



**PENGARUH PENGETAHUAN, KETERAMPILAN  
DAN SIKAP TERHADAP PRODUKTIVITAS  
KERJA KARYAWAN PT. REBORN  
CLEANING SYSTEM  
CABANG MEDAN**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Melengkapi dan Memenuhi Persyaratan  
Ujian Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Sosial Sains  
Universitas Pembangunan Panca Budi

Oleh:

**IKA SAHPUTRI SULAIMAN**  
NPM : 1615310964

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS SOSIAL SAINS  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI  
MEDAN  
2021**



**FAKULTAS SOSIAL SAINS  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI  
M E D A N**

**PENGESAHAN SKRIPSI**

**N A M A** : IKA SAHPUTRI SULAIMAN  
**NPM** : 1615310964  
**PROGRAM STUDI** : MANAJEMEN  
**JENJANG** : SI (STRATA SATU)  
**JUDUL SKRIPSI** : PENGARUH PENGETAHUAN, KETERAMPILAN  
DAN SIKAP TERHADAP PRODUKTIVITAS KERJA  
KARYAWAN PT. REBORN CLEANING SYSTEM  
CABANG MEDAN

MEDAN, JANUARI 2021

**KETUA PROGRAM STUDI**

(RAMADHAN HARAHAHAP, S.E., S.Psi, M.Si)

**DEKAN**



(Dr. ONNY MEDALINE, S.H, M.Kn)

**PEMBIMBING I**

(EMI WAKHYUNI, S.E., M.Si., CIHCM., CPHCM)

**PEMBIMBING II**

(SURYA ASIH, S.E., M.Si)



**FAKULTAS SOSIAL SAINS  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI  
MEDAN**

SKRIPSI DITERIMA DAN DISETUJUI OLEH  
PANITIA UJIAN SARJANA LENGKAP FAKULTAS SOSIAL SAINS  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI

**PERSETUJUAN SKRIPSI**

**N A M A** : IKA SAHPUTRI SULAIMAN  
**NPM** : 1615310964  
**PROGRAM STUDI** : MANAJEMEN  
**JENJANG** : S1 (STRATA SATU)  
**JUDUL SKRIPSI** : PENGARUH PENGETAHUAN, KETERAMPILAN  
DAN SIKAP TERHADAP PRODUKTIVITAS KERJA  
KARYAWAN PT. REBORN CLEANING SYSTEM  
CABANG MEDAN

MEDAN, JANUARI 2021



**RAMADHAN HARAHAP, S.E., S.Psi, M.Si** (EMI WAKHYUNI, S.E., M.Si., CIHCM., CPHCM)

**ANGGOTA-II**

(SURYA ASIH, S.E., M.Si)

**ANGGOTA-I**

**ANGGOTA-III**

(SAMRIN, S.E., MM)

**ANGGOTA-IV**

(MIRA YOSEFA SIREGAR, S.Pd., M.Si)

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Ika Sahputri Sulaiman  
NPM : 1615310964  
Program Studi : Manajemen  
Jenjang : S1 (Strata Satu)  
Judul Skripsi : Pengaruh Pengetahuan, Keterampilan Dan Sikap Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan PT. Reborn Cleaning System Cabang Medan

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Skripsi ini merupakan hasil karya tulis saya sendiri dan bukan merupakan hasil karya orang lain.
2. Memberi izin hak bebas Royalti Non-Eksklusif kepada UNPAB untuk menyimpan, mengalih-media / formatkan mengelola, mendistribusikan, dan mempublikasikan karya skripsinya melalui internet atau media lain bagi kepentingan akademis.

Pernyataan ini saya perbuat dengan penuh tanggung jawab dan saya bersedia menerima konsekuensi apapun sesuai dengan aturan yang berlaku apabila dikemudian hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar.

n, Januari 2021



(Ika Sahputri Sulaiman)

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Ika Sahputri Sulaiman  
NPM : 1615310964  
Program Studi : Manajemen  
Jenjang : S1 (Strata Satu)  
Alamat : Jl. Setia Gg. Anggrek No. 87 Desa Mulyorejo Kecamatan  
Sunggal Kabupaten Deli Serdang

Dengan ini mengajukan permohonan untuk mengikuti ujian sarjana lengkap pada Fakultas Sosial Sains Universitas Pembangunan Panca Budi.

Sehubungan dengan hal ini tersebut, maka saya tidak akan lagi menuntut ujian perbaikan nilai di masa yang akan datang.

Demikian surat pernyataan ini saya perbuat dengan sebenarnya, untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Medan, Januari 2021



(Ika Sahputri Sulaiman)



# UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI FAKULTAS SOSIAL SAINS

Fax. 061-8458077 PO.BOX : 1099 MEDAN

PROGRAM STUDI EKONOMI PEMBANGUNAN	(TERAKREDITASI)
PROGRAM STUDI MANAJEMEN	(TERAKREDITASI)
PROGRAM STUDI AKUNTANSI	(TERAKREDITASI)
PROGRAM STUDI ILMU HUKUM	(TERAKREDITASI)
PROGRAM STUDI PERPAJAKAN	(TERAKREDITASI)

## PERMOHONAN JUDUL TESIS / SKRIPSI / TUGAS AKHIR\*

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Lengkap : IKA SAHPUTRI SULAIMAN  
 Tempat/Tgl. Lahir : MULIO REJO / 03 Februari 1986  
 Nomor Pokok Mahasiswa : 1615310964  
 Program Studi : Manajemen  
 Konsentrasi : Manajemen SDM  
 Jumlah Kredit yang telah dicapai : 141 SKS, IPK 3.56  
 Nomor Hp : 08116164996  
 Dengan ini mengajukan judul sesuai bidang ilmu sebagai berikut :

No.	Judul
1.	Pengaruh pengetahuan, ketrampilan Dan sikap terhadap produktifitas kerja karyawan pada PT. Reborn Cleaning System

Catatan : Diisi Oleh Dosen Jika Ada Perubahan Judul


\*Coret Yang Tidak Perlu


  
 ( Ir. Bhakti Alamsyah, M.T., Ph.D. )

Medan, 14 Januari 2020

Pemohon,  
  
 ( Ika Sahputri Sulaiman )

Tanggal : .....

Disahkan oleh  
 Dekan  
  
 ( Dr. Surya Nita, S.P., M.Hum. )

Tanggal : 09-01-2020  
 Disetujui oleh:  
 Ka. Prodi Manajemen  
  
 ( Nurafriani Siregar, SE., M.Si. )

Tanggal : .....

Disetujui oleh:  
 Dosen Pembimbing I :  
  
 ( Emi Wakhayuni, SE., M.Si )

Tanggal : 14-01-2020  
 Disetujui oleh:  
 Dosen Pembimbing II:  
  
 ( Surya Asih, SE., M.Si )

No. Dokumen: FM-UPBM-18-02      Revisi: 0      Tgl. Eff: 22 Oktober 2018

Sumber dokumen: <http://mahasiswa.pancabudi.ac.id>

Dicetak pada: Selasa, 14 Januari 2020 16:54:49



YAYASAN PROF. DR. H. KADIRUN YAHYA

# UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI

JL. Jend. Gatot Subroto KM 4,5 PO. BOX 1099 Telp. 061-30106057 Fax. (061) 4514808  
MEDAN - INDONESIA  
Website : [www.pancabudi.ac.id](http://www.pancabudi.ac.id) - Email : [admin@pancabudi.ac.id](mailto:admin@pancabudi.ac.id)

## LEMBAR BUKTI BIMBINGAN SKRIPSI

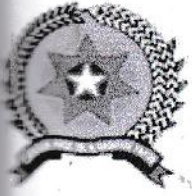
Nama Mahasiswa : IKA SAHPUTRI SULAIMAN  
NPM : 1615310964  
Program Studi : Manajemen  
Jenjang Pendidikan : Strata Satu  
Dosen Pembimbing : Emi Wakhyuni, SE., M.Si  
Judul Skripsi : Pengaruh pengetahuan, ketrampilan Dan sikap terhadap produktifitas kerja karyawan pada PT. Reborn Cleaning System

Tanggal	Pembahasan Materi	Status Keterangan
20 Mei 2020	Perbaiki kalimat pernyataan di kuesioner, seragamkan semua subjek dgn kata saya atau pegawai, sesuaikan butir pernyataan dgn indikator, pastikan kalimat ada unsur SPOK	Revisi
03 Juni 2020	acc Sempro dari saya, silahkan lanjut ke dipoiing lainnya	Revisi
21 Oktober 2020	acc sidang	Disetujui
24 Maret 2021	Acc jilid lux	Disetujui

Medan, 04 Juni 2021  
Dosen Pembimbing,



Emi Wakhyuni, SE., M.Si



YAYASAN PROF. DR. H. KADIRUN YAHYA

# UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI

JL. Jend. Gatot Subroto KM 4,5 PO. BOX 1099 Telp. 061-30106057 Fax. (061) 4514808

MEDAN - INDONESIA

Website : [www.pancabudi.ac.id](http://www.pancabudi.ac.id) - Email : [admin@pancabudi.ac.id](mailto:admin@pancabudi.ac.id)

## LEMBAR BUKTI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : IKA SAHPUTRI SULAIMAN  
NPM : 1615310964  
Program Studi : Manajemen  
Jenjang Pendidikan : Strata Satu  
Dosen Pembimbing : Surya Asih, SE., M.Si  
Judul Skripsi : Pengaruh pengetahuan, ketrampilan Dan sikap terhadap produktifitas kerja karyawan pada PT. Reborn Cleaning System

Tanggal	Pembahasan Materi	Status Keterangan
08 Juni 2020	Untuk Judul Skripsi yg ada "kata asing", ditulis dengan cetak miring.	Revisi
12 Juni 2020	Perhatikan sistematika penulisan, penulisan sesuaikan dengan Buku Pedoman Panduan Skripsi	Revisi
12 Juni 2020	Kata Pengantar , perbaiki. Judul Tabel, perbaiki.	Revisi
12 Juni 2020	Penulisan Rumus ditengah dan jangan ditulis dua kali.	Revisi
12 Juni 2020	kata-kata yang salah ketik, perbaiki	Revisi
15 Juli 2020	Kata Pengantar : karunianya, nya dengan huruf kapital sbg pengganti kata Tuhan; perbaiki penulisa gelar; konsisten pemakaian kata penulis, ganti kata saya dengan penulis	Revisi
18 Agustus 2020	Acc sempro. Silahkan daftar ke Prodi.	Revisi
01 September 2020	Acc sidang meja hijau	Disetujui
15 Mei 2021	Acc jilid lux	Disetujui

Medan, 04 Juni 2021  
Dosen Pembimbing,



Surya Asih, SE., M.Si



Ace. Jho Lax  
Sugri Sih. S.E.M.S.



Ace Jho Lax  
Emi W

**PENGARUH PENGETAHUAN, KETERAMPILAN  
DAN SIKAP TERHADAP PRODUKTIVITAS  
KERJA KARYAWAN PT. REBORN  
CLEANING SYSTEM  
CABANG MEDAN**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Melengkapi dan Memenuhi Persyaratan  
Ujian Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Sosial Sains  
Universitas Pembangunan Panca Budi

Oleh :

**IKA SAHPUTRI SULAIMAN**

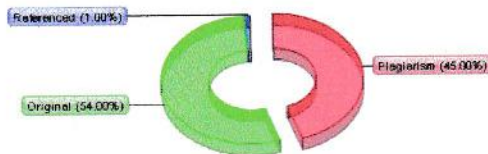
NPM : 1615310964

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS SOSIAL SAINS  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI  
MEDAN  
2021**

Plagiarism Detector v. 1460 - Originality Report 03-Nov-20 14:11:31

Analyzed document: IKA SAHPUTRI SULAIMAN\_1615310964\_MANAJEMEN.docx Licensed to: Universitas Pembangunan Panca Budi\_License03  
Comparison Preset: Rewrite. Detected language: Indonesian

Relation chart



Distribution graph



Top sources of plagiarism

- 81 words: <http://etheses.un-melang.ac.id/11348/10510080%20Bab%204.pdf>
- 77 words: <http://jurnal.ummatasulindia.com/wp-content/uploads/2016/03/PENGARUH-KOMPENSASI>
- 63 words: <http://etheses.un-melang.ac.id/702/0/10510104%20Bab%204.pdf>

[Show other Sources]

Processed resources details

173 - Ok / 33 - Failed

[Show other Sources]

Important notes

## SURAT KETERANGAN PLAGIAT CHECKER

Dengan ini saya Ka.LPMU UNPAB menerangkan bahwa surat ini adalah bukti pengesahan dari LPMU sebagai pengesah proses plagiat checker Tugas Akhir/ Skripsi/Tesis selama masa pandemi *Covid-19* sesuai dengan edaran rektor Nomor : 7594/13/R/2020 Tentang Pemberitahuan Perpanjangan PBM Online.

Demikian disampaikan.

NB: Segala penyalahgunaan/pelanggaran atas surat ini akan di proses sesuai ketentuan yang berlaku UNPAB.

Ka. LPMU  
LEMBAGA PENJAJAN MUTU UNIVERSITAS  
UNPAB  
ERGO PEMBERANGKUAN PANGALBUDI  
  
Phisil Munirani Ritonga, BA., MSc

No. Dokumen : PM-UJMA-06-02	Revisi : 00	Tgl Eff : 23 Jan 2019
-----------------------------	-------------	-----------------------



**YAYASAN PROF. DR. H. KADIRUN YAHYA**  
**PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI**  
Jl. Jend. Gatot Subroto KM. 4,5 Medan Sunggal, Kota Medan Kode Pos 20122

**SURAT BEBAS PUSTAKA**  
**NOMOR: 3239/PERP/BP/2020**

Kepala Perpustakaan Universitas Pembangunan Panca Budi menerangkan bahwa berdasarkan data pengguna perpustakaan atas nama saudara/i:

Nama : IKA SAHPUTRI SULAIMAN  
N.P.M. : 1615310964  
Tingkat/Semester : Akhir  
Fakultas : SOSIAL SAINS  
Jurusan/Prodi : Manajemen

Bahwasannya terhitung sejak tanggal 04 November 2020, dinyatakan tidak memiliki tanggungan dan atau pinjaman buku sekaligus tidak lagi terdaftar sebagai anggota Perpustakaan Universitas Pembangunan Panca Budi Medan.

Medan, 04 November 2020  
Diketahui oleh,  
Kepala Perpustakaan,



Sugiarjo, S.Sos., S.Pd.I

FM-BPAA-2012-041

Hal : Permohonan Meja Hijau

Medan, 04 Juni 2021  
 Kepada Yth : Bapak/Ibu Dekan  
 Fakultas SOSIAL SAINS  
 UNPAB Medan  
 Di -  
 Tempat

Dengan hormat, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : IKA SAHPUTRI SULAIMAN  
 Tempat/Tgl. Lahir : Mulio Rejo / 03 Februari 1986  
 Nama Orang Tua : SULAIMAN  
 N. P. M : 1615310964  
 Fakultas : SOSIAL SAINS  
 Program Studi : Manajemen  
 No. HP : 08116164996  
 Alamat : JL. SETIA GG. ANGGREK NO. 87 DES. MULIO REJO KEC.  
 SUNGGAL KAB. DELI SERDANG

Datang bermohon kepada Bapak/Ibu untuk dapat diterima mengikuti Ujian Meja Hijau dengan judul Pengaruh pengetahuan, ketrampilan Dan sikap terhadap produktifitas kerja karyawan pada PT. Reborn Cleaning System, Selanjutnya saya menyatakan :

1. Melampirkan KKM yang telah disahkan oleh Ka. Prodi dan Dekan
2. Tidak akan menuntut ujian perbaikan nilai mata kuliah untuk perbaikan indek prestasi (IP), dan mohon diterbitkan ijazahnya setelah lulus ujian meja hijau.
3. Telah tercap keterangan bebas pustaka
4. Terlampir surat keterangan bebas laboratorium
5. Terlampir pas photo untuk ijazah ukuran 4x6 = 5 lembar dan 3x4 = 5 lembar Hitam Putih
6. Terlampir foto copy STTB SLTA dilegalisir 1 (satu) lembar dan bagi mahasiswa yang lanjutan D3 ke S1 lampirkan ijazah dan transkripnya sebanyak 1 lembar.
7. Terlampir pelunasan kwintasi pembayaran uang kuliah berjalan dan wisuda sebanyak 1 lembar
8. Skripsi sudah dijilid lux 2 exemplar (1 untuk perpustakaan, 1 untuk mahasiswa) dan jilid kertas jeruk 5 exemplar untuk penguji (bentuk dan warna penjiilidan diserahkan berdasarkan ketentuan fakultas yang berlaku) dan lembar persetujuan sudah di tandatangani dosen pembimbing, prodi dan dekan
9. Soft Copy Skripsi disimpan di CD sebanyak 2 disc (Sesuai dengan Judul Skripsinya)
10. Terlampir surat keterangan BKKOL (pada saat pengambilan ijazah)
11. Setelah menyelesaikan persyaratan point-point diatas berkas di masukan kedalam MAP
12. Bersedia melunaskan biaya-biaya uang dibebankan untuk memproses pelaksanaan ujian dimaksud, dengan perincian sbb :

1. [102] Ujian Meja Hijau	: Rp.	1,000,000
2. [170] Administrasi Wisuda	: Rp.	1,750,000
<b>Total Biaya</b>	<b>: Rp.</b>	<b>2,750,000</b>

Ukuran Toga :

M

Diketahui/Disetujui oleh :

Hormat saya



Dr. Onny Medaline, SH., M.Kn  
 Dekan Fakultas SOSIAL SAINS



IKA SAHPUTRI SULAIMAN  
 1615310964

Catatan :

- 1. Surat permohonan ini sah dan berlaku bila ;
  - a. Telah dicap Bukti Pelunasan dari UPT Perpustakaan UNPAB Medan.
  - b. Melampirkan Bukti Pembayaran Uang Kuliah aktif semester berjalan
- 2. Dibuat Rangkap 3 (tiga), untuk - Fakultas - untuk BPAA (asli) - Mhs.ybs.

## ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh pengetahuan secara parsial terhadap produktivitas kerja karyawan PT. Reborn Cleaning System Cabang Medan baik secara parsial dan simultan. Sampel dalam penelitian berjumlah 87 orang yang merupakan karyawan operasional PT. Reborn Cleaning System Cabang Medan. Metode analisis menggunakan teknik analisis linear berganda dengan 3 variabel bebas dan 1 variabel terikat. Hasil menunjukkan bahwa  $t_{hitung} 0,807 < t_{tabel} 1,999$  dan signifikan  $0,422 > 0,05$ , maka  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak, yang menyatakan pengetahuan berpengaruh tidak signifikan secara parsial terhadap produktivitas kerja. Pengetahuan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi produktivitas, akan tetapi hal tersebut tidak berlaku pada PT. Reborn Cleaning System Cabang Medan dikarenakan pekerjaan yang dilakukan tidak mengharuskan karyawannya untuk memiliki pengetahuan dasar yang tinggi mengenai pekerjaan. Hasil menunjukkan bahwa  $t_{hitung} 3,551 < t_{tabel} 1,999$  dan signifikan  $0,001 < 0,05$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak, yang menyatakan keterampilan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap produktivitas kerja. Keterampilan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi produktivitas, semakin terampil karyawan dalam bekerja maka akan mendukung produktivitas kerja secara personal. Keterampilan menyangkut seberapa cekatan karyawan dalam menyelesaikan tugas dan tanggungjawabnya berdasarkan kemampuan yang dimiliki. Hasil menunjukkan bahwa  $t_{hitung} 3,476 < t_{tabel} 1,999$  dan signifikan  $0,001 < 0,05$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak, yang menyatakan sikap berpengaruh signifikan secara parsial terhadap produktivitas kerja. Sikap merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi produktivitas, sikap seseorang dalam bekerja menjadi penentu hasil kerja yang dilakukan yang berimbas pada produktivitasnya.

**Kata Kunci : Pengetahuan, Keterampilan, Sikap, Produktivitas**

## **ABTRACTS**

*The purpose of this study was to analyze and determine the effect of knowledge partially on the work productivity of PT. Reborn Cleaning System for Medan Branch both partially and simultaneously. The sample in the study amounted to 87 people who are operational employees of PT. Reborn Cleaning System Medan Branch. The method of analysis uses multiple linear analysis techniques with 3 independent variables and 1 dependent variable. The results show that  $t_{count} 0,807 < t_{table} 1.999$  and significant  $0.422 > 0.05$ , then  $H_a$  is accepted and  $H_0$  is rejected, which states that knowledge has a partially insignificant effect on work productivity. Knowledge is one of the factors that affect productivity, but this does not apply to PT. Reborn Cleaning System Medan Branch because the work done does not require employees to have high basic knowledge about the job. The results show that  $t_{count} 3.551 < t_{table} 1.999$  and significant  $0.001 < 0.05$ , then  $H_0$  is accepted and  $H_a$  is rejected, which states that skills have a partially significant effect on work productivity. Skills are one of the factors that affect productivity, the more skilled employees are at work, it will support personal work productivity. Skills are related to how deft employees are in completing their duties and responsibilities based on their abilities. The results show that  $t_{count} 3.476 < t_{table} 1.999$  and significant  $0.001 < 0.05$ , then  $H_0$  is accepted and  $H_a$  is rejected, which states that attitude has a partially significant effect on work productivity. Attitude is one of the factors that affect productivity, a person's attitude at work determines the work done which affects his productivity.*

**Keywords: Knowledge, Skills, Attitude, Productivity**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, yang mana karena karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul: “Pengaruh Pengetahuan, Keterampilan Dan Sikap Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan PT. Reborn Cleaning System Cabang Medan”.

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. H. Muhammad Isa Indrawan, S.E., M.M., selaku Rektor Universitas Pembangunan Panca Budi Medan.
2. Ibu Dr. Onny Medaline, S.H., M.Kn., selaku Dekan Fakultas Sosial Sains Universitas Pembangunan Panca Budi.
3. Bapak Ramadhan Harahap, S.E., S.Psi., M.Si., selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas pembangunan Panca Budi Medan.
4. Ibu Emi Wakhyuni, S.E., M.Si., CIHCM, CPHCM., selaku Dosen pembimbing I yang telah memberikan arahan dan bimbingan mengenai ketentuan penulisan skripsi sehingga skripsi ini dapat tersusun dengan rapi dan sistematis.
5. Ibu Surya Asih, S.E., M.Si., selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktu untuk memberi arahan dan bimbingan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
6. Kedua Orang Tua yang sangat penulis sayangi yaitu yang telah banyak memberikan bantuan, dukungan serta doa untuk penulis.



7. Suami dan Anak Tercinta, yang selalu memberikan bantuan dan dukungan serta penyemangat hidup penulis baik dalam bentuk moril maupun material kepada penulis
8. Pimpinan Perusahaan dan Seluruh Karyawan PT. Reborn Cleaning System yang telah banyak membantu dan mensupport penulis.
9. Seluruh sahabat-sahabat penulis terimakasih atas dorongan semangat dan kebersamaan yang tidak terlupakan.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penulisan skripsi nantinya akan menghadapi banyak permasalahan dan kesulitan yang disebabkan oleh keterbatasan pengetahuan dan pengalaman yang penulis miliki. Untuk itu, bantuan dan bimbingan dari semua pihak sangat penulis harapkan.

