

## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### A. Kajian Pustaka

##### 1. Kinerja Karyawan

Arti penting dari kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika.<sup>1</sup>

Kinerja adalah suatu hasil kerja yang dihasilkan oleh seorang karyawan diartikan untuk mencapai tujuan yang diharapkan. Kinerja sebagai hasil-hasil fungsi pekerjaan/kegiatan seseorang atau kelompok dalam suatu organisasi yang dipengaruhi oleh berbagai faktor untuk mencapai tujuan organisasi dalam periode waktu tertentu. Kinerja dipengaruhi oleh tiga faktor, yaitu (a) faktor individu yang meliputi pemahaman terhadap pekerjaannya, pengalaman, latar belakang keluarga, tingkat sosial, ekonomi, dan faktor demografi' (b) faktor organisasi meliputi kepemimpinan, desain pekerjaan, sumber daya yang lain, struktur organisasi, dan sebagainya; dan (c) faktor

---

<sup>1</sup> Chres F. P Laoh “*Pengaruh Manajemen Pengetahuan, Keterampilan dan Sikap Kerja Terhadap Kinerja Pegawai (Studi Kasus Pada PT. National Nobu Bank Area Manado)*”, Jurnal Berkah Ilmiah Efisiensi Vol. 16, No. 04, 2016. Hal. 788

psikologis, meliputi persepsi terhadap pekerjaan, sikap, motivasi, kepribadian, dan sebagainya.<sup>2</sup>

Menurut Timpe yang dikutip oleh Vivi Nila Sari menyatakan, kinerja adalah sebuah aksi, bukan kejadian. Aksi kinerja itu sendiri dari banyak komponen dan bukan merupakan hasil yang dapat dilihat pada saat itu juga.<sup>3</sup>

Menurut Mathis dan Jackson (2006) mengemukakan kinerja karyawan pada dasarnya adalah apa yang dilakukan atau tidak dilakukan karyawan yang mempengaruhi seberapa banyak mereka memberi kontribusi kepada organisasi yang antara lain termasuk kuantitas, kualitas, jangka waktu output dan kehadiran di tempat kerja. Selanjutnya menurut Cummings dan Worley, penilaian kinerja adalah suatu umpan balik yang melibatkan evaluasi langsung dari kinerja individu atau kelompok kerja oleh atasan, manajer, atau teman sebaya. Penilaian kinerja adalah kegiatan manajer untuk mengevaluasi perilaku prestasi kerja karyawan serta menetapkan kebijakan selanjutnya. Jadi secara umum penilaian kerja digunakan sebagai penilaian hasil kerja nyata dengan standar kualitas maupun kuantitas yang dihasilkan oleh setiap karyawan.

Peningkatan kinerja perusahaan dapat dilakukan dengan cara meningkatkan kualitas karyawan secara total, mulai dari karyawan

---

<sup>2</sup> Soekidjo Notoadmodjo, *Pengembangan Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2009), hal. 125

<sup>3</sup> Vivi Nila Sari “*Pengaruh Tingkat Pendidikan, Keterampilan Kerja, dan Sikap Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Padang*”, JIM UPB Vol. 7 No. 1, 2019. Hal. 101

dengan kedudukan kerja terendah sampai pada karyawan yang memegang jabatan tinggi, baik tidak tetap maupun tetap. Setiap karyawan harus mengambil tanggung jawab untuk memperoleh dan mentransfer pengetahuan pada bidang pekerjaannya.<sup>4</sup>

#### **a. Indikator Kinerja**

Suatu kinerja bagi karyawan dapat dikatakan baik atau tidak baik dapat diketahui setelah dilakukan penilaian. Oleh karena itu, kinerja perlu diukur dengan menilai indikator dari setiap kinerja.

