

# **PENGARUH KNOWLEDGE MANAGEMENT TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI BANK MAYAPADA KCU MEGA MAS MANADO**

Oleh :

**Endrokles .Y. Monsow**

**Roy F. Runtuwene**

**Wehelmina Rumawas**

*This study aims to analyze the influence of knowledge management on employee performance at (Bank Mayapada main branch of Mega Mas) in Manado City. Samples are employees of May Mayada KCU Mega Mas Manado as many as 50 people drawn from 50 people from the total population of employees. Data collection techniques in this study are interviews and questionnaires. Data analysis technique used in this research is simple linear regression. The results show that knowledge management has a positive and significant impact on employee performance. implementation of knowledge management has a strong and significant relationship with employee performance. In general, Knowledge Management gives a positive influence on the performance of Bank Mayapada employees of KCU Mega Mas Manado, it is suggested that the company pay more attention to Knowledge Management program to get the result that is the improvement of employee performance as a result of the improvement of employee performance of Bank Mayapada Mega Mas Manado.*

**Keywords:** *Knowledge Sharing, Employee Performance*

## **PENDAHULUAN**

Persaingan bisnis yang semakin mendunia (*global*) dan tajam menuntut perusahaan memiliki modal intelektual yang kuat dan menganut sistem terbuka (*open system*). Organisasi atau perusahaan yang mengadopsi sistem terbuka akan 'peka' dan merespon keinginan dan kebutuhan para pemangku kepentingannya khususnya para pelanggan secara efektif dan efisien. Perusahaan yang tidak menanggapi para pemangku kepentingannya akan mereka tinggalkan, sehingga perusahaan akan sulit mempertahankan kelangsungan hidupnya apalagi bertumbuh. Globalisasi menunjukkan ekonomi, sosial, hubungan dengan orang luar negeri dan budaya. Globalisasi tentu menjanjikan peluang pasar yang lebih besar, namun disisi lain berarti persaingan akan semakin tajam. Sebab itu diperlukan pengetahuan dan

keterampilan khusus agar perusahaan mampu berinovasi. Karyawan akan mencapai hasil yang lebih maksimal apabila didukung dengan *knowledge* yang dimiliki. Setiap karyawan diharapkan dapat terus menggali pengetahuannya dan tidak hanya bergantung atau terpaku pada sistem yang ada. Sehingga dapat dikatakan bahwa setiap karyawan mempunyai peran di dalam meningkatkan perusahaannya.

Menurut Livermore (2010), kecerdasan budaya atau CQ adalah kemampuan individu dalam berperan secara efektif pada situasi lintas bangsa, etnik da budaya perusahaan. Dengan kata lain, seorang dengan kecerdasan budaya yang tinggi akan mampu berinteraksi secara efektif dengan berbagai bangsa di dunia. Ia mampu memahami sikap dan perilaku mereka yang sangat "khas"; membaca dan memanfaatkan peluang-

peluang yang ada. Dalam konteks perusahaan, pemimpin dengan CQ yang tinggi akan mampu memahami beragam pelanggan, mengelola tim berlatar belakang beragam budaya. Mereka mampu merekrut dan mengembangkan karyawan unggul dari beragam budaya, menggunakan gaya kepemimpinan yang khas serta menghargai keberagaman.

Seperti yang diungkapkan oleh Hasibuan (2006), yang menyatakan bahwa: karyawan adalah kelayakan utama suatu perusahaan, karena tanpa keikutsertaan mereka, aktivitas perusahaan tidak akan terjadi. Karyawan berperan aktif dalam menetapkan rencana, sistem, proses dan tujuan yang ingin dicapai

Seperti yang dikatakan oleh (Fatwan , 2006 dalam Angkowo dan Kokasih, 2007), faktor yang mempengaruhi lingkungan bisnis saat ini bukan lagi era informasi, tetapi sudah beralih ke era pengetahuan.

*Knowledge* atau pengetahuan yang dimiliki oleh organisasi maupun anggota organisasinya perlu dikelola dengan baik, agar setiap individu dalam organisasi dapat memafaatkan pengetahuan tersebut semaksimal mungkin untuk meningkatkan kinerjanya. Menurut (Zuhaili 2010) *knowledge management* adalah pengelolaan pengetahuan organisasi untuk menciptakan nilai dan menghasilkan keunggulan bersaing atau kinerja prima. Dalam usaha pencapaian tujuan perusahaan, permasalahan yang di hadapi bukan hanya terdapat pada bahan mentah, alat-alat kerja, mesin-mesin produksi, uang, dan lingkungan kerja saja, melainkan juga karyawannya yang mengelola faktor-faktor produksi tersebut.

Penilaian kinerja karyawan merupakan alat manajemen sumber daya

manusia untuk mengukur kualitas sumber daya manusia yang dimiliki organisasi pada periode tertentu. Penilaian kinerja karyawan adalah suatu evaluasi yang dilakukan secara periodeik dan sistematis tentang kinerja seorang tenaga kerja. Pada dasarnya penilaian kinerja karyawan merupakan usaha membandingkan prestasi kerja yang dikehendaki dalam suatu jabatan tertentu (*job standar*) dengan prestasi kerja sesungguhnya yang dicapai oleh seorang tenaga kerja (*job performance*). Di Bank Mayapada sendiri mempunyai budaya perusahaan sejalan dengan visi dan misi perusahaan. Rumusan budaya perusahaan tertuang dalam tata nilai Bank Mayapada yaitu transparansi, integritas, profesionalisme, serta kemampuan menjawab tantangan-tantangan dalam operasi perbankan. Visi dan misi Bank Mayapada ditetapkan untuk memberikan landasan, arah, dan panduan bagi segenap jajaran dalam menjalankan kegiatan perusahaan.

Adapun budaya yang sangat menjadi perhatian Bank Mayapada adalah kepedulian anti *fraud* (penipuan), mengingat bisnis jasa keuangan sangat rawan terhadap kecurangan. Kebijakan strategi anti *fraud* Bank Mayapada merupakan wujud komitmen, tugas dan tanggung jawab Dewan Komisaris dan Direksi dalam pengendalian *fraud*.

Masalah yang sering terjadi dalam perusahaan yaitu kurangnya keterampilan, keahlian dan penguasaan kerja dalam hal pengetahuan/wawasan yang luas tentang tata kelola perusahaan. *Knowledge management* sangat penting diterapkan untuk kemajuan perusahaan dan meningkatkan kinerja karyawan. Dengan adanya program pelatihan yang cukup dan sesuai dengan kebutuhan karyawan, maka karyawan akan semakin

memahami dan menguasai dalam menjalankan profesinya.

### **TUJUAN PENELITIAN**

Tujuan yang ingin dicapai pada penelitian ini adalah; Untuk mengetahui pengaruh *Knowledge Management* terhadap kinerja karyawan Bank Mayapada KCU Mega Mas Manado.

### **MANFAAT PENELITIAN**

Manfaat yang diperoleh dengan dilakukannya penelitian ini adalah; (1) Sebagai upaya untuk melatih penulis berpikir sistematis, kritis, dan mampu mengidentifikasi serta memecahkan masalah dengan menggunakan berbagai teori yang dipelajari selama studi di Fakultas Ilmu Sosial Politik Universitas Sam Ratulangi. (2) Sebagai sumbangan pemikiran terhadap suatu lembaga pendidikan sebagai bahan pertimbangan untuk mengevaluasi dalam penyempurnaan dimasa yang akan datang. (3) Bagi pembaca diharapkan dapat menambah informasi dan pengetahuan sebagai tahap perbandingan apabila ingin meneliti lebih lanjut. (4) Bagi perusahaan sebagai salah satu sumber referensi bacaan pegawai dalam peningkatan kinerja karyawan.

### **TINJAUAN PUSTAKA**

Definisi tentang *Knowledge Management* (KM) sangat beragam. Jika kita melakukan pencarian tentang definisi KM di internet, maka kita akan menemukan ribuan definisi KM. Definisi KM kemungkinan akan bertambah seiring dengan semakin berkembang dan beragamnya pemahaman tentang KM. Biasanya dalam perancangan KM di dalam suatu perusahaan, faktor subjektif para perancanganya turut mempengaruhi pemilihan definisi yang akan diadopsi, di

samping kesesuaian dengan strategi dan kerangka yang akan digunakan dalam implementasi KM. Berikut saya tampilkan beberapa definisi. *Knowledge Management* (KM) merupakan disiplin ilmu yang sangat penting untuk mentransfer pengetahuan, keterampilan dan perilaku kerja yang efektif. (Jodjana, 2016, dalam Budihardjo 2017).

Lingkungan yang secara cepat dan terus-menerus berubah, seperti yang terjadi di dunia bisnis maupun lingkungan sosial lainnya pada beberapa dekade terakhir ini, KM merupakan keunggulan kompetitif yang patut di prioritaskan. Oleh sebab itu, upaya untuk memahami dan mempraktikannya menjadi langkah penting yang harus dilakukan oleh setiap individu maupun organisasi (Adryanto Michael, 2016) Kondisi persaingan yang semakin mengandalkan inovasi di segala bidang dewasa ini perusahaan-perusahaan semakin melihat pentingnya kemampuan dalam *Knowledge Management* (manajemen pengetahuan). Sebagai Guru Besar bidang SDM & Organisasi untuk menjelaskan apa yang dimaksud dengan KM dan hubungannya dengan *learning capital* (modal manusia) sebagai sebuah ekosistem untuk menghasilkan inovasi yang berkelanjutan. (Kristamuljana Sammy, 2016). (Tiwana 2000) KM adalah “*management of organizational knowledge for creating business value and generating a competitive advantage.*” Atau KM adalah Manajemen *Knowlegde* organisasi untuk menciptakan nilai bisnis dan untuk menghasilkan suatu keunggulan kopetitif. (Siemens 2000), berpendapat bahwa suatu aktivitas sistematis untuk kreasi dan berbagi *knowledge*, sehingga *knowledge* dapat di manfaatkan untuk keberhasilan organisasi.

Manusia memegang peranan sangat esensial dalam organisasi. Seringkali karena perusahaan tidak mengindahkan faktor manusia dan budaya perusahaan. *Knowledge Management* bukanlah konsep yang berorientasi pada teknologi semata dan mengabaikan faktor manusia dan perusahaan. Mengacu pada konsep pengelolaan pengetahuan, menurut (Grant, 2002) setidaknya *Knowledge Management* melibatkan dua aktivitas utama yaitu; (1) Pengembangan Pengetahuan yaitu suatu aktivitas yang ditunjukkan untuk pemerolehan dan penciptaan pengetahuan baru. Pemerolehan pengetahuan dapat dilakukan dengan membeli data atau menarik serta mempekerjakan karyawan unggul, sedangkan untuk penciptaan pengetahuan dapat dilakukan melalui penelitian. (2) Pengaplikasian Pengetahuan yaitu melibatkan berbagai aktivitas seperti integrasi pengetahuan yang dapat dilakukan melalui sistem perencanaan, pengelompokan pengetahuan yang dapat dilakukan lewat perencanaan strategis, replikasi/trasfer pengetahuan dapat dilakukan lewat transfer *best practice*, penyimpanan pengetahuan dapat dilakukan dengan menyimpan data-data, identifikasi pengetahuan dapat dilakukan melalui *assessment* kompetensi.

*Knowledge* merupakan aset kunci agar suatu perusahaan memiliki keunggulan kompetitif yang kontinu. Saat ini sebuah perusahaan memiliki keunggulan bukan lagi disebabkan oleh mesin dan fasilitas fisik produksi yang dimilikinya, tetapi oleh aset *knowledge*-nya. Aset *knowledge* dapat berupa keterampilan dan talenta karyawan, strategi dan produk layanan inovatif, proses bisnis dan jaringan. Aset inilah yang memberikan kontribusi utama dalam

menciptakan kekayaan dan daya saing tidak lagi tergantung pada aset fisik (mesin, gedung, dan fasilitas fisik lainnya), karena setiap perusahaan juga dapat membeli aset fisik yang sama bahkan yang lebih baik. Untuk mengelola aset *knowledge* inilah KM lahir dan perlu diterapkan. Dasarnya mendorong pemimpin perusahaan “bermimpi” dan menjalankan usaha dengan dasar “pembelajaran” agar mampu berinovasi secara tepat sehingga perusahaan dapat terus bertahan, bertumbuh dan berkinerja unggul. Pada dasarnya perusahaan besar yang profesional sudah mendasarkan visi dan misi mereka pada KM kendati pada pernyataan visinya (*vision statement*) kata KM tidak ditulis secara harafiah.

Manfaat *knowledge management* akan memberikan pengaruh bagi perusahaan. (Widayana, 2005) ada beberapa manfaat *knowledge management* dalam perusahaan yaitu; (1) Meningkatkan pengambilan keputusan. (2) Meningkatkan efisiensi cara kerja dan proses. (3) Meningkatkan respon terhadap pelanggan. (4) Meningkatkan jumlah produk jasa dan meningkatkan kemampuan dalam berinovasi.

Davidson, Carl and Philip Vos (2003), *knowledge management* memiliki fungsi penting dalam 4 (empat) hal sebagai berikut; (1) Identifikasi aset kunci dari *knowledge* yang ada di perusahaan. (2) Merefleksikan apa yang organisasi tahu. (3) Saling erbagi (*sharing*) segala *knowledge* kepada siapapun yang membutuhkannya. (4) Menerapkan penggunaan *knowledge* untuk meningkatkan kinerja organisasi.

Seorang pemimpin yang memiliki kepemimpinan yang efektif mudah mensosialisasikan nilai-nilai khususnya ilai pembelajaran yang dikehendaki secara efektif sehingga semua

karyawannya mempraktikkan nilai-nilai da membangun organisasi pembelajar. Dalam konteks *Knowledge Management*, untuk mencapai suatu sasaran seorang pemimpin harus mampu mengelola pengetahuan anak buahnya secara tepat agar mereka berinovasi secara tepat melalui proses berbagi pengetahuan baik secara formal maupun informal.

Kinerja berasal dari kata *job performance* atau *actual performance* yang berarti prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang. Pengertian kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan fungsinya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. *Performance* atau kinerja merupakan hasil atau keluaran dari suatu proses (Nurlaila, 2010). Menurut pendekatan perilaku dalam manajemen, kinerja adalah kuantitas atau kualitas sesuatu yang dihasilkan atau jasa yang diberikan oleh seseorang yang melakukan pekerjaan (Luthans, 2005). Kinerja merupakan prestasi kerja, yaitu perbandingan antara hasil kerja dengan standar yang ditetapkan (Dessler, 2000). Kinerja adalah hasil kerja baik secara kualitas maupun kuantitas yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas sesuai tanggung jawab yang diberikan (Mangkunegara, 2009).

Kinerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu telah disepakati bersama. (Mathis dan Jackson 2006) menyatakan bahwa kinerja pada dasarnya adalah apa yang dilakukan atau tidak dilakukan

pegawai. Manajemen kinerja adalah keseluruhan kegiatan yang dilakukan untuk meningkatkan kinerja perusahaan atau organisasi, termasuk kinerja masing-masing individu dan kelompok kerja di perusahaan tersebut. (Amstrong, 2004). “Tingkat keberhasilan suatu perusahaan dapat dilihat dari kinerja yang baik, mempunyai efektivitas dalam menangani sumber daya manusianya, menentukan sasaran yang harus dicapai baik secara individu maupun organisasinya”. Karakteristik orang yang mempunyai kinerja tinggi adalah sebagai berikut (Mangkunegara, 2002); (1) Memiliki tanggung jawab pribadi yang tinggi. (2) Berani mengambil dan menanggung resiko yang dihadapi. (3) Memiliki tujuan yang realistis. (4) Memiliki rencana kerja yang menyeluruh dan berjuang untuk merealisasi tujuannya. (5) Memanfaatkan umpan balik (*feed back*) yang konkrit dalam seluruh kegiatan kerja yang dilakukannya. (6) Mencari kesempatan untuk merealisasikan rencana yang telah diprogramkan.

Sunarto (2003), Kinerja yang tinggi dapat tercapai oleh karena kepercayaan (*trust*) timbal balik yang tinggi di antara anggota-anggotanya artinya para anggota mempercayai integritas, karakteristik dan kemampuan setiap anggota lain. Untuk mencapai kinerja yang tinggi memerlukan waktu lama untuk membangunnya, memerlukan kepercayaan, dan menuntut perhatian yang seksama dari pihak manajemen. Tujuan diadakannya penilaian kinerja bagi para karyawan dapat kita ketahui dibagi menjadi dua, yaitu; (1) Tujuan Evaluasi, seorang manajer menilai kinerja dari masa lalu seorang karyawan dengan menggunakan ratings deskriptif untuk menilai kinerja dan dengan data tersebut berguna dalam keputusan-keputusan

promosi, demosi, terminasi dan kompensasi. (2) Tujuan Pengembangan, seorang manajer mencoba untuk meningkatkan kinerja seorang karyawan dimasa yang akan datang. Penilaian kinerja atau prestasi kerja dilakukan untuk memperoleh informasi yang berguna dalam pengambilan keputusan yang berkaitan dengan kegiatan manajer Sumber Daya Manusia (SDM) yang lain, seperti perencanaan SDM, penarikan dan seleksi, pengembangan SDM, perencanaan dan pengembangan karir, program-program kompensasi, promosi, demosi, pensiun, dan pemecatan (Panggabean, 2002).

## **METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian asosiatif. Dengan menggunakan teknik analisis kuantitatif (statistik). Penelitian asosiatif ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh *Knowledge Management* Terhadap Kinerja Karyawan Pada Bank Mayapada KCU Mega Mas Manado. Teknik penarikan data melalui survey, digunakan untuk mendapatkan data dari tempat tertentu, peneliti melakukan perlakuan dalam pengumpulan data, misalnya dengan mengedarkan kuisisioner, wawancara dan sebagainya (Sugiyono, 2012:11).

Penelitian sudah dilaksanakan pada Bank Mayapada KCU Mega Mas Manado. Sedangkan waktu penelitian akan dilaksanakan pada bulan November-Desember 2017. Teknik pengambilan sampel menggunakan sampling jenuh. Sampling jenuh menurut Sugiyono (2007), adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Jadi yang akan menjadi responden dalam penelitian ini adalah 50 (lima puluh) responden yaitu jumlah

seluruh populasi karyawan Bank Mayapada KCU Mega Mas Manado. Pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah; (a) Penelitian Kepustakaan (b) Penelitian Lapangan (1) Wawancara (2) Kuisisioner.

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

### **Hasil Penelitian**

Hasil perhitungan regresi sederhana berdasarkan persamaan regresinya, dengan hasil pengujian adalah yang menyatakan “Tidak ada pengaruh antara *Knowledge Management* dengan kinerja karyawan” menerima dan menyatakan “Terdapat pengaruh antara *Knowledge Management* dengan Kinerja Karyawan . Dilihat dari nilai sig variabel  $X = 0,018$  yang berarti variabel independen *Knowledge Management* (X) berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Kinerja Karyawan (Y). Makin tinggi *Knowledge Management*, maka makin tinggi Kinerja Karyawan, demikian sebaliknya. *Management*, maka makin tinggi Kinerja Karyawan, demikian sebaliknya.

Persamaan regresi  $Y = 17,288 + 0,276x$  yang dapat diartikan, apabila variabel *Knowledge Management* dalam keadaan konstan, Kinerja Karyawan tetap mempunyai nilai 17,288. Dan 0,276, artinya jika *Knowledge Management* mengalami peningkatan sebesar 1 skala, maka kinerja karyawan akan menurun sebesar 0,276 Hal ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan kuat dan positif searah antara *Knowledge Management* dan Kinerja Karyawan Bank Mayapada KCU Mega Mas Manado. Ini dapat juga diartikan pengaruh yang diberikan variabel bebas tersebut bersifat positif artinya semakin tinggi *Knowledge Management* maka mengakibatkan

semakin tinggi pula Kinerja Karyawan yang dihasilkan. Dengan adanya hasil ini berarti program *knowledge management* yang sudah di terapkan di Bank Mayapada KCU Mega Mas Manado. Memiliki hubungan yang kuat dan merupakan faktor yang penting terhadap kinerja karyawan Bank Mayapada KCU Mega Mas Manado.

### **Pembahasan**

Bank Mayapada memiliki budaya perusahaan yang sejalan dengan visi dan misi perusahaan. Rumusan budaya perusahaan tertuang dalam tata nilai Bank Mayapada yaitu transparansi, integritas, profesionalise, serta kemampuan menjawab tantangan-tantangfan dalam operasi perbankan. Visi dan Misi Bank Mayapada ditetapkan untuk memberikan landasan, arah, dan panduan bagi segenap jajaran dalam menjalankan kegiatan perusahaan.

Sebagai salah satu Bank yang mempunyai peranan penting bagi pembangunan perekonomian di Indonesia, membuat perusahaaan ini harus tetap bertahan dan bersaing dengan salah satu caranya adalah dengan pemanfaatan *knowledge managment*. Penting bagi Bank Mayapada untuk mengimplementasikan *knowledge management* karena meingkatkan kepuasan dalam bekerja khususnya ketika berhadapan dengan permasalahan.

Persaingan bisnis yang mengglobal menuntut perusahaan senantiasa mampu berinovasi sehingga memiliki keunggulan dari perusahaan lain. Dalam berinovasi, perusahaan harus mengapikasi perusahaan pembelajar yang pada dasarnya sangat berperan dalam pengelolaan pengetahuan (*Knowledge Management*). Modal manusia khususnya pengetahuan sangat esensial bagi

perusahaan sebab itu modal manusia perlu dikelola secara efektif agar menghasilkan kinerja perusahaan yang optimal. Perusahaan harus berinovasi agar terus bertahan dan bertumbuh. Melalui pendayagunaan *Knowledge Management* yang didukung oleh karyawan unggul yang dikelola secara profesional maka akan menghasilkan inovasi yang diharapkan.

Melalui *knowledge management* akan terjadi eksploitasi yang maksimal dari suatu pengetahuan. Pemanfaatan pengetahuan yang menyebar ke seluruh anggota organisasi atau semua unit di dalam sebuah perusahaan, tentu jauh lebih maksimal dari pada eksploitasi pengetahuan yang dilakukan individu tertentu atau unit tertentu. Pemanfaatan yang optimal dari pengetahuan atau kompetensi organisasi tertentu akan meningkatkan daya saing perusahaan itu, juga dapat membukakan kesempatan untuk mengeksplorasi pengetahuan untuk mendapatkan atau menciptakan *knowledge* baru.

Berdasarkan hasil penelitian di Bank Mayapada KCU Mega Mas Manado responden terdiri atas Laki-laki 23 orang dengan presentase 46%, perempuan dengan 27 orang presentase 54%, responden berumur 21-30 tahun sebesar 70%, responden berumur 31-40 tahun sebesar 22%, responden berumur 41 Tahun  $\geq$  sebesar 8%. Selanjutnya berdasarkan tingkat pendidikan responden terbanyak adalah tingkat pendidikan S1 yaitu dengan presntase 96% persen. Jumlah terbanyak kedua adalah responden dengan tingkat pendidikan S2 yaitu 1 orang atau 2% dan pendidikan SMA/SMK yaitu 1 orang berjumlah 2%. Responden dengan pengalaman kerja  $\leq$  5 Tahun yaitu 48% dan pengalaman kerja dari 6-10 tahun menduduki posisi ke dua

dengan jumlah 40%. Selanjutnya responden dengan pengalaman kerja 11 Tahun  $\geq$  yaitu sebanyak 12%. Sebagian besar responden memberikan jawaban setuju atas semua pernyataan-pernyataan yang ada pada lembaran kuesioner dan tidak ada dari butir pernyataan yang ada di kuesioner yang tidak dijawab oleh responden.

Seperti yang kita ketahui bersama untuk mengetahui sejauh mana hubungan sebab akibat dari variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y). Hasil perhitungan regresi sederhana berdasarkan persamaan regresinya, dengan hasil pengujian adalah yang menyatakan "Tidak ada pengaruh antara *Knowledge Management* dengan kinerja karyawan" menerima dan menyatakan "Terdapat pengaruh antara *Knowledge Management* dengan Kinerja Karyawan . Dilihat dari nilai sig variabel X = 0,018 yang berarti variabel independen *Knowledge Management* (X) berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Kinerja Karyawan (Y). Makin tinggi *Knowledge Management*, maka makin tinggi Kinerja Karyawan, demikian sebaliknya.  $Y = 17,288 + 0,276x$  yang dapat diartikan, apabila variabel *Knowledge Management* dalam keadaan konstan, Kinerja Karyawan tetap mempunyai nilai 17,288. Dan 0,276, artinya jika *Knowledge Management* mengalami peningkatan sebesar 1 skala, maka kinerja karyawan akan menurun sebesar 0,276 Hal ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan kuat dan positif searah antara *Knowledge Management* dan Kinerja Karyawan Bank Mayapada KCU Mega Mas Manado. Ini dapat juga diartikan pengaruh yang diberikan variabel bebas tersebut bersifat positif artinya semakin tinggi *Knowledge Management* maka mengakibatkan

semakin tinggi pula Kinerja Karyawan yang dihasilkan. Dengan adanya hasil ini berarti program *knowledge management* yang sudah di terapkan di Bank Mayapada KCU Mega Mas Manado. Memiliki hubungan yang kuat dan merupakan faktor yang penting terhadap kinerja karyawan Bank Mayapada KCU Mega Mas Manado.

Pengaruh *Knowledge Management* berdasarkan hasil perhitungan yang telah dilakukan menunjukkan bahwa secara statistik membuktikan bahwa *Knowledge Management* berpengaruh positif terhadap Kinerja Karyawan Hasil analisis regresi menunjukkan bahwa ada pengaruh antara *Knowledge Management* terhadap Kinerja Karyawan Bank Mayapada KCU Mega Mas Manado. Di lihat dari nilai R Square yang di dapat.

Menurut *Pio et al*, (2015) kinerja dinyatakan dengan ungkapan seperti memberikan yang terbaik dalam bekerja, melayani nasabah dengan senyum, menolong dengan tulus kepada nasabah dan rekan kerja, mengutamakan kepentingan dan kepuasan nasabah, dan melayani nasabah.

## **PENUTUP**

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya, maka penulis dapat menarik beberapa kesimpulan sebagai berikut; (1) Secara umum hasil analisis statistik dengan cara pengambilan kuesioner dari tanggapan responden menyatakan sangat setuju terhadap variabel *Knowledge Management*. Hal ini menunjukkan *Knowledge Management* berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan Bank Mayapada KCU Megaa Mas Manado. Dikarenakan *Knowledge*



*Management* merupakan faktor kuat untuk mendorong kinerja karyawan karena karyawan terus di bekali pengetahuan baru tentang pekerjaan yang akan dilakukan maupun pengetahuan umum diluar pekerjaan. (2) Persamaan regresi sederhana yang didapatkan menunjukkan *Knowledge Management* dapat meningkatkan Kinerja Karyawan dengan asumsi variabel lainnya konstan, dimana jika *Knowlge Management* meningkat satu satuan, maka Kinerja Karyawan juga akan ikut meningkat sebesar angka yang telah kita dapatkan. Dengan asumsi bahwa variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini adalah konstan atau tetap. (3) Pengaruh *Knowledge Management* berdasarkan hasil perhitungan yang telah dilakukan menunjukkan bahwa secara statistik membuktikan bahwa *Knowledge Management* berpengaruh positif terhadap Kinerja Karyawan Hasil analisis regresi menunjukkan bahwa ada pengaruh antara *Knowledge Management* terhadap Kinerja Karyawan Bank Mayapada KCU Mega Mas Manado. Di lihat dari nilai R Square yang di dapat.

### **Saran**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, maka beberapa hal yang dapat disarankan adalah sebagai berikut; (1) Dari hasil analisis statistik dengan cara pengambilan kuesioner dari tanggapan responden menyatakan sangat setuju terhadap variabel *Knowledge Management*, maka disarankan Bank Mayapada KCU Mega Mas Manado memperhatikan indikator-indikator dari tiap-tiap variabel tersebut. (2) Berdasarkan persamaan regresi maka disarankan bagi penulis lainnya agar memperhatikan variabel lain di luar *Knowledge Management* dalam

meningkatkan Kinerja Karyawan. (3) Secara umum *Knowledge Management* memberikan pengaruh yang positif terhadap Kinerja Karyawan Bank Mayapada KCU Mega Mas Manado, disarankan perusahaan lebih memperhatikan program *Knowledge Management* untuk mendapatkan hasil yaitu peningkatan kinerja karyawan sebagai akibat peningkatan kinerja karyawan Bank Mayapada Mega Mas Manado.

## DAFTAR PUSTAKA

- Amstrong, M, 2004. Manajemen Sumber Daya Manusia. Terjemahan Sofyan dan Haryanto. Jakarta PT. Elex Media Komputindo.
- Angkowo, R, dan Kosasih, A. 2007. Optimalisasi Media Pembelajaran. Jakarta: Grasindo
- Budihardjo, A 2017, *Knowledge Management* Efektivitas Berinovasi Meraih Sukses. Jakarta. Prasetya Mulya Publishing.
- Davidson, Carl and Philip Voss, 2003 *Knowledge Management, An Introduction to creating competitive advantage*. New Delhi. Intellectual Capital Vision Book.
- Desler, G. 2009. Manajemen SDM. Jakarta: Indeks.
- Grant, R.M. 2000. Toward a *Knowledge Management* Based Theory Of The Firm. Strategic Management Journal. Vol.17. Hal 109-122.
- Hasibuan, S. P. 2006. Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi Revisi. Jakarta: Bumi Aksara
- Livermore, D. 2010. *Leading with Cultural Intelligence*. USA: AMACOM.
- Luthans, F. 2005. *Perilaku Organisasi*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Mangkunegara, A. P. 2009. Evaluasi Kinerja SDM. Bandung: Refika Aditama.
- Mathis, R. L. & J.H. Jackson. 2006. *Human Resource Management: Manajemen Sumber Daya Manusia*. Terjemahan Dian Angelia. Jakarta: Salembah Empat.
- Nurlaila, 2010. Manajemen Sumber Daya Manusia. Ternate: Penerbit LepKhair.
- Panggabean. 2012. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta Selatan: PT Agro Media Pustaka.
- Pio, R. J., Nimran, U., Alhabsji, T., dan Hamid, D. 2015. Pengaruh Kepemimpinan Spiritual Terhadap Perilaku Etis, Kualitas Kehidupan Kerja, Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasional dan Kinerja Karyawan. Jurnal Manajemen Derema. Vol.10. No.1, Hal, 22-60.
- Siemens, A.G, 2000 “Organizing Knowledge Management in a large Enterprise”, APQC KM Benchmark.
- Sugiyono, 2007. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, D, 2012. Metode Penelitian Bisnis. Cetakan keenam belas. Bandung: Alfabeta.
- Sunarto, 2003. Pengantar Bisnis. Yogyakarta: Penerbit Amus.
- Tiwana, A. 2000, *Knowledge Management Toolkit, practical techniques for building a knowledge management system*, New International Version.
- Tobing, P. L. 2007. *Knowledge Management: Konsep, Arsitektur dan Implementasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Widayana, 2005. Meningkatkan Daya Saing Bisnis. Jakarta: Bayu Media Publishing
- Website Bank Mayapada [www.bankmayapada.com](http://www.bankmayapada.com)
- Zuhal. *Knowledge & Innovation*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama