

# Pengaruh Knowledge Management dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Bank Sulutgo Cabang Utama Manado

Wulan Maria Panungkelan

Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis, Jurusan Ilmu Administrasi  
Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Sam Ratulangi  
[wulanchipu@gmail.com](mailto:wulanchipu@gmail.com)

---

**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 Management, Job Satisfaction, Employee Performance*

---

**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 Management, Kepuasan Kerja, Kinerja Karyawan

---

## 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 berbasiskan 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 didalam jantung bisnis modern saat ini.

Pengetahuan yang dimiliki oleh suatu organisasi merupakan asset yang sangat berharga dan merupakan asset 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 mentransformasikan sumber-sumber daya yang lain.

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

### **Tinjauan Pustaka**

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 struktur : 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). Menurut Shaju dan Subhashini (2017), Adanya hubungan positif antara dimensi kepuasan kerja dan kinerja karyawan. Dan Menurut Torabi (2016), adanya dampak signifikan knowledge management terhadap kinerja karyawan.

Menurut Wehelmina Rumawas (2015), Seorang pemimpin adalah seorang yang mempunyai keahlian memimpin, mempunyai kemampuan mempengaruhi orang lain atau sekelompok orang. Seorang pemimpin yang juga seorang yang aktif menyusun rencana rencana, mengkoordinasi, serta melakukan pekerjaan untuk mencapai tujuan secara bersama sama.

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 asset perusahaan sekalipun secara fisik mereka telah meninggalkan perusahaan. Melalui *knowledge management* pula organisasi dapat belajar dengan cepat sehingga adaptif terhadap perubahan yang terjadi.

*Knowledge management* merupakan strategi perusahaan dalam berinovasi meningkatkan kinerja karyawan. Pengelolaan *knowledge management* yang baik pada suatu organisasi perusahaan dapat berdampak pada kinerja karyawan. Kesuksesan dari kinerja perusahaan bisa dilihat dari kinerja yang telah dicapai oleh karyawannya. 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. Karena karyawan yang dalam bekerja tidak merasakan kenyamanan, kurang dihargai, tidak bisa mengembangkan potensi yang mereka miliki sehingga secara otomatis karyawan tidak dapat focus dan berkonsentrasi secara penuh terhadap pekerjaannya. Dengan adanya kepuasan dalam bekerja maka karyawan akan menampilkan pribadi yang baik dalam perusahaan, kinerja positif yang memuaskan perusahaan dan timbul

kesediaan untuk mengusahakan tingkat produktifitas kerja yang tinggi bagi kepentingan perusahaan serta mampu memperlancar pencapaian tujuan perusahaan.

Menurut Kianto 2016. Peranan knowledge management dapat dilihat dalam kaitannya dengan penggunaan kebutuhan pelanggan dan stakeholder. Dan knowledge management terkait secara signifikan terhadap kepuasan kerja. Dan Menurut fadlallh (2015), Adanya pengaruh positif dan signifikan kepuasan kerja dengan kinerja karyawan.

Kepuasan kerja merupakan hal yang penting karena dapat mempengaruhi produktifitas karyawan yang memiliki produktifitas kerja yang tinggi akan memandang pekerjaan sebagai suatu hal yang menyenangkan. Sebaliknya karyawan yang memiliki kepuasan kerja rendah akan memandang pekerjaan sebagai suatu hal yang membosankan sehingga karyawan tersebut bekerja dalam keadaan terpaksa. Bila karyawan dalam keadaan terpaksa ia akan menghasilkan hasil kerja yang buruk. Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya yang dapat dilihat dari sikap karyawan terhadap pekerjaan dan segala sesuatu di lingkungan pekerjaannya.

Menurut Mustafa dan mahmood(2016), dalam lingkungan perusahaan sikap kerja dan keterampilan setiap karyawan juga mutlak menjadi asset berharga bagi perusahaan. Sikap kerja mencerminkan sebuah kecenderungan merespon sesuatu secara konsisten. Dalam hal ini karyawan memiliki kecenderungan untuk patuh secara konsisten terhadap aturan perusahaan dan bias membawa diri dalam menyelesaikan apa yang diperintahkan atau di tugaskan.

