

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Kinerja Karyawan

Kinerja berasal dari pengertian *performance*. Adapula yang memberikan pengertian *performance* sebagai hasil kerja atau prestasi kerja. Namun sebenarnya kinerja mempunyai makna yang lebih luas, bukan hanya hasil kerja, tetapi termasuk bagaimana proses pekerjaan berlangsung. Pengertian kinerja atau *performance* merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi, dan misi organisasi yang dituangkan melalui perencanaan strategis suatu organisasi. Kinerja dapat diketahui dan diukur jika individu atau sekelompok karyawan telah mempunyai kriteria atau standar keberhasilan (tolak ukur) yang ditetapkan oleh organisasi.¹

Menurut Mangkunegara, kinerja berasal dari kata *Job Performance* atau *Actual Performance* (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang akan dicapai oleh seseorang). Sehingga kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melakukan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.²

Pengertian lain mengenai kinerja diungkapkan oleh Veitzhal Rivai.

Kinerja adalah tingkat hasil keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu didalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau

¹ Moeheriono, *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi: Edisi Revisi*, (Jakarta: PT Rajagrafindo Persada, 2014), hlm 60-61.

² Anwar Prabu Mangkunegara, *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2013), hlm 67.

sasaran, atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama.³

Seiring dengan pendapat di atas, menurut Bernadin yang dikutip oleh Sudarmanto, menyatakan bahwa :

Kinerja merupakan catatan hasil dari fungsi pekerjaan dan aktivitas selama periode tertentu. Dalam pengertian ini menjelaskan bahwa kinerja adalah output dari suatu pekerjaan. Output yang dihasilkan beragam bentuknya, tergantung dari organisasi itu sendiri.⁴

Dalam berbagai literatur yang dikutip, pengertian tentang kinerja sangat beragam. Akan tetapi, dari berbagai pengertian, dapat dikategorikan dalam dua garis besar pengertian kinerja. Pertama, kinerja merujuk pada hasil, kinerja merupakan catatan hasil yang dihasilkan dari fungsi pekerjaan dan aktivitas selama periode waktu tertentu. Kedua, kinerja merujuk pada pengertian perilaku, kinerja merupakan semua perilaku yang berkaitan dengan tujuan organisasi atau unit organisasi tempat orang bekerja. Kinerja mencakup tindakan-tindakan dan perilaku yang relevan dengan tujuan organisasi.

Dari beberapa pengertian tersebut menunjukkan bahwa kinerja seorang karyawan sangatlah penting, sebab dengan kinerja ini akan diketahui seberapa jauh kemampuan seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya. Untuk mengetahui hal tersebut, terdapat beberapa dimensi yang digunakan untuk mengukur kinerja karyawan.

³ Veitzhal Rivai, *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2008), hlm 14.

⁴ Sudarmanto, *Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM*, (Yogyakarta: Pustaka Belajar, 2009), hlm 8.

1. Faktor yang Mempengaruhi Kinerja

Menurut Mangkunegara, “Terdapat dua faktor yang mempengaruhi pencapaian kinerja, yaitu faktor kemampuan (*ability*) dan faktor motivasi (*motivation*)”.

a. Faktor Kemampuan.

Secara psikologis, kemampuan pegawai terdiri dari kemampuan potensi (IQ) dan kemampuan reality (*knowledge + skill*). Yang artinya, pegawai yang memiliki IQ diatas rata-rata dengan pendidikan yang memadai untuk jabatannya dan terampil dalam mengerjakan pekerjaannya, maka dia akan lebih mudah mencapai kinerja yang diharapkan. Oleh karena itu, pegawai perlu ditempatkan pada pekerjaan yang sesuai dengan keahliannya (*the right man in the right place, the right man on the right job*). Faktor kemampuan sering pula disebut sebagai faktor internal.

b. Faktor Motivasi.

Motivasi terbentuk dari sikap (*attitude*) seorang pegawai dalam menghadapi situasi (*situation*) kerja. Motivasi merupakan kondisi yang menggerakkan diri pegawai yang terarah untuk mencapai tujuan organisasi. Oleh karena itu, apabila pegawai memiliki motivasi yang tinggi dalam bekerja, maka kinerja yang diharapkan akan tercapai dengan mudah. Faktor motivasi sering disebut sebagai faktor eksternal.⁵

2. Penilaian dan Pengukuran Kinerja

Dalam mengukur kinerja digunakan parameter-parameter tertentu atau dimensi yang dijadikan dasar atau acuan oleh organisasi untuk mengukur kinerja para karyawannya. Untuk melakukan pengukuran kinerja dengan benar, banyak pakar ahli berpendapat tentang standar pengukuran kinerja.

Menurut Armstrong dan Baron, pengukuran kinerja seharusnya dikaitkan dengan tujuan strategis dan mengukur apa yang secara organisasional penting dan mendorong kinerja menjadi lebih baik. Selain

⁵ Mangkunegara, *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan...*, hlm 67-68.

itu, pengukuran juga harus relevan dengan sasaran dan tim, memfokuskan pada output yang terukur dan penyelesaian tugas dan bagaimana orang bertindak dan bagaimana tingkah laku mereka. Setelah itu mengindikasikan data yang akan disediakan sebagai bahan pengukuran, dapat diverifikasi dengan mengusahakan informasi dengan seberapa jauh harapan yang dapat dipenuhi, adanya umpan balik dan bersifat luas sehingga mencakup semua aspek kinerja sehingga terdapat ukuran yang pasti.⁶

Menurut Wibowo, kinerja dapat diukur dengan:

- a. Produktivitas. Produktivitas biasanya dinyatakan sebagai hubungan antara input dengan output fisik suatu proses. Oleh karena itu, produktivitas merupakan hubungan antar jumlah output dibandingkan dengan sumber daya yang dikonsumsi dalam memproduksi output. Ukuran produktivitas misalnya adalah output sebanyak 55 unit diproduksi oleh kelompok yang terdiri dari empat orang pekerja dalam jangka waktu seminggu.
- b. Kualitas. Pada kualitas biasanya termasuk ukuran internal seperti susut, jumlah ditolak, dan cacat per unit, maupun eksternal rating seperti kepuasan pelanggan atau penilaian frekuensi pemesanan ulang pelanggan.
- c. Ketepatan waktu. Ketepatan waktu menyangkut penilaian pengukuran dalam hal pelayanan atau penyelesaian tugas dengan perbandingan tugas yang diberikan dengan waktu yang telah ditetapkan. Ketepatan waktu menyangkut persentase pengiriman atau persentase pemesanan barang yang dijanjikan.
- d. *Cycle Time*. *Cycle time* menunjukkan jumlah waktu yang diperlukan untuk maju dari satu titik ke titik lain dalam proses. Pengukuran ini mengukur berapa lama sesuatu dilakukan. Misalnya adalah seberapa lama waktu rata-rata yang diperlukan dari pelanggan menyampaikan pesanan sampai pelanggan benar-benar menerima pesanan, kemudian memberikan instruksi antar sesama rekan kerja saat bekerja kelompok.
- e. *Pemanfaatan sumber daya*. Pemanfaatan sumber daya merupakan pengukuran sumber daya yang dipergunakan lawan sumber daya yang tersedia untuk dipergunakan. Pemanfaatan

