

Pengaruh *Knowledge Management* Terhadap Kinerja Industri Jasa Perbankan: Kasus Bank Pembangunan Daerah

Rahmat Dodi Prasetyo¹, Sawarni Hasibuan²

¹Divisi E-Channel Operation, Departemen CMS Operation, PT Bank DKI Jakarta

²Program Studi Magister Teknik Industri, Universitas Mercu Buana, Jakarta

Corresponding author: dodiboy80@gmail.com

Abstrak. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh *Knowledge Management* terhadap kinerja di industri jasa perbankan (BPD). Penelitian ini menggunakan metode SEM (*Structured Equation Modeling*) dengan bantuan perangkat lunak PLS berdasarkan data primer dari kuesioner. Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa *Knowledge Management* berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja perusahaan. Hal ini dapat diketahui berdasarkan hubungan antar dimensi yang cukup kuat, dimana *Knowledge Management* memberikan dampak signifikan dan positif terhadap kinerja perusahaan. Hal tersebut berarti bahwa apabila penerapan *Knowledge Management* semakin baik maka akan berakibat baik juga terhadap kinerja perusahaan.

Kata kunci: *Knowledge Management*, Kinerja, Model Struktural, SEM, PLS.

Abstract. The purpose of this study was to determine the effect of the relationship between *Knowledge Management* on performance in the banking services industry (BPD). This study uses the SEM (*Structured Equation Modeling*) method using PLS software based on primary data from the questionnaire. Based on the results of the study it can be seen that *Knowledge Management* has a significant effect on performance. This can be seen based on strong inter-dimensional relationships, where *Knowledge Management* has a very positive impact on performance. This means that if the implementation of *Knowledge Management* gets better, it will have a good impact on the company's performance.

Keywords: *Knowledge Management*, Performance, Structural Models, SEM, PLS

1. Pendahuluan

Industri jasa khususnya perbankan di Indonesia mengalami perkembangan teknologi informasi dan komunikasi pada sektor pengolahan sistem yang merupakan suatu kebutuhan yang tidak dapat dihindari oleh setiap industri. Pengetahuan yang dimiliki oleh suatu organisasi merupakan aset yang sangat berharga dan merupakan aset yang tak kasat mata atau *intangible asset* (Lopez dkk, 2011). Dengan pengetahuan dan kemampuan untuk menciptakan pengetahuan baru, perusahaan dapat menggunakan, memanipulasi, dan mentransformasikan sumber daya lain.

Organisasi harus menyadari pentingnya mengelola dan memanfaatkan pengetahuan dari setiap individu yang ada dalam organisasi tersebut sebagai aset organisasi. Pengelolaan pengetahuan sudah berlangsung sejak awal berdirinya sebuah organisasi (Birkinsaw, 2001). Sumber Daya Manusia yang berkualitas merupakan faktor utama dalam rangka pencapaian tujuan organisasi pada industri perbankan saat ini. Aplikasi pengetahuan (*knowledge application*) adalah upaya untuk mendayagunakan pengetahuan untuk mendukung produktivitas dan kualitas kerja pegawai serta kinerja organisasi, seperti melalui implementasi Standar Operasional Prosedur, Evaluasi, dan lain sebagainya (Dalkir dalam Chairunisa dan Firdaus, 2014). Kesuksesan dan kinerja perusahaan dapat dilihat dari kinerja yang telah dicapai oleh setiap karyawannya, oleh sebab itu perusahaan menuntut agar para karyawannya mampu menampilkan kinerja yang optimal karena baik buruknya kinerja yang dicapai oleh karyawan akan berpengaruh pada kinerja dan keberhasilan perusahaan secara keseluruhan.

Kinerja karyawan akan lebih maksimal apabila didukung dengan pengetahuan yang dimiliki oleh setiap karyawannya. Setiap karyawan diharapkan dapat terus menggali pengetahuannya dan tidak hanya bergantung atau terpaku pada sistem yang ada. Agar informasi menjadi sesuatu yang bernilai, kemudian

berkembang menjadi suatu pengetahuan di dalam organisasi atau perusahaan, maka dibutuhkan suatu sistem yang dikenal dengan *knowledge management* (Darudiato dan Setiawan, 2013). Knowledge management adalah proses yang membantu organisasi atau perusahaan dalam mengidentifikasi, memilih, menyusun, menyebarkan dan mengirim informasi penting dan keahlian yang merupakan bagian dari organisasi atau perusahaan untuk mengubah perilaku atau sikap yang tidak pada tempatnya. Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *knowledge management* terhadap kinerja pada kasus industri jasa perbankan yaitu Bank Pembangunan Daerah.

2 Kajian Pustaka

Kinerja merupakan istilah yang berasal dari kata *job performance* atau prestasi kerja merupakan suatu usaha yang diperoleh oleh seorang pegawai dari kemampuan yang dimilikinya terhadap suatu tugas atau pekerjaan yang telah dilakukan oleh pegawai tersebut dengan baik, dan prestasi kerja tersebut adalah hasil dari penilaian atau pengukuran oleh perusahaan dimana memuat beberapa kriteria terhadap pegawai yang telah ditentukan oleh perusahaan tersebut.

Menurut Hasibuan (2007), kinerja adalah sesuatu hasil karya yang dapat dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas yang diberikan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu. Menurut Mangkunegara (2009), kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan kepadanya. Sedangkan Wirawan (2009), menerangkan kinerja adalah keluaran yang dihasilkan oleh fungsi-fungsi atau indikator-indikator suatu pekerjaan atau suatu profesi dalam waktu tertentu. Menurut Wirawan (2009), setiap indikator kinerja diukur berdasarkan kriteria standar tertentu. Kriteria standar tersebut adalah sebagai berikut:

- a. Kuantitatif (seberapa banyak), ukuran kuantitatif merupakan ukuran paling mudah disusun dan diukur, yaitu hanya dengan menghitung seberapa banyak unit keluaran kinerja harus dicapai dalam kurun waktu tertentu.
- b. Kualitatif (seberapa baik), melukiskan seberapa baik atau seberapa lengkap hasil harus dicapai.
- c. Ketetapan waktu, kriteria yang menentukan keterbatasan waktu untuk memproduksi suatu produk, membuat sesuatu atau melayani sesuatu.

Penerapan pengukuran kinerja diperlukan sebagai standard apakah kinerja dari karyawan sesuai dengan sasaran yang diharapkan.

Menurut Fernandez dan Sabherwal (2010), manajemen pengetahuan merupakan aktifitas dalam menemukan pengetahuan (*knowledge discovery*), membekukan pengetahuan (*knowledge capture*), membagikan pengetahuan (*knowledge sharing*) dan mengaplikasikan pengetahuan (*knowledge application*) dalam rangka meningkatkan dampak pengetahuan terhadap pencapaian tujuan organisasi dengan memanfaatkan biaya secara efektif. Menurut Saide dan Rozanda (2015), manajemen pengetahuan adalah pengelolaan pengetahuan perusahaan dalam menciptakan nilai bisnis (*business value*) dan menghasilkan keunggulan kompetitif yang berkesinambungan (*sustainable competitive advantage*) dengan mengoptimalkan proses penciptaan, komunikasi dan penerapan semua pengetahuan yang dibutuhkan sebagai bagian utama pencapaian tujuan bisnis.

Menurut King (2009), manajemen pengetahuan adalah sebuah perencanaan, pengorganisasian, pemotivasian, serta pengawasan terhadap orang-orang, proses dan juga sistem di dalam sebuah organisasi untuk memastikan bahwa aset-aset serta potensi yang terkait dengan pengetahuan dapat digunakan secara efektif dan juga dapat ditingkatkan. Manajemen pengetahuan melibatkan berbagai isu dalam dunia manajemen, hal ini terjadi karena adanya transformasi dari sistem ekonomi, transformasi tersebut berupa sistem ekonomi yang bersifat produktif untuk masyarakat yang berbasis pada pengetahuan. Pengetahuan dianggap sebagai sebuah aset yang penting bersama dengan sumber daya lain seperti tanah, pekerjaan, dan modal (Nonaka, 2006).

Menurut Young (2003) manajemen pengetahuan adalah sebuah penciptaan dan pengelolaan lingkungan kerja, yang selanjutnya lingkungan tersebut akan mendorong terciptanya sebuah pengetahuan yang akan

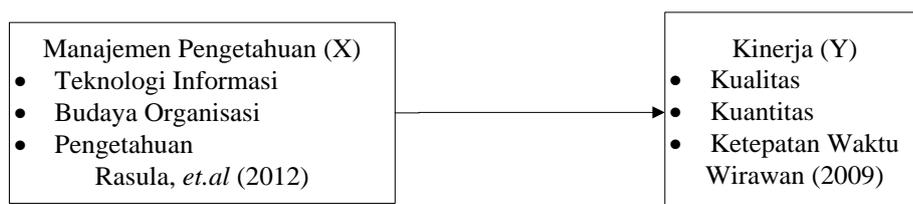
dibuat, dibagikan, dipelajari, ditingkatkan, diorganisir dan dimanfaatkan untuk kepentingan organisasi atau perusahaan. Definisi ini mengasumsikan bahwa pengetahuan tidak dapat diciptakan oleh pihak perusahaan, melainkan pihak perusahaan hanya dapat mengoptimalkan nilai pengetahuan yang dimiliki oleh para karyawan melalui sebuah pengelolaan. Suatu perusahaan yang berjalan dan berkembang adalah salah satu dari pertanda akan suksesnya sebuah manajemen pengetahuan. Selain itu *Knowledge Management* merupakan sebuah proses yang mentransformasikan pengetahuan individu menjadi *knowledge* organisasi (Rasula *et al.*, 2012).

Berdasarkan definisi yang dijelaskan pada paragraf di atas dapat disimpulkan manajemen pengetahuan adalah seperangkat proses bisnis yang dikembangkan dalam organisasi untuk menciptakan, menyimpan, memudahkan, dan menerapkan pengetahuan. Manajemen pengetahuan meningkatkan kemampuan perusahaan dalam mempelajari lingkungan sekitar dan menerapkan pengetahuan tersebut dalam proses bisnisnya. Penerapan manajemen pengetahuan akan mendukung perkembangan pengetahuan dari karyawan dari waktu ke waktu, sehingga diperlukan sebuah strategi untuk mengelola sumber daya pengetahuan untuk dapat mendukung tercapainya hal tersebut.

Menurut Rasula *et al.* (2012), manajemen pengetahuan memiliki 3 (tiga) komponen utama, komponen-komponen tersebut antara lain:

- a. Teknologi Informasi, suatu keberhasilan sebuah manajemen pengetahuan dapat dilihat dari sebuah peningkatan efisiensi dari individu, kelompok, dan organisasi dalam penggunaan alat manajemen pengetahuan (Teknologi Informasi).
- b. Budaya Organisasi, budaya organisasi memiliki pengaruh yang besar bagi manajemen pengetahuan, karena sebuah budaya organisasi menentukan keyakinan dasar, nilai-nilai, dan norma-norma dari pemanfaatan pengetahuan dalam sebuah organisasi. Organisasi dapat mencapai keunggulan kompetitif apabila, suatu organisasi dapat menggunakan pengetahuan secara efektif dan dapat mengintegrasikan pengetahuan tersebut ke dalam proses bisnis.
- c. Pengetahuan, suatu manajemen pengetahuan yang sukses dapat dilihat dari penerapan serangkaian pendekatan yang berguna bagi pengetahuan, serangkaian pendekatan tersebut meliputi akumulasi pengetahuan, pemanfaatan dari pengetahuan, pembagian pengetahuan serta kepemilikan dari pengetahuan.

Menurut Rasula *et al.* (2012), manajemen pengetahuan memiliki indikator-indikator untuk menilai baik dan buruknya. Umumnya manajemen pengetahuan yang baik dapat menunjang kinerja dari karyawan dalam melakukan tugas di dalam pekerjaannya.



Gambar 1 Kerangka Pemikiran Penelitian

Hipotesis: *Knowledge Management* berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan Jasa Perbankan

Kinerja merupakan istilah yang berasal dari kata *job performance* atau prestasi kerja merupakan suatu usaha yang diperoleh oleh seorang pegawai dari kemampuan yang dimilikinya terhadap suatu tugas atau pekerjaan yang telah dilakukan oleh pegawai tersebut dengan baik, dan prestasi kerja tersebut adalah hasil dari penilaian atau pengukuran oleh perusahaan dimana memuat beberapa kriteria terhadap pegawai yang telah ditentukan oleh perusahaan tersebut.

Penerapan pengukuran kinerja diperlukan sebagai standard apakah kinerja dari karyawan sesuai dengan

Menurut Saide dan Rozanda (2015), manajemen pengetahuan adalah pengelolaan pengetahuan perusahaan dalam menciptakan nilai bisnis (*business value*) dan menghasilkan keunggulan kompetitif yang berkesinambungan (*sustainable competitive advantage*) dengan mengoptimalkan proses penciptaan, komunikasi dan penerapan semua pengetahuan yang dibutuhkan sebagai bagian utama pencapaian tujuan bisnis.

Menurut King (2009), manajemen pengetahuan adalah sebuah perencanaan, pengorganisasian, pemotivasian, serta pengawasan terhadap orang-orang, proses dan juga sistem di dalam sebuah organisasi untuk memastikan bahwa aset-aset serta potensi yang terkait dengan pengetahuan dapat digunakan secara efektif dan juga dapat ditingkatkan. Manajemen pengetahuan melibatkan berbagai isu dalam dunia manajemen, hal ini terjadi karena adanya transformasi dari sistem ekonomi, transformasi tersebut berupa sistem ekonomi yang bersifat produktif untuk masyarakat yang berbasis pada pengetahuan. Pengetahuan dianggap sebagai sebuah aset yang penting bersama dengan sumber daya lain seperti tanah, pekerjaan, dan modal (Nonaka, 2006).

Menurut Young (2003) manajemen pengetahuan adalah sebuah penciptaan dan pengelolaan lingkungan kerja, yang selanjutnya lingkungan tersebut akan mendorong terciptanya sebuah pengetahuan yang akan dibuat, dibagikan, dipelajari, ditingkatkan, diorganisir dan dimanfaatkan untuk kepentingan organisasi atau perusahaan. Definisi ini mengasumsikan bahwa pengetahuan tidak dapat diciptakan oleh pihak perusahaan, melainkan pihak perusahaan hanya dapat mengoptimalkan nilai pengetahuan yang dimiliki oleh para karyawan melalui sebuah pengelolaan. Suatu perusahaan yang berjalan dan berkembang adalah salah satu dari pertanda akan suksesnya sebuah manajemen pengetahuan. Selain itu Knowledge Management merupakan sebuah proses yang mentransformasikan pengetahuan individu menjadi knowledge organisasi (Rasula et al., 2012).

Berdasarkan definisi yang dijelaskan pada paragraf di atas dapat disimpulkan manajemen pengetahuan adalah seperangkat proses bisnis yang dikembangkan dalam organisasi untuk menciptakan, menyimpan, memudahkan, dan menerapkan pengetahuan. Manajemen pengetahuan meningkatkan kemampuan perusahaan dalam mempelajari lingkungan sekitar dan menerapkan pengetahuan tersebut dalam proses bisnisnya. Penerapan manajemen pengetahuan akan mendukung perkembangan pengetahuan dari karyawan dari waktu ke waktu, sehingga diperlukan sebuah strategi untuk mengelola sumber daya pengetahuan untuk dapat mendukung tercapainya hal tersebut.

3 Metode

Pada penelitian ini penelitian yang dilakukan merupakan penelitian kuantitatif, karena data yang diperoleh berupa angka. Jenis penelitiannya adalah kuesioner dan metode yang digunakan tentang fenomena yang terjadi, prosesnya berupa pengumpulan dan penyusunan data serta analisis data. Data dikumpulkan melalui pengisian kuesioner dan dianalisis sebagai tahap lebih lanjut. Penelitian ini terdiri atas beberapa variabel, yaitu variabel bebas *knowledge management* terhadap variabel terikat kinerja. Variabel penelitian adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2007). Pada penelitian ini variabel yang digunakan yaitu *Knowledge Management* terhadap Kinerja.

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan (Sugiyono, 2013). Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan pada PT. Bank BPD. *Proportional sampling* digunakan untuk memperoleh data yang representatif, pengambilan subjek dari setiap wilayah ditentukan seimbang atau sebanding dengan banyaknya subjek dalam masing-masing wilayah (Arikunto, 2010). Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel *purposive proportional random sampling*. *Purposive sampling* menurut Sugiyono adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2012). Dengan demikian, sampel dalam penelitian ini adalah sejumlah 68 karyawan pada PT. BPD. Roscoe (1975) yang dikutip Uma Sekaran (2006) memberikan acuan umum untuk menentukan ukuran sampel, dalam penelitian *multivariate* (termasuk analisis regresi berganda), ukuran sampel sebaiknya 10 kali lebih besar dari jumlah variabel dalam penelitian.

Terdapat beberapa langkah dalam proses penelitian ini yang berjudul “Pengaruh *Knowledge Management* Terhadap Kinerja Industri Jasa Perbankan”. Berikut adalah langkah-langkah dalam proses penelitian:

Pengumpulan data.

Untuk mendapatkan data-data yang dibutuhkan dalam penelitian ini, maka digunakan metode pengumpulan data melalui:

- 1) Observasi dilakukan melalui hasil pengamatan secara langsung pada objek penelitian terutama mengenai pengaruh *Knowledge Management* terhadap Kinerja pada PT Bank BPD.
- 2) Interview dilakukan dengan melakukan wawancara dan tanya jawab secara langsung dengan beberapa bagian yang terkait dan sejumlah karyawan yang ada kaitannya dengan masalah yang akan diteliti.
- 3) Questionnaire yaitu menyebarkan selebaran angket atau pertanyaan yang diisi oleh responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini. Kuesioner yang dibagikan pada penelitian ini menggunakan skala Likert yaitu dengan cara menampilkan pernyataan ataupun pertanyaan yang akan dinilai berdasarkan dari sebuah skala penilaian (antara 1–5) yang menunjukkan setuju, ragu atau tidak setuju terhadap pernyataan tersebut.

Pengolahan data

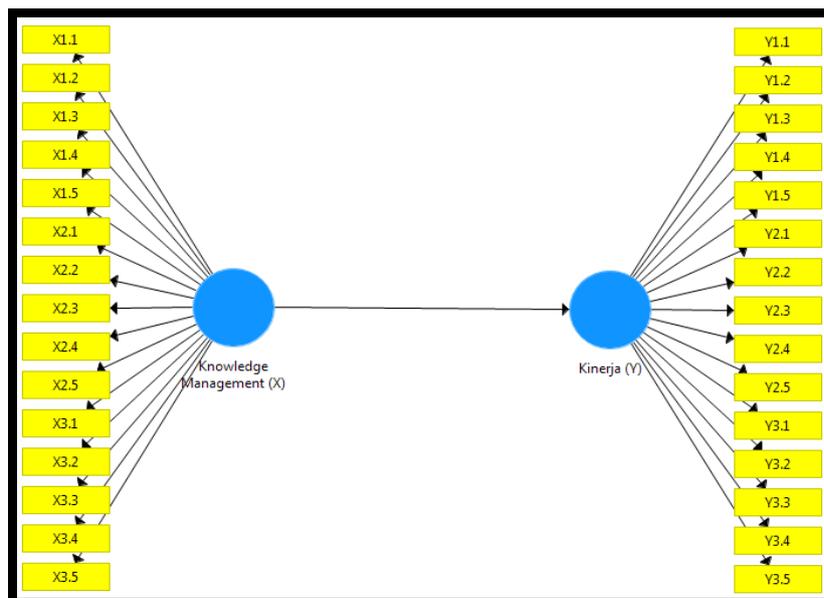
Data-data yang telah dikumpulkan selanjutnya diolah untuk mengetahui hasil yang diperoleh berkaitan dengan pengaruh *knowledge management* terhadap kinerja. Pengolahan data untuk mengetahui hasil yang diperoleh berkaitan dengan pengaruh *knowledge management* terhadap kinerja dalam penelitian ini digunakan perangkat lunak *Partial Least Square* (PLS).

Penarikan kesimpulan dan saran

Data yang telah diolah dan dianalisis selanjutnya dilakukan penarikan kesimpulan untuk menjawab tujuan dari penelitian. Pada bagian ini juga disertakan saran-saran guna mengevaluasi hasil-hasil penelitian yang telah dibuat.

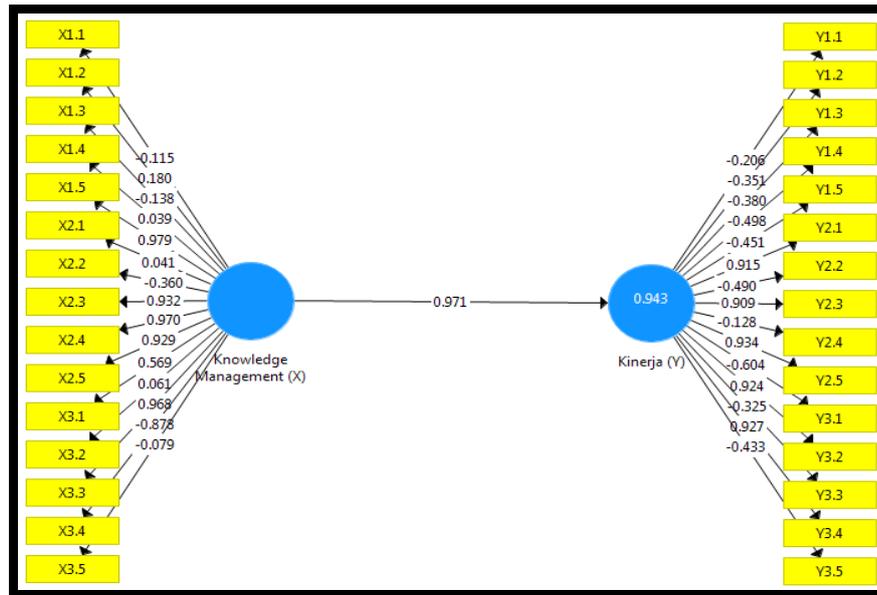
4 Hasil dan Pembahasan

Pada analisis PLS, diperlukan membuat rancangan model pada software SmartPLS terlebih dahulu berdasarkan hasil pengumpulan data kuesioner. Hasil kerangka model berdasarkan variabel yang digunakan dapat dilihat pada Gambar 2.



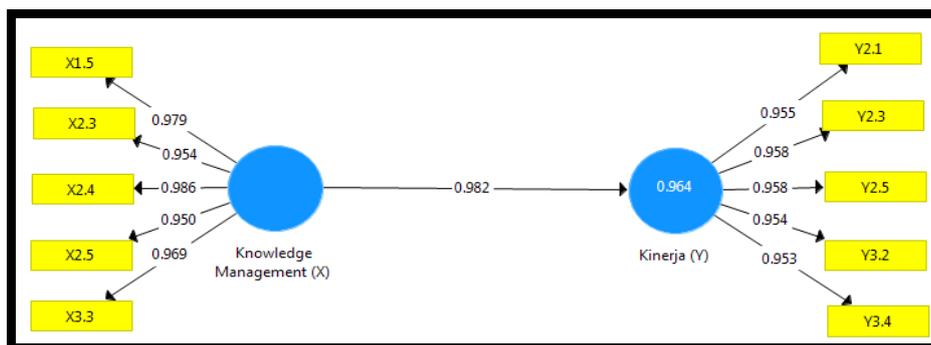
Gambar 2 Model Awal Pada Smart PLS

Setelah kerangka model pada SmartPLS dibuat, selanjutnya diteruskan dengan analisis validitas dan reliabilitas. Indikator reliability diukur dengan cara melihat nilai outer loading, jika outer loading > 0,7 maka indikator tersebut digunakan. Apabila terdapat outer loading antara 0,4 s/d 0,7 maka perlu dirunning ulang untuk melihat efek penghapusan indikator pada AVE dan CR (jika AVE dan CR meningkat diatas batas maka indikator dengan outer loading antara 0,4 s/d 0,7 perlu dihapus, jika sebaliknya maka tetap digunakan). Sedangkan apabila outer loading < 0,4 maka indikator tersebut dihapus. Hasil pengujian indicator reliability dapat dilihat pada Gambar 3 dan Tabel 1.



Gambar 3 Smart PLS Running 1

Setelah dilakukan Running untuk yang kedua kali maka didapat hasil seperti disajikan pada Gambar 4 berikut ini.



Gambar 4 Smart PLS Running 2 (Akhir).

Tabel 1 Outer loading

	Kinerja (Y)	Knowledge Management (X)
X1.5		0,979
X2.3		0,954
X2.4		0,986
X2.5		0,950
X3.3		0,969
Y2.1	0,955	
Y2.3	0,958	
Y2.5	0,958	
Y3.2	0,954	
Y3.4	0,953	

Berdasarkan Tabel 1 dapat dilihat bahwa nilai outer loading > 0,7 semua, sehingga inilah hasil final pengujian validitas dan reliabilitas. Hasil yang telah valid dan reliabel adalah menggunakan model Running ke 2 (akhir).

Tabel 2 Construct Reliability and Validity

Construct Reliability and Validity	Cronbach's Alpha	rho_A	Composite Reliability	Average Variance Extracted (AVE)
Kinerja (Y)	0,976	0,976	0,981	0,914
Knowledge Management (X)	0,983	0,983	0,986	0,936

Berdasarkan Tabel 2 dapat dilihat bahwa nilai CR > 0,7 dan AVE > 0,5. Tabel tersebut menunjukkan bahwa semua variabel dalam penelitian memiliki nilai composite reliability yang lebih besar dari 0,7 sehingga dapat disimpulkan bahwa model struktural yang digunakan masuk dalam kategori baik.

Tabel 3 Kolinearitas Inner Model

Inner Model	Kinerja (Y)	Knowledge Management (X)
Kinerja (Y)		
Knowledge Management (X)	1,000	

Berdasarkan hasil pada Tabel 3 dapat dilihat bahwa nilai VIF < 5 tidak ada, yang berarti terdapat kolinearitas di semua prediktor terhadap semua respons, sehingga dapat dilanjutkan untuk tahap kedua yaitu koefisien model struktural.

Tabel 4 Koefisien Model Struktural

Koefisien Model Struktural	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
Knowledge Management (X) -> Kinerja (Y)	0,982	0,982	0,003	348,843	0,000

Hasil dari analisis koefisien model struktural dapat dilihat pada Tabel 4, jika $p\text{-value} < \alpha$ (0,05) maka hubungan tersebut signifikan, sebaliknya jika $p\text{-value} \geq \alpha$ (0,05) maka hubungan tersebut tidak signifikan. Berdasarkan hasil Tabel 4 dapat dilihat bahwa terdapat pengaruh signifikan Penerapan Knowledge Management (X) -> Kinerja (Y).

Tabel 5 Koefisien Determinasi

Koefisien Determinasi	R Square	R Square Adjusted
Kinerja (Y)	0,964	0,963

Secara umum nilai R^2 sebesar 0,75 dianggap memiliki akurasi pendugaan yang besar, nilai R^2 sebesar 0,50 dianggap memiliki akurasi pendugaan yang sedang, dan nilai R^2 sebesar 0,25 dianggap memiliki akurasi pendugaan yang lemah. Dapat dilihat pada Tabel 5 bahwa Kinerja memiliki akurasi pendugaan yang besar, Artinya variabel Knowledge Management yang digunakan sudah cukup baik dalam memberi semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel Kinerja.

Tabel 6 Effect Size

Effect Size	Kinerja (Y)	Knowledge Management (X)
Kinerja (Y)		
Knowledge Management (X)	26,584	

Berdasarkan nilai F^2 pada Tabel 6 dapat dilihat bahwa Knowledge Management (X) memiliki efek yang sangat besar terhadap Kinerja (Y) ini dikarenakan terdapat pengaruh langsung dari Knowledge Management (X) ke Kinerja (Y).

Tabel 7 Relevansi Prediktif

Relevansi Prediktif	SSO	SSE	$Q^2 (=1-SSE/SSO)$
Kinerja (Y)	50,090	8,891	0,823
Knowledge Management (X)	40,880	40,880	

Relevansi Prediktif (Q^2), nilai yang didapat adalah 0,823, dimana nilai 0,15 menunjukkan relevansi prediktif yang sedang, dan nilai 0,35 memberikan nilai prediktif yang besar. Artinya *Knowledge Management* terhadap Kinerja memberikan relevansi prediktif yang cukup besar.

Tabel 8 Matrix Korelasi

Matrix Korelasi	X1.5	X2.3	X2.4	X2.5	X3.3	Y2.1	Y2.3	Y2.5	Y3.2	Y3.4
X1.5	1,000	0,922	0,958	0,895	0,957	0,906	0,906	0,935	0,916	0,951
X2.3	0,922	1,000	0,934	0,876	0,882	0,879	0,909	0,882	0,894	0,875
X2.4	0,958	0,934	1,000	0,928	0,947	0,929	0,937	0,931	0,933	0,944
X2.5	0,895	0,876	0,928	1,000	0,897	0,879	0,903	0,911	0,885	0,865
X3.3	0,957	0,882	0,947	0,897	1,000	0,884	0,879	0,930	0,880	0,943
Y2.1	0,906	0,879	0,929	0,879	0,884	1,000	0,892	0,874	0,885	0,915
Y2.3	0,906	0,909	0,937	0,903	0,879	0,892	1,000	0,909	0,905	0,875
Y2.5	0,935	0,882	0,931	0,911	0,930	0,874	0,909	1,000	0,901	0,893
Y3.2	0,916	0,894	0,933	0,885	0,880	0,885	0,905	0,901	1,000	0,871
Y3.4	0,951	0,875	0,944	0,865	0,943	0,915	0,875	0,893	0,871	1,000

Berdasarkan hasil analisis korelasi metrik pada Tabel 8 menunjukkan variabel Knowledge Management (X) berpengaruh signifikan terhadap variabel Kinerja (Y).

Hasil analisis korelasi antar dimensi pada tabel 4.12 menunjukkan bahwa penerapan Knowledge Management (X) berpengaruh terhadap kinerja (Y). Hal ini ditunjukkan dari beberapa nilai korelasi yang ada. Seperti korelasi antara (X1.5) dengan (Y2.5) yaitu 0,029, (X1.5) dengan (Y3.4) yaitu 0,311, (X2.3) dengan (Y2.1), (Y2.3) dan (Y3.2) yaitu 0,027, 0,261 dan 0,135. Pada (X2.4) dengan (Y2.1), (Y2.3), (Y3.2) dan (Y3.4) yaitu 0,133, 0,168, 0,089 dan 0,012. Pada (X2.5) dengan (Y2.1), (Y2.3), (Y2.5) dan (Y3.2) yaitu 0,024, 0,164, 0,142 dan 0,020. Terakhir pada (X3.3) dengan (Y2.5) yaitu 0,229.

Berdasarkan hasil nilai korelasi, dapat dilihat *Knowledge Management* (X) berpengaruh terhadap kinerja (Y), nilai terbesar terdapat pada hubungan (X1.5) dengan (Y3.4) yang memiliki nilai korelasi yaitu 0,311. Selanjutnya nilai terkecil terdapat pada hubungan (X2.4) dengan (Y3.4) yang memiliki nilai korelasi 0,012, hal ini menunjukkan nilai terbesar sampai terkecil mempengaruhi hubungan *Knowledge Management* terhadap kinerja karena nilai korelasi yang dihasilkan tersebut saling berhubungan satu dengan yang lainnya.

Penelitian terdahulu yang sejalan dengan variabel yang terdapat dalam penelitian ini diantaranya adalah oleh Reich et al. (2014) dalam penelitiannya menyatakan bahwa *Knowledge Management* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kinerja. Yang (2010) dalam penelitiannya menyatakan bahwa *Knowledge Management* memiliki dampak langsung yang signifikan terhadap Kinerja.

López-Nicolás & Meroño-Cerdán (2011) dalam penelitiannya menyatakan bahwa *Knowledge Management* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kinerja. Mardani (2018) dalam penelitiannya menyatakan bahwa *Knowledge Management* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kinerja.

Husin (2017) dalam penelitiannya menyatakan bahwa *knowledge creation, knowledge storage, knowledge sharing* dan *knowledge application* berpengaruh positif signifikan secara simultan terhadap pemberdayaan dosen. *Knowledge creation* dan *Knowledge Application* berpengaruh signifikan secara parsial terhadap pemberdayaan dosen, namun *knowledge storage* dan *knowledge sharing* secara parsial tidak berpengaruh terhadap pemberdayaan dosen.

5 Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan

Tujuan utama dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh “Knowledge Management System terhadap Kinerja Industri Jasa Perbankan”. Berdasarkan hasil analisis korelasi dan koefisien model struktural, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel Knowledge Management (X) terhadap kinerja (Y). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa Knowledge Management memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja perusahaan. Pengaruh yang dihasilkan oleh Knowledge Management terhadap kinerja perusahaan adalah positif yang berarti apabila penerapan Knowledge Management semakin baik maka akan berakibat baik juga terhadap kinerja perusahaan.

Saran

Melihat dari hasil penelitian ini, maka perlu kajian lebih mendalam pada penelitian selanjutnya untuk variabel lain di luar Knowledge Management terhadap Kinerja. Kemungkinan ada variabel lain di luar Knowledge Management untuk meningkatkan kinerja perusahaan, maka perlu mempertimbangkan variabel lain di luar Knowledge Management terhadap kinerja.

Referensi

- Chairunisa, F., dan Muhammad Firdaus. (2014). Model knowledge management (Studi perbandingan Bappeda Kota Surabaya dan Kabupaten Sragen). *Jurnal Administrasi Negara*, 20(3), 99-114.
- Darudiato, S dan Kevin Setiawan. (2013). Knowledge management: konsep dan metodologi. *Ultima InfoSys*. 4(1), 11-17. <https://doi.org/https://doi.org/10.31937/si.v4i1.237>
- Girard, J. and Girard J. (2015). Defining knowledge management: toward an applied compendium. *Journal of Knowledge Management*, 3(1), 1-20.
- Hasibuan, M. (2007). *Organisasi dan Motivasi*. Jakarta: Penerbit Bumi Aksara.
- Husin, A. (2017). Pengaruh *knowledge management* terhadap pemberdayaan dosen: studi kasus dosen Perguruan Tinggi Swasta Jakarta. *Operations Excellence*, 9(2): 140-151.
- King, W.R. (2009). Knowledge management and organizational learning. *Annals of Information Systems* 4, 3-13, DOI 10.1007/978-1-4419-0011-1_1
- López-Nicolás, C., & Meroño-Cerdán, Á. L. (2011). Strategic knowledge management, innovation and performance. *International journal of information management*, 31(6), 502-509.
- Mangkunegara, A.P. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Edisi Kesembilan. Bandung. PT Remaja Rosdakarya.
- Mardani, A., Nikoosokhan, S., Moradi, M., & Doustar, M. (2018). The relationship between knowledge management and innovation performance. *The Journal of High Technology Management Research*, 29, 12-26.
- Nonaka, I. (1994). A dynamic theory of organizational knowledge creation. *Organizational Science*, 5(1), 14-37.
- Rasula, J., Vuksic, V.B., and Indihar, M. (2012). The impact of management knowledge to organizational performance. *Economic and Business Review*, 14(2), 147-168.
- Reich, B.H., Gemino, A., and Sauer, C. (2014). How knowledge management impacts performance in projects: An empirical study. *International Journal of Project Management*, 32(4), 590-602.
- Sugiyono. (2013). *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.

- Saide dan Rozanda, N.E. (2015). Analisis kebutuhan manajemen pengetahuan pada perusahaan perbankan. *Jurnal Sistem Informasi*, 5(3): 343-351.
- Wirawan. (2009). *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*. Edisi Pertama. Jakarta: Salemba Empat
- Yang, J. (2010). The knowledge management strategy and its effect on firm performance: a contingency analysis. *International Journal of Production Economics*, 125(2), 215-223.