Indikator kinerja meliputi hal-hal sebagai berikut:

- 1) Kedisiplinan;
- 2) Kerjasama
- 3) Ketaatan;
- 4) Kehadiran;
- 5) Kompetensi professional karyawan;
- 6) Kuantitas kerja.<sup>5</sup>

## **2. Keterampilan**

Menurut Lian (2013) dalam Ninin Dea (2017) mendefinisikan keterampilan merupakan sebagai kemampuan seseorang untuk melakukan suatu aktivitas atau pekerjaan.<sup>6</sup> Menurut Gibson keterampilan adalah kompetensi yang berhubungan dengan tugas seperti keterampilan mengoperasikan computer, atau berkomunikasi

---

<sup>4</sup> Kaswan, *Pelatihan dan Pengembangan untuk Meningkatkan Kinerja Sumber Daya Manusia*, (Bandung: Alfabeta, 2011), hal. 166

<sup>5</sup> Kamil, *Pelatihan dan Pengembangan*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2010), Hal. 107

<sup>6</sup> Ninin Dea Pritania “*Pengaruh Knowledge Management Dan Skill Serta Attitude Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (SKK BRI) Kota Samarinda*”, Jurnal Skripsi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis, 2017.

dengan jelas untuk tujuan dan misi kelompok.<sup>7</sup> Sedangkan menurut Yuniarsih dan Suwatno (2008) juga menjelaskan bahwa keterampilan (skill) merupakan kemampuan untuk mampu melaksanakan tugas-tugas fisik dan mental.<sup>8</sup>

Oleh karena itu, setiap karyawan harus memiliki keterampilan yang merupakan bekal bagi karyawan dalam bekerja dengan baik, terutama menyangkut bidang pekerjaan yang membutuhkan keterampilan. Bisa jadi, keterampilan computer, mengoperasikan mesin fotokopi, atau keterampilan dalam bidang mengoperasikan peralatan kantor yang berhubungan dengan pekerjaannya. Dengan demikian, keterampilan bagi karyawan dalam bekerja sangat penting, terutama dalam meningkatkan kinerjanya.<sup>9</sup>

#### **a. Macam-macam Keterampilan**

Keterampilan dapat dibedakan menjadi tiga jenis, yaitu (1) keterampilan teknis, (2) keterampilan menyelesaikan masalah dan membuat keputusan agar dapat mengidentifikasi berbagai masalah, membuat serta mengevaluasi berbagai alternative, dan membuat pilihan-pilihan yang kompeten, dan (3) keterampilan

---

<sup>7</sup> Vivi Nila Sari “Pengaruh Tingkat Pendidikan, Keterampilan Kerja, dan Sikap Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Padang”, JIM UPB Vol. 7 No. 1, 2019. Hal. 101.

<sup>8</sup> Yulita Lidya Kandaou “Pengaruh Knowledge Management, Skill dan Attitude Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada PT. Bank Salutgo Kantor Pusat di Manado)”, Jurnal Berkah Ilmu Efisiensi, Vo. 16, No. 1, 2016. Hal. 149

<sup>9</sup> Hasibuan, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2010), hal. 105

antarpersonal meliputi keterampilan mendengarkan, memberi umpan balik dan resolusi konflik.<sup>10</sup>

Menurut Robbins, pada dasarnya keterampilan dapat dikategorikan menjadi empat, yaitu: (1) *Basic literacy skill*, keahlian dasar merupakan keahlian seseorang yang pasti dan wajib dimiliki oleh kebanyakan orang, seperti membaca, menulis dan mendengar; (2) *Technical skill*, keahlian teknik merupakan keahlian seseorang dalam pengembangan teknik yang dimiliki, seperti menghitung secara cepat, menggunakan komputer; (3) *Interpersonal skill*, keahlian interpersonal merupakan kemampuan seseorang secara efektif untuk berinteraksi dengan orang lain maupun dengan rekan kerja, seperti pendengar yang baik, menyampaikan pendapat secara jelas dan bekerja dalam satu tim; (4) *Problem solving*, menyelesaikan masalah adalah proses aktivitas untuk menajamkan logika, berargumentasi dan penyelesaian masalah saat kemampuan untuk mengetahui penyebab, mengembangkan alternative dan menganalisa serta memilih penyelesaian yang baik.<sup>11</sup>

#### **b. Indikator Keterampilan**

Handoko, menyatakan bahwa indikator dari keterampilan yang dapat dinilai pada karyawan meliputi aspek-aspek sebagai berikut:

---

<sup>10</sup> Stephen P Robins dan Timothy A Judge, *Perilaku Organisasi*, (Jakarta: Salemba Empat, 2008), hal. 416

<sup>11</sup> Stephen P Robins dan Timothy A Judge, *Perilaku Organisasi*, (Jakarta: Salemba Empat, 2008), hal. 449

