dengan harapan perilaku seseorang mengalami perubahan.

## **B. Keterampilan**

### **1. Pengertian Keterampilan**

Keterampilan ialah keahlian guna melaksanakan pekerjaan dengan cermat dan efisien. Definisi ini cenderung pada kegiatan psikomotor. Keterampilan juga bisa

memiliki arti aktivitas yang membutuhkan praktik atau bisa didefinisikan implikasi dari kegiatan.<sup>19</sup>

Menurut Dunnette, arti keterampilan ialah kapasitas yang diperlukan guna melakukan berbagai tugas yang menjadi proses perkembangan dari hasil training serta pengalaman yang diperoleh. Bukan hanya training yang dibutuhkan guna mengembangkan keterampilan, kemampuan, namun juga butuh keahlian dasar (*basic ability*) guna melaksanakan pekerjaan dengan tepat ataupun mudah.<sup>20</sup>

Berdasarkan definisi tersebut di atas, bisa dibayangkan jika *skill* (keterampilan) artinya sebuah keahlian pekerja yang berkaitan dengan penggunaan alat atau media guna mempermudah kerja. Media tersebut yakni komputer, alat fotokopi, serta internet.

## 2. Macam-macam Keterampilan

Keterampilan terdiri dari 3 jenis, yakni (1) keterampilan teknis, (2) keterampilan penyelesaian masalah serta mengambil keputusan supaya bisa melakukan identifikasi berbagai masalah, melakukan evaluasi berbagai alternatif, serta menciptakan pilihan yang berkompeten, serta (3) keterampilan antar personal yakni keahlian memberi umpan balik, mendengarkan serta resolusi konflik.<sup>21</sup>

Menurut Robbins keterampilan terdiri dari 4 golongan, yakni: (1) *Basic literacy skill*, keterampilan dasar ialah keterampilan yang wajib dipunyai oleh setiap orang, yakni mendengar, membaca, serta menulis; (2) *Technical skill*, keterampilan teknik ialah kemampuan mengembangkan teknik yang dipunyai,

---

<sup>19</sup> Goldon, *Metoda Research*, (Jakarta: Gramedia Press, 2010), h.255

<sup>20</sup> Dunett, dalam <http://hakikat.keterampilan.blogspot.com>, (online), diunduh September 2023

<sup>21</sup> Stephen P Robins dan Timothy A Judge, *Perilaku Organisasi*, (Jakarta: Salemba Empat, 2008), h.416

yakni mengoperasikan komputer, menghitung secara tepat; (3) *Interpersonal skill*, keterampilan interpersonal ialah keahlian efektif guna melakukan interaksi dengan rekan kerja lainnya, yakni mengutarakan pendapat dengan jelas, pendengar yang baik, serta bekerja secara tim; dan (4) *Problem solving*, penyelesaian masalah ialah tahapan aktivitas guna mengasah logika, melakukan argumentasi serta menyelesaikan masalah, keahlian dalam mengetahui penyebab, mengembangkan menganalisa alternatif dan menentukan penyelesaian yang terbaik.<sup>22</sup>

### 3. Indikator Keterampilan

Keterampilan ialah hal terpenting yang dimiliki staff dalam melakukan pekerjaan. Keterampilan bisa dinilai dengan penilaian sebagai berikut:

- 1) Persepsi, terdiri dari menerima stimulus, penafsiran objek, penyusunan stimulus, serta interpretasi stimulus;
- 2) Mengendalikan diri, terdiri dari motif, emosi, serta sikap;
- 3) Kolektif dalam melakukan tanggung jawab, dilaksanakan dengan rekan bekerja secara bersama-sama;
- 4) Melakukan tanggung jawab pribadi, dilakukan sesuai dengan keahlian serta bidang keahlian staff tiap individu.<sup>23</sup>

Dalam mengembangkan keahlian kerja, bisa dikerjakan dari pendidikan formal, bisa dilaksanakan dari mengikuti pelatihan. Tujuan pelatihan ialah mengembangkan keterampilan kerja, meningkatnya keahlian menguasai media alat serta cara-cara terbaru. Pelatihan kerja bertujuan pada mengembangkan skill

---

<sup>22</sup> Ibid, h. 449

<sup>23</sup> Mangkunegara, Anwar Prabu, *Perilaku dan Budaya Organisasi*, (Bandung: Refika Aditama, 2010), h.

profesional, oleh karena itu latihan ialah suplemen dari pendidikan. Target dari pelatihan yakni guna mengembangkan produktivitas pekerja. Nilai-nilai mengembangkan keterampilan, kreatifitas, bakat, inovasi, serta dorongan kerja umumnya dipengaruhi oleh pendidikan serta berkembang melalui tahapan latihan kerja.