Medan, Januari 2021

IKA SAHPUTRI SULAIMAN  
NPM : 1615310964

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI .....</b>	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT .....</b>	<b>iv</b>
<b>PERMOHONAN UJIAN.....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB I      PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Identifikasi dan Batasan Masalah .....	6
1. Identifikasi Masalah.....	6
2. Batasan Masalah .....	7
C. Rumusan Masalah.....	8
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	8
1. Tujuan Penelitian .....	8
2. Manfaat Penelitian .....	9
E. Keaslian Penelitian .....	10
<b>BAB II     TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Landasan Teori .....	11
1. Produktivitas Kerja.....	11
a. Pengertian Produktivitas Kerja .....	11
b. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Produktivitas .....	12
c. Manfaat Produktivitas .....	16
d. Sumber Produktivitas .....	17
e. Indikator Produktivitas.....	19
2. Pengetahuan .....	20
a. Pengertian Pengetahuan .....	20
b. Tingkat Pengetahuan .....	21
c. Cara Memperoleh Pengetahuan .....	22
d. Kriteria Pengetahuan .....	24
e. Indikator Pengetahuan.....	24
3. Keterampilan .....	27
a. Pengertian Keterampilan .....	27
b. Faktor-faktor yang mempengaruhi Keterampilan ( <i>Skill</i> ).....	28
c. Indikator Keterampilan ( <i>Skill</i> ).....	30
4. Sikap.....	32

a. Pengertian Sikap.....	32
b. Faktor-faktor Pembentuk Sikap .....	33
c. Komponen Sikap.....	33
d. Indikator Sikap.....	34
B. Penelitian Sebelumnya.....	37
C. Kerangka Konseptual.....	40
D. Hipotesis .....	44

### **BAB III      METODOLOGI PENELITIAN**

A. Pendekatan Penelitian.....	46
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	46
1. Lokasi Penelitian .....	46
2. Waktu Penelitian.....	46
C. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel.....	47
1. Variabel Penelitian.....	47
2. Definisi Operasional Variabel .....	47
D. Populasi dan Sampel/ Jenis dan Sumber Data.....	50
1. Populasi.....	50
2. Sampel .....	50
3. Jenis dan Sumber Data.....	50
E. Teknik Pengumpulan Data .....	51
F. Teknik Analisis Data .....	51
1. Uji Kualitas Data .....	51
2. Uji Asumsi Klasik.....	52
3. Uji Kesesuaian ( <i>Test Godness of Fit</i> ).....	54

### **BAB IV      HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Hasil Penelitian.....	57
1. Deskripsi Objek Penelitian .....	57
a. Sejarah Singkat Perusahaan.....	57
b. Visi dan Misi Perusahaan .....	59
2. Struktur organisasi dan pembagian Tugas .....	59
3. Deskripsi Karakteristik Responden .....	65
a. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .	65
b. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	65
c. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	
Terakhir .....	66
d. Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja.....	66
4. Deskripsi Variabel Penelitian .....	66
a. Variabel X <sub>1</sub> (Pengetahuan).....	67
b. Variabel X <sub>2</sub> (Keterampilan) .....	71
c. Variabel X <sub>3</sub> (Sikap).....	75
d. Variabel Y (Poduktivitas Kerja).....	80
5. Pengujian Validitas dan Reliabilitas .....	86
a. Pengujian Validitas .....	86
b. Pengujian Reliabilitas.....	88
6. Pengujian Asumsi Klasik.....	90
a. Uji Normalitas.....	90

b. Uji Multikolinearitas.....	93
c. Uji Heteroskedastisitas .....	93
7. Analisis Regresi Berganda.....	94
8. Uji Kesesuaian ( <i>Test Godness of Fit</i> ) .....	95
a. Uji Signifikan Simultan (Uji F) .....	95
b. Uji Signifikan Parsial (Uji t).....	95
c. Koefisien Determinasi .....	97
B. Pembahasan .....	97
i. Pengaruh Pengetahuan Terhadap Produktivitas Kerja.....	97
ii. Pengaruh Keterampilan Terhadap Produktivitas Kerja ....	99
.....	99
iii. Pengaruh Sikap Terhadap Produktivitas Kerja.....	100
<b>BAB V      SIMPULAN DAN SARAN</b>	
A. Simpulan .....	102
B. Saran .....	102

**DAFTAR PUSTAKA**  
**LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1	Perhitungan Waktu Standar Pelaksanaan Kegiatan oleh Karyawan di PT. Reborn Cleaning System Cabang Medan Tahun 2020 ..... 3
Tabel 1.2	Hasil Prasurvei Variabel Pengetahuan Pada Karyawan PT. Reborn Cleaning System Cabang Medan ..... 4
Tabel 1.3	Hasil Prasurvei Variabel Keterampilan Pada Karyawan PT. Reborn Cleaning System Cabang Medan ..... 5
Tabel 1.4	Hasil Prasurvei Variabel Sikap Pada Karyawan PT. Reborn Cleaning System Cabang Medan ..... 5
Tabel 2.1	Penelitian Sebelumnya ..... 37
Tabel 3.1	Skedul Proses Penelitian ..... 47
Tabel 3.2	Definisi Operasional Variabel..... 47
Tabel 4.1	Jenis Kelamin ..... 65
Tabel 4.2	Usia ..... 65
Tabel 4.3	Pendidikan Terakhir ..... 66
Tabel 4.4	Masa Kerja ..... 66
Tabel 4.5	Pendidikan Yang Saya Miliki Sangat Membantu Pekerjaan Saya ..... 67
Tabel 4.6	Saya Bekerja Dengan Logis Berkat Dasar Pendidikan Yang Saya Miliki ..... 67
Tabel 4.7	Saya Memperoleh Keterampilan Dalam Bekerja Melalui Pendidikan Formal ..... 68
Tabel 4.8	Saya Memiliki Pengalaman Yang Baik Dalam Pekerjaan Yang Saya Lakukan ..... 68
Tabel 4.9	Saya Meningkatkan Kemampuan Bekerja Berdasarkan Pengalaman Yang Saya Miliki..... 69
Tabel 4.10	Saya Mampu Menyelesaikan Pekerjaan Dengan Mudah Dengan Pengalaman Yang Saya Miliki..... 69
Tabel 4.11	Saya Selalu Berminat Belajar Menyelesaikan Pekerjaan Saya Dengan Sebaik-baiknya ..... 70
Tabel 4.12	Saya Tertarik Mengetahui Segala Informasi Tentang Pekerjaan Saya..... 70
Tabel 4.13	Saya Berminat Menggali Kemampuan Saya Dalam Bekerja ..... 71
Tabel 4.14	Saya Melaksanakan Pekerjaan Saya Dengan Teliti ..... 71
Tabel 4.15	Saya Mampu Mengaplikasikan Pengetahuan Kerja Yang Saya Miliki Kedalam Bidang Pekerjaan ..... 71
Tabel 4.16	Saya Mampu Menentukan Prosedur Terbaik Dalam Melaksanakan Pekerjaan Saya ..... 72
Tabel 4.17	Saya Berusaha Memberikan Hasil Terbaik Dalam Menjalankan Pekerjaan ..... 72
Tabel 4.18	Saya Melaksanakan Perintah Dengan Ikhlas ..... 73
Tabel 4.19	Saya Tidak Suka Menunda Pekerjaan Saya ..... 73
Tabel 4.20	Saya Memperoleh Kesempatan Untuk Melatih Kemampuan Saya Sesuai Standar Kerja Di Perusahaan ..... 73
Tabel 4.21	Saya Melaksanakan Latihan Pekerjaan Yang Akan

	Dievaluasi Oleh Atasan Saya.....	74
Tabel 4.22	Saya Melatih Diri Untuk Bekerja Dengan Giat .....	74
Tabel 4.23	Saya Memiliki Pengalaman Yang Membantu Saya Dalam Bekerja .....	75
Tabel 4.24	Saya Mampu Mengoperasikan Alat-Alat Kerja Dengan Lancar .....	75
Tabel 4.25	Saya Berpengalaman Dalam Bekerja Dengan Target Kerja .....	75
Tabel 4.26	Saya Sangat Membutuhkan Bantuan Rekan Kerja Saya Dalam Bekerja .....	76
Tabel 4.27	Saya Memperoleh Dukungan Dari Atasan Saya Dalam Menyelesaikan Pekerjaan Saya.....	76
Tabel 4.28	Saya Tidak Mampu Bekerja Tanpa Bantuan Orang Lain .....	77
Tabel 4.29	Saya Terbiasa Bekerja Dengan Giat .....	77
Tabel 4.30	Saya Merasa Budaya Kerja Sesuai Dengan Peraturan Kerja.....	77
Tabel 4.31	Saya Wajib Menyapa Orang Lain Dilingkungan Kerja .....	78
Tabel 4.32	Saya Mampu Mengontrol Emosional Saya Ketika Sedang Bekerja .....	78
Tabel 4.33	Saya Tidak Mengumbar Kekesalan Saya Ketika Bekerja.....	79
Tabel 4.34	Saya Dituntut Untuk Selalu Tersenyum Didepan .....	79
Tabel 4.35	Saya Mampu Menyelesaikan Pekerjaan Saya Dengan Pengetahuan yang Saya Miliki.....	80
Tabel 4.36	Saya Memiliki Pengetahuan Yang Mendukung Saya Dalam Bekerja .....	80
Tabel 4.37	Saya Memiliki Kesempatan Untuk Meningkatkan Pengetahuan Saya Dalam Bekerja.....	81
Tabel 4.38	Saya Membutuhkan Keterampilan Kerja Agar Saya Semakin Handal Dalam Bekerja .....	81
Tabel 4.39	Saya Menguasai Keterampilan Yang Sangat Baik Dalam Melaksanakan Pekerjaan-Pekerjaan Saya .....	81
Tabel 4.40	Saya Terampil Dalam Memisahkan Urusan Pekerjaan dan Pribadi .....	82
Tabel 4.41	Saya Mempunyai Kesempatan Dalam Mengasa Kemampuan Saya Dalam Bekerja.....	82
Tabel 4.42	Saya Memiliki Kemampuan yang Dibutuhkan dalam Bekerja...	83
Tabel 4.43	Saya Memberikan Kemampuan Terbaik Saya dalam Bekerja....	83
Tabel 4.44	Saya Menghadapi Tamu Dengan Sikap Yang Santun .....	83
Tabel 4.45	Saya Tidak Pernah Mengeluh Atas Pekerjaan Yang Saya Kerjakan .....	84
Tabel 4.46	Saya Tidak Merasa Berat Terhadap Beban Yang Menjadi Tanggung Jawab Saya.....	84
Tabel 4.47	Saya Menunjukkan Prilaku Baik Dalam Bekerja Diarea Publik .....	84
Tabel 4.48	Saya Selalu Berusaha Memperbaiki Terhadap Kesalahan yang Pernah Saya Lakukan Dalam Melaksanakan Pekerjaan .....	85
Tabel 4.49	Saya Menyesuaikan Prilaku Saya Dengan Tupoksi Pekerjaan Saya .....	85
Tabel 4.50	Uji Validitas (X <sub>1</sub> ) Pengetahuan.....	86
Tabel 4.51	Uji Validitas (X <sub>2</sub> ) Keterampilan .....	87
Tabel 4.52	Uji Validitas (X <sub>3</sub> ) Sikap .....	87
Tabel 4.53	Uji Validitas (Y) Produktivitas Kerja .....	88

Tabel 4.54	Uji Reliabilitas ( $X_1$ ) Pengetahuan .....	89
Tabel 4.55	Uji Reliabilitas ( $X_2$ ) Keterampilan.....	89
Tabel 4.56	Uji Reliabilitas ( $X_3$ ) Sikap .....	89
Tabel 4.57	Uji Reliabilitas (Y) Produktivitas Kerja.....	90
Tabel 4.58	Uji Normalitas <i>One Sample Kolmogorov Smirnov Test</i> .....	92
Tabel 4.59	Uji Multikolinieritas.....	93
Tabel 4.60	Analisis Regresi .....	94
Tabel 4.61	Uji Simultan .....	95
Tabel 4.62	Uji Parsial .....	96
Tabel 4.63	Koefisien Determinasi.....	97

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual .....	44
Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT Reborn Cleaning System Cabang Medan ..	61
Gambar 4.2 Histogram Uji Normalitas .....	91
Gambar 4.3 PP Plot Uji Normalitas .....	91
Gambar 4.4 <i>Scatterplot</i> (Uji Heteroskedastisitas).....	94



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Sumber daya manusia merupakan aset penting bagi perusahaan dalam menjalankan kegiatan operasionalnya. Akan tetapi untuk memperoleh sumber daya yang handal diperlukan kerja keras perusahaan untuk mengetahui bagaimana mengelola aset agar berguna dan memberikan benefit yang positif bagi perusahaan.

Pada beberapa perusahaan besar khususnya perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa. Aset merupakan indikator aset terbesar yang diperhitungkan. Pengelolaan sistem operasional dan pemberdayaan sumber daya manusia akan menjadi kompleks jika perusahaan tidak mengetahui kebutuhan pokok perusahaan akan aset yang dikelola dan bagaimana memberdayakannya.

Sumberdaya manusia yang lebih dikenal dengan karyawan dalam perusahaan jasa biasanya berhubungan langsung dengan banyak orang dan secara tidak langsung hal tersebut menjadikan karyawan sebagai citra perusahaan. Baik buruknya perilaku yang ditunjukkan karyawan dalam bekerja mempengaruhi produktivitas perusahaan. Maka dari itu karyawan perlu dibekali dengan kebutuhan dasar yang disesuaikan dengan pekerjaan agar lebih terintegrasi.

Yuniarsih (2017: 156) menyatakan bahwa produktivitas merupakan hasil konkrit yang dihasilkan oleh individu maupun kelompok, selama satuan waktu tertentu dalam suatu proses kerja. Dengan kata lain, produktivitas terkait dengan hasil kerja yang dilakukan karyawan terkait dengan pekerjaannya. Dalam perusahaan jasa produktivitas bergantung pada seberapa besar pekerjaan yang

dilakukan selama proses jam kerja berlangsung serta hasil tersebut mampu memberikan dampak positif bagi perusahaan.

Produktivitas dipengaruhi oleh faktor-faktor kompetensi yang dimiliki karyawan, dimana beberapa diantaranya adalah pengetahuan, keterampilan dan sikap. Karyawan yang didasarkan atas kompetensi akan meningkatkan keterampilan dan membangun karakter SDM yang bersangkutan, hal ini dapat dipahami karena apabila orang-orang yang bekerja dalam organisasi memiliki kompetensi yang tepat sesuai dengan tuntutan pekerjaannya (*the right man on the right place*), maka sumber daya manusia yang bersangkutan akan memiliki kapasitas kerja yang maksimal, baik dari segi pengetahuan, keterampilan maupun sikap yang mencerminkan produktivitas kerjanya. Pristiningsih (2015:265) dengan memiliki karakter yang kuat, setiap pegawai akan selalu siap menghadapi perubahan dalam lingkungannya sesuai dengan tuntutan organisasi tanpa menghilangkan jati dirinya.

Kompetensi karyawan ini akan menjadi acuan bagi para manajer untuk menempatkan mereka pada sebuah posisi pekerjaan tertentu. Tidak hanya merekrut, departemen SDM juga bertanggung jawab untuk mempertahankan dan mengembangkan karyawan yang memiliki kompetensi yang baik karena kompetensi dapat memprediksi perilaku dan kinerja seseorang. Karakter kompetensi ini menyangkut motif, sifat, konsep diri, pengetahuan, dan keterampilan. Kompetensi juga dapat diartikan sebagai karakteristik dasar yang dapat dihubungkan dengan peningkatan kinerja baik secara individu maupun tim, yang terdiri dari pengetahuan, keterampilan dan kemampuan, Mathis dan Jackson (2016: 312). Menurut Bernardin dan Russell (2018: 246), kompetensi disebut

dengan istilah KASOCs, yakni *knowledge, skills, and other competencies*. Seringkali masih ditemukan permasalahan dalam sumber daya manusia, salah satunya adalah masalah penurunan kinerja karyawan yang turut dipengaruhi karena ketidaksesuaian kompetensi yang dimiliki karyawan. Saat kinerja karyawan menurun, maka tingkat produktivitas dan efektivitas dalam perusahaan juga akan menurun.

Tabel 1.1 Perhitungan Waktu Standar Pelaksanaan Kegiatan oleh Karyawan di PT. Reborn Cleaning System Cabang Medan Tahun 2020

No	Elemen Kerja	Rata-rata	Waktu Normal	Waktu Standar
<b>Menyapu</b>				
1	<i>Sweeping</i> (Menyapu)	2.2	2.4	2.8
2	Mengambil hasil menyapu	19.7	19.2	22.3
3	Menyapu dengan kapi	29.8	20.7	24.1
Total		51.7	42.3	49.2
<b>Moping</b>				
1	Mempersiapkan alat dan air	67.6	67.6	65.7
2	Pel basah	4.4	4.4	5.2
3	Mengumpulkan air	7.6	7.6	8.8
4	Mengeruk air	4.3	4.3	5.1
5	Pel kering	8.1	7.1	8.2
6	Pembersih alat	43.1	43.1	40.1
7	Peras pel	16.4	16.4	19
8	Poles	43.2	43.1	40.1
Total		194.7	193.6	192.2
<b>Dusting</b>				
1	Menyiapkan alat	22.7	23.6	22.3
2	Mengelap	9.8	9.7	9.1
3	Membersihkan alat	11.9	10.9	10.8
Total		44.4	44.2	42.2
<b>Toilet</b>				
1	Mengambil sampah	15.1	14.5	14.4
2	Membuang kumpulan sampah	32.6	32.1	31.1
3	Membersihkan kloset	82.4	96.2	95.6
4	Menggosok lantai	59.3	58.3	58.6
5	Menyiram	57.4	67	67.7
6	Siram pendahuluan	32.1	37.4	35.4
7	Wastafel	17.2	16.6	14.2
8	Handsoap	46.7	47.5	55.1
9	Cermin	11.1	13	15.1
10	Urinoir	97.9	102.6	98.9
11	Alat lap cermin	15.5	16.9	15.6
Total		467.3	502.1	501.7

Sumber: PT. Reborn Cleaning System Cabang Medan, 2020

Tingkat produktivitas kerja karyawan PT. Reborn Cleaning System Cabang Medan dilihat dari hasil standar waktu kerja tidak semua bagian kegiatan memenuhi standar waktu yang ditentukan. Tidak tercapainya standar waktu pekerjaan yang dilakukan karyawan disebabkan oleh tingkat pengetahuan karyawan mengenai pekerjaan yang rendah, keterampilan dalam melakukan pekerjaan dan penggunaan alat yang kurang mahir dan sikap karyawan dalam bekerja yang kurang kompetitif membuat tingkat produktivitas kerja karyawan operasional PT. Reborn Cleaning System Cabang Medan belum maksimal.

Hasil prasurvei mengenai variabel pengetahuan yang dilakukan kepada 20 orang karyawan adalah sebagai berikut:

Tabel 1.2 Hasil Prasurvei Variabel Pengetahuan Pada Karyawan PT. Reborn Cleaning System Cabang Medan

No	Pernyataan	Ya		Tidak	
		Frek.	%	Frek.	%
1	Pendidikan karyawan dapat menunjang pekerjaan yang dilakukannya	4	20%	16	80%
2	Pengalaman kerja karyawan dapat memudahkan pekerjaan	7	35%	13	65%
3	Karyawan memiliki minat kerja yang tinggi dalam bekerja	8	40%	12	60%

Sumber : Hasil Prasurvei, 2020

Hasil prasurvei menunjukkan bahwa tingkat pendidikan dan pengalaman pegawai dalam menjalani pekerjaannya memiliki respon negatif. Artinya pendidikan yang dimiliki pegawai tidak menunjang pekerjaan yang dilakukan. Hal ini disebabkan oleh pekerjaan yang dilakukan tidak mengharuskan pegawai memiliki latar belakang pendidikan khusus untuk ahli dibidangnya. Sedangkan minat dalam menjalani pekerjaan juga mendapat respon negatif, disebabkan oleh bagian operasional tidak membutuhkan minat khusus dalam menjalani pekerjaannya. Karyawan yang bekerja sebagai pelaksana operasional memilih

pekerjaan tersebut didasarkan pada kebutuhan akan pekerjaan untuk memperoleh penghasilan tetap. Sedangkan hasil prasurvei mengenai variabel keterampilan adalah sebagai berikut:

Tabel 1.3 Hasil Prasurvei Variabel Keterampilan Pada Karyawan PT. Reborn Cleaning System Cabang Medan

No	Pernyataan	Ya		Tidak	
		Frek.	%	Frek.	%
1	Karyawan memiliki kecakapan yang baik dalam melakukan pekerjaannya	5	25%	15	75%
2	Karyawan memiliki kepribadian yang baik dalam berinteraksi dengan semua orang ditempat kerja	8	40%	12	60%
3	Karyawan mendapatkan pelatihan yang memadai untuk meningkatkan kemampuan dalam bekerja	6	30%	14	70%

Sumber : Hasil Prasurvey, 2020

Hasil prasurvei menunjukkan bahwa karyawan tidak cukup cakap dalam pekerjaannya yang dibuktikan dengan kecakapan dalam bekerja dominan menjawab tidak. Demikian juga untuk indikator kepribadian dan latihan dominan responden menjawab tidak. Artinya karyawan tidak menganggap diperlukan kepribadian khusus dalam melaksanakan pekerjaannya. Sedangkan pada indikator latihan karyawan menganggap latihan tidak diperlukan dalam melaksanakan pekerjaannya. Latihan menyapu, mengepel dan pekerjaan dasar dalam bidang kebersihan dianggap tidak dibutuhkan untuk mengasah kemahiran dalam pekerjaan sebagai *cleaning service*. Sedangkan hasil prasurvei untuk variabel sikap adalah sebagai berikut:

Tabel 1.4 Hasil Prasurvei Variabel Sikap Pada Karyawan PT. Reborn Cleaning System Cabang Medan

No	Pernyataan	Ya		Tidak	
		Frek.	%	Frek.	%
1	Pengalami pribadi karyawan akan mempermudah penyelesaian pekerjaannya	6	30%	14	70%
2	Karyawan membutuhkan arahan dari atasan agar giat bekerja	6	30%	14	70%
3	Karyawan terbiasa bekerja dibawah tekanan	3	15%	17	85%
4	Karyawan mampu mengontrol emosi saya ketika bekerja	9	45%	11	55%

Sumber : Hasil Prasurvey, 2020

Hasil prasurvei menunjukkan bahwa karyawan dominan menjawab tidak pada pernyataan mengenai kebudayaan dan kontrol emosional. Demikian juga karyawan dominan menjawab tidak setuju pada pernyataan pada indikator kepercayaan pada pengalaman pribadi dan peran orang lain yang dianggap penting. Pekerjaan yang dilakukan tidak terkait dengan pengalaman yang dimiliki karyawan. Sedangkan pada indikator peran orang lain yang dianggap penting bahwa arahan atasan tidak membuat karyawan semangat bekerja. Hal ini menunjukkan bahwa *support* dari atasan tidak berdampak pada semangat kerja bawahan.

Dari latar belakang masalah yang sudah dijelaskan dengan ini penulis berusaha melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Pengetahuan, Keterampilan Dan Sikap Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan PT. Reborn Cleaning System Cabang Medan”

## **B. Identifikasi dan Batasan Masalah**

### **1. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dipaparkan dan kondisi yang ada dilapangan identifikasi masalah dalam penelitian ini menyangkut:

- a. Karyawan memiliki pengetahuan penggunaan alat-alat dasar kebersihan yang minim dan pendidikan yang tidak menunjang pekerjaan, akibatnya waktu penyelesaian pekerjaan tidak sesuai dengan standar kerja.
- b. Karyawan memilih pekerjaan saat ini untuk memperoleh penghasilan tetap semata dan bukan berdasarkan minat.

- c. Karyawan tidak menganggap diperlukan kepribadian khusus dalam melaksanakan pekerjaannya sehingga kurangnya kesadaran diri karyawan dalam melatih diri guna membantu meningkatkan keterampilan kerja.
- d. Karyawan sangat dominan dipengaruhi oleh budaya kerja dan besarnya pengaruh orang lain sangat mempengaruhi pekerjaan karyawan dibandingkan mengikuti peraturan kerja.
- e. Karyawan sebagian besar tidak mencapai target produktivitas yang dinilai dari waktu pengerjaan tugas dan tanggung jawab, dikarenakan tidak memiliki keterampilan dalam bidang kebersihan sebelumnya yang dapat meningkatkan produktivitas kerja.
- f. Karyawan Petugas kebersihan bekerja dipublik area yang menuntut agar selalu menunjukkan sikap santun untuk menjaga citra perusahaan guna meningkatkan produktivitas.

## **2. Batasan Masalah**

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah, dapat dibatasi masalah dalam penelitian ini mengenai pengaruh pengetahuan, keterampilan dan sikap terhadap produktivitas kerja karyawan PT. Reborn Cleaning System Cabang Medan. Selain itu masalah dalam penelitian ini dibatasi pada sampel karyawan teknis yang bekerja di lapangan yaitu hanya bagian *cleaning service*, sebanyak 87 orang dan selama waktu penelitian yang direncanakan berakhir pada bulan Oktober 2020.

### **C. Rumusan Masalah**

Rumusan masalah yang dirumuskan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah pengetahuan berpengaruh positif dan signifikan terhadap produktivitas kerja karyawan PT. Reborn Cleaning System Cabang Medan?
2. Apakah keterampilan berpengaruh positif dan signifikan terhadap produktivitas kerja karyawan PT. Reborn Cleaning System Cabang Medan?
3. Apakah sikap berpengaruh positif dan signifikan terhadap produktivitas kerja karyawan PT. Reborn Cleaning System Cabang Medan?
4. Apakah pengetahuan, keterampilan dan sikap berpengaruh positif dan signifikan terhadap produktivitas kerja karyawan PT. Reborn Cleaning System Cabang Medan?

### **D. Tujuan Penelitian Dan Manfaat Penelitian**

#### **1. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini berdasarkan rumusan masalah yang dipaparkan di atas adalah sebagai berikut:

- a. Untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh pengetahuan secara parsial terhadap produktivitas kerja karyawan PT. Reborn Cleaning System Cabang Medan.



- b. Untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh keterampilan secara parsial terhadap produktivitas kerja karyawan PT. Reborn Cleaning System Cabang Medan.
- c. Untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh sikap secara parsial terhadap produktivitas kerja karyawan PT. Reborn Cleaning System Cabang Medan.
- d. Untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh pengetahuan, keterampilan dan sikap secara simultan terhadap produktivitas kerja karyawan PT. Reborn Cleaning System Cabang Medan.

## **2. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dalam penelitian ini adalah:

- a. Bagi Penulis

Penelitian ini sebagai wadah pengaplikasian ilmu yang diperoleh selama penulis menimba ilmu di Universitas Pembangunan Panca Budi Medan khususnya bagi konsentrasi Manajemen Sumber Daya Manusia

- b. Bagi PT. Reborn Cleaning System Cabang Medan

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan acuan dalam membantu manajemen untuk membuat keputusan terkait peningkatan produktivitas karyawan PT. Reborn Cleaning System Cabang Medan.

- c. Bagi Penelitian Berikutnya

Diharapkan penelitian ini dapat dijadikan acuan penelitian untuk membantu penelitian-penelitian lain yang terkait dengan produktivitas kerja karyawan.

