

**KNOWLEDGE MANAGEMENT TERHADAP KINERJA OPERASIONAL  
PADA PT. BTN (PERSERO) TBK. CABANG MANADO**

oleh:  
**Boby Teofilus Warouw<sup>1</sup>**  
**Lotje Kawet<sup>2</sup>**

<sup>1,2</sup>Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Jurusan Manajemen  
Universitas Sam Ratulangi Manado

email: [bobywarouw@gmail.com](mailto:bobywarouw@gmail.com)  
[Lotje\\_kawet52@yahoo.com](mailto:Lotje_kawet52@yahoo.com)

**ABSTRAK**

Pengetahuan penting bagi organisasi, sehingga perolehan dan pemanfaatannya perlu dikelola dengan baik dalam konteks bagi peningkatan kinerja organisasi. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh *knowledge Management* terhadap kinerja Operasional PT. BTN (Persero) Tbk. Cabang Manado. Metode penelitian asosiatif dengan teknik analisis regresi linier berganda. Populasi penelitian adalah seluruh Pegawai Bank BTN Cabang Manado. Sampel adalah pegawai pada level operasional yang telah bekerja minimal 1 tahun, dan berjumlah 100 responden dengan teknik pengambilan sampel *Judgement Sampling*. Hasil analisis menunjukkan *Knowledge Management* yaitu teknologi, *job procedure*, *personal knowledge* berpengaruh signifikan terhadap kinerja operasional, penunjang Teknologi dengan adanya sarana dan prasarana komputer serta internet. *job procedure* dapat ditingkatkan dengan Pelatihan, Pelaksanaan prosedur kerja, *personal knowledge* didorong dari adanya ide, *community* dan *networks* terhadap kinerja operasional, manajemen Bank BTN Cabang Manado, sebaiknya berupaya untuk meningkatkan sarana dan prasarana Teknologi seperti perangkat komputer dan jaringan internet sehingga dapat meningkatkan kinerja operasional.

**Kata kunci:** *knowledge management, kinerja operasional.*

**ABSTRACT**

*Knowledge is important for the organization, so the acquisition and utilization should be managed in the context of the improvement of organizational performance. The purpose of this study was to determine the effect of knowledge management on the performance of the PT. BTN (Persero) Tbk. Manado branch. Associative research methods with multiple linear regression analysis techniques. The population is all Bank employees BTN Branch Manado. Samples were employees at the operational level who have worked at least 1 year, and totaled 100 respondents with sampling techniques Sampling Judgment. The results of the analysis showed that Knowledge Management technology, job procedures, personal knowledge significant effect on operational performance, supporting technology infrastructure with computers and the internet. job procedure can be improved with training, implementation of work procedures, personal knowledge of the existence of an idea driven, community and networks of operating performance, management BTN Branch Manado, should strive to improve the facilities and infrastructure technology such as computers and the Internet network so as to improve operational performance.*

**Keywords:** *knowledge management, operational performance.*

## PENDAHULUAN

### Latar Belakang

Era globalisasi menuntut perusahaan untuk dapat mengambil keputusan dalam hal strategi yang tepat agar dapat bersaing di lingkungan industri yang semakin ketat dan kompetitif. Keputusan tersebut menyangkut keputusan di dalam semua bidang fungsional. Salah satu hal yang harus diperhatikan oleh perusahaan dalam mengelola fungsi-fungsi manajemennya adalah bagaimana mengelola sumber daya manusia untuk dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas kerja.

*Knowledge management* menjadi bidang yang penting dalam proses pembelajaran sebuah organisasi. Pengetahuan yang dimiliki oleh organisasi harus mampu memberikan kemajuan bagi organisasi itu sendiri. Untuk itu dibutuhkan manajemen yang kuat agar pengetahuan tersebut mengakar di setiap individu dalam organisasi dan tidak hilang begitu saja dengan didukung infrastruktur untuk penyebaran informasi di lingkungan organisasi.

Fenomena tersebut, maka PT. BTN (Persero) Tbk. Cabang Manado menerapkan *knowledge management* pada pegawainya menjadi 2 yaitu, *tacit knowledge* dan *explicit knowledge*. *tacit knowledge* adalah pengetahuan individu yang didapat dari pengalaman keseharian, yang sulit diduplikasikan dan diajarkan kepada orang lain dimana kategorinya dalam bentuk pengetahuan individu atau *personal knowledge*. Sedangkan *explicit knowledge* adalah pengetahuan yang bisa ditransformasikan antar individu sehingga lebih mudah dideskripsikan ke dalam dokumen, praktik, pelatihan dan lain-lain dimana kategorinya dalam bentuk *job procedure*, dan *technology*.

PT. BTN (Persero) Tbk. Cabang Manado sebagai organisasi harus terus berubah, berkreasi dan berinovasi dalam menjalankan peran yang diembannya dan semakin dituntut meningkatkan standar kualitasnya. Untuk mencapai semua itu tidak terlepas dari peran Staf Pegawai sebagai ujung tombak Operasional Bank, Lebih lanjut kinerja Pegawai akan mencapai hasil yang lebih maksimal apabila didukung dengan *knowledge Management* yang dimiliki. Setiap Pegawai diharapkan dapat terus menggali pengetahuannya dan tidak hanya bergantung atau terpaku pada sistem yang ada.

### Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh dari:

1. Teknologi, *Job procedure*, *Personal knowledge* secara bersama terhadap kinerja operasional PT. BTN (Persero) Tbk. Cabang Manado.
2. Teknologi terhadap Kinerja Operasional PT. BTN (Persero) Tbk. Cabang Manado.
3. *Job Procedure* terhadap kinerja Operasional PT. BTN (Persero) Tbk. Cabang Manado.
4. *Personal Knowledge* terhadap kinerja Operasional PT. BTN (Persero) Tbk. Cabang Manado.

## TINJAUAN PUSTAKA

### *Knowledge Management*

Probst (2001) mengemukakan bahwa *knowledge* adalah keseluruhan bagian dari pengetahuan yang ada dan keterampilan individu yang digunakan untuk memecahkan masalah. *Knowledge Management* adalah kebiasaan, keahlian/kepakaran, keterampilan, pemahaman, atau pengertian yang diperoleh dari pengalaman, latihan atau melalui proses belajar Kosasih (2003:13).

### *Technology*

*Technology* adalah media penyebaran informasi melalui sarana intranet yang digunakan untuk mendukung tiap kegiatan kerja di dalam perusahaan, teknologi sebagai salah satu elemen pokok yang terdapat pada *knowledge management*, dikenal sebagai media yang mempermudah penyebaran informasi Carrillo (2004).

**Job Procedure**

*Job Procedure* adalah Standard awal untuk mendapatkan derajat kesesuaian suatu produk, dibandingkan dengan harapan-harapan tamu. oleh sebab itu, agar suatu jenis pekerjaan dapat menghasilkan produk yang standard dari waktu ke waktu, maka cara-cara mengerjakan untuk menghasilkan produk tersebut juga harus dilakukan dengan cara-cara yang standard pula Sulastiyono (2001:244)

**Personal Knowledge**

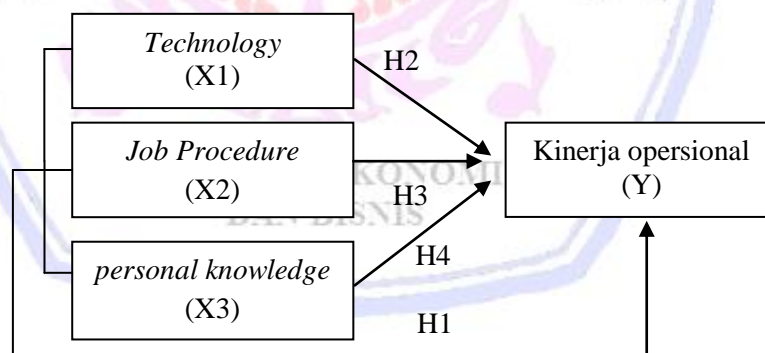
Pengetahuan manusia bermula pada saat orang mendapatkan ide dimana kesan tersebut muncul dari perasaan dan sistem kerja pikiran atau dengan kata lain ide dibentuk dengan bantuan dari memori dan imajinasi yang menambah, membagi, mengungkapkan perasaan. *personal knowledge is a fluid mix of framed experience, values, contextual information and expert insight that provides a framework for evaluating and incorporating new experiences and information* Martin (2010).

**Kinerja Operasional**

Bernardin dan Russel (1993) terdapat 6 kriteria untuk menilai kinerja Operasional, yaitu *Quality, Quantity, Timeliness, Cost effectiveness, Need for supervision, Interpersonal impact*.

**Penelitian Terdahulu**

Rahutami (2003), Peranan Budaya Organisasi dan Individual *Knowledge Management* terhadap Kesiapan Organisasi dan Aparat Pemerintah Kota Semarang dalam Melaksanakan Desentralisasi. Penelitian ini bertujuan untuk menunjukkan bahwa terdapat kesenjangan yang mencolok pada variabel budaya organisasi antara kondisi yang diinginkan dengan kenyataan, Metode yang digunakan yaitu eksplanatori. hasil penelitian terdapat kesenjangan yang mencolok pada variabel pengetahuan individu antara kondisi yang diinginkan dengan kenyataan, serta terdapat perbedaan persepsi kenyataan antara variable.

**Kerangka Pemikiran**

**Gambar 1. Kerangka berpikir Penelitian**

Sumber: Kajian Teori, 2013

**Hipotesis**

Hipotesis dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. *Technology* diduga berpengaruh terhadap kinerja operasional PT.BTN (Persero) cabang Manado.
2. *Personal Knowledge* diduga berpengaruh terhadap kinerja operasional PT.BTN (Persero) cabang Manado.
3. *Job Procedure* diduga berpengaruh terhadap kinerja operasional PT.BTN (Persero) cabang Manado.
4. *Personal Knowledge, Job Procedure, Technology* diduga secara bersama - sama berpengaruh kinerja operasional PT. BTN (Persero) cabang Manado.



## METODE PENELITIAN

### Jenis dan Sumber Data

#### Jenis Data

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dan metode penelitian yang digunakan adalah asosiatif yang bertujuan untuk melihat hubungan antara variabel dalam penelitian.

#### Sumber Data

Data Primer adalah data yang diperoleh langsung dari obyek penelitian, dalam hal ini responden PT. BTN (Persero) Tbk. Cabang Manado. Data sekunder adalah data yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara yaitu hasil-hasil penelitian, buku-buku, artikel dan berbagai publikasi serta instansi terkait yang relevan dengan masalah yang diangkat.

#### Tempat dan waktu penelitian

Penelitian dilakukan di PT. BTN (Persero) Tbk. Cabang Manado waktu penelitian dilakukan bulan Mei sampai Agustus 2013.

#### Populasi dan Sampel

Sanusi (2011:87) Populasi adalah seluruh kumpulan elemen yang menunjukkan ciri-ciri tertentu yang dapat digunakan untuk membuat kesimpulan. Kumpulan elemen itu menunjukkan jumlah, sedangkan ciri-ciri tertentu menunjukkan karakteristik dari kumpulan itu. Populasi sasaran dalam penelitian ini adalah seluruh staf Pegawai PT. BTN (Persero) Tbk. Cabang Manado. Dengan sampel pegawai pada level operasional yang bekerja minimal 1 tahun yang berjumlah 100 responden sedangkan teknik pengambilan sampel yaitu *Judgement Sampling*.

#### Definisi dan Pengukuran Variabel

##### Variabel *Technology* ( $X_1$ )

*Technology* adalah media penyebaran informasi melalui sarana intranet yang digunakan untuk mendukung tiap kegiatan kerja didalam perusahaan. Carrillo (2004). Indikatornya adalah: Penggunaan internet kebutuhan untuk mengakses *knowledge* dan *sharing knowlegde* secara *online*.

##### Variabel *Job procedure* ( $X_2$ )

*Job procedure* adalah tanggung jawab atau tugas yang harus dijalankan oleh karyawan *roomdivision* berdasarkan *Standard Operation Procedure* yang ada dan sifatnya formal. Carrillo (2004). Indikatornya adalah:

- Ekspektasi, hal ini hampir sama dengan target, dengan sedikit membuat target lebih dari rata-rata.
- karyawan akan terpacu meningkatkan kinerja lebih baik dari yang sudah ditentukan.
- Pelatihan, Pelaksanaan prosedur kerja yang sesuai dengan ekspektasi harus bersamaan dengan pelatihan yang baik dari manajer, agar orientasi dari prosedur kerja dapat tercapai.

##### Variabel *Personal knowledge* ( $X_3$ )

*Personal knowledge* adalah pengetahuan yang diperoleh karyawan *room division* berupa pengalaman baik dari kejadian sehari-hari ataupun dari sumber lainnya Carrillo (2004). Indikatornya adalah :

- Ide, artinya seberapa jauh seseorang peka terhadap suatu informasi yang kemudian mengembangkan informasi tersebut menjadi ide atau kreativitas.
- Community & networks*, dengan mempunyai komunitas, orang dapat membangun dan memelihara jaringan serta dapat bertukar informasi dan ide.

c. Penyortiran, kemampuan memisahkan mana yang penting dan yang tidak penting.

### Variabel Kinerja Operasional (Y)

Kinerja operasional adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Mangkunegara (2005:47).

Indikatornya adalah :

- a. Kualitas
- b. Kuantitas
- c. Ketepatan waktu
- d. Efisiensi
- e. Standar Prosedur kerja

### Metode Analisis

#### Uji Validitas dan Reabilitas

Penelitian ini menggunakan alat analisis sebagai berikut:

##### 1. Uji Validitas dan Reliabilitas

###### a. Uji Validitas

Uji Validitas Instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) itu valid. Uji signifikansi dilakukan dengan membandingkan nilai  $r$  hitung (nilai *Corrected Item - Total Correlation* pada output *Cronbach Alpha*) dengan nilai  $r$  tabel untuk degree of freedom ( $df = n - k$ ), dalam hal ini  $n$  merupakan jumlah sampel dan  $k$  merupakan jumlah variabel independen. Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya satu kuesioner. Satu kuesioner dinyatakan valid jika pertanyaan pada pertanyaan kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut.

###### b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas bertujuan untuk mengukur konsistensi konstruk atau indikator (variabel) penelitian. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Pengukuran reliabilitas dapat dilakukan dengan *one shot* atau pengukuran sekali saja. Untuk menguji keandalan kuesioner yang digunakan, maka dilakukan analisis reliabilitas berdasarkan koefisien *Alpha Cronbach*. Koefisien Alpha Cronbach menafsirkan korelasi antara skala yang dibuat dengan semua skala indikator yang ada dengan keyakinan tingkat kendala. Indikator yang dapat diterima apabila koefisien alpha diatas 0,60.

#### Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi berganda digunakan untuk meneliti pengaruh dari beberapa variabel independen (variabel X) terhadap variabel dependen (variabel Y) (Ghozali, 2005:81). Pada regresi berganda variabel independen (variabel X) yang diperhitungkan pengaruhnya terhadap variabel dependen (variabel Y), jumlahnya lebih dari satu.

Adapun formula yang digunakan dalam metode analisis regresi berganda adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + e$$

Dimana :

Y : Kinerja operasional

a : Konstanta

$b_1, b_2, b_3$  : Koefisien masing-masing faktor

$X_1$  : Teknologi

$X_2$  : *Job procedure*

$X_3$  : *Personal knowledge*

e : *Standard error*

## a. Uji F (Uji koefisien regresi secara bersama-sama)

Uji F adalah uji yang digunakan untuk menguji dan menunjukkan apakah semua variabel independen (X1: Teknologi; X2: *Job procedure*; X3: *Personal knowledge*) yang dimasukkan ke dalam model secara simultan atau bersama-sama mempunyai pengaruh terhadap variabel dependen (Y: Kinerja operasional) (Ghozali 2005:83). Menentukan F tabel dan F hitung dengan tingkat kepercayaan sebesar 95% atau taraf signifikansi sebesar 5% ( $\alpha = 0,05$ ).

## b. Uji t (Uji koefisien regresi secara parsial)

Uji t yaitu suatu uji yang digunakan untuk mengetahui signifikansi pengaruh variabel independen (X1: Teknologi; X2: *Job procedure*; X3: *Personal knowledge*) secara parsial atau individual terhadap variabel dependen (Y: Kinerja operasional).

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### Uji Validitas dan Reabilitas

Semua variabel yang ada di dalam penelitian ini valid. Hal tersebut berdasarkan nilai korelasi yang lebih besar dari 0,279 sehingga butir instrument tersebut dapat digunakan untuk mengukur variabel penelitian. Berdasarkan hasil uji reliabilitas, seluruh variabel dalam instrument penelitian ini dinyatakan reliabel. Hal ini sesuai dengan kriteria yang telah ditentukan dimana nilai *Alpha Cronbach* yang dihasilkan masing-masing variabel berada diatas nilai kritis yang disarankan sebesar 0,60.

### Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis data dalam penelitian menggunakan analisis regresi linear berganda (*multiple linear regression*) yang dibantu dengan program statistik SPSS. Perhitungan regresi berganda antara variabel independen seperti ; Teknologi (X1) *Job procedure* (X2), *Personal knowledge* (X3) serta Kinerja operasional pada variabel Y sebagai variabel terikat, hasilnya sebagai berikut:

**Tabel 1. Hasil Analisis Regresi Berganda, Korelasi, Determinasi**

Variabel	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Sig	Collinearity Statistics	
	B	Std Error	beta	t <sub>hitung</sub>		Tolerance	VIF
Constant	4.577	1.659		2.758	0.008		
Teknologi (X <sub>1</sub> )	0.220	0.100	0.250	2.210	0.032	0.810	1.235
<i>Job Procedure</i> (X <sub>2</sub> )	0.199	0.080	0.276	2.487	0.017	0.842	1.188
<i>Personal Knowledge</i> (X <sub>3</sub> )	0.309	0.075	0.449	4.145	0.000	0.884	1.131

R = 0,723

F<sub>hitung</sub> = 8,847

Sig F = 0,000

Sumber: Hasil Olahan Data Primer 2013

Hasil regresi diatas didapatkan persamaan regresi berganda yaitu:

$$Y = 4,577 + 0,220X_1 + 0,199X_2 + 0,309X_3 + e$$

Penjelasan persamaan sebagai berikut:



1. Nilai  $a$  konstanta sebesar 4,577 dimana nilai itu mempunyai arti bahwa jika variabel X1 atau Teknologi, variabel X2 atau *Job procedure*, variabel X3 atau *Personal knowledge* tidak ada atau nol, maka Kinerja operasional adalah sebesar 4,577.
2. Koefisien regresi X1 (Teknologi) sebesar 0,220 menyatakan bahwa setiap penambahan atau peningkatan sebesar 1 dari Teknologi, akan meningkatkan Kinerja operasional sebesar 0,220 atau sebesar 22 %.
3. Koefisien regresi X2 (*Job procedure*) sebesar 0,199 menyatakan bahwa setiap penambahan atau peningkatan sebesar 1 dari *Job procedure*, akan meningkatkan Kinerja operasional sebesar 0,199 atau sebesar 19,9%.
4. Koefisien regresi X3 (*Personal knowledge*) sebesar 0,309 menyatakan bahwa setiap penambahan atau peningkatan sebesar 1 dari *Personal knowledge*, akan meningkatkan Kinerja operasional sebesar 0,309 atau sebesar 30,9%.

## Uji F

Hasil Uji F dengan menggunakan tingkat signifikansi 0.05 maka F hitung sebesar 16,789, dan dengan menggunakan tingkat keyakinan sebesar 95%,  $\alpha=5\%$ ,  $df_1 = 3$ ,  $df_2 = 46$ ,  $df_3 = 49$ . Hasil diperoleh untuk F tabel sebesar 2.79, nilai F hitung  $>$  F tabel ( $16,789 > 2.79$ ) maka  $H_0$  ditolak. Kesimpulan, karena nilai F hitung  $>$  F tabel ( $16,789 > 2.79$ ) maka  $H_0$  ditolak, artinya Teknologi, *Job procedure* dan *Personal knowledge* secara bersama-sama berpengaruh pada Kinerja operasional.

## Uji t

Pengujian Hipotesis secara Parsial diketahui Teknologi (X1)  $t$  hitung = 2,210  $>$   $t$  tabel = 2,011 dengan tingkat signifikan adalah  $,032 < 0,05$ . Maka dapat disimpulkan bahwa  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak atau Teknologi (X1) berpengaruh terhadap Kinerja operasional (Y) pada PT. Bank BTN (Persero) Tbk, Cabang Manado. untuk *Job procedure* (X2)  $t$  hitung = 2,487  $>$   $t$  tabel = 2,011 dengan tingkat signifikan adalah  $,017 < 0,05$ . Maka dapat disimpulkan bahwa  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak atau *Job procedure* (X2) berpengaruh terhadap Kinerja operasional (Y) pada PT. Bank BTN (Persero) Tbk, Cabang Manado. untuk *Personal knowledge* (X3)  $t$  hitung = 4,415  $>$   $t$  tabel = 2,011 dengan tingkat signifikan adalah  $,000 < 0,05$ . Maka dapat disimpulkan bahwa  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak atau *Personal knowledge* (X3) berpengaruh terhadap Kinerja operasional (Y) pada PT. Bank BTN (Persero) Tbk, Cabang Manado.

## Koefisien Determinasi dan Korelasi

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui pengaruh seluruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y), dan koefisien korelasi digunakan untuk mengetahui hubungan variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y). Pengaruh antara Teknologi, *Job procedure* dan *Personal knowledge* dapat dilihat melalui koefisien korelasi. Hasil koefisien korelasi atau R sebesar 0,723 hal ini menunjukkan bahwa pengaruh Teknologi, *Job procedure* dan *Personal knowledge* terhadap Kinerja operasional, mempunyai pengaruh yang positif yaitu sebesar 72,3% . Hasil Koefisien Determinasi atau  $R^2$  square adalah Nilai Adjusted R Square ( $Adj R^2$ ) adalah sebesar 0,492. Hal ini berarti bahwa besarnya peran atau kontribusi secara bersama-sama atau simultan dari variabel X1 atau Teknologi, X2 atau *Job procedure*, koefisien regresi X3 atau *Personal knowledge*, adalah sebesar 0,492 atau 49,2%. Sedangkan sisanya ( $100\% - 49,2\% = 50,8\%$ ) yaitu sebesar 50,8% dijelaskan oleh variabel lainnya atau sebab lainnya di luar model penelitian.

## Pembahasan

### Teknologi, *Job Procedure*, *Personal knowledge* terhadap Kinerja Operasional

Penelitian ini menyatakan bahwa teknologi, prosedur pekerjaan (*Job Procedure*), Pengetahuan Individu (*Personal knowledge*) memberikan pengaruh yang signifikan terhadap pemahaman akan PT. Bank BTN (Persero) Tbk, Cabang Manado, yang mana disebabkan oleh peranan penting secara langsung dari ketiga faktor penting ini dalam penyelesaian segala urusan administratif untuk kebutuhan keuangan kinerja operasional.

### **Teknologi Kinerja Operasional**

Penelitian ini teknologi berpengaruh signifikan terhadap kinerja, sejalan dengan penelitian Sumual (2011) study pada bank sulut cabang utama manado, yang mengatakan bahwa teknologi berpengaruh signifikan terhadap kinerja operasional. teknologi akan meningkatkan kinerja operasional, Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian penulis, yang hasilnya diperoleh bahwa teknologi berpengaruh signifikan terhadap kinerja operasional PT. Bank BTN (Persero) Tbk, Cabang Manado.

### **Job Procedure terhadap Kinerja Operasional**

Penelitian dari Budiani (2007) menyimpulkan bahwa *job procedure* berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. studi kasus departemen *front office* surabaya plaza hotel. hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan penulis. penulis menyimpulkan bahwa *job procedure* berpengaruh signifikan terhadap kinerja operasional PT. Bank BTN (Persero) Tbk, Cabang Manado. dengan prosedur pekerjaan (*job procedure*) yaitu seperti pelatihan, pelaksanaan prosedur kerja yang sesuai kinerja dapat tercapai yang mana berhubungan dengan penyesuaian lingkungan pekerjaan dari setiap pegawai.

### **Personal knowledge terhadap Kinerja Operasional**

Hasil penelitian Budiani (2007) menyimpulkan bahwa *personal knowledge* berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. studi kasus departemen *front office* surabaya plaza hotel. Penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan penulis, dimana hasilnya bahwa *personal knowledge* berpengaruh signifikan terhadap kinerja operasional PT. Bank BTN (Persero) Tbk, Cabang Manado.

## **PENUTUP**

### **Kesimpulan**

Kesimpulan penelitian ini adalah:

1. Teknologi, *Job Procedure* dan *Personal Knowledge* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Operasional dari PT. Bank BTN (Persero) Tbk, Cabang Manado.
2. Teknologi berpengaruh positif terhadap Kinerja operasional. Hal ini terlihat dari teknologi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja operasional dari PT. Bank BTN (Persero) Tbk, Cabang Manado. Sarana dan prasarana komputer dan jaringan internet kepada pegawai akan berdampak positif bagi kinerja operasional yang ada.
3. *Job Procedure* berpengaruh positif terhadap Kinerja operasional. Hal ini terlihat dari *Job Procedure* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Operasional dari PT. Bank BTN (Persero) Tbk, Cabang Manado. pelatihan prosedur kerja sangat berperan penting terhadap kinerja operasional.
4. *Personal Knowledge* berpengaruh positif terhadap Kinerja operasional. Hal ini terlihat dari *Personal Knowledge* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Operasional dari PT. Bank BTN (Persero) Tbk, Cabang Manado. Ide, *Community & networks* sangat berperan penting terhadap kinerja operasional.