Scarborough et.al (1999) dalam Armstrong (2014) mengartikan manajemen pengetahuan sebagai setiap proses atau praktek membuat, memperoleh, menangkap, berbagi, dan menggunakan pengetahuan untuk meningkatkan

pembelajaran dan kinerja organisasi. Manajemen pengetahuan mengidentifikasi informasi yang relevan dan kemudian menyebarkannya sehingga pembelajaran dapat terjadi. Ini mempromosikan berbagi pengetahuan dengan menghubungkan orang-orang dengan orang-orang dan dengan menghubungkannya dengan informasi sehingga mereka dapat belajar dari pengalaman yang tercatat (Armstrong, 2014).

Manajemen pengetahuan didefinisikan sebagai melakukan apa yang dibutuhkan untuk mendapatkan hasil maksimal dari sumber pengetahuan. Secara umum *knowledge management* berfokus pada pengorganisasian dan menyediakan pengetahuan penting, dimanapun dan kapanpun dibutuhkan (Becerra-Fernandez dan Sabherwal, 2010). Drucker (1999) menyatakan *knowledge management* adalah koordinasi dan eksploitasi sumber pengetahuan organisasi, untuk menciptakan keuntungan dan keuntungan kompetitif (Khoualdi & Saleh, 2015).

Menurut Bayasgalam (2016), Management pengetahuan berdampak positif pada kepuasan kerja.

W.Rumawas (2018) peningkatan 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

Kinerja karyawan merupakan indikator penentu keberhasilan suatu organisasi. 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.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul : “Pengaruh *Knowledge management* dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja pada PT. Bank SulutGo Cabang Utama Manado”.

### **Metode Penelitian**

Menurut Sugiyono (2009:2) metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain-lain secara holistik dengan cara deskripsi

dalam bentuk kata-kata dan bahasa pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode yang alamiah.

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. Bank SulutGo Cabang Utama Manado yang berjumlah 120 orang.

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).

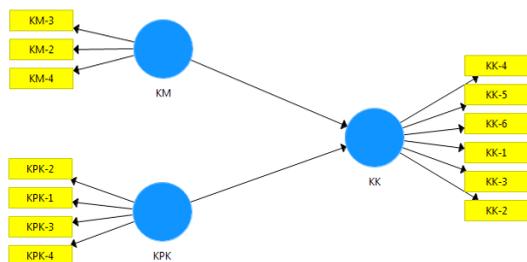
Dalam penelitian ini, digunakan *component based* SEM atau juga dikenal dengan *partial least square* (PLS), yang lebih menitikberatkan pada model prediksi, sehingga tidak diperlukan dukungan teori yang kuat dalam proses penelitian tersebut.

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**

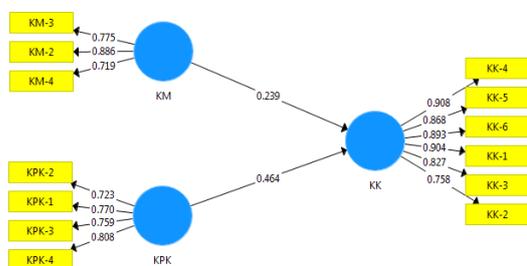
Sebelum melakukan pengujian model struktural dalam PLS, langkah-langkah yang bisa dilakukan dalam *Partial Least Square* (PLS), yaitu meliputi:

1. Merancang Model Sturktual (*inner model*)
2. Merancang Model Pengukuran (*outer model*)
3. Mengkonstruksi diagram jalur
4. Konversi diagram jalur ke sistem persamaan
5. Estimasi : koefisien jalur, *loading* dan *weight*
6. Evaluasi *goodness of fit R-Square*
7. Pengujian hipotesis



Gambar Model Struktural

Dengan menggunakan PLS serta penghitungan *algorithm* (*missing value*: -0.1, *data metric*: *mean* 0 dan *variance* 1, *Weighting sceme*: *Path*, *Max number iteration*: 500, *Stop criterion accuracy*: 0.0010), maka didapatkan nilai sebagai berikut :



Gambar Output Calculation Algorithm

Output diatas menjelaskan hubungan antara variabel laten dengan indikatornya adalah sebagai berikut:

- KM2 (*Knowledge Capture*) memiliki hubungan sebesar 0,886 terhadap *Knowledge Management* (X1);
- KM3 (*Knowledge Sharing*) memiliki hubungan sebesar 0,775 terhadap *Knowledge Management* (X1);
- KM4 (*Knowledge Application*) memiliki hubungan sebesar 0,719 terhadap *Knowledge Management* (X1);
- KPK1 (Kerja yang menantang) memiliki hubungan sebesar 0,723 terhadap Kepuasan Kerja (X2);
- KPK2 (Ganjaran yang pantas) memiliki hubungan sebesar 0,723 terhadap Kepuasan Kerja (X2);

- KPK3 (Lingkungan Kerja) memiliki hubungan sebesar 0,759 terhadap Kepuasan Kerja (X2);
- KPK4 (Rekan Kerja) memiliki hubungan sebesar 0,808 terhadap Kepuasan Kerja (X2);
- KK1 (Kualitas Kerja) memiliki hubungan sebesar 0,904 terhadap Kinerja Karyawan (Y);
- KK2 (Produktivitas Kerja) memiliki hubungan sebesar 0,758 terhadap Kinerja Karyawan (Y);
- KK3 (Pengetahuan Kerja) memiliki hubungan sebesar 0,827 terhadap Kinerja Karyawan (Y);
- KK4 (Kemampuan kerja) memiliki hubungan sebesar 0,908 terhadap Kinerja Karyawan (Y);
- KK5 (Kreativitas kerja) memiliki hubungan sebesar 0,868 terhadap Kinerja Karyawan (Y).
- KK6 (Kualitas kerja) memiliki hubungan sebesar 0,893 terhadap Kinerja Karyawan (Y).

Berdasarkan pada intepretasi tersebut diatas, maka dapat diketahui bahwa:

- Knowledge Capture, Knowledge Sharing, Knowledge Application* terhadap *Knowledge Management* (X1) memiliki hubungan yang cukup erat. Hal ini dilihat dari nilai yang dimiliki hampir 100%.
- Kerja yang menantang, ganjaran yang pantas, lingkungan kerja, serta rekan kerja memiliki hubungan cukup erat terhadap Kepuasan kerja (X2). Hal ini dapat dikatakan, bahwa nilai yang dimiliki hampir 100%.
- Kualitas kerja, produktivitas kerja, pengetahuan kerja, kemampuan kerja, serta kualitas kerja memiliki hubungan yang erat dengan kinerja karyawan (Y). Hal ini dapat dikatakan, bahwa nilai yang dimiliki hampir 100%.

- a. *Knowledge Management* (X1) memiliki hubungan sebesar 0,224 dengan Kepuasan Kerja (X2);
- b. *Knowledge Management* (X1) memiliki hubungan sebesar 0,343 dengan Kinerja Karyawan (Y);
- c. Kepuasan Kerja (X2) memiliki hubungan sebesar 0,517 dengan Kinerja Karyawan (Y).

Berdasarkan interpretasi tersebut, maka bisa dikatakan bahwa semua variabel laten dalam penelitian ini memiliki hubungan dibawah 60%, maka dapat dijelaskan bahwa semua variabel laten dalam penelitian memiliki hubungan yang rendah.

Analisis yang bisa ditunjukkan adalah semua variabel kurang mampu bergerak aktif jika variabel lain yang dalam penelitian ini belum dapat digunakan dengan baik. Oleh sebab itu, semua variabel diharapkan mampu memaksimalkan kerjanya, sehingga pada akhirnya mampu meningkatkan kinerja karyawan.

- a. *Knowledge Management* (X1) memiliki pengaruh terhadap perkembangan Kinerja Karyawan (Y) sebesar 0,239;
- b. Kepuasan Kerja (X2) memiliki pengaruh terhadap perkembangan Kinerja Karyawan (Y) sebesar 0,464.

*Discriminant validity* adalah membandingkan nilai *square root of average variance extraced* (AVE) setiap konstruk dengan nilai konstruk antar konstruk lainnya dalam modal, jika AVE konstruk lebih besar dari korelasi dengan seluruh konstruk lainnya, maka dikatakan memiliki *discrimant validity* yang baik. Nilai yang direkomendasikan harus lebih besar dari 0,50.

Output yang menunjukkan akurasi, konsistensi dari ketepatan alat ukur *composite reliability* merupakan uji reliabilitas dalam PLS yang dimana menunjukkan akurasi, konsistensi

serta ketetapan suatu alat ukur dalam melakukan pengukuran.

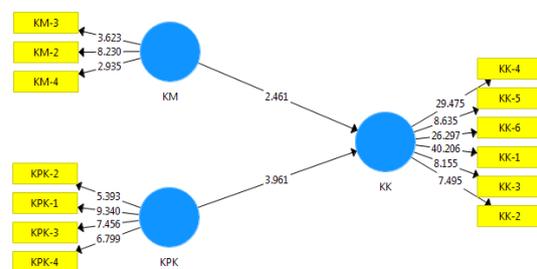
*Composite reliability* (pc) merupakan kelompok indikator yang mengukur sebuah variabel memiliki reliabilitas komposit yang baik jika memiliki (pc)  $\geq 0,7$  walaupun bukan merupakan standar absolut.

Suatu indikator dianggap valid jika memiliki nilai korelasi di atas 0,70. dapat diterima dengan melihat output korelasi antar indikator dengan konstruksya.

*Goodness of fit model* diukur menggunakan *R-Square* variabel laten dependen dengan interpretasi yang sama dengan regresi. *Q-Square predictive relevace* untuk model struktural, mengukur seberapa baik nilai observasi dihasilkan oleh model dan juga estimasi parameternya. Nilai *Q-Square*  $> 0$  menunjukkan model memiliki *predictive relevance* sebaliknya jika nilai *Q-Square*  $\leq 0$  menunjukkan model kurang memiliki *predictive relevance*.

Dengan demikian nilai yang di yang didapat variabel Y sebesar 0,322, dapat diartikan bahwa *Knowledge Management* (X1) dan Kepuasan Kerja (X2) dapat menjelaskan Kinerja Karyawan (Y) hanya sebesar 32,2%.

Dengan menggunakan PLS versi 3.7, dan dengan penghitungan *bootstrapping* untuk uji hipotesis. *Bootstrapping* digunakan untuk menguji hipotesis (number of samples: 60 dan cases: 60) maka didapatkan nilai-nilai sebagai berikut:



Gambar Output Bootstrap

- a. Hubungan antara X1 (*Knowledge Management*) dengan Y (*Kinerja Karyawan*)

adalah signifikan dengan T-statistic sebesar 2,461 (>1,96) dan nilai original sampel adalah positif sebesar 0,239 dengan P-Values sebesar 0,000 maka arah hubungan antara X1 (Knowledge Management) dengan Y (Kinerja Keuangan) adalah signifikan dan positif.

- b. Hubungan antara X2 (Kepuasan Kerja) dengan Y (Kinerja Karyawan) adalah signifikan dengan T-statistic sebesar 3,961 (>1,96) dengan nilai dengan nilai *original sample estimate* adalah positif yaitu 0,464, maka arah hubungan antara X2 (Kepuasan Kerja) dengan Y (Kinerja Karyawan) adalah signifikan dan positif.

Maka didapatkan persamaan sebagai berikut:

$$Y = 0,239X1 + 0,464X2$$

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 dalam perusahaan maupun di luar perusahaan atau mencari informasi yang dapat dipelajari secara mandiri melalui internet. 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. 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.

## Simpulan

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.

Tujuan *knowledge management* (pengetahuan manajemen), mencakup ke dalam beberapa aspek. Pengetahuan manajemen terdiri dari aspek cara menemukan pengetahuan, cara menangkap informasi yang bisa menjadi pengetahuan, cara berbagi pengetahuan, serta mengaplikasikan pengetahuan itu sendiri. Agar apa yang ingin dicapai oleh karyawan maupun perusahaan bisa tercapai. Setelah semua aspek dapat dipenuhi, maka kepuasan kerja dengan sendirinya pun menjadi pengalaman dasar karyawan untuk menjadi acuan dalam menganalisa segala informasi guna membantu dalam proses pengambilan keputusan, maupun dalam pengimplementasian pengalaman, agar berpengaruh meningkatnya kinerja karyawan.