## E. Keaslian Penelitian

Keaslian penelitian berasal dari pengembangan penelitian yang dilakukan oleh Illianus (2017) yang berjudul “Pengaruh Pengetahuan, Keterampilan Dan Kemampuan Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan (Studi Pada *Home* Industri Goldia Aneka Cemilan Di Desa Petungsewu Kecamatan Dau Kabupaten Malang)”. Penelitian ini memiliki perbedaan dengan penelitian sebelumnya yang terletak pada :

1. Model penelitian: dalam penelitian terdahulu menggunakan model analisis regresi linier berganda dengan tiga variabel bebas dan satu variabel terikat. Dalam penelitian ini menggunakan model pengaruh regresi linier berganda dengan tiga variabel bebas dan satu variabel terikat.
2. Variabel penelitian: variabel terdahulu yaitu pengetahuan, keterampilan dan kemampuan dan satu variabel terikat yaitu produktivitas kerja. Penelitian ini menggunakan variabel bebas yaitu pengetahuan, keterampilan dan sikap, (satu) variabel terikat yaitu produktivitas kerja.
3. Sampel penelitian: Sampel dalam penelitian sebelumnya sebanyak 35 orang, sedangkan sampel dalam penelitian ini sebanyak 87 orang.
4. Waktu penelitian: penelitian terdahulu dilakukan tahun 2017 sedangkan penelitian ini tahun 2020.
5. Lokasi penelitian: lokasi terdahulu pada *Home* Industri Goldia sedangkan penelitian ini dilakukan di PT. Reborn Cleaning System Cabang Medan.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Landasan Teori**

##### **1. Produktivitas Kerja**

###### **a. Pengertian Produktivitas Kerja**

Sasaran utama manajemen sumber daya manusia adalah menciptakan sistem pemberdayaan personil yang dapat menampilkan kinerja produktif. Yuniarsih (2017: 156) menyatakan bahwa produktivitas merupakan hasil konkrit yang dihasilkan oleh individu maupun kelompok, selama satuan waktu tertentu dalam suatu proses kerja. Semakin tinggi produk/jasa yang dihasilkan dalam waktu singkat dapat dikatakan bahwa tingkat produktivitasnya mempunyai nilai yang tinggi. Sedangkan menurut Anoraga dalam Yuniarsih (2017: 157) produktivitas kerja menunjukkan tingkat efisiensi proses menghasilkan dari sumber daya yang digunakan yang berkualitas lebih baik dengan usaha yang sama.

Menurut Sedarmayanti (2016:78) produktivitas tidak lain daripada berbicara mengenai tingkah laku manusia atau individu, yaitu tingkah laku produktivitasnya. Lebih khusus lagi di bidang kerja atau organisasi kerja. Menurut Render dan Heizer (2016: 223) bahwa, produktivitas adalah perbandingan antara *output* (barang dan jasa) dibagi *input* (sumber daya, seperti tenaga kerja dan modal).

Menurut Kusriyanto dalam Nasution (2015: 72), Peningkatan produktivitas pada dasarnya dapat dikelompokkan dalam empat bentuk atau cara, yaitu sebagai berikut:

- 1) Pengurangan sedikit sumber daya untuk memperoleh jumlah produksi yang sama.
- 2) Pengurangan sumber daya sekedarnya untuk memperoleh jumlah produksi yang lebih besar.
- 3) Penggunaan jumlah sumber daya yang sama untuk memperoleh jumlah produksi yang lebih besar.
- 4) Penggunaan jumlah sumber daya yang lebih besar untuk memperoleh jumlah produksi yang jauh lebih besar.

Menurut Poniman dan Hadiyat (2015: 18) produktivitas karyawan merupakan jumlah *output*, produk atau pelayanan yang dihasilkan oleh setiap orang yang bekerja diperusahaan dibandingkan dengan jumlah atau biaya tenaga kerja yang digunakan.

#### **b. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Produktivitas**

Menurut Poniman dan Hadiyat (2015: 24) bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi produktivitas sebagai berikut:

- 1) *Knowledge* (pengetahuan)

*Knowledge* (pengetahuan) merupakan akumulasi hasil proses pendidikan baik yang diperoleh secara formal maupun non-formal yang memberikan kontribusi pada seseorang di dalam pemecahan masalah, daya cipta, termasuk dalam melakukan atau menyelesaikan pekerjaan. Dengan pengetahuan yang luas dan pendidikan tinggi, seorang pegawai diharapkan mampu melakukan pekerjaan dengan baik dan produktif.

## 2) *Skills* (keterampilan)

Keterampilan adalah kemampuan dan penguasaan teknis operasional mengenai bidang tertentu, yang bersifat kekaryaan. Keterampilan diperoleh melalui proses belajar dan berlatih. Keterampilan berkaitan dengan kemampuan seseorang untuk melakukan atau menyelesaikan pegawai-pegawai yang bersifat teknis. Dengan keterampilan yang dimiliki seseorang pegawai diharapkan mampu menyelesaikan pekerjaan secara produktif. Keterampilan merupakan variabel yang bersifat utama dalam membentuk produktivitas. Dengan kata lain, jika seorang pegawai memiliki keterampilan yang baik maka akan semakin produktif.

## 3) *Abilities* (kemampuan)

*Abilities* atau kemampuan terbentuk dari sejumlah kompetensi yang dimiliki oleh seorang pegawai. Konsep ini jauh lebih luas, karena dapat mencakup sejumlah kompetensi. Pengetahuan dan keterampilan termasuk faktor pembentuk kemampuan. Dengan demikian apabila seseorang mempunyai pengetahuan dan keterampilan yang tinggi, diharapkan memiliki kemampuan yang tinggi pula, maka seseorang dapat melaksanakan aktivitas dengan tanpa ada permasalahan teknis.

## 4) *Attitudes* (sikap)

Sikap (*attitude*) adalah pernyataan evaluative baik yang menyenangkan maupun yang tidak menyenangkan terhadap obyek,

individu, atau peristiwa. Sikap (*attitude*) merupakan kebiasaan yang terpolakan. Jika kebiasaan yang terpolakan tersebut memiliki implikasi positif dalam hubungannya dengan perilaku kerja seseorang maka akan menguntungkan.

5) *Behaviors* (perilaku).

Perilaku adalah operasionalisasi dan aktualisasi sikap seseorang atau suatu kelompok dalam atau terhadap suatu (situasi dan kondisi) lingkungan (masyarakat, alam, teknologi, atau organisasi). Perilaku manusia juga akan ditentukan oleh kebiasaan-kebiasaan yang telah tertanam dalam diri pegawai sehingga dapat mendukung kerja yang efektif atau sebaliknya. Dengan kondisi pegawai tersebut, maka produktivitas dapat dipastikan dapat terwujud.

Menurut Widodo (2015: 220) faktor-faktor yang mempengaruhi produktivitas adalah sebagai berikut:

- 1) Keadaan lingkungan ekonomi: seperti perdagangan dunia, tingkat suku bunga, nilai tukar uang, harga sumberdaya dan sebagainya.
- 2) Keadaan pasar: keadaan pasar apakah sedang naik atau turun, harga, mutu, kemampuan distribusi dan tingkat kompetisi.
- 3) Tingkat perubahan lingkungan: perkembangan teknologi, sosial dan ekonomi.
- 4) Keadaan organisasi: budaya struktur, besarnya dan kecocokan organisasi.

- 5) Keadaan SDM: sikap, gaya, pengetahuan, keterampilan, komitmen dan sistem nilai yang dianut orang-orang yang ada dalam organisasi itu.
- 6) Sistem penghargaan: dalam aspek finansial, psikologi dan keadilan.
- 7) Keadaan informasi: relevansi, kesederhanaan, kredibilitas, dampak dan ketepatan waktunya.
- 8) Keadaan teknologi yang digunakan: perancangannya, fasilitasnya, metode, sistem dan tekniknya.

Sedangkan menurut Heidrajrachman dalam Widodo (2015:221) faktor utama yang memberikan pengaruh pada produktivitas terbagi atas dua yaitu:

- 1) Faktor yang berpengaruh langsung:
  - a) pengembangan teknologi
  - b) bahan baku
  - c) prestasi kerja pada pekerjaan itu sendiri.
- 2) Faktor yang berpengaruh tidak langsung meliputi:
  - d) Kemampuan kerja, yang dipengaruhi oleh keterampilan dan pengetahuan pekerja.
  - e) Faktor motivasi, memberi pengaruh langsung pada prestasi kerja pekerja
  - f) Kondisi sosial pekerja, mendapatkan pengaruh dari keadaan organisasi baik yang formal maupun informal.
  - g) Organisasi formal yang mempengaruhi kondisi sosial pekerja dapat berasal dari kondisi struktur organisasinya, iklim

kepemimpinan, efisiensi organisasi, kebijakan personalia, tingkat upah, evaluasi jabatan, penilaian prestasi, latihan dan sistem komunikasi dalam organisasi.

- h) Organisasi informal, perannya akan dipengaruhi oleh tujuan, keterikatan anggotanya dan ukuran organisasi informasi tersebut
- i) Kebutuhan individu pekerja, sangat dipengaruhi oleh keadaan ekonomi pada umumnya, situasi individu pekerja, aktivitas di luar pekerjaan, persepsinya terhadap situasi, tingkat aspirasi, latar belakang budayanya dan latar belakang pengalamannya.
- j) Kondisi fisik pekerja yang berpengaruh pada motivasi kerjanya, banyak ditentukan oleh tata letak, sistem penerangan, temperature udara, sistem ventilasi, waktu istirahat, sistem keamanan serta musik pengantar kerja yang mungkin ada di tempat kerjanya.

### **c. Manfaat Produktivitas**

Organisasi perlu mengetahui tingkat produktivitas karyawannya. Hal ini bertujuan untuk mengukur tingkat perbaikan produktivitas kerja dari waktu ke waktu dengan cara membandingkan dengan produktivitas standar yang telah ditetapkan oleh pimpinan. Menurut Gaspersz dalam Yuniarsih (2017: 164) menyatakan bahwa manfaat pengukuran produktivitas dalam suatu organisasi, antara lain:

- 1) Organisasi dapat menilai efisiensi konversi penggunaan sumber daya, agar dapat meningkatkan produktivitas.



- 2) Perencanaan sumberdaya akan menjadi lebih efektif dan efisien melalui pengukuran produktivitas, baik dalam perencanaan jangka panjang maupun jangka pendek.
- 3) Tujuan ekonomis dan non ekonomis organisasi dapat diorganisasikan kembali dengan cara memberikan prioritas yang tepat, dipandang dari sudut produktivitas.
- 4) Perencanaan target tingkat produktivitas di masa mendatang dapat dimodifikasi kembali berdasarkan informasi pengukuran tingkat produktivitas sekarang.
- 5) Strategi untuk meningkatkan produktivitas organisasi dapat ditetapkan berdasarkan tingkat kesenjangan produktivitas yang ada diantara tingkat produktivitas yang diukur.
- 6) Pengukuran produktivitas menjadi informasi yang bermanfaat dalam membandingkan tingkat produktivitas antar organisasi yang sejenis, serta bermanfaat pula untuk informasi produktivitas organisasi pada skala nasional maupun global.
- 7) Nilai-nilai produktivitas yang dihasilkan dari suatu pengukuran dapat menjadi informasi yang berguna untuk merencanakan tingkat keuntungan organisasi.
- 8) Pengukuran produktivitas akan menciptakan tindakan-tindakan kompetitif berupa upaya peningkatan produktivitas terus menerus.

#### **d. Sumber Produktivitas**

Nawawi dan Hadari dalam Widodo (2015:226) mengungkapkan sumber-sumber produktivitas adalah sebagai berikut:

- 1) Pengungkapan pikiran. Produktivitas dikatakan tinggi apabila untuk memperoleh hasil yang maksimal dipergunakan cara bekerja yang paling mudah.
- 2) Penggunaan tenaga jasmani. Produktivitas dikatakan tinggi bilamana mengerjakan sesuatu diperoleh hasil dan jumlahnya terbanyak dan mutu terbaik dengan tidak banyak menggunakan tenaga jasmani atau rohani.
- 3) Penggunaan waktu. Semakin singkat jangka waktu yang dipergunakan untuk mencapai hasil terbanyak dan terbaik, menunjukkan semakin produktif pelaksanaan suatu pekerjaan.
- 4) Penggunaan ruangan. Pekerjaan akan produktif apabila sejumlah personel yang bekerjasama dalam melaksanakan pekerjaan ditempatkan dalam suatu ruangan yang berdekatan jaraknya untuk mondar-mandir lebih hemat.
- 5) Penggunaan material atau bahan. Suatu pekerjaan dikatakan produktif apabila penggunaan bahan atau material dan peralatannya tidak terlalu banyak yang terbuang dan harganya tidak terlalu mahal.

*International Labour Organization (ILO)* yang dikutip oleh Hasibuan (2016: 87), mengungkapkan bahwa secara lebih sederhana maksud dari produktivitas adalah perbandingan secara ilmu hitung antara jumlah yang dihasilkan dan jumlah setiap sumber yang dipergunakan selama produksi berlangsung. Sumber tersebut dapat berupa:

- 1) Tanah
- 2) Bahan baku dan bahan pembantu
- 3) Pabrik, mesin-mesin dan alat-alat
- 4) Tenaga kerja manusia.

#### **e. Indikator Produktivitas**

Seperti dijelaskan Simamora (2017: 612) faktor-faktor yang digunakan dalam pengukuran produktivitas kerja meliputi kuantitas kerja, kualitas kerja dan ketepatan waktu. Dalam penelitian ini peneliti mengukur produktivitas kerja dengan menggunakan indikator-indikator dibawah ini:

- 1) Kuantitas kerja
- 2) Kualitas kerja
- 3) Ketepatan waktu

Indikator produktivitas kerja menurut Poniman dan Hadiyat, 2015: 18 adalah sebagai berikut:

##### a) *Abilities*

Mempunyai kemampuan untuk melaksanakan tugas. Kemampuan seorang karyawan sangat bergantung pada keterampilan yang dimiliki serta profesionalisme mereka dalam bekerja. Ini memberikan daya untuk menyelesaikan tugas-tugas yang diembannya kepada mereka

##### b) Mutu

Selalu berusaha untuk meningkatkan mutu lebih baik dari yang telah lalu. Mutu merupakan hasil pekerjaan yang dapat

menunjukkan kualitas kerja seorang pegawai. Jadi meningkatkan mutu bertujuan untuk memberikan hasil yang terbaik yang pada gilirannya akan sangat berguna bagi perusahaan dan dirinya sendiri.

c) Semangat Kerja

Ini merupakan usaha untuk lebih baik dari hari kemarin. Indikator ini dapat dilihat dari etos kerja dan hasil yang dicapai dalam satu hari kemudian dibandingkan dengan hari sebelumnya.

d) Pengembangan Diri

Senantiasa mengembangkan diri untuk meningkatkan kemampuan kerja. Pengembangan diri dapat dilakukan dengan melihat tantangan dan harapan dengan apa yang akan dihadapi. Sebab semakin kuat tantangannya. Pengembangan diri mutlak dilakukan. Begitu juga harapan untuk menjadi lebih baik pada gilirannya akan sangat berdampak pada keinginan karyawan untuk meningkatkan kemampuan.

e) Efisiensi

Perbandingan antara hasil yang dicapai dengan keseluruhan sumberdaya yang digunakan. Masukan dan keluaran merupakan aspek produktivitas yang memberikan pengaruh yang cukup signifikan bagi karyawan.

## **2. Pengetahuan**

### **a. Pengertian Pengetahuan**

Menurut Spencer dalam Yuniarsih (2017: 23) Pengetahuan (*knowledge*) merupakan suatu informasi yang dimiliki seseorang khususnya pada bidang

spesifik. Pengetahuan merupakan kompetensi yang kompleks. Biasanya tes pengetahuan mengukur kemampuan untuk memilih jawaban yang paling benar tapi tidak bisa melihat apakah seseorang dapat melakukan pekerjaan berdasarkan pekerjaan yang dimilikinya.

Menurut Notoatmodjo (2016:244) pengetahuan merupakan hasil dari tahu, dan ini terjadi setelah orang melakukan pengindraan terhadap suatu obyek tertentu. Pengindraan terjadi melalui panca indra manusia, yakni indra penglihatan, pendengaran, penciuman, rasa, dan raba. Sebagian besar pengetahuan manusia diperoleh melalui mata dan telinga.

#### **b. Tingkat Pengetahuan**

Notoatmodjo (2016: 247) pengetahuan atau kognitif merupakan domain yang sangat penting dalam membentuk tindakan seseorang (*overt behaviour*). Tingkat pengetahuan di dalam domain kognitif mempunyai enam tingkatan, yaitu:

##### 1) Tahu (*know*)

Tahu diartikan sebagai mengingat suatu materi yang telah dipelajari sebelumnya. Termasuk ke dalam pengetahuan tingkat ini adalah mengingat kembali (*recall*) sesuatu yang spesifik dan seluruh bahan yang dipelajari atau rangsangan yang telah diterima. Oleh sebab itu, tahu merupakan tingkatan pengetahuan yang paling rendah.

##### 2) Memahami (*comprehension*)

Memahami diartikan sebagai suatu kemampuan untuk menjelaskan secara benar tentang obyek yang diketahui, dan dapat menginterpretasikan materi tersebut secara benar. Orang yang telah

paham terhadap obyek atas materi dapat mnejelaskan, menyebutkan contoh, menyimpulkan, meramalkan, dan sebagainya terhadap obyek yang dipelajari.

3) Aplikasi (*aplication*)

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

4) Analisis (*analysis*)

Analisis adalah suatu kemampuan untuk menjabarkan materi atau suatu obyek ke dalam komponen-komponen, tetapi masih di dalam suatu struktur organisasi, dan masih ada kaitannya satu sama lain.

5) Sintesis (*synthesis*)

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

6) Evaluasi (*evaluation*)

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

### c. Cara Memperoleh Pengetahuan

Menurut Notoatmodjo (2016:245) terdapat beberapa cara memperoleh pengetahuan, yaitu:

1) Cara kuno atau non modern

Cara kuno atau tradisional dipakai untuk memperoleh kebenaran pengetahuan, sebelum ditemukannya metode ilmiah, atau metode penemuan statistik dan logis. Cara-cara penemuan pengetahuan pada periode ini meliputi:

a) Cara coba salah (*trial and error*)

Cara ini dilakukan dengan menggunakan kemungkinan dalam memecahkan masalah dan apabila kemungkinan tersebut tidak bisa dicoba kemungkinan yang lain.

b) Pengalaman pribadi

Pengalaman merupakan sumber pengetahuan untuk memperoleh kebenaran pengetahuan.

c) Melalui jalan pikiran

Untuk memperoleh pengetahuan serta kebenarannya manusia harus menggunakan jalan pikirannya serta penalarannya. Banyak sekali kebiasaan-kebiasaan dan tradisi-tradisi yang dilakukan oleh orang, tanpa melalui penalaran apakah yang dilakukan baik atau tidak. Kebiasaan-kebiasaan seperti ini biasanya diwariskan turun-temurun dari generasi ke generasi berikutnya. Kebiasaan-kebiasaan ini diterima dari sumbernya sebagai kebenaran yang mutlak.

2) Cara modern atau cara baru modern dalam memperoleh pengetahuan lebih sistematis, logis, dan alamiah. Cara ini disebut “metode penelitian ilmiah” atau lebih populer disebut metodologi penelitian, yaitu:

a) Metode induktif

Mula-mula mengadakan pengamatan langsung terhadap gejala-gejala alam atau kemasyarakatan kemudian hasilnya dikumpulkan atau diklasifikasikan, akhirnya diambil kesimpulan umum.

b) Metode deduktif

Metode yang menerapkan hal yang umum terlebih dahulu untuk seterusnya dihubungkan dengan bagian yang khusus.

#### **d. Kriteria Pengetahuan**

Menurut Arikunto (2017:58) pengetahuan seseorang dapat diketahui dan diinterpretasikan dengan skala yang bersifat kualitatif, yaitu:

- 1) Baik, bila subyek menjawab benar 76%-100% seluruh pertanyaan.
- 2) Cukup, bila subyek menjawab benar 56%-75% seluruh pertanyaan.
- 3) Kurang, bila subyek menjawab benar

#### **e. Indikator Pengetahuan**

Dimensi itu mempunyai pengertian suatu batas yang mengisolir keberadaan sesuatu eksistensi. Sedangkan indikator adalah variabel yang dapat digunakan untuk mengevaluasi keadaan atau kemungkinan dilakukan pengukuran terhadap perubahan-perubahan yang terjadi dari waktu ke waktu. Dimensi dan indikator yang digunakan dalam penelitian ini mengadaptasi teori yang diutarakan oleh



Yuniarsih dan Suwatno (2017:23) yang dibagi kedalam dimensi dan indikator seperti berikut:

1) Pendidikan

Pendidikan merupakan pembelajaran pengetahuan, keterampilan, dan kebiasaan sekelompok orang yang diturunkan dari satu generasi ke generasi berikutnya

- a) Kesesuaian latar belakang pendidikan pegawai dengan pekerjaan
- b) Pengetahuan pegawai tentang prosedur pelaksanaan tugas
- c) Pemahaman pegawai terhadap prosedur pelaksanaan tugasnya

2) Pengalaman

Pengalaman merupakan kejadian yang pernah dialami (dijalani, dirasakan, ditanggung) baik yang sudah lama atau baru saja terjadi.

- a) Pengalaman kerja yang dimiliki pegawai
- b) Prestasi kerja yang dimiliki pegawai
- c) Ketenangan pegawai saat bekerja

3) Minat

Minat merupakan kehendak, keinginan atau kesukaan yang bersifat pribadi dan berhubungan erat dengan sikap

- a) Kehadiran
- b) Kepatuhan terhadap atasan
- c) Sikap terhadap pekerjaan

Sedangkan menurut Hendra (2018: 186) ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi pengetahuan seseorang. Adapun faktor-faktor tersebut diantaranya:

1) Pendidikan

Tingkat pendidikan turut pula menentukan mudah tidaknya seseorang menyerap dan memahami pengetahuan yang mereka peroleh, pada umumnya semakin tinggi pendidikan seseorang makin semakin baik pula pengetahuannya.

2) Pengalaman

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

3) Usia

Makin tua umur seseorang maka proses-proses perkembangan mentalnya bertambah baik, akan tetapi pada umur tertentu, bertambahnya proses perkembangan mental ini tidak secepat seperti ketika berumur belasan tahun. Daya ingat seseorang itu salah satunya dipengaruhi oleh umur. Dari uraian ini maka dapat kita simpulkan bahwa bertambahnya umur seseorang dapat

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

#### 4) Informasi

Informasi akan memberikan pengaruh pada pengetahuan seseorang. Meskipun seseorang memiliki pendidikan yang rendah tetapi jika ia mendapatkan informasi yang baik dari berbagai media misalnya TV, radio atau surat kabar maka hal itu akan dapat meningkatkan pengetahuan seseorang.

### **3. Keterampilan**

#### **a. Pengertian Keterampilan**

Menurut Yuniarsih (2017:23) keterampilan merupakan kemampuan untuk mampu melaksanakan tugas-tugas fisik dan mental tertentu. Keterampilan dapat menunjukkan pada aksi khusus yang ditampilkan atau pada sifat dimana keterampilan itu dilaksanakan. Banyak kegiatan dianggap sebagai suatu keterampilan, terdiri dari beberapa keterampilan dan derajat penguasaan yang dicapai oleh seseorang menggambarkan tingkat keterampilannya. Fauzi (2017:7) kebiasaan yang sudah diterima umum untuk menyatakan bahwa satu atau beberapa pola gerak atau perilaku yang diperluas bisa disebut keterampilan, misalnya menulis, memainkan gitar atau piano, menyetel mesin, berjalan, berlari, melompat dan sebagainya. Jika ini yang digunakan, maka kata “keterampilan” yang dimaksud adalah kata benda.

Istilah terampil biasanya digunakan untuk menggambarkan tingkat kemampuan seseorang yang bervariasi. Widiastuti (2017: 49) keterampilan (*skill*) merupakan kemampuan untuk mengoperasikan pekerjaan secara mudah dan cermat. Sedangkan menurut Hari Amirullah (2018: 17) istilah terampil juga diartikan sebagai suatu perbuatan atau tugas, dan sebagai indikator dari suatu tingkat kemahiran. Menurut Singer dikutip oleh Amung (2016: 61), keterampilan adalah derajat keberhasilan yang konsisten dalam mencapai suatu tujuan dengan efektif.

Gibson, *et al* (2015 : 54) kemampuan adalah sifat yang di bawa sejak lahir/dipelajari yang memungkinkan seseorang menyelesaikan tugasnya. Kemampuan menunjukkan potensi orang untuk melaksanakan tugas/pekerjaan.

#### **b. Faktor-faktor yang mempengaruhi Keterampilan (*Skill*)**

Notoadmodjo (2016:187) mengatakan keterampilan merupakan aplikasi dari pengetahuan sehingga tingkat keterampilan seseorang berkaitan dengan tingkat pengetahuan, dan pengetahuan dipengaruhi oleh :

##### 1) Tingkat Pendidikan

Semakin tinggi pendidikan seseorang, semakin baik pengetahuan yang dimiliki. Sehingga, seseorang tersebut akan lebih mudah dalam menerima dan menyerap hal-hal baru. Selain itu, dapat membantu mereka dalam menyelesaikan hal-hal baru tersebut.

##### 2) Umur

Ketika umur seseorang bertambah maka akan terjadi perubahan pada fisik dan psikologi seseorang. Semakin cukup umur

seseorang, akan semakin matang dan dewasa dalam berfikir dan bekerja.

### 3) Pengalaman

Pengalaman dapat dijadikan sebagai dasar untuk menjadi lebih baik dari sebelumnya dan sebagai sumber pengetahuan untuk memperoleh suatu kebenaran. Pengalaman yang pernah didapat seseorang akan mempengaruhi kematangan seseorang dalam berpikir dalam melakukan suatu hal. Ranupandoyo dan Suad (2015:12) mengatakan semakin lama seseorang bekerja pada suatu pekerjaan yang ditekuni, maka akan semakin berpengalaman dan keterampilan kerja akan semakin baik.

Sedangkan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi keterampilan secara langsung menurut Widyatun (2015:59), yaitu:

#### 1) Motivasi

Merupakan sesuatu yang membangkitkan keinginan dalam diri seseorang untuk melakukan berbagai tindakan. Motivasi inilah yang mendorong seseorang bisa melakukan tindakan sesuai dengan prosedur yang sudah diajarkan.

