

Pengaruh *Knowledge Management* Terhadap Kinerja Karyawan Pada Divisi Pembelajaran Dan Pengembangan Kantor Bca Pusat Jakarta

Novela Aqila Hafizha¹, Ade Irma Susanty²

¹ Administrasi Bisnis, Fakultas Komunikasi dan Bisnis, Universitas Telkom, Indonesia, novelaaqila@student.telkomuniversity.ac.id

² Administrasi Bisnis, Fakultas Komunikasi dan Bisnis, Universitas Telkom, Indonesia, adeirma@telkomuniversity.ac.id

Abstrak

Persaingan global yang semakin ketat menuntut perusahaan-perusahaan yang salah satunya bergerak di bidang perbankan untuk memiliki kesiapan dan kemampuan dalam menghadapi persaingan di era global ini. Sumber daya manusia memegang peranan yang sangat penting dalam menggerakkan sumber daya yang lain yang ada dalam perusahaan. *Knowledge management* menjadi aspek yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh *knowledge management* terhadap kinerja karyawan divisi pembelajaran dan pengembangan kantor BCA Pusat Jakarta. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah jumlah karyawan di divisi pembelajaran dan pengembangan BCA Pusat Jakarta sebanyak 50 karyawan. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah sampling jenuh. Analisis data yang digunakan adalah uji hipotesis. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa manajemen pengetahuan pada karyawan divisi pembelajaran dan pengembangan di BCA Pusat Jakarta sangat baik, dengan persentase sebesar 90,26%. Kinerja karyawan yang dilakukan oleh karyawan pada divisi pembelajaran dan pengembangan di BCA Pusat Jakarta termasuk kedalam kategori sangat baik, dengan persentase sebesar 86,77% . Berdasarkan hasil uji hipotesis secara parsial (uji-t), variabel *knowledge management* secara parsial berpengaruh terhadap kinerja karyawan sebesar 53,0%, sedangkan sisanya yaitu 47,0% yang dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti pada penelitian ini.

Kata Kunci-*knowledge management*, kinerja karyawan

Abstract

Increasing global competition demands companies, one of which is engaged in banking to have readiness and ability to face competition in this global era. Human resources hold a very important role in driving other resources in the company. Knowledge management becomes an aspect that can affect employee performance. This research was conducted to find out the effect of knowledge management on the performance of employees of the learning division and the development of the BCA Central Jakarta office. The research method used is a quantitative research method. The population in this study was the number of employees in the BCA Center Jakarta learning and development division of 50 employees. The sampling technique used is saturated sampling. Analysis of the data used is a hypothesis test. The results of this study indicate that knowledge management in the learning and development division employees at BCA Jakarta Center was very good, with a percentage of 90.26%. Employee performance performed by employees in the learning and development division at BCA Central Jakarta is in the very good category, with a percentage of

86.77% . Based on the results of the hypothesis test partially (*uji-t*), the knowledge management variable partially affects employee performance by 53.0%, while the remainder is 47.0% which was influenced by other factors not examined in this study.

Keywords-knowledge management, employee performance

I. PENDAHULUAN

Persaingan global yang semakin ketat menuntut perusahaan-perusahaan yang salah satunya bergerak di bidang perbankan untuk memiliki kesiapan dan kemampuan dalam menghadapi persaingan di era global ini. Sumber daya manusia memegang peranan yang sangat penting dalam menggerakkan sumber daya yang lain yang ada dalam perusahaan. Sehingga untuk dapat mewujudkan tujuan yang diinginkan tersebut, maka salah satunya yaitu dengan meningkatkan kinerja sumber daya manusia secara optimal. Kinerja ialah representasi atau gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program atau kebijaksanaan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi organisasi atau perusahaan yang tertuang dalam perumusan strategis suatu organisasi atau perusahaan[1]. Manajemen pengetahuan adalah manajemen/pengelolaan rangkaian siklus kegiatan yang digunakan organisasi untuk mengidentifikasi, mencipta, membagikan, menstrukturkan, menggunakan, dan mengaudit pengetahuan sebagai aset intelektual bagi tujuan organisasi[2].

