

PENGARUH *KNOWLEDGE*, *SKILL*, *ABILITY*, DAN *ATTITUDE* TERHADAP KINERJA *DEBT COLLECTOR* PT BCA FINANCE DI MADIUN

Dinda Amalia Rachmawati¹⁾
¹Universitas PGRI Madiun
dindaamalia059@gmail.com

Abstract

Performance is the result of work in a job that depends on a person's inherent capacity or capacity acquired through developing experience to work on someone's exhibition and achieve organizational or hierarchical goals. This study aims to provide empirical evidence on the influence of knowledge, skill, ability and attitude on debt collector performance at PT BCA Finance in Madiun. This study used a quantitative approach with a sampling technique using saturated sampling, with a total of 53 respondents. Data collection techniques using a questionnaire. While data analysis using multiple linear regression analysis and sobel test. The results of the study prove that knowledge has a positive and significant effect on performance. Skill has a positive and significant effect on performance. Ability has a positive and significant effect on performance. Attitude has a positive and significant effect on performance. Overall knowledge, skill, ability, and attitude have a positive and significant effect on performance.

Keywords: *knowledge, skill, ability, attitude performance*

Abstrak

Kinerja merupakan hasil kerja dalam pekerjaan yang bergantung pada kapasitas yang melekat pada seseorang atau kapasitas yang diperoleh melalui pengalaman yang berkembang untuk bekerja pada pameran seseorang dan mencapai tujuan organisasi atau hararki. Penelitian ini bertujuan untuk membuktikan bukti empiris dalam Pengaruh *Knowledge*, *Skill*, *Ability*, dan *Attitude* Terhadap *Debt Collector* Pada PT BCA Finance Di Madiun. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik pengambilan sampel menggunakan sampling jenuh, dengan jumlah sebanyak 53 responden. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Sedangkan analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda dan uji sobel. Hasil penelitian membuktikan bahwa *knowledge*, berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja. *Ability* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja, *Attitude* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja. Secara keseluruhan *knowledge*, *skill*, *ability*, dan *attitude* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja

Kata Kunci: *Knowledge, Skill, Ability, Attitude, Kinerja*

PENDAHULUAN

Kinerja merupakan gabungan dari tiga faktor penting yaitu kemampuan minat seorang pekerja, kemampuan dan penerimaan atas penjelasan delegasi tugas, serta peran dan tingkat motivasi seorang pekerja Hasibuan, (2016). Pasaribu (2021) menjelaskan bahwa kinerja karyawan tidak hanya sekedar informasi untuk dapat

dilakukannya promosi atau penetapan gaji bagi perusahaan. Akan tetapi perusahaan dapat memotivasi karyawan dan mengembangkan satu rencana untuk memperbaiki kinerja yang dapat dihindari.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan, merupakan salah satu cara untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia (karyawan). Penelitian yang dilakukan oleh Nurmalita Sari, (2020) yang menjelaskan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan *knowledge management*, *skill*, *attitude* dan *ability* berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Penelitian yang dilakukan oleh Deborah Christine Widjaja (2019), juga menjelaskan bahwa *knowledge*, *skill*, *ability*, *attitude* berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Pada perusahaan PT BCA Finance di Madiun merupakan perusahaan pembiayaan yang telah beroperasi selama lebih dari 40 tahun dalam berkontribusi terhadap industri pembiayaan, serta berhasil menjaga kepercayaan konsumen dalam memberikan manfaat kepada masyarakat luas melalui berbagai produk dan layanan pembiayaan yang inovatif. Pencapaian ini ditandai dengan pertumbuhan Perusahaan secara berkelanjutan dari tahun ke tahun yang mengantarkan Perusahaan sebagai salah satu perusahaan pembiayaan terkemuka di Indonesia.