Dari hasil penelitian antara *knowledge management* dan kepuasan kerja ditemukan pengaruh sebesar sebesar 32,2% terhadap kinerja karyawan, sedangkan sisanya sebesar 67,8% dipengaruhi oleh faktor lain seperti pendidikan,

motivasi, cara perekrutan, dan lain sebagainya. Dengan demikian hipotesa yang diajukan dalam penelitian ini, artinya *knowledge management* berpengaruh positif dan signifikan, dan kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap meningkatnya kinerja karyawan.

Dari beberapa kesimpulan diatas, maka penulis merasa perlu memberikan beberapa rekomendasi atau saran sebagai berikut:

Penelitian mengenai *knowledge management* dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan telah dilakukan dengan baik. Namun demikian, ada beberapa catatan penting yang perlu diperhatikan oleh perusahaan untuk bisa meningkatkan kinerja karyawan, seperti dibawah ini:

Transparansi dalam sistem penilaian kinerja akan sangat berpengaruh besar terhadap kepuasan kerja. Dari sistem tersebut, karyawan dapat melihat kinerjanya selama bekerja, tanpa berprasangka tidak baik. Sistem ini idealnya diberlakukan di awal perekrutan, dengan memberikan hal-hal apa saja yang akan menjadi ukuran dalam proses penilaian kinerja.

Selain gaji, jenjang karier sangat berkaitan erat dengan motivasi kerja karyawan. Namun hal ini pun sangat mempengaruhi kinerja karyawan, apalagi karyawan yang sudah bertahun-tahun bekerja di perusahaan. Hal ini yang mulai sering tidak dipakai sebagai faktor penentu. Sebagian besar perusahaan saat ini, hanya berpegang pada pendatang baru (*fresh guaranteed*). Padahal, karyawan lama berpotensi lebih meningkatkan kinerja, asalkan diberikan waktu mengikuti workshop, seminar, ataupun diberikan *study tour*.

Organisasi perusahaan kecil ataupun besar pasti memiliki *job description* (deskripsi kerja) yang telah ditentukan oleh perusahaan bagi masing-masing karyawannya. Namun sering, pembagian kerja tersebut tidak lagi cocok dengan perkembangan lingkungan perusahaan. Dengan

keaktivitas yang dilakukan secara bebas tanpa terlepas dari pengawasan perusahaan, karyawan lebih mudah mengerjakan pekerjaan sesuai *job desc* yang ditekuninya selama ini.

## Referensi

- Armstrong, M & Taylor, S. (2014). *Human Resource Management Practice*. UK: Ashford Colour Press Ltd.
- Bayasgalan, T & Gerelkhuu, T. (2016). *The Impacts of Organizational, Justice and Culture, Knowledge Management and Employee Engagement on Employee's Job Satisfaction: The Case of Supportive Service Officers*. *Mongolian Journal of Agricultural Sciences* 19 (03): 56-65.
- Fadlallah, A.W.A. (2015). Impact of Job Satisfaction on Employees Performance an Application on Faculty of Science and Humanity Studies University of Salman Bin Abdul-Aziz-Al Aflaj. *International Journal of Innovation and Research in Educational Sciences* Volume 2:26-32.
- Ghozali, Imam. 2006. Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS. Edisi Keempat. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Kianto, A. Vanhala, M & Heilmann, P. 2016. The Impact of knowledge management on job satisfaction. *Journal of Knowledge management* Vol 20 N0.4:621-636
- Khoualdi, K & Saleh, O. (2015). The Impact of Knowledge Management On Job Satisfaction: a Study on Saudi Public Universities. *SSOAR Journal* Vol 5:1-13.
- Mustapa & Mahmood (2016). *Pengaruh Manajemen Pengetahuan Terhadap Kinerja*.
- Rumawas, W. 2015. Pengaruh Kepemimpinan terhadap Kepuasan Kerja Karyawan. *Jurnal Administrasi Publik*.
- Rumawas, W. 2018. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Manado : Unsrat Press
- Shaju & Subhashini (2017). *Hubungan Positif antara Dimensi Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan*.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Torabi, M.H.R., Kyani, A & Falakinia, H. (2016). An Investigation of the Impact of Knowledge Management on Human Resource Performance in Management of Keshavarzi Bank Branches in Tehran. *Procedia - Social and Behavioral Sciences* 230: 471-481.