Keterampilan kerja seseorang bisa ditingkatkan dengan pelatihan dan pengalaman kerja. Pada konteks ini, keterampilan kerja karyawan bisa dievaluasi menggunakan indikator- indikator berikut:

- a. Kemampuan menetapkan cara penyelesaian pekerjaan/ tugas;
- b. Kemampuan menetapkan prosedur yang tepat dalam melakukan pekerjaan/ tugas;
- c. Kemampuan penyelesaian tugas dengan baik;
- d. Kemampuan menentukan volume bisa diselesaikan;
- e. Kemampuan menentukan volume kualitas pekerjaan yang bisa diselesaikan.
- f. Kemampuan memperkirakan hasil pekerjaan yang telah dilakukan.
- g. Kecerdasan emosional bisa menjadi dasar yang baik pada pencapaian sukses seseorang (contoh: bidang kepuasan hidup, ekonomi, kepuasan hidup keluarga, kesuksesan pada pertemanan), tercapainya target kerja, *intelligence quotien (IQ)*.<sup>24</sup>

Handoko memaparkan bahwa karyawan dinilai sesuai indikator berikut:

- a. Persepsi kerja yang memberi hasil sebuah ide, strategi jitu, serta inovasi dalam bekerja;

---

<sup>24</sup> <http://tipulu-twt.blogspot.co.id/2009/10/analisis-pengaruh-kemampuan-kerampilan.html>, diunduh 15 September 2023

- b. Emosi serta sikap yang mudah dalam penyelesaian kerja;
- c. Penyelesaian kerja yang inovatif menjadi tanggung jawabn setiap individu;
- d. Kerja team mesti punya keterampilan dalam penyelesaian kerja.<sup>25</sup>

Pendapat lain mengatakan bahwa indikator keterampilan adalah sebagai berikut:

- 1) Kemampuan untuk memutuskan bagaimana mengerjakan suatu tugas;
- 2) Kemampuan untuk menentukan metode yang optimal untuk melaksanakan suatu pekerjaan;
- 3) Kemampuan untuk penyelesaian tugas secara efektif;
- 4) Kemampuan menetapkan volume / ukuran tugas terbaik yang bisa terselesaikan;
- 5) Kemampuan untuk menilai kualitas kerja secara optimal atau pekerjaan yang bisa dilakukan
- 6) Kemampuan untuk memprediksi bagaimana pekerjaan atau tugas akan berlanjut<sup>26</sup>

Sesuai pendapat yang telah dijelaskan di atas bisa diambil kesimpulan bahwa: pengendalian diri, persepsi, kebersamaan tim melakukan tanggung jawab , secara pribadi melakukan tanggung jawab, kemampuan menetapkan cara penyelesaian tugas, keahlian menetapkan cara terbaik melaksanakan pekerjaan, kemampuan penyelesaian kerja dengan tepat, kemampuan menetapkan ukuran kerja yang bisa terselesaikan, serta keahlian memperkirakan hasil pekerjaan yang sudah terlaksana. Dari 10 indikator keterampilan tersebut, peneliti hanya

---

<sup>25</sup> Handoko, Kiat-kiat Melejitkan Karir Bagi Karyawan Profesional, (Bandung: Kaifa Press, 2014), h.19

<sup>26</sup> <http://tipulu-twt.blogspot.com/2009/10/analisis-pengaruh>, diunduh 15 september 2023

menyederhanakan menjadi 4 indikator penelitian ini yakni pengendalian diri, persepsi, melakukan tanggung jawab bersama-sama dengan tim, secara individu melakukan tanggung jawab.

### **C. Kinerja Karyawan**

#### **1. Pengertian Kinerja Karyawan**

Kinerja yakni hasil kerja yang sangat baik serta berharga yang memungkinkan karyawan untuk melakukan tugas berdasarkan tanggung jawab yang diberikan oleh manajernya. Selanjutnya kinerja dapat dijelaskan sebagai hasil dan usaha yang digapai seseorang melalui keahlian dan tindakan dalam keadaan khusus.<sup>27</sup> Sedangkan menurut Maryoto, “kinerja karyawan di sisi lain yakni hasil kerja dibandingkan dengan kemungkinan yang berbeda (seperti standar, tujuan, atau sasaran yang telah tersepakati bersama) selama periode waktu tertentu”.<sup>28</sup>

Menurut Helfert dalam Veitzhal Rivai, kinerja merupakan sebuah utuhnya tampilan yang termasuk hasil atau pencapaian yang telah terpengaruhi aktivitas operasional perusahaan menggunakan sumber daya yang dipunyai.<sup>29</sup> Kinerja ialah semua aktivitas sebuah organisasi dalam sebuah periode yang mengacu pada beberapa standar seperti dana masa lalu yang yang telah terproyeksikan, memakai dasarnya efisiensi, akuntabilitas manajemen dan sejenisnya.<sup>30</sup> Kinerja karyawan dalam jangka waktu khusus wajib dilaksanakan evaluasi dikarenakan