Debt collector merupakan pihak ketiga yang menagih hutang kepada debitur yang sudah terlalu lama menunggak. Penyebab banyak kejadian yang tidak diinginkan yang dialami oleh debitur dengan *debt collector* adalah kesalahpahaman antara kedua belah pihak dan metode penyelesaian masalah yang kurang tepat. Jika, kedua belah pihak sama-sama kooperatif, maka dipastikan tidak ada kejadian penagihan hutang yang melibatkan kekerasan baik secara verbal bahkan fisik. Karena tentunya, hal tersebut sangat merugikan banyak pihak dan dapat mengganggu keharmonisan dalam kehidupan sosial bermasyarakat.

Adapun beberapa kriteria karyawan *Debt Collector* PT BCA Finance di Madiun yaitu 1) *Debt collector* hanya boleh menagih utang macet berdasarkan kriteria kolektibilitas sesuai ketentuan Bank Indonesia yang mengatur mengenai kualitas kredit. Kategori utang macet adalah ketika keterlambatan cicilan sudah lebih dari 6 (enam) bulan. (2) Kualitas penagihan harus sesuai standar bank. Harus dipastikan kualitas penagihan yang dilakukan oleh *debt collector* mengikuti standar kualitas yang berlaku di bank. (3) *Debt collector* harus sudah memiliki pelatihan memadai. (4) Identitas *debt collector* harus jelas dan diadministrasikan oleh bank. Berdasarkan penelitian terdahulu, *research gap* dan fenomena yang telah dikemukakan tentang *knowledge*, *skill*, *ability*, dan *attitude* bisa berpengaruh terhadap kinerja *debt collector*, maka penulis tertarik guna melakukan telaah ilmiah yang berjudul “Pengaruh *Knowledge*, *Skill*, *Ability*, dan *Attitude* terhadap Kinerja *Debt Collector* pada PT. BCA Finance di Madiun.

KAJIAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESA

Kinerja Karyawan

Kinerja pegawai merupakan suatu hasil yang dicapai oleh pegawai tersebut dalam pekerjaannya menurut kriteria tertentu yang berlaku untuk suatu pekerjaan tertentu. Menurut Mangkunegara, (2015), istilah kinerja berasal dari kata *Job Performance* atau *Actual Performance* (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang). Pengertian kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan Widodo, (2015) berpendapat bahwa terhadap 2 (dua) faktor yang mempengaruhi pencapaian kinerja yaitu Kemampuan pada dasarnya memiliki dua kemampuan yaitu kemampuan potensi dan kemampuan realiti. Dan Motivasi. Setiap pegawai atau karyawan memiliki motivasi di dalam dirinya untuk bekerja dalam mencapai tujuannya. Motivasi merupakan kondisi yang menggerakkan diri pegawai yang terarah untuk mencapai tujuan kerja.

Knowledge (Pengetahuan)

Moulina, (2019) menjelaskan bahwa knowledge (pengetahuan) merupakan suatu informasi yang disimpan oleh seseorang dengan menggunakan sejarah pengalaman, dan skema interpretasi yang dimilikinya. Pengetahuan adalah suatu informasi yang dikuasai dan dimiliki oleh setiap orang dalam bidang yang spesifik dan pengetahuan juga merupakan suatu kompetensi yang kompleks. Padang & Sihombing, (2020) menjelaskan bahwa knowledge (pengetahuan) adalah suatu kompetensi yang kompleks merupakan domain yang sangat penting dalam membentuk tindakan seseorang. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi *Knowledge* (Pengetahuan) Menurut Notoatmodjo, (2017) faktor-faktor yang mempengaruhi *knowledge* (pengetahuan) Pendidikan, Umur, Lingkungan, dan Sosial Budaya.

Skill (Keahlian)

Keterampilan (*skills*) adalah ilmu yang menambah pengetahuan, dalam proses yang sudah dikembangkan melalui kegiatan yang dilatih dan pengalaman. Menurut Omollo, (2015) keterampilan berarti mengembangkan pengetahuan yang didapatkan melalui training dan pengalaman dengan melaksanakan beberapa tugas keterampilan tidak hanya dimiliki setiap orang dapat lebih membantu menghasilkan suatu yang bernilai dengan lebih cepat. Bentuk-bentuk *skill* menurut Solihin, (2016) dijabarkan Keahlian teknis (*technical skills*), Keahlian berkomunikasi dan berinteraksi dengan masyarakat (*human relation skills*), Keahlian konseptual (*conceptual skills*), Keahlian dalam pengambilan keputusan (*decision making skills*)

Ability (Kemampuan)

Kemampuan atau *ability* merujuk ke suatu kapasitas individu untuk mengerjakan berbagai tugas dalam suatu pekerjaan. Itulah penilaian dewasa ini akan apa yang dapat dilakukan seseorang. Seluruh kemampuan seorang individu pada hakekatnya tersusun dari dua faktor, kemampuan intelektual dan kemampuan fisik (Robbins, 2015b). Soehardi (2016) menjelaskan bahwa kemampuan (*abilities*) seseorang akan turut serta menentukan perilaku dan hasilnya. Robbins & Judge (2017) menyatakan bahwa *ability* (kemampuan) terdiri dari dua faktor, Kemampuan Kognitif, dan Kemampuan Psikomotorik.

Attitude (Sikap)

Attitude (sikap) adalah suatu kumpulan perasaan, kepercayaan, serta pemikiran yang dimiliki dan dipegang oleh setiap orang, hal ini terkait tentang bagaimana berperilaku disetiap kondisi kapanpun dan dimanapun. Menurut Robbins & Judge, (2017) *Attitude* (sikap) adalah suatu pernyataan evaluative, baik yang menyenangkan maupun tidak menyenangkan, tentang objek, orang atau kejadian. indikator *attitude* (sikap) menurut Salsabila & Silvianita, (2021) sebagai berikut: Inisiatif, keramahan dan kesopanan, dan Serius dalam menanggapi keluhan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan model pendekatan kuantitatif. Secara empiris, kuantitatif adalah metode yang digunakan untuk mengukur data yang bersifat kuantitatif dalam bentuk angka-angka melalui perhitungan ilmiah (Sugiyono, 2017). menggunakan teknik *non probability sampling* dengan menggunakan *sampling* jenuh (sensus) yaitu metode penarikan sampel bila semua anggota populasi dijadikan sebagai sampel, hal ini sering dilakukan apabila jumlah populasi kecil (Sugiyono, 2020). Peneliti menggunakan metode *proportionate stratified random sampling* dalam pengambilan sampel. *proportionate stratified random sampling* merupakan pengambilan sampel digunakan apabila populasi memiliki anggota yang tidak homogen serta berstrata secara proporsional (Sugiyono, 2019). Peneliti melakukan pengumpulan data melalui kuisioner serta menggunakan metode *proportionate stratified random sampling* untuk pengambilan sampel yang diperoleh dari seluruh populasi.

Penelitian ini menggunakan skala *likert*, menggunakan skala *likert* variabel akan diukur dan dijabarkan menjadi indikator variabel. Menurut sugiyono (2019) untuk menganalisis kuisioner dapat dilakukan dengan pemberian skor atau alternatif jawaban. Peneliti menghilangkan jawaban “netral” karena ingin menghilangkan pilihan responden yang bersifat ragu-ragu. Adapun 4 (empat) alternatif yang

digunakan peneliti yaitu Sangat setuju (SS) dengan skor 4, Setuju (S) dengan skor 3, Tidak Setuju (TS) dengan skor 2, dan Sangat Tidak Setuju (STS) dengan skor 1.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Data Penelitian

Responden dalam penelitian ini adalah seluruh *debt collector* PT BCA Finance di Madiun yaitu sebanyak 53 karyawan. Gambaran umum responden dalam penelitian ini sebagai berikut:

Responden Berdasarkan Usia

Tabel 1 Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia

No.	Usia	Jumlah	Persentase (%)
1.	19 – 22 Tahun	4	7,55%
2.	23 – 25 Tahun	8	15,09%
3.	25 – 29 Tahun	12	22,64%
4.	> 29 Tahun	29	54,72%
Jumlah		53	100 %

Sumber: Data Primer diolah (2023)

Berdasarkan table 4.1 menunjukkan bahwa 53 *debt collector* PT BCA Finance di Madiun yang menjadi responden dalam penelitian ini mayoritas berusia 29 tahun sebanyak 29 responden atau sebesar 54,72%. Untuk responden yang berusia 19 – 22 tahun yaitu sebanyak 4 responden atau sebesar 7,55%. Untuk responden yang berusia 23 – 25 tahun yaitu sebanyak 8 responden atau sebesar 15,09%. Untuk responden yang berusia 25 – 29 tahun yaitu sebanyak 12 responden atau sebesar 22,64%.

Responden Berdasarkan Lama Kerja

Tabel 2 Klasifikasi Responden Berdasarkan Lama Kerja

No.	Lama Kerja	Jumlah	Persentase (%)
1.	0 – 5 Tahun	12	22,64%
2.	5 – 10 Tahun	22	41,51%
3.	> 10 Tahun	19	35,85%
Jumlah		53	100 %

Sumber: Data Primer diolah (2023)

Berdasarkan table 4.2 menunjukkan bahwa 53 *debt collector* PT BCA Finance di Madiun yang menjadi responden dalam penelitian ini Responden yang sudah bekerja 0 – 5 tahun yaitu sebanyak 12 responden atau sebesar 22,64%. Dan untuk responden yang sudah bekerja selama > 10 tahun yaitu sebanyak 19 responden atau sebesar 35,85%, mayoritas sudah bekerja berkisar 5 – 10 tahun yaitu sebanyak 22 responden atau sebesar 41,51%.

Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Tabel 3 Klasifikasi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

No.	Pendidikan	Jumlah	Persentase (%)
1.	SMA/SMK	13	24,53%
2.	Diploma	19	35,85%
3.	Sarjana	21	39,62%
Jumlah		53	100 %

Sumber: Data Primer diolah (2023)

Berdasarkan tabel 4.3 menunjukkan bahwa 53 *debt collector* PT BCA Finance di Madiun yang menjadi responden dalam penelitian ini Pendidikan SMA/SMK yaitu sebanyak 13 responden atau sebesar 24,53%, dan Pendidikan diploma yaitu sebanyak 19 responden atau sebesar 35,85%, mayoritas memiliki Pendidikan terakhir yaitu Sarjana sebanyak 21 responden atau sebesar 39,62%.

Uji Normalitas

Uji normalitas data dalam penelitian ini menggunakan uji *one sample kolmogorov smirnov* dengan kriteria jika nilai *Asymp. Sig. (2-tailed) > 0,05* berarti data dalam kategori normal, sedangkan jika *Asymp. Sig. (2-tailed) < 0,05* berarti data dalam kategori tidak normal. Uji normalitas dalam penelitian, pada tabel 4

Tabel 4 Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test			
			Unstandardized Residual
N			53
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000	
	Std. Deviation	.92546570	
Most Extreme Differences	Absolute	.104	
	Positive	.104	

	Negative	-.073
Test Statistic		.104
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		
d. This is a lower bound of the true significance.		

Sumber: Data Primer Diolah (2023)

Berdasarkan hasil uji normalitas pada tabel 4 dapat diketahui dari keempat variabel yang diteliti meliputi *knowledge*, *skill*, *ability*, *attitude*, dan kinerja *debt collector* memiliki nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* > 0,05 sehingga kelima variabel dalam penelitian ini berdistribusi normal.

Uji Parsial (Uji T)

Tabel 5 Hasil Uji Parsial (Uji T)

Tabel 4.16 Hasil Analisis Uji t

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.613	1.340		2.697	.006
	Knowledge	.781	.050	.776	7.785	.000
	Skill	.640	.032	.506	6.825	.000
	Ability	.303	.043	.203	4.065	.000
	Attitude	.532	.035	.423	5.919	.000

a. Dependent Variable: Kinerja Debt Collector

Sumber: Data Primer Diolah (2023)

Berdasarkan tabel 3 menunjukkan bahwa variabel *knowledge* (X_1) berpengaruh terhadap variabel kinerja karyawan (Y). Variabel *skill* (X_2) berpengaruh terhadap variabel kinerja karyawan (Y). Variabel *ability* (X_3) berpengaruh terhadap kinerja karyawan (Y). Variabel *attitude* (X_4) berpengaruh terhadap kinerja karyawan (Y).

Uji Determinasi

Koefisien Determinasi (R^2) digunakan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel bebas dapat menjelaskan variabel terikat. Nilai koefisien determinasi berada pada rentang angka nol (0) dan satu (1). Besarnya persentase sumbangan ini disebut koefisien determinasi berganda, dengan symbol R^2 . Untuk nilai koefisien determinasi dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4 Hasil Uji Determinasi (Uji R)

Tabel 4.18 Tabel Koefisien Determinasi Berganda

Model Summary ^b					
R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson	
.922 ^a	.851	.849	1.96326	2.190	
a. Predictors: (Constant), Attitude, Knowledge, Skill, Ability					
b. Dependent Variable: Kinerja Debt Collector					

Sumber: Data Primer Diolah (2023)

Berdasarkan tabel 4.18 dapat diketahui bahwa nilai R^2 mendekati 1 yaitu 0,851, berarti ada pengaruh yang kuat antara variabel bebas dengan variabel terikat. Untuk persentase sumbangan pengaruh variabel bebas yaitu *knowledge*, *skill*, *ability*, dan *attitude* terhadap kinerja *debt collector* pada PT BCA Finance di Madiun

Uji Simultan (Uji F)

Uji F bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara simultan. Ketentuan yang digunakan adalah (berdasarkan probabilitas) yaitu: jika probabilitas $> 0,05$, maka H_0 diterima, jika probabilitas $< 0,05$, maka H_0 ditolak. Hasil uji F berdasarkan tabel 4.17

Tabel 5 Hasil Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1418.482	4	354.620	82.191	.000 ^b
	Residual	44.537	48	.928		
	Total	1463.019	52			
a. Dependent Variable: Kinerja Debt Collector						
b. Predictors: (Constant), Attitude, Knowledge, Skill, Ability						

Sumber: Data Primer Diolah (2023)