- 1) Persepsi terhadap pekerjaan yang menghasilkan adanya inovasi, strategi dan ide-ide cemerlang bagi bidang pekerjaannya;
- 2) Sikap dan emosi yang menghasilkan kemudahan dalam menyelesaikan pekerjaan;
- 3) Terampil menyelesaikan pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya secara individual;
- 4) Terampil menyelesaikan pekerjaan secara team.<sup>12</sup>

### **3. Motivasi**

Kata motivasi berasal dari bahasa latin yaitu *Movere* yang berarti menggerakkan. Maka dari itu definisi dari motivasi itu sendiri ialah kekuatan (dorongan) yang kuat dari dalam seseorang untuk melakukan aktivitas sesuai dengan dorongan tersebut.<sup>13</sup>

#### **a. Indikator Motivasi**

Indikator motivasi terbaik ialah teori hierarki kebutuhan dari Abraham Maslow. Maslow membuat hipotesis bahwa di dalam setiap manusia terdapat hierarki empat kebutuhan:<sup>14</sup>

1. **Fisiologis**, meliputi kelaparan, kehausan, tempat perlindungan seks, dan kebutuhan fisik lainnya.

---

<sup>12</sup> Handoko, *Kiat-kiat Melejitkan Karir Bagi Karyawan Profesional*, (Bandung: Kaifa Press, 2014), Hal. 19

<sup>13</sup> Ahmad Tohardi, *Pemahaman Praktis Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Penerbit Mandar Maju, 2002), hlm. 334

<sup>14</sup> Nursalam, *Pendidikan dalam Keperawatan*. (Penerbit: Salemba Medika, 2008), hlm. 14-15

2. **Rasa aman**, keamanan dan perlindungan dari bahaya fisik dan emosional.
3. **Sosial**, kasih sayang, rasa memiliki, penerimaan, dan persahabatan.
4. **Penghargaan**, faktor-faktor eksternal misalnya status, pengakuan, dan perhatian.

Menurut Munandar (2008) motivasi adalah suatu proses yang di dalamnya kebutuhan-kebutuhan mendorong seseorang untuk melakukan serangkaian kegiatan yang mengarahkan ke tercapainya tujuan tertentu.<sup>15</sup> Sedangkan motivasi kerja menurut Nawawi (2005) menjelaskan bahwa kata dasar motivasi adalah motif yang berarti dorongan, sebab, atau alasan seseorang melakukan sesuatu. Sehingga dapat disimpulkan bahwa motivasi selalu berhubungan dengan kebutuhan, keinginan, dan dorongan usaha untuk mencapai tujuan tertentu.<sup>16</sup>

Menurut Usri Nani Yunarifah motivasi penting karena motivasi adalah hal yang menyebabkan, menyalurkan dan mendukung perilaku manusia supaya mau bekerja giat dan antusias mencapai hasil yang optimal. Jelaslah bahwa motivasi yang menjadi dasar utama bagi seseorang memasuki berbagai organisasi adalah dalam rangka usaha orang yang bersangkutan memuaskan berbagai kebutuhannya, baik yang bersifat politik, ekonomi, sosial, dan berbagai kebutuhan lainnya yang semakin kompleks.<sup>17</sup>

---

<sup>15</sup> Agung Gita Subakti “Pengaruh Motivasi, Kepuasan, dan Sikap Kerja Terhadap Kinerja Karyawan di Café X Bogor”, *Binus Business Review* Vol. 4 No. 2, 2013. Hal. 596-606.

<sup>16</sup> *Ibid.*

<sup>17</sup> Usri Nani Yunarifah “Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Kebon Agung Malang”, *Modernisasi* Vol. 8 No. 2, 2012. Hal. 146.

Menurut el-Fikry, ketika seseorang memiliki motivasi dan dorongan psikologi maka semangat akan lebih banyak kemampuan akan lebih besar dan pengetahuan akan lebih baik. Sebaliknya, jika semangat lemah maka seorang itu tidak memiliki kemampuan dan konsentrasi hanya bertuju untuk hal negative saja. Maka pekerjaan pun menjadi jelek.<sup>18</sup>

Adapun konsep teori motivasi menurut Imam Al-Ghazali ialah sebagai berikut:<sup>19</sup>

#### **a. Struktur Jiwa**

Menurut Imam Al-Ghazali manusia terbagi ke dalam empat dimensi;

1. Dimensi materi;
2. Dimensi nabati;
3. Dimensi hewani;
4. Dan dimensi kemanusiaan.

Dalam empat dimensi ini, struktur jiwa manusia terdiri atas empat unsur yaitu diantaranya *al-qalb*, *al-ruh*, *al-nafs*, dan *al-aql*. Kemudian ke empat unsur tersebut mengerucut pada satu makna yaitu latifah atau al-ruh al-rabbaniyyah yang merupakan esensi manusia yang mempunyai daya serap, mengetahui dan mengenal, dan sekaligus menjadi obyek pertanggung jawaban atas perbuatan yang dilakukannya.