⁶ Wibowo, *Manajemen Kinerja: Edisi ke Empat*, (Jakarta: PT Rajagrafindo Persada, 2014), hlm 158.

sumber daya dapat diterapkan untuk mesin, komputer, kendaraan, dan bahkan orang.

- f. Biaya. Banyaknya pengeluaran yang digunakan untuk organisasi dalam menghasilkan produk atau jasa. Biaya ini dikalkulasikan dalam semua aspek dan di hitung per unit.⁷

Sedangkan menurut pendapat Moehariono, pada umumnya ukuran indikator kinerja dapat dikelompokkan ke dalam enam kategori. Namun demikian, organisasi dapat mengembangkan kategori masing-masing yang sesuai dengan visi dan misi organisasinya. Indikator kinerja karyawan, yaitu:

- a. Efektif. Indikator ini mengukur derajat kesesuaian output yang dihasilkan dalam mencapai sesuatu yang diinginkan.
- b. Efisien. Indikator ini mengukur derajat kesesuaian proses menghasilkan output dengan menggunakan biaya serendah mungkin.
- c. Kualitas. Kualitas digunakan untuk mengukur derajat kesesuaian antara kualitas produk atau jasa yang dihasilkan dengan kebutuhan pelanggan dan harapan konsumen.
- d. Ketepatan waktu. Ini digunakan untuk mengukur apakah pekerjaan telah diselesaikan secara benar dan tepat waktu.
- e. Keselamatan. Indikator ini mengukur kesehatan organisasi secara keseluruhan serta lingkungan kerja pegawai ditinjau dari aspek keselamatan.
- f. Produktivitas. indikator ini mengukur tingkat produktivitas suatu organisasi. Dalam bentuk yang lebih ilmiah, produktivitas juga mengukur nilai tambah yang dihasilkan oleh sesuatu proses dibandingkan dengan nilai yang dikonsumsi untuk biaya modal dan tenaga kerja.⁸

Lalu menurut Grote, penilaian atau pengukuran kinerja dapat dilakukan dengan tiga pendekatan, yaitu:

- a. Penilaian atau pengukuran kinerja berbasis pelaku. Penilaian atau pengukuran kinerja berbasis pelaku maksudnya adalah penilaian kinerja yang lebih menitikberatkan pada pelaku yaitu pegawai. Pegawai menjadi faktor yang berpengaruh pada

⁷ *Ibid*, hlm 159.

⁸ Moehariono, *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi: Edisi Revisi...*, hlm 113.

keefektifitasan organisasi, karena perilaku mereka yang jangka panjang akan memperlancar atau mempertinggi tercapainya tujuan organisasi. Kesadaran akan sifat perbedaan pribadi yang terdapat diantara para pegawai sangat penting artinya karena pegawai yang berbeda memberikan tanggapan dengan cara yang berbeda pula atas usaha manajemen untuk mencapai usaha yang diarahkan pada tujuan.

- b. Penilaian atau pengukuran kinerja berbasis perilaku.
Aspek dari rancangan yang perlu diperhatikan dalam mengukur kinerja adalah tekanan pada pengertian mengenai perilaku pegawai dengan pengaruhnya terhadap kinerja organisasi. Dengan pengukuran menggunakan perilaku maka pemimpin dapat mengetahui pelaksanaan suatu pekerjaan dan penyempurnaan pekerjaan yang dilakukan oleh pegawai. Apakah sudah sesuai dengan tanggungjawabnya atau masih terjadi kesalahan mencapai hasil.
- c. Penilaian atau pengukuran kinerja berbasis hasil.
Dari penilaian ini yang dilihat adalah hasil akhir dari pekerjaan yang dilakukan pegawai. Disini seorang pemimpin tidak terlalu memperhatikan aspek bagaimana cara pegawai melakukan pekerjaannya atau mengamati pada pegawai itu sendiri selaku pelaku dalam bekerja.⁹

Menurut Moehariono, aspek terpenting dalam penilaian kinerja adalah faktor-faktor penilaian itu sendiri. Moehariono mengemukakan beberapa prinsip penting dalam penilaian kinerja yaitu sebagai berikut:

- a. *Relevance*, yaitu harus dapat diterima kesesuaian faktor penilaian dengan tujuan system penilaian.
- b. *Acceptability*, yaitu dapat diterima atau disepakati karyawan.
- c. *Reliability*, yaitu faktor penilaian harus dapat dipercaya dan diukur karyawan secara nyata.
- d. *Sensitivity*, yaitu dapat membedakan kinerja yang baik dan yang buruk.
- e. *Practicality*, yaitu mudah dipahami dan dapat diterapkan secara praktis.¹⁰

⁹ Sudarmanto, *Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM...*, hlm 11.

¹⁰ Moehariono, *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi: Edisi Revisi...*, hlm 140.

Dan menurut Bernadin dan Russel dalam buku Kaswan, pengukuran kinerja dapat diukur dengan:

- a. Kualitas, seberapa jauh atau baik proses atau hasil menjalankan aktivitas mendekati kesempurnaan, ditinjau dari kesesuaian dengan cara ideal menjalankan suatu kegiatan atau memenuhi tujuan yang dikehendaki oleh suatu aktivitas. dalam kualitas, yang dinilai adalah perilaku pegawai saat menjalankan tugasnya, sehingga perbedaan titik penilaian tidak sama dengan kuantitas dan akan memudahkan dalam penilaian kinerja.
- b. Kuantitas, jumlah yang dihasilkan, dinyatakan dalam nilai dolar atau rupiah, jumlah unit, atau jumlah siklus kegiatan yang telah disesuaikan. Kuantitas tidak hanya diukur dengan nominal saja, akan tetapi waktu yang dibutuhkan dalam bekerja juga merupakan penilaian kuantitas dalam bekerja. Contoh lain penilaian kuantitas seperti jumlah pekerjaan yang dihasilkan dibandingkan dengan waktu yang telah disediakan.
- c. Ketepatan waktu, seberapa baik sebuah aktivitas diselesaikan, atau hasil yang diproduksi, pada waktu yang paling awal yang dikehendaki dari sudut pandang koordinasi dengan output yang lain maupun memaksimum waktu yang ada untuk kegiatan-kegiatan lain.
- d. Efektivitas biaya, seberapa jauh atau baik sumber daya organisasi (misalnya manusia, moneter, teknologi, bahan) dimaksimumkan dalam pengertian memperoleh keuntungan tertinggi atau pengurangan dalam kerugian dari masing-masing unit atau contoh penggunaan sumber daya. Biasanya biaya ini akan mempengaruhi kinerja. Semakin canggih alat yang digunakan maka akan semakin efektif pula biaya yang dikeluarkan untuk produksi.
- e. Kebutuhan untuk supervisi, seberapa jauh atau baik seorang karyawan dapat melaksanakan fungsi kerja tanpa harus meminta pengawasan atau memerlukan intervensi pengawasan untuk mencegah hasil yang merugikan.
- f. Dampak interpersonal, seberapa jauh/baik karyawan meningkatkan harga diri, itikad baik (*good will*) dan kerja sama antar sesama karyawan dan bawahan.¹¹

¹¹ Kaswan, *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Keunggulan Bersaing Organisasi*, (Jakarta: Graham Ilmu, 2012), hlm 187.

Selain mengukur kinerja karyawan secara perorangan, juga terdapat indikator untuk mengukur kinerja organisasi menurut Dwiyanto, yaitu:

- a. Produktivitas, dengan mengukur tingkatan efisiensi, efektifitas pelayanan, dan tingkat pelayanan publik dalam rangka mencapai hasil yang diharapkan.
- b. Kualitas layanan, dengan mengukur kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan.
- c. Responsitas, dengan mengukur kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.
- d. Responsibilitas, menjelaskan atau mengukur kesesuaian pelaksanaan kegiatan organisasi public yang dilakukan dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi.
- e. Akuntabilitas, seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi public tunduk pada para pejabat politik yang dipilih oleh rakyat atau ukuran yang menunjukkan tingkat kesesuaian penyelenggaraan pelayanan dengan ukuran nilai-nilai atau norma eksternal yang ada di masyarakat atau yang dimiliki para *stakeholders*.¹²

Dari beberapa penjabaran dari para ahli dapat ditarik kesimpulan bahwa dalam mengukur kinerja karyawan adalah kompetensi dari karyawan tersebut. Kompetensi sebagai salah satu atribut kualitas sumber daya manusia berpengaruh signifikan terhadap kinerja individu. Hal ini telah dibuktikan dalam penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Emmyah, terhadap pegawai administrasi non dosen di Politeknik Negeri Ujung Pandang Makassar.

Menurut Emmyah, “Kinerja adalah hasil kerja yang dicapai oleh pegawai dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya”. Kinerja pegawai dapat dilihat berdasarkan indikator-indikator sebagai berikut:

¹² Sudarmanto, *Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM...*, hlm 16.

- a. Kualitas Kerja; merupakan kualitas kerja yang dicapai berdasarkan. Syarat-syarat kesesuaian dan kesiapannya adalah menunjukkan perhatian pada detail, akurasi, kecermatan dan ketelitian, mematuhi peraturan dan proses kesehatan dan keselamatan kerja, membuat keputusan yang berhubungan dengan pekerjaan, mengembangkan solusi alternatif dan rekomendasi serta memilih tindakan yang tepat, memahami dampak dari keputusan dan tindakan yang diambil.
- b. Produktivitas; merupakan jumlah kerja yang dilakukan dalam suatu periode waktu yang ditentukan. Adapun atribut produktivitas, meliputi faktor-faktor, sebagai berikut: menyelesaikan tugas kerja yang diberikan secara konsisten, menentukan dan mengatur prioritas kerja secara efektif, menggunakan waktu dengan efisien, memelihara tempat kerja tetap teratur sesuai dengan fungsinya.
- c. Kerja sama; merupakan kesediaan untuk bekerja sama dengan orang lain (sesama anggota organisasi). Adapun atribut kerja sama, meliputi faktor-faktor, sebagai berikut: memelihara hubungan kerja yang efektif, dapat bekerja sama dalam tim, memberikan bantuan dan dukungan kepada orang lain, mengakui kesalahan sendiri dan mampu belajar dari kesalahan tersebut.
- d. Inisiatif; merupakan semangat untuk melaksanakan tugas-tugas baru dan dalam memperbesar tanggung jawabnya. Adapun atribut inisiatif, meliputi faktor-faktor, sebagai berikut: mempunyai inisiatif, menghasilkan ide, tindakan dan solusi yang inovatif, mencari tantangan baru, pengembangan diri dan kesempatan untuk belajar, membuat solusi alternatif pada saat memecahkan masalah.
- e. Tanggung jawab; merupakan derajat pengikatan diri terhadap organisasi. Adapun atribut tanggung jawab, meliputi faktor-faktor sebagai berikut: hadir secara rutin dan tepat waktu, mengikuti instruksi-instruksi, bekerja secara mandiri, menyelesaikan tugas dan memenuhi tanggung jawab sesuai batas waktu yang ditentukan.

B. Pengetahuan Karyawan

Menurut Spencer dalam Teori Model Gunung Es (*Iceberg Model*),

bahwa:

Kompetensi dikategorikan ke dalam dua bentuk yaitu, *hard competency* dan *soft competency*. *Hard competency* merupakan kompetensi yang bisa diamati dan mudah dikembangkan yang terdiri dari: pengetahuan (*knowledge*) dan keterampilan (*skill*). Sedangkan *soft competency*

merupakan kompetensi yang sulit diamati dan sulit dikembangkan namun bisa dipelajari, yang terdiri dari: konsep diri (*selfconcept*), karakteristik pribadi (*trait*), dan motif (*motive*).¹³

Menurut Gordon, “Pengetahuan merupakan kesadaran dalam bidang kognitif”.¹⁴ Yakni karyawan mampu menyelesaikan pekerjaan yang dibebankan kepadanya secara tepat dan benar. Perusahaan yang memiliki karyawan dengan pengetahuan yang cukup akan sangat beruntung karna akan meningkatkan efisiensi perusahaan. Sebaliknya jika seorang karyawan belum memiliki pengetahuan yang cukup maka dalam melakukan pekerjaan akan tersendat-sendat yang akan berdampak pada pemborosan sumber daya baik berupa waktu, bahan produksi dan tenaga, waktu dan tenaga. Sehingga akan menambah pengeluaran biaya dalam pencapaian tujuan perusahaan.

