

## ABSTRAK

Fenomena yang terjadi di Universitas Telkom terkait *employee performance* adalah GAP *work performance* di antara Fakultas yang dikarenakan TPA yang tidak memenuhi nilai Tel U Point yang sudah ditargetkan. Fakultas Ekonomi Bisnis (FEB) memiliki persentase TPA yang tidak memenuhi Tel U Point paling besar setiap periodenya dengan 58% pada periode ganjil 2019-2020 dan 43% pada periode ganjil 2018-2019. Selain itu hasil data NKI periode 2016 – 2017 menunjukkan terdapat penurunan pada NKI karyawan pada kategori P2 (diatas target) dari 89,44% menjadi 88,96% dan P3 dari 4,28% menjadi 3,01%. Pada TPA Universitas Telkom masih terdapat kelemahan dalam sistem *knowledge sharing* yang mereka jalankan yaitu media yang digunakan untuk berbagi pengetahuan belum berjalan secara efektif. Selain itu kurangnya kemampuan karyawan Universitas Telkom untuk membagikan pengetahuan dan pengalamannya dalam bentuk tulisan.

Penelitian ini termasuk penelitian *exploratory research* dengan tujuan mengetahui pengaruh *individual factor* terhadap *employee performance*; pengaruh *learning orientation* terhadap *employee performance*; pengaruh *individual factor* terhadap *knowledge sharing*; pengaruh *learning orientation* terhadap *knowledge sharing*; pengaruh *individual factor* terhadap *employee performance* melalui *knowledge sharing*; pengaruh *learning orientation* terhadap *employee performance* melalui *knowledge sharing*. Total populasi pada penelitian ini adalah sebanyak 489 tenaga pendukung akademik Universitas Telkom yang terdiri dari beberapa direktorat kerja dari masing-masing TPA. Jumlah sampel pada penelitian ini adalah sebanyak 220 responden dengan menggunakan teknik sampling adalah *cluster sampling*. Teknik analisis yang digunakan adalah metode analisis SEM *Partial Least Square* (SEM-PLS).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *individual factor* berpengaruh terhadap signifikan *employee performance*, *learning orientation* berpengaruh signifikan terhadap *employee performance*, *individual factor* berpengaruh signifikan terhadap *knowledge sharing*, *learning orientation* tidak berpengaruh signifikan terhadap *knowledge sharing*, *knowledge sharing* secara signifikan memediasi hubungan antara *individual factor* terhadap *employee performance*, *knowledge sharing* tidak signifikan memediasi hubungan antara *individual factor* terhadap *employee performance*, program *knowledge sharing* untuk meningkatkan *employee performance* dapat dilakukan melalui forum diskusi yang merupakan media *knowledge sharing* bagi Tenaga Pendukung Akademik Universitas Telkom.

Kesimpulan pada penelitian ini adalah perlu adanya media berbagi pengetahuan baik berupa forum diskusi *online* maupun *offline* yang dapat menjadi tempat bagi Tenaga Pendukung Akademik Universitas Telkom bisa berbagi pengetahuan yang dimilikinya dengan karyawan lainnya. Penelitian selanjutnya dapat mengembangkan penelitian ini dengan merancang perangkat lunak yang bisa digunakan sebagai wadah menampung dan membagikan informasi baru bagi tenaga pendukung akademik di Universitas Telkom.

Kata Kunci: *Individual Factor, Learning Orientation, Knowledge Sharing, Employee Performance*