Bank perlu meningkatkan kemampuan inti mereka, terutama kemampuan mereka untuk memberikan kualitas layanan agar dapat bersaing dengan perusahaan-perusahaan yang bergerak dibidang perbankan baik dengan bank-bank yang ada di Indonesia maupun Internasional[3]. Salah satu cara yang dapat digunakan oleh perusahaan untuk dapat memeberikan kualitas layanan yang terbaik adalah dengan mengelola sebaik-baiknya informasi dan pengetahuan yang ada di dalam perusahaan. BCA menyakini bahwa dengan meningkatkan kinerja karyawan secara berkesinambungan dapat memperkuat pertumbuhan perusahaan. Salah satu upaya BCA untuk menghasilkan karyawan yang berkualitas yaitu dengan menyediakan fasilitas belajar yang lengkap.

Setelah manajemen pengetahuan diterapkan di BCA, seluruh informasi dan pengetahuan, baik di pusat ataupun di cabang dikelola dan disimpan secara *direct* oleh divisi pembelajaran dan pengembangan (DPP). Hal tersebut didukung dengan tersimpannya informasi pada pengolah data perusahaan, sehingga semua informasi dan pengetahuan dapat diterima dan diakses dengan mudah oleh *stakeholder* perusahaan dengan standar yang sama. Dengan tersimpannya informasi juga berpengaruh terhadap peningkatan pelayanan kepada pelanggan , sehingga nasabah dapat dengan mudah dan cepat dalam mendapatkan solusi atas keluhan ataupun informasi yang dibutuhkan. Karena jika adanya *turnover* karyawan, pengetahuannya tetap tersimpan di data perusahaan. Hal tersebut dikatakan berdasarkan penjelasan dari narasumber Pak Sudrajat bagian DPP. Tantangan terberat diawal penerapan manajemen pengetahuan adalah menggerakkan orang untuk berbagi pengetahuannya serta memastikan bahwa proses manajemen pengetahuan telah memiliki dokumentasinya dan didayagunakan dengan banyaknya pengetahuan yang sudah diperoleh dan dikelola.

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan maka rumusan masalah yang dikemukakan adalah :

- A. Bagaimana deskripsi manajemen pengetahuan yang diterapkan di divisi Pembelajaran dan Pengembangan BCA Pusat Jakarta ?
- B. Bagaimana deskripsi kinerja karyawan di divisi Pembelajaran dan Pengembangan BCA Pusat Jakarta ?
- C. Apakah pengaruh manajemen pengetahuan terhadap kinerja karyawan di divisi Pembelajaran dan Pengembangan BCA Pusat jakarta ?

