

**PENGARUH KNOWLEDGE MANAGEMENT TERHADAP
KINERJA KARYAWAN
(STUDI EMPIRIS PADA PT. SMS KABUPATEN
KOTAWARINGIN TIMUR)**

Desi Putri Wijayanti¹⁾, Didi Sundiman²⁾

Universitas Darwan Ali

¹⁾e-mail: desiputri_wijayanti@yahoo.com

²⁾e-mail: sundiman.didi@gmail.com

ABSTRACT

This study examined the influence of personal knowledge, job procedures, and technology on employee's performance in PT. SMS. The analytical method used in this research is multiple linear regression analysis. Samples of this research are 60 employees of PT. SMS. The results of this research indicate that personal knowledge and job procedure has influence on the performance of employees at PT. SMS. While technology has a positive effect but not significant to employees performance in PT. SMS.

Keywords : Knowledge Management, Personal Knowledge, Job Procedure, Technology, Employees Performance

ABSTRAK

Penelitian ini melakukan pengujian pada pengaruh personal knowledge, job procedures, dan teknologi pada kinerja karyawan PT. SMS. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah multiple linear regression analysis. Sample penelitian adalah 60 orang karyawan PT. SMS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa personal knowledge dan job procedure memiliki pengaruh signifikan pada kinerja karyawan di PT. SMS. Pemanfaatan teknologi memiliki pengaruh positif namun tidak signifikan pada kinerja karyawan PT. SMS.

Kata Kunci : Manajemen Pengetahuan, Pengetahuan Personal, Prosedur Kerja, Teknologi, Kinerja Karyawan

1. Pendahuluan

1.1 Latar Belakang

Supermarket merupakan sebuah toko yang menyediakan segala kebutuhan pokok sehari-hari. Seperti bahan makanan, minuman, tissue dan barang kebutuhan lainnya. Seiring

perkembangan zaman, supermarket yang sebelumnya hanya menjual kebutuhan primer sekarang telah berkembang menjual kebutuhan sekunder. Supermarket yang menjual kebutuhan sekunder ini merupakan supermarket era modern. Di supermarket era modern

banyak hal yang telah bertransformasi, seperti semakin banyak pramuniaga yang meningkatkan nilai jual dari supermarket tersebut.

Keberadaan supermarket bukanlah hal baru lagi di masyarakat. Hal ini membuktikan perkembangan yang sangat pesat, sehingga timbul banyak persaingan dalam industri ini. Perkembangan dewasa ini juga mengacu pada makin cepatnya, perubahan dalam segala bidang kehidupan, hal ini merupakan akibat dari efek globalisasi serta pengembangan teknologi informasi yang sangat akseleratif. Kondisi ini jelas membuat organisasi memerlukan cara-cara agar tetap *survive* dan eksis di konsumen mereka. Tuntutan akan makin pentingnya kualitas sumber daya manusia (SDM) merupakan salah satu respon untuk menyikapi hal tersebut, dan hal ini tentu saja memerlukan upaya-upaya untuk meningkatkan dan mengembangkan SDM.

Untuk meningkatkan sumber daya manusia yang berdaya saing, diperlukan pengelolaan pengetahuan yang dimiliki oleh setiap individu di perusahaan. Pengelolaan pengetahuan sangat bermanfaat bagi keberlangsungan organisasi, karena pada dasarnya pengetahuan merupakan sumber

penggerak organisasi, sehingga menjadi organisasi yang kompetitif. Seperti yang dikatakan Nonaka (1994), pengetahuan merupakan alat yang mendalam yang efektif dapat meningkatkan kemampuan organisasi untuk melaksanakan tindakan yang tepat.

Manajemen pengetahuan terbagi menjadi 2, yaitu pengetahuan *tacit* dan pengetahuan eksplisit. Pengetahuan *tacit* adalah pengetahuan yang didapat individu dari pengalaman sehari-hari, yang pada dasarnya sulit untuk diduplikasikan dan diajarkan kepada orang lain (Nonaka, 1994). Kunci dari pengetahuan *tacit* adalah pengalaman. Maka dari itu, pengetahuan *tacit* bersifat personal, yang membuatnya sulit untuk dikomunikasikan dan diresmikan (Nonaka, 1994). Sedangkan, pengetahuan eksplisit adalah pengetahuan yang dapat ditransfer kepada individu lain sehingga dalam praktiknya mudah untuk dideskripsikan ke dalam dokumen, pelatihan, dan lain-lain dimana penulis mengkategorikan ke dalam bentuk prosedur kerja, dan teknologi (Bohn dikutip dari Alavi *et al.*, 2001).