### **Saran**

Saran yang disampaikan sebagai berikut:

1. Bagi pihak manajemen hasil penelitian menunjukkan Teknologi berpengaruh rendah terhadap Kinerja Operasional dari PT. Bank BTN (Persero) Tbk, Cabang Manado, hal ini perlu diperhatikan oleh pihak manajemen misalnya dengan cara meningkatkan sarana dan prasarana perangkat komputer dan jaringan internet serta melakukan pelatihan atau *treanning knowledge* sehingga dapat meningkatkan kinerja operasional karyawan.



2. Bagi peneliti selanjutnya, hendaknya perlu dilakukan pengkajian dengan cara memperdalam atau mengembangkan variabel penelitian, sehingga dapat diperoleh temuan lainnya bagi pengembangan ilmu pengetahuan.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Bernardin. JH and Russel JEA, 1993. *Human Resouces Management an Experiental Approach* McGraw. [www.academyofmanagementreview.com](http://www.academyofmanagementreview.com). ISSN 566-677. Vol. 3. No.16. Diakses 4 Maret 2013. Pp.4456-4478.
- Budiani, 2007. Pengaruh *Knowledge Management* Terhadap Kinerja Karyawan: Studi Kasus Departemen *Front Office* Surabaya Plaza Hotel. [Www.Petra.Ac.Id/~Puslit/Journals/Dir.Php?Departmentid=Hot.com](http://Www.Petra.Ac.Id/~Puslit/Journals/Dir.Php?Departmentid=Hot.com). ISSN 80-88. Vol.3.No2. Diakses 4 Mei 2013. Hal.234-245.
- Carrillo Ericksson, 2004. *Knowledge management in UK construction:Strategies, resources and barrier* . [www.projectmanagementjournal.com](http://www.projectmanagementjournal.com). ISSN 744-632. Vol. 4. No.4. Diakses 4 Maret 2013. Pp.345-401
- Ghozali Imam, 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Kosasih, 2000. *Sekilas Tentang Knowledge Management*. Ilmukomputer, Bandung.
- Probst.T&Brubaker.T.L, 2001. *The effects of job insecurity on employeesafety outcomes: Cross-sectional and longitudinal explorations*, [www.JournalofOccupationalandHealthPsychology.com](http://www.JournalofOccupationalandHealthPsychology.com). ISSN 766-877. Vol. 6. No.13. Diakses 4 Maret 2013. Pp.345-357.
- Mangkunegara Anwar, 2005. *Evaluasi Kinerja SDM*. Refika Aditama, Bandung.
- Martin Hensley, 2010. *Monitoring the cardiac surgical patient In:A practical approach to cardiac anesthesia*,. [www.LippincottWilliams&Wilkinsjournal.com](http://www.LippincottWilliams&Wilkinsjournal.com). ISSN 672-881. Vol.33. No.12. Diakses 30 Maret 2013. Pp.1244-1257
- Rahutami, 2003. Peranan Budaya Organisasi dan Individual *Knowledge Management* terhadap Kesiapan Organisasi dan Aparat Pemerintah Kota Semarang dalam Melaksanakan Desentralisasi. [www.pakinsight.com/pdf-files/ijms%20\(12\),%20193-207.pdf](http://www.pakinsight.com/pdf-files/ijms%20(12),%20193-207.pdf). ISSN. 140-149. Vol.2.No.12. Diakses 30 januari 2013. Hal.193-227
- Sanusi A. 2011. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Salemba Empat, Jakarta.
- Sulastiyono Agus, 2001. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Alfabeta, Bandung.
- Sumual 2011. Pengaruh *Knowledge Management* dan *Corporate Culture* Terhadap Inovasi ( Study Pada Bank Sulut Cabang Utama Manado). [www.jurnalembaunsratknowledgemanagement.com](http://www.jurnalembaunsratknowledgemanagement.com). ISSN 2303-1174 Vol.1 No.3. Diakses 16 Maret 2013. Hal. 617-625.