#### 2) Pengalaman

Merupakan suatu hal yang akan memperkuat kemampuan seseorang dalam melakukan sebuah tindakan (keterampilan). Pengalaman membangun seseorang untuk bisa melakukan tindakan-tindakan selanjutnya menjadi lebih baik yang

dikarenakan sudah melakukan tindakan-tindakan di masa lampainya.

### 3) Keahlian

Keahlian yang dimiliki seseorang akan membuat terampil dalam melakukan keterampilan tertentu. Keahlian akan membuat seseorang mampu melakukan sesuatu sesuai dengan yang sudah diajarkan.

### c. Indikator Keterampilan (*Skill*)

Indikator yang digunakan dalam penelitian ini mengadaptasi teori yang diutarakan oleh Yuniarsih dan Suwatno (2017:23) yang dibagi kedalam dimensi dan indikator seperti berikut:

#### 1) Kecakapan

Kecakapan merupakan kemampuan fisik, taktis dan teknis perseorangan dari kesatuan untuk melaksanakan pekerjaannya.

a) Kecakapan dalam menguasai pekerjaan

b) Kemampuan dalam menyelesaikan pekerjaan

c) Ketelitian dalam menyelesaikan pekerjaan

#### 2) Kepribadian

Kepribadian merupakan keseluruhan cara seorang individu bereaksi dan berinteraksi dgn individu lain.

a) Kemampuan dalam mengendalikan diri

b) Kepercayaan diri dalam menyelesaikan pekerjaan

c) Komitmen terhadap pekerjaan

### 3) Latihan

Latihan merupakan sesuatu proses yang sistematis yang dilakukan secara berulang-ulang yang kian hari jumlah beban latihannya kian bertambah. Indikator latihan adalah kemampuan dalam melatih diri untuk lebih baik

Notoadmodjo (2016: 153) mengatakan keterampilan merupakan aplikasi dari pengetahuan sehingga tingkat keterampilan seseorang berkaitan dengan tingkat pengetahuan, dan pengetahuan dipengaruhi oleh :

#### 1) Tingkat Pendidikan

Semakin tinggi pendidikan seseorang, semakin baik pengetahuan yang dimiliki. Sehingga, seseorang tersebut akan lebih mudah dalam menerima dan menyerap hal-hal baru. Selain itu, dapat membantu mereka dalam menyelesaikan hal-hal baru tersebut.

#### 2) Umur

Ketika umur seseorang bertambah maka akan terjadi perubahan pada fisik dan psikologi seseorang. Semakin cukup umur seseorang, akan semakin matang dan dewasa dalam berfikir dan bekerja.

#### 3) Pengalaman

Pengalaman dapat dijadikan sebagai dasar untuk menjadi lebih baik dari sebelumnya dan sebagai sumber pengetahuan untuk memperoleh suatu kebenaran. Pengalaman yang pernah didapat seseorang akan mempengaruhi kematangan seseorang dalam berpikir dalam melakukan suatu hal. Semakin lama seseorang

bekerja pada suatu pekerjaan yang ditekuni, maka akan semakin berpengalaman dan keterampilan kerja akan semakin baik.

#### **4. Sikap**

##### **a. Pengertian Sikap**

Pengertian sikap dijelaskan oleh Azwar (2017:89) sikap diartikan sebagai suatu reaksi atau respon yang muncul dari seorang individu terhadap objek yang kemudian memunculkan perilaku individu terhadap objek tersebut dengan cara-cara tertentu. Sedangkan menurut Poniman dan Hadiyat (2015:40) sikap kerja merupakan perasaan seseorang tentang pekerjaannya, kesiapannya untuk bekerja dengan cara-cara tertentu terhadap berbagai aspek yang berhubungan dengan suatu pekerjaan. Schiffman & Kanuk (2017: 55) menyatakan bahwa dalam konteks perilaku konsumen, sikap adalah kecenderungan yang dipelajari dalam berperilaku dengan cara yang menyenangkan atau tidak menyenangkan terhadap suatu obyek tertentu. Sikap seseorang merupakan keadaan mudah terpengaruh untuk memberikan tanggapan terhadap rangsangan lingkungan, yang dapat memulai atau membimbing tingkah laku orang tersebut.

Demikian halnya menurut Setiadi (2017: 92) sikap adalah suatu kecenderungan yang dipelajari untuk bereaksi terhadap kehadiran produk dalam masalah-masalah yang baik ataupun kurang baik. Sikap adalah proses pengorganisasian motivasi, emosi, persepsi, dan kognitif yang bersifat jangka panjang dan berkaitan dengan aspek lingkungan di sekitarnya. Demikian dapat dikatakan bahwa sikap bersifat menetap



karena sikap memiliki kecenderungan berproses dalam kurun waktu panjang hasil dari pembelajaran. Dapat dikatakan bahwa sikap merupakan respon yang konsisten baik itu respon positif maupun negatif terhadap suatu objek sebagai hasil dari proses

Berdasarkan pendapat beberapa ahli mengenai sikap, maka dapat disimpulkan bahwa sikap adalah suatu reaksi atau respon berupa penilaian yang muncul dari seorang individu terhadap suatu objek. Sikap juga dapat dikatakan sebagai suatu perwujudan adanya kesadaran terhadap lingkungannya.

#### **b. Faktor-faktor Pembentuk Sikap**

Sikap manusia tidak terbentuk sejak manusia dilahirkan. Sikap manusia terbentuk melalui proses sosial yang terjadi selama hidupnya, dimana individu mendapatkan informasi dan pengalaman. Proses tersebut dapat berlangsung di dalam lingkungan keluarga, sekolah maupun masyarakat. Saat terjadi proses sosial terjadi hubungan timbal balik antara individu dan sekitarnya. Adanya interaksi dan hubungan tersebut kemudian membentuk pola sikap individu dengan sekitarnya. Azwar (2017:64) menguraikan faktor pembentuk sikap yaitu pengalaman yang kuat, pengaruh orang lain yang dianggap penting, pengaruh kebudayaan, media massa, lembaga pendidikan dan lembaga agama, pengaruh faktor emosional.

#### **c. Komponen Sikap**

Sikap terdiri dari tiga komponen utama menurut Schiffman & Kanuk (2017: 67), yaitu:

### 1) Komponen Kognitif

Komponen pertama dari model sikap tiga komponen terdiri dari berbagai kognisi seseorang, yaitu pengetahuan dan persepsi yang diperoleh berdasarkan kombinasi pengalaman langsung dengan obyek sikap dan informasi yang berkaitan dari berbagai sumber. Pengetahuan ini dan persepsi yang ditimbulkannya biasanya mengambil bentuk kepercayaan, yaitu kepercayaan konsumen bahwa perilaku tertentu akan menimbulkan hasil-hasil tertentu.

### 2) Komponen Afektif

Emosi atau perasaan konsumen mengenai produk atau merk tertentu merupakan komponen afektif dari sikap tertentu. Emosi dan perasaan ini sering dianggap oleh para peneliti konsumen sangat evaluatif sifatnya; yaitu, mencakup penilaian seseorang terhadap obyek sikap secara langsung dan menyeluruh (atau sampai dimana seseorang menilai obyek sikap “menyenangkan” atau “tidak menyenangkan”, “bagus” atau “jelek”).

### 3) Komponen Konatif

Konatif, merupakan komponen terakhir dari model sikap tiga komponen berhubungan dengan kemungkinan atau kecenderungan bahwa individu akan melakukan tindakan khusus atau berperilaku dengan cara tertentu terhadap obyek sikap tertentu. Menurut beberapa penafsiran, komponen konatif mungkin mencakup perilaku sesungguhnya itu sendiri.

#### **d. Indikator Sikap**

Sikap yang ditunjukkan seorang individu terhadap objek, mempunyai struktur yang terdiri dari beberapa komponen. Menurut Poniman dan Hadiyat (2015: 43) faktor-faktor yang mempengaruhi sikap yaitu:

- 1) Kepercayaan Pengalaman pribadi  
Pengalaman pribadi yang meninggalkan kesan yang kuat.
- 2) Pengaruh orang lain yang dianggap penting  
Kecenderungan memiliki sikap komformis atau searah dengan seseorang yang dianggap penting.
- 3) Pengaruh kebudayaan  
Corak pengalaman individu-individu masyarakat asuhannya.
- 4) Faktor emosional  
Penyaluran frustrasi atau pengalihan bentuk pertahanan ego.

Berikut adalah indikator-indikator umum sikap kerja menurut Ahmadi (2016:143):

- 1) Jujur, yaitu perilaku dapat dipercaya dalam perkataan, tindakan, dan pekerjaan. Indikator jujur antara lain:
  - a) Tidak berbohong.
  - b) Tidak menyontek dalam mengerjakan tugas.
  - c) Tidak menjadi plagiat (menggambil, menyalin karya orang lain tanpa menyebutkan sumber.
  - d) Mengungkapkan perasaan apa adanya .
  - e) Menyerahkan kepada yang berwenang barang yang ditemukan.
  - f) Mengakui kesalahan yang dilakukan.

- 2) Disiplin, yaitu tindakan yang menunjukkan perilaku tertib dan patuh pada berbagai ketentuan dan peraturan. Indikator disiplin antara lain:
  - a) Datang tepat waktu.
  - b) Patuh pada tata tertib atau aturan yang berlaku.
  - c) Mengumpulkan tugas tepat waktu.
- 3) Tanggungjawab, yaitu sikap dan perilaku seseorang untuk melaksanakan tugas dan kewajibannya, yang seharusnya dia lakukan, terhadap diri sendiri, masyarakat, lingkungan (alam, sosial dan budaya), negara dan Tuhan Yang Maha Esa. Indikator tanggungjawab antara lain:
  - a) Melaksanakan tugas individu dengan baik.
  - b) Menerima resiko dari perbuatan yang dilakukan.
  - c) Tidak menyalahkan/menuduh orang lain tanpa bukti akurat.
  - d) Mengembalikan barang pinjaman.
  - e) Mengakui dan meminta maaf atas kesalahan yang dilakukan.
  - f) Tidak menyalahkan orang lain untuk kesalahan tindakan sendiri.
  - g) Menepati janji.
  - h) Melaksanakan apa yang pernah dikatakan tanpa disuruh/diminta.
- 4) Toleransi, yaitu sikap dan tindakan menghargai keberagaman latar belakang, pandangan, dan keyakinan. Indikator toleransi diantaranya:

- a) Tidak mengganggu teman yang berbeda pendapat.
  - b) Menerima kesepakatan meskipun ada perbedaan pendapat.
  - c) Dapat menerima kekurangan orang lain.
  - d) Dapat memaafkan kesalahan orang lain.
  - e) Mampu dan mau bekerjasama dengan siapa pun yang memiliki keberagaman latar belakang, pandangan dan keyakinan.
  - f) Tidak memaksa pendapat.
  - g) Tidak memaksakan pendapat atau keyakinan diri pada orang lain.
  - h) Terbuka untuk menerima sesuatu yang baru.
- 5) Gotong royong, yaitu bekerjasama dengan orang lain untuk mencapai tujuan bersama dengan saling berbagi tugas dan tolong menolong secara ikhlas. Indikator gotong royong:
- a) Terlibat aktif dalam kerja bakti.
  - b) Kesiediaan mengerjakan tugas sesuai kesepakatan.
  - c) Aktif dalam kerja kelompok.
  - d) Tidak mendahulukan kepentingan pribadi.
  - e) Mendorong orang lain untuk bekerjasama demi mencapai tujuan bersama.

## **B. Penelitian Sebelumnya**

Penelitian terdahulu selengkapnya dapat dijelaskan pada Tabel 2.1

Tabel 2.1 Penelitian Sebelumnya

No	Nama	Judul Penelitian	Variabel X	Variabel Y	Metode Analiss	Hasil Penelitian
1	Illianus (2017)	Pengaruh Pengetahuan, Keterampilan Dan Kemampuan Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan (Studi Pada Home Industri Goldia Aneka Cemilan Di Desa Petungsewu Kecamatan Dau Kabupaten Malang)	a. Pengetahuan b. Keterampilan c. Kemampuan	Produktivitas Kerja Karyawan	Analisis Regresi Linier Berganda	pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan berpengaruh terhadap produktivitas kerja baik secara parsial dan simultan. Yang perlu dilakukan yaitu diharapkan memperhatikan kebutuhan karyawan seperti peningkatan gaji dan memberikan suasana kerja yang santai sehingga bisa menghasilkan produktivitas kerja yang baik perusahaan sehingga mendapatkan imbalan yang sesuai dengan kualitas kerjanya.
2	Fifi Januarti (2018)	Pengaruh Keterampilan, Pengetahuan Dan Kemampuan Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Bagian Produksi Pada CV. Putra Nusantara Bersinar Jepara	a. Pengetahuan b. Keterampilan c. Kemampuan	Produktivitas Kerja Karyawan	Analisis Regresi Linier Berganda	Ada pengaruh yang signifikan antara variabel keterampilan, pengetahuan dan kemampuan terhadap produktivitas kerja karyawan pada CV. Putra Nusantara Bersinar Jepara secara parsial dan simultan
3	Chres F. P Laoh, Bernhard Tewal, Sem G. Oro (2016)	Pengaruh Manajemen Pengetahuan, Keterampilan Dan Sikap Kerja Terhadap Kinerja Pegawai (Studi Kasus Pada PT. National Nobu Bank Area Manado)	a. Pengetahuan b. Keterampilan c. Sikap Kerja	Kinerja Karyawan	Analisis Regresi Linier Berganda	Manajemen Pengetahuan secara parsial tidak memberikan pengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan, sementara Kemampuan dan Sikap Kerja secara parsial memberikan pengaruh signifikan terhadap Kinerja

						Karyawan. Secara simultan, Manajemen Pengetahuan, Kemampuan dan Sikap Kerja berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan
4	Petra M. Bosch-Sijtsema, Virpi Ruohomäki, Matti Vartiainen (2009)	<i>Knowledge work productivity in distributed teams</i>	Faktor pengetahuan tim	produktivitas	regression	Para penulis mendefinisikan elemen-elemen penting yang menghambat atau memungkinkan dalam faktor pengetahuan pada produktivitas kerja: tugas-tugas tim, struktur dan proses tim, ruang kerja fisik, virtual dan sosial serta konteks organisasi. Makalah ini menyajikan model integratif produktivitas dalam tim terdistribusi dari perusahaan global.
5	Edwin A. Fleishman	<i>Attitude Versus Skill Factors In Work Group Productivity</i>	a. sikap b. pembelajaran	Produktivitas	Korelasi	Penurunan dan kenaikan produksi ditemukan lebih disebabkan oleh sikap dari pada faktor pembelajaran. Partisipasi langsung pekerja individu dalam perencanaan untuk perubahan pekerjaan mungkin tidak sepenting insentif seperti persepsi mereka tentang partisipasi kelompok dalam perubahan ini
6	Susana Iranzo, Fabiano Schivardi, and Elisa Tosetti	<i>Skill Dispersion and Firm Productivity: An Analysis with Employer-Employee Matched Data</i>	skill	productivity	Korelasi	produktivitas perusahaan berhubungan positif dengan penyebaran keterampilan dalam kelompok status pekerjaan (pekerja produksi dan nonproduksi) dan

						terkait negatif dengan penyebaran keterampilan di antara kelompok-kelompok ini. Secara konsisten, sebagian besar dispersi keterampilan secara keseluruhan ada di dalam dan bukan di antara perusahaan. Temuan ini konsisten dengan beberapa model hirarkis terbaru dari struktur organisasi perusahaan.
--	--	--	--	--	--	---

Sumber : Diolah Penulis, 2020

### C. Kerangka Konseptual

#### 1. Pengaruh Pengetahuan terhadap Produktivitas Kerja

Spencer dalam Yuniarsih (2017:23) Pengetahuan (*knowledge*) merupakan suatu informasi yang dimiliki seseorang khususnya pada bidang spesifik. Pengetahuan merupakan kompetensi yang kompleks. Biasanya tes pengetahuan mengukur kemampuan untuk memilih jawaban yang paling benar tapi tidak bisa melihat apakah seseorang dapat melakukan pekerjaan berdasarkan pekerjaan yang dimilikinya.

Atas pengertian peningkatan pengetahuan dan pemahaman tentang perusahaan diatas, maka disini akan mudah dimengerti bahwa karyawan merupakan faktor utama yang menentukan berhasil atau tidaknya peraturan kerja dijalankan di perusahaan. Jadi antara pengetahuan dan pemahaman karyawan mempunyai hubungan yang erat dengan produktivitas kerja. Apabila dalam suatu perusahaan kurang adanya kesadaran karyawan untuk menjalankan kewajiban serta pengetahuan dan pemahaman karyawan terhadap



peraturan perusahaan, maka akan mengakibatkan produktivitas kerja akan menurun.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Illianus (2017) mendeskripsikan hasil penelitian bahwa pengetahuan berpengaruh signifikan terhadap produktivitas. Sama halnya dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Januarti (2018) yang menyatakan bahwa pengetahuan berpengaruh terhadap produktivitas kerja.

Sedangkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Chres F. P Laoh, Bernhard Tewel, Sem G. Oro (2016) menghasilkan bahwa pengetahuan tidak berpengaruh signifikan terhadap produktivitas.

Petra M. Bosch-Sijtsema, Virpi Ruohomäki, Matti Vartiainen (2009) menjelaskan hasil penelitian bahwa elemen-elemen penting yang menghambat atau memungkinkan dalam faktor pengetahuan pada produktivitas kerja: tugas-tugas tim, struktur dan proses tim, ruang kerja fisik, virtual dan sosial serta konteks organisasi. Makalah ini menyajikan model integratif produktivitas dalam tim terdistribusi dari perusahaan teknologi global.

## **2. Pengaruh Keterampilan terhadap Produktivitas Kerja**

Keterampilan adalah kemampuan seseorang untuk berbuat sebaik mungkin dalam melaksanakan tugas yang diamanahkan kepadanya sebagai tanggung jawabnya. Menurut Wahyudi (2017 : 33) yaitu keterampilan adalah kecakapan atau keahlian untuk melakukan suatu pekerjaan hanya diperoleh dalam praktek. Kecakapan atau keahlian untuk melakukan suatu pekerjaan hanya diperoleh dalam praktek yang bisa dikuasai melalui pembelajaran dan bisa ditingkatkan melalui pembelajaran dan bantuan orang lain. Sehingga

keterampilan kerja merupakan hal yang bersifat individual setiap individu akan memiliki tingkat keterampilan yang berbeda tergantung pada kemampuan dan pengalamannya.

Keterampilan itu tidak bersifat turunan namun bisa diasah dengan pelatihan-pelatihan maupun pembelajaran melalui bantuan orang lain. Keterampilan kerja memiliki manfaat yang besar bagi individu, perusahaan dan masyarakat. Bagi individu keterampilan kerja dapat meningkatkan prestasinya sehingga memperoleh balas jasa yang sesuai dengan prestasinya.

Hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Illianus (2017), Fifi Januarti (2018), Edwin A. Fleishman (2015) dan Susana Iranzo, Fabiano Schivardi, and Elisa Tosetti (2015) menyatakan bahwa keterampilan berpengaruh signifikan terhadap produktivitas kerja.

### **3. Pengaruh Sikap terhadap Produktivitas Kerja**

Setiadi (2017:92) sikap adalah suatu kecenderungan yang dipelajari untuk bereaksi terhadap kehadiran produk dalam masalah-masalah yang baik ataupun kurang baik. Sikap adalah proses pengorganisasian motivasi, emosi, persepsi, dan kognitif yang bersifat jangka panjang dan berkaitan dengan aspek lingkungan di sekitarnya. Demikian dapat dikatakan bahwa sikap bersifat menetap karena sikap memiliki kecenderungan berproses dalam kurun waktu panjang hasil dari pembelajaran. Dapat dikatakan bahwa sikap merupakan respon yang konsisten baik itu respon positif maupun negatif terhadap suatu objek sebagai hasil dari proses

Hasil penelitian terdahulu oleh Chres F. P Laoh, Bernhard Tewal, Sem G. Oro (2016) mendeskripsikan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara

sikap terhadap produktivitas kerja. Sedangkan, Edwin A. Fleishman (2015) Penurunan dan kenaikan produksi ditemukan lebih disebabkan oleh sikap daripada faktor pembelajaran. Partisipasi langsung pekerja individu dalam perencanaan untuk perubahan pekerjaan mungkin tidak sepenting insentif seperti persepsi mereka tentang partisipasi kelompok dalam perubahan ini

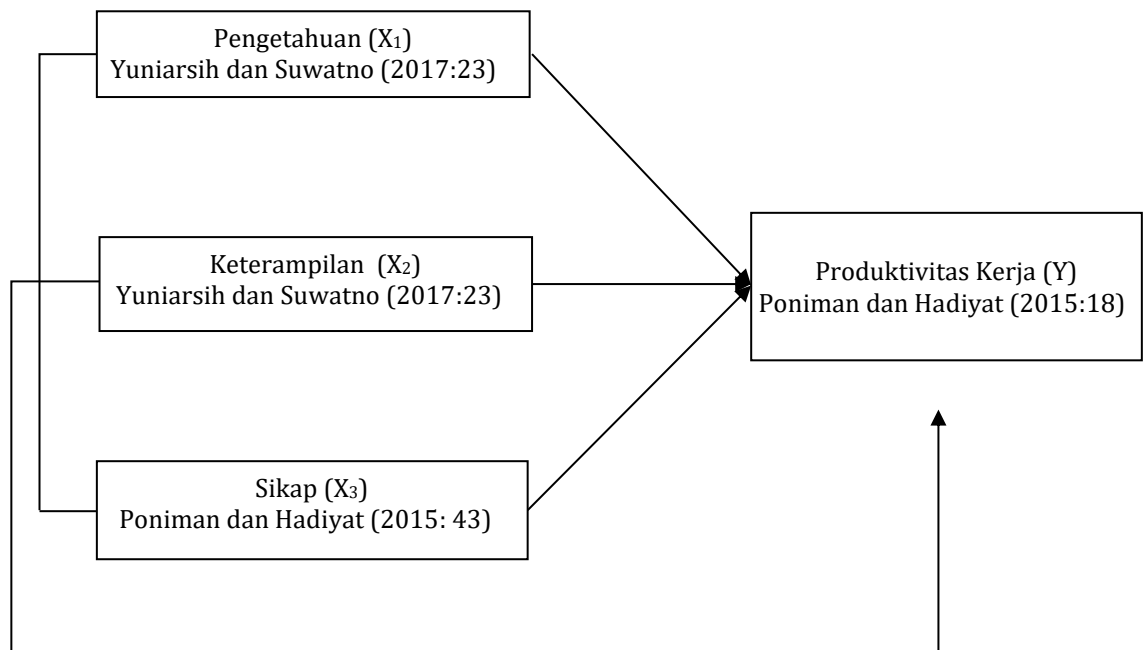
#### **4. Pengaruh pengetahuan, keterampilan dan Sikap terhadap Produktivitas Kerja**

Hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Chres F. P Laoh, Bernhard Tewel, Sem G. Oro (2016) menunjukkan bahwa pengetahuan, keterampilan dan sikap secara signifikan berpengaruh terhadap produktivitas kerja. Dimana setiap kenaikan ketiga variabel tersebut akan meningkatkan produktivitas kerja.

Berdasarkan teori yang dikemukakan oleh Poniman dan Hadiyat (2015:24) menyatakan bahwa produktivitas dibentuk oleh pengetahuan, keterampilan, kemampuan, sikap dan perilaku. Beberapa faktor dari produktivitas kerja seperti pengetahuan, keterampilan dan sikap yang digunakan dalam penelitian ini diindikasikan sebagai faktor-faktor utama yang mempengaruhi produktivitas. Peningkatan pengetahuan karyawan terkait pekerjaannya, terampil dalam melakukan pekerjaan dan sikap giat bekerja akan memicu produktivitas kerja karyawan dan perusahaan secara signifikan.

Green (1980) menyatakan bahwa peningkatan pengetahuan tidak selalu menyebabkan perubahan perilaku, tetapi pengetahuan sangat penting diberikan sebelum individu melakukan suatu tindakan. Tindakan akan sesuai dengan pengetahuan apabila individu menerima isyarat yang cukup kuat untuk

memotivasi dia bertindak sesuai dengan pengetahuannya. Berdasarkan hasil analisis Shiddiq (2018), jumlah responden penelitian yang memiliki tingkat pengetahuan cukup lebih sedikit yakni 27 orang (45%) bila dibandingkan dengan jumlah responden yang memiliki tingkat pengetahuan kurang yakni 33 orang (55%).



Sumber: Diolah Penulis, 2020

**Gambar 2.1 Kerangka Penelitian**

#### **D. Hipotesis**

Hipotesis adalah pernyataan keadaan populasi yang akan diuji kebenarannya menggunakan data atau informasi yang dikumpulkan melalui sampel Sugiyono (2017:74). Berdasarkan definisi diatas, maka dibuat hipotesis sebagai berikut:

1. Pengetahuan berpengaruh positif dan signifikan terhadap produktivitas kerja karyawan PT. Reborn Cleaning System Cabang Medan.

2. Keterampilan berpengaruh positif dan signifikan terhadap produktivitas kerja karyawan PT. Reborn Cleaning System Cabang Medan.
3. Sikap berpengaruh positif dan signifikan terhadap produktivitas kerja karyawan PT. Reborn Cleaning System Cabang Medan.
4. Pengetahuan, keterampilan dan sikap berpengaruh positif dan signifikan terhadap produktivitas kerja karyawan PT. Reborn Cleaning System Cabang Medan .