Berdasarkan tabel 4.17, diketahui bahwa besarnya $F_{hitung} = 82,191 > F_{tabel} = 2,779$ dengan tingkat signifikansi $F = 0,000 < \alpha = 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa secara simultan variabel *knowledge*, *skill*, *ability*, dan *attitude* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja *debt collector* pada PT BCA Finance di Madiun. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik *knowledge*, *skill*, *ability*, dan *attitude* maka kinerja *debt collector* pada PT BCA Finance di Madiun juga semakin meningkat.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa Knowledge, Skill, Ability, dan Attitude secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Saran bagi peneliti lain, untuk ikut mempertimbangkan sumbangan pengaruh variabel bebas lain yang mempengaruhi kinerja *debt collector* yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Arini, K. R., Mukzam, M. D., & Ruhana, I. (2015). KARYAWAN (Studi Pada Karyawan Pt Perkebunan Nusantara X (Pabrik Gula) Djombang Baru). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 22(1), 1–9.
- Boutler, N. (2003). *People and Competencies: The Route To Competitive Advantage*. Terjemahan Gramedia.
- Busro, M. (2018). *Teori-Teori Manajemen Sumber Daya Manusia*. Prenadameidia Group.
- Darmawan, A. S., & Hamid, D. (2013). Pengaruh motivasi kerja dan kemampuan kerja terhadap kinerja karyawan (Studi Pada Karyawan PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur Area Pelayanan dan Jaringan (APJ) Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 1(1), 1–9.
- Etik, E. T. (2014). Pentingnya Knowledge, Skill, Attitude Dan Kompetensi Untuk Mewujudkan Kinerja Yang Profesional (Studi Kasus Pada Asn Di Kodiklatal Morokrembangan Surabaya). *Hukum Dan Ilmu Sosial*, 1–35.
- Gordon, G. (2013). *Kerangka Dasar Sistem Informasi Manajemen*. Maxikom.
- Haji, W. H., Madiistriyatno, H., Widayati, C. C., & Usman, M. (2021). The Influence Of Knowledge Management, Skill, And Attitude On Employee Performance. *Dinasti International Journal of Digital Business Management*, 2(3), 569–579.
- Handoko, H. (2016). *Manajemen*. BPFPE.
- Hasibuan, M. (2017). *Manajemen Sumber Daya manusia, Cetakan Kedelapan Belas*. PT. Bumi Askara.
- Hasibuan, M. S. . (2017a). *Manajemen Sumber Daya manusia, Cetakan Kedelapan Belas*. PT. Bumi Aksara.
- Husna. (2022). *Pengaruh Knowledge, Skill, Dan Attitude Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Dinas Perhubungan Kabupaten Enrekang*. Universitas Hasanuddin.
- Kadarisman, M. (2016). *Manajemen Kompensasi*. PT. Rajagrafindo Persada.
- Kandou, Y. L., Lengkong, V. P., & Sendow, G. (2016). Pengaruh

- Knowledgemanagement, Skill Dan Attitude Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Pt. Bank Sulutgo Kantor Pusat Di Manado). *Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi*, 16(01), 147–158.
- Lian, A. M. (2013). *Analisi Spengaruh Kompetensi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Bank Bukopin, Tbk cabang Makassar*. Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Hasanuddin Makassar.
- Mahfud, Y. (2019). Pengaruh Knowledge Management, Skill dan Attitude Terhadap Employee Performance (Studi Kasus Pada Satuan Kerja Pemerintah Daerah Kabupaten Wonosobo). *Journal of Economic, Management, Accounting and Technology (JEMATech)*, 2(1), 107–119.
- Mangkunegara, A. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan* (Cetakan Ke). PT. Remaja Rosdakarya.
- Mayasari, L. D., & Tridayanti, H. (2019). The Effect of Work Skills, Work Attitude , Work Knowledge on Work Competence and Employee Performance in Galaxy Mall Shuang Surabaya. *Journal of World Conference (JWC)*, 1(1), 77–82.
- Moeheriono. (2014). *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi Edisi Revisi*,. PT RajaGrafindo Persada.
- Moulina, E. (2019). *Pengaruh Pengetahuan, Kemampuan, Dan Pengalaman Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Palembang*. Program D3 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang 2019.
- Muazansyah, I. (2018). Pengaruhkemampuan Kerja (Work Ability) Dan Kualitas Kerja (Work Quality) Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Didinas Sosial Kabupaten Bangkalan. *Jurnal Aplikasi Administrasi*, 21(1), 49–61.
- Muchtamin. (2021). The Influence of Knowledge, Skill , Attitude , and Professionalism on the Individual Performance of Bankers , Lecturers , Teachers and Nurses in Jabodetabek. *Journal of Research in Business, Economics, and Education*, 3(1), 1704–1714.
- Nurannisa, R. D. (2020). *Nurannisa, R.D. (2020). Pengaruh Skill, Knowledge Dan Attitude Terhadap Kinerja Pegawai Pada BNI Syariah Palangka Raya*. Skripsi. Institut Agama Islam Negeri Palangka Raya Fakultas Ekonomi Dan

Bisnis Islam Jurusan Ekonomi Islam Program Studi Perbankan Syariah. . Institut Agama Islam Negeri Palangka Raya Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Jurusan Ekonomi Islam Program Studi Perbankan Syariah.