#### **b. *Junud al-Qalb* sebagai Unsur Motivasi**

Menurut Imam Al-Ghazali sebuah perilaku bisa terjadi karena peran dari *Junud al-Qalb* atau sering disebut sebagai lentera hati. Di dalam diri manusia

---

<sup>18</sup> Ibrahim el-Fiky, 10 Kesys To Unlimited Succses, Terj Bagus Dewanto, (Jakarta: Tugu Publisher), 2011, hlm 11-13.

<sup>19</sup> Suratmaputra, Munif, *Filsafat Hukum Islam Al-Ghazali; Masalah Mursalah dan relevansinya dengan pembaharuan Hukum Islam*, (Jakarta: Pustaka Firdaus, 2002).

terdapat dua kelompok *Junud al-Qalb*, yaitu yang bersifat fisik berupa anggota tubuh yang berperan sebagai alat dan yang bersifat psikis. Yang bersifat psikis terwujud di dalam dua hal yakni syahwat dan *ghadlab* yang difungsikan sebagai pendorong (*iradah*). Syahwat mendorong untuk melakukan sesuatu (motiv mendekat) dan *ghadlab* mendorong untuk menghindari dari sesuatu (motiv menjauh). Adapun beberapa tujuan dari perilaku tersebut ialah untuk sampai kepada Allah SWT. Tetapi dalam praktiknya perilaku ini masih terbagi ke dalam hierarki motivasi *Ammarah (hedonistic)*, motivasi *Lawwamah (skeptical)*, dan motivasi *Muthmainnah (spiritualistic)*.

### c. Teknik Dalam Memotivasi

Menurut Hasibuan, terdapat beberapa teknik dalam memotivasi karyawan, ialah sebagai berikut:<sup>20</sup>

- a. Berfikiran positif, ketika mengkritik orang begitu ketidak beresan, tetapi kita lupa memberikan dorongan positif agar mereka terus maju. Tidak diperbolehkan untuk mengkritik cara kerja orang lain jika diri kita dirasa tidak mampu memberi contoh.
- b. Menciptakan perubahan yang kuat, adanya kemauan yang kuat untuk mengubah situasi yang diciptakan oleh diri sendiri. Mengubah perasaan tidak mampu kemudian menjadi mampu, dan yang tidak mau menjadi mau.

---

<sup>20</sup> Malayu S.P Hasibuan, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi ke-9, (Jakarta:Penerbit PT. Bumi Aksara, 2007), hlm. 146.

- c. Membangun harga diri, banyak kelebihan yang dimiliki oleh diri kita sendiri dan diri orang lain tidak dihargai. Di dalam kenyataannya penghargaan merupakan salah satu bentuk teknik dalam memotivasi. Memberi mereka kesempatan untuk bertanggung jawab, berilah wewenang, serta kebebasan orang lain untuk mengutarakan pendapat.
- d. Memantapkan pelaksanaan, nyatakan dengan jelas bagaimana cara kerja yang benar, tindakan yang dapat membantu, dan hargai dengan sebuah ketulusan.
- e. Membangkitkan orang lemah menjadi kuat, buktikan bahwa mereka telah berhasil, dan ungkapkan bahwa anda akan membantu apa saja yang mereka butuhkan. Binalah keberanian, kerja keras, dan bersedia untuk belajar dari diri orang lain.
- f. Membasmi sikap menunda-nunda, hilangkan sikap menunda-nunda dengan alasan pekerjaan yang terlalu sulit dan segeralah untuk memulai.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis dapat menyimpulkan bahwa motivasi merupakan suatu keadaan atau kondisi yang mendorong atau menggerakkan seseorang untuk melakukan suatu kegiatan guna mencapai tujuan tersebut.