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **A. Pendekatan Penelitian**

Pendekatan penelitian ini menggunakan metode penelitian korelasional (*correlational research*) yaitu suatu penelitian yang dilaksanakan dengan tujuan mendeteksi sejauh mana variasi-variasi pada suatu faktor berkorelasi dengan satu atau lebih faktor lain. Pendekatan dalam penelitian ini adalah *Cross Sectional*, yaitu mengkaji variable independen dan variable dependen secara bersamaan pada suatu waktu tertentu Sinulingga (2017: 65). Sifat penelitian ini adalah penelitian yang menjelaskan hubungan kausal antara variabel-variabel melalui pengujian hipotesis. Hal ini sesuai dengan tujuan penelitian yaitu untuk menjelaskan hubungan kausal yang terjadi antara variabel eksogen dengan variabel endogen dengan melakukan pengujian hipotesis.

#### **B. Lokasi Dan Waktu Penelitian**

##### **1. Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan pada PT. Reborn Cleaning System Cabang Medan Jl. Tengku Amir Hamzah, Helvetia, Medan Helvetia, Komplek Ruko Griya Riatur No. 148 A, Helvetia Timur, Kec. Medan Helvetia, Kota Medan, Sumatera Utara 20174.

##### **2. Waktu Penelitian**

Penelitian ini dimulai dari bulan Februari 2020 sampai dengan Januari 2021, untuk lebih jelas dapat dilihat dari uraian dibawah ini.

Tabel 3.1 Skedul Proses Penelitian

No	Kegiatan	Feb 2020	Mar 2020	Apr 2020	Mei 2020	Juni 2020	Juli 2020	Agus 2020	Sept 2020	Okt 2020	Nov 2020	Des 2020	Jan 2021
1	Riset pengajuan judul	■											
2	Penyusunan Proposal		■										
3	Seminar Proposal			■									
4	Perbaikan/Acc Proposal				■								
5	Pengolahan Data					■							
6	Penyusunan skripsi						■						
7	Bimbingan Skripsi							■					
8	Proses Sidang Meja Hijau								■				
9	Sidang Meja Hijau									■			

Sumber : Diolah Penulis, 2020

### C. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel

#### 1. Variabel Penelitian

Variabel-variabel yang dioperasikan dalam penelitian ini menggunakan tiga variabel bebas yaitu variabel bebas pertama pengetahuan ( $X_1$ ), variabel bebas kedua keterampilan ( $X_2$ ), variabel bebas ketiga sikap ( $X_3$ ) dan variabel terikat produktivitas kerja ( $Y$ ).

#### 2. Definisi Operasional Variabel

Untuk memberikan gambaran yang jelas dan memudahkan pelaksanaan penelitian, maka perlu diberikan definisi variabel-variabel yang akan diteliti sebagai dasar untuk membuat kuesioner-kuesioner sebagai berikut :

Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel

Variabel	Definisi	Indikator	Deskripsi	Skala
Pengetahuan ( $X_1$ )	Pengetahuan adalah suatu informasi yang dimiliki seseorang khususnya pada bidang spesifik. Yuniarsih dan Suwatno (2017:23)	a.Pendidikan b.Pengalaman c.Minat Yuniarsih dan Suwatno (2017:23)	a. pembelajaran pengetahuan, keterampilan, dan kebiasaan sekelompok orang yang diturunkan dari satu generasi ke generasi berikutnya b. kejadian yang pernah dialami (dijalani,	Likert

			<p>dirasai, ditanggung) baik yang sudah lama atau baru saja terjadi.</p> <p>c. kehendak, keinginan atau kesukaan yang bersifat pribadi dan berhubungan erat dengan sikap</p>	
keterampilan (X <sub>2</sub> )	<p>Keterampilan (<i>skill</i>) merupakan kemampuan untuk mampu melaksanakan tugas-tugas fisik dan mental. Yuniarsih dan Suwatno (2017:23)</p>	<p>a. Kecakapan b. Kepribadian c. Latihan Yuniarsih dan Suwatno (2017:23)</p>	<p>a. kemampuan fisik, taktis dan teknis perseorangan dari kesatuan untuk melaksanakan pekerjaannya b. keseluruhan cara seorang individu bereaksi dan berinteraksi dgn individu lain. c. sesuatu proses yang sistematis yang dilakukan secara berulang-ulang yang kian hari jumlah beban latihannya kian bertambah.</p>	Likert
Sikap (X <sub>3</sub> )	<p>Sikap merupakan perasaan seseorang tentang pekerjaannya, kesiapannya untuk bekerja dengan cara-cara tertentu terhadap berbagai aspek yang berhubungan dengan suatu pekerjaan</p>	<p>a. Kepercayaan Pengalaman pribadi b. Pengaruh orang lain yang dianggap penting c. Pengaruh kebudayaan</p>	<p>a. pengalaman pribadi yang meninggalkan kesan yang kuat b. kecenderungan memiliki sikap komformis atau searah</p>	Likert



	(Poniman dan Hadiyat, 2015: 40)	d. Faktor emosional (Poniman dan Hadiyat, 2015: 43)	dengan seseorang yang dianggap penting c. corak pengalaman individu-individu masyarakat asuhannya d. penyaluran frustrasi atau pengalihan bentuk pertahanan ego	
Produktivitas kerja (Y)	Produktivitas karyawan merupakan jumlah output, produk atau pelayanan yang dihasilkan oleh setiap orang yang bekerja diperusahaan dibandingkan dengan jumlah atau biaya tenaga kerja yang digunakan (Poniman dan Hadiyat, 2015: 18)	a. <i>Abilities</i> b. <i>mutu</i> c. Semangat kerja d. Pengembangan diri e. efisiensi (Poniman dan Hadiyat, 2015: 18)	a. sejumlah kompetensi yang dimiliki oleh seorang pegawai. b. hasil pekerjaan yang dapat menunjukkan kualitas kerja seorang pegawai c. etos kerja dan hasil yang dicapai dalam satu hari kemudian dibandingkan dengan hari sebelumnya d. harapan untuk menjadi lebih baik pada gilirannya akan sangat berdampak pada keinginan karyawan untuk meningkatkan kemampuan e. Pebandingan antara hasil yang dicapai dengan	Likert

			keseluruhan sumber daya yang digunakan	
--	--	--	--	--

Sumber: Diolah Penulis, 2020

## **D. Populasi dan Sampel/jenis dan Sumber Data**

### **1. Populasi**

Menurut Manullang dan Pakpahan (2016: 67) populasi adalah suatu kelompok dari elemen penelitian, dimana elemen adalah unit terkecil yang merupakan sumber dari data yang diperlukan. Elemen dapat dianalogikan sebagai unit analisis, sepanjang pengumpulan data penelitian bisnis dilakukan hanya kepada responden. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan PT. Reborn Cleaning System Cabang Medan yang berjumlah 87 orang.

### **2. Sampel**

Menurut Manullang dan Pakpahan (2016 : 68) sampel adalah bagian dari populasi yang diharapkan dapat mewakili populasi penelitian. Agar informasi yang diperoleh dari sampel yang benar mewakili populasi, sampel tersebut harus benar mewakili karakteristik populasi yang diwakilinya. Penarikan sampel menggunakan teknik sampel jenuh dimana seluruh populasi dijadikan sampel. Total sampel sebanyak 87 orang karyawan PT. Reborn Cleaning System cabang Medan

### **3. Jenis dan Sumber Data**

Berdasarkan teori yang dikemukakan Rusiadi (2016:21) jenis dan sumber data ada dua, yaitu:

- a. Data Primer adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh peneliti secara langsung dari sumber datanya. Untuk mendapatkan

data primer, peneliti harus mengumpulkannya secara langsung. Teknik yang dapat digunakan antara lain observasi, wawancara, diskusi terfokus dan penyebaran kuesioner.

- b. Data Sekunder adalah data yang bersumber dari catatan perusahaan yang ada pada perusahaan dan dari sumber lainnya, misalnya sejarah perusahaan, visi dan misi perusahaan.

## **E. Teknik Pengumpulan Data**

Menurut Sinulingga (2017:88) kuesioner adalah suatu bentuk instrument pengumpulan data dalam format pertanyaan tertulis yang dilengkapi dengan kolom dimana responden akan menuliskan jawaban atas pertanyaan/ pernyataan yang diarahkan kepadanya.

## **F. Teknik Analisa Data**

### **1. Uji Kualitas Data**

#### **a. Uji Validitas**

Sugiyono (2017 : 455) uji validitas adalah suatu derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek penelitian dengan data yang dapat dilaporkan oleh peneliti. Uji validitas ini akan menghasilkan derajat yang tinggi dari kedekatan data yang diperoleh dengan apa yang kita yakini dalam pengukuran. Pengujian validitas tiap butir pertanyaan digunakan analisis atas pertanyaan, yaitu mengkorelasikan skor tiap butir dengan skor total yang merupakan jumlah tiap skor butir.

Syarat minimum untuk memenuhi syarat apakah setiap pertanyaan valid atau tidak, dengan membandingkan dengan  $r$ -kritis = 0,30. Berdasarkan

hasil kuisisioner, maka untuk mengetahui kelayakan butir-butir dalam suatu daftar (konstruk) pernyataan dalam mendefinisikan suatu variabel maka diperlukan uji validitas ini, sedangkan kevaliditasan dari data sendiri berdasarkan jumlah H (responden) pada derajat  $r_{tabel}$  ( $df = n - k$ ) harus lebih kecil ( $<$ ) dari 0,30.

$$df = n - k$$

Ket:  $df = \text{degree of freedom}$ /derajat kebebasan

$n =$  jumlah sampel

$k =$  jumlah variabel

#### b. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuisisioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuisisioner dikatakan reliabel atau handal, jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu tidak boleh acak. Dalam penelitian ini untuk menentukan kuisisioner reliabel atau tidak dengan menggunakan Cronbach Alpha ( $\alpha$ ) lebih besar ( $>$ ) dari 0,60 dan tidak reliabel jika sama dengan atau dibawah 0,60 Sunyoto (2018 : 114).

## 2. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik digunakan untuk mengetahui kelayakan model regresi berganda yang bertujuan untuk mengetahui apakah hasil estimasi regresi yang dilakukan benar-benar layak digunakan atau tidak. Uji Asumsi Klasik tersebut antara lain :

#### a. Uji Normalitas

Uji Normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah regresi variabel residual berdistribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah berdistribusi normal atau mendekati normal. Dalam hal ini uji normalitas yang digunakan adalah grafik histogram dan P-P Plot. Rusiadi dkk (2016 : 50) grafik histogram menempatkan gambar variabel dependent sebagai sumbu vertikal, sedangkan nilai residual terstandarisasi dari sumbu horizontal. Adapun kriteria grafik histogram adalah sebagai berikut :

- 1) Jika garis membentuk lonceng dan miring ke kiri, maka tidak berdistribusi normal.
- 2) Jika garis membentuk lonceng dan di tengah maka berdistribusi normal.
- 3) Jika garis membentuk lonceng dan miring ke kanan, maka tidak berdistribusi normal.

Adapun kriteria untuk P-P plot adalah sebagai berikut :

- 1) Jika titik data sesungguhnya menyebar berada disekitar garis diagonal maka data terdistribusi secara normal.
- 2) Jika titik data sesungguhnya menyebar berada jauh dari garis diagonal maka data tidak terdistribusi secara normal.

#### b. Uji Multikolinearitas

Uji Multikolinearitas yaitu untuk mengetahui apakah lebih dari satu hubungan linear yang sempurna atau antara variabel bebas dan korelasi. Model regresi yang paling baik adalah apabila tidak terjadi kolerasi antara variabel bebas. Untuk

mendeteksi ada atau tidaknya multikolinearitas dapat dilihat dari *Varians Inflation Factor* (VIF).

- 1) Apabila  $VIF > 10$ , maka ada Multikolinearitas
- 2) Apabila  $VIF < 10$ , maka tidak ada Multikolinearitas

c. Uji Heteroskedasitas

Uji Heteroskedasitas bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah regresi terjadi ketidaksamaan varians residual dari suatu pengamatan. Jika varians residual antara suatu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homokedastisitas, tetapi varians berbeda maka disebut heteroskedasitas. Rusiadi dkk (2016 : 50) Mendeteksi apakah ada atau tidak gejala heteroskedasitas dapat dilakukan dengan hasil program *Statistical Product and Service Solution* (SPSS) dengan dasar pengambilan keputusan, sebagai berikut :

- 1) Jika ada tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur bergelombang, melebar kemudian menyempit, maka mengalami gangguan heteroskedaditas.
- 2) Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka nol pada sumbu Y, maka terjadi heteroskedasitas.

### 3. Uji Kesesuaian (*Test Godness of Fit*)

#### a. Regresi Linier Berganda

Teknik analisis data dalam penelitian hal ini menggunakan regresi linier berganda (*multiple regression*). Dengan ketentuan  $b_1 > 0; b_2 > 0; b_3 > 0$  dengan rumus persamaan regresi berganda

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \varepsilon$$

Keterangan :

Y	: Produktivitas Kerja
X <sub>1</sub>	: Pengetahuan
X <sub>2</sub>	: Keterampilan
X <sub>3</sub>	: Sikap
$\alpha$	: Konstanta
$\beta$	: Koefisien Regresi
$\varepsilon$ (epsilon)	: <i>Error term</i> /Tingkat Kesalahan

## b. Uji Hipotesis

### 1) Uji F (Uji Simultan)

Untuk menguji hipotesis penelitian ini digunakan uji F untuk melihat pengaruh secara serempak variabel-variabel bebas (X<sub>1</sub>, X<sub>2</sub> dan X<sub>3</sub>) terhadap dan variabel terikat (Y), pada tingkat kepercayaan 95% atau tingkat kesalahan  $\alpha = 0,05$  (5%).

Kriteria Pengambilan Keputusan :

Terima H<sub>0</sub> (tolak H<sub>i</sub>), apabila  $F_{hitung} < F_{tabel}$  atau  $\text{sig } F > \alpha$  5%

Tolak H<sub>0</sub> (terima H<sub>i</sub>), apabila  $F_{hitung} > F_{tabel}$  atau  $\text{sig } F < \alpha$  5%

$H_0 = b_1 = b_2 = b_3 = 0$  artinya pengetahuan, keterampilan dan sikap secara simultan tidak berpengaruh terhadap produktivitas kerja.

$H_1 = \text{minimal } 1 \neq 0$  artinya pengetahuan, keterampilan dan sikap secara simultan berpengaruh terhadap produktivitas kerja.

### 2) Uji t (Uji Parsial)

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui apakah masing-masing variabel bebas secara individu berpengaruh terhadap variabel terikat. Uji t merupakan metode pengujian hipotesis secara parsial terhadap koefisien regresi yaitu dengan membandingkan nilai statistik masing-masing

koefisien regresi dengan nilai t tabel sesuai dengan tingkat signifikansi yang digunakan.

Kriteria Pengambilan Keputusan :

Terima  $H_0$  (tolak  $H_i$ ), apabila  $t_{hitung} < t_{tabel}$  atau  $\text{sig } F > \alpha$  5%

Tolak  $H_0$  (terima  $H_i$ ), apabila  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau  $\text{sig } F < \alpha$  5%

$H_0=b_1=b_2=b_3=0$  artinya pengetahuan, keterampilan dan sikap secara parsial tidak berpengaruh terhadap produktivitas kerja.

$H_1=b_1,\neq b_2\neq b_3\neq 0$  artinya pengetahuan, keterampilan dan sikap secara parsial berpengaruh terhadap produktivitas kerja.

### 3) Determinasi

Analisis determinasi ini digunakan untuk mengetahui persentase besarnya variasi perubahan variabel terikat. Menurut Ghozali (2016: 58) Koefisien determinasi akan menjelaskan seberapa besar perubahan atau variasi suatu variabel dependen bisa dijelaskan oleh perubahan atau variasi pada variabel independen. Nilai koefisien antara 0 dan 1, jika hasil lebih mendekati angka 0 berarti kemampuan variabel-variabel bebas dalam menjelaskan variasi variabel amat terbatas. Tapi jika hasil mendekati angka 1 berarti variabel-variabel bebas memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel terikat. Rumus determinasi adalah sebagai berikut:

$$D = R^2 \times 100\%.$$



## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Hasil Penelitian**

##### **1. Deskripsi Objek Penelitian**

###### **a. Sejarah Singkat Perusahaan**

PT. Reborn Cleaning System Cabang Medan berdiri pada tanggal 01 November 2012. Didirikannya PT Reborn Cleaning System Cabang Medan dengan tujuan untuk berpartisipasi dalam menjawab kebutuhan pelayanan yang terbaik atas sumber daya manusia yang handal, terlatih dan santun untuk menjawab tantangan di era keterbukaan dalam lingkup Regional (Masyarakat Ekonomi Asia – MEA) yang akan segera kita hadapi, serta era globalisasi di bidang Jasa Kebersihan, Perawatan dan Pemeliharaan Gedung, Sumberdaya Manusia Trampil (*Human Provider*), Jasa Pelayanan Perhotelan serta pariwisata dan bidang jasa lainnya. Seiring dengan pasang surut dan tumbuh kembangnya perekonomian di Indonesia yang memberikan dampak langsung, baik secara fisik maupun politik secara keseluruhan termasuk merubah pola transaksi jual beli ke arah yang lebih modern, khususnya dalam bidang sarana dan prasarana. Hal ini ditandai dengan maraknya toko swalayan baru, departemen store, speciality store merambat hingga hypermart. Yang lebih dahsyat dari itu semua adalah hadirnya perusahaan asing yang lebih menggairahkan perekonomian untuk berkembang ke arah yang lebih baik.

Untuk menyikapi hal tersebut, PT Reborn Cleaning System Cabang Medan siap menjalankan perannya dengan komitmen yang kuat, memberikan jasa pelayanan *Cleaning Service, Security, HR Provider*. Bekerja secara profesional, melayani semaksimal mungkin bagi kepuasan setiap pelanggannya.

Komitmen ini kami realisasikan dengan menyiapkan tenaga-tenaga terampil dengan *skill* dan *knowledge* yang baik serta di dukung dengan peralatan yang modern. Hal ini menjadi komitmen kami yang harus dan terus di pertahankan. Atas dasar pengalaman kerja yang kami miliki, saat ini kami sedang dalam tahap berkembang, melebarkan usaha bisnis merambah ke seluruh kota besar di Indonesia.

Sekilas perjalanan PT. Reborn Cleaning System Cabang Medan salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa pelayanan *Cleaning Service, Security, HR Provider*. Dengan pegawai yang terampil juga di tunjang peralatan teknologi modern semua.

Pengawasan secara berkala oleh supervisor yang selalu membuat laporan tentang perkembangan para pekerja di lapangan. Tingkat disiplin yang tinggi, berkoordinasi sebelum memulai suatu pekerjaan di lapangan.

Dengan alat modern, seperti *mobile scrubber* untuk mempercepat suatu pekerjaan. Tenaga profesional kami lakukan dengan sangat cermat dan menjaga selalu kebersihan semua area.

Kami menggunakan semua peralatan dan bahan kimia sesuai standart mutu yang terjamin serta fasilitas kendaraan untuk para supervisor, untuk mobilisasi agar mudah untuk mengecek pekerja di lapangan. Perawatan

peralatan secara berkala. Pengecekan dan perbaikan dilakukan di workshop/bengkel kami.

## **b. Visi dan Misi Perusahaan**

### **1) Visi**

Menjadi perusahaan bidang jasa Pelayanan (*Service*) yang handal , terpercaya, sesuai dengan tantangan Era Globalisasi yang berkembang saat ini

### **2) Misi**

- a) Memberikan Pelayanan yang terintegrasi, tersistem dan *solution Method*
- b) Meningkatkan kapasitas dan kapabilitas dari sumberdaya yang ada, baik sumber daya manusia, peralatan maupun teknologi pendukung yang mampu menghadirkan kreatifitas, efisiensi serta inovasi yang tinggi.

## **2. Struktur Organisasi dan Pembagian Tugas**

Struktur Organisasi merupakan susunan dan hubungan antara setiap bagian maupun posisi yang terdapat pada sebuah organisasi atau perusahaan dalam menjalankan kegiatan-kegiatan operasionalnya dengan maksud untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Struktur organisasi dapat menggambarkan secara jelas pemisahan kegiatan dari pekerjaan antara yang satu dengan kegiatan yang lainnya dan juga bagaimana hubungan antara aktivitas dan fungsi dibatasi. Di dalam struktur organisasi yang baik harus dapat menjelaskan hubungan antara wewenang siapa melapor atau bertanggung jawab kepada siapa, jadi terdapat suatu pertanggungjawaban apa

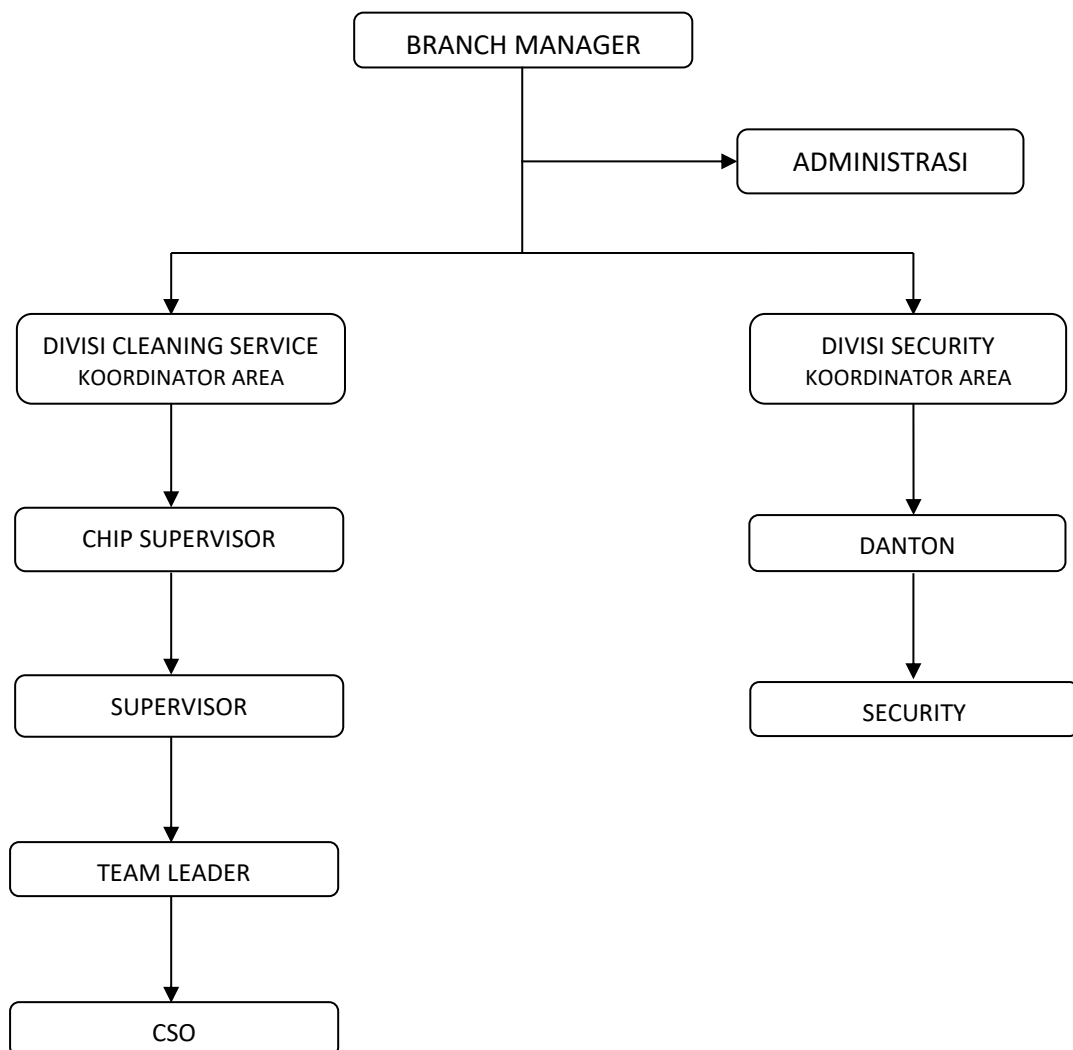
yang akan di kerjakan. Itulah beberapa definisi struktur organisasi. Struktur organisasi ini juga memiliki fungsi sebagai berikut :

- a. **Kejelasan tanggung jawab** yaitu setiap anggota harus dapat bertanggung jawab dalam pekerjaannya. Setiap anggota organisasi tentunya harus dapat bertanggung jawab kepada pimpinan atau atasannya yang telah memberikan wewenang.
- b. **Kejelasan kedudukan** adalah anggota atau seorang yang ada di dalam struktur organisasi sebenarnya dapat mempermudah dalam melakukan koordinasi dari hubungan, sebab adanya keterkaitan penyelesaian mengenai suatu fungsi yang telah dipercayakan kepada seseorang atau anggota.
- c. **Kejelasan Mengenai Jalur Hubungan** yaitu dalam melaksanakan pekerjaan dan tanggung jawab setiap pegawai di dalam sebuah organisasi maka dibutuhkan kejelasan hubungan yang tergambar dalam struktur sehingga dalam jalur penyelesaian satu pekerjaan akan semakin efektif dan dapat saling memberikan keuntungan.
- d. **Kejelasan Uraian tugas** yaitu kejelasan mengenai uraian tugas di dalam struktur organisasi akan sangat membantu pihak atasan untuk dapat melakukan pengawasan maupun pengendalian, dan juga untuk bawahan akan dapat lebih berkonsentrasi dalam melaksanakan suatu tugas atau pekerjaan karena uraian yang jelas.

Dengan adanya struktur organisasi yang jelas, dapat menghindari dari timbulnya ketidakjelasan hubungan yang mengakibatkan banyaknya kerugian seperti pelepasan tanggung jawab, pelaksanaan pekerjaan yang tidak efisien,

kebijakan yang tidak jelas dan ketidakpastian dalam pengambilan keputusan. Secara fisik struktur organisasi dapat dinyatakan dalam bentuk bagan yang memperlihatkan hubungan masing-masing unit produksi, garis-garis wewenang, tugas-tugas dan tanggung jawab yang ada.

PT Reborn Cleaning System Cabang Medan adalah sebuah perusahaan jasa. Adapun perancangan bagian-bagian di dalamnya yang dapat bekerja sama dalam mencapai tujuan perusahaan.



Sumber: PT. Reborn Cleaning System Cabang Medan, 2020

**Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT Reborn Cleaning System Cabang Medan**

Untuk menggerakkan suatu organisasi dibutuhkan personil yang memegang jabatan tertentu dalam organisasi, dimana masing-masing personil memiliki tugas, wewenang, dan tanggung jawab yang sesuai dengan jabatannya. Tanggung jawab yang diberikan harus seimbang dengan wewenang yang diterima. Adapun sekilas uraian tugas dan tanggung jawab dari setiap divisi di PT. Reborn Cleaning System Cabang Medan adalah sebagai berikut :

a. *Branch Manager*

Mempunyai tugas dan tanggung jawab sebagai berikut :

- 1) Mengawasi serta melakukan kordinasi
- 2) Memimpin kegiatan
- 3) Memonitor kegiatan oprasional perusahaan.
- 4) Memantau prosedur oprasional manajemen resiko.
- 5) Melakukan pengembangan kegiatan operasional
- 6) Observasi atas kinerja karyawan
- 7) Memberikan solusi terhadap semua masalah
- 8) Memberi penilaian terhadap kinerja karyawan

b. *Administrasi*

Mempunyai tugas dan tanggung jawab sebagai berikut :

- 1) Membuat agenda kantor
- 2) Mengelola dokumen perusahaan
- 3) Melakukan entri data, persiapan data dan perekapan data
- 4) Mengarsip surat masuk dan keluar
- 5) Melayani klien
- 6) Menyiapkan akomodasi kunjungan kerja.

c. Koordinator Area

Mempunyai tugas dan tanggung jawab sebagai berikut :

- 1) Melakukan pengawasan,meneliti dan memberi pengarahan untuk pelaksanaan kerja.
- 2) Memberi bimbingan dan saran kepada bawahannya agar melaksanakan pekerjaan berjalan lancar.
- 3) Meneliti permintaan biaya
- 4) Melakukan koordinasi pekerjaan secara rutin.
- 5) Membuat laporan atas hasil pelaksanaan secara berkala kepada pimpinan.

d. *Chief Supervisor*

Mempunyai tugas dan tanggung jawab :

- 1) Membuat perencanaan kegiatan operasional di proyek
- 2) Mengatur operasional di proyek
- 3) Melaksanakan kegiatan diproyek
- 4) Mengontrol dan mengawasi hasil kerja bawahannya dan jalannya operasional diproyek

e. *Supervisor*

Mempunyai tugas dan tanggung jawab :

- 1) Menerangkan job description kepada staf bawahan yang menjadi tanggung jawabnya.
- 2) Memberi pengarahan rutin dengan baik kepada staff bawahannya
- 3) Melakukan kontrol dan evaluasi terhadap kinerja staf dibawahnya.
- 4) Menegakkan aturan dan ketentuan yang ada didalam perusahaan

- 5) Memberikan laporan dan pembaruan aktivitas kepada manajemen.
- 6) Melatih atau memastikan bahwa pekerja dilatih dengan baik sesuai tugas dan menjadwalkan jam kerja dan shift
- 7) Koordinasi rotasi kerja, pelatihan dan mengidentifikasi dan menyelesaikan masalah yang terjadi ditempat kerja termasuk absensi karyawan.

f. *Team Leader*

Mempunyai tugas dan tanggung jawab :

- 1) Membuat *Schedule* kegiatan atau jadwal kegiatan pekerja.
- 2) Memonitor atau memantau progress pekerjaan yang dilakukan bawahannya.
- 3) Bertanggung jawab dalam melaksanakan koordinasi dalam membina kerja sama *team* yang solid
- 4) Bertanggung jawab dalam mencapai target pekerjaan yang telah ditetapkan dan sesuai dengan aturan.
- 5) Mengkoordinir seluruh aktifitas tim dalam mengelola seluruh kegiatan dilapangan kerja
- 6) Bertanggung jawab dalam pemberian pekerjaan yang berkaitan terhadap kegiatan tim pelaksana pekerjaan.
- 7) Membimbing dan mengarahkan anggota tim dalam mempersiapkan semua laporan yang diperlukan
- 8) Melakukan pengecekan pekerjaan yang telah dilaksanakan.



### 3. Deskripsi Karakteristik Responden

Karakteristik responden yang akan diuraikan berikut ini mencerminkan bagaimana keadaan responden yang diteliti meliputi jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir dan masa kerja.

#### a. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.

Tabel 4.1 Jenis Kelamin

		Jenis Kelamin			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Wanita	30	34.5	34.5	34.5
	Laki-laki	57	65.5	65.5	100.0
	Total	87	100.0	100.0	

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS Versi 23.0 (2020)

Pada tabel 4.1 dapat dilihat bahwa mayoritas karyawan PT. Reborn Cleaning System Cabang Medan yang menjadi responden adalah berjenis kelamin laki-laki, yaitu sebanyak 57 orang atau sebesar 65,5% dari total responden.

#### b. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Tabel 4.2 Usia

		Usia			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	< 20 Tahun	12	13.8	13.8	13.8
	21-30 Tahun	43	49.4	49.4	63.2
	31-39 Tahun	27	31.0	31.0	94.2
	> 40 Tahun	3	3.4	3.4	100.0
	Total	87	100.0	100.0	

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS Versi 23.0 (2020)

Pada tabel 4.2 dapat dilihat bahwa mayoritas karyawan PT. Reborn Cleaning System Cabang Medan yang menjadi responden berusia 21–30 tahun, yaitu sebanyak 43 orang atau sebesar 49.4% dari total responden.

### c. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.

Tabel 4.3 Pendidikan Terakhir

		Pendidikan terakhir			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SMP	8	9.2	9.2	9.2
	SMA	79	90.8	90.8	46.0
	Total	87	100.0	100.0	

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS Versi 23.0 (2020)

Pada tabel 4.3 dapat dilihat bahwa mayoritas karyawan PT. Reborn Cleaning System Cabang Medan yang menjadi responden memiliki pendidikan terakhir SMA yaitu sebanyak 79 orang atau sebesar 90.8% dari total responden.

### d. Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja.

Tabel 4.4 Masa Kerja

		Masa Kerja			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	< 1 Tahun	8	9.2	9.2	9.2
	1-5 Tahun	53	60.9	60.9	70.1
	6-10 Tahun	21	24.1	24.1	94.2
	> 10 Tahun	5	5.8	5.8	100.0
	Total	87	100.0	100.0	

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS Versi 23.0 (2020)

Pada tabel 4.4 dapat dilihat bahwa mayoritas karyawan PT. Reborn Cleaning System cabang Medan yang menjadi responden memiliki masa kerja 1-5 tahun yaitu sebanyak 53 orang atau sebesar 60.9% dari total responden.

## 4. Deskripsi Variabel Penelitian

Dalam penyebaran angket, masing-masing butir pernyataan dari setiap variabel harus di isi oleh responden yang berjumlah 87 orang. Adapun jawaban-jawaban dari responden yang diperoleh akan ditampilkan pada tabel-tabel berikut:

**a. Variabel X<sub>1</sub> (Pengetahuan)**

Tabel 4.5 Pendidikan Yang Saya Miliki Sangat Membantu Pekerjaan Saya  
X1.1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	2	2.3	2.3	2.3
2	3	3.4	3.4	5.7
3	21	24.1	24.1	29.9
Valid 4	34	39.1	39.1	69.0
5	27	31.0	31.0	100.0
Total	87	100.0	100.0	

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS Versi 23.0 (2020)

Berdasarkan tabel 4.5 di atas, didapat data bahwa yang menyatakan sangat setuju sebanyak 27 orang (31.0%), setuju sebanyak 34 orang (39.1%), ragu-ragu sebanyak 21 orang (24.1%), tidak setuju sebanyak 3 orang (3.4%) dan sebanyak 2 orang (2.3%) responden yang menyatakan sangat tidak setuju.

Tabel 4.6 Saya Bekerja Dengan Logis Berkat Dasar Pendidikan Yang Saya Miliki  
X1.2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	1	1.1	1.1	1.1
2	6	6.9	6.9	8.0
3	14	16.1	16.1	24.1
Valid 4	37	42.5	42.5	66.7
5	29	33.3	33.3	100.0
Total	87	100.0	100.0	

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS Versi 23.0 (2020)

Berdasarkan tabel 4.6 di atas, didapat data bahwa yang menyatakan sangat setuju sebanyak 29 orang (33,3%), setuju sebanyak 37 orang (42,5%), ragu-ragu sebanyak 14 orang (16,1%), tidak setuju sebanyak 6 orang (6,9%) dan sebanyak 1 orang (1,1%) responden yang menyatakan sangat tidak setuju. Dari jawaban responden paling banyak adalah yang menyatakan setuju sebanyak 37 orang (42,5%). Jadi dapat disimpulkan responden sangat setuju bahwa karyawan selalu bekerja logis berkat pendidikan yang dimilikinya.

Tabel 4.7 Saya Memperoleh Keterampilan Dalam Bekerja Melalui Pendidikan Formal

**X1.3**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	1	1.1	1.1	1.1
2	3	3.4	3.4	4.6
3	28	32.2	32.2	36.8
Valid 4	28	32.2	32.2	69.0
5	27	31.0	31.0	100.0
Total	87	100.0	100.0	

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS Versi 23.0 (2020)

Berdasarkan tabel 4.7 di atas, didapat data bahwa yang menyatakan sangat setuju sebanyak 27 orang (31,0%), setuju sebanyak 28 orang (32,2%), ragu-ragu sebanyak 28 orang (32,2%), tidak setuju sebanyak 3 orang (3,4%) dan sebanyak 1 orang (1,1%) responden yang menyatakan sangat tidak setuju. Dari jawaban responden paling banyak adalah yang menyatakan setuju dan ragu-ragu sebanyak 28 orang (32,2%). Jadi dapat disimpulkan responden sangat setuju bahwa karyawan memperoleh keterampilan melalui pendidikan formalnya.

Tabel 4.8 Saya Memiliki Pengalaman Yang Baik Dalam Pekerjaan Yang Saya Lakukan

**X1.4**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	5	5.7	5.7	5.7
3	25	28.7	28.7	34.5
Valid 4	42	48.3	48.3	82.8
5	15	17.2	17.2	100.0
Total	87	100.0	100.0	

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS Versi 23.0 (2020)

Berdasarkan tabel 4.8 di atas, didapat data bahwa yang menyatakan sangat setuju sebanyak 15 orang (17,2%), setuju sebanyak 42 orang (48,3%), ragu-ragu sebanyak 25 orang (28,7%), dan tidak setuju sebanyak 5 orang (5,7%). Dari jawaban responden paling banyak adalah yang menyatakan setuju sebanyak 42 orang (48,3%). Jadi dapat disimpulkan

responden sangat setuju bahwa karyawan memiliki pengalaman yang baik dalam pekerjaan yang dilakukan.

Tabel 4.9 Saya Meningkatkan Kemampuan Bekerja Berdasarkan Pengalaman Yang Saya Miliki

**X1.5**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	3	3.4	3.4	3.4
3	33	37.9	37.9	41.4
Valid 4	38	43.7	43.7	85.1
5	13	14.9	14.9	100.0
Total	87	100.0	100.0	

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS Versi 23.0 (2020)

Berdasarkan tabel 4.9 di atas, didapat data bahwa yang menyatakan sangat setuju sebanyak 13 orang (14,9%), setuju sebanyak 38 orang (43,7%), ragu-ragu sebanyak 33 orang (37,9%), dan tidak setuju sebanyak 3 orang (3,4%). Dari jawaban responden paling banyak adalah yang menyatakan setuju sebanyak 38 orang (43,7%). Jadi dapat disimpulkan responden setuju bahwa karyawan dapat meningkatkan kemampuan bekerja berdasarkan pengalaman yang dimiliki.

Tabel 4.10 Saya Mampu Menyelesaikan Pekerjaan Dengan Mudah Dengan Pengalaman Yang Saya Miliki

**X1.6**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	2	2.3	2.3	2.3
3	34	39.1	39.1	41.4
Valid 4	36	41.4	41.4	82.8
5	15	17.2	17.2	100.0
Total	87	100.0	100.0	

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS Versi 23.0 (2020)

Berdasarkan tabel 4.10 di atas, didapat data bahwa yang menyatakan sangat setuju sebanyak 15 orang (17,2%), setuju sebanyak 36 orang (41,4%), ragu-ragu sebanyak 34 orang (39,1%), dan tidak setuju sebanyak 2 orang (2,3%). Dari jawaban responden paling banyak adalah yang

menyatakan setuju sebanyak 36 orang (41,4%). Jadi dapat disimpulkan responden sangat setuju bahwa karyawan selalu bekerja logis berkat pendidikan yang dimilikinya.

Tabel 4.11 Saya Selalu Berminat Belajar Menyelesaikan Pekerjaan Saya Dengan Sebaik-Baiknya

**X1.7**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	5	5.7	5.7	5.7
2	16	18.4	18.4	24.1
3	38	43.7	43.7	67.8
Valid 4	21	24.1	24.1	92.0
5	7	8.0	8.0	100.0
Total	87	100.0	100.0	

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS Versi 23.0 (2020)

Berdasarkan tabel 4.11 di atas, didapat data bahwa yang menyatakan sangat setuju sebanyak 7 orang (8,0%), setuju sebanyak 21 orang (24,1%), ragu-ragu sebanyak 38 orang (43,7%), tidak setuju sebanyak 16 orang (18,4%) dan sebanyak 5 orang (5,7%) responden yang menyatakan sangat tidak setuju.

Tabel 4.12 Saya Tertarik Mengetahui Segala Informasi Tentang Pekerjaan Saya

**X1.8**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	5	5.7	5.7	5.7
2	8	9.2	9.2	14.9
3	47	54.0	54.0	69.0
Valid 4	24	27.6	27.6	96.6
5	3	3.4	3.4	100.0
Total	87	100.0	100.0	

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS Versi 23.0 (2020)

Berdasarkan tabel 4.12 di atas, didapat data bahwa yang menyatakan sangat setuju sebanyak 3 orang (3,4%), setuju sebanyak 24 orang (27,6%), ragu-ragu sebanyak 47 orang (54,0%), tidak setuju sebanyak 8 orang (9,2%) dan sebanyak 5 orang (5,7%) responden yang menyatakan sangat tidak setuju.

Tabel 4.13 Saya Berminat Menggali Kemampuan Saya Dalam Bekerja  
X1.9

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	2	2.3	2.3	2.3
2	1	1.1	1.1	3.4
3	22	25.3	25.3	28.7
4	36	41.4	41.4	70.1
5	26	29.9	29.9	100.0
Total	87	100.0	100.0	

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS Versi 23.0 (2020)

Berdasarkan tabel 4.13 di atas, didapat data bahwa yang menyatakan sangat setuju sebanyak 25 orang (29,9%), setuju sebanyak 36 orang (41,4%), ragu-ragu sebanyak 22 orang (25,3%), tidak setuju sebanyak 1 orang (1,1%) dan sebanyak 2 orang (2,3%) responden yang menyatakan sangat tidak setuju.

#### b. Variabel X<sub>2</sub> (Keterampilan)

Tabel 4.14 Saya Melaksanakan Pekerjaan Saya Dengan Teliti  
X2.1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
3	21	24.1	24.1	24.1
4	47	54.0	54.0	78.2
5	19	21.8	21.8	100.0
Total	87	100.0	100.0	

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS Versi 23.0 (2020)

Berdasarkan tabel 4.14 di atas, didapat data bahwa yang menyatakan sangat setuju sebanyak 19 orang (21,8%), setuju sebanyak 47 orang (54,0%) dan ragu-ragu sebanyak 21 orang (24,1%).

Tabel 4.15 Saya Mampu Mengaplikasikan Pengetahuan Kerja Yang Saya Miliki  
Kedalam Bidang Pekerjaan  
X2.2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	1	1.1	1.1	1.1
3	16	18.4	18.4	19.5
4	55	63.2	63.2	82.8
5	15	17.2	17.2	100.0
Total	87	100.0	100.0	

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS Versi 23.0 (2020)

Berdasarkan tabel 4.15 di atas, didapat data bahwa yang menyatakan sangat setuju sebanyak 15 orang (17,2%), setuju sebanyak 55 orang (63,2%), ragu-ragu sebanyak 16 orang (18,4%) dan tidak setuju sebanyak 1 orang (1,1%).

Tabel 4.16 Saya Mampu Menentukan Prosedur Terbaik Dalam Melaksanakan Pekerjaan Saya

**X2.3**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	1	1.1	1.1	1.1
3	31	35.6	35.6	36.8
Valid 4	42	48.3	48.3	85.1
5	13	14.9	14.9	100.0
Total	87	100.0	100.0	

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS Versi 23.0 (2020)

Berdasarkan tabel 4.7 di atas, didapat data bahwa yang menyatakan sangat setuju sebanyak 27 orang (31,0%), setuju sebanyak 28 orang (32,2%), ragu-ragu sebanyak 28 orang (32,2%), tidak setuju sebanyak 3 orang (3,4%) dan sebanyak 1 orang (1,1%) responden yang menyatakan sangat tidak setuju. Dari jawaban responden paling banyak adalah yang menyatakan setuju dan ragu-ragu sebanyak 28 orang (32,2%).

Tabel 4.17 Saya Berusaha Memberikan Hasil Terbaik Dalam Menjalankan Pekerjaan

**X2.4**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	1	1.1	1.1	1.1
3	27	31.0	31.0	32.2
Valid 4	43	49.4	49.4	81.6
5	16	18.4	18.4	100.0
Total	87	100.0	100.0	

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS Versi 23.0 (2020)

Berdasarkan tabel 4.17 di atas, didapat data bahwa yang menyatakan sangat setuju sebanyak 16 orang (18,4%), setuju sebanyak 43 orang



(49,4%), ragu-ragu sebanyak 27 orang (31,0%) dan tidak setuju sebanyak 1 orang (1,1%).

Tabel 4.18 Saya Melaksanakan Perintah Dengan Ikhlas

**X2.5**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	1	1.1	1.1	1.1
3	15	17.2	17.2	18.4
Valid 4	41	47.1	47.1	65.5
5	30	34.5	34.5	100.0
Total	87	100.0	100.0	

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS Versi 23.0 (2020)

Berdasarkan tabel 4.18 di atas, didapat data bahwa yang menyatakan sangat setuju sebanyak 30 orang (34,5%), setuju sebanyak 41 orang (47,1%), ragu-ragu sebanyak 15 orang (17,2%) dan tidak setuju sebanyak 1 orang (1,1%).

Tabel 4.19 Saya Tidak Suka Menunda Pekerjaan Saya

**X2.6**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	1	1.1	1.1	1.1
3	13	14.9	14.9	16.1
Valid 4	43	49.4	49.4	65.5
5	30	34.5	34.5	100.0
Total	87	100.0	100.0	

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS Versi 23.0 (2020)

Berdasarkan tabel 4.19 di atas, didapat data bahwa yang menyatakan sangat setuju sebanyak 30 orang (34,5%), setuju sebanyak 43 orang (49,4%), ragu-ragu sebanyak 13 orang (14,9%) dan tidak setuju sebanyak 1 orang (1,1%).

Tabel 4.20 Saya Memperoleh Kesempatan Untuk Melatih Kemampuan Saya Sesuai Standar Kerja Di Perusahaan

**X2.7**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
3	10	11.5	11.5	11.5
Valid 4	30	34.5	34.5	46.0
5	47	54.0	54.0	100.0
Total	87	100.0	100.0	

Berdasarkan tabel 4.20 di atas, didapat data bahwa yang menyatakan sangat setuju sebanyak 47 orang (54,0%), setuju sebanyak 30 orang (34,5%) dan ragu-ragu sebanyak 10 orang (11,5%).

Tabel 4.21 Saya Melaksanakan Latihan Pekerjaan Yang Akan Dievaluasi Oleh Atasan Saya

**X2.8**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	3	3.4	3.4	3.4
3	19	21.8	21.8	25.3
Valid 4	37	42.5	42.5	67.8
5	28	32.2	32.2	100.0
Total	87	100.0	100.0	

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS Versi 23.0 (2020)

Berdasarkan tabel 4.21 di atas, didapat data bahwa yang menyatakan sangat setuju sebanyak 28 orang (32,2%), setuju sebanyak 37 orang (42,5%), ragu-ragu sebanyak 19 orang (21,8%) dan tidak setuju sebanyak 3 orang (3,4%)

Tabel 4.22 Saya Melatih Diri Untuk Bekerja Dengan Giat

**X2.9**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	1	1.1	1.1	1.1
3	19	21.8	21.8	23.0
Valid 4	44	50.6	50.6	73.6
5	23	26.4	26.4	100.0
Total	87	100.0	100.0	

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS Versi 23.0 (2020)

Berdasarkan tabel 4.22 di atas, didapat data bahwa yang menyatakan sangat setuju sebanyak 23 orang (26,4%), setuju sebanyak 44 orang (50,6%), ragu-ragu sebanyak 19 orang (21,8%) dan tidak setuju sebanyak 1 orang (1,1%).

### c. Variabel X<sub>3</sub> (Sikap)

Tabel 4.23 Saya Memiliki Pengalaman Yang Membantu Saya Dalam Bekerja  
X3.1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	2	2.3	2.3	2.3
3	22	25.3	25.3	27.6
Valid 4	45	51.7	51.7	79.3
5	18	20.7	20.7	100.0
Total	87	100.0	100.0	

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS Versi 23.0 (2020)

Berdasarkan tabel 4.23 di atas, didapat data bahwa yang menyatakan sangat setuju sebanyak 18 orang (20,7%), setuju sebanyak 45 orang (51,7%), ragu-ragu sebanyak 22 orang (25,3%) dan tidak setuju sebanyak 2 orang (2,3%).

Tabel 4.24 Saya Mampu Mengoperasikan Alat-Alat Kerja Dengan Lancar  
X3.2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	2	2.3	2.3	2.3
3	20	23.0	23.0	25.3
Valid 4	37	42.5	42.5	67.8
5	28	32.2	32.2	100.0
Total	87	100.0	100.0	

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS Versi 23.0 (2020)

Berdasarkan tabel 4.24 di atas, didapat data bahwa yang menyatakan sangat setuju sebanyak 28 orang (32,2%), setuju sebanyak 37 orang (42,5%), ragu-ragu sebanyak 20 orang (23,0%) dan tidak setuju sebanyak 2 orang (2,3%).

Tabel 4.25 Saya Berpengalaman Dalam Bekerja Dengan Target Kerja  
X3.3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	1	1.1	1.1	1.1
3	23	26.4	26.4	27.6
Valid 4	41	47.1	47.1	74.7
5	22	25.3	25.3	100.0
Total	87	100.0	100.0	

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS Versi 23.0 (2020)

Berdasarkan tabel 4.25 di atas, didapat data bahwa yang menyatakan sangat setuju sebanyak 22 orang (25,3%), setuju sebanyak 41 orang (47,1%), ragu-ragu sebanyak 23 orang (26,4%) dan tidak setuju sebanyak 1 orang (1,1%).

Tabel 4.26 Saya Sangat Membutuhkan Bantuan Rekan Kerja Saya Dalam Bekerja  
X3.4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
3	22	25.3	25.3	25.3
4	43	49.4	49.4	74.7
Valid 5	22	25.3	25.3	100.0
Total	87	100.0	100.0	

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS Versi 23.0 (2020)

Berdasarkan tabel 4.26 di atas, didapat data bahwa yang menyatakan sangat setuju sebanyak 22 orang (25,3%), setuju sebanyak 43 orang (49,4%) dan ragu-ragu sebanyak 22 orang (25,3%).

Tabel 4.27 Saya Memperoleh Dukungan Dari Atasan Saya Dalam Menyelesaikan Pekerjaan Saya  
X3.5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	8	9.2	9.2	9.2
3	37	42.5	42.5	51.7
Valid 4	33	37.9	37.9	89.7
5	9	10.3	10.3	100.0
Total	87	100.0	100.0	

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS Versi 23.0 (2020)

Berdasarkan tabel 4.27 di atas, didapat data bahwa yang menyatakan sangat setuju sebanyak 9 orang (10,3%), setuju sebanyak 33 orang (37,9%), ragu-ragu sebanyak 37 orang (42,5%) dan tidak setuju sebanyak 8 orang (9,2%).

Tabel 4.28 Saya Tidak Mampu Bekerja Tanpa Bantuan Orang Lain

**X3.6**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	1	1.1	1.1	1.1
3	18	20.7	20.7	21.8
Valid 4	43	49.4	49.4	71.3
5	25	28.7	28.7	100.0
Total	87	100.0	100.0	

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS Versi 23.0 (2020)

Berdasarkan tabel 4.28 di atas, didapat data bahwa yang menyatakan sangat setuju sebanyak 25 orang (28,7%), setuju sebanyak 43 orang (49,4%), ragu-ragu sebanyak 18 orang (20,7%) dan tidak setuju sebanyak 1 orang (1,1%).

Tabel 4.29 Saya Terbiasa Bekerja Dengan Giat

**X3.7**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
3	8	9.2	9.2	9.2
Valid 4	22	25.3	25.3	34.5
5	57	65.5	65.5	100.0
Total	87	100.0	100.0	

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS Versi 23.0 (2020)

Berdasarkan tabel 4.29 di atas, didapat data bahwa yang menyatakan sangat setuju sebanyak 57 orang (65,5%), setuju sebanyak 22 orang (25,3%) dan ragu-ragu sebanyak 8 orang (9,2%).