Menurut Spencer yang dikutip oleh Sutoto, “36 *cluster* pengetahuan meliputi kompetensi *analytical thinking* (AT), *conceptual thinking* (CT), *technical / professional / managerial expertise* (EXP)”.

- a. *Analytical thinking* (AT) merupakan kemampuan memahami situasi masalah dengan menguraikannya menjadi bagian-bagian kecil agar dapat melihat adanya hubungan sederhana untuk mengidentifikasi hubungan sebab dan akibat. Sehingga mampu menganalisa masalah-masalah yang kompleks.
- b. *Conceptual thinking* (CT) merupakan kemampuan memahami situasi masalah secara konsep dengan menggunakan aturan-aturan dasar logika. Menggabungkan ide-ide dan informasi untuk membuat gambaran yang lebih besar sehingga mampu mengidentifikasi masalah yang timbul baik berupa isu mendatang atau suatu kunci masalah yang kompleks.
- c. *Expertise* (EXP) merupakan pengetahuan terkait pekerjaan (seperti kemampuan dalam melakukan pekerjaan secara profesional, teknikal dan manajerial) dan juga pengetahuan dalam motivasi

¹³ Moeheriono, *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi: Edisi Revisi...*, hlm 10.

¹⁴ Edi Sutrisno, *Manajemen Sumber Daya*, (Jakarta: Kencana Perdana Media Grup, 2009), hlm 2014.

untuk dapat memanfaatkan, memperluas, dan mendistribusikan pengetahuan tentang pekerjaan tersebut terhadap orang lain.¹⁵

C. Sikap Karyawan

Terdapat beberapa pendapat dari para ahli mengenai sikap, diantaranya adalah:

Menurut Winardi berpendapat bahwa:

Sikap adalah keadaan siap mental yang dipelajari dan diorganisasi menurut pengalaman, dan menyebabkan timbulnya pengaruh khusus atas reaksi seseorang terhadap orang-orang, obyek-obyek, dan situasi-situasi dengan siapa ia berhubungan.¹⁶

Menurut L.L Thurstone dalam buku Ahmadi, menyatakan bahwa:

Sikap sebagai tingkatan kecenderungan yang bersifat positif atau negatif yang berhubungan dengan objek psikologi. Objek psikologi disini meliputi: simbol, kata-kata, slogan, orang, lembaga, ide dan sebagainya. Orang dikatakan memiliki sikap positif terhadap suatu obyek psikologi apabila ia suka (*like*) atau memiliki sikap yang *favorable*, sebaliknya orang yang dikatakan memiliki sikap yang negatif terhadap obyek psikologi apabila ia tidak suka (*dislike*) atau memiliki sikap yang *unfavorable* terhadap objek psikologi.¹⁷

Sikap (*attitude*) ialah sesuatu yang kompleks, yang bisa didefinisikan sebagai pernyataan-pernyataan evaluatif, baik yang menyenangkan maupun yang tidak menyenangkan, atau penilaian-penilaian mengenai objek, manusia, atau peristiwa-peristiwa. Sikap yang kompleks ini dapat lebih mudah dimengerti dengan mengenal adanya tiga komponen yang berbeda dalam setiap sikap tertentu, yaitu komponen kognitif, afektif, dan kecenderungan

¹⁵ Sutoto, *Dimensi Tingkat Kompetensi*, (<http://www.petra.ac.id/-puslisit/journal/dir.php>), (Surabaya: Jurnal Tidak Diterbitkan, 2004), hlm 1-10.

¹⁶ J. Winardi, *Manajemen Perilaku Organisasi*, (Jakarta : Kencana Prenada Media, 2007), hlm 211.

¹⁷ Abu Ahmadi, *Psikologi Sosial*, (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2002), hlm

perilaku. Komponen-komponen ini menggambarkan kepercayaan, perasaan, dan rencana tindakan dalam berhubungan dengan orang lain.¹⁸

Sikap atau determinasi perilaku berkaitan dengan persepsi, kepribadian, dan motivasi.

1. Jenis Sikap

Menurut Abu Ahmadi terdapat tiga jenis sikap manusia, yaitu:

- a. Kognitif, yaitu yang berhubungan dengan gejala mengenal pikiran. Ini berarti berwujud pengolahan, pengalaman dan keyakinan serta harapan-harapan individu tentang obyek atau kelompok obyek tertentu.
- b. Afektif, atau sering disebut faktor emosional yaitu proses yang menyangkut perasaan-perasaan tertentu seperti ketakutan, kedengkian, simpati, antipati dan sebagainya yang ditujukan kepada obyek-obyek tertentu.
- c. Psikomotorik atau konatif, yakni proses tendensi atau kecenderungan untuk berbuat sesuatu obyek. Misalnya, kecenderungan memberi pertolongan, menjauhkan diri dan sebagainya.¹⁹

Pendapat Ahmadi ini sama dengan pendapat dari ahli lainnya, yaitu:

Menurut Thoha, secara garis besar faktor-faktor yang menentukan sikap kerja merupakan kumpulan dari faktor-faktor kognitif, afektif dan konatif yang saling berinteraksi dalam memahami, merasakan dan berperilaku terhadap suatu objek.²⁰

Unsur kognitif merupakan kepercayaan yang bersifat menilai terhadap obyek yang meliputi penilaian untung atau tidak, baik atau buruk, dan sebagainya. Unsur afektif menunjukkan adanya emosi dan hubungannya dengan obyek yang dihadapinya dalam lingkungan kerja berupa perasaan senang atau tidak, disukai atau tidak. Sedangkan unsur

¹⁸ Makmuri Muchlas, *Perilaku Organisasi*, (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2005), hal. 151

¹⁹ Ahmadi, *Psikologi Sosial...*, hlm 162.

²⁰ Miftah Thoha, *Perilaku Organisasi: Konsep Dasar dan Aplikasi*, (Jakarta: Rajawali Press, 2007), hlm 96.

konatif atau kecenderungan bertindak mencakup kesiapan-kesiapan bertingkah laku yang berkaitan dengan sikap seseorang.

2. Proses Pembentukan Sikap

Proses pembentukan sikap berlangsung secara bertahap. Proses belajar dapat terjadi karena pengalaman-pengalaman pribadi dengan obyek tertentu (obyek, benda, peristiwa) dengan cara menghubungkan obyek tersebut dengan pengalaman-pengalaman lain. Sebagian besar sikap dibentuk melalui campuran dari cara-cara tersebut diatas.

