

BAB I

PENDAHULUAN

Latar Belakang

PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk (Telkom) adalah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang jasa layanan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dan jaringan telekomunikasi di Indonesia. PT. Telkom Wilayah Medan melayani ratusan juta pelanggan diseluruh Indonesia dengan layanan yang terdiri dari bagian pemasaran, bagian pelayanan pelanggan dan bagian gangguan. Karyawan yang bekerja pada kantor pusat adalah karyawan manajerial yang memiliki fungsi strategis dan sangat penting.

Pada zaman milenial sekarang ini teknologi informasi sangat dibutuhkan dan berpengaruh besar dalam seluruh aspek kehidupan, bukan hanya dibidang dunia bisnis melainkan bidang kesehatan, pendidikan. Dalam hal ini teknologi informasi adalah suatu teknik untuk mengumpulkan, menyiapkan, meyimpan, memproses, menganalisis dan menyebarkan informasi. Dan yang berperan penting dalam penyediaan informasi dan komunikasi serta penyedia jasa dan jaringan telekomunikasi adalah PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk. Dikarenakan perusahaan ini memiliki kontribusi besar terhadap masyarakat sekitarnya, sehingga apabila perusahaan ini bermasalah maka akan berpengaruh besar terhadap masyarakat di sekitarnya. Kinerja karyawan adalah suatu hasil kerja atau pencapaian masing-masing karyawan yang dalam pelaksanaan tugas pekerjaan berdasarkan ukuran dan waktu yang telah ditentukan guna mewujudkan tujuan organisasi. Kinerja menjadi cerminan kemampuan dan keterampilannya dalam bekerja tertentu akan berdampak pada reward dari instansi atau perusahaan

Menurut Wijanti dan Sudirman (2017), mengatakan bahwa pengertian kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan fungsinya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Pada dasarnya kinerja merupakan sesuatu hal yang bersifat individual, karena setiap karyawan memiliki tingkat kemampuan yang berbeda-beda.

Perusahaan harus menjalankan berbagai usahanya dengan kemampuan yang dimiliki karyawan agar perusahaan dapat memiliki daya saing maupun keunggulan dari para pesaingnya, sehingga suatu perusahaan tersebut dapat memiliki ketahanan dalam masa dunia persaingan yang erat. Perusahaan tidak akan dapat mencapai suatu tujuan yang di inginkan apabila karyawan yang terlibat dalam perusahaan tidak berjalan dengan lancar. Dalam memperoleh kepuasan kerja dari

setiap karyawan, pimpinan harus mampu membantu setiap karyawannya untuk mendapatkan “pencapaian”. Dapat meningkatkan kinerja setiap karyawan. Pada dasarnya suatu perusahaan yang berdiri mempunyai cita-cita dan harapan bahwa dikemudian hari kelak akan mengalami perkembangan yang pesat dalam lingkup usahanya dan berharap terciptanya kinerja yang tinggi.

Tabel 1.1
Hasil Prasurvey
PT Telkom Wilayah Medan

1. Kinerja Karyawan

No	Pernyataan	Jawaban Responden				Jumlah responden
		YA	%	TIDAK	%	
1	Lebih terampil dalam menyelesaikan tugas-tugas yang diberikan dan menyelesaikannya sebelum waktu yang ditentukan	32	64%	18	36%	50
2	Berpelaku baik antar sesama rekan kerja serta memiliki sikap tanggungjawab	30	60%	20	40%	50
3	Pekerjaan yang dilakukan selalu mencapai target sesuai keinginan perusahaan	38	76%	12	24%	50

Sumber : PT Telkom Wilayah Medan, data diolah, 2022

Berdasarkan tabel 1.3 di atas mengenai kinerja karyawan PT Telkom Wilayah Medan berjalan dengan baik namun tidak maksimal. Hal ini dapat kita lihat dari hasil prasurvey yang menunjukkan bahwa 64% karyawan lebih terampil dalam menyelesaikan tugas-tugas yang diberikan dan menyelesaikannya sebelum waktu yang ditentukan. Selain itu hasil prasurvey menunjukkan 60% berpelaku baik antar sesama rekan kerja serta memiliki sikap tanggungjawab.

Faktor yang berpengaruh pada peningkatan kinerja karyawan yaitu Profesionalisme. Profesionalisme mengarah kepada komitmen para anggota suatu profesi untuk meningkatkan kemampuan profesionalnya dan terus-menerus mengembangkan strategi-strategi yang digunakannya dalam melakukan pekerjaan yang sesuai dengan profesinya. Profesionalisme juga mengacu kepada sikap dan komitmen anggota profesi untuk bekerja berdasarkan standart yang tinggi dan sesuai dengan kode etik. Karyawan yang bersikap profesional harus mampu memahami hubungan dan relasi, tahu tugas dan tanggung jawab, serta bisa fokus dan konsisten

terhadap urusan pekerjaan. Dengan memiliki sikap yang seperti itu, dampak positif akan dialami oleh suatu perusahaan. Profesionalisme adalah suatu sikap atau keadaan dalam melaksanakan pekerjaan dengan memerlukan keahlian melalui pendidikan dan pelatihan tertentu dan dilakukan sebagai suatu pekerjaan yang menjadi sumber penghasilan (Ruswanda, 2018)

Dengan adanya orientasi profesionalisme dapat mempengaruhi karyawan untuk bersikap bertanggung jawab yang akan berdampak pada hasil kinerja yang berkualitas. Menurut Siagian dikutip dalam Supri (2013 : 14), profesional adalah kendalan dan keahlian dalam pelaksanaan tugas sehingga terlaksana dengan mutu tinggi, waktu yang tepat, cermat dan dengan prosedur yang mudah dipahami dan diikuti oleh pelanggan. Profesionalisme adalah komitmen para profesional terhadap profesinya.

Dalam bekerja setiap organisasi atau perusahaan harus memiliki profesionalisme karena profesionalisme terdapat kecakapan dan kemampuan dalam melakukan pekerjaan serta memiliki kualitas yang bermutu tinggi adanya keinginan untuk mencapai misi dan kemajuan untuk mengembangkan perusahaan. Maka disinilah profesionalisme sangat diperlukan yang berperan dalam organisasi di berbagai tingkatan manajemen untuk menggerakkan sumber daya manusia yang ada agar mencapai tujuan dan sasaran yang ingin dicapai oleh perusahaan.

Kompetensi profesionalisme sangat ditentukan oleh kemampuan seseorang dalam melakukan suatu pekerjaan menurut bidang tugas dan tingkatannya masing-masing. Hasil dari pekerjaan itu lebih ditinjau dari segala segi sesuai porsi dan objeknya. Namun dalam kenyataan dan harapan untuk menghasilkan pekerjaan yang berkualitas dari karyawan PT Telkom Wilayah Medan belum sepenuhnya dikatakan baik. Karena banyak mendapatkan sorotan dari peneliti lain yang meneliti di PT Telkom Wilayah terutama dalam hal pengerjaan tugas yang kurang profesional. Hal ini bisa mempengaruhi kompetensi karyawan yang kurang efektif.

Untuk meningkatkan kinerja maka setiap karyawan perlu memiliki sikap profesionalisme yang dapat mengarah terciptanya budaya kerja yang kuat, artinya setiap karyawan harus mampu bertanggungjawab, kreatif dan dinamis dalam menyelesaikan tugas dengan tepat waktu. Berdasarkan observasi yang dilakukan di PT Telkom Wilayah Medan yang menjadi fenomena utama terkait dengan Profesionalisme kerja, terdapat beberapa karyawan yang tidak hadir serta ada beberapa juga yang terlambat sesuai waktu yang dijadwalkan oleh PT Telkom Wilayah Medan sehingga deadline tidak terpenuhi yang mengakibatkan pengerjaan tugas kurang optimal dan proses kinerja tidak produktif. Serta informasi yang didapat dari hasil wawancara dengan

bagian Manajer Share Service HC & Finance dan yang menjadi fenomena utama PT Telkom Wilayah adalah beberapa karyawan yang kurang konsisten dan kurang fokus dalam proses pengerjaan tugas sehingga kinerjanya menurun. Hal ini mengindikasikan bahwa potensi, kualitas, konsistensi atau ketaatan terhadap peraturan yang ada di PT Telkom Wilayah Medan kurang maksimal dan adanya penggunaan jam kerja yang kurang efektif karena disalah gunakan untuk keperluan lain.

Table 1.2
Hasil Prasurvey
PT Telkom Wilayah Medan

2. Profesionalisme Kerja

No	Pernyataan	Jawaban Responden				Jumlah responden
		YA	%	TIDAK	%	
1	Pekerjaan yang saya lakukan selalu mencapai target sesuai keinginan perusahaan	35	70%	15	30%	50
2	Tepat waktu hadir sesuai dengan jam kantor maupun jam pulang kantor	26	52%	24	48%	50
3	Menyelesaikan tugas dengan tepat waktu sesuai dengan waktu yang ditentukan sesuai dengan standart perusahaan	32	64%	12	36%	50

Sumber : PT Telkom Wilayah Medan, data diolah, 2022

Berdasarkan tabel 1.2 dapat dilihat dari prasurvey diatas menunjukkan bahwa terkait profesionalisme kerja dimana penerapannya masih kurang efektif dan tidak maksimal, hal tersebut dilihat dari hasil survey menunjukkan 48% karyawan tidak tepat waktu hadir. Selain itu hasil prasurvey menunjukkan 36% bahwa karyawan tidak Menyelesaikan tugas dengan tepat waktu sesuai dengan waktu yang ditentukan sesuai dengan standart perusahaan.

Selain Profesionalisme kerja, faktor lain yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah *Knowledge Management*. *Knowledge Management* merupakan proses pengidentifikasi ,menangkap dan pengaruh, *Knowledge Management* atau pengetahuan dapat membantu organisasi untuk bisa bersaing di lingkungan bisnis. *Knowledge Management* menyalurkan

informasi yang dibutuhkan bagi organisasi untuk melakukan pekerjaan agar dapat berjalan dengan baik.

Hidayat (2019) *Knowledge Management* dapat diklarifikasikan berdasarkan dua sisi yaitu secara operasional dan strategis. *Knowledge Management* secara operasional merupakan aktivitas perusahaan atau organisasi dimana terjadi pengembangan dan pemanfaatan Knowledge, sedangkan *Knowledge Management* secara strategis merupakan langkah untuk memantapkan setiap organisasi berbasis Knowledge. Kesuksesan dan kinerja perusahaan bisa dilihat dari kinerja yang telah dicapai oleh karyawannya, oleh sebab itu perusahaan menuntut agar para karyawan mampu menampilkan dan menunjukkan kinerja yang optimal karena baik dan buruknya kinerja yang dicapai oleh karyawan akan berpengaruh pada kinerja dan keberhasilan perusahaan secara menyeluruh.

Penerapan *Knowledge Management* yang dilakukan oleh PT Telkom Tbk. diantaranya dengan mengadakan weekly sharing session yang merupakan kegiatan manajemen di perusahaan yang bertujuan untuk menyebarkan ilmu atau informasi, yang berwujud dalam bentuk kegiatan diskusi, presentasi dan tutor. Kegiatan Morning breafing yang dilaksanakan di jam tertentu yang menjadi media untuk membangun dan mempertahankan budaya disiplin waktu karyawan. Bulletin adalah publikasi yang mengangkat perkembangan suatu aspek tertentu dan diterbitkan atau dipublikasikan secara teratur dalam waktu yang relative singkat yang bertujuan untuk memberikan informasi, sebagai sarana pendidikan, serta berfungsi untuk menyampaikan hiburan atau menghibur oranglain. portal Telkom adalah media informasi dengan format virtual yang menggunakan internet menjadi sarana serta wadah segala informasi tentang perusahaan bagi karyawan PT Telkom Wilayah Medan. Namun pada pelaksanaannya, berdasarkan pada hasil wawancara, ada beberapa proses peningkatan sumber daya atau modal pengetahuan para karyawan belum diorganisir dan diimplementasikan secara baik. Salah satunya dikarenakan adanya keenganan dari sebagian karyawan untuk berbagi informasi (*sharing Knowledge*) kepada para rekan kerjanya, masih rendahnya minat sebagian karyawan dalam memanfaatkan fasilitas *Knowledge Management* yang telah ada dan kurangnya peran serta karyawan dalam mengembangkan pengetahuan bagi organisasi. Salah satu fungsi *Knowledge Management* ini adalah sebagai solusi yang dapat dijadikan fungsi ataupun jalan keluar dari suatu permasalahan yang ada, bahkan sebagai inovasi dan pengembangan ide dari pengetahuan/keterampilan/sistem yang sudah ada sehingga dapat meningkatkan kinerja karyawan itu sendiri maupun kinerja

perusahaan yang kemudian menjadikan perusahaan dapat meghadapi tantangan pada masa sekarang maupun yang akan datang.

Table 1.3
Hasil Prasurvey
PT Telkom Wilayah Medan

3. Knowledge Management

No	Pernyataan	Jawaban Responden				Jumlah responden
		YA	%	TIDAK	%	
1	Berbagi informasi kepada rekan kerja atau antar sesama karyawan mengenai pekerjaan	33	66%	17	34%	50
2	Jaringan internet digunakan untuk memperoleh informasi dalam mengerjakan pekerjaan	50	100%	0	0%	50
3	Menerapkan apa yang didapat saat seminar kedalam pekerjaan	40	80%	10	20%	50

Sumber : PT Telkom Wilayah Medan, data diolah, 2022

Terkait dengan *Knowledge Management* pada pelaksanaannya, berdasarkan pada hasil prasurvey 34% tidak Berbagi informasi kepada rekan kerja atau antar sesama karyawan mengenai pekerjaan hal ini disebabkan ada beberapa proses peningkatan sumber daya atau modal pengetahuan para karyawan belum diorganisir dan diimplementasikan secara baik. Salah satunya dikarenakan adanya keenganan dari sebagian karyawan untuk berbagi informasi (*sharing Knowledge*) kepada para rekan kerjanya.

Karyawan yang bekerja pada kantor pusat adalah karyawan manajerial yang memiliki fungsi strategis dan sangat penting. Oleh karena itu diperlukan karyawan yang memiliki kualifikasi tersebut, yang mana kualifikasi tersebut mencakup profesionalisme kerja karyawan dan pengetahuan atau *Knowledge Management*. Karena hal ini merupakan mendorong dan menentukan kualitas sumber daya manusia pada saat bekerja dalam perusahaan tersebut. Seperti yang terjadi di PT Telkom Indonesia bahwa kinerja beberapa karyawan berkurang disebabkan oleh beberapa permasalahan seperti berkurangnya kinerja karyawan yang didasari oleh

profesionalisme dan *Knowledge Management* yang menurun, sebagian dari kinerja internal PT Telkom Indonesia tidak meningkatkan keahliannya untuk meningkatkan pekerjaan, inilah menjadi permasalahan dimana terjadinya profesionalisme berkurang. Hasil penelitian bahwa profesionalisme dan knowledge management memiliki pengaruh positif terhadap kinerja karyawan, yang artinya bahwa apabila karyawan tidak memiliki sikap profesionalisme dan knowledge management yang baik dalam melaksanakan pekerjaannya maka hal tersebut berpengaruh pada kinerja karyawan. Maka berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “ **Pengaruh Profesionalisme Kerja dan *Knowledge Management* terhadap Kinerja Karyawan PT Telkom Wilayah Medan**”.

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah di uraikan, maka rumusan masalah yang diambil sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh Profesionalisme Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT Telkom Wilayah Medan?
2. Bagaimana pengaruh *Knowledge Management* terhadap Kinerja Karyawan pada PT Telkom Wilayah Medan?
3. Bagaimana pengaruh Profesionalisme Kerja dan *Knowledge Management* terhadap Kinerja Karyawan pada PT Telkom Wilayah Medan?

Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut maka tujuan penelitian yang akan dilakukan adalah :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis adanya pengaruh Profesionalisme Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT Telkom Wilayah Medan
2. Untuk mengetahui adanya pengaruh *Knowledge Management* terhadap Kinerja Karyawan pada PT Telkom Wilayah Medan
3. Untuk mengetahui adanya pengaruh Profesionalisme Kerja dan *Knowledge Management* terhadap Kinerja Karyawan pada PT Telkom Wilayah Medan.

Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan nantinya bisa bermanfaat dan berguna bagi semua pihak yang berhubungan dengan topik yang penulis angkat, dan diharapkan bisa menjadi referensi

untuk bisa menghasilkan data lebih sempurna lagi. Adapun manfaat penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagi peneliti

Penelitian ini bermanfaat untuk menambah pengetahuan dan pemahaman tentang pengaruh penerapan *Profesionalisme Kerja* dan *Knowledge Management* terhadap kinerja karyawan dalam sebuah Perusahaan atau Organisasi. Serta mengetahui sejauh mana hubungan antara teori yang diperoleh di perkuliahan dengan kondisi nyata dilapangan.

2. Bagi Universitas HKBP Nommensen Medan

Sebagai tambahan Literature kepustakaan universitas di bidang Sumber Daya khususnya mengenai pengaruh penerepan *Profesionlisme Kerja* dan *Knowledge Management* terhadap kinerja karyawan dalam sebuah Perusahaan atau Organisasi.

3. Bagi Perusahaan PT Telkom Wilayah Medan

Sebagai bahan masukan dan pembanding bagi pihak Perusahaan mengenai pentingnya penerapan *Profesionalisme Kerja* dan *Knowledge Management*

4. Bagi Peneliti Lain

Menambah wawasan pengetahuan dan pola pikir yang memberikan pengalaman berharga tentang penerapan *Profesionalisme Kerja* dan *Knowledge Management* dan membantu peneliti selanjutnya.

BAB II

LANDASAN TEORI, PENELITIAN TERDAHULU, DAN HIPOTESIS

Landasan Teori

Pengertian Kinerja Karyawan

Istilah kinerja berasal dari kata *Job Performance* atau *Actual Performance* presentasi kerja atau sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang. kinerja memiliki makna yang lebih luas, bukan hanya menyatakan hasil kerja, tetapi juga bagaimana proses kerja berlangsung. Kinerja adalah suatu hasil kerja atau pencapaian masing-masing yang dalam pelaksanaan tugas pekerjaan berdasarkan ukuran dan waktu yang telah di tentukan guna mewujudkan tujuan organisasi. Kinerja menjadi cerminan kemampuan dan keterampilannya dalam pekerjaan tertentu yang akan berdampak pada penghargaan dari instansi atau perusahaan.

Menurut Wijanti dan Sudirman (2017), mengatakan bahwa pengertian kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan fungsinya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Pada dasarnya kinerja merupakan sesuatu hal yang bersifat individual, karena setiap karyawan memiliki tingkat kemampuan yang berbeda-beda.

Menurut Wibowo (2014 : 70) Kinerja merupakan suatu proses tentang bagaimana proses pekerjaan berlangsung untuk mencapai hasil kerja. Menurut Koesmono (2016), kinerja karyawan adalah hasil usaha yang telah dilakukan oleh seseorang baik secara kuantitas maupun kualitas sesuai dengan *Job Description* yang telah ditetapkan perusahaan.

Hal disampaikan oleh Sutrisno (2016 :151) yang mengatakan bahwasanya kinerja merupakan hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam organisasi. Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa kinerja karyawan merupakan hasil yang dicapai karyawan dalam melaksanakan suatu pekerjaan yang diberikan kepadanya baik suatu kualitas maupun kuantitas melalui prosedur yang berfokus pada tujuan yang hendak dicapai serta terpenuhi standar pelaksana

Manfaat Kinerja Karyawan

Menurut Fahmi (2014) penilaian kinerja memiliki beberapa manfaat yaitu :

1. Mengelola operasi organisasi secara efektif dan efisien melalui pemotivasian karyawan secara maksimum.
2. Membantu pengambilan keputusan yang bersangkutan dengan karyawan, seperti : promosi, transfer dan pemberitahuan.
3. Mengidentifikasi kebutuhan pelatihan, pengembangan pegawai dan untuk menyediakan kriteria seleksi serta evaluasi program pelatihan karyawan.
4. Menyediakan umpan balik bagi pegawai mengenai bagaimana atasan mereka menilai kinerja mereka.
5. Menyediakan satu dasar bagi distribusi penghargaan.

Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan

Menurut Payaman dalam (Maria Devita:2017) mengatakan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah sebagai berikut:

1. Faktor individual yang meliputi
 - a. Kemampuan dan keterampilan baik fisik maupun mental
 - b. Latar belakang seperti keluarga, tingkat sosial dan pengalaman
 - c. Demografi ,menyangkut umur, asal-usul dan jenis kelamin.
2. Faktor psikologis yang meliputi :

- a. Persepsi
 - b. Sikap
 - c. Kepribadian
 - d. Belajar
 - e. Motivasi
3. Faktor organisasi yang meliputi :
- a. Uraian tugas dan jabatan
 - b. Saran dan prasarana
 - c. Hubungan kerja
 - d. Keselamatan dan kesehatan kerja
 - e. Gaji dan upah

Indikator Kinerja Karyawan

Menurut Wijanti dan Sundiman (2017) indikator kerja karyawan meliputi :

1. Kualitas
Kualitas kerja adalah seberapa baik kinerja seseorang karyawan mengerjakan apa yang seharusnya dikerjakan.
2. Kuantitas
Kuantitas kerja adalah seberapa lama seseorang pegawai bekerja dalam satu harinya. Kerja ini dapat dilihat dari kecepatan kerja setiap pegawai itu masing-masing.
3. Ketepatan Waktu
Ketepatan waktu merupakan suatu hal yang berkaitan dengan sesuai tidaknya penyelesaian kerja dengan dilaksanakan. Dalam hal ini penempatan standar waktu bisa ditentukan berdasarkan studi gerak waktu.
4. Kehadiran
Kehadiran merupakan suatu pencatatan dari kehadiran karyawan di tempat kerja, bagian dari pelaporan aktivitas suatu perusahaan.

Pengertian Profesionalisme Kerja

Sebelum membahas tentang sikap Profesional sebaiknya diketahui dahulu makna Profesional dan Profesionalisme, dan akhirnya baru akan tercapai tindakan Profesional.

Profesional yang artinya ahli dalam bidangnya. Jika seorang manajer mengaku sebagai seorang Profesional maka ia harus mampu menunjukkan bahwa ia ahli dalam bidangnya. Harus mampu menunjukkan kualitas tinggi dalam pekerjaannya. Berbicara mengenai Profesionalisme mencerminkan sikap seseorang terhadap Profesinya. Secara sederhana, Profesionalisme yang diartikan perilaku, cara, kualitas, yang menjadi ciri suatu Profesi.

Profesionalisme berasal dari bahasa anglosaxon yang mengandung pengertian kecakapan, keahlian dan disiplin. Profesionalisme juga mengandung pengertian menjalankan suatu Profesi untuk keuntungan atau sumber penghidupan. Kamus Webster Amerika menegaskan bahwa Profesionalisme adalah suatu tingkah laku, suatu tujuan atau rangkaian kualitas yang menandai atau melukiskan coraknya. Profesionalisme sangat mencerminkan sikap seorang terhadap pekerjaan maupun jenis pekerjaan atau Profesinya.

Profesionalisme merupakan faktor yang sangat penting dalam suatu lembaga atau organisasi. Karyawan yang profesional akan menunjukkan kemampuan dan keahliannya, sikap dan disiplin, minat dan semangat. Maka dengan demikian karyawan dituntut untuk memiliki kemampuan secara profesional dalam melaksanakan tugas-tugasnya sehingga produktivitas mereka meningkat. Menurut Sedarmayanti menurut Putra (2017) Profesionalisme adalah pilar yang akan menempatkan birokrasi sebagai mesin efektif bagi pemerintah dan sebagai parameter kecakapan aparatur dalam bekerja secara baik. Ukuran profesionalisme adalah kompetensi, efektifitas dan efisiensi serta bertanggung jawab. Menurut Siagian (2019) profesionalisme adalah kehandalan dan keahlian dalam melaksanakan tugas, sehingga prosedur dapat dilaksanakan dengan kualitas tinggi, tepat waktu dan cermat, serta mudah bagi pelanggan untuk memahami dan mengikuti prosedur.

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, Profesional berasal dari kata profesi yang berarti bidang pekerjaan yang dilandasi keahlian tertentu. Sedangkan profesional adalah bersangkutan dengan profesi; memerlukan kepandaian khusus untuk menjalankannya. Profesionalisme adalah mutu, kualitas dan tindak-tanduk yang merupakan ciri suatu profesi atau orang yang profesional. Profesionalisme diartikan sebagai perilaku, cara dan kualitas yang menjadi ciri suatu profesi. Seseorang dikatakan profesional apabila pekerjaannya memiliki ciri standar teknis atau etika suatu profesi (Oerip dan Utomo, 2012 : 264-265)

Menurut Siagian dikutip dalam Supri (2013 : 14), Profesional adalah kehandalan dan keahlian dalam pelaksanaan tugas sehingga terlaksana dengan mutu tinggi, waktu yang tepat,

cermat dan dengan prosedur yang mudah dipahami dan diikuti oleh pelanggan. Profesionalisme adalah komitmen para profesional terhadap profesinya.

Profesionalisme kerja merupakan suatu tingkah laku, suatu tujuan atau suatu rangkaian kualitas yang menandai atau melukiskan coraknya suatu "*Profesi*". Profesionalisme mengandung pengertian menjalankan suatu profesi untuk keuntungan atau sebagai sumber kehidupan. Dan juga sering disebut sifat-sifat (Kemampuan, Kemahiran, Cara Pelaksanaan Sesuatu dll.) atau tingkah laku, kepakaran dan kualiti dari seseorang yang profesional.

Dari defenisi diatas, dapat disimpulkan bahwa Profesionalisme Kerja merupakan sebuah sikap kerja Profesional yang tiada lain adalah perilaku karyawan yang mengacu pada kecakapan,keahlian dan disiplin dalam bentuk komitmen dari para anggota suatu profesi yang mendasari tindakan karyawan yang merupakn sikap dalam menekuni pekerjaan sesuai dengan bidang keahliannya yang dikuasai dengan melaksanakan aturan aturan kode etik profesi yang berlaku dalam hubungannya dengan masyarakat untuk kerja yang terbaik.

Ciri-ciri orang yang memiliki Profesionalisme dalam bekerja disebutkan sebagai berikut :

1. Profesionalisme menghendaki sifat mengejar kesempurnaan hasil sehingga kita dituntut untuk selalu mencari peningkatan mutu.
2. Profesionalisme memerlukan kesungguhan dan ketelitian kerja yang harus dapat diperoleh melalui pengalaman dan kebiasaan.
3. Profesionalisme menuntut ketekunan dan ketabahan yaitu sikap tidak mudah puas dan putus asa sampai hasil tercapai.
4. Profesionalisme memerlukan integritas tinggi yang tidak tergoyahkan oleh keadaan terpaksa atau godaan iman seperti harta, kenikmatan hidup.
5. Profesionalisme memerlukan adanya kebulatan pikiran dan perbuatan sehingga terjaga efektivitas kerja yang tinggi.

Berdasarkan dari uraian ciri-ciri tersebut, profesionalisme karyawan dapat diukur melalui:

- a) Efektif dan efesien
- b) Teliti
- c) Ulet
- d) Berintegrasi
- e) Konsekuensi

1.1.1 Prinsip-prinsip Perilaku Profesionalisme

Prinsip-prinsip perilaku profesionalisme menurut Junita (2016) adalah sebagai berikut :

1. Tanggung Jawab

Dalam melaksanakan tanggung jawabnya sebagai profesional hendaklah melaksanakan pertimbangan profesional dan moral seluruh keluarga.

2. Kepentingan Publik

Harus menerima kewajiban untuk bertindak dalam melayani kepentingan publik, menghormati kepercayaan publik.

3. Integritas

Untuk mempertahankan dalam memperluas publik maka harus melaksanakan seluruh tanggung jawab profesional.

5. Obyektifitas dan Independent

Seseorang profesional harus mampu mempertahankan obyektifitas dan bebas dari konflik.

6. Kecermataan dan Keseksamaan

Karyawan harus mengamati standar teknis dan standar etnik profesi.

7. Lingkup dan Sifat Produk Jasa

Seseorang profesional dalam praktik publik harus mengamati prinsip perilaku profesional dalam melingkupi lingkup dan sifat produk dan jasa yang diberikan

1.1.2 Indikator Profesionalisme

Profesionalisme adalah suatu sikap atau keadaan dalam melaksanakan pekerjaan dengan memerlukan keahlian melalui pendidikan dan pelatihan tertentu dan dilakukan sebagai suatu pekerjaan yang menjadi sumber penghasilan (Ruswanda 2018). Indikator Profesionalisme adalah Kompetensi, Efektivitas, Efisiensi dan Tanggung Jawab. (Sedarmayanti, 2014)

1. Kompetensi adalah kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan seseorang yang dituntut oleh pekerjaan tersebut.

2. Efektivitas adalah suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target yang telah dicapai.

3. Efisiensi adalah sebagai perbandingan antara input dan output, tenaga dan hasil biaya dan kesenangan yang dihasilkan.

4. Tanggung jawab berarti kesanggupan seorang karyawan untuk menyelesaikan pekerjaan yang diserahkan kepadanya dengan sebaik-baiknya, tepat pada waktunya dan berani mengambil resiko atas keputusan yang dibuatnya.

Pengertian *Knowledge Management*

Manajemen Pengetahuan (*Knowledge Management*) adalah suatu rangkaian kegiatan yang digunakan oleh organisasi baik institusi atau perusahaan untuk mengidentifikasi, menciptakan, menjelaskan, dan penerapan pengetahuan untuk digunakan kembali, diketahui, dan dipelajari sehingga dapat mencapai tujuan organisasi. Untuk mendapatkan *Knowledge Management* yang maksimal tidak hanya cukup mengelola pengetahuan organisasi saja, melainkan mengembangkan pengetahuan yang dimiliki oleh setiap individu yang berada didalam organisasi.

Menurut Ashok, berpendapat bahwa *Knowledge Management* adalah proses yang efektif terkait dengan eksplorasi, eksploitasi dan berbagi pengetahuan manusia yang menggunakan teknologi tepat guna dan lingkungan budaya untuk meningkatkan modal intelektual dan kinerja pegawai. Dari defenisi tersebut dapat disimpulkan bahwa *Knowledge Management* adalah proses ekplorasi, eksplorasi dan berbagai pengetahuan antar manusia dalam menggunakan teknologi dan pekerjaan yang sesuai dengan bidangnya masing-masing serta untuk meningkatkan intelektual sehingga dapat terciptanya hasil kinerja yang baik untuk instansi pemerintahan, perusahaan dan organisasi.

Menurut Nonaka dalam Ikramawati (2016) terdapat dua tipe pengetahuan dalam diri manusia yaitu pengetahuan tacit (*tacit knowledge*) dan pengetahuan eksplisit (*explicit knowledge*).

1. Tacit Knowledge

Tacit Knowledge merupakan *Knowledge* yang diam didalam benak manusia dalam bentuk intuisi, *Judge-ment*, *Skill*, *Values* dan *Belief* yang sangat sulit di formalisasikan di share dengan orang lain.

2. *Explicit Knowledge* adalah *Knowledge* yang dapat atau sudah terkodifikasi dalam bentuk document atau bentuk berwujud lainnya sehingga dengan dapat dengan mudah di transfer dan di distribusikan dengan menggunakan media. *Explicit Knowledge* dapat ebrupa formula, kaset/CD video dan audio, spesifikasi produk atau manual.

1.1.3 Manfaat dan Goals *Knowledge Management*

Dalam penerapan suatu *Knowledge Management* di suatu organisasi atau perusahaan, dapat membantu terciptanya sebuah proses bisnis yang lebih baik dan berjalannya sistem.

Berikut beberapa manfaat yang dapat diterima dengan adanya penerapan *Knowledge Management*, seperti :

1. Penghematan Waktu dan Biaya

Knowledge Management yang diterapkan, dapat membuat organisasi atau perusahaan mengeluarkan waktu ataupun biaya untuk mencari pengetahuan yang sama, setiap terjadinya suatu perubahan SDM didalamnya.

2. Peningkatan Aset Pengetahuan

Knowledge Management yang telah diterapkan, dapat membantu tiap individu di dalam organisasi atau perusahaan tidak perlu mempelajari ulang dari awal lagi, tetapi dengan *Knowledge Management* ini mereka dapat mempelajarinya dengan cepat, sehingga mampu meningkatkan kompetensi dari tiap-tiap individu.

3. Meningkatkan Pengambilan Keputusan

Dengan adanya *Knowledge Management*, individu didalamnya dapat mendapatkan informasi-informasi atau laporan sebelumnya pada organisasi atau perusahaan, sehingga tidak terjadi suatu keputusan yang salah pada kondisi yang sama.

4. Meningkatkan Efisiensi Proses dan Cara Kerja

Knowledge Management dapat membentuk organisasi atau perusahaan dalam mengevaluasi kinerjanya dari periode-periode sebelumnya, sehingga kedepannya dapat diperbaiki dan dikembangkan.

5. Meningkatkan kemampuan dalam berinovasi terhadap produk dan jasa

Melalui *Knowledge Management*, organisasi atau perusahaan dapat melakukan analisa pengetahuan yang telah dikumpulkan, sehingga dapat mengembangkan tiap produk dan jasa didalamnya.

Dari manfaat yang disebutkan diatas, *Knowledge Management* memiliki goals dalam penerapannya di suatu organisasi atau perusahaan, berupa :

a. *To Capture Knowledge*

Tujuan ini dapat dicapai dengan membuat suatu repository *Knowledge Management*. Dimana repository ini terdiri dari dokumen yang terstruktur dengan pengetahuan yang terdapat didalamnya, seperti : laporan, artikel, dan sebagainya. Yang disimpan dan dapat digunakan dengan mudah di kemudian hari.

b. *To Improve Knowledge Access*

Untuk memudahkan proses pertukaran pengetahuan antara tiap individu ke individu dan individu ke organisasi.

c. *To Enhance the Knowledge Environment*

Untuk meningkatkan pemanfaatan pengetahuan pada lingkungan, dapat dilakukan dengan cara secara aktif memfasilitasi serta memberikan penghargaan kepada tiap individu yang memanfaatkan dan mengembangkan pengetahuannya.

d. *To Manage Knowledge As an Asset*

Meningkatkan aset berupa pengetahuan sebagai suatu investasi, dapat menghasilkan pendapatan baru serta untuk mengurangi biaya yang ada di dalam organisasi atau perusahaan.

1.1.4 Komponen Knowledge Management

Menurut Fernandez dalam Hidayat (2019:22) *Knowledge Management* memiliki beberapa komponen bagi *People*, dan *Process* yang dapat dilihat dari tabel berikut.

TABEL 2.1
Komponen Knowledge Management

<i>People</i>	Suatu <i>Knowledge Management</i> berhasil didalam penerapannya harus didukung dengan ketersediaan resource individu yang memiliki kompetensi didalamnya. Individu- individu ini yang memiliki peranan penting dalam <i>Knowledge Management</i> , oleh karna itu hal utama yang perlu dikembangkan adalah kompetensi masing-masing individu yang ada didalam organisasi atau perusahaan seperti halnya yang disampaikan oleh Dan selanjutnya tiap-tiap individu ini dipastikan mengetahui dengan jelas peran dan tanggung jawabnya didalam mengelola pengetahuan dan menjalankan proses <i>Knowledge Management</i> yang ada didalam organisasi atau perusahaan.
<i>Process</i>	Suatu <i>Knowledge Management</i> yang memiliki proses yang jelas dapat mempermudah dalam pembuatan suatu inovasi dalam pengetahuan dan mempermudah untuk menyalurkan pengetahuannya. Untuk itu perlu dibuatnya suatu proses transfer dan aliran pengetahuan yang baik melalui identifikasi dan pemetaan pengetahuan.
<i>Technology</i>	Dalam mempermudah penerapan <i>Knowledge Management</i> , diperlukan

	<p>sebuah teknologi yang dapat membantu dalam aliran informasi dan data yang terjadi didalam proses <i>Knowledge Management</i>, diantaranya dengan meng-capture, menyimpan, dan mempermudah dalam penggunaan informasi dalam organisasi atau perusahaan. Adapun teknologi yang dibangun dapat berupa : Forum, Portal, Share Point, dll.</p>
--	--

Sumber : Darudianto & Setiawan. *Knowledge Management*, 2013

1.1.5 Indikator *Knowledge Management*

Menurut Heycutt dalam Anggapraja (2016) menyatakan bahwa Knowledge Management memiliki beberapa indikator diantaranya adalah :

1 *Personal Knowledge*

Personal Knowledge adalah proses mengumpulkan informasi yang digunakan seseorang untuk mengumpulkan, mengklasifikasikan, menyimpan mencari, mengambil dan berbagi pengetahuan dalam aktivitas sehari-hari dan cara memproses ini mendukung aktivitas kerja.

2 *Job Procedure*

Job Procedure atau prosedur kerja adalah tanggung jawab atau tugas yang bersifat formal atau perintah resmi atau cara melakukan hal-hal tertentu. Salah satu bentuk konkret dari *Explicit Knowledge* adalah *standard Operation Procedure* yaitu prosedur pelaksanaan dasar yang dibuat untuk mempertahankan kualitas dan hasil kerja. Dengan menggunakan *Standard Operation* maka tugas-tugas semakin mudah dikerjakan. *Standard Operation* sendiri dalam pelaksanaannya sangat fleksibel dimana karyawan dapat memberikan masukan berdasarkan pengetahuan yang diperoleh.

3 *Teknologi*

Teknologi merupakan salah satu elemen pokok yang terdapat pada *Knowledge Management*, dikenal sebagai media mempermudah penyebaran *Explicit Knowledge*. Seiring dengan berjalannya waktu, teknologi yang mendukung *Knowledge Management* akan selalu berkembang dalam bentuk sistem-sistem yang mempermudah penyebaran proses *Knowledge*. Salah satu teknologi yang paling mutakhir yang saat ini digunakan oleh perusahaan dan organisasi dalam penyebaran *Knowledge* adalah internet. Hal ini didasarkan pada kebutuhan untuk mengakses *Knowledge* dan melakukan kolaborasi, komunikasi, serta berbagi *Knowledge* secara online.

Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan acuan dalam situasi penelitian, sebagai pembandingan penelitian saat ini dengan peneliti sebelumnya. Adapun penelitian terdahulu dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 2.2
Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul	Variabel	Hasil Penelitian
1.	Agung Sarjono (2021)	Pengaruh kompetensi dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja melalui Profesionalisme Pegawai PT Kereta Api Bagian Logistik.	Kompetensi , Motivasi kerja, Profesionalisme, Kinerja karyawan.	Hasil Penelitian ini menunjukkan Profesionalisme berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan di PT Kereta Api Logistik. Hal tersebut dikarenakan karena Profesionalisme Karyawan telah sesuai dengan Kinerja Karyawan di PT Kereta Api Logistik. Kompetensi memiliki pengaruh langsung terhadap Profesionalisme maupun Kinerja Pegawai secara Signifikan. Oleh karena itu Perusahaan sebaiknya terus mengadakan Kompetensi untuk semua tingkatan,

				Jabatan atau Divisi.
2.	Anggapraja (2016)	Pengaruh <i>Knowledge Management</i> dan Pengembangan Sumber Daya Manusia terhadap Kinerja Karyawan di PT. Telkom Tbk. Bandung (studi Explanatory Survey pada Karyawan <i>Unit Human Capital Management</i> PT. Telkom Tbk.)	<i>Knowledge Management</i> , Pengembangan Sumberdaya Manusia, Kinerja Karyawan.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa <i>Knowledge Management</i> berpengaruh Positif dan Signifikan terhadap Kinerja karyawan PT. Telkom Tbk., Pengembangan Sumber Daya Manusia berpengaruh Positif dan Signifikan terhadap Kinerja karyawan PT. Telkom Tbk.
3.	Nur Falah dkk. (2017)	Pengaruh <i>Knowledge Management</i> terhadap Kinerja Karyawan dan Kinerja perusahaan (Studi pada Karyawan PT Semen Indonesian Persero, Tbk).	<i>Knowledge Management</i> , kinerja Karyawan, Kinerja Perusahaan.	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Variabel <i>Knowledge Management</i> berpengaruh Signifikan terhadap Kinerja karyawan, <i>Knowledge Management</i> berpengaruh terhadap Kinerja Perusahaan. Kinerja Karyawan berpengaruh Signifikan terhadap Kinerja

				Perusahaan
4.	Clara I A Waterkamp dkk (2017)	Pengaruh Profesionalisme, Komitmen Organisasi dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Bank Rakyat Indonesia(Persero) Cabang Manado	Profesionalisme, Komitmen Organisasi, Kepuasan Kerja, Kinerja Karyawan	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Profesionalisme memiliki Hubungan Signifikan terhadap Kepuasan Kerja dan memiliki Pengaruh Signifikan terhadap Kinerja Karyawan. Komitmen Organisasi memiliki hubungan yang Signifikan terhadap Kepuasan kerja, sedangkan terhadap Kinerja Karyawan memiliki Pengaruh tidak signifikan. Kepuasan Kerja menunjukkan Hubungan yang Signifikan terhadap Kinerja Karyawan. BRI harus lebih memperhatikan Komitmen Karyawan dalam Pekerjaannya agar dapat

				Meningkatkan Kinerja masing-masing untuk Kesuksesan perusahaan.
5	Meliana dkk.(2018)	Pengaruh Profesionalisme kerja, <i>Knowledge Management</i> , Pemberdayaan dan penggunaan Sosial Media terhadap Kinerja Karyawan pada saat Work From Home.	Profesionalisme kerja, <i>Knowledge Management</i> , Pemberdayaan, Kinerja Karyawan	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Profesionalisme Kerja dan penggunaan sosial media berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan pada saat WFH. <i>Knowledge Management</i> dan pemberdayaan berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan pada saat WFH.

Data : Diolah Peneliti, 2022

Kerangka berfikir

Kerangka berfikir adalah model konseptual akan teori yang saling berhubungan satu sama lain terhadap berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting. Tingkat keberhasilan dalam pencapaian tujuan suatu perusahaan bergantung pada kinerja karyawan masing-masing perusahaan, oleh karena itu perusahaan harus memperhatikan kemampuan yang dimiliki oleh setiap karyawannya.

1.1.6Pengaruh Profesionalisme Kerja pada Kinerja Karyawan

Profesionalisme merupakan faktor yang sangat penting dalam suatu lembaga atau organisasi. Karyawan yang profesional akan menunjukkan kemampuan dan keahliannya, sikap dan disiplin, minat dan semangat. Maka dengan demikian karyawan dituntut untuk memiliki

kemampuan secara profesional dalam melaksanakan tugas-tugasnya sehingga produktivitas mereka meningkat.

Penelitian Watercamp, dkk (2017) menyatakan hasil penelitian menunjukkan profesionalisme memiliki hubungan signifikan terhadap kinerja karyawan. Demikian penelitian yang dilakukan Sarjono (2021) bahwa profesionalisme berpengaruh terhadap kinerja karyawan di PT Kreta Api Bagian Logistik. Kompetensi memiliki pengaruh langsung terhadap profesionalisme kerja maupun kinerja karyawan secara signifikan.

1.1.7 Pengaruh *Knowledge Management* pada Kinerja Karyawan

Dengan adanya *Knowledge Management* yang mendukung didalam organisasi atau perusahaan dapat membantu terciptanya sebuah proses bisnis yang lebih baik dan berjalannya sistem, selain itu *Knowledge Management* juga dapat meningkatkan efisiensi kerja dan kemampuan dalam berinovasi serta dapat meningkatkan aset pengetahuan yang membantu setiap karyawan mempelajarinya dengan cepat, sehingga mampu meningkatkan kompetensi setiap karyawan.

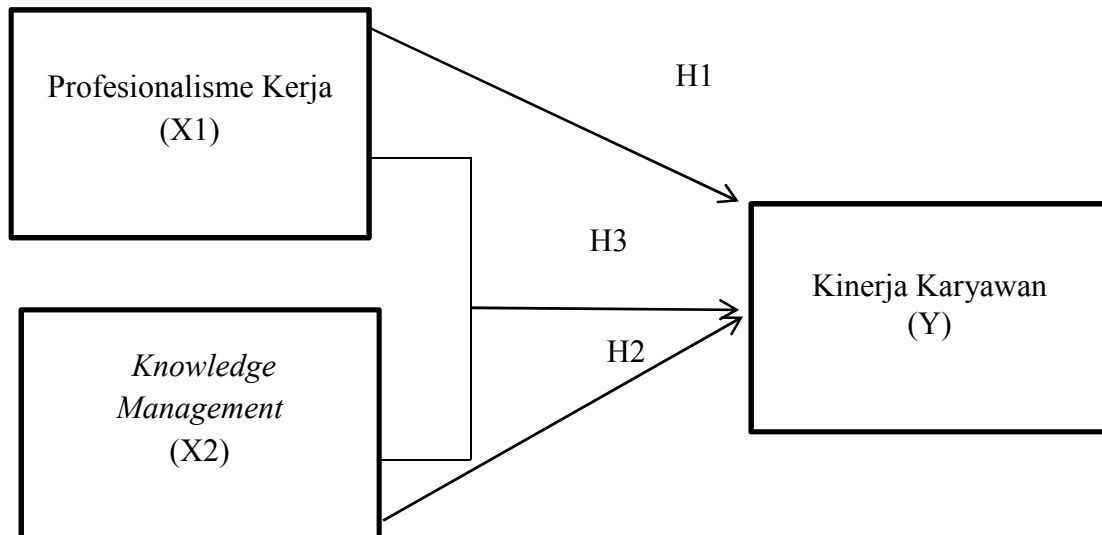
Penelitian yang dilakukan oleh Falah, dkk (2017) yang menyatakan bahwa hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel *Knowledge Management* berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT Semen Indonesia Persero Tbk, Demikian dengan penelitian yang dilakukan oleh Penelitian Watercamp, dkk (2017) menyatakan hasil penelitian menunjukkan profesionalisme memiliki hubungan signifikan terhadap kinerja karyawan.

1.1.8 Pengaruh Profesionalisme Kerja dan *Knowledge Management* pada Kinerja Karyawan.

Profesionalisme dan *Knowledge Management* dapat digunakan untuk menilai kinerja karyawan. Profesionalisme mengarah kepada komitmen para anggota suatu profesi untuk meningkatkan kemampuan profesionalnya dan terus-menerus mengembangkan strategi-strategi yang digunakannya dalam melakukan pekerjaan yang sesuai dengan profesinya. Dan *Knowledge Management* dapat membantu organisasi untuk bisa bersaing di lingkungan bisnis serta menyalurkan informasi yang dibutuhkan bagi organisasi untuk melakukan pekerjaan agar dapat berjalan dengan baik.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Meliana dkk.(2021) menunjukkan bahwa adanya pengaruh signifikan antara Profesionalisme Kerja dan *Knowledge Management* terhadap

kinerja karyawan. Berdasarkan uraian dari masing-masing variabel, maka dapat dibangun kerangka penelitian sebagai berikut :



Gambar 2.1 Kerangka berfikir

Hipotesis

Sugiyono (2013:99) berpendapat bahwa, hipotesis adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah peneliti telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Jadi hipotesis juga dapat dinyatakan sebagai jawaban teoritis terhadap rumusan masalah penelitian, belum jawaban yang empiris. Dengan demikian, hipotesis dapat diartikan sebagai sebuah kesimpulan yang harus dibuktikan keandalannya (validasinya). Berdasarkan kajian teori, penelitian yang relevan dan kerangka berfikir yang telah dibahas sebelumnya, maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut :

- H1 : Profesionalisme Kerja secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Telkom Wilayah Medan
- H2 : *Knowledge Management* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Telkom Wilayah Medan
- H3 : Profesionalisme Kerja dan *Knowledge Management* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Telkom Wilayah Medan.

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Jenis penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian Deskriptif kuantitatif. Penelitian Deskriptif kuantitatif merupakan penelitian yang lebih menekankan pada aspek pengukuran secara objektif terhadap sosial. Menurut Sugiyono (2016:8), metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode peneliyian yang berlandaskan pada filsafat positif, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Dalam penelitian ini penulis memilih tempat penelitian pada PT. Telkom Wilayah Medan yang beralamat di Jln Profesor HM. Yamin No.13, Kelurahan Perintis, Kecamatan Medan Timur, Kota Medan. Waktu penelitian ini dilakukan selama bulan mei sampai dengan selesai.

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Menurut Sugiyono (2014:148) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek dan subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untu memepelajari kemudian ditarik kesimpulanya. Meneliti populasi berarti mengikut sertakan seluruh unit yang merupakan sumber data dan menarik kesimpulan berdasarkan populasi dan berlaku untuk populasi. Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri dari subjek/objek yang memiliki kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. Adapun populasi dalam penelitian ini adalah karyawan di PT Telkom wilayah Medan yang berjumlah 101 orang karyawan.

3.3.2 Sampel

Menurut Sugiyono (2014:62) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Agar sampel yang diambil representatif, maka diperlukan teknik

pengambilan sampel. Penentuan sampel perlu dilakukan dengan cara yang adapat dipertanggung jawabkan untuk mendapatkan data yang benar, sehingga kesimpulan yang diambil dapat dipercaya.

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Keterangan :

n = Jumlah sampel

N = Ukuran populasi

E = Tingkat kesalahan

Berdasarkan rumus diatas maka dapat diketahui jumlah sampel dengan cara:

$$n = \frac{101}{1 + 101(0,1)^2}$$
$$n = \frac{101}{1 + 1,01} = 50,24$$

maka jumlah sampel yang diambil berjumlah 50 orang karyawan.

3.3.3 Metode Pengambilan Sampel

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Purposive Sampling*. Sugiyono (2014 : 392) menyatakan bahwa “purposive sampling adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu”. Alasan menggunakan teknik purposive sampling adalah karena tidak semua sampel memenuhi kriteria yang sesuai dengan fenomena yang diteliti. Oleh karena itu, peneliti memilih teknik purposive sampling yang ditetapkan pertimbangan atau kriteria tertentu yang harus dipenuhi oleh sampel yang digunakan dalam penelitian ini. Dalam penelitian yang menjadi sampel adalah karyawan yang memenuhi kriteria tertentu. Adapun kriteria yang dijadikan sampel penelitian yaitu:

1. Responden merupakan karyawan tetap PT Telkom Wilayah Medan
2. Responden telah bekerja minimal 3 tahun

3.4 Jenis Data Penelitian

3.4.1 Data primer

Data Primer adalah data yang diperoleh langsung dari lapangan. Data primer pada penelitian ini diperoleh dengan menyebarkan kuesioner kepada responden yaitu karyawan PT Telkom Medan.

3.4.2 Data Sekunder

Data Sekunder adalah berbagai data atau dokumen yang digunakan sebagai pendukung yang berhubungan dengan penelitian yang dapat diperoleh dari buku maupun internet yang memiliki hubungan pada objek penelitian.

3.5 Metode Pengumpulan Data

Untuk mengumpulkan data penelitian ini yang digunakan :

1. Daftar Pertanyaan (*questionnaire*) yang diberikan, yaitu pengumpulan data dengan mengajukan daftar pertanyaan yang telah disusun secara terstruktur diberikan kepada karyawan yang diberikan kepada karyawan yang dijadikan sampel
2. Wawancara (*interview*) yaitu mengadakan komunikasi langsung dengan karyawan yang dapat memberikan informasi yang dibutuhkan untuk memperoleh masukan yang berhubungan dengan bidang yang diteliti sebagai bahan penulisan skripsi ini.
3. Study dokumentasi, yaitu mengumpulkan dan mempelajari data yang diperoleh melalui data-data dari PT. Telkom Wilayah Medan
4. Observasi, yaitu dengan melakukan pengamatan terhadap kegiatan yang dilakukan para karyawan perusahaan.

3.6 Defenisi Operasional

Agar penelitian ini lebih jelas maka variable-variabel operasional perlu didefenisikan atau diidentifikasi terlebih dahulu. Defenisi operasional adalah penjelasan defenisi dari variable yang telah di pilih serta memberikan arti atau menspesifikasikan untuk mengukur variabel tersebut. Defenisi operasional bertujuan untuk melihat sejauh mana variabel-variabel faktor berkaitan dengan faktor lainnya.

Tabel 3.1
Defenisi Operasional Variabel dan Indikator

Variabel	Defenisi Operasional	Indikator	Skala
<i>Profesionalisme Kerja</i>	Professionalisme adalah kehandalan dan kealian dalam melaksanakan tugas, sehingga prosedur	1. Kompetensi 2. Efektivitas 3. Efisisensi 4. Tanggung Jawab (Sedarmayanti dalam	Likert

	dapat dilaksanakan dengan kualitas tinggi, tepat waktu dan cermat, serta mudah bagi pelanggan untuk memahami dan mengikuti prosedur. Siagian (2019)	Fitri Wirjayanti, 2014)	
<i>Knowledge Management</i>	<i>Knowledge Management</i> secara operasional merupakan aktivitas perusahaan atau organisasi dimana terjadi pengembangan dan pemanfaatan Knowledge, sedangkan <i>Knowledge Management</i> secara strategis merupakan langkah untuk memantapkan setiap organisasi berbasis Knowledge. Hidayat (2019).	1. <i>Personal Knowledge</i> 2. <i>Job Procedure</i> 3. <i>Tecnology</i> (Anggapraja 2016)	Likert
Kinerja Karyawan	mengatakan bahwa pengertian kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan fungsinya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Pada dasarnya kinerja merupakan sesuatu	1. Kualitas pekerjaan 2. Kuantitas pekerjaan 3. Ketepatan waktu 4. Kehadiran. Wijanti dan Sundiman (2017)	Likert

	hal yang bersifat individual, karena setiap karyawan memiliki tingkat kemampuan yang berbeda-beda. Menurut Wijanti dan Sudirman (2017).		
--	--	--	--

Sumber : Dikutip dari Jurnal, 2022

3.7 Skala Pengukuran Variabel

Pengukuran masing-masing variabel dalam penelitian adalah dengan menggunakan skala likert yang biasanya digunakan Untuk mengukur tanggapan dan pendapat dari responden dalam penelitian ini, maka penulis menggunakan metode Skala Likert. Skala Likert digunakan untuk mrngukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Setiap pertanyaan mempunyai 5(lima) alternative jawaban, maka untuk itu penulis menempatkan nilai (bobot) pada setiap masing-masing alternative jawaban yang dipilih.

Tabel 3.3
Pengukuran Skala Likert

No	Kriteria	Skor
1	Sangat Setuju (SS)	5
2	Setuju (S)	4
3	Ragu-Ragu (RR)	3
4	Tidak Setuju (TS)	2
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber : Sugiyono, 2016

3.8 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

3.8.1 Uji Validitas

Menurut Yuliardi dan Nuraeni (2017:91) Uji Validitas adalah keadaan yang menggambarkan tingkat instrumen yang bersangkutan mampu mengukur apa yang diukur. Dasar pengambilan keputusan untuk menguji validitas kuesioner adalah :

- a. Jika r-hitung positif (+) data r-hitung $>r$ -tabel, maka variabel tersebut valid
- b. Jika r-hitung negatif (-) data r-hitung $>r$ -tabel, maka variabel tersebut tidak

valid r-hitung dapat dilihat dari kolom Corrected item-Total Correlation. Perhitungan ini menggunakan bantuan komputer program Statistik (SPSS). Bila nilai r-hitung validitas instrumen lebih besar dari r-tabel pada taraf signifikan 95% dan alfa 5% maka hasilnya valid. Tetapi apabila r-hitung validitas instrumen lebih kecil dari r-tabel maka hasilnya tidak valid.

3.8.2 Uji Reliabilitas

Menurut Yuliardi dan Nuraeni (2017:102) Uji Reliabilitas suatu instrumen dikatakan memiliki tingkat reliabilitas yang memadai, bila instrumen tersebut digunakan mengukur aspek yang diukur. Pengujian reabilitas dilakukan dengan menggunakan *Cronbach Alpha*, koefisien *Cronbach Alpha* ada yang > 0.60 menunjukkan kehandalan (*Reliabilitas*) instrumen. Jika Koefisien *Cronbach Alpha* yang menunjukkan semakin tinggi konsisten internal reliabilitasnya.

3.9 Uji Asumsi Klasik

Sebelum pengujian hipotesis dilakukan, terlebih dahulu dilakukan pengujian-pengujian terhadap gejala penyimpangan asumsi klasik. Cara yang digunakan untuk menguji gejala penyimpangan asumsi klasik dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

3.9.1 Uji Normalitas

Menurut Yuliardi dan Nuraeni (2017:113) Uji Normalitas merupakan uji asumsi dasar yang dilakukan sebagai prasyarat melakukan uji statistika parametrik. Uji ini dilakukan untuk menunjukkan simetris tidaknya distribusi data. Uji normalitas akan dideteksi melalui analisa grafis yang dihasilkan melalui perhitungan regresi dengan SPSS versi 21.0

Dasar pengambilan keputusan yaitu :

- a. data menyebar sekitar garis diagonal dan mengikuti arah diagonal. Maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
- b. jika data menyebar jauh dari garis diagonal atau tidak mengikuti arah garis diagonal maka model tersebut tidak memenuhi asumsi normalitas.

3.9.2 Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual suatu pengamatan ke pengamatan yang lainnya. Jika variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lainnya tetap, maka disebut

Homoskedastisitas dan jika berbeda disebut Heteroskedastisitas. Salah satu untuk mengetahui ada tidaknya Heteroskedastisitas pada suatu linier berganda yaitu dengan menggunakan *Scatterplot* atau dari nilai prediksi variabel

3.9.3 Uji Multikolinearitas

Uji Multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah dalam tabel regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (*independen*) dan jika terjadi hubungan maka dinamakan terdapat Multikolinearitas. Terdapat cara yang dilakukan untuk mendeteksi Multikolinearitas dengan melihat toleransi variabel *Variance Inflation Factor* (VIF) hitungannya model regresi dikatakan terbatas dan Multikolinearitas jika VIF-nya tidak lebih dari 10 toleransinya sekitar 1 atau mendekati 1.

3.10 Metode Analisis Data

Menurut Sugiyono (2016:147) teknik analisis data adalah pengelompokan data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menguji yang telah diajukan.

3.10.1 Analisis Deskriptif

Menurut Sugiyono (2016:147) menyatakan bahwa statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau mendaftarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi.

Statistik deskriptif digunakan untuk memberikan gambaran suatu data yang dapat dilihat dari nilai rata-rata (mean), standar deviasi dan nilai maksimum-maksimum. Mean digunakan untuk memperkirakan besar rata-rata populasi yang diperkirakan dari sampel, sedangkan standar deviasi digunakan untuk melihat nilai minimum-maksimum populasi.

3.10.2 Analisis Regresi Linier Berganda

Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu analisis regresi linier berganda, yang merupakan hubungan secara linear antara satu variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y). Analisis ini untuk mengetahui arah hubungan variabel independen dengan dependen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan. Adapun persamaan regresi sampelnya adalah:

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

Keterangan:

Y = Kinerja Pegawai

α = Konstanta

X₁ = Profesionalisme Kerja

X₂ = *Knowledge Management*

β_1 dan β_2 = Koefisien Regresi

e = Kesalahan atau Error

3.11 Uji Hipotesis

Untuk mengetahui tidak adanya variabel bebas terhadap variabel terikat maka dilakukan pengujian terhadap hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini. Metode pengujian terhadap hipotesis yang diajukan, dilakukan pengujian secara sederhana/uji t dan pengujian secara simultan/ uji F dan koefisien determinasi (R^2).

3.11.1 Uji Parsial (Uji-t)

Uji parsial t_{hitung} digunakan untuk mengetahui apakah secara parsial variabel independen berpengaruh secara signifikan atau tidak terhadap variabel dependen.

H_0 : $\beta_1 < 0$ artinya, Profesionalisme Kerja dan *Knowledge Management* secara parsial tidak terdapat pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan di PT Telkom Wilayah Medan

H_1 : $\beta_1 > 0$ artinya, Profesionalisme kerja dan *Knowledge Management* secara parsial terdapat pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan di PT Telkom Wilayah Medan.

Rumusan Hipotesis yang digunakan adalah sebagai berikut :

- Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 diterima artinya variabel independen secara parsial berpengaruh signifikan terhadap terhadap variabel dependen.
- Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ H_0 diterima dan H_1 ditolak artinya variabel independen secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

3.11.2 Uji Simultan (Uji F)

Uji simultan adalah uji yang digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel Profesionalisme Kerja (X₁) dan *Knowledge Management* (X₂) Kinerja Karyawan(Y) digunakan uji-F.

Hipotesis yang digunakan adalah:

H_0 : $b_1b_2 = 0$, artinya di Profesionalisme Kerja (X1) dan *Knowledge Management* (X2) secara simultan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja Karyawan (Y)

H_a : $b_1b_2 \neq 0$, artinya Profesionalisme Kerja (X1) dan *Knowledge Management* (X2) secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja Karyawan (Y)

Simanjuntak,dkk (2019) menyatakan kriteria pengambilan keputusan adalah sebagai berikut:

- a. H_0 diterima jika nilai Sig > 0,05
- b. H_1 diterima jika nilai Sig < 0,05

3.12 Uji Determinasi (R^2)

Koefisien Determinasi (R^2) digunakan untuk mengukur seberapa besar kontribusi variabel bebas terhadap variabel terikat. Jika koefisien Determinasi (R^2) semakin besar (mendekati satu) menunjukkan semakin baik kemampuan variabel bebas(X) menerangkan variabel terikat (Y) dimana $0 < R^2 < 1$. Sebaliknya, jika R^2 semakin kecil (mendekati nol) maka akan dapat dikatakan bahwa pengaruh variabel bebas (X) adalah kecil terhadap variabel terikat (Y). Hal ini berarti model yang digunakan tidak kuat untuk menerangkan variabel bebas yang diteliti terhadap variabel terikat.