2. Tinjauan Pustaka

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Manajemen Pengetahuan

Menurut Davenport dan Prusak (1998), pengetahuan adalah pengalaman terstruktur, nilai, informasi kontekstual dan wawasan pakar yang menyediakan kerangka kerja untuk mengevaluasi dan menggabungkan pengalaman dan pengetahuan baru yang menghasilkan tindakan serta menghasilkan keputusan yang lebih baik dan menghasilkan input yang efektif pada dialog dan kreativitas organisasi.

Pengetahuan, yang dijelaskan oleh Keng-Boon Ooi (2014) dan Lim *et al.* (1999), adalah aset tidak berwujud yang hampir tidak mungkin untuk ditiru dan dipandang sebagai instrumen kompetitif yang harus dikelola secara efektif oleh setiap organisasi. Meskipun banyak yang telah membahas pentingnya pengetahuan dalam sebuah manajemen, tetapi relatif sedikit yang memperhatikan bagaimana proses pembuatan dan pengelolaan pengetahuan. Dalam proses pembuatan pengetahuan ini, kemudian dapat ditarik perbedaan pengetahuan menjadi dua kategori yaitu, pengetahuan *tacit* dan pengetahuan eksplisit.

2.1.2 *Tacit Knowledge*

Menurut Nonaka (1994), pengetahuan tacit adalah berakar dalam tindakan, komitmen, dan keterlibatan dalam konteks tertentu. yang “berdiam” dalam kesadaran yang komprehensif dan pikiran manusia dan tubuh.

Pengetahuan *tacit* merupakan pengetahuan yang ada di dalam pikiran setiap individu sesuai dengan pemahaman, keahlian, dan pengalaman seseorang. Seperti kata Polanyi dalam Nonaka (1994), kita bisa tahu lebih dari yang kita bisa katakan. Pengetahuan tacit merupakan pengetahuan yang sulit untuk diformulasikan dan dikomunikasikan, karena berada di dalam benak masing – masing orang. Pengetahuan yang ada dalam diri seseorang, tampak seperti sebuah gunung es. Berdasarkan pengertiannya, maka pengetahuan *tacit* dapat dikategorikan sebagai pengetahuan personal.

2.1.3 Pengetahuan Eksplisit

Nonaka (1994), mengatakan pengetahuan eksplisit diskrit atau digital. Hal ini ditangkap di catatan masa lalu seperti perpustakaan, arsip, dan *database* dan dinilai secara berurutan. Alavi (2001) mengungkapkan, eksplisit dimensi pengetahuan (selanjutnya

disebut sebagai pengetahuan eksplisit) diartikulasikan, dikodifikasi, dan dikomunikasikan dalam bentuk simbolik dan/atau bahasa alami. Contohnya pembelian sebuah produk elektronik, pasti disertai petunjuk pemakaian. Petunjuk pemakaian itu merupakan pengetahuan seputar pengoperasian produk tersebut.

Penerapan pengetahuan eksplisit lebih mudah, karena pengetahuan yang diperoleh dalam bentuk tulisan atau rekaman yang telah didokumentasikan, sehingga karyawan dapat mempelajarinya secara mandiri. Pengetahuan eksplisit dalam penelitian ini adalah prosedur kerja dan teknologi.

Prosedur kerja adalah tugas dan tanggung jawab yang telah diberikan kepada karyawan yang bersifat formal. Menurut Beijerse (2000), pengetahuan eksplisit ditandai, menurut berbagai penelitian, dengan kemampuannya untuk dinyatakan sebagai kata atau nomor, dalam bentuk data tercetak, formula ilmiah, manual, file komputer, dokumen, paten, dan prosedur standar atau titik awal universal yang dapat dengan mudah ditransfer dan disebar.

Alavi dan Leidner (2001) menyampaikan jika pengetahuan adalah proses, maka secara tersirat fokus

manajemen adalah pada aliran pengetahuan dan proses penciptaan, berbagi, dan distribusi pengetahuan” (Alavi & Leidner, 2000; Sundiman & Idrus, 2015). Disinilah peran penting dari teknologi informasi, mengingat canggihnya teknologi saat ini. Misalnya, internet, intranet, *browser*, *extranet*, data mining teknik, gudang data, dan agen *software* (Alavi & Leidner, 2001).

2.2 Kinerja Karyawan

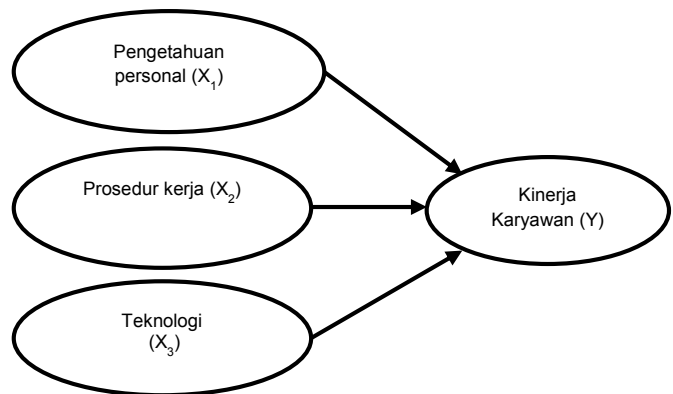
Pengertian kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan fungsinya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Pada dasarnya kinerja merupakan sesuatu hal yang bersifat individual, karena setiap karyawan memiliki tingkat kemampuan yang berbeda-beda. Selain itu, kinerja karyawan juga dipengaruhi oleh tingkat pendidikan, inisiatif, pengalaman kerja, dan motivasi karyawan.

Menurut Mondy dalam Choirina (2014:11), kriteria (standar) kinerja yang paling umum adalah sifat-sifat karyawan tertentu seperti sikap, penampilan, dan inisiatif adalah dasar untuk beberapa evaluasi.

- a. Perilaku, ketika tugas seseorang sulit ditentukan, organisasi bisa mengevaluasi perilaku atau kompetensi orang tersebut yang berhubungan dengan tugasnya.
- b. Kompetensi, meliputi sekumpulan luas pengetahuan, keterampilan, sifat, dan perilaku yang bisa bersifat teknis, berkaitan dengan keterampilan antar pribadi, atau berorientasi bisnis.
- c. Pencapaian tujuan, aspek penilaian karyawan ini harus menjadi unsur yang paling positif dalam keseluruhan proses dan membantu karyawan untuk fokus pada perilaku yang akan menghasilkan hasil-hasil positif bagi semua yang berkepentingan.
- d. Potensi perbaikan, perusahaan-perusahaan harus berfokus pada masa depan, memasukkan perilaku-perilaku dan hasil-hasil yang diperlukan untuk mengembangkan karyawan dan dalam proses tersebut dapat mencapai tujuan-tujuan perusahaan.

3. Model Penelitian Dan Hipotesis

3.1 Model Penelitian



Gambar 1. Model Penelitian

3.2 Hipotesis

Berdasarkan model penelitian di atas, maka hipotesis penelitian adalah sebagai berikut:

Organisasi dengan karyawan yang memiliki pengetahuan *tacit* terbaik mampu memberikan keunggulan dalam persaingan menghadapi pesaing dengan kualitas SDM yang tidak mudah ditiru (Teece, 2000). Kualitas pengetahuan SDM organisasi menciptakan fleksibilitas dan perencanaan yang lebih baik, kemampuan penyelesaian masalah akan meningkatkan kinerja perusahaan dalam kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen (Youndt & Snell, 2004). Hipotesis pertama penelitian sebagai berikut:

H₁: Pengetahuan personal berpengaruh terhadap kinerja karyawan di PT. SMS.

Penyusunan prosedur kerja yang baik menciptakan alur kerja yang dan struktur organisasi yang akan mengurangi kompleksitas dan efisiensi biaya dalam pemanfaatan berbagai sumber daya organisasi (Choi & Lee, 2002). Struktur pekerjaan yang tersusun dengan baik akan membawa organisasi pada proses kerja yang rapi dan proses kerja terbaik sehingga mampu menciptakan keunggulan bersaing yang lebih baik (Schulz & Jobe, 2001). Hasil-hasil penelitian di atas membawa pada hipotesis kedua penelitian:

H₂: Prosedur kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan di PT. SMS.

Pemanfaatan teknologi informasi mendorong aktifitas karyawan yang lebih efektif dalam berbagai kegiatan dan aktifitas kerja termasuk kinerja pelayanan pada konsumen (Böhnstedt, Scholl, Rensing, dan Steinmetz, 2010). Penelitian menunjukkan bagaimana pemanfaatan teknologi telah mendorong organisasi pada banyak peningkatan kinerja di berbagai bidang kerja, (Wang & Wang, 2012). Konsep di atas membawa peneliti pada hipotesis ke tiga:

H₃: Teknologi berpengaruh terhadap kinerja karyawan di PT. SMS.

Kombinasi dari berbagai sumber daya yang ada meliputi SDM, prosedur kerja yang baik dan efisiensi pemanfaatan teknologi jika dikombinasikan dengan baik maka mampu memberikan nilai tambah yang lebih baik bagi organisasi (Tanriverdi & Venkatraman, 2005), membentuk hipotesis penelitian ke empat:

H₄: Pengetahuan personal, prosedur kerja, dan teknologi secara bersama-sama berpengaruh terhadap kinerja karyawan di PT. SMS.

4. Metode Penelitian

4.1 Rancangan Penelitian, Populasi dan Sampel

Jenis penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif yaitu penelitian tentang data yang dikumpulkan dan dinyatakan dalam bentuk angka-angka yang bertujuan untuk menguraikan atau menggambarkan tentang sifat-sifat dari suatu keadaan atau objek penelitian yang dilakukan melalui pengumpulan data dan analisis data kuantitatif serta pengujian hipotesis.

Objek penelitian ini dilaksanakan dengan maksud untuk menjelaskan hubungan variabel dalam penelitian ini adalah hubungan kausal, yaitu hubungan

yang bersifat sebab akibat. Ada variabel independen (variabel yang mempengaruhi) dan variabel dependen (dipengaruhi). Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kinerja karyawan (Y) dan variabel independen adalah pengetahuan personal, prosedur kerja, dan teknologi.

Teknik sampling yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah *probability sampling* yaitu teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel. Teknik *probability sampling* yang digunakan penulis adalah *simple random sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel dari populasi yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi. Sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah sebagian dari karyawan di PT. SMS, yaitu sejumlah 60 orang.

4.2 Definisi Operasional Variabel

1. Pengetahuan personal adalah pengetahuan yang diperoleh karyawan PT. SMS berupa pengalaman baik dari kejadian sehari-hari ataupun dari sumber lainnya. Indikator empirik

pengetahuan personal menurut Kosasih dan Budiani (2007:83) :

- a. Setiap karyawan harus memiliki pengalaman kerja minimal 1 tahun di bidangnya.
- b. Karyawan yang berpengalaman cenderung bekerja lebih profesional daripada karyawan yang belum memiliki pengalaman sama sekali.
- c. Pengalaman bukan hanya diperoleh dari diri sendiri tetapi juga dari orang lain.
- d. Mendapatkan pengalaman baru setiap hari.
- e. Pengalaman yang diperoleh memperkaya pengetahuan.
- f. Mengkomunikasikan pengalaman kerja dengan rekan kerja.
- g. Masalah yang dihadapi dapat dijadikan pelajaran yang berharga.

Dalam penelitian ini, peneliti hanya mengambil 7 dari total indikator empirik dari peneliti sebelumnya.

2. Prosedur kerja adalah tanggung jawab atau tugas yang harus dijalankan oleh karyawan PT. SMS berdasarkan *Standard Operation Procedure* (SOP) yang ada dan

sifatnya formal. Indikator empirik prosedur kerja menurut Kosasih dan Budiani (2007:83) :

- a. Dengan adanya SOP pekerjaan menjadi terarah dan terkoordinir.
- b. SOP merupakan sarana komunikasi dalam mencapai sasaran dan tujuan perusahaan.
- c. SOP dapat menunjukkan tanggung jawab kerja dengan sangat jelas.
- d. Pemahaman mengenai SOP sudah sangat baik.
- e. SOP dapat dijadikan acuan dalam pelaksanaan pelatihan dalam departemen saya.
- f. SOP dalam departemen telah memenuhi standar yang ada.

Dengan menyesuaikan kondisi perusahaan, maka peneliti mengambil 6 dari 10 indikator empirik peneliti sebelumnya.

3. Teknologi adalah media penyebaran informasi yang digunakan untuk mendukung tiap kegiatan kerja di dalam perusahaan. Indikator empirik menurut Lee dan Choi, dalam Lin (2014:1423) :

- a. Organisasi saya telah mengadopsi aplikasi TI bagi

karyawan untuk berkolaborasi dengan rekan-rekan.

- b. Organisasi saya telah mengadopsi aplikasi TI bagi karyawan untuk berkomunikasi dengan rekan-rekan.
- c. Organisasi saya telah mengadopsi aplikasi TI bagi karyawan untuk mencari dan mengakses pengetahuan yang diperlukan.

4. Kinerja merupakan hasil pekerjaan yang dicapai oleh seseorang berdasarkan tuntutan persyaratan-persyaratan pekerjaan. Suatu pekerjaan mempunyai persyaratan tertentu untuk dapat dilakukan dalam mencapai tujuan yang disebut juga sebagai standar pekerjaan (Bangun, dalam Choirina 2014). Standar kinerja dapat dijadikan dasar dalam penilaian setiap pekerjaan. Menurut Bangun dalam Choirina (2014:11), menyebutkan indikator kinerja dalam suatu pekerjaan dapat diukur melalui :

- a. Jumlah pekerjaan
- b. Kualitas pekerjaan
- c. Ketepatan waktu
- d. Kehadiran
- e. Kemampuan kerja sama

Indikator-indikator di atas kemudian dijabarkan dalam bentuk kuesioner. Penilaian dilakukan dengan skoring 1-4 Skala Likert, dimana nilai-nilai pertanyaan mempunyai hubungan dengan kemungkinan jawaban. Pengujian validitas dan reliabilitas dilakukan pada instrument penelitian yang dikembangkan.

5. Analisis dan Pembahasan

5.1 Analisa Deskripsi Reponden

Hasil analisis data profil responden yang diperoleh yaitu laki-laki sebanyak 35 orang (58.3%), responden perempuan sebanyak 25 orang (41.7%), rata-rata responden berada di usia antara 21 – 25 tahun. Prosentase latar belakang pendidikan paling banyak adalah lulusan SMA – sederajat sebanyak 45 orang (75%). Responden dalam penelitian ini paling banyak menjabat sebagai SPG/SPB yakni sebanyak 24 orang (41.7%). Untuk status perkawinan, dalam penelitian ini responden paling banyak belum menikah yaitu sebanyak 34 (56.7%). Rata – rata responden telah bekerja selama 1 – 5 tahun.

5.1.1 Analisis Data

Tabel 1

Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda

Variabel	B	Beta	t	Sig
Constant	1.901		.726	.471
(X ₁)	.328	.399	3.337	.002
(X ₂)	.304	.279	2.205	.032
(X ₃)	.089	.054	.450	.655

Sumber : Data diolah (2016)

Ket :

X₁ = Pengetahuan personal

X₂ = Prosedur kerja

X₃ = Teknologi

Berdasarkan hasil perhitungan diperoleh persamaan regresi linier berganda sebagai berikut :

$$Y = b_0 + b_1X_{1t} + b_2X_{2t} + b_3X_{3t} + e_t$$

$$Y = 1.901 + 0.328X_1 + 0.304X_2 + 0.089X_3 + e_i$$

Ket :

Y = Kinerja karyawan

X₁ = Pengetahuan Personal

X₂ = Prosedur kerja

X₃ = Teknologi

b₀ = Konstanta

b₁ = Koefisien regresi 1

b₂ = Koefisien regresi 2

b₃ = Koefisien regresi 3

e_i = Variabel pengganggu

Dari persamaan regresi tersebut dapat dijelaskan bahwa:

1. Konstanta (b_0) = 1.901
 Nilai konstanta ini menunjukkan bahwa apabila tidak ada variabel pengetahuan personal (X_1), prosedur kerja (X_2) dan teknologi (X_3), maka kinerja karyawan (Y) hanya akan terbentuk sebesar 1.901.
2. Pengetahuan personal (b_1) = 0,328
 Koefisien regresi ini menunjukkan bahwa setiap variable pengetahuan personal (X_1) meningkat satu-satuan, maka akan meningkatkan pula kinerja karyawan (Y) sebesar 0, 328 dengan asumsi bahwa variabel bebas yang lain dari model regresi adalah tetap.
3. Prosedur kerja (b_2) = 0,304
 Koefisien regresi ini menunjukkan bahwa setiap variabel prosedur kerja (X_2) meningkat satu-satuan, maka akan meningkatkan pula kinerja karyawan (Y) sebesar 0, 304 dengan asumsi bahwa variabel bebas yang lain dari model regresi adalah tetap.
4. Teknologi (b_3) = 0,089
 Koefisien regresi ini menunjukkan bahwa setiap variabel teknologi (X_3) meningkat satu-satuan, maka akan meningkatkan pula kinerja karyawan (Y) sebesar 0,089 dengan asumsi bahwa variabel bebas yang lain dari model regresi adalah tetap.

5.2 Uji Hipotesis

5.2.1 Koefisien Determinasi

Tabel 2
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adj R Square	Std. Error of the Estimate	DW
1	.602 ^a	.362	.328	1.692	2,204

a. Predictors: (Constant), X3, X2,X1

b. Dependent Variable: Y

Model summary pada kolom R Square adalah koefisien korelasi pearson sebesar 0.328 yang menunjukkan tingkat hubungan yang tinggi antara variabel, sedangkan untuk kolom Durbin-Watson nilainya sebesar 2.204. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat pengaruh X_1 , X_2 dan X_3 cukup kuat sehingga mencapai 32.8% dan variasi variabel kinerja karyawan dapat dijelaskan oleh variabel pengetahuan personal, prosedur kerja, dan teknologi sedangkan sisanya sebesar 67.2%, diterangkan oleh variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Uji Simultan (F)

Tabel 2
Model Summary^b

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	91.063	3	30.354	10.606	.000 ^b
Residual	160.271	59	2.862		
Total	251.333	59			

a. Predictors: (Constant), X3, X2,X1

b. Dependent Variable: Y

Dari hasil uji ANOVA atau F test pada tabel 3 didapat nilai F hitung sebesar 10.606 dengan nilai signifikannya 0.000. Pernyataan probabilitas jauh lebih kecil dari 0.05 maka model regresi dapat digunakan untuk mengetahui signifikansi pengetahuan personal, prosedur kerja dan teknologi secara bersama-sama terhadap kinerja karyawan.

Uji Parsial (t)

Tabel 4
Hasil Uji t

Variabel Bebas	T hitung	Sig.
Pengetahuan personal (X_1)	3.337	.002
Prosedur kerja (X_2)	2.205	.032
Teknologi (X_3)	.450	.655

a. Dependent Variable: Y

Pada output regresi menunjukkan bahwa angka signifikansi untuk hipotesis yang ditolak lebih dari 0.05 dan hipotesis yang diterima memiliki tingkat signifikansi kurang dari 0.05. Hasil dari masing-masing variabel bebas bahwa signifikansi pengetahuan personal (X_1) sebesar 0.002 atau lebih kecil dari 0.05. Sehingga dapat dikatakan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara pengetahuan personal (X_1) terhadap kinerja karyawan (Y), untuk prosedur kerja (X_2) dengan signifikansi 0.032

lebih kecil dari 0.05. Sehingga dapat dikatakan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara prosedur kerja (X_2) terhadap kinerja karyawan (Y). Sedangkan teknologi (X_3) dengan signifikansi 0.655 lebih besar dari 0.05 dan dapat dikatakan tidak berpengaruh signifikan antara teknologi (X_3) terhadap kinerja karyawan (Y).

5.3 Hasil Pembahasan

Berdasarkan hasil perhitungan yang telah dilakukan pada tabel 4 maka dengan demikian H_1 diterima dan H_0 ditolak. Pengujian ini secara statistik membuktikan bahwa pengetahuan personal berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Hasil penelitian ini sesuai dengan yang dihipotesiskan, yang berarti menerima H_1 . Hal ini membuktikan bahwa faktor pengetahuan personal berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan di PT. SMS. Hasil ini sesuai dengan penelitian Kosasih dan Budiani (2011), Sundiman *et al.* (2014), dan Sundiman dan Putra (2016) yang menyatakan adanya pengaruh yang baik antara prosedur kerja yang diimbangi dengan pengetahuan personal terhadap kinerja karyawan hotel. Individu dan SDM sebagai bagian tidak terlepaskan dari organisasi adalah bagian yang sangat

vital bagi keberlangsungan dan pertumbuhan organisasi. SDM yang memiliki personal *knowledge* yang baik tentu adalah katalisator yang kuat untuk menciptakan budaya dan perilaku organisasi dalam menghadapi persaingan pasar. Perkembangan pola persaingan global yang sangat cepat menuntut organisasi untuk bisa terus menjaga dan mengembangkan pengetahuan personal SDM nya.

Kemudian untuk H_2 berdasarkan perhitungan secara statistis H_2 diterima dan H_0 ditolak. Pengujian ini secara statistik membuktikan bahwa prosedur kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Hasil penelitian ini sesuai dengan yang dihipotesiskan, yang berarti menerima H_2 . Hal ini membuktikan bahwa faktor prosedur kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan di PT. SMS. Hasil ini sesuai dengan penelitian Kosasih dan Budiani (2011), yang menyatakan adanya pengaruh yang baik antara prosedur kerja yang diimbangi dengan pengetahuan personal terhadap kinerja karyawan hotel. Prosedur kerja menjadi faktor yang penting bagi keteraturan dalam proses kerja. Prosedur kerja yang

baik memberikan pedoman yang jelas mengenai tata proses aliran informasi dan barang dalam organisasi. Keteraturan aliran informasi dan barang dalam organisasi memberikan efisiensi dan efektifitas kerja dalam organisasi yang berdampak pada kinerja karyawan.

Hipotesis ke-3 hasil analisis dinyatakan tidak signifikan. Hasil uji statistik tersebut menunjukkan bahwa dalam teknologi tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Hasil penelitian ini tidak sesuai dengan yang dihipotesiskan, yang berarti menolak H_3 . Hal ini membuktikan bahwa faktor teknologi berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kinerja karyawan di PT. SMS. Hal ini dikarenakan PT. SMS, berada di kota yang ekonominya masih berkembang. Dalam praktiknya, teknologi telah diterapkan di PT. SMS, hanya saja untuk saat ini teknologi tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Selain itu, pelanggan PT. SMS belum terbiasa dengan perkembangan teknologi informasi dewasa ini. Hal inilah yang membuat teknologi belum berpengaruh besar terhadap kinerja karyawan di PT. SMS.

6. Penutup

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan bukti-bukti empiris yang diperoleh dari penelitian ini, maka dapat diambil kesimpulan bahwa :

1. Pengetahuan personal (X_1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di PT. SMS. Hal ini menunjukkan bahwa pengalaman pribadi individu, yang kemudian saling berbagi pengalaman tersebut dapat meningkatkan kinerja karyawan di PT. SMS. Dengan pengalaman yang dimilikinya itulah karyawan dapat mengeksplor lebih luas lagi potensi yang ada di dalam dirinya, yang mana hal ini akan membuat kinerja karyawan tersebut semakin baik.
2. Prosedur kerja (X_2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di PT. SMS. Hal ini menunjukkan penggunaan dan pemanfaatan *Standard Operation Procedure* (SOP) dengan baik, maka akan menghasilkan kinerja karyawan yang baik pula. Hal ini dikarenakan SOP merupakan dasar untuk melakukan kegiatan di perusahaan. Di PT. SMS, SOP telah diterapkan dengan baik sehingga karyawan memiliki suatu acuan dasar untuk

melakukan pekerjaan mereka masing-masing.

3. Teknologi (X_3) memiliki pengaruh positif, namun tidak signifikan terhadap kinerja karyawan di PT. SMS. Skala usaha yang dimiliki PT. SMS, yang masih belum terlalu luas, dan juga sistem penjualan *direct selling* menjadi salah satu faktor teknologi tidak berpengaruh signifikan dalam penelitian ini. Dimana sistem *direct selling* merupakan metode penjualan barang dengan cara tatap muka untuk melakukan transaksi jual beli.
4. Pengetahuan personal (X_1), prosedur kerja (X_2), dan teknologi (X_3) secara bersama-sama berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Untuk hipotesis ini, telah dihitung menggunakan tabel ANOVA telah diperoleh F hitung sebesar 10.606.
5. Berdasarkan hasil analisis regresi linear berganda bisa disimpulkan bahwa dari tiga variabel yaitu variabel pengetahuan personal, prosedur kerja dan teknologi merupakan variabel independen yang terdapat dalam penelitian ini. Dimana pengetahuan personal menjadi variabel yang paling dominan dalam mempengaruhi

kinerja karyawan. Selain itu hal tersebut didukung dengan adanya nilai koefisiensi korelasi (R^2) sebesar 0.362 atau 36.2% yang menunjukkan adanya korelasi yang sangat kuat dari hubungan pengetahuan personal (X_1), prosedur kerja (X_2) dan prosedur kerja (X_3) terhadap kinerja karyawan, sedangkan 63.8% terdapat di variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

6.2 Saran – saran

Peneliti menyadari adanya kekurangan dalam penelitian ini, agar dapat diperhatikan dalam penelitian selanjutnya.

1. Pengetahuan akan prosedur kerja hendaknya diimbangi dengan

pengetahuan personal yang baik dari setiap karyawan.

2. Pihak PT. SMS diharapkan untuk terus mampu menggali potensi yang ada pada masing-masing individu yang ada di perusahaan. Dan juga mampu mempertahankan serta meningkatkan mutu SOP yang berlaku sekarang.
3. Pihak PT. SMS diharapkan dapat memperhatikan segi teknologi yang saat ini belum berpengaruh signifikan.
4. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 60 orang, jumlah ini relatif masih kecil. Diharapkan dalam penelitian selanjutnya, peneliti dapat menambah jumlah sampel.

DAFTAR PUSTAKA

- Alavi, M., & Leidner, D.E. (2001). Knowledge management and knowledge management systems: Conceptual foundations and research issues. *MIS Quarterly*, 25(1), 107–136.
- Beijerse, R.P. uit (2000). Knowledge management in small and medium-sized companies: knowledge management for entrepreneurs. *Journal of Knowledge Management*, 4(2), 162-179.

- Böhnstedt, D., Scholl, P., Rensing, C., & Steinmetz, R. (2010). Enhancing an environment for knowledge acquisition based on web resources by automatic tag type identification. *In Proceedings of international conference on computeraided learning* (h.380–389). Hasselt, Belgium.
- Choi, B., & Lee, H. (2002). Knowledge management strategy and its link to knowledge creation process. *Expert Systems with Applications*, 23(3), 173–187.
- Choirina, F. D. (2014). *Analisis pengaruh praktek knowledge management dalam memediasi dukungan information technology terhadap kinerja karyawan*. Tesis. Universitas Diponegoro, Indonesia.
- Davenport, T.H., & Prusak, L. (1998). *Working knowledge: How organizations manage what they know*. Harvard Business School Press. Cambridge, MA.
- Joshi, H., Chawla, D., & Farooque, J. A. (2014). Segmenting knowledge management (KM) practitioners and its relationship to performance variation – Some empirical evidence. *Journal of Knowledge Management*, 18(3), 469–493. <http://doi.org/10.1108/JKM-10-2013-0380>
- Ooi, K.B. (2014). TQM: A facilitator to enhance knowledge management? A structural analysis. *Expert Systems with Applications*, 41, 5167–5179.
- Kogut, B., & Zander, U. (1992) Knowledge of the firm, combinative capabilities, and the replication of technology. *Organization Science*, 3(3), 383–397.
- Kosasih, N., & Budiani, S. (2007). Pengaruh knowledge management terhadap kinerja karyawan: Studi kasus departemen front office Surabaya Plaza Hotel. *Jurnal Manajemen Perhotelan*, 3(2).
- Lee, M. R., & Lan Y.C. (2011). Toward a unified knowledge management model for SMEs. *Expert Systems with Applications*, 38(1), 729-735.

- Lin, H.F. (2014). Contextual factors affecting knowledge management diffusion in SMEs. *Industrial Management and Data Systems* 2014, 114, 1415–1437.
- Nonaka, I. (1994). A Dynamic Theory of Organizational Knowledge Creation. *Organization Science*, 5(1), 14-37. Retrieved from <http://www.jstor.org/stable/2635068>
- Schulz, M., & Jobe, L. A. (2001). Codification and tacitness as knowledge management strategies: An empirical exploration. *Journal of High Technology Management Research*, 12(1), 139–165.
- Sugiyono. (2004). *Metode Penelitian Bisnis*. CV. Alfabeta: Bandung.
- Sundiman, D., Idrus, M.S., Troena, E.A., & Rahayu, M. (2013). The role of knowledge management on individual, the community and the organization. *International Organization of Scientific Research Journal of Business and Management*, 7(1), 47-54.
- Sundiman, D., & Idrus., M. S. (2015). Confucianism ethic, Guanxi, and acculturation role on the knowledge transfer process of Chinese descendant in Indonesia. *International Journal of Knowledge Management Studies*, 6 (3), 261-278.
- Sundiman, D., & Putra., S.S. (2016). Knowledge management role on creating service excellence: Case study on building materials supermarket in the city of Sampit-Indonesia. *Proceedings of the The 11th International Knowledge Management in Organizations Conference on The changing face of Knowledge Management Impacting Society*. ACM, 2016.
- Tanriverdi, H., & Venkatraman, N. (2005). Knowledge relatedness and the performance of multibusiness firms. *Strategic Management Journal*, 26(2), 97–119.
- Teece, D. J. (2000). Strategies for managing knowledge assets: The role of firm structure and industrial context. *Long Range Planning*, 33(1), 35–54.

Trihendradi, C. (2011). *Langkah Mudah Melakukan Analisis Statistik Menggunakan SPSS 19*. Yogyakarta: Andi Offset.

Voon-Hsien Lee, Lai-Ying Leong, Teck-Soon Hew, Keng-Boon Ooi, (2013), "Knowledge management: a key determinant in advancing technological innovation?", *Journal of Knowledge Management*, 17(6), 848-872. <http://dx.doi.org/10.1108/JKM-08-2013-0315>

Wang, Z., & Wang, N. (2012). Knowledge sharing, innovation and firm performance. *Expert Systems with Applications*, 39(10), 8899–8908.

Youndt, M. A., & Snell, S. A. (2004). Human resource configurations, intellectual capital, and organizational performance. *Journal of Managerial Issues*, 16(3), 337–360.