Motivasi kerja sangat berperan untuk mendorong efektivitas kinerja dalam sebuah organisasi, motivasi yang tinggi akan memunculkan semangat kerja yang tinggi terhadap pegawai. Maka motivasi yang tinggi diharapkan dapat

berpengaruh pada kinerja pegawai yang baik agar pegawainya kemudian dapat meningkatkan hasil kinerja mereka.<sup>21</sup>

## **B. Penelitian Terdahulu**

Beberapa peneliti telah melakukan penelitian yang berkaitan dengan kinerja karyawan. Hasil dari penelitian sebelumnya akan digunakan sebagai bahan referensi. Berikut ini ada beberapa penelitian tentang kinerja karyawan antara lain:

Penelitian yang dilakukan oleh Yunita Lidya Kandaou (2016) tentang Pengaruh *Knowledge Management*, *Skill* dan *Attitude* Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada PT. Bank Sulutgo Kantor Pusat di Manado). Dengan hasil pengujian hipotesis bahwa variabel *knowledge management* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan. *Skill* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan. *Attitude* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan.<sup>22</sup>

Penelitian ini dilakukan oleh Chres F. P Laoh (2016) tentang Pengaruh Manajemen Pengetahuan, Keterampilan dan Sikap Kerja Terhadap Kinerja Pegawai (Studi Kasus Pada PT. National Nobu Bank Area Manado). Dengan metode analisis linear berganda dengan hasil uji hipotesis bahwa variabel manajemen pengetahuan tidak mempengaruhi kinerja pegawai secara signifikan. Variabel keterampilan keterampilan

---

<sup>21</sup> Nurul Azmi “*Pengaruh Motivasi, Kompensasi dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai*”, Jurnal Ilmu Ekonomi Vol. 2, No. 2, 2019. Hal. 61

<sup>22</sup> Yulita Lidya Kandaou “*Pengaruh Knowledge Management, Skill dan Attitude Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada PT. Bank Sulutgo Kantor Pusat di Manado)*”, Jurnal Berkah Ilmu Efisiensi, Vo. 16, No. 1, 2016. Hal. 155-156

berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Variabel sikap kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai. Keterampilan berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Manajemen pengetahuan, keterampilan dan sikap memiliki pengaruh secara bersama-sama (simultan) dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Bank National Nobu Area Manado.<sup>23</sup>

Penelitian ini dilakukan oleh Vivi Nila Sari (2019) tentang Pengaruh Tingkat Pendidikan, Keterampilan Kerja, dan Sikap Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Padang. Dengan menggunakan teknik analisis regresi berganda dengan hasil uji hipotesis bahwa variabel tingkat pendidikan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Keterampilan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Sikap kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Tingkat pendidikan, keterampilan kerja, sikap kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.<sup>24</sup>

Penelitian ini dilakukan oleh Lu'luwatin Rosdiana Aprilia (2018) tentang Pengaruh Kemampuan dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan di Hotel Isola Resort & Meeting Services. Motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Kemampuan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Kemampuan dan motivasi

---

<sup>23</sup> Chres F. P Laoh “*Pengaruh Manajemen Pengetahuan, Keterampilan dan Sikap Kerja Terhadap Kinerja Pegawai (Studi Kasus Pada PT. National Nobu Bank Area Manado)*”, Jurnal Berkah Ilmiah Efisiensi Vol. 16, No. 04, 2016. Hal. 791.

<sup>24</sup> Vivi Nila Sari “*Pengaruh Tingkat Pendidikan, Keterampilan Kerja, dan Sikap Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Padang*”, JIM UPB Vol. 7 No. 1, 2019. Hal. 104.

memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.<sup>25</sup>

Penelitian ini dilakukan oleh Alan Hidayat Setiawan (2017) tentang Pengaruh Kemampuan dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada CV Sinar Agung. Pengaruh kemampuan terhadap kinerja karyawan tidak signifikan. Motivasi kerja terhadap kinerja karyawan berpengaruh signifikan. Pengaruh kemampuan dan motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan.<sup>26</sup>

**Tabel 2.1**  
**Penelitian Terdahulu**

No	Peneliti Terdahulu	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan Penelitian	Perbedaan Penelitian
1.	Vivi Nila Sari (2019)	Pengaruh Tingkat Pendidikan, Keterampilan Kerja, dan Sikap Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Padang	-Variabel tingkat pendidikan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. -Keterampilan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.	Variabel Keterampilan	Menambahkan variabel motivasi sebagai independen. Objek penelitian PT. Bank BNI Syariah KC KM. 3,5 Sudirman Palembang

<sup>25</sup> Lu'luwatin Rosdiana Aprilia "Pengaruh Kemampuan dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan di Hotel Isola Resort & Meeting Services", *Tourism and Hospitality Essentials (THE) Journal* Vol. 8, No. 1, 2018. Hal. 21.