---

<sup>27</sup> Engga Mardiana, “Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia (SDM) Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus di BMT Arsyada Kantor Cabang Gaya Baru VIII)”, (Skripsi Sarjana, Fakultas Ekonomi Bisnis Islam IAIN Metro, 2019), hal 17

<sup>28</sup> *Ibid*, hal 17

<sup>29</sup> Veitzhal Rivai & Sagala E.J, *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan* (Jakarta: Raja grafindo Persada, 2009) hal. 548

<sup>30</sup> Faustyna, “Pengaruh Kompetensi dan Komitmen pada Tugas terhadap Kinerja Karyawan pada Hotel Dharma Deli Medan,” *Jurnal Manajemen & Bisnis*, Vol.14 No.01 (April, 2014), 50.

termasuk bagian dari personalia yang dimulai dari proses merekrut, menyeleksi, mengorientasi, menempatkan, melatih serta mengevaluasi pekerjaan.<sup>31</sup> Berdasarkan pemahaman di atas, bisa dilihat jika kinerja karyawan ialah hasil kerja karyawan dalam melakukan kerja yang cocok dengan tanggung jawabnya dan tenggang waktu khusus yang sesuai kriteria yang sudah disepakati.

## **2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja**

Menurut Kasmir, faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan terdiri dari tiga belas faktor diantaranya yaitu :

### **a. Kemampuan dan keahlian**

Kemampuan atau skill yang dimiliki karyawan dalam melakukan suatu pekerjaan.

### **b. Pengetahuan**

Maksud dari pengetahuan ini yaitu pemahaman karyawan tentang suatu pekerjaan. Jika karyawan memiliki pengetahuan tentang pekerjaannya maka hasil yang dihasilkan dari pekerjaannya akan baik.

### **c. Rancangan kerja**

Rancangan pekerjaan yang sudah terstruktur dengan baik maka kan dapat memudahkan para karyawan melaksanakan pekerjaannya dengan tepat dan benar.

### **d. Kepribadian**

Karakter yang dimiliki oleh setiap karyawan di lingkungan perusahaan

---

<sup>31</sup> *Ibid*, hal 51

e. Motivasi kerja

Dorongan bagi seorang karyawan untuk melaksanakan pekerjaannya

f. Kepemimpinan

Perilaku pemimpin atau manajer untuk mengatur, memerintah dan mengelola bawahannya untuk dapat melakukan pekerjaannya dengan baik.

g. Gaya kepemimpinan

Sikap atau perilaku seorang pemimpin dalam mengatur bawahannya.

h. Budaya organisasi

Merupakan kebiasaan yang diatur untuk hal-hal yang berlaku di suatu perusahaan.

i. Kepuasan kerja

Perasaan yang dirasakan saat melakukan maupun sesudah melakukan suatu pekerjaan.

j. Lingkungan kerja

Suasana maupun keadaan di sekitar lokasi perusahaan tempat bekerja.

k. Loyalitas

Adalah menjaga nama baik perusahaan serta kesetiaan karyawan terhadap perusahaan yang ditunjukkan dengan melakukan pekerjaan dengan sungguh-sungguh.

l. Komitmen

Ketaatan karyawan dalam melaksakan aturan dan kebijakan dalam perusahaan

m. Disiplin kerja

Upaya karyawan untuk dapat mematuhi peraturan serta menjalankan aktivitasnya dengan sungguh-sungguh.<sup>32</sup>

### 3. Indikator Kinerja Karyawan

Menurut Robbins dalam Ruth Novia, dkk mengemukakan indikator kinerja karyawan yaitu sebagai berikut :

a. Kualitas Kerja

Keserasian antara tugas, keterampilan serta kemampuan karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya sehingga kualitas pekerjaan yang dihasilkan sesuai dengan mutu yang ditetapkan oleh perusahaan. Kualitas kerja dalam hal ini ini yaitu ketelitian, kerapihan dalam melakukan tugas pekerjaan.

b. Kuantitas

Besaran hasil yang ditunjukkan dalam unit serta siklus kegiatan yang telah diselesaikan yaitu jumlah yang dihasilkan sehingga dinyatakan dalam kuantitas.

c. Ketepatan Waktu

Menyelesaikan kegiatan dengan tepat waktu serta memaksimalkan waktu yang tersedia dengan kegiatan yang lain.

d. Efektivitas

Meningkatkan hasil di setiap unit dalam pemakaian sumber daya dengan memaksimalkan pemakaian sumber daya yang ada.

---

<sup>32</sup> Kasmir, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada, 2016), 189

e. Komitmen

Dimana karyawan yang mampu melaksanakan fungsi kerjanya serta tanggung jawabnya bagi perusahaan disebut dengan komitmen.<sup>33</sup>

---

<sup>33</sup> Ruth Novia, dkk, *Kinerja Karyawan*, (Bandung: Widina Bhakti Persada, 2021), 6.