

**PENGARUH *KNOWLEDGE MANAGEMENT*, *SKILL*, DAN  
*ATTITUDE* TERHADAP KINERJA KARYAWAN  
(Studi Kasus PT Sun Life Syariah di Jakarta)**

Skripsi Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh  
Gelar Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Program Studi Manajemen Universitas Mercubuana  
Jakarta



UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**  
UNIVERSITAS

MERCU BUANA

Nama : Muhammad Usman  
Nim : 43115110040

PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MERCUBUANA  
JAKARTA  
2020

## SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Muhammad Usman

Nim : 43115110040

Program studi : S1 Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini murni hasil karya sendiri apabila saya mengutip dari hasil orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenakan sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 30 September 2020



Muhammad Usaman

NIM 43115110040

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Muhammad Usman  
Nim : 43115110040  
Program Studi : S1 Manajemen  
Judul Skripsi : Pengaruh *Knowledge Management, Skill, dan Attitude*  
Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus PT Sun Life  
Syariah di Jakarta)  
Tanggal Lulus Ujian : 14 Oktober 2020

Disahkan oleh:

Pembimbing



Dr. Catur Widiyawati SE, MM

Ketua Penguji



Mochamad Soelton, S.Psi, MM  
CHRMP, Psikolog

Dekan



Dr. Harnovinsah, Ak, M.Si, CA,

Ketua Program Studi  
S1 Manajemen



Dr. Daru Asih, M.Si.

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *Knowledge Management*, *Skill*, dan *Attitude* Terhadap Kinerja Karyawan. Objek Penelitian Ini Adalah Karyawan PT Sun Life Syariah berlokasi di Jakarta. Penelitian ini dilakukan terhadap 35 responden dengan menggunakan design penelitian kausal. Teknik analisis yang digunakan untuk pengujian ini adalah analisis deskriptif dan uji instrumen dalam bentuk Uji Validasi dan Uji Realibilitas dengan software smartPLS (*Partial Least Square*) Versi 3.0. hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *Knowledge Management* berpengaruh positif terhadap Kinerja Karyawan, dan *Skill* berpengaruh positif terhadap Kinerja Karyawan, dan *Attitude* berpengaruh positif terhadap Kinerja Karyawan PT Sun Life Syariah di Jakarta.

**Kata Kunci** : *Knowledge Management*, *Skill*, *Attitude*, Kinerja Karyawan, smartPLS (*Partial Least Square*).



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## ABSTRACT

*This research was to know to influence Knowledge Management, Skill, and Attitude on Employee Performance. The Object of This Research Are Employees Who Work At PT Sun Life Syariah of Jakarta. This study was conducted on 35 respondents using a causal research design. The analysis technique used for this test is descriptive analysis and test instruments in the form of Validation and Reliability Tests with Version 3.0 of the SmartPLS (Partial Least Square) software. the results of this study indicate that Knowledge Management has a positive effect on Employee Performance, and Skill has a positive effect on Employee Performance, and Attitude has a positive effect on Employee Performance at PT Sun Life Syariah of Jakarta.*

**Keywords:** *Knowledge Management, Skill, Attitude, Employee Performance, smartPLS (Partial Least Square).*



## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Puji Syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh *Knowledge Management, Skill, dan Attitude Terhadap Kinerja Karyawan PT Sun Life Syariah di Jakarta*”**. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penyusunan Skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak terutama Ibu Dr. Catur Widayawati, SE.MM. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin berterima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ngadino Surip, selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Bapak Dr. Harnovinsah, Ak, M.Si,CA., CIPSAS., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana.
3. Ibu Dr. Daru Asih., M.Si. selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana.
4. Para dosen di FEB Universitas Mercu Buana yang dengan dedikasinya dan keikhlasannya mencurahkan segala ilmu yang dimilikinya untuk diberikan kepada kami.
5. Bapak dan Ibu di bagian administrasi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana, yang dengan penuh kesabaran dan keikhlasan bersedia membantu segala urusan administrasi selama penulis kuliah.
6. Seluruh teman-teman Manajemen S1 FEB UMB angkatan 2015 yang tidak bisa disebutkan satu persatu. Semoga kita bisa mewujudkan semua impian kita.

7. Seluruh karyawan PT Sun Life Syariah, yang telah bersedia menjadi responden pada penelitian ini.
8. Teristimewa, kedua orang tua tercinta yang telah memberikan semangat, doa dan dukungan moral dan material yang tiada henti-hentinya kepada penulis serta memberikan banyak inspirasi dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari sebagai manusia biasa, bahwa penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Selain itu, dengan segala ketulusan dan kerendahan diri, penulis mohon maaf apabila terdapat kesalahan dan kelemahan dalam skripsi ini. Akhir kata, Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya.



Jakarta, 30 September 2020

Muhammad Usman

## DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
ABSTRAK.....	iv
ABSTRACT.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Tujuan dan Kontribusi Penelitian.....	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN & HIPOTESIS.....	11
A. KAJIAN PUSTAKA.....	11
1. Manajemen Sumber Daya Manusia.....	11
a. Pengertian Sumber Daya Manusia.....	11
b. Fungsi Sumber Daya Manusia.....	12
2. Kinerja Karyawan.....	13
a. Pengertian Kinerja.....	13
b. Faktor yang Mempengaruhi Kinerja.....	14
c. Dimensi dan Indikator Kinerja.....	14
2. <i>Knowledge Management</i> (Manajemen Pengetahuan).....	16
a. Pengertian <i>Knowledge Management</i> .....	16
b. Fungsi <i>Knowledge Management</i> .....	17
c. <i>Element Knowledge Management</i> .....	18



d. Indikator <i>Knowledge Management</i> .....	20
4. <i>Skill</i> (Keterampilan).....	21
a. Pengertian Keterampilan.....	21
b. Pentingnya Keterampilan.....	22
c. Dimensi dan Indikator Keterampilan.....	23
5. <i>Attitude</i> ( Sikap ).....	24
a. Pengertian Sikap.....	24
b. Ciri-Ciri Sikap.....	25
c. Indikator yang Mempengaruhi Sikap.....	26
6. Penelitian Terdahulu.....	28
7. Rerangka Pemikiran dan Pengembangan Hipotesis.....	31
a. Pengembangan Hipotesis.....	31
BAB III METODE PENELITIAN.....	34
A. Waktu dan Tempat Penelitian.....	34
1. Waktu Penelitian.....	34
2. Tempat Penelitian.....	34
B. Desain Penelitian.....	34
C. Definisi dan Operasionalisasi Variable.....	35
1. Definisi Variable.....	35
D. Skala Pengukuran Variable.....	37
E. Penentuan Populasi dan Sampel.....	38
1. Populasi.....	38
2. Sampel.....	38
F. Teknik Pengumpulan Data .....	39
1. Kuesioner.....	39
2. Jenis Data.....	39
G. Metode Analisis.....	40

1. Statistik Deskriptif.....	40
2. Uji Instrumen.....	41
3. Analisis Partial Least Square.....	42
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	50
A. Analisi Deskriptif.....	50
1. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	50
2. Deskripsi Responden.....	51
3. Deskripsi Variabel.....	53
B. Uji Instrumen.....	59
1. Uji Validitas (Convergent Validity).....	60
2. Uji Reliabilitas.....	64
C. Analisis Partial Least Square (PLS).....	65
1. Pengujian Model Struktur / Uji Hipotesis (Inner Model).....	66
D. Pembahasan Hasil Penelitian.....	71
1. Pengaruh <i>Knowledge Management</i> terhadap Kinerja Karyawan.....	71
2. Pengaruh <i>Skill</i> terhadap kinerja karyawan.....	72
3. Pengaruh <i>Attitude</i> terhadap kinerja karyawan.....	72
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	73
A. Simpulan.....	73
B. Saran.....	73
DAFTAR PUSTAKA.....	76
LAMPIRAN.....	78

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Penjualan Polis Insurance PT Sun Life Syariah.....	3
Tabel 1.2 Pra Survey.....	7
Tabel 3.1 Operasional Variabel <i>Knowledge Management</i> .....	36
Tabel 3.2 Operasional Variabel <i>Skill</i> .....	36
Tabel 3.3 Operasional Variabel <i>Attitude</i> .....	37
Tabel 3.4 Operasional Variabel Kinerja Karyawan.....	37
Tabel 3.5 Pengukuran Skala Likert.....	38
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	51
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	52
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	52
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja.....	53
Tabel 4.5 Deskripsi variabel <i>Knowledge Management</i> .....	54
Tabel 4.6 Deskripsi variabel <i>Skill</i> .....	55
Tabel 4.7 Deskripsi variabel <i>Attitude</i> .....	56
Tabel 4.8 Deskripsi variabel Kinerja Karyawan.....	57
Tabel 4.9 Loading Factor.....	60
Tabel 4.10 Hasil Uji Convergent Validity.....	62
Tabel 4.11 Hasil Uji AVE (Average Variance Extracted).....	63
Tabel 4.12 Hasil Uji Discriminant Validity (Cross Loading) Per-Variabel..	64
Tabel 4.13 Hasil Uji Composite Reliability dan Cronbach Alpha.....	65
Tabel 4.14 Model Struktural.....	66
Tabel 4.15 Hasil Uji R-Square.....	66
Tabel 4.16 Hasil Uji Hipotesis (Path Coefficients).....	70

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	33
Gambar 4.1 Rancangan Outer Model.....	59
Gambar 4.2 Hasil Output Diagram Jalur Awal.....	61
Gambar 4.3 Hasil Uji Bootstrapping.....	69



## DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 Kuesioner.....	79
LAMPIRAN 2 Rekapitulasi Karakteristik Responden.....	81
LAMPIRAN 3 Hasil Rekapitulasi Kuesioner.....	82
LAMPIRAN 4 UJI VALIDITAS.....	84
LAMPIRAN 5 HASIL UJI CONVERGENT VALIDITY.....	85
LAMPIRAN 6 HASIL UJI AVE (Average Variance Extracted).....	86
LAMPIRAN 7 Hasil Uji Discriminant Validity (Cross Loading) Per-Variabel...86	
LAMPIRAN 8 Hasil Uji Composite Reliability dan Cronbach Alpha.....	88
LAMPIRAN 9 HASIL UJI R-SQUARE.....	88
LAMPIRAN 10 Hasil Uji Bootstrapping.....	89
LAMPIRAN 11 Hasil Uji Hipotesi.....	90

MERCU BUANA