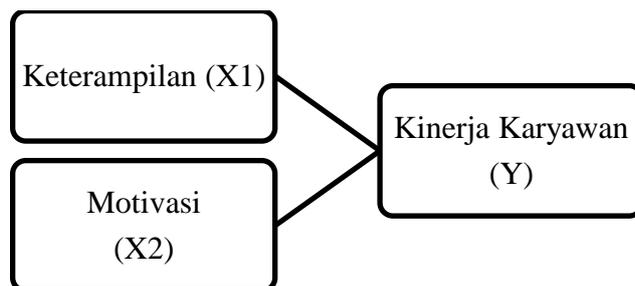
<sup>26</sup> Alan Hidayat "Pengaruh Kemampuan dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada CV Sinar Agung", *AGORA* Vol. 5 No. 3, 2017.

			-Sikap kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan		
2.	Lu'luwatin Rosdiana Aprilia (2018)	Pengaruh Kemampuan dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan di Hotel Isola Resort & Meeting Services	-Motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. -Kemampuan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan	Variabel Motivasi Kerja	Menambahkan variabel motivasi sebagai independen. Objek penelitian PT. Bank BNI Syariah KC KM. 3,5 Sudirman Palembang
3.	Alan Hidayat Setiawan (2017)	Pengaruh Kemampuan dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada CV Sinar Agung	-Pengaruh kemampuan terhadap kinerja karyawan tidak signifikan. -Motivasi kerja terhadap kinerja karyawan berpengaruh signifikan	Variabel Motivasi	Menambahkan variabel keterampilan sebagai independen. Objek penelitian PT. Bank BNI Syariah KC KM. 3,5 Sudirman Palembang
4.	Chres F. P Laoh (2016)	Pengaruh Manajemen Pengetahuan, Keterampilan dan Sikap Kerja Terhadap Kinerja Pegawai (Studi Kasus Pada PT. National Nobu Bank Area Manado)	-Variabel manajemen pengetahuan tidak mempengaruhi kinerja pegawai secara signifikan. -Variabel keterampilan berpengaruh terhadap kinerja karyawan. -Variabel sikap kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai.	Variabel Keterampilan	Menambahkan variabel motivasi sebagai independen. Objek penelitian PT. Bank BNI Syariah KC KM. 3,5 Sudirman Palembang
5.	Yunita Lidya	Pengaruh	- <i>knowledge</i>	Variabel	Menambahkan

	Kandaou (2016)	<i>Knowledge Management, Skill dan Attitude</i> Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada PT. Bank Sulutgo Kantor Pusat di Manado)	<i>management</i> memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan. - <i>Skill</i> memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan	Keterampilan	variabel motivasi sebagai independen. Objek penelitian PT. Bank BNI Syariah KC KM. 3,5 Sudirman Palembang
--	----------------	--	--	--------------	---

### C. Kerangka Pemikiran

Berdasarkan teori yang sudah dikemukakan diatas. Maka kerangka pemikiran dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:



**Gambar 2.2**

#### **Kerangka Pemikiran**

Berdasarkan gambar kerangka pemikiran diatas, peneliti ingin mengetahui tentang pengaruh Keterampilan dan Motivasi terhadap Kinerja Karyawan. Variable dependennya adalah Kinerja Karyawan, yaitu variable dipengaruhi oleh variable independen. Sedangkan variable independennya adalah Keterampilan dan Sikap, yaitu variable yang mempengaruhi variable dependen.