Nurjaya, N. (2021). Pengaruh Disiplin Kerja, Lingkungan Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Hazara Cipta Pesona. *AKSELERASI: Jurnal Ilmiah Nasional*, 3(1), 60–74. <https://doi.org/10.54783/jin.v3i1.361>

Omollo, P. A. (2015). Effect of motivation on employee performance of commercial banks in Kenya: A case study of Kenya Commercial Bank in Migori County. *International Journal of Human Resource Studies*, 5(2), 87–103.

Padang, N. R. K., & Sihombing, S. (2020). Pengaruh Pengetahuan, Kemampuan Dan Pengalaman Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Hilon Sumatera. *Urnal Manajemen Dan Bisnis*, 20(2), 151–162.

Pasaribu, G. (2021). *Pengaruh Knowledge Management, Skills, Ability Dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Bagian Produksi Pada PT. Mitra Beton Mandiri Pekanbaru*. Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Robbins. (2015a). *Perilaku Organisasi*. Salemba Empat.

Salsabila, D. H., & Silvianita, A. (2021). Pengaruh Knowledge Management, Skill, Dan Attitude Terhadap Kinerja Karyawan Divisi Estate Management PT Jababeka Infrastruktur Water Treatment Plant II Cikarang. *E-Proceeding of Management*, 8(2), 1369–1379.

Sari, N., Arifin, R., & Wahono, B. (2020). Pengaruh Knowledge Management, Skill, Attitude Dan Ability Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Riset Manajemen Prodi Manajemen*, 3, 1–16.

Sariwanto, Hajar, I., & Nur, M. (2021). The Influence of Knowledge, Attitudes, and Skills on Employee Performance at Baito Sub-District Office, South Konawe Regency. *GSIJ*, 9(5), 1652–1659.

Setiono, B. A., Andjarwati, T., Susilo, K. E., Budiarti, E., & Soemadijo, P. S. (2021). The Influence of Competence with the Elements of Knowledge, Understanding, Ability / Skills, Values, Attitudes and Interests on Employee

Performance at the Tanjung Perak Port Authority Office in Surabaya.
Archives of Business Research, 9(3), 225–234.

- Soehardi, S. (2016). *Perilaku Organisasi*. Gadjah Mada University Press.
- Solihin, A. (2016). *Pemrograman Web dengan PHP dan MySQL*. Budi Luhur.
- Sudrajat. (2017). *Pengertian Pendekatan, Strategi, Metode, Teknik dan Model Pembelajaran*. Sinar Baru Algensindo.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Surya, W. A., Astuti, E. S., & Susilo, H. (2014). Pengaruh Employee Knowledge, Skill, Dan Ability (Ksa) Terhadap Penggunaan Sistem Informasi Sumberdaya Manusia Dan Kinerja Karyawan. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 8(1), 1–7.
- Syarifuddin, S. (2021). The Effect of Knowledge Management, Skill and Attitude on Employee Performance at Telkom Education Foundation. *Webology*, 18(2), 1095–1102. <https://doi.org/10.14704/WEB/V18I2/WEB18377>
- Untari, N. P., Sudarwati, & Wulan, I. A. D. P. W. (2018). Analisis Attitude, Knowledge dan Skill terhadap Kinerja di Hotel (Studi Tentang Kinerja Alumni Victoria Hotel School). *Jurnal Manajemen Dan Keuangan*, 7(1), 25–31.
- Widjaja, D. C., Melinda, L., & Yuliana, S. (2019). Pengaruh Knowledge, Skill, Ability, Attitude Terhadap Kinerja Karyawan Jw Marriott Hotel Surabaya. *Jurnal Hospitality Dan Manajemen Jasa*, 7(2), 471–485.
- Widodo. (2015a). *Manajemen Sumber Daya Manusia; Teori Perencanaan Strategi, Isu-isu Utama dan Globalisasi*. Mangga Media.
- Winardi. (2015). *Manajemen Prilaku Organisasi*. Prenada Media Group.