- a. Pengalaman Pribadi
Pengalaman pribadi diperoleh dalam pembentukan sikap dengan melakukan kontak langsung dengan obyeknya. Pengalaman-pengalaman pribadi biasanya memiliki dampak pertama pada komponen kognitif dari sikapnya.
- b. Asosiasi
Memindahkan obyek lama ke obyek yang baru sehingga obyek lama seluruhnya akan menuju ke obyek baru dan asosiasi akan membentuk sikap karyawan yang baru.
- c. Proses belajar sosial
Sumber pembentukan sikap yang umum terjadi dan kuat sifatnya adalah proses belajar sosial. Sikap dapat dipengaruhi oleh informasi yang diberikan orang lain yang telah memiliki dan membentuk sikap tertentu terhadap obyek tersebut.²¹

Sedangkan menurut Ahmadi, terdapat tiga hal yang paling penting dalam pembentukan sikap, yaitu media massa, kelompok sebaya, dan kelompok sosial (yang meliputi lembaga sekolah, lembaga keagamaan, organisasi kerja, dan sebagainya).²²

²¹ Makmuri Muchlas, *Perilaku Organisasi...*, hlm 151-155.

²² Ahmadi, *Psikologi Sosial...*, hlm 171-172.

3. Faktor – Faktor yang Menyebabkan Perubahan Sikap

Terdapat dua faktor yang menyebabkan perubahan sikap pada seseorang, diantaranya:

- a. Faktor Intern. Faktor intern adalah faktor yang terdapat dalam pribadi manusia itu sendiri. Faktor ini berupa selectivity atau daya pilih seseorang untuk menerima dan mengolah pengaruh-pengaruh yang datang dari luar.
- b. Faktor Ekstern. Faktor ekstern adalah faktor yang terdapat diluar pribadi manusia. Faktor ini berupa interaksi sosial diluar kelompok. Misalnya interaksi antara manusia dengan hasil kebudayaan manusia yang sampai padanya melalui alat-alat komunikasi seperti : surat kabar, radio, televisi, majalah dan sebagainya.²³

Dalam hal ini, sikap dapat diubah atau dibentuk apabila:

- 1) Terdapat hubungan timbal balik yang langsung antara manusia
- 2) Adanya komunikasi yaitu hubungan langsung dari satu pihak

Pembentukan dan perubahan sikap tidak terjadi dengan sendirinya.

Sikap terbentuk dalam hubungannya dengan suatu obyek, orang, kelompok, lembaga, nilai, melalui hubungan antar individu, hubungan di dalam kelompok, komunikasi surat kabar, buku, poster, radio, televisi dan sebagainya. Terdapat banyak kemungkinan yang mempengaruhi timbulnya sikap. Lingkungan yang terdekat dengan kehidupan sehari-hari banyak memiliki peranan. Keluarga yang terdiri dari : orang tua, saudara-saudara di rumah memiliki peranan penting.

²³ Ibid, hlm 171.

4. Fungsi Sikap

Fungsi (tugas) sikap dapat dibagi menjadi empat golongan, yaitu:

- a. Sikap berfungsi sebagai alat untuk menyesuaikan diri, sehingga sikap bisa menjadi rantai penghubung antara orang dengan kelompoknya atau dengan anggota kelompok yang lain. Oleh karena itu anggota-anggota kelompok yang mengambil sikap sama terhadap objek tertentu dapat meramalkan tingkah laku anggota lainnya.
- b. Sikap berfungsi sebagai alat pengatur tingkah laku. Pada umumnya manusia melakukan pertimbangan terhadap tingkah lakunya. Oleh karena itu sebelum melakukan sesuatu, orang-orang akan melakukan pertimbangan atau penilaian pada tingkah laku mereka sendiri.
- c. Sikap berfungsi sebagai alat pengatur pengalaman-pengalaman. Manusia akan meninjau dan menentukan apakah pengalaman-pengalaman yang ada dihidupnya itu berarti atau tidak, karena tidak semua pengalaman perlu dilayani.
- d. Sikap berfungsi sebagai pernyataan kepribadian. Sikap sering mencerminkan kepribadian seseorang, karena sikap tidak pernah terpisah dari pribadi yang mendukungnya. Oleh karena itu dengan melihat sikap pada objek tertentu, sedikit banyak orang bisa mengetahui pribadi tersebut.²⁴

²⁴ *Ibid*, hlm 179-181.

D. Pengalaman Kerja Karyawan

Terdapat beberapa pengertian pengalaman kerja menurut para ahli, seperti menurut Manulang, “Pengalaman kerja adalah proses pembentukan pengetahuan atau keterampilan tentang metode suatu pekerjaan karena keterlibatan karyawan tersebut dalam pelaksanaan tugas pekerjaan”.²⁵ Lalu menurut Ranupandojo, “Pengalaman kerja adalah ukuran tentang lama waktu atau masa kerja yang telah ditempuh seseorang sehingga dapat memahami tugas-tugas suatu pekerjaan dan melaksanakannya dengan baik”.²⁶ Sedangkan menurut Joko, “Pengalaman kerja adalah pengetahuan atau keterampilan yang telah diketahui dan dikuasai seseorang yang akibat dari perbuatan atau pekerjaan yang telah dilakukan selama beberapa waktu tertentu”.²⁷

Dari berbagai pengertian diatas dapat disimpulkan, bahwa pengalaman kerja adalah tingkat penguasaan pengetahuan dan keterampilan seseorang dalam pekerjaannya yang dapat diukur dari masa kerja dan tingkat pengetahuan serta keterampilan yang dimilikinya.

1. Pengukuran Pengalaman Kerja

Pengukuran pengalaman kerja sebagai sarana untuk menganalisa dan mendorong efisiensi dalam pelaksanaan tugas pekerjaan. Terdapat beberapa hal atau indikator yang digunakan untuk mengukur pengalaman kerja seseorang.

²⁵ M. Manulang, *Manajemen Personalia*, (Jakarta: Gadjah mada University Press, 2008), hlm 15.

²⁶ Heidjrachman Ranupandojo,dan Suad Husnan, *Manajemen Personalia*, (Yogyakarta: BPFE UGM, 2000), hlm 71.

²⁷ Joko Tri Prasetyo, *Ilmu Budaya Dasar*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2004), hlm 82.

Menurut Asri seseorang dianggap berpengalaman dalam bekerja apabila dilihat dari:

- a. Gerakannya mantap dan lancar. Karyawan yang berpengalaman akan melakukan gerakan yang mantap dalam bekerja tanpa disertai keraguan.
- b. Gerakannya berirama. Artinya karyawan yang berpengalaman memiliki kebiasaan dalam melakukan pekerjaan sehari-hari.
- c. Lebih cepat menanggapi tanda-tanda. Artinya karyawan yang berpengalaman biasanya sudah hafal terhadap tanda-tanda akan suatu hal yang seperti akan terjadi.
- d. Dapat menduga akan timbulnya kesulitan sehingga lebih siap menghadapinya. Karena didukung oleh pengalaman kerja dimilikinya maka seorang pegawai yang berpengalaman dapat menduga adanya kesulitan dan siap menghadapinya.
- e. Bekerja dengan tenang. Seorang pegawai yang berpengalaman akan memiliki rasa percaya diri yang cukup besar sehingga akan bekerja dengan tenang dan tidak terburu-buru.²⁸

Selain itu, menurut Handoko, “Beberapa faktor lain mungkin juga berpengaruh dalam kondisi-kondisi tertentu, tetapi tidak mungkin untuk menyatakan secara tepat semua faktor yang dicari dalam diri karyawan potensial”. Beberapa faktor tersebut adalah:

- a. Latar belakang pribadi (mencakup pendidikan, kursus, latihan, bekerja). Untuk menunjukkan apa yang telah dilakukan seseorang di waktu yang lalu.
- b. Bakat dan minat. Untuk memperkirakan minat dan kapasitas (kemampuan) seseorang.
- c. Sikap dan kebutuhan (*attitudes and needs*). Untuk meramalkan tanggung jawab dan wewenang seseorang.
- d. Kemampuan-kemampuan analitis dan manipulatif. Untuk mempelajari kemampuan penilaian dan penganalisaan.
- e. Keterampilan dan kemampuan tehnik, untuk menilai kemampuan dalam pelaksanaan aspek-aspek tehnik pekerjaan.²⁹

²⁸ Marwan Asri, *Pengelolaan Karyawan*, (Yogyakarta: BPFE, 1986), hlm 131.

²⁹ T. Hani Handoko, *Manajemen: Edisi Dua*, (Yogyakarta: BPFE, 2012), hlm 241.

Sedangkan menurut Foster, beberapa hal juga untuk menentukan berpengalaman tidaknya seorang karyawan yang sekaligus sebagai indikator pengalaman kerja yaitu:

- a. Lama waktu/ masa kerja. Ukuran tentang lama waktu atau masa kerja yang telah ditempuh seseorang dapat memahami tugas-tugas suatu pekerjaan dan telah melaksanakan dengan baik.
- b. Tingkat pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki. Pengetahuan merujuk pada konsep, prinsip, prosedur, kebijakan atau informasi lain yang dibutuhkan oleh karyawan. Pengetahuan juga mencakup kemampuan untuk memahami dan menerapkan informasi pada tanggung jawab pekerjaan. Sedangkan keterampilan merujuk pada kemampuan fisik yang dibutuhkan untuk mencapai atau menjalankan suatu tugas atau pekerjaan.
- c. Penguasaan terhadap pekerjaan dan peralatan. Tingkat penguasaan seseorang dalam pelaksanaan aspek-aspek teknik peralatan dan teknik pekerjaan.³⁰

Dari beberapa uraian diatas dapat ditarik kesimpulan, bahwa seorang karyawan yang berpengalaman dapat dilihat dari lama waktu atau masa kerja seseorang, tingkat pengetahuan atau keterampilan yang telah dimiliki dan tingkat penguasaan terhadap pekerjaan dan peralatan. Oleh karena itu seorang karyawan yang mempunyai pengalaman kerja adalah seseorang yang mempunyai kemampuan jasmani, memiliki pengetahuan, dan keterampilan untuk bekerja, serta tidak akan membahayakan dirinya dan orang lain dalam bekerja.

³⁰ Bill Foster, *Pembinaan untuk Peningkatan Kinerja Karyawan*, (Jakarta: PPM, 2001), hlm 43.

E. Kajian Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu yang pertama sebagai landasan teori adalah penelitian yang dilakukan oleh Ariza Andriana Putri.

Putri meneliti tentang “Pengaruh Pengetahuan, Keterampilan, Konsep Diri, Karakteristik Pribadi dan Motif Sumber Daya Manusia terhadap Prestasi Kerja Karyawan di BMT UGT Sidogiri Se-Surabaya”. Hasil penelitiannya menyatakan bahwa variabel pengetahuan berpengaruh signifikan terhadap prestasi kerja atau kinerja karyawan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa dengan pengetahuan karyawan yang baik maka prestasi kerjanya akan baik pula.³¹

Persamaan dalam penelitian kami adalah meneliti pengaruh pengetahuan terhadap kinerja karyawan, karena prestasi kerja merupakan bentuk dari kinerja karyawan yang baik, selain itu penelitian kami adalah penelitian kuantitatif. Sedangkan perbedaannya terletak pada variabel penelitian yang lain, Ariza meneliti pengetahuan, keterampilan, konsep diri, karakteristik pribadi dan motif sumber daya manusia, sedangkan variabel yang digunakan peneliti adalah pengetahuan, sikap dan pengalaman kerja karyawan.

Penelitian terdahulu yang kedua sebagai landasan teori adalah penelitian yang dilakukan oleh Fahrur Nisak dan S. Martono.³²

Nisak dan Martono meneliti tentang “Pengaruh Pengetahuan, Keterampilan, Konsep Diri, dan Karakteristik Pribadi terhadap Kinerja Staf Pada SMKN se-Kota Pekalongan”. Hasil penelitiannya menyatakan bahwa

³¹ Ariza Andriana Putri, *Pengaruh Pengetahuan, Keterampilan, Konsep Diri, Karakteristik Pribadi dan Motif Sumber Daya Manusia terhadap Prestasi Kerja Karyawan di BMT UGT Sidogiri Se-Surabaya*, (Surabaya: Skripsi Tidak Diterbitkan, 2018).

³² Fahrur Nisak dan S. Martono, *Pengaruh Pengetahuan, Keterampilan, Konsep Diri, dan Karakteristik Pribadi terhadap Kinerja Staf Pada SMKN se-Kota Pekalongan*, (<http://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/eeaj>) (Semarang: Jurnal Tidak Diterbitkan, 2016).

variabel pengetahuan memperoleh koefisien dengan tanda positif, yang artinya semakin baik pegawai dalam berpikir analisis, berpikir konseptual dan pengetahuan tentang pekerjaannya maka kualitas kerja, produktivitas, kerja sama, inisiatif dan tanggung jawab pegawai akan naik.

