

KETERKAITAN PROSES MANAJEMEN PENGETAHUAN DENGAN KINERJA KERJA YANG DIMEDIASI OLEH KINERJA MANAJEMEN PENGETAHUAN: BUKTI EMPIRIS PADA PERUSAHAAN PENYALUR TENAGA KERJA INDONESIA (TKI)

Netania Emilisa

Pandu Adi Wiguna

Advendi Simangunsong

Universitas Trisakti

netakyo@gmail.com

panduaco@yahoo.com

simangunsong.advendi@gmail.com

Abstract

This study aims to identify and measure the influence of knowledge management process on job performance mediated by knowledge management performance. The number of non managerial employees amounted 112 people as respondents. The method to collecting the data uses census by distributing questionnaires to all respondents. The design of the study is hypothesis testing with structural equation modeling (SEM) as a tool of analysis. The findings are that the knowledge management process has a positive influence on knowledge management performance, knowledge management performance has a positive influence on job performance, knowledge management process has positive effect on job performance, and knowledge management process has positive effect on job performance mediated by knowledge management performance. Managerial implications are the departments in which employees work should appreciate employees who provide new ideas and knowledge to the company. In addition, the management should provide an opportunity for employees to share knowledge with other employees and solve existing problems.

Keywords: *knowledge management process; knowledge management performance; and job performance*

PENDAHULUAN

Fenomena global yang terjadi pada sebagian besar negara di dunia saat ini ialah migrasi internasional, termasuk migrasi tenaga kerja. Fenomena ini terus berkembang seiring pola hubungan yang terjalin antar negara dalam berbagai dimensi. Semakin meningkatnya hubungan antar negara pada gilirannya berpengaruh pada identitas atau migrasi ke negara bersangkutan. Era globalisasi yang sedang berproses telah meniupkan angin optimisme yang tinggi dalam bidang ekonomi melebihi masa lalu dalam peradaban manusia. Pada sisi lain,

pergerakan modal termasuk mobilitas sumber daya manusia demikian menarik sehingga fenomena migrasi tenaga kerja internasional tidak terelakkan.

Semakin meningkatnya jumlah pekerja migran dari tahun ke tahun yang bekerja di luar negeri merupakan salah satu indikator dari globalisasi atau integrasi internasional. Indonesia sebagai bagian integral dari ekonomi global tidak dapat melepaskan diri dari dinamika itu sehingga pengiriman pekerja migran ke luar negeri berdampak signifikan pada makro ekonomi (Ferraresi *et al.*, 2012).

Tenaga Kerja Indonesia adalah sebutan bagi warga negara Indonesia yang *lowlife* dan *unskill* yang bekerja di luar negeri (seperti Malaysia, Timur Tengah, dan Taiwan) dalam hubungan kerja untuk jangka waktu tertentu dengan menerima upah. Namun, istilah TKI seringkali dikonotasikan dengan pekerja kasar karena TKI sejatinya memang adalah kumpulan tenaga kerja *unskill* yang merupakan program pemerintah untuk menekan angka pengangguran. TKI perempuan seringkali disebut Tenaga Kerja Wanita (TKW). Tiap tahun jumlah angkatan kerja Indonesia kian bertambah sementara lapangan kerja yang dapat diciptakan tidak memadai, sehingga jumlah pengangguran terus mengalami peningkatan. Namun kenyataan di lapangan membuktikan adanya berbagai kasus yang menimpa TKI yang disebabkan kesalahan TKI (tidak menguasai teknologi dan *miscommunication*) maupun kesalahan majikan. Semakin banyaknya minat TKI bekerja ke luar negeri, memunculkan banyak perusahaan penyalur tenaga kerja. Sayangnya, tidak semua jasa penyalur tenaga kerja tersebut yang teregistrasi di Dinas Tenaga Kerja (<http://siskotkln.bnp2tki.go.id/>)

Karena itu, calon TKI yang ingin mengadu nasib ke luar negeri untuk bekerja diminta untuk mewaspada lembaga penyalur tenaga kerja ilegal atau pelaksana penempatan tenaga kerja Indonesia swasta (PPTKIS). Pada Tabel 1 terlihat perusahaan pengiriman tenaga kerja di Indonesia:

Tabel 1
Daftar Perusahaan Pengiriman Tenaga Kerja Di Indonesia

No.	Nama Perusahaan	Alamat
1.	Abul Pratomajaya	Jalan Tebet Timur Dalam, Jakarta Selatan
2.	Binawan Inti Utama	Jalan Raya Kalibata, Jakarta Timur
3.	Citra Putra Indarab	Jatisampurna, Kota Bekasi, Jawa Barat
4.	Graha IndoHiwana	Jalan Waru, Jakarta Timur