Tabel 4.30 Saya Merasa Budaya Kerja Sesuai Dengan Peraturan Kerja

**X3.8**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	2	2.3	2.3	2.3
3	21	24.1	24.1	26.4
Valid 4	23	26.4	26.4	52.9
5	41	47.1	47.1	100.0
Total	87	100.0	100.0	

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS Versi 23.0 (2020)

Berdasarkan tabel 4.30 di atas, didapat data bahwa yang menyatakan sangat setuju sebanyak 41 orang (47,1%), setuju sebanyak 23 orang

(26,4%), ragu-ragu sebanyak 21 orang (24,1%) dan tidak setuju sebanyak 2 orang (2,3%).

Tabel 4.31 Saya Wajib Menyapa Orang Lain Dilingkungan Kerja

**X3.9**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	1	1.1	1.1	1.1
2	3	3.4	3.4	4.6
3	12	13.8	13.8	18.4
Valid 4	31	35.6	35.6	54.0
5	40	46.0	46.0	100.0
Total	87	100.0	100.0	

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS Versi 23.0 (2020)

Berdasarkan tabel 4.31 di atas, didapat data bahwa yang menyatakan sangat setuju sebanyak 40 orang (46,0%), setuju sebanyak 31 orang (35,6%), ragu-ragu sebanyak 12 orang (13,8%), tidak setuju sebanyak 3 orang (3,4%) dan sebanyak 1 orang (1,1%) responden yang menyatakan sangat tidak setuju.

Tabel 4.32 Saya Mampu Mengontrol Emosional Saya Ketika Sedang Bekerja

**X3.10**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	1	1.1	1.1	1.1
2	5	5.7	5.7	6.9
3	16	18.4	18.4	25.3
Valid 4	36	41.4	41.4	66.7
5	29	33.3	33.3	100.0
Total	87	100.0	100.0	

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS Versi 23.0 (2020)

Berdasarkan tabel 4.32 di atas, didapat data bahwa yang menyatakan sangat setuju sebanyak 29 orang (33,3%), setuju sebanyak 36 orang (41,4%), ragu-ragu sebanyak 16 orang (18,4%), tidak setuju sebanyak 5 orang (5,7%) dan sebanyak 1 orang (1,1%) responden yang menyatakan sangat tidak setuju.

Tabel 4.33 Saya Tidak Mengumbar Kekesalan Saya Ketika Bekerja  
X3.11

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	1	1.1	1.1	1.1
2	1	1.1	1.1	2.3
3	19	21.8	21.8	24.1
Valid 4	36	41.4	41.4	65.5
5	30	34.5	34.5	100.0
Total	87	100.0	100.0	

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS Versi 23.0 (2020)

Berdasarkan tabel 4.33 di atas, didapat data bahwa yang menyatakan sangat setuju sebanyak 30 orang (34,5%), setuju sebanyak 36 orang (41,4%), ragu-ragu sebanyak 19 orang (21,8%), tidak setuju sebanyak 1 orang (1,1%) dan sebanyak 1 orang (1,1%) responden yang menyatakan sangat tidak setuju.

Tabel 4.34 Saya Dituntut Untuk Selalu Tersenyum Didepan  
X3.12

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	3	3.4	3.4	3.4
2	4	4.6	4.6	8.0
3	17	19.5	19.5	27.6
Valid 4	37	42.5	42.5	70.1
5	26	29.9	29.9	100.0
Total	87	100.0	100.0	

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS Versi 23.0 (2020)

Berdasarkan tabel 4.34 di atas, didapat data bahwa yang menyatakan sangat setuju sebanyak 26 orang (29,9%), setuju sebanyak 37 orang (42,5%), ragu-ragu sebanyak 17 orang (19,5%), tidak setuju sebanyak 4 orang (4,6%) dan sebanyak 3 orang (3,4%) responden yang menyatakan sangat tidak setuju.

#### d. Variabel Y (Poduktivitas Kerja)

Tabel 4.35 Saya Mampu Menyelesaikan Pekerjaan Saya Dengan Pengetahuan yang Saya Miliki

**Y1.1**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	2	2.3	2.3	2.3
2	1	1.1	1.1	3.4
3	20	23.0	23.0	26.4
Valid 4	44	50.6	50.6	77.0
5	20	23.0	23.0	100.0
Total	87	100.0	100.0	

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS Versi 23.0 (2020)

Berdasarkan tabel 4.35 di atas, didapat data bahwa yang menyatakan sangat setuju sebanyak 20 orang (23,0%), setuju sebanyak 44 orang (50,6%), ragu-ragu sebanyak 20 orang (23,0%), tidak setuju sebanyak 1 orang (1,1%) dan sebanyak 2 orang (2,3%) responden yang menyatakan sangat tidak setuju.

Tabel 4.36 Saya Memiliki Pengetahuan Yang Mendukung Saya Dalam Bekerja

**Y1.2**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	3	3.4	3.4	3.4
3	21	24.1	24.1	27.6
Valid 4	44	50.6	50.6	78.2
5	19	21.8	21.8	100.0
Total	87	100.0	100.0	

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS Versi 23.0 (2020)

Berdasarkan tabel 4.36 di atas, didapat data bahwa yang menyatakan sangat setuju sebanyak 19 orang (21,8%), setuju sebanyak 44 orang (50,6%), ragu-ragu sebanyak 21 orang (24,1%) dan tidak setuju sebanyak 3 orang (3,4%).



Tabel 4.37 Saya Memiliki Kesempatan Untuk Meningkatkan Pengetahuan Saya Dalam Bekerja

**Y1.3**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	1	1.1	1.1	1.1
3	23	26.4	26.4	27.6
Valid 4	51	58.6	58.6	86.2
5	12	13.8	13.8	100.0
Total	87	100.0	100.0	

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS Versi 23.0 (2020)

Berdasarkan tabel 4.37 di atas, didapat data bahwa yang menyatakan sangat setuju sebanyak 12 orang (13,8%), setuju sebanyak 51 orang (58,6%), ragu-ragu sebanyak 23 orang (26,4%) dan tidak setuju sebanyak 1 orang (1,1%).

Tabel 4.38 Saya Membutuhkan Keterampilan Kerja Agar Saya Semakin Handal Dalam Bekerja

**Y1.4**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	1	1.1	1.1	1.1
3	28	32.2	32.2	33.3
Valid 4	41	47.1	47.1	80.5
5	17	19.5	19.5	100.0
Total	87	100.0	100.0	

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS Versi 23.0 (2020)

Berdasarkan tabel 4.38 di atas, didapat data bahwa yang menyatakan sangat setuju sebanyak 17 orang (19,5%), setuju sebanyak 41 orang (47,1%), ragu-ragu sebanyak 28 orang (32,2) dan sebanyak 1 orang (1,1%) responden yang menyatakan tidak setuju.

Tabel 4.39 Saya Menguasai Keterampilan Yang Sangat Baik dalam Melaksanakan Pekerjaan-Pekerjaan Saya

**Y1.5**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	1	1.1	1.1	1.1
3	17	19.5	19.5	20.7
Valid 4	36	41.4	41.4	62.1
5	33	37.9	37.9	100.0
Total	87	100.0	100.0	

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS Versi 23.0 (2020)

Berdasarkan tabel 4.39 di atas, didapat data bahwa yang menyatakan sangat setuju sebanyak 33 orang (37,9%), setuju sebanyak 36 orang (41,4%), ragu-ragu sebanyak 17 orang (19,5%) dan sebanyak 1 orang (1,1%) responden yang menyatakan tidak setuju.

Tabel 4.40 Saya Terampil Dalam Memisahkan Urusan Pekerjaan dan Pribadi  
Y1.6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	2	2.3	2.3	2.3
3	20	23.0	23.0	25.3
Valid 4	30	34.5	34.5	59.8
5	35	40.2	40.2	100.0
Total	87	100.0	100.0	

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS Versi 23.0 (2020)

Berdasarkan tabel 4.40 di atas, didapat data bahwa yang menyatakan sangat setuju sebanyak 35 orang (40,2%), setuju sebanyak 30 orang (34,5%), ragu-ragu sebanyak 20 orang (23,0%) dan sebanyak 2 orang (2,3%) responden yang menyatakan tidak setuju.

Tabel 4.41 Saya Mempunyai Kesempatan Dalam Mengasa Kemampuan Saya Dalam Bekerja  
Y1.7

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
3	11	12.6	12.6	12.6
Valid 4	35	40.2	40.2	52.9
5	41	47.1	47.1	100.0
Total	87	100.0	100.0	

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS Versi 23.0 (2020)

Berdasarkan tabel 4.41 di atas, didapat data bahwa yang menyatakan sangat setuju sebanyak 41 orang (47,1%), setuju sebanyak 35 orang (40,2%) dan ragu-ragu sebanyak 11 orang (12,6%).

Tabel 4.42 Saya Memiliki Kemampuan yang Dibutuhkan dalam Bekerja  
Y1.8

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
3	11	12.6	12.6	12.6
4	29	33.3	33.3	46.0
Valid 5	47	54.0	54.0	100.0
Total	87	100.0	100.0	

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS Versi 23.0 (2020)

Berdasarkan tabel 4.7 di atas, didapat data bahwa yang menyatakan sangat setuju sebanyak 47 orang (54,0%), setuju sebanyak 29 orang (33,3%) dan ragu-ragu sebanyak 11 orang (12,6%).

Tabel 4.43 Saya Memberikan Kemampuan Terbaik Saya dalam Bekerja  
Y1.9

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	1	1.1	1.1	1.1
3	8	9.2	9.2	10.3
Valid 4	49	56.3	56.3	66.7
5	29	33.3	33.3	100.0
Total	87	100.0	100.0	

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS Versi 23.0 (2020)

Berdasarkan tabel 4.43 di atas, didapat data bahwa yang menyatakan sangat setuju sebanyak 29 orang (33,3%), setuju sebanyak 49 orang (56,3%), ragu-ragu sebanyak 8 orang (9,2%) dan sebanyak 1 orang (1,1%) responden yang menyatakan tidak setuju.

Tabel 4.44 Saya Menghadapi Tamu Dengan Sikap Yang Santun  
Y1.10

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
3	18	20.7	20.7	20.7
4	47	54.0	54.0	74.7
Valid 5	22	25.3	25.3	100.0
Total	87	100.0	100.0	

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS Versi 23.0 (2020)

Berdasarkan tabel 4.44 di atas, didapat data bahwa yang menyatakan sangat setuju sebanyak 22 orang (25,3%), setuju sebanyak 47 orang (54,0%) dan ragu-ragu sebanyak 18 orang (20,7%).

Tabel 4.45 Saya Tidak Pernah Mengeluh Atas Pekerjaan Yang Saya Kerjakan  
Y1.11

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	2	2.3	2.3	2.3
3	24	27.6	27.6	29.9
Valid 4	41	47.1	47.1	77.0
5	20	23.0	23.0	100.0
Total	87	100.0	100.0	

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS Versi 23.0 (2020)

Berdasarkan tabel 4.45 di atas, didapat data bahwa yang menyatakan sangat setuju sebanyak 20 orang (23,0%), setuju sebanyak 41 orang (47,1%), ragu-ragu sebanyak 24 orang (27,6%) dan sebanyak 2 orang (2,3%) responden yang menyatakan tidak setuju.

Tabel 4.46 Saya Tidak Merasa Berat Terhadap Beban Yang Menjadi Tanggung Jawab Saya  
Y1.12

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	1	1.1	1.1	1.1
3	20	23.0	23.0	24.1
Valid 4	41	47.1	47.1	71.3
5	25	28.7	28.7	100.0
Total	87	100.0	100.0	

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS Versi 23.0 (2020)

Berdasarkan tabel 4.46 di atas, didapat data bahwa yang menyatakan sangat setuju sebanyak 25 orang (28,7%), setuju sebanyak 41 orang (47,1%), ragu-ragu sebanyak 20 orang (23,0%) dan sebanyak 1 orang (1,1%) responden yang menyatakan tidak setuju.

Tabel 4.47 Saya Menunjukkan Prilaku Baik Dalam Bekerja Diarea Publik  
Y1.13

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	2	2.3	2.3	2.3
2	11	12.6	12.6	14.9
Valid 3	44	50.6	50.6	65.5
4	21	24.1	24.1	89.7
5	9	10.3	10.3	100.0
Total	87	100.0	100.0	

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS Versi 23.0 (2020)

Berdasarkan tabel 4.47 di atas, didapat data bahwa yang menyatakan sangat setuju sebanyak 9 orang (10,3%), setuju sebanyak 21 orang (24,1%), ragu-ragu sebanyak 44 orang (50,6%), tidak setuju sebanyak 11 orang (12,6%) dan sebanyak 2 orang (2,3%) responden yang menyatakan sangat tidak setuju.

Tabel 4.48 Saya Selalu Berusaha Memperbaiki Terhadap Kesalahan Yang Pernah Saya Lakukan Dalam Melaksanakan Pekerjaan

**Y1.14**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	1	1.1	1.1	1.1
2	10	11.5	11.5	12.6
3	40	46.0	46.0	58.6
Valid 4	30	34.5	34.5	93.1
5	6	6.9	6.9	100.0
Total	87	100.0	100.0	

*Sumber : Hasil Pengolahan SPSS Versi 23.0 (2020)*

Berdasarkan tabel 4.48 di atas, didapat data bahwa yang menyatakan sangat setuju sebanyak 6 orang (6,9%), setuju sebanyak 30 orang (34,5%), ragu-ragu sebanyak 40 orang (46,0%), tidak setuju sebanyak 10 orang (11,5%) dan sebanyak 1 orang (1,1%) responden yang menyatakan sangat tidak setuju.

Tabel 4.49 Saya Menyesuaikan Prilaku Saya Dengan Tupoksi Pekerjaan Saya

**Y1.15**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	1	1.1	1.1	1.1
3	18	20.7	20.7	21.8
Valid 4	34	39.1	39.1	60.9
5	34	39.1	39.1	100.0
Total	87	100.0	100.0	

*Sumber : Hasil Pengolahan SPSS Versi 23.0 (2020)*

Berdasarkan tabel 4.49 di atas, didapat data bahwa yang menyatakan sangat setuju sebanyak 34 orang (39,1%), setuju sebanyak 34 orang

(39,1%), ragu-ragu sebanyak 18 orang (20,7%) dan sebanyak 1 orang (1,1%) responden yang menyatakan sangat tidak setuju.

## 5. Pengujian Validitas dan Reliabilitas

### a. Pengujian Validitas

Menurut Sugiyono (2017: 459 ), “Untuk mendapatkan kualitas hasil penelitian yang bermutu dan baik sudah semestinya rangkaian penelitian harus dilakukan dengan baik. Uji validitas dilakukan untuk mengukur apakah data yang telah didapat setelah penelitian merupakan data yang valid dengan alat ukur yang digunakan (kuesioner). Uji validitas setiap pertanyaan lebih besar ( $>$ ) 0,30 maka butir pertanyaan dianggap valid”.

Tabel 4.50 Uji Validitas ( $X_1$ ) Pengetahuan

	Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1.1	29.29	24.091	.755	.709	.854
X1.2	29.22	24.382	.729	.726	.857
X1.3	29.33	24.062	.776	.727	.852
X1.4	29.45	26.157	.637	.587	.866
X1.5	29.52	27.532	.488	.465	.877
X1.6	29.48	26.160	.671	.545	.863
X1.7	30.11	26.382	.460	.477	.882
X1.8	30.08	25.238	.710	.642	.859
X1.9	29.26	27.220	.426	.324	.883

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS Versi 23.0 (2020)

Dari tabel 4.50 di atas hasil *output* SPSS diketahui nilai validitas terdapat pada kolom *Corrected Item-Total Correlation* yang artinya nilai korelasi antara skor setiap butir dengan skor total pada tabulasi jawaban responden. Hasil uji validitas dari 9 (sembilan) butir pertanyaan pada variabel pengetahuan dapat dinyatakan valid (sah) karena semua nilai koefisien lebih besar dari 0,30.

Tabel 4.51 Uji Validitas (X<sub>2</sub>) Keterampilan

Item-Total Statistics					
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X2.1	32.39	16.311	.650	.612	.849
X2.2	32.40	16.708	.622	.638	.852
X2.3	32.60	16.360	.607	.597	.852
X2.4	32.52	15.485	.762	.729	.837
X2.5	32.22	15.684	.703	.653	.843
X2.6	32.20	16.368	.596	.449	.853
X2.7	31.94	17.078	.488	.351	.863
X2.8	32.33	16.783	.425	.334	.872
X2.9	32.34	16.345	.587	.478	.854

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS Versi 23.0 (2020)

Dari tabel 4.51 di atas hasil *output* SPSS diketahui nilai validitas terdapat pada kolom *Corrected Item-Total Correlation* yang artinya nilai korelasi antara skor setiap butir dengan skor total pada tabulasi jawaban responden. Hasil uji validitas dari 9 (sembilan) butir pertanyaan pada variabel keterampilan dapat dinyatakan valid (sah) karena semua nilai koefisien lebih besar dari 0,30.

Tabel 4.52 Uji Validitas (X<sub>3</sub>) Sikap

Item-Total Statistics					
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X3.1	44.51	40.718	.720	.588	.897
X3.2	44.37	40.817	.643	.586	.900
X3.3	44.45	39.878	.802	.745	.894
X3.4	44.41	41.385	.672	.556	.900
X3.5	44.92	41.912	.530	.430	.906
X3.6	44.36	42.441	.531	.483	.905
X3.7	43.85	42.454	.604	.482	.903
X3.8	44.23	39.598	.693	.591	.898
X3.9	44.20	39.694	.673	.559	.899
X3.10	44.41	39.501	.662	.572	.900
X3.11	44.34	41.949	.494	.419	.908
X3.12	44.51	38.532	.692	.576	.898

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS Versi 23.0 (2020)

Dari tabel 4.52 di atas hasil *output* SPSS diketahui nilai validitas terdapat pada kolom *Corrected Item-Total Correlation* yang artinya nilai korelasi antara skor setiap butir dengan skor total pada tabulasi jawaban responden. Hasil uji validitas dari 12 (dua belas) butir pertanyaan pada

variabel sikap dapat dinyatakan valid (sah) karena semua nilai koefisien lebih besar dari 0,30.

Tabel 4.53 Uji Validitas (Y) Produktivitas Kerja

Item-Total Statistics					
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y1.1	55.64	48.441	.469	.510	.898
Y1.2	55.64	48.813	.487	.525	.897
Y1.3	55.70	48.747	.599	.528	.893
Y1.4	55.70	47.328	.667	.548	.890
Y1.5	55.39	47.729	.591	.629	.893
Y1.6	55.43	47.317	.570	.623	.894
Y1.7	55.21	48.794	.554	.534	.895
Y1.8	55.14	49.562	.462	.600	.898
Y1.9	55.33	49.690	.493	.505	.897
Y1.10	55.51	47.230	.746	.650	.888
Y1.11	55.64	46.023	.768	.693	.886
Y1.12	55.52	46.997	.687	.587	.889
Y1.13	56.28	47.458	.518	.595	.897
Y1.14	56.21	47.492	.577	.625	.894
Y1.15	55.39	47.822	.569	.473	.894

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS Versi 23.0 (2020)

Dari tabel 4.53 di atas hasil *output* SPSS diketahui nilai validitas terdapat pada kolom *Corrected Item-Total Correlation* yang artinya nilai korelasi antara skor setiap butir dengan skor total pada tabulasi jawaban responden. Hasil uji validitas dari 15 (lima belas) butir pertanyaan pada variabel produktivitas kerja dapat dinyatakan valid (sah) karena semua nilai koefisien lebih besar dari 0,30.

#### b. Pengujian Reliabilitas

Reliabilitas adalah derajat ketepatan, ketelitian atau keakuratan yang ditunjukkan oleh instrumen pengukuran. Butir angket dikatakan reliabel atau handal apabila jawaban seseorang terhadap angket adalah konsisten. Dalam penelitian ini untuk menentukan angket reliabel atau tidak dengan menggunakan *alpha cronbach*. Angket dikatakan reliabel jika *alpha cronbach* > 0,60 dan tidak reliabel jika sama dengan atau dibawah 0,60.



Reliabilitas dari pertanyaan angket yang telah diajukan penulis kepada responden dalam penelitian ini akan terlihat pada tabel *Reliability Statistics* yang disajikan dalam tabel dibawah ini:

Tabel 4.54 Uji Reliabilitas (X<sub>1</sub>) Pengetahuan

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.879	.881	9

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS Versi 23.0 (2020)

Dari tabel 4.54 di atas, hasil *output* SPSS diketahui nilai *Cronbach's Alpha* sebesar  $0,879 > 0,60$  sehingga dapat disimpulkan bahwa pertanyaan yang telah disajikan kepada responden yang terdiri dari 9 (Sembilan) butir pernyataan pada variabel pengetahuan adalah reliabel atau dikatakan handal.

Tabel 4.55 Uji Reliabilitas (X<sub>2</sub>) Keterampilan

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.867	.870	9

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS Versi 23.0 (2020)

Dari tabel 4.55 di atas, hasil *output* SPSS diketahui nilai *Cronbach's Alpha* sebesar  $0,867 > 0,60$  sehingga dapat disimpulkan bahwa pertanyaan yang telah disajikan kepada responden yang terdiri dari 9 (Sembilan) butir pernyataan pada variabel keterampilan adalah reliabel atau dikatakan handal.

Tabel 4.56 Uji Reliabilitas (X<sub>3</sub>) Sikap

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.908	.910	12

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS Versi 23.0 (2020)

Dari tabel 4.56 di atas, hasil *output* SPSS diketahui nilai *Cronbach's Alpha* sebesar  $0,908 > 0,60$  sehingga dapat disimpulkan bahwa pertanyaan yang telah disajikan kepada responden yang terdiri dari 12 (dua belas) butir pernyataan pada variabel pengetahuan adalah reliabel atau dikatakan handal.

Tabel 4.57 Uji Reliabilitas (Y) Produktivitas Kerja

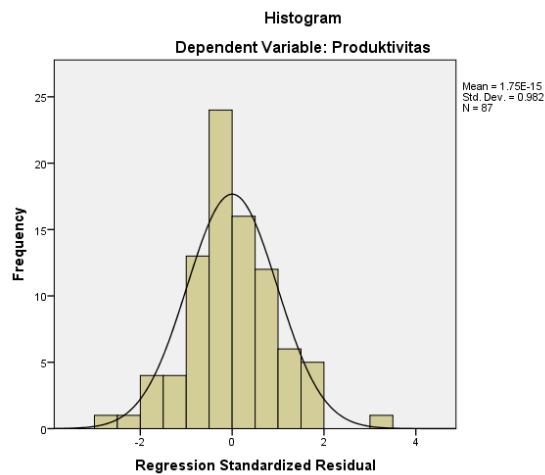
Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.900	.902	15

Dari tabel 4.57 di atas, hasil *output* SPSS diketahui nilai *Cronbach's Alpha* sebesar  $0,900 > 0,60$  sehingga dapat disimpulkan bahwa pertanyaan yang telah disajikan kepada responden yang terdiri dari 15 (lima belas) butir pernyataan pada variabel produktivitas kerja adalah reliabel atau dikatakan handal.

## 6. Pengujian Asumsi Klasik

### a. Uji Normalitas data

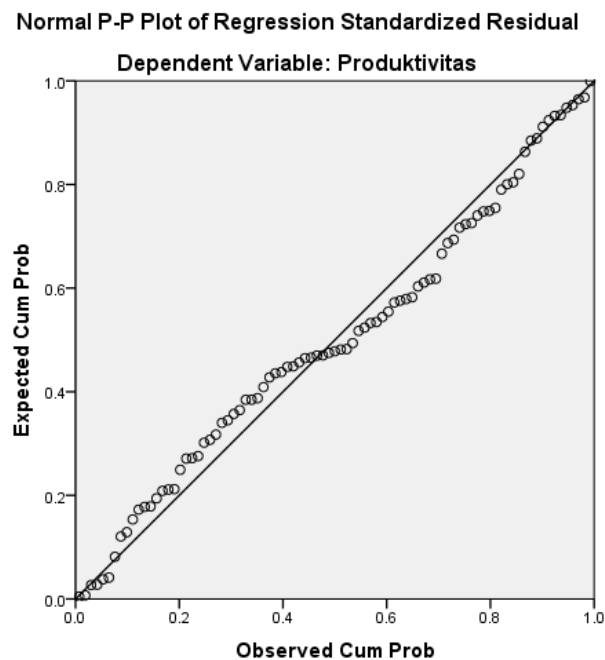
Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah regresi, variabel pengganggu atau residual berdistribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik distribusi data normal atau mendekati normal.



Sumber : Hasil Pengolahan SPSS Versi 23.0 (2020)

**Gambar 4.2 Histogram Uji Normalitas**

Berdasarkan Gambar 4.2 di atas, hasil pengujian normalitas data diketahui bahwa data telah berdistribusi secara normal, dimana gambar histogram memiliki garis membentuk lonceng dan memiliki kecembungan seimbang ditengah.



Sumber : Hasil Pengolahan SPSS Versi 23.0 (2020)

**Gambar 4.3 PP Plot Uji Normalitas**

Berdasarkan Gambar 4.3 di atas, kemudian untuk hasil pengujian normalitas data dengan menggunakan gambar PP Plot terlihat titik-titik data yang menyebar berada di sekitar garis diagonal sehingga data telah berdistribusi secara normal.

Untuk lebih memastikan apakah data disepanjang garis diagonal tersebut berdistribusi normal atau tidak, maka dilakukan uji *Kolmogorov Smirnov* (1 Sample KS) yakni dengan melihat data residualnya apakah distribusi normal atau tidak. Jika nilai *Asymp.sig (2-tailed)* > taraf nyata ( $\alpha = 0.05$ ) maka data residual berdistribusi normal.

Tabel 4.58 Uji Normalitas *One Sample Kolmogorov Smirnov Test*  
**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		87
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	0E-7
	Std. Deviation	4.87975310
	Absolute	.081
Most Extreme Differences	Positive	.081
	Negative	-.061
Kolmogorov-Smirnov Z		.755
Asymp. Sig. (2-tailed)		.619

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS Versi 23.0 (2020)

Pada tabel 4.58 di atas, dapat dilihat bahwa hasil pengolahan data tersebut, besar nilai signifikansi *kolmogrov Smirnov* sebesar 0,619 maka dapat disimpulkan data terdistribusi secara normal, dimana nilai signifikasinya lebih besar dari 0,05 ( $p = 0,619 > 0,05$ ). Dengan demikian, secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa nilai-nilai observasi data telah terdistribusi secara normal dan dapat dilanjutkan dengan uji asumsi klasik lainnya.

### b. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (*independent*). Uji ini dilakukan dengan melihat nilai *tolerance* dan *variance inflation factor* (VIF) dari hasil analisis dengan menggunakan SPSS. Apabila nilai *tolerance value*  $> 0,10$  atau  $VIF < 10$  maka disimpulkan tidak terjadi multikolinieritas. Uji Multikolinieritas dari hasil angket yang telah didistribusikan kepada responden dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4.59 Uji Multikolinieritas

Model	Coefficients <sup>a</sup>						
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	12.567	5.467		2.298	.024		
1 Pengetahuan	.077	.095	.059	.807	.422	.994	1.006
Keterampilan	.661	.186	.403	3.551	.001	.407	2.457
Sikap	.421	.121	.395	3.476	.001	.406	2.465

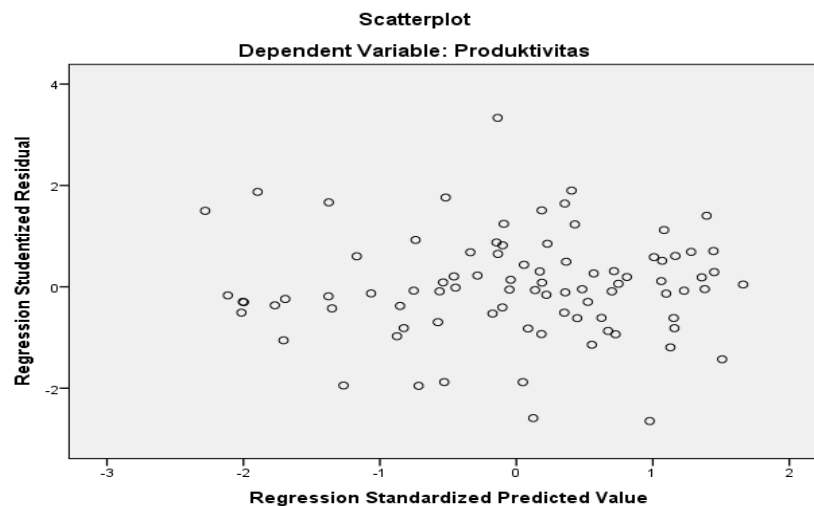
a. Dependent Variable: Produktivitas

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS Versi 23.0 (2020)

Berdasarkan tabel 4.59 di atas dapat dilihat bahwa angka *Variance Inflation Factor* (VIF) lebih kecil dari 10 antara lain adalah pengetahuan  $1.006 < 10$ , keterampilan  $2,457 < 10$  dan sikap  $2,465 < 10$ , serta nilai *Tolerance* pengetahuan  $0,994 > 0,1$ , keterampilan  $0,407 > 0,1$  dan sikap  $0,406 > 0,1$  sehingga terbebas dari multikolinieritas.

### c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi yang baik adalah yang tidak terjadi heteroskedastisitas.



Sumber : Hasil Pengolahan SPSS Versi 23.0 (2020)

**Gambar 4.4 Scatterplot (Uji Heteroskedastisitas)**

Berdasarkan gambar 4.4 di atas, gambar *scatterplot* menunjukkan bahwa titik-titik yang dihasilkan menyebar secara acak dan tidak membentuk suatu pola atau trend garis tertentu. Gambar di atas juga menunjukkan bahwa sebaran data ada di sekitar titik nol. Dari hasil pengujian ini menunjukkan bahwa model regresi ini bebas dari masalah heteroskedastisitas, dengan perkataan lain: variabel-variabel yang akan diuji dalam penelitian ini bersifat homoskedastisitas.

## 7. Analisis Regresi Berganda

Hasil analisis regresi berganda pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 4.60 Analisis Regresi

Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	12.567	5.467		2.298	.024		
1 Pengetahuan	.077	.095	.059	.807	.422	.994	1.006
Keterampilan	.661	.186	.403	3.551	.001	.407	2.457
Sikap	.421	.121	.395	3.476	.001	.406	2.465

a. Dependent Variable: Produktivitas

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS Versi 23.0 (2020)

Berdasarkan Tabel 4.60 diperoleh model regresi dalam penelitian ini sebagai berikut:

$$Y = 12,567 + 0,077 X_1 + 0,661 X_2 + 0,421 X_3$$

## 8. Uji Kesesuaian (*Test Goodness Of Fit*)

### a. Uji Signifikan Simultan (Uji F)

Cara yang digunakan adalah dengan melihat *level of significant* ( $=0,05$ ). Jika nilai signifikansi lebih kecil dari  $0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

Tabel 4.61 Uji Simultan

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2653.686	3	884.562	35.852	.000 <sup>b</sup>
	Residual	2047.831	83	24.673		
	Total	4701.517	86			

a. Dependent Variable: Produktivitas

b. Predictors: (Constant), Sikap, Pengetahuan, Keterampilan

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS Versi 23.0 (2020)

Berdasarkan tabel 4.61 di atas dapat dilihat bahwa  $F_{hitung}$  sebesar 35,852 sedangkan  $F_{tabel}$  sebesar 3,15 yang dapat dilihat pada  $\alpha = 0,05$  (lihat lampiran tabel F). Probabilitas signifikan jauh lebih kecil dari  $0,05$  yaitu  $0,000 < 0,05$ , maka model regresi dapat dikatakan bahwa dalam penelitian ini pengetahuan, keterampilan dan sikap secara simultan berpengaruh signifikan terhadap produktivitas kerja. Maka hipotesis sebelumnya adalah Terima  $H_a$  atau hipotesis diterima.

### b. Uji Signifikan Parsial (Uji t)

Uji Parsial (t) menunjukkan seberapa jauh variabel bebas secara individual menerangkan variasi pengujian ini dilakukan dengan

menggunakan tingkat signifikansi 5%. Pengujian signifikan dengan kriteria pengambilan keputusan:  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak, apabila  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau  $\text{Sig. } t < \alpha$   $H_a$  ditolak dan  $H_0$  diterima, apabila  $t_{hitung} < t_{tabel}$  atau  $\text{Sig. } t > \alpha$   $t_{hitung}$ .

Tabel 4.62 Uji Parsial

Model	Coefficients <sup>a</sup>						
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	12.567	5.467		2.298	.024		
1 Pengetahuan	.077	.095	.059	.807	.422	.994	1.006
Keterampilan	.661	.186	.403	3.551	.001	.407	2.457
Sikap	.421	.121	.395	3.476	.001	.406	2.465

a. Dependent Variable: Produktivitas

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS Versi 23.0 (2020)

Berdasarkan tabel 4.62 diatas dapat dilihat bahwa:

1) Pengaruh pengetahuan terhadap produktivitas kerja

Nilai  $t_{hitung}$  variabel pengetahuan sebesar 0,807 sedangkan  $t_{tabel}$  sebesar 1,999 dan signifikan sebesar 0,422, sehingga  $t_{hitung}$  0,807 <  $t_{tabel}$  1,999 dan signifikan 0,422 < 0,05, maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak, yang menyatakan pengetahuan berpengaruh tidak signifikan secara parsial terhadap produktivitas kerja.

2) Pengaruh keterampilan terhadap produktivitas kerja

Nilai  $t_{hitung}$  variabel keterampilan sebesar 3,551 sedangkan  $t_{tabel}$  sebesar 1,999 dan signifikan sebesar 0,000, sehingga  $t_{hitung}$  3,551 >  $t_{tabel}$  1,999 dan signifikan 0,001 < 0,05, maka  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak, yang menyatakan keterampilan kerja berpengaruh signifikan secara parsial terhadap produktivitas kerja.

3) Pengaruh sikap terhadap produktivitas kerja



Nilai  $t_{hitung}$  variabel sikap sebesar 3,476 sedangkan  $t_{tabel}$  sebesar 1,999 dan signifikan sebesar 0,000, sehingga  $t_{hitung} 3,476 > t_{tabel} 1,999$  dan signifikan  $0,001 < 0,05$ , maka  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak, yang menyatakan sikap kerja berpengaruh signifikan secara parsial terhadap produktivitas kerja.

### c. Koefisien Determinasi

Analisis koefisien determinasi ini digunakan untuk mengetahui persentase besarnya variasi pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat.

Tabel 4.63 Koefisien Determinasi

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.751 <sup>a</sup>	.564	.549	4.967

a. Predictors: (Constant), Sikap, Pengetahuan, Keterampilan

b. Dependent Variable: Produktivitas

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS Versi 23.0 (2020)

Berdasarkan tabel tabel 4.63 di atas dapat dilihat angka *adjusted R Square* 0,549 yang dapat disebut koefisien determinasi yang dalam hal ini berarti 54,9% produktivitas dapat diperoleh dan dijelaskan oleh pengetahuan, keterampilan dan sikap. Sedangkan sisanya  $100\% - 54,9\% = 45,1\%$  dijelaskan oleh faktor lain, seperti pelatihan, lingkungan kerja, gaya kepemimpinan dan lain-lain.

## B. Pembahasan

### 1. Pengaruh Pengetahuan Terhadap Produktivitas Kerja

Hasil menunjukkan bahwa  $t_{hitung} 0,807 < t_{tabel} 1,999$  dan signifikan  $0,422 > 0,05$ , maka  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak, yang menyatakan pengetahuan

berpengaruh tidak signifikan secara parsial terhadap produktivitas kerja. Penelitian ini menyatakan bahwa pengetahuan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi produktivitas, akan tetapi hal tersebut tidak berlaku pada PT. Reborn Cleaning System Cabang Medan dikarenakan pekerjaan yang dilakukan tidak mengharuskan karyawannya untuk memiliki pengetahuan dasar yang tinggi mengenai pekerjaan. Walaupun pengetahuan yang baik akan berimbas pada produktivitas yang positif tapi hal tersebut tidak mempengaruhi.

Hasil jawaban responden tertinggi menjawab ragu-ragu pada pernyataan bahwa karyawan tertarik mengetahui segala informasi tentang pekerjaannya. Sebanyak 47 orang (54,0%) menjawab ragu-ragu atas pernyataan tersebut, artinya karyawan tidak memiliki ketertarikan atas pengetahuan mengenai pekerjaan yang mereka lakukan. Mereka bekerja hanya berdasarkan perintah yang sudah ditetapkan dengan arahan dari atasan mereka. Sesuai dengan permasalahan yang dikemukakan pada fenomena masalah bahwa pengetahuan dasar karyawan mengenai alat-alat dasar kebersihan tidak menjadi ukuran dalam penentuan produktivitas. Karyawan hanya perlu mengetahui bagaimana cara menggunakan alat kebersihan tanpa harus mengetahui dasar-dasar penggunaan alat dengan cermat dan pelaksanaan dilapangan. Karyawan bekerja atas perintah dari supervisor sebagai pengarah pelaksanaan kerja di lapangan.

Sesuai dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Chres F. P Laoh, Bernhard Tewal, Sem G. Oro (2016) yang menyatakan bahwa pengetahuan tidak berpengaruh signifikan terhadap produktivitas kerja. Hal ini disebabkan

karena tidak semua pekerjaan membutuhkan pengetahuan yang luas dalam meningkatkan produktivitasnya.

## **2. Pengaruh Keterampilan Terhadap Produktivitas Kerja**

Hasil menunjukkan bahwa  $t_{hitung} 3,551 < t_{tabel} 1,999$  dan signifikan  $0,001 < 0,05$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak, yang menyatakan keterampilan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap produktivitas kerja. Penelitian ini menyatakan bahwa keterampilan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi produktivitas, semakin terampil karyawan dalam bekerja maka akan mendukung produktivitas kerja secara personal. Keterampilan menyangkut seberapa cekatan karyawan dalam menyelesaikan tugas dan tanggungjawabnya berdasarkan kemampuan yang dimiliki.

Hasil jawaban responden tertinggi menjawab setuju pada pernyataan bahwa karyawan mampu mengaplikasikan pengetahuan kerja yang saya miliki kedalam bidang pekerjaannya. Sebanyak 55 orang (63,2%) menjawab setuju. Artinya keterampilan mengenai pekerjaan yang diberikan sesuai dengan pengaplikasian dilapangan. Perusahaan memberikan pengetahuan dasar mengenai pekerjaan yang dilakukan sebagai keterampilan dasar karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya.

Hasil penelitian ini menjawab permasalahan mendasar dalam keterampilan kerja terkait dengan karyawan tidak memiliki kecakapan dalam melakukan tugas, karyawan yang tidak menganggap diperlukan kepribadian khusus dalam melaksanakan pekerjaannya, kurangnya kesadaran diri karyawan dalam melatih diri guna membantu dalam meningkatkan keterampilan kerja dan

karyawan tidak memiliki kepercayaan pengalaman pribadi dalam menjalankan pekerjaannya.

Sesuai dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Illianus (2017), Fifi Januarti (2018), Susana Iranzo, Fabiano Schivardi, and Elisa Tosetti (2015) yang menyatakan bahwa keterampilan berpengaruh signifikan terhadap produktivitas kerja. Karyawan yang terampil akan memberikan benefit yang besar dalam meningkatkan produktivitas. Karyawan yang terampil terbentuk dari pengalaman kerja pengalaman yang dimiliki dan semangat kerjanya. Semakin terampil seorang karyawan akan semakin memberikan kontribusi positif pada produktivitas kerja.

### **3. Pengaruh Sikap Terhadap Produktivitas Kerja**

Hasil menunjukkan bahwa  $t_{hitung} 3,476 < t_{tabel} 1,999$  dan signifikan  $0,001 < 0,05$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak, yang menyatakan sikap berpengaruh signifikan secara parsial terhadap produktivitas kerja. Penelitian ini menyatakan bahwa sikap merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi produktivitas, sikap seseorang dalam bekerja menjadi penentu hasil kerja yang dilakukan yang berimbas pada produktivitasnya.

Hasil jawaban responden tertinggi menjawab sangat setuju pada pernyataan bahwa karyawan terbiasa bekerja dengan giat. Sebanyak 57 orang (65,5%) menjawab sangat setuju. Artinya sikap mengenai kebiasaan karyawan dalam bekerja secara giat sangat mendukung dalam meningkatkan produktivitas.

Hasil penelitian ini menjawab fenomena permasalahan yang dikemukakan mengenai sebagian karyawan tidak mencapai target produktivitas yang dinilai

dari waktu pengerjaan tugas dan tanggung jawab tidak mencapai standar disebabkan kurangnya pengetahuan akan peralatan kerja dan karyawan tidak memiliki keterampilan dalam bidang kebersihan sebelumnya yang dapat meningkatkan produktivitas kerja dan petugas kebersihan bekerja dipublik area yang menuntut untuk karyawan selalu menunjukkan sikap santun untuk menjaga citra perusahaan guna meningkatkan produktivitas. Hal ini menunjukkan bahwa sikap karyawan dalam bekerja akan berpengaruh terhadap produktivitas kerja.

Sesuai dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Chres F. P Laoh, Bernhard Tewel, Sem G. Oro (2016) yang menyatakan bahwa sikap berpengaruh signifikan terhadap produktivitas kerja. Sikap karyawan yang bergerak dalam bidang jasa akan sangat mempengaruhi produktivitas kerja. Selama pekerjaan berlangsung dengan sikap kerja yang sesuai dengan pekerjaan yang dilakukan akan mendukung hasil kerja yang dilakukan.

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Simpulan**

Berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan, maka kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Hasil menunjukkan bahwa  $t_{hitung} 0,807 < t_{tabel} 1,999$  dan signifikan  $0,422 > 0,05$ , maka  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak, yang menyatakan pengetahuan berpengaruh tidak signifikan secara parsial terhadap produktivitas kerja.
2. Hasil menunjukkan bahwa  $t_{hitung} 3,551 < t_{tabel} 1,999$  dan signifikan  $0,001 < 0,05$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak, yang menyatakan keterampilan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap produktivitas kerja.
3. Hasil menunjukkan bahwa  $t_{hitung} 3,476 < t_{tabel} 1,999$  dan signifikan  $0,001 < 0,05$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak, yang menyatakan sikap berpengaruh signifikan secara parsial terhadap produktivitas kerja.
4. Nilai  $F_{hitung}$  sebesar 35,852 sedangkan  $F_{tabel}$  sebesar 3,15 yang dapat dilihat pada  $\alpha = 0,05$  (lihat lampiran tabel F). Probabilitas signifikan jauh lebih kecil dari 0,05 yaitu  $0,000 < 0,05$ , maka model regresi dapat dikatakan bahwa dalam penelitian ini pengetahuan, keterampilan dan sikap secara simultan berpengaruh signifikan terhadap produktivitas kerja.

#### **B. Saran**

Berdasarkan hasil dalam penelitian ini, penulis memberikan saran kepada peneliti selanjutnya adalah sebagai berikut:

1. Disarankan bagi PT. Reborn Cleaning System Cabang Medan Membuat Program kerja yang baik dan memberikan pengetahuan dasar kebersihan

dengan membuat pelatihan dalam hal pengetahuan dibidang kebersihan dengan cara memberikan materi yang tepat kepada karyawan secara langsung berupa pelatihan internal dari supervisor langsung di tempat kerja akan membantu memberikan manfaat pengetahuan kerja yang lebih bermanfaat dan dapat memberikan peningkatan produktifitas kerja pada karyawan.

2. Disarankan bagi PT. Reborn Cleaning System Cabang Medan untuk dapat lebih selektif dalam penerimaan karyawan dan mengelompokkan cluster karyawan berdasarkan hasil kerjanya, sebab dengan penempatan personil kerja yang memiliki keterampilan yang baik dan standar akan mampu meningkatkan keterampilan kerja karyawan lainnya secara merata.
3. Disarankan bagi PT. Reborn Cleaning System Cabang Medan memberikan pengarahan kepada karyawan bagaimana dalam bersikap ditempat kerja dan memberikan *feedback* yang berupa *reward* yang sesuai atas sikap positif karyawan akan membuat karyawan merasa dihargai. Apresiasi sikap karyawan yang ditunjukkan dengan bekerja secara giat akan memberikan kontribusi positif bagi perusahaan.
4. Bagi peneliti selanjutnya disarankan dapat mengembangkan penelitian lanjutan dengan meneliti variabel-variabel lain atau menggunakan metodologi yang lain guna menambah wawasan dan dapat menyempurnakan penelitian yang diperkirakan dapat mempengaruhi produktifitas kerja pada PT. Reborn Cleaning System Cabang Medan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ahmadi, Rulam. 2016. *Metode Pembelajaran Diri*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media
- Amirullah, Hari. 2018. *Alat Evaluasi Keterampilan: Jurnal Nasional Pendidikan Jasmani*, Jakarta: Depdiknas.
- Amung Ma'mun dan Yudha M. Saputra. 2016. *Perkembangan Gerak dan Belajar Gerak*. Jakarta: Departemen Pendidikan dan Kebudayaan.
- Arikunto, S. 2017. *Manajemen Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Azwar, S. 2017. *Sikap Manusia Teori dan Pengukurannya*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Astuty, W., Zufrihal, Z., Pasaribu, F., & Rahayu, S. (2021). The effects of customer relationship management, human resource competence and internal control systems on the effectiveness of supply chain management in the Indonesian public sector. *Uncertain Supply Chain Management*, 9(3), 595-602.
- Bernardin, H. J dan Russell, J. E. A. 2018. *Human Resource Management, Sixth Edition*. New York: Mc Graw Hill.
- Breidenbach, N., Rahayu, S., Siregar, I. Z., Siregar, U. J., Hamzah, & Finkeldey, R. (2018). Genetic diversity of dominant plant species in tropical land-use systems in Sumatra, Indonesia. *Tropical Conservation Science*, 11, 1940082918813908.
- Chres F. P Laoh, Bernhard Tewal, Sem G. Oro. 2016. *Pengaruh Manajemen Pengetahuan, Keterampilan Dan Sikap Kerja Terhadap Kinerja Pegawai (Studi Kasus Pada PT. National Nobu Bank Area Manado)*. *Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi* Vol. 16 No. 04.
- Edwin A. Fleishman. 2015. *Attitude Versus Skill Factors In Work Group Productivity*. *Journal of Psychology* Vol. 12 No. 2.
- Fauzi, Muhamad. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif (sebuah pengantar)*. Semarang: Walisongo Press.
- Fifi Januarti. 2018. *Pengaruh Keterampilan, Pengetahuan Dan Kemampuan Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Bagian Produksi Pada CV. Putra Nusantara Bersinar Jepara*. Skripsi: Universitas Muria Kudus.
- Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gibson, James. L., et al. 2015. *Organisasi, Perilaku, Struktur, Proses, Edisi Ke-5*. Jakarta: Erlangga.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Revisi. Jakarta: Penerbit PT Bumi Aksara.



- Hendra. 2018. *Dasar-Dasar Perilaku*. Yogyakarta: Pustaka Binawan.
- Illianus. 2017. *Pengaruh Pengetahuan, Keterampilan Dan Kemampuan Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan (Studi Pada Home Industri Goldia Aneka Cemilan Di Desa Petungsewu Kecamatan Dau Kabupaten Malang)*. Skripsi: Universitas Universitas Tribhuwana Tunggaladewi.
- Iwashina, T., Rahayu, S., Tsutsumi, C., Mizuno, T., & Widyatmoko, D. (2020). Flavonoids and xanthones from the leaves of *Amorphophallus titanum* (Araceae). *Biochemical Systematics and Ecology*, 90, 104036.
- INDRAWAN, M. Penerapan Layanan Bimbingan Kelompok Untuk Meningkatkan Motivasi Belajar Di SMP Asuhan Jaya Medan.
- Indrawan, M. I. (2021). Enhance Effect of Performance, Motivation and Leadership in the Work Environment. *Budapest International Research and Critics Institute (BIRCI-Journal): Humanities and Social Sciences*, 4(3), 4331-4339.
- Mathis, Robert L. & Jackson, John H.. 2016. *Human Resource Management*. Jakarta : Salemba Empat.
- Nasution, M. Nur. 2015. *Manajemen Mutu Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Notoatmodjo, Soekidjo. 2016. *Ilmu Perilaku Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Pakpahan, Manuntun. 2016. *Metodologi Penelitian*. Medan: Pakpahan Press
- Petra M. Bosch-Sijtsema, Virpi Ruohomäki, Matti Vartiainen. 2009. *Knowledge work productivity in distributed teams*. Computer Science Published in J. Knowledge Management
- Poniman, Farid dan Yayat Hadiyatyat. 2015. *Manajemen HR*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Pristiningsih, Siska. 2015. *Pengaruh Kompetensi dan Kepemimpinan terhadap Kinerja Karyawan dengan Motivasi sebagai Variabel Moderasi*. *Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan*. Vol 15, No. 2, Juni: 261 - 266.
- Ranupandoyo, H dan dan Husnan Suad. 2015. *Manajemen Personalia*, Yogyakarta: BPFE.
- Render, Barry dan Heizer, Jay. 2016. *Manajemen Operasi*. Edisi Sebelas.. Jakarta: Salemba Empat.
- Rusiadi, Et Al. 2016. *Metode Penelitian Manajemen, Akuntansi Dan Ekonomi Pembangunan, Konsep, Kasus Dan Aplikasi Spss, Eviews, Amos Dan Lisrel*. Cetakan Pertama. Medan: Usu Press.
- Schiffman, L. G., & Kanuk, L. L. 2017. *Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT. Indeks Gramedia.
- Sedarmayanti. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia Reformasi Birokrasi Dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. Bandung: PT. Refika Aditama.

- Setiadi, Arif Iman. 2016. *Psikologi Positif: Pendekatan saintifik menuju kebahagiaan*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Setiadi, Nugroho J. 2017. *Perilaku Konsumen*. Cetakan 4. Edisi Revisi. Jakarta:
- Kencana.Simamora, Henry. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Bagian Penerbitan Sekolah Tinggi YKPN
- Sinulingga S. 2017. *Metode Penelitian*. Medan: USU Press.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sunyoto, Danang, 2018. *Metodologi Penelitian Ekonomi : Alat Statistik dan Analisis Output Komputer, CAPS*, Yogyakarta.
- Susana Iranzo, Fabiano Schivardi, and Elisa Tosetti. (2016). *Skill Dispersion and Firm Productivity: An Analysis with Employer-Employee Matched Data*.
- Wahyudi, Bambang. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Penerbit Sulita.
- Widayatun, Tri Rusmi. 2015. *Ilmu Perilaku*. Jakarta: Sagung Seto
- Widiastuti. 2017. *Perilaku Organisasi, Konsep Dasar dan Aplikasinya*. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Widodo, Suparno Eko. 2015. *Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar [www.repositori.usu.ac.id](http://www.repositori.usu.ac.id)
- Yuniarsih, Tjuju dan Suwatno. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Alfabeta.
- Yuniarsih, Tjuju dan Suwatno. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Alfabet