II. TINJAUAN PUSTAKA

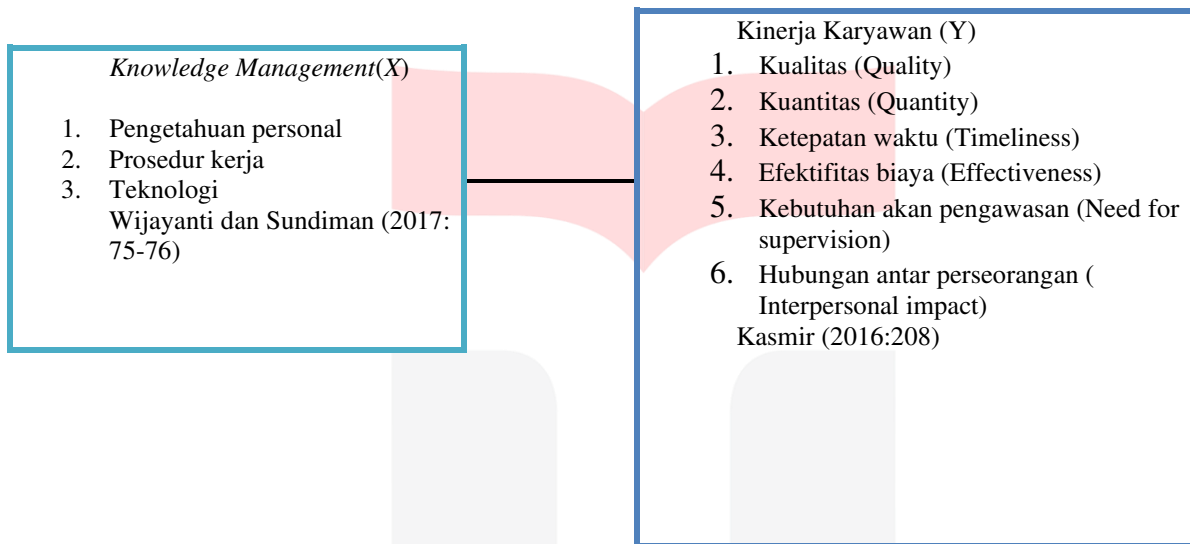
A. Kinerja Karyawan

Kinerja ialah representasi atau gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program atau kebijaksanaan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi organisasi atau perusahaan yang tertuang dalam perumusan strategis suatu organisasi atau perusahaan [1].

B. *Knowledge Management*

Manajemen pengetahuan adalah manajemen/pengelolaan rangkaian siklus kegiatan yang digunakan organisasi untuk mengidentifikasi, mencipta, membagikan, menstrukturkan, menggunakan, dan mengaudit pengetahuan sebagai aset intelektual bagi tujuan organisasi[2].

C. Kerangka Pemikiran



Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Sumber: Hasil Olahan Penulis Tahun (2022)

III. METODE PENELITIAN

Metode penelitian ini menggunakan kuantitatif dengan jenis deskriptif kausal. Terdapat dua variabel yaitu variabel independen (*Knowledge Management*) dan variabel dependen (Kinerja Karyawan). Skala pengukuran yang dipakai oleh peneliti dengan skala likert dengan populasi dan sample 50 responden di divisi Pembelajaran dan Pengembangan BCA Pusat Jakarta, menggunakan non probability sampling dengan jenis purposive sampling, mengubah data ordinal menjadi data interval menggunakan MSI (Method Success Interval), Teknik analisis data yang digunakan peneliti yaitu uji validitas dan reliabilitas, analisis deskriptif, uji asumsi klasik, analisis regresi linear sederhana, uji hipotesis parsial (t) dan koefisien determinasi.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Analisis Deskriptif

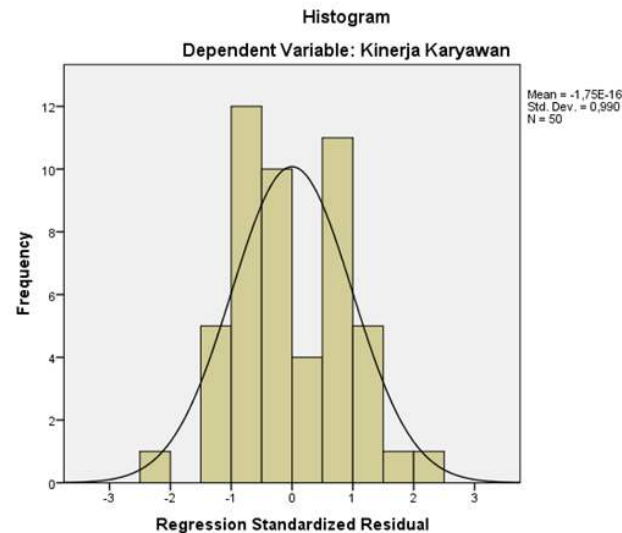
Analisis deskriptif dilakukan dengan membagi skor total dengan skor perolehan jawaban kuesioner, dapat disimpulkan bahwa dimensi yang terdapat pada garis kontinum mengenai kinerja karyawan dapat terlihat bahwa skor sebesar 86,8% berada dalam kategori sangat baik, berdasarkan hasil tersebut maka dapat dikatakan kinerja karyawan pada divisi Pembelajaran dan Pengembangan di BCA Pusat Jakarta sudah sangat baik. Lalu berikutnya garis kontinum mengenai *knowledge*

management dapat terlihat bahwa skor sebesar 90,3%, berada dalam kategori sangat baik, hal ini dapat dikatakan bahwa *knowledge management* di Divisi Pembelajaran dan Pengembangan BCA Pusat Jakarta telah diterapkan dengan sangat baik.