Sumber: <http://siskotkln.bnp2tki.go.id/>

Pada Tabel 1 terlihat perusahaan penyalur jasa TKI yang merupakan badan swasta yang legal dan diakui negara, sebagai penyalur tenaga kerja Indonesia ke luar negeri. Badan-badan ini biasanya berbentuk Perseroan Terbatas (PT) dan bergerak secara mandiri dengan menggunakan Undang-Undang mengenai PJTKI dan TKI. Semakin banyak TKI yang ingin bekerja di luar negeri semakin banyak juga PJTKI yang berdiri, namun seperti yang didengar dari pemberitaan selama ini, banyak sekali PJTKI ilegal yang tidak memenuhi syarat sebagai penyalur TKI keluar negeri.

Perusahaan harus meningkatkan hasil kerja karyawan agar meningkatkan efisiensi dan produktivitas yang dicapai oleh perusahaan. Dalam hubungan ini, karyawan yang memiliki hasil kerja baik disebabkan oleh karyawan mampu mengendalikan *knowledge management*

dengan baik sehingga karyawan memiliki kompetensi bekerja lebih baik (Crook *et al.*, 2011). Perusahaan harus memperbaiki *knowledge management* yang dimiliki oleh karyawan dengan cara mengumpulkan dan menciptakan pengetahuan baru (Lambe, 2011). *Knowledge management process* dapat membantu perusahaan untuk melakukan saling bertukar pengetahuan seputar proses bisnis, masalah-masalah yang terjadi pada setiap unit kerja, hingga berbagi pengalaman tentang hal-hal di luar pekerjaan yang bermanfaat bagi pengembangan pengetahuan dari karyawan perusahaan (Schiuma, 2012). *Knowledge management* dapat membuat karyawan bekerja lebih efektif karena karyawan menjalankan proses kerja dengan lebih baik. *Knowledge management* dilakukan dengan cara *knowledge identification, knowledge creation, knowledge collection, knowledge organizing, knowledge storage, knowledge dissemination, dan knowledge application* (Masa'deh *et al.*, 2017).

Perusahaan harus memahami pentingnya *knowledge management* agar karyawan lebih inisiatif ketika menyelesaikan masalah dalam pekerjaannya. *Knowledge management* dilakukan melalui sebuah koordinasi sistematis dalam sebuah organisasi yang mengatur sumber daya manusia, teknologi, proses dan struktur organisasi dalam rangka meningkatkan *value* melalui penggunaan ulang dan inovasi (Dalkir, 2011).

TINJAUAN PUSTAKA

Knowledge management process

Masa'deh *et al.*, (2017) mendefinisikan *knowledge management process* sebagai aktivitas saling bertukar pengetahuan dan pemikiran di antara karyawan yang bekerja di dalam perusahaan. Menurut Nawawi (2012) *knowledge management process* adalah suatu pendekatan yang sistematis untuk mengelola aset intelektual dan informasi lain sehingga dapat meningkatkan keunggulan bersaing bagi sebuah perusahaan. *Knowledge management process* adalah suatu alat, proses, sistem, struktur dan budaya yang secara implisit dapat meningkatkan kreasi, penyebaran dan pemanfaatan pengetahuan yang penting bagi pengambilan keputusan perusahaan.

Tobing (2007) berpendapat mengenai definisi *knowledge management process* sebagai suatu aktivitas yang dibuat secara sistematis untuk kreasi dan berbagi pengetahuan sehingga pengetahuan tersebut dapat dimanfaatkan untuk keberhasilan perusahaan. Jimenez-Jimenez & Sanz-Valle (2013) memberikan pengertian *knowledge management process* sebagai proses pembentukan pengetahuan yang dilakukan oleh karyawan sebagai aset yang tidak berwujud di dalam perusahaan. Masa'deh *et al.*, (2015) mendefinisikan *knowledge management process* sebagai suatu aktivitas saling bertukar pengalaman, keahlian, ide, dan saran di antara karyawan yang bekerja di dalam perusahaan. Obeidat, Masa'deh, & Abdallah (2014) memberikan pengertian *knowledge management process* sebagai suatu aktivitas menciptakan, memperoleh, menangkap, berbagi, dan menggunakan pengetahuan pada karyawan yang bekerja di dalam perusahaan.

Dari beberapa definisi di atas dinyatakan bahwa *knowledge management process* adalah suatu rangkaian kegiatan yang digunakan oleh perusahaan untuk mengidentifikasi, menciptakan, menjelaskan, dan mendistribusikan pengetahuan untuk digunakan kembali, diketahui, dan dipelajari oleh karyawan yang bekerja di dalam perusahaan.

Knowledge management performance

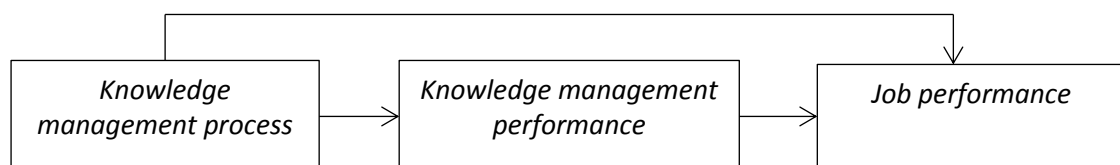
Masa'deh *et al.*, (2017) mendefinisikan *knowledge management performance* sebagai kemampuan perusahaan di dalam melakukan inovasi untuk mempertahankan aktivitas bisnis yang dijalankan oleh perusahaan. Shannak, Masa'deh, & Akour (2012) mendefinisikan *knowledge management performance* sebagai kemampuan perusahaan didalam mengembangkan pengetahuan untuk menciptakan keunggulan kompetitif. Menurut Dalkir (2011), *knowledge management performance* adalah sebuah koordinasi sistematis dalam sebuah perusahaan yang mengatur sumber daya manusia, teknologi, proses dan struktur perusahaan dalam rangka meningkatkan nilai melalui penggunaan ulang dan inovasi. Menurut Chi, Yeh, & Chen (2010), *knowledge management performance* adalah suatu aktivitas manusia yang berhubungan dengan pengetahuan, namun tidak berurusan dengan sifat istimewa dari berbagai jenis pengetahuan, atau relatif pentingnya pengetahuan yang berbeda dalam suatu perusahaan.

Dari beberapa definisi diatas dinyatakan bahwa *knowledge management performance* adalah suatu hasil yang dicapai oleh perusahaan dengan adanya keinginan untuk menciptakan atau menempatkan pengetahuan, mengelola penyebaran serta penggunaan pengetahuan dalam perusahaan.

Job Performance

Masa'deh *et al.*, (2017) menjelaskan pengertian *job performance* sebagai semua efisiensi dan efektivitas yang dicapai oleh karyawan ketika bekerja dalam perusahaan. Yang & Hwang (2014) mendefinisikan *job performance* sebagai hasil yang dicapai sesuai dengan tujuan yang ditetapkan oleh perusahaan. Mathis & Jackson (2015) menyatakan pengertian *job performance* sebagai apa yang dilakukan atau tidak dilakukan karyawan sebagai aktivitas yang dijalankan oleh karyawan sesuai dengan perannya didalam perusahaan. Yavas, Karatepe, & Babakus (2010) menyatakan pengertian *job performance* sebagai hasil kerja yang dicapai oleh karyawan. Wickramasinghe (2016) menyatakan pengertian *job performance* sebagai semua kontribusi yang diberikan oleh karyawan ketika bekerja didalam perusahaan. Menurut Jamal (2011), *job performance* adalah suatu aktivitas dimana seorang karyawan mampu mencapai keberhasilan dalam melakukan tugas yang diberikan oleh pimpinan. Menurut Lee, Tan, & Javalgi (2010) *job performance* memiliki pengertian adalah suatu kreativitas dan keahlian dalam mengatasi masalah yang dimiliki oleh karyawan.

Dari beberapa definisi di atas dinyatakan bahwa *job performance* adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan fungsinya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.



Gambar 1
Rerangka Konseptual

Pengembangan Hipotesis

Karyawan yang selalu ingin melakukan aktivitas saling bertukar pengetahuan dapat membuat *knowledge management performance* yang lebih baik terlihat dari karyawan ingin menciptakan ide-ide baru ketika bekerja di dalam perusahaan). Semakin baik *knowledge management process* terlihat dari kemampuan karyawan menciptakan pengetahuan baru dan karyawan mampu menggunakan pengetahuan dengan baik ketika bekerja di dalam perusahaan sehingga dapat membuat *knowledge management performance* yang lebih baik terlihat dari kemampuan karyawan dalam mendapatkan data dan informasi yang berasal dari luar perusahaan (Masa'deh *et al.*, 2017). Karyawan yang mampu menjalankan dan menerapkan pengetahuan yang dimilikinya dapat membuat *knowledge management performance* yang lebih baik terlihat dari keahlian yang dimiliki oleh karyawan untuk mendapatkan pengetahuan baru dari luar perusahaan (Chi, Yeh, & Chen, 2010). Hipotesis dinyatakan sebagai berikut:

H1: *Knowledge management process* berpengaruh positif terhadap *knowledge management performance*.

Semakin baik aktivitas saling bertukar pengetahuan yang dilakukan di antara karyawan dapat menciptakan hasil yang lebih baik dimiliki oleh karyawan. Semakin baik penilaian terhadap aktivitas *knowledge management* yang dilakukan oleh karyawan, semakin tinggi efisiensi dan efektivitas yang dicapai oleh perusahaan. Karyawan yang dapat meningkatkan pengetahuan ketika bekerja di dalam perusahaan dapat menciptakan keberhasilan bagi perusahaan (Masa'deh *et al.*, 2017). Hipotesis dinyatakan sebagai berikut:

H2: *Knowledge management performance* berpengaruh positif terhadap *job performance*.

Witherspoon *et al.*, (2013) membuktikan bahwa aktivitas saling bertukar pengetahuan dapat menciptakan kemampuan perusahaan menjalankan strategi bisnisnya dengan baik. Kemampuan saling bertukar pengetahuan dan mentransfer pengetahuan yang baik dilakukan di antara karyawan dapat membuat perusahaan mampu meningkatkan keunggulan kompetitif yang dimilikinya dibandingkan perusahaan pesaing lainnya. Kemampuan saling bertukar pengetahuan yang baik dilakukan di antara karyawan dapat menciptakan karyawan mampu meningkatkan inovasi ketika bekerja di dalam perusahaan (Masa'deh, Shannak, & Maqableh, 2013). Hipotesis dinyatakan sebagai berikut:

H3: *Knowledge management process* berpengaruh positif terhadap *job performance*.

Karyawan yang menjalankan proses saling bertukar pengetahuan dapat meningkatkan hasil yang dicapai oleh karyawan karena karyawan memahami pentingnya nilai pengetahuan yang ada didalam perusahaan (Masa'deh *et al.*, 2015). Karyawan yang memahami pentingnya pengetahuan sebagai modal intelektual didalam perusahaan dapat meningkatkan inovasi yang dilakukan oleh perusahaan karena perusahaan perlu mengendalikan manajemen pengetahuan yang dimiliki oleh karyawan (Saulais & Ermine, 2012). Semakin baik kemampuan menciptakan manajemen pengetahuan yang dilakukan oleh karyawan dapat meningkatkan hasil kerja yang dicapai oleh perusahaan karena perusahaan memiliki manajemen pengetahuan yang baik (Masa'deh, Shannak, & Maqableh, 2013). Semakin baik kemampuan

karyawan memperoleh pengetahuan dapat meningkatkan hasil yang dicapai oleh karyawan karena karyawan memiliki metode yang lebih baik didalam mencari pengetahuan yang lebih baik dari luar perusahaan (Zaied, Hussein, & Hassan, 2012). Hipotesis dinyatakan sebagai berikut:

H4: *Knowledge management process* berpengaruh positif terhadap *job performance* yang dimediasi oleh *knowledge management performance*.

METODE PENELITIAN

Variabel dalam penelitian ini adalah *knowledge management process* yang memiliki tujuh dimensi yaitu *knowledge identification, knowledge creation, knowledge collection, knowledge organizing, knowledge storage, knowledge dissemination, dan knowledge application*. *Knowledge management process* diukur dengan menggunakan instrumen yang diadaptasi oleh Masa'deh *et al.*, (2017). Variabel berikutnya adalah *knowledge management performance* yang memiliki tiga dimensi, yaitu *knowledge quality, knowledge satisfaction, dan creativity*. Variabel yang terakhir adalah *job performance* yang pengukurannya diadopsi dari Masa'deh, *et al.* (2017). Semua variabel diukur dengan menggunakan skala Likert (*Likert-Scales*).

Uji validitas merupakan suatu pengujian yang diperlukan untuk melihat apakah alat ukur yang dibuat untuk penelitian menggunakan alat ukur yang tepat. Dari hasil perhitungan uji validitas diperoleh hasil nilai $p\text{-value} < 0,05$, sehingga seluruh item pernyataan dapat digunakan untuk mengukur setiap variabel yang digunakan dalam penelitian ini.

Pengujian reliabilitas pada alat ukur perlu dilakukan untuk memastikan instrumen dari alat ukur yang digunakan untuk penelitian ini adalah konsisten dan akurat. Menurut Sekaran & Bougie (2016), dasar pengambilan keputusan uji reliabilitas ini adalah sebagai berikut: a) jika koefisien *Cronbach's Alpha* $\geq 0,6$ maka *Cronbach's Alpha acceptable (construct reliable)*, dan b) Jika *Cronbach's Alpha* $< 0,6$ maka *Cronbach's Alpha unacceptable (construct unreliable)*.

Tabel 2
Hasil Uji Reliabilitas

No.	Variabel	N	Cronbach's Alpha	Keputusan
1	<i>Knowledge management process</i>	28	0,98	Reliabel
2	<i>Knowledge management performance</i>	13	0,96	Reliabel
3	<i>Job performance</i>	6	0,89	Reliabel

Sumber: Hasil olah data (SPSS)

Berdasarkan tabel 2 diatas, koefisien *Cronbach's Alpha* untuk ketiga variabel diatas 0,60 yang berarti variabel-variabel tersebut reliabel. Responden dalam penelitian ini adalah karyawan level non manajerial Perusahaan Penyalur Tenaga Kerja Indonesia (TKI) di Jakarta sebanyak 112 karyawan, sehingga teknik pengumpulan data adalah menggunakan sensus. Cara pengumpulan datanya yaitu melalui survei dengan penyebaran kuesioner. Untuk menganalisis pengaruh *knowledge management process* terhadap *job performance* yang

dimediasi oleh *knowledge management performance* pada karyawan Perusahaan Penyalur Tenaga Kerja Indonesia (TKI) di Jakarta digunakan analisis *structural equation modeling* (SEM) dengan bantuan *software* AMOS versi 16.0.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berikut disajikan profil responden yang merupakan unit analisis dalam penelitian ini yang dikelompokkan berdasarkan jenis kelamin, usia, pendidikan, dan lama bekerja.

Tabel 3
Profil Responden berdasarkan Gender

Gender	Frekuensi	Persentase
Pria	98	87,5%
Wanita	14	12,5%
Total	112	100,0%

Sumber: Hasil olah data (SPSS)

Berdasarkan jenis kelamin, dapat diketahui bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini adalah pria yang terdiri dari 98 orang responden atau 87,5% dari total responden. Sementara itu terdapat 14 orang responden atau 12,5% dari responden yang merupakan wanita. Mayoritas responden yang merupakan pria dikarenakan pria memiliki kapabilitas yang lebih mumpuni dalam hal pekerjaan di lapangan, serta pada perusahaan penyalur jasa tenaga kerja dibutuhkan mobilitas yang tinggi, sehingga pria lebih dibutuhkan dibandingkan karyawan wanita.

Tabel 4
Profil Responden berdasarkan Usia

Usia	Frekuensi	Persentase
<25 Tahun	6	5,35%
26-30 Tahun	21	18,75%
31-35 Tahun	85	75,9%
Total	112	100,0%

Sumber: Hasil olah data (SPSS)

Berdasarkan usia responden, dapat diketahui bahwa mayoritas responden berusia antara 31-35 tahun yang terdiri dari 85 responden atau 75,9% dari total responden. Sementara itu terdapat 21 orang responden atau 18,75% dari total responden yang berusia 26-30 tahun dan 6 orang responden atau 5,35% dari total responden yang berusia di bawah 25 tahun. Mayoritas responden dengan usia antara 31-35 tahun disebabkan karena usia tersebut merupakan usia di mana individu sudah memiliki pengalaman dan kemampuan yang cukup untuk melaksanakan tugas lapangan seperti perekrutan tenaga kerja di berbagai daerah.

Tabel 5
Profil Responden berdasarkan Tingkat Pendidikan

Tingkat Pendidikan	Frekuensi	Persentase
SMA dan sederajat	24	21,43%
Diploma 3	78	69,64%
Sarjana (S1)	10	8,93%
Total	112	100,0%

Sumber: Hasil olah data (SPSS)

Berdasarkan tingkat pendidikan, dapat diketahui bahwa mayoritas responden yang terdiri dari 78 orang responden atau 69,64% dari total responden memiliki tingkat pendidikan Diploma 3. Sementara itu terdapat 24 orang responden atau 21,43% dengan tingkat pendidikan SMA dan sederajat dan 10 orang responden atau 8,93% dengan tingkat pendidikan Sarjana (S1). Mayoritas responden dengan tingkat pendidikan Diploma 3 disebabkan karena pada perusahaan jasa tenaga kerja, tingkat pendidikan tersebut sudah memenuhi kualifikasi untuk beberapa jabatan.

Tabel 6
Profil Responden berdasarkan Lama Bekerja

Lama Bekerja	Frekuensi	Persentase
1 – 2 Tahun	14	12,5%
3 – 4 Tahun	21	18,75%
> 5 Tahun	77	68,75%
Total	112	100,0%

Sumber: Hasil olah data (SPSS)

Berdasarkan lama bekerja, dapat diketahui bahwa mayoritas responden yang terdiri dari 77 orang responden atau 68,75% dari total responden telah bekerja selama lebih dari 5 tahun. Sementara itu terdapat 21 orang responden atau 18,75% dengan lama bekerja 3-4 tahun dan 14 orang responden atau 12,5% memiliki masa kerja 1-2 tahun. Mayoritas responden dengan masa kerja lebih dari 5 tahun dapat disebabkan karena PT Elshafah Adi Wiguna Mandiri memiliki jenjang karir yang baik sehingga para karyawan merasa termotivasi untuk bekerja dengan waktu yang lama pada perusahaan tersebut.

Tabel 7
Hasil Pengujian Hipotesis

Hipotesis	(β)	<i>p-value</i>	Keputusan
H1: <i>Knowledge management process</i> berpengaruh positif terhadap <i>knowledge management performance</i> .	1,19	0,00	Didukung
H2: <i>Knowledge management performance</i> berpengaruh positif terhadap <i>job performance</i> .	0,45	0,01	Didukung
H3: <i>Knowledge management process</i> berpengaruh positif terhadap <i>job performance</i> .	0,47	0,03	Didukung

H4: *Knowledge management process* berpengaruh positif terhadap *job performance* yang dimediasi oleh *knowledge management performance*. 0,54 0,00 Didukung

Sumber: Hasil olah data (SPSS)

Dari hasil pengujian hipotesis diketahui bahwa nilai signifikan untuk pengaruh positif antara variabel *knowledge management process* terhadap *knowledge management performance* adalah sebesar $0,00 < 0,05$ dengan nilai *estimate* sebesar 1,19 maka hipotesis pertama didukung yang dapat diartikan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari *knowledge management process* terhadap *knowledge management performance*. Karyawan yang mampu menjalankan dan menerapkan pengetahuan yang dimilikinya, dapat meningkatkan *knowledge management performance* pada perusahaan. Hal ini dapat terlihat dari keahlian yang dimiliki oleh karyawan untuk mendapatkan pengetahuan baru dari luar perusahaan sesuai penelitian yang telah dilakukan sebelumnya (Masa'deh *et al.*, 2017).

Pengujian hipotesis kedua diperoleh bahwa nilai signifikan untuk pengaruh positif antara variabel *knowledge management performance* terhadap *job performance* adalah sebesar $0,01 < 0,05$ dengan nilai *estimate* sebesar 0,45 maka hipotesis kedua didukung yang dapat diartikan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari *knowledge management performance* terhadap *job performance*. Analisis *knowledge management process* berpengaruh positif terhadap *job performance*. Semakin baik aktivitas saling bertukar pengetahuan yang dilakukan di antara karyawan dapat menciptakan hasil yang lebih baik dimiliki oleh karyawan. Semakin baik penilaian terhadap aktivitas *knowledge management* yang dilakukan oleh karyawan dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas yang dicapai oleh perusahaan. Karyawan yang dapat meningkatkan pengetahuan ketika bekerja di dalam perusahaan dapat menciptakan keberhasilan bagi perusahaan (Masa'deh *et al.*, 2017).

Dari hasil pengujian hipotesis ketiga diketahui bahwa nilai signifikan untuk pengaruh positif antara variabel *knowledge management process* terhadap *job performance* adalah sebesar $0,03 < 0,05$ dengan nilai *estimate* sebesar 0,47 maka hipotesis ketiga didukung yang dapat diartikan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari *knowledge management performance* terhadap *job performance*. Witherspoon *et al.*, (2013) meneliti bahwa aktivitas saling bertukar pengetahuan dapat menciptakan kemampuan perusahaan menjalankan strategi bisnisnya dengan baik. Kemampuan saling bertukar pengetahuan dan mentransfer pengetahuan yang baik dilakukan diantara karyawan dapat membuat perusahaan mampu meningkatkan keunggulan kompetitif yang dimilikinya dibandingkan perusahaan pesaing lainnya. Kemampuan saling bertukar pengetahuan yang baik dilakukan diantara karyawan dapat menciptakan peningkatan inovasi-inovasi ketika bekerja (Masa'deh, Shannak, & Maqableh, 2013).

Berdasarkan hasil uji hipotesis keempat yang menunjukkan nilai koefisien pada uji pengaruh positif *knowledge management process* terhadap *job performance* dimediasi oleh *knowledge management performance* memiliki nilai 0,54. Hal ini menunjukkan bahwa variabel *knowledge management performance* memiliki pengaruh positif dalam memediasi pengaruh dari *knowledge management process* terhadap *job performance*. Dari hasil penelitian diperoleh bahwa *knowledge management performance* merupakan mediasi

pengaruh *knowledge management process* terhadap *job performance* secara signifikan. Karyawan yang memahami pentingnya pengetahuan sebagai modal intelektual didalam perusahaan dapat meningkatkan inovasi yang dilakukan oleh perusahaan karena perusahaan perlu mengendalikan manajemen pengetahuan yang dimiliki oleh karyawan (Saulais & Ermine, 2012). Semakin baik kemampuan menciptakan *knowledge management* yang dilakukan oleh karyawan, semakin tinggi hasil kerja yang dicapai oleh perusahaan karena perusahaan memiliki *knowledge management* yang baik (Masa'deh, Shannak, & Maqableh, 2013). Semakin baik kemampuan karyawan memperoleh pengetahuan, semakin tinggi hasil yang dicapai oleh karyawan karena karyawan memiliki metode yang lebih baik di dalam mencari pengetahuan yang lebih baik dari luar perusahaan (Zaied, Hussein, & Hassan, 2012).

SIMPULAN

Semakin baiknya *knowledge management process* terlihat dari kemampuan karyawan menciptakan pengetahuan baru dan menggunakannya dengan baik ketika bekerja didalam perusahaan sehingga dapat membuat *knowledge management performance* yang lebih baik. Hal tersebut terlihat dari departemen tempat saya bekerja yang memiliki beberapa metode pengajaran dalam mengembangkan pengetahuan.

Semakin baik aktivitas saling bertukar pengetahuan yang dilakukan di antara karyawan, semakin baik hasil yang dimiliki oleh karyawan. Aktivitas saling bertukar pengetahuan di antara karyawan pada departemen saya terlihat akurat, tepat waktu dan terlihat berguna.

Aktivitas saling bertukar pengetahuan dapat menciptakan kemampuan perusahaan menjalankan strategi bisnisnya dengan baik. Kemampuan saling bertukar pengetahuan dan mentransfer pengetahuan yang baik dilakukan diantara karyawan dapat membuat perusahaan mampu meningkatkan keunggulan kompetitif yang dimilikinya dibandingkan perusahaan pesaing lainnya. Karyawan yang menjalankan proses saling bertukar pengetahuan dapat meningkatkan hasil yang dicapai oleh karyawan karena karyawan memahami pentingnya nilai pengetahuan yang ada di dalam perusahaan.

IMPLIKASI

Penelitian ini dapat memberikan beberapa saran terhadap pihak manajemen, yaitu untuk meningkatkan *knowledge management process*, sebaiknya pihak manajemen mengapresiasi karyawan yang memberikan ide-ide dan pengetahuan yang baru untuk perusahaan. Selanjutnya untuk meningkatkan *knowledge management performance*, sebaiknya pihak manajemen memberikan kesempatan karyawan untuk bertanya ketika karyawan membutuhkan pengetahuan. Untuk meningkatkan *job performance* untuk karyawan, sebaiknya pihak manajemen meningkatkan aktivitas saling berbagi pengetahuan dengan karyawan untuk dapat memecahkan masalah yang ada.

KETERBATASAN DAN SARAN

Pada penelitian selanjutnya, dapat dilakukan penelitian pada objek lainnya misalkan pada industri jasa lainnya karena dalam penelitian ini hanya meneliti di kantor penyalur tenaga kerja saja. Saran dalam penelitian selanjutnya, untuk menggunakan variabel yang berbeda, misalnya seperti variabel *transformational leadership* sebagai variabel yang dapat mempengaruhi *job performance*.

DAFTAR PUSTAKA

- Chi, H.K., Yeh, H.R., & Chen, Y. L. (2010). The Mediating Effect of Knowledge Management on Customer Orientation and Job Performance of Salespeople. *Journal of Global Business Management, 6*(1), pp. 1-10.
- Crook, T. R., Todd, S. Y., Combs, J. G., Woehr, D. J., & Ketchen, D. J. (2011). Does Human Capital Matter? A Meta-Analysis of The Relationship Between Human Capital and Firm Performance. *Journal of Applied Psychology, 96*, pp.443–456.
- Dalkir, K. (2011). *Knowledge Management in Theory and Practice*, 2nd edition. Cambridge, MA: Massachusetts Institute of Technology.
- Ferraresi, A. A., Carlos O., Quandt, S. A., Jose, D., & Frega, R. (2012). Knowledge Management and Strategic Orientation: Leveraging Innovativeness and Performance. *Journal of Knowledge Management, 16*(5), pp.688-701.
- <http://siskotkln.bnp2tki.go.id/>
- Jamal, M. (2011). Job Stress, Job Performance and Organizational Commitment in a Multinational Company : An Empirical Study in Two Countries. *International Journal of Business and Social Science, 2*(20), pp. 20–30.
- Jimenez-Jimenez, D., & Sanz-Valle, R. (2013). Studying The Effect of HRM Practices on The Knowledge Management Process. *Personnel Review, 42*(1), pp. 28–49.
- Lambe, P. (2011). The Unacknowledged Parentage of Knowledge Management. *Journal of Knowledge Management, 15*(2), pp.175-197.
- Lee, O. F., Tan, G. A., & Javalgi, R. (2010). Goal Orientation and Organizational Commitment: Individual Difference Predictors of Job Performance. *International Journal of Organizational Analysis, 18*(1), pp. 129-150.
- Masa'deh, R., Obeidat, B., Al-Dmour, R., & Tarhini, A. (2015). Knowledge Management Strategies as Intermediary Variables between IT-Business Strategic Alignment and Firm Performance. *European Scientific Journal, 11*, pp. 344-368.
- Masa'deh, R., Shannak, R., & Maqableh, M. (2013). A Structural Equation Modeling Approach for Determining Antecedents and Outcomes of Students' Attitude Toward Mobile Commerce Adoption. *Life Science Journal, 10*(4), pp. 2321–2333.
- Masa'deh, R., Shannak, R., Maqableh, M., & Tarhini, A. (2017). The Impact of Knowledge Management on Job Performance in Higher Education: The Case of The University of Jordan. *Journal of Enterprise Information Management, 30*(2), pp. 244-262.
- Mathis, R. L., & Jackson, J. H. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi 9, Yogyakarta.

- Nawawi, I. (2012). *Manajemen Pengetahuan (Knowledge Management)*. Ghalia Indonesia. Bogor.
- Obeidat, B. Y., Masa'deh, R. M., & Abdallah, A. B. (2014). The Relationships among Human Resource Management Practices, Organizational Commitment, and Knowledge Management Processes: A Structural Equation Modeling Approach. *International Journal of Business and Management*, 9(3), pp. 9-26.
- Saulais, P., & Ermine, J. L. (2012). Creativity and Knowledge Management. *VINE: The Journal of Information & Knowledge Management Systems*, 42(3/4), pp.416–438.
- Schiama, G. (2012). Managing Knowledge for Business Performance Improvement. *Journal of Knowledge Management*, 16(4), pp.515-522.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). *Research Methods For Business: A Skill Building Approach*, 7th Edition. United Kingdom: John Wiley & Sons Ltd.
- Shannak, R., Masa'deh, R., & Akour, M. (2012). Knowledge Management Strategy Building: Literature Review. *European Scientific Journal*, 8(15), pp.143–168.
- Tobing, P. L. (2007). *Knowledge Management Konsep, Arsitektur, dan Implementasi*. Graha Ilmu – Yogyakarta.
- Wickramasinghe. (2016). Knowledge Management In Healthcare Organizations. *Innovations for Healthcare Organizations: Adopt, Abandon or Adapt?*, pp. 195-208.
- Witherspoon, L. C., Jason, B., Cam, C., & Dan, S. N. (2013). Antecedents of Business Knowledge Sharing: A Meta-Analysis and Critique. *Journal of Knowledge Management*, 17(2), pp. 250-277.
- Yang, C. L., & Hwang, M. (2014). Personality Traits and Simultaneous Reciprocal Influences Between Job Performance and Job Satisfaction. *Chinese Management Studies*, 8(1), pp.6-26.
- Yavas, U., Karatepe, O. M., & Babakus, E. (2010). Relative Efficacy of Organizational Support and Personality Traits in Predicting Service Recovery and Job Performances: A Study of Frontline Employees in Turkey. *Tourism Review*, 65(3), pp. 70-83.
- Zaied, A. N. H., Hussein, G. S., & Hassan, M. M. (2012). The Role of Knowledge Management in Enhancing Organizational Performance. *International Journal of Information Engineering and Electronic Business (IJIEEB)*, 4(5), pp. 27.