Persamaan dalam penelitian kami adalah meneliti pengaruh pengetahuan terhadap kinerja karyawan, selain itu penelitian kami adalah penelitian kuantitatif. Sedangkan perbedaannya terletak pada variabel penelitian yang lain, Nisak dan Martono meneliti pengetahuan, keterampilan, konsep diri, dan karakteristik pribadi, sedangkan variabel yang digunakan peneliti adalah pengetahuan, sikap dan pengalaman kerja karyawan.

Penelitian terdahulu yang ketiga sebagai landasan teori adalah penelitian yang dilakukan oleh Mindriyati.³³

Mindriyati meneliti tentang “Pengaruh Motivasi dan Sikap Karyawan terhadap Kinerja di BMT Pahlawan Tulungagung”. Hasil penelitiannya menyatakan bahwa variabel sikap karyawan berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kinerja karyawan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa semakin baik sikap karyawan dalam bekerja maka akan semakin baik pula kinerjanya di BMT Pahlawan Tulungagung.

Persamaan dalam penelitian kami adalah meneliti pengaruh sikap terhadap kinerja karyawan, selain itu penelitian kami adalah penelitian kuantitatif. Sedangkan perbedaannya terletak pada variabel penelitian yang

³³ Mindriyati, *Pengaruh Motivasi dan Sikap Karyawan terhadap Kinerja di BMT Pahlawan Tulungagung*, (Tulungagung: Skripsi Tidak Diterbitkan, 2015).

lain, Mindriyati meneliti motivasi dan sikap karyawan, sedangkan variabel yang digunakan peneliti adalah pengetahuan, sikap dan pengalaman kerja karyawan.

Penelitian terdahulu yang keempat sebagai landasan teori adalah penelitian yang dilakukan oleh Chres F.P Laoh, Bernhard Tewal dan Sem G. Oroh.³⁴

Laoh dkk, meneliti tentang “Pengaruh Manajemen Pengetahuan, Keterampilan dan Sikap Kerja terhadap Kinerja Pegawai (Studi Kasus pada PT. National Nobu Bank Area Manado)”. Hasil penelitiannya menyatakan bahwa variabel Sikap Kerja (X_3) menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap Kinerja Karyawan. Hal ini didasari oleh hasil uji statistic, yakni nilai t-hitung (10.345) yang lebih besar dari t-tabel (1.672). Nilai signifikansi juga menunjukkan angka 0.000 yang berada dibawah 0.05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa semakin baik sikap kerja seorang karyawan maka akan semakin baik pula kinerja yang dihasilkan karyawan tersebut.

Persamaan dalam penelitian kami adalah meneliti pengaruh sikap terhadap kinerja karyawan, selain itu penelitian kami adalah penelitian kuantitatif. Sedangkan perbedaannya terletak pada variabel penelitian yang lain, Chres F.P Laoh, dkk, meneliti manajemen pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja karyawan, sedangkan variabel yang digunakan peneliti adalah pengetahuan, sikap dan pengalaman kerja karyawan.

Penelitian terdahulu yang kelima sebagai landasan teori adalah penelitian yang dilakukan oleh Nano Ismanto.³⁵

³⁴ Chres F.P Laoh, dkk, *Pengaruh Manajemen Pengetahuan, Keterampilan dan Sikap Kerja terhadap Kinerja Pegawai (Studi Kasus pada PT. National Nobu Bank Area Manado)*, (Volume 16 No. 04 Tahun 2016), (Manado: Jurnal Tidak Diterbitkan, 2016).

Ismanto meneliti tentang “Pengaruh Pengalaman Kerja dan Disiplin Kerja terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Perusahaan Speaker Aktif Arofah Elektronik di Desa Gribig Kecamatan Gebog Kabupaten Kudus”. Hasil penelitiannya menyatakan bahwa Berdasarkan hasil analisis regresi diperoleh persamaan garis regresi dua prediktor yaitu $Y = 0,210X_1 + 0,336X_2 + 6,343$ sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa persamaan regresi dua prediktor diperoleh hasil dimana regresi a_1 dan a_2 bertanda positif. Maka dapat diartikan bahwa dengan konstanta 6,343 kenaikan produktivitas kerja karyawan dipengaruhi oleh pengalaman kerja sebesar 0,210 dan disiplin kerja sebesar 0,336. Untuk pengalaman kerja diperoleh nilai sebesar 0,210. Ini mengandung makna bahwa setiap perubahan pengalaman kerja sebesar satu satuan maka produktivitas kerja karyawan akan naik sebesar 0,210 dengan asumsi variabel lain dianggap konstan. Jadi semakin baik atau tinggi pengalaman kerja maka meningkatkan produktivitas kerja karyawan Arofah Elektronik Kudus.

Persamaan dalam penelitian kami adalah meneliti pengaruh pengalaman kerja terhadap kinerja karyawan, karena produktivitas karyawan merupakan bentuk dari kinerja karyawan, selain itu penelitian kami adalah penelitian kuantitatif. Sedangkan perbedaannya terletak pada variabel penelitian yang lain, Ismanto meneliti tentang pengalaman kerja dan disiplin kerja karyawan, sedangkan variabel yang digunakan peneliti adalah pengetahuan, sikap dan pengalaman kerja karyawan.

³⁵ Nano Ismanto, *Pengaruh Pengalaman Kerja dan Disiplin Kerja terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Perusahaan Speaker Aktif Arofah Elektronik di Desa Gribig Kecamatan Gebog Kabupaten Kudu*, (Manado: Skripsi Tidak Diterbitkan, 2005).