## D. Hipotesis

Hipotesis berasal dari bahasa Yunani yang mempunyai dua kata “*hupo*” (sementara) dan “*thesis*” (pernyataan atau teori). Hipotesis merupakan jawaban sementara yang masih lemah kebenarannya.<sup>27</sup> Maka peneliti memberikan hipotesis nya sebagai berikut:

### 1. Pengaruh Keterampilan Terhadap Kinerja Karyawan Bank BNI Syariah KC. KM 3,5 Sudirman Palembang

Menurut Lian (2013) mendefinisikan keterampilan merupakan sebagai kemampuan seseorang untuk melakukan suatu aktivitas atau pekerjaan.<sup>28</sup> Menurut Murbijanto menjelaskan bahwa keterampilan adalah kemampuan mengerjakan tugas fisik atau mental tertentu. Kompetensi mental atau keterampilan kognitif termasuk berpikir analitis dan konseptual.<sup>29</sup> Menurut Gibson yang dikutip oleh Vivi Nila Sari keterampilan adalah kompetensi yang berhubungan dengan tugas seperti keterampilan mengoperasikan computer, atau berkomunikasi dengan jelas untuk tujuan dan misi kelompok.<sup>30</sup>

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Vivi Nila Sari (2019) keterampilan menunjukkan pengaruh positif terhadap kinerja karyawan.

---

<sup>27</sup> Ir. Syofian Siregar, *Metode Pemilihan Kuantitatif*, (Prenada Media, 2017). Hal. 38

<sup>28</sup> Ninin Dea Pritania “*Pengaruh Knowledge Management Dan Skill Serta Attitude Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (SKK BRI) Kota Samarinda*”, Jurnal Skripsi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis, 2017.

<sup>29</sup> Yulita Lidya Kandaou “*Pengaruh Knowledge Management, Skill dan Attitude Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada PT. Bank Salutgo Kantor Pusat di Manado)*”, Jurnal Berkah Ilmu Efisiensi, Vo. 16, No. 1, 2016. Hal. 149

<sup>30</sup> Vivi Nila Sari “*Pengaruh Tingkat Pendidikan, Keterampilan Kerja, dan Sikap Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Padang*”, JIM UPB Vol. 7 No. 1, 2019. Hal. 101.

H1: Pengaruh keterampilan berpengaruh positif terhadap Kinerja Karyawan Bank BNI Syariah KC. KM 3,5 Sudirman Palembang.

**2. Pengaruh Motivasi terhadap Kinerja Karyawan Bank BNI Syariah KC. KM 3,5 Sudirman Palembang.**

Menurut Munandar (2008) motivasi adalah suatu proses yang di dalamnya kebutuhan-kebutuhan mendorong seseorang untuk melakukan serangkaian kegiatan yang mengarahkan ke tercapainya tujuan tertentu.<sup>31</sup> Sedangkan motivasi kerja menurut Nawawi (2005) menjelaskan bahwa kata dasar motivasi adalah motif yang berarti dorongan, sebab, atau alasan seseorang melakukan sesuatu. Sehingga dapat disimpulkan bahwa motivasi selalu berhubungan dengan kebutuhan, keinginan, dan dorongan usaha untuk mencapai tujuan tertentu.<sup>32</sup> Menurut Agung Gita Subakti (2013) motivasi penting karena motivasi adalah hal yang menyebabkan, menyalurkan dan mendukung perilaku manusia supaya mau bekerja giat dan antusias mencapai hasil yang optimal. Jelaslah bahwa motivasi yang menjadi dasar utama bagi seseorang memasuki berbagai organisasi adalah dalam rangka usaha orang yang bersangkutan memuaskan berbagai kebutuhannya, baik yang bersifat politik, ekonomi, social, dan berbagai kebutuhan lainnya yang semakin kompleks.<sup>33</sup> Oleh karena itu Agung Gita

---

<sup>31</sup> Agung Gita Subakti “*Pengaruh Motivasi, Kepuasan, dan Sikap Kerja Terhadap Kinerja Karyawan di Café X Bogor*”, Binus Business Review Vol. 4 No. 2, 2013. Hal. 596-606.

<sup>32</sup> *Ibid.*

<sup>33</sup> Usri Nani Yunarifah “*Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT.*

*Kebon Agung Malang*”, Modernisasi Vol. 8 No. 2, 2012. Hal. 146.

Subakti menyimpulkan bahwa motivasi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.

H2: Motivasi berpengaruh negatif terhadap Kinerja Karyawan Bank BNI Syariah KC. KM 3,5 Sudirman Palembang.