B. Uji Asumsi Klasik

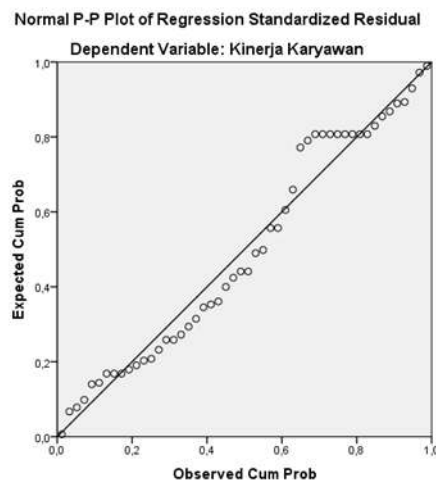
1. Uji Normalitas

Berdasarkan hasil pengolahan data, maka diperoleh masing-masing uji normalitas sebagai berikut:



Gambar 4.1 Histogram Normalitas Sumber : Hasil Pengolahan Data, 2022

Berdasarkan gambar 4.1 hasil uji normalitas dengan histogram diatas, terlihat bahwa grafik tersebut membentuk garis yang simetris membentuk lonceng yang sempurna dan mengarah ke kanan, sehingga dapat dinyatakan berdistribusi secara normal. Selanjutnya pengujian normalitas dengan grafik *normal probability plot*, yang diperoleh hasil sebagai berikut:



Gambar 4.2 Grafik *Normal Probability Plot* Sumber : Hasil Olahan Data, 2022

Berdasarkan gambar 4.2 hasil uji normalitas dengan menggunakan grafik *normality probability plot*, terlihat bahwa titik- titik menyebar diantara garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, sehingga dapat dinyatakan normal. Selanjutnya uji normalitas dengan uji *kolmogorov smirnov*, yang diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 4.1 Uji Normalitas dengan *Kolmogrov Smirnov*

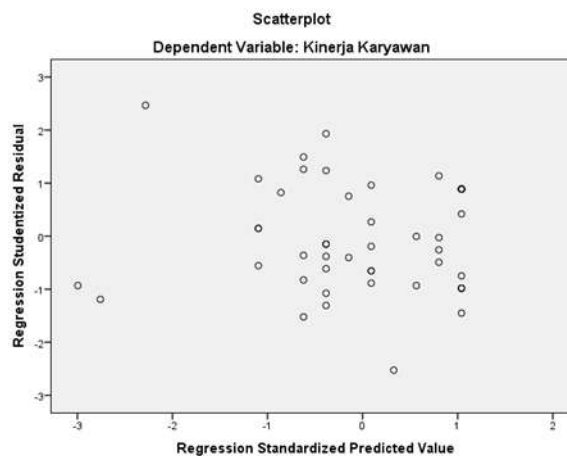
<i>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test</i>		
		<i>Unstandardized Residual</i>
N		50
<i>Normal Parameters^{a,b}</i>	<i>Mean</i>	,0000000
	<i>Std. Deviation</i>	,03458143
<i>Most Extreme Differences</i>	<i>Absolute</i>	,124
	<i>Positive</i>	,054
	<i>Negative</i>	-,124
<i>Test Statistic</i>		,124
<i>Asymp. Sig. (2-tailed)</i>		,052 ^c
<i>a. Test distribution is Normal.</i>		
<i>b. Calculated from data.</i>		
<i>c. Lilliefors Significance Correction.</i>		

Sumber : Hasil Olahan Data, 2022

Berdasarkan tabel 4.1 diatas, hasil uji normalitas dengan metode *kolmogorov-smirnov* diperoleh hasil signifikansi (*asymp. Sig. (2-tailed)*) sebesar 0,052, dikarenakan hasil signifikansi (*asymp. Sig. (2-tailed)*) sebesar $0,052 > 0,05$, maka dapat dinyatakan bahwa data dalam penelitian ini berdistribusi secara normal. Dari hasil ketiga uji normalitas diatas, bahwa didapatkan hasil yang konsisten bahwa didapat dalam penelitian ini berdistribusi secara normal.

2. Uji Heterokedasitas

Berdasarkan hasil pengolahan data, maka diperoleh hasil, sebagai berikut:



Gambar 4.3 Uji Heterokedastisitas dengan Metode Grafik *Scatterplot* Sumber : Hasil Pengolahan Data, 2022

Berdasarkan gambar 4.3 diatas, grafik *scatterplot* heterokedastisitas menunjukan bahwa titik- titik membentuk pola yang menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, hal ini mendukung bahwa tidak adanya masalah heterokedastisitas dalam model penelitian ini.

C. Analisis Regresi Linier Sederhana

Analisis Regresi Sederhana digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas (*Knowledge Management*) terhadap variabel terikat (Kinerja Karyawan) yang dilakukan pada 50 responden pada karyawan di Divisi Pembelajaran dan Pengembangan BCA Pusat Jakarta

Tabel 4.2 Analisis Regresi Linier Sederhana

Model		Coefficients ^a			t	Sig.
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	12,055	6,057		1,990	,052
	<i>Knowledge Management</i>	1,092	,148	,728	7,363	,000

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

Sumber : Hasil Olahan Peneliti, 2021

Berdasarkan tabel 4.2 diatas, maka diperoleh hasil persamaan regresi linier sederhana, sebagai berikut:

$$Y = a + bx$$

$$Y = 12,055 + 1,092x$$

1. Nilai konstanta a dalam garis linier diatas adalah sebesar 12,055 artinya jika *knowledge management* bernilai 0 (nol) dan tidak ada perubahan, maka kinerja karyawan akan tetap bernilai sebesar 12,055.
2. Nilai b adalah angka koefisien regresi pada persamaan regresi linier sederhana dan angka koefisien sederhana bx sebesar 1,092 maka angka tersebut dapat memberikan pengertian

bahwa setiap satu nilai *Knowledge Management* (X), maka dapat diprediksikan bahwa nilai Kinerja Karyawan (Y) akan bertambah sebesar 1,092.

3. Dari tabel diatas, dapat disimpulkan bahwa *Knowledge Management* (X) berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan karena memiliki nilai signifikan yang lebih kecil dari 0,05 atau ($0,00 < 0,05$).

D. Uji Hipotesis

1. Uji T

Berikut merupakan hasil uji nilai t pada penelitian ini yang dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 4.3 Uji Nilai t

<i>Coefficients^a</i>			
<i>Model</i>		t	Sig.
1	<i>(Constant)</i>	1,990	,052
	<i>Knowledge Management</i>	7,363	,000
<i>a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan</i>			

Sumber : Hasil Olahan Data, 2022

Berdasarkan hasil analisis pada tabel 4.3 diatas, diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 7.363. Adapun nilai t_{tabel} diperoleh dari rumus $df = (N-1) = 50 - 1 = 49$ dengan tingkat signifikan sebesar 0,05 (5%). Diperoleh t_{tabel} sebesar 1.684, dimana $t_{hitung} (7.363) \geq t_{tabel} (1.684)$. Nilai signifikan yang dihasilkan pada tabel 4.5 menunjukan angka sebesar 0,000 karena koefisien bernilai lebih kecil dengan nilai probabilitas sebesar 0,05. Sehingga dengan demikian dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak H_1 diterima, dengan demikian terdapat pengaruh signifikan antara *knowledge management* (X) terhadap kinerja karyawan (Y).

E. Analisis Koefisien Determinasi

Koefisien Determinasi (R^2) bertujuan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam rangka menjelaskan variabel-variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah nol dan satu.

Tabel 4.4 Koefisien Determinasi

Model Summary				
<i>Model Summary^b</i>				
<i>Model</i>	<i>R</i>	<i>R Square</i>	<i>Adjusted R Square</i>	<i>Std. Error of the Estimate</i>
1	,728 ^a	,530	,521	4,375
<i>a. Predictors: (Constant), Knowledge Management</i>				
<i>b. Dependent Variable: Kinerja Karyawan</i>				

Sumber : Hasil Olahan Data, 2022

Berdasarkan hasil pada uji determinasi atau uji R, diperoleh nilai koefisien korelasi (R) sebesar 0,728 dan nilai R square sebesar 0,530. Hasil tersebut digunakan untuk melihat besarnya pengaruh *knowledge management* terhadap kinerja karyawan, berikut ini adalah perhitungannya, yaitu :

$$Kd = r^2 \times 100\%$$

$$Kd = 0,530 \times 100\%$$

$$K_d = 53,0\%$$

Hasil tersebut menunjukkan bahwa koefisien determinasi sebesar 53,0%. Hal ini menunjukkan bahwa pengaruh variabel *Knowledge Management* (X) terhadap variabel Kinerja Karyawan (Y) sebesar 53,0%, sedangkan sisanya yaitu 47,0% yang dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti pada penelitian ini.

F. Pembahasan

Berdasarkan hasil analisis deskriptif, dapat disimpulkan bahwa penilaian yang dilakukan terhadap 50 pegawai pada divisi pembelajaran dan pengembangan di BCA pusat Jakarta. Persepsi konsumen terhadap variabel *Knowledge Management* memiliki rata-rata persentase sebesar 90,3% berada dalam kategori sangat baik, hal ini dapat dikatakan bahwa manajemen pengetahuan yang dilakukan oleh pegawai pada divisi pembelajaran dan pengembangan di BCA pusat Jakarta sudah dilakukan dengan sangat baik. Dari ke 9 pernyataan, diperoleh skor tertinggi berada pada item pernyataan ke-3 dengan pernyataan “Masalah yang telah saya lewati dapat dijadikan pelajaran yang berharga”, dengan skor persentase sebesar 95,2%. Sementara skor terendah berada pada item pernyataan ke-1 dengan pernyataan “Saya telah memiliki pengalaman kerja sebelumnya di bidang ini selama minimal satu tahun”, dengan skor persentase sebesar 72%. Hal ini dapat menunjukkan bahwa pegawai di divisi pembelajaran dan pengembangan di BCA pusat Jakarta sudah melakukan manajemen pengetahuan dengan baik, hal ini didukung dengan SOP perusahaan yang dapat mengarahkan pegawai dalam melakukan pekerjaannya dan juga perusahaan memfasilitasi aplikasi berbasis IT yang memudahkan pegawai dalam mencari dan mengakses pengetahuan. Dengan diterapkannya manajemen pengetahuan yang baik di dalam perusahaan hal ini dapat meningkatkan kinerja karyawan menjadi lebih baik.

Berdasarkan hasil analisis deskriptif, dapat disimpulkan bahwa variabel Kinerja Karyawan mendapatkan persentase sebesar 86,8% berada dalam kategori sangat baik, hal ini dapat dikatakan bahwa kinerja karyawan yang dilakukan oleh pegawai pada divisi pembelajaran dan pengembangan di BCA Pusat Jakarta sudah diterapkan dengan sangat baik, diperoleh skor tertinggi pada item pernyataan ke-14 dengan pernyataan “saya memiliki rasa menghargai”, dengan skor persentase sebesar 94,4%. Sementara skor terendah berada pada item pernyataan ke-5 dengan pernyataan “saya mengerjakan pekerjaan lebih dari waktu yang diberikan” dengan skor persentase sebesar 71,6%. Hal ini dapat menunjukkan bahwa pegawai pada divisi pembelajaran dan pengembangan sudah menerapkan kinerja dengan baik. Hal ini ditunjukkan dengan rendahnya pegawai yang mengerjakan pekerjaan lebih dari waktu yang ditentukan serta lingkungan pekerjaan yang baik didukung dengan rasa saling menghargai yang terjalin antar rekan kerja.

Hasil pengolahan data menunjukkan manajemen pengetahuan memiliki pengaruh positif yang signifikan pada kinerja karyawan pada divisi pembelajaran dan pengembangan kantor BCA Pusat Jakarta. Sehingga dapat diartikan bahwa manajemen pengetahuan yang ada di divisi pembelajaran dan pengembangan kantor BCA Pusat Jakarta memiliki dampak yang positif dan memenuhi kriteria yang baik. Hal ini sesuai dengan penelitian Monsow, Runtuwene, Rumawas (2018) yang menyatakan manajemen pengetahuan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Dikarenakan manajemen pengetahuan merupakan faktor yang kuat untuk mendorong kinerja karyawan, karena karyawan terus di bekali pengetahuan baru tentang pekerjaan yang akan dilakukan maupun pengetahuan umum diluar pekerjaan.

Hal ini juga selaras dengan hasil penelitian Alyoubi, Hoque, Alharbi, Alyoubi, Najah (2018) yang mengatakan bahwa penelitian ini memberikan proses dan pendekatan manajemen pengetahuan sebagai anteseden kepuasan kerja dan kinerja kerja. Oleh karena itu, proses manajemen pengetahuan dan pendekatan manajemen pengetahuan sebagai praktik organisasi baru dapat meningkatkan kinerja karyawan. Dengan demikian, sistem manajemen pengetahuan harus dianggap sebagai alat pengembangan organisasi untuk meningkatkan kondisi kesejahteraan karyawan di tempat kerja.

V. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dengan berjudul “Pengaruh *Knowledge Management* Terhadap Kinerja Karyawan Pada Divisi Pembelajaran an dan Pengembangan di BCA Pusat Jakarta” terhadap 50 responden yang diperoleh dari karyawan yang bekerja pada divisi pembelajaran dan pengembangan, dapat diambil kesimpulan yang diharapkan akan memberikan solusi terhadap permasalahan yang dirumuskan pada penelitian ini, yaitu sebagai berikut

- A. Manajemen pengetahuan pada karyawan divisi pembelajaran dan pengembangan di BCA pusat Jakarta sangat baik, dengan persentase sebesar 90,3%. Hal ini menunjukkan bahwa manajemen pengetahuan yang sudah diterapkan di dalam perusahaan telah diterapkan dengan sangat baik.
- B. Kinerja Karyawan yang dilakukan oleh karyawan pada divisi pembelajaran dan pengembangan di BCA pusat Jakarta termasuk kedalam kategori sangat baik, dengan persentase sebesar 86,8% . Hal ini menunjukkan bahwa kinerja karyawan yang telah dilakukan oleh karyawan divisi pembelajaran dan pengembangan di BCA pusat Jakarta sudah diterapkan dengan sangat baik.
- C. Berdasarkan hasil uji hipotesis secara parsial (uji-t), variabel *Knowledge Management* secara parsial berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Hal ini menunjukkan jika penerapan manajemen pengetahuan dilakukan dengan sangat baik maka akan semakin meningkat pula kinerja karyawan pada divisi pembelajaran dan pengembangan di BCA Pusat Jakarta.

REFERENSI

- [1] Fahmi, Irham. 2016. Manajemen Sumber Daya Manusia Teori dan Aplikasi. Bandung: Alfabeta
- [2] Tung, (2018) Memahami *Knowledge Management*, Jakarta Barat: PT Indeks
- [3] Tjusanto, S. E., & Sukarno, G. (2021). Analisis *Knowledge management* dan Budaya Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Bank BCA KCU Darmo Surabaya. Widya Manajemen, 128-137.
- [4] Monsow, E. Y., Runtuwene, R. F., & Rumawas, W. (2018). Pengaruh Knowledge Management Terhadap Kinerja Karyawan di Bank Mayapada KCU Mega Mas Manado. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 1-10.
- [5] Alyoubi, B., Hoque, M. R., Alharbi, I., Alyoubi, A., & Almazmomi, N. (2018). Impact Of Knowledge Management on Employee Work Performance: Evidance From Saudi Arabia. *Atlantis Press*, 13-24.