Penelitian terdahulu keenam sebagai landasan teori adalah penelitian yang dilakukan oleh J.O Kapahang, Ch. Kojo dan Y. Uhing.³⁶

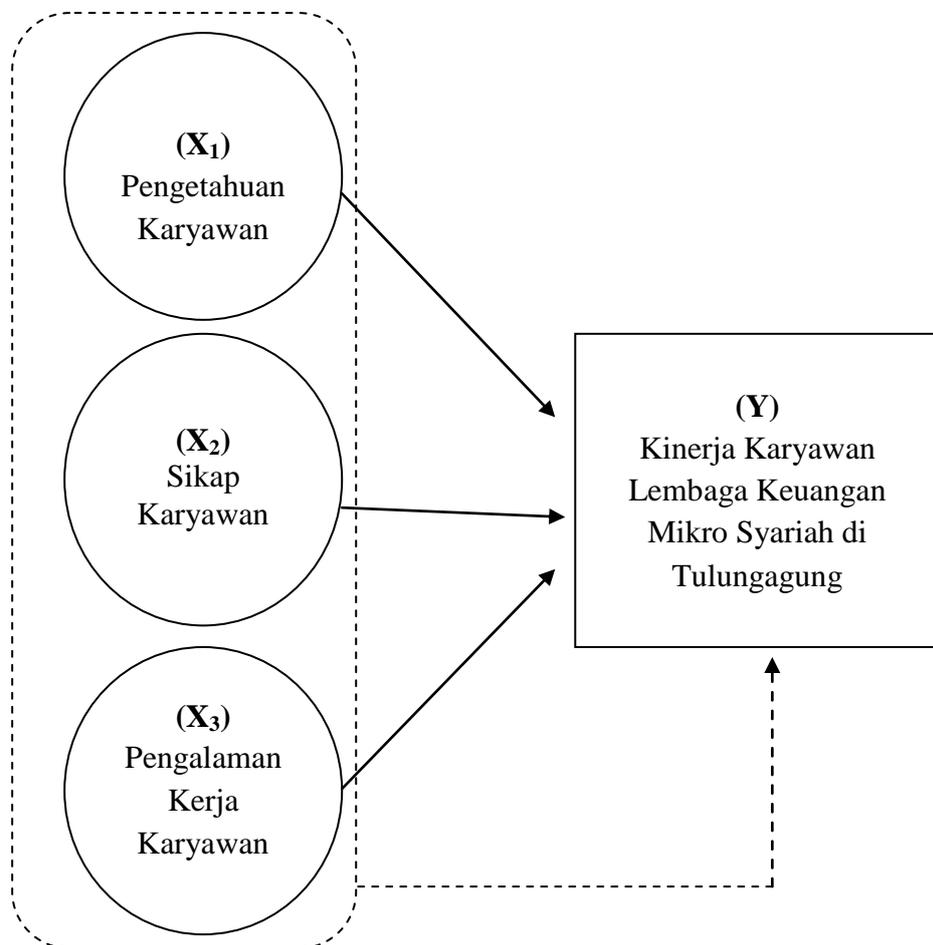
Kapahang, dkk, meneliti tentang Pengaruh Pendidikan, Pengalaman Kerja dan Kompetensi terhadap Kinerja Karyawan pada PT. PLN (Persero) Wilayah Suluttenggo. Hasil penelitiannya menyatakan bahwa pengalaman kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa, semakin baik dan lama pengalaman kerja seorang karyawan, maka akan semakin baik pula kinerjanya.

Persamaan dalam penelitian kami adalah meneliti pengaruh pengalaman kerja terhadap kinerja karyawan, selain itu penelitian kami adalah penelitian kuantitatif. Sedangkan perbedaannya terletak pada variabel penelitian yang lain, Kapahang, dkk, meneliti tentang pendidikan, pengalaman kerja dan kompetensi karyawan, sedangkan variabel yang digunakan peneliti adalah pengetahuan, sikap dan pengalaman kerja karyawan.

³⁶ Jennifer Octora Kapahang, dkk, *Pengaruh Pendidikan, Pengalaman Kerja dan Kompetensi terhadap Kinerja Karyawan pada PT. PLN (Persero) Wilayah Suluttenggo*, (ISSN 2303-1174), (Manados: Jurnal Tidak Diterbitkan, 2014).

F. Kerangka Konseptual

Berdasarkan dari rumusan masalah, landasan teori dan kajian penelitian terdahulu mengenai hubungan antara variabel dependen (Y) yaitu Kinerja Karyawan dengan variabel independen (X) yang terdiri atas, Pengetahuan Karyawan (X_1), Sikap Karyawan (X_2), dan Pengalaman Kerja Karyawan (X_3) diatas maka dapat dikembangkan kerangka konseptual penelitian adalah sebagai berikut:



Dari kerangka konseptual diatas, dapat dilihat bahwasanya pengetahuan, sikap dan pengalaman kerja karyawan berpengaruh secara parsial terhadap kinerja karyawan lembaga keuangan mikro syariah di

Tulungagung, dan ketiga variabel tersebut secara simultan juga berpengaruh terhadap kinerja karyawan lembaga keuangan mikro syariah di Tulungagung.

G. Hipotesis Penelitian

“Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, oleh karena itu rumusan masalah penelitian biasanya disusun dalam bentuk kalimat pertanyaan”.³⁷ Karena sifatnya sementara perlu dibuktikan kebenarannya melalui suatu pengujian atau test yang disebut tes hipotesis. Terdapat dua macam hipotesis yang dibuat dalam suatu percobaan penelitian, yaitu hipotesis nol (H_0) dan hipotesis alternatif (H_a). Adapun hipotesis dari penelitian ini, adalah :

1. Hipotesis 1

H_0 : Tidak terdapat pengaruh antara pengetahuan karyawan terhadap kinerja karyawan lembaga keuangan mikro syariah di Tulungagung.

H_{a1} : Terdapat pengaruh antara pengetahuan karyawan terhadap kinerja karyawan lembaga keuangan mikro syariah di Tulungagung.

2. Hipotesis 2

H_0 : Tidak terdapat pengaruh antara sikap karyawan terhadap kinerja karyawan lembaga keuangan mikro syariah di Tulungagung.

H_{a2} : Terdapat pengaruh antara sikap karyawan terhadap kinerja karyawan lembaga keuangan mikro syariah di Tulungagung.

³⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, (Bandung: Alfabeta, CV, 2007), hlm 51.

3. Hipotesis 3

H_0 : Tidak terdapat pengaruh antara pengalaman kerja karyawan terhadap kinerja karyawan lembaga keuangan mikro syariah di Tulungagung.

H_{a3} : Terdapat pengaruh antara pengalaman kerja karyawan terhadap kinerja karyawan lembaga keuangan mikro syariah di Tulungagung.

4. Hipotesis 4

H_0 : Tidak terdapat pengaruh secara simultan antara antara pengetahuan, sikap dan pengalaman kerja karyawan terhadap kinerja karyawan lembaga keuangan mikro syariah di Tulungagung.

H_{a4} : Terdapat pengaruh secara simultan antara antara pengetahuan, sikap dan pengalaman kerja karyawan terhadap kinerja karyawan lembaga keuangan mikro syariah di Tulungagung.

Untuk hipotesis statistik sebagai acuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut ini:

1. Jika Probabilitas $> 0,05$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak.
2. Jika Probabilitas $< 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima.