



Pengaruh Knowledge Manajemen dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan

Ine Savitri, Fendy Manunggal Widiatma

Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pelita Bangsa

Corresponding author : Ine Savitri

Email : inesavitri28@gmail.com

Submit : 31 Januari 2024

Review : 04 Februari 2024

Accept : 06 Februari 2024

Publish : 12 Februari 2024

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui cara penanganan pengetahuan karyawan pada berbagai tingkatan dalam organisasi perusahaan. Hal itu juga dipengaruhi oleh produktivitas yang dihasilkan seorang karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai standar kerja dan waktu yang lebih. Selain kemampuan memahami tugas pekerjaan, diperlukan kepercayaan serta kesempatan dari pimpinan organisasi. Dengan memberikan waktu yang lebih serta kepercayaan yang penuh dari pimpinan, mampu menjadikan seorang karyawan menjadi lebih percaya diri, sarat pengalaman, mampu menghadapi segala pekerjaan yang berat, dan apabila hal itu tercapai kepuasan kerja yang dirasakan berdampak besar meningkatnya kinerja karyawan. Penelitian mengenai knowledge management dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan telah dilakukan dengan baik. Namun demikian, ada catatan penting yang perlu diperhatikan oleh perusahaan untuk bisa meningkatkan kinerja karyawan yaitu transparansi dalam sistem penilaian kinerja akan sangat berpengaruh besar terhadap kepuasan kerja.

Kata Kunci : Knowledge Manajemen, Kepuasan Kerja, Kinerja Karyawan

Abstract

This study aims to find out how to handle employee knowledge at various levels in the company's organization. It is also influenced by the productivity generated by an employee in completing work according to work standards and more time. In addition to the ability to understand job assignments, trust and opportunities from the leadership of the organization are needed. By giving more time and full trust from the leadership, being able to make an employee become more confident, full of experience, able to face all the hard work, and if it is achieved job satisfaction is felt to have a major impact on increasing employee performance. Research on knowledge management and job satisfaction on employee performance has been done well. However, there is an important note that companies need to pay attention to in order to improve employee performance, namely transparency in the performance appraisal system will greatly influence job satisfaction.

Keywords: Knowledge Manajemen, Job Satisfaction, Employe Performance



Pendahuluan

Seiring dengan adanya globalisasi, dunia bisnis modern saat ini telah memasuki era yang disebut pos industrial atau *information age*. Era yang ditandai dengan perubahan paradigma dari pekerjaan yang hanya mengandalkan fisik semata sebagai basis kerja menjadi pekerjaan yang berbasis pengetahuan (*knowledge work*). Informasi merupakan kata kunci penting di era ini. Kumpulan informasi yang tersistemasi dengan baik kemudian akan membentuk sebuah pengetahuan. Pengetahuan inilah yang pada akhirnya menjadi basis penting di dalam jantung bisnis modern saat ini. Pengetahuan yang dimiliki oleh suatu organisasi merupakan aset yang sangat berharga dan merupakan aset yang tak kasat mata, pengetahuan juga merupakan sumber daya internal perusahaan, yang paling bernilai, unik, sulit digantikan dan sulit ditiru. Dengan pengetahuan dan kemampuan untuk menciptakan pengetahuan baru, perusahaan dapat menciptakan, memanipulasi dan mentrans-formasikan sumber-sumber daya yang lain.

Organisasi harus menyadari pentingnya mengelola dan memanfaatkan sebaik-baiknya pengetahuan dari individu-individu yang ada dalam organisasi tersebut sebagai aset organisasi. Pengetahuan baik yang terkait dengan proses produksi, komunikasi maupun bidang lainnya terus berkembang seiring berkembangnya organisasi.

Pengelolaan pengetahuan sudah berlangsung sejak awal berdirinya sebuah organisasi. Akan tetapi banyak organisasi, bisnis belum atau tidak mengetahui adanya potensi *Knowledge* tersembunyi yang dimiliki oleh karyawan. Sebuah riset yang dilakukan oleh Delphi Group menunjukkan bahwa *Knowledge* dalam organisasi tersimpang dengan struktu: 42 persen di pikiran (otak) karyawan sebagai pengetahuan tacit, 26 persen dokumen kertas, 20 persen dokumen elektronik, 12 persen pengetahuan berbasis elektronik (Permenpan RB No. 14 Tahun 2011). Hal ini didukung oleh Shaju & Subhashini (2017) yang menyatakan adanya hubungan positif antara dimensi kepuasan kerja dan kinerja karyawan.(Astitioni & Sintaasih, 2019). Dan Menurut Torabi (2016), adanya dampak signifikan *Knowledge Management* terhadap kinerja karyawan.(Aruan & Fakhri, 2015).

Pemimpin adalah sosok yang diandalkan dalam suatu organisasi. Sosok seorang pemimpin dapat dijadikan indikator baik buruknya suatu organisasi. Apalagi di era persaingan global saat ini, seorang pemimpin dituntut mampu menjadi nahkoda bagi organisasinya dengan menjadi pemimpin yang efektif. Seorang pemimpin efektif harus mampu menggerakkan dan memotivasi bawahannya untuk bekerja dengan sebaik-baiknya guna mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan.(Yuliana & Widayati, 2018).

Hal ini sangat berhubungan dengan kondisi sumberdaya manusia didalamnya. Seringkali organisasi dihadapkan pada tantangan bagaimana membuat pengetahuan yang dimiliki oleh masing-masing organisasi ini mampu teroptimalkan, berkembang dan tersebar dengan baik keseluruhan lapisan organisasi menurut kapasitas, tugas dan fungsinya masing-masing. Untuk memperoleh manfaat sebesar-besarnya dari pengetahuan yang dimiliki dan untuk mengetahui pengetahuan yang harus dimiliki, perusahaan seharusnya mengelola melalui *knowledge management*. Melalui *Knowledge Management*, pengetahuan yang dimiliki seorang karyawan tetap tunggal dan menjadi aset perusahaan sekalipun secara fisik mereka telah meninggalkan perusahaan. Melalui *Knowledge*



Management pula organisasi dapat belajar dengan cepat sehingga adaptif terhadap perubahan yang terjadi.

Secara konseptual, *Knowledge Management* merupakan kegiatan organisasi dalam mengelola pengetahuan sebagai aset, diperlukan upaya penyaluran pengetahuan yang tepat kepada orang yang tepat dan dalam waktu yang cepat, hingga mereka bisa saling berinteraksi, berbagi pengetahuan dan mengaplikasikannya dalam pekerjaan sehari-hari demi peningkatan organisasi. Pengertian *Knowledge Management* (KM) (Hendrik, 2003) adalah merencanakan, mengumpulkan dan mengorganisir, memimpin dan mengendalikan data dan informasi yang telah digabung dengan berbagai bentuk pemikiran dan analisis dari macam-macam sumber yang kompeten. Jadi, prinsip utama *Knowledge Management* adalah mendorong agar organisasi untuk "*know what they know*". (Prabowo, 2010)

Oleh karena itu, perusahaan menuntut agar para karyawannya mampu menampilkan kinerja yang optimal karena baik buruknya kinerja yang dihasilkan karyawan akan berdampak pada kinerja dan keberhasilan perusahaan secara keseluruhan. Selanjutnya, selain *Knowledge Management* yang dapat berpengaruh terhadap kinerja karyawan maka, salah satu faktor penentu tinggi rendahnya kinerja karyawan adalah tingkat kepuasan kerja. Oleh karena itu, maka perusahaan perlu memperhatikan masalah kepuasan kerja ini.

Menurut Kianto 2016. Peranan *Knowledge Management* dapat dilihat dalam kaitannya dengan penggunaan kebutuhan pelanggan dan *stakeholder*. Dalam penelitiannya juga menyatakan bahwa *Knowledge Management* dalam lingkungan kerja seseorang terkait secara signifikan terhadap kepuasan kerja. (Kurniawan, 2018).

Beberapa alasan mengapa perusahaan harus benar – benar memperhatikan kepuasan kerja para karyawannya, yang dapat dikategorikan sesuai dengan fokus karyawan atau perusahaan, yaitu pertama manusia berhak diberlakukan dengan adil dan hormat, pandangan ini menurut perspektif kemanusiaan (Rivai, 2005). (Supardi, 2018).

Kepuasan kerja merupakan sebuah indikator evaluasi yang menggambarkan kondisi seseorang atas persanaan dan sikapnya mengenai pengalamannya saat bekerja. Menurut Hasibuan (2013) Kepuasan Kerja merupakan sikap emosional yang menjelaskan dimana seseorang menyukai pekerjaannya, dimanasiap tersebut dapat dilihat dari moral kerja, prestasi dan kedisiplinannya. (Sudiantini & Saputra, 2022).

(Khair, 2019) dalam Yakub (2017) Kepuasan Kerja merupakan fenomena yang sering diangkat dan dibicarakan dalam berbagai diskusi dan pertemuan-pertemuan ilmiah, kepuasan kerja memberikan efek terhadap output dari sebuah proses dalam organisasi. Kepuasan kerja yang tinggi akan tercapai apabila faktor-faktor yang menyebabkan terjadinya kepuasan kerja tersedia dengan baik. Kepuasan kerja bukanlah satu variabel yang berdiri sendiri, melainkan dipengaruhi oleh berbagai faktor baik yang bersumber dari dalam organisasi maupun yang bersumber pada diri pegawai itu sendiri.

Manajemen pengetahuan didefinisikan sebagai melakukan apa yang dibutuhkan untuk mendapatkan hasil maksimal dari sumber pengetahuan. Menurut Becerra-Fernandez dan Sabherwal (2010), *Knowledge Management* berfokus pada pengorganisasian dan menyediakan pengetahuan penting, dimanapun dan kapanpun dibutuhkan. (Yonata et al., 2017). Peter Drucker (1999) menyatakan *Knowledge Manajemen* adalah "koordinasi dan eksploitasi sumber daya pengetahuan (*knowledge*)



resources) organisasi, dalam rangka menciptakan manfaat dan keunggulan kompetitif”.(Suharyanto, 2019).

Menurut Bayasgalam (2016), Management pengetahuan berdampak positif pada kepuasan kerja. Menurut (Rumawas W, 2018) Kinerja merupakan hal yang diinginkan baik dari pihak pemberi kerja maupun para pekerja. Pemberi kerja menginginkan kinerja karyawannya baik untuk kepentingan peningkatan hasil kerja dan keuntungan perusahaan. Secara umum, dapat dikatakan bahwa kinerja karyawan yang baik bertujuan untuk meningkatkan produktifitas.(Dimbau et al., 2021).

Kinerja karyawan merupakan indikator penentu keberhasilan suatu organisasi.(Yuliantari & Ulfa, 2016). Oleh karena itu, maka organisasi harus mampu menciptakan kinerja karyawan yang tinggi untuk dapat menjaga kelangsungan hidup dan mencapai keunggulan bersaing yang berkelanjutan. Keberhasilan organisasi dalam pengelolaan *Knowledge Management* dan kepuasan kerja karyawan akan meningkatkan kinerja karyawan.

Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah cara untuk memperoleh ilmu pengetahuan atau memecahkan masalah yang dihadapi dan dilakukan secara hati-hati dan sistematis dan data-data yang dikumpulkan berupa rangkaian atau kumpulan angka-angka.

Sugiyono (2010 :115) mengemukakan bahwa populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek, yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah Karyawan PT. Mattel Indonesia yang berjumlah 120 Sampel menurut Sugiyono (2010 :116) adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sampel dalam penelitian adalah sebagian dari populasi yang diambil, sebagai sumber data dan dapat mewakili seluruh populasi. Adapun jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 50% dari populasi atau sebanyak 60 orang responden. Sedangkan Teknik pengambilan sampelnya dilakukan dengan cara simple random sampling. *Structural Equation Model* (SEM) merupakan teknik yang menggabungkan seluruh aspek regresi berganda dan analisis faktor untuk mengetahui hubungan saling ketergantungan secara bersama-sama. Saat ini, Model SEM yang banyak digunakan ada 2, yaitu SEM berbasis *covariance based* yang membandingkan model dengan data empiris berdasarkan teori yang kuat dan *component based SEM* yang tidak menganggap dukungan teori itu penting, tapi lebih menitik-beratkan pada model prediksi (Ghozali, 2006).

Dalam penelitian ini, digunakan *component based SEM* atau juga dikenal dengan *partial least square (PLS)*, yang lebih menitikberatkan pada model prediksi, sehingga tidak diperlukan dukungan teori yang kuat dalam proses penelitian tersebut.

Menurut Chin (1998), menyatakan untuk estimasi parameter PLS tidak perlu mengasumsikan ada tidaknya distribusi tertentu. Dengan begitu teknik parametrik pengujian signifikan parameternya tidak diperlukan, karena PLS lebih ke pengukuran prediksi yang sifatnya non parametrik (Ghozali, 2006).

Hasil dan Pembahasan

Hasil

Tabel 1. Hasil Uji Pengaruh Langsung

	Sampel Asli (O)	Rata-rata Sampel (M)	Standar Deviasi (STDEV)	T Statistik (O/STDEV)	P Values
KM-> EP	0,394	0,386	0,084	4,704	0,000
JS> EP	0,469	0,476	0,080	5,851	0,000

Sumber : Output SmartPLS, (2023)

Berdasarkan tabel 1 diatas, maka Hubungan antara X1 (*Knowledge Management*) dengan Y (Kinerja Karyawan) adalah signifikan dengan T-statistic sebesar 4,704 dan nilai original sampel adalah positif sebesar 0,394 dengan P-Values sebesar 0,000 maka arah hubungan antara X1 (*Knowledge Management*) dengan Y (Kinerja Karyawan) adalah signifikan dan positif. Hubungan antara X2 (Kepuasan Kerja) dengan Y (Kinerja Karyawan) adalah signifikan dengan T-statistic sebesar 5,851 dengan nilai dengan nilai original sample estimate adalah positif yaitu 0,469, maka arah hubungan antara X2 (Kepuasan Kerja) dengan Y (Kinerja Karyawan) adalah signifikan dan positif. Berdasarkan pada beberapa interpretasi yang sudah ditunjukkan diatas dan atas hasil persamaan tersebut, maka mampu membuktikan bahwa Kepuasan Kerja lebih baik daripada *Knowledge Management* dalam mempengaruhi Kinerja Karyawan.

Pembahasan

Berdasarkan pada hasil penelitian yang telah ada, maka dapat dikatakan bahwasanya *Knowledge Management* (pengetahuan manajemen) sangat penting bagi setiap karyawan perusahaan. Hal tersebut bertujuan untuk melihat cara penanganan pengetahuannya pada berbagai tingkatan dalam organisasi perusahaan. Selain itu, pengetahuan manajemen juga diperlukan untuk memudahkan karyawan lama dalam membantu pendatang baru dalam mencari dan mengolah segala informasi yang ada di perusahaan, agar nantinya setiap pekerjaan yang hadapi oleh pendatang baru lebih cepat menyesuaikan diri dengan lingkungan kerjanya.

Knowledge Management juga dapat diperoleh melalui beberapa tahapan atau proses, dengan mengikuti berbagai macam pelatihan, seperti *seminar soft skill dan hard skill*, workshop, baik di dari dalam perusahaan maupun di luar perusahaan atau mencari informasi yang dapat dipelajari secara mandiri melalui internet. (Febrianto, 2023) Selain peran budaya organisasi juga merupakan salah faktor penting, saling berbagi pengalaman maupun mengkomunikasikan bila ada informasi terbaru yang terkait dibidangnya. Adapun permasalahan yang sering dijumpai dilapangan ialah kurangnya rasa kepedulian antar sesama karyawan dalam membantu, saat yang lain mengalami kesulitan dalam menyelesaikan pekerjaannya, sehingga berpengaruh dalam proses pengambilan keputusan.

Kepuasan kerja diantaranya faktor-faktor, seperti: kerja yang menantang, ganjaran yang pantas, lingkungan kerja, serta rekan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan. (Pratiwi & Himam, 2014) Keinginan untuk dapat menyelesaikan sebuah pekerjaan yang cukup rumit, mampu memberikan sesasi kepuasan tersendiri bagi seorang



karyawan. Pujian serta gaji yang sesuai dengan tantangan pekerjaan pun, menjadi salah satu faktor utama. Namun yang tidak kalah pentingnya, ialah hubungan antar sesama rekan kerja yang mampu mempengaruhi lingkungan kerja. Hubungan yang baik antara sesama karyawan harus lebih ditingkatkan, hal ini juga dipandang dapat mempengaruhi lingkungan kerja. Sehingga pencapaian akan kepuasan kerja pun sulit untuk dicapai.

Secara kuantitas pekerjaan, tidak lepas dari kemampuan memenuhi target ingin dicapai dan memerlukan ketelitian dalam bekerja. Hal itu juga dipengaruhi oleh produktivitas yang dihasilkan seorang karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai standar kerja dan waktu yang lebih. Selain kemampuan memahami tugas pekerjaan, diperlukan kepercayaan serta kesempatan dari pimpinan organisasi. Dengan memberikan waktu yang lebih serta kepercayaan yang penuh dari pimpinan, mampu menjadikan seorang karyawan menjadi lebih percaya diri, sarat pengalaman, mampu menghadapi segala pekerjaan yang berat, dan apabila hal itu tercapai kepuasan kerja yang dirasakan berdampak besar meningkatnya kinerja karyawan.

Kesimpulan

Kinerja karyawan pada prinsipnya menggambarkan kualitas kompetensi karyawan itu sendiri dalam menyelesaikan pekerjaannya, berdasarkan syarat-syarat dan ketentuan perusahaan. Ada banyak faktor-faktor yang bisa mempengaruhi kinerja karyawan. Mendapatkan promosi jabatan yang diikuti dengan kenaikan gaji yang sesuai, memberikan kepuasan kerja bagi karyawan. Namun untuk mencapainya memerlukan pengetahuan manajemen yang sangat berpengaruh dalam meningkatkan kinerja karyawan. Berikut diuraikan hasil penelitian yang dilakukan.

Daftar Pustaka

- Aruan, Q. S., & Fakhri, M. (2015). Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Lapangan Departemen Grasberg. *Modus*, 27(2), 141–162.
- Astitiani, N., & Sintaasih, D. K. (2019). Peran Mediasi Knowledge Sharing Pada Pengaruh Quality of Work Life dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Manajemen, Strategi Bisnis Dan Kewirausahaan*, 13(1), 1–14.
- Dimbau, A., Sambul, S. A., & Rumawas, W. (2021). Pengembangan SDM Terhadap Kinerja Karyawan PT Mpaigelah Kabupaten Mimika. *Productivity*, 2(2), 130–134.
- Febrianto, A. (2023). *PENINGKATAN SOFTSKILL DAN HARDSKILL DENGAN CARA TRAINING YANG EFISIEN DAN PROSES ORGANISASIONAL UNTUK MENINGKATKAN KINERJA KARYAWAN DI PG TRANGKIL (PT KEBON AGUNG)*. Universitas Islam Sultan Agung.
- Khair, H. (2019). Pengaruh Kepemimpinan dan kompensasi terhadap kepuasan kerja melalui motivasi kerja. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 2(1), 69–88.
- Kurniawan, F. (2018). *Pengaruh knowledge management dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening (Studi pada tenaga kependidikan Universitas x Yogyakarta)*. Universitas Islam Indonesia.



- Prabowo, H. (2010). Knowledge management di perguruan tinggi. *Binus Business Review*, 1(2), 407–415.
- Pratiwi, K., & Himam, F. (2014). Kualitas kehidupan kerja ditinjau dari kepuasan kerja dan persepsi terhadap kinerja. *Jurnal Psikologi Undip*, 13(1), 42–49.
- Sudiantini, D., & Saputra, F. (2022). Pengaruh gaya kepemimpinan: Kepuasan kerja, loyalitas pegawai dan komitmen di PT Lensa Potret Mandiri. *Formosa Journal of Sustainable Research*, 1(3), 467–478.
- Suharyanto, C. E. (2019). *PERAN TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI (TIK) SEBAGAI ENABLER KNOWLEDGE MANAGEMENT DALAM MEMBAWA INOVASI PADA INDUSTRI KREATIF DI BATAM*.
- Supardi, S. (2018). Kepuasan Kerja Pengawas Produksi Berpengaruh Terhadap Kinerja Operator Alat Berat Pada Usaha Jasa Kontraktor Pertambangan Mineral Dan Batubara. *Jurnal Administrasi Kantor*, 6(1), 33–42.
- Walewangko, V. R. (2020). Pengaruh Lingkungan Kerja dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Wahana Wirawan. *Productivity*, 1(1), 28–36.
- Yonata, Y., Hartanto, A. P., & Soefian, B. (2017). Perancangan Knowledge Sharing System untuk Penggemar Ikan Hias. *Jurnal Telematika*, 12(2), 119–122.
- Yuliana, B., & Widayati, I. A. (2018). Analisis Karakteristik Pemimpin Yang Dikagumi Oleh Bawahan. *Jurnal Ilmiah Administrasi Bisnis Dan Inovasi*, 2(1), 209–218.
- Yuliantari, K., & Ulfa, S. N. (2016). Disiplin Kerja Mempengaruhi Kinerja Karyawan Pada PT. Megah Bangun Baja Semesta Jakarta. *Jurnal Administrasi Kantor*, 4(2), 354–373.