

**PENGARUH *KNOWLEDGE SHARING* TERHADAP KINERJA KARYAWAN UNIT
COMMERCIAL PASSENGER MARKETING PT KERETA API INDONESIA
(PERSERO) BANDUNG**

***INFLUENCE OF KNOWLEDGE SHARING TO EMPLOYEE PERFORMANCE OF
PASSENGER COMMERCIAL MARKETING UNITS
PT KERETA API INDONESIA (PERSERO) BANDUNG***

Vassiona Marybeth Damanik, Alini Gilang

vassionadamanik@telkomuniversity.ac.id, alinigilang@telkomuniversity.ac.id

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh *knowledge sharing* terhadap kinerja karyawan di Unit *Commercial Passenger Marketing* PT Kereta Api Indonesia (Persero) Bandung. Dalam penelitian ini metode yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Sampel yang digunakan adalah karyawan Unit *Commercial Passenger Marketing* PT Kereta Api Indonesia (Persero) Bandung sebanyak 30 karyawan dengan menggunakan teknik *Probability Sampling* dengan pengambilan sampel menggunakan teknik *Simple Random Sampling*. Hasil dari penelitian ini menunjukkan variabel *knowledge sharing* memiliki pengaruh terhadap variabel kinerja. Hal ini menunjukkan bahwa *knowledge sharing* memiliki peran dalam menentukan kinerja karyawan.

Kata Kunci: Manajemen Sumber Daya Manusia, *Knowledge Sharing*, Kinerja Karyawan

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the effect of knowledge sharing on employee performance in the Commercial Passenger Marketing Unit of PT Kereta Api Indonesia (Persero) Bandung. In this study the method used is a quantitative method with the type of descriptive research. The sample used is the Commercial Passenger Marketing Unit of PT Kereta Api Indonesia (Persero) Bandung as many as 30 employees using the Probability Sampling technique with sampling using the Simple Random Sampling technique. The results of this study indicate that knowledge sharing variables have an influence on performance variables. This shows that knowledge sharing has a role in determining employee performance.

Keywords: Human Resources Management, *Knowledge Sharing*, Employee Performance

1. PENDAHULUAN

Peningkatan kualitas sumber daya manusia diharapkan dapat meningkatkan kinerja karyawan karena kinerja yang tinggi tercipta dari peningkatan kerja yang optimal dan kemampuan mendayagunakan potensi sumber daya manusia yang dimiliki. Menurut Douglas dalam Sari (2016:2) Faktor lain yang sangat menentukan keberhasilan suatu perusahaan dalam mencapai tujuannya adalah kinerja sumber daya manusia..

Menurut Pramono dan Susanty (2015) *Knowledge Sharing* merupakan interaksi sosial yang melibatkan pengalaman, pengetahuan dan keterampilan antara karyawan untuk meningkatkan kompetensi yang dimiliki Kesadaran untuk menerapkan *Knowledge Management* ke dalam strategi bisnis diperlukan karena perusahaan yang menjadikan sumber daya pengetahuan sebagai aset utamanya senantiasa mampu mendorong perusahaan lebih inovatif sehingga dapat menjadi keunggulan kompetitif bagi perusahaan. Salah satu yang menjadi tantangan *knowledge sharing* adalah persepsi individu yang menganggap bahwa pengetahuan yang dimiliki merupakan aset pribadi sehingga mereka akan menyimpannya untuk diri sendiri (Dalkir dalam Qibtyah, 2017:3). Sedangkan dalam buku Manajemen Pengetahuan, (Nawawi, 2012:24) menyatakan bahwa untuk mencapai organisasi yang inovatif dan berdaya saing diperlukan upaya membangun *knowledge sharing*.

Pengertian Kinerja adalah hasil secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Mangkunegara, 2016:67). PT KAI selama ini secara periodik melakukan penilaian kinerja karyawannya yang diatur dalam keputusan direksi nomor: KEP.U/KP.403/II/2KA- 2001 tentang penilaian kinerja pegawai. Pada tahun ditahun 2017 dan 2018 terjadi penurunan memiliki nilai rendah dibandingkan dibandingkan kinerja pada tahun 2016 dimana hasil penilaian menjadi kategori yang kurang baik. Tentunya hal ini jauh dari harapan perusahaan yang menginginkan para karyawannya memiliki kinerja yang baik. Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian Pengaruh Knowledge Sharing Terhadap Kinerja Karyawan Unit Commercial Passanger Marketing PT Kereta Api Indonesia (PERSERO) Bandung.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Manajemen SDM

Menurut Hamali (2016:2) Manajemen SDM merupakan suatu pendekatan yang strategis terhadap keterampilan, motivasi, pengembangan manajemen pengorganisasian sumber daya. Hasibuan (2017:21) menegaskan bahwa perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengendalian, pengadaan, pengembangan, kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan, kedisiplinan dan pemberhentian merupakan fungsi-fungsi dari manajemen sumber daya manusia.

2.2 Knowledge Sharing

Knowledge Sharing merupakan *tool* baru bagi organisasi dalam rangka menghasilkan inovasi (Wang & Yang dalam Raharso & Tjahjawati, 2016:101). *Knowledge Sharing* penting bagi organisasi untuk memegang peran penting dalam masyarakat bisnis karena akan menghasilkan inovasi berkelanjutan yang bisa memastikan terciptanya keunggulan kompetitif yang berlanjut.

Menurut Hoof dan Ridder dalam Alhady et. al, (2011:24) faktor pembentuk *knowledge sharing* terbagi menjadi dua faktor, yaitu:

a. *Knowledge Donating*

Merupakan kegiatan yang dilakukan untuk mengkomunikasikan modal intelektual pengetahuan seseorang kepada individu lainnya. Proses komunikasi ini berdasarkan

keinginan individu untuk memberikan modal intelektual yang dimiliki.

b. *Knowledge Collecting*

Merupakan sebuah aktivitas untuk mengumpulkan modal intelektual yang dimiliki oleh individu lain. Salah satu caranya dengan berkonsultasi dengan rekan kerja dan berusaha untuk membujuk orang lain untuk membagikan pengetahuan yang mereka miliki.

Menurut Liao et. al (dalam Tung, 2018:98) *knowledge sharing* memiliki manfaat bagi organisasi atau institusi yaitu sebagai penghasil modal intelektual bersama sehingga penting bagi organisasi untuk mengimplementasikan proses pengetahuan di dalamnya.

2.3 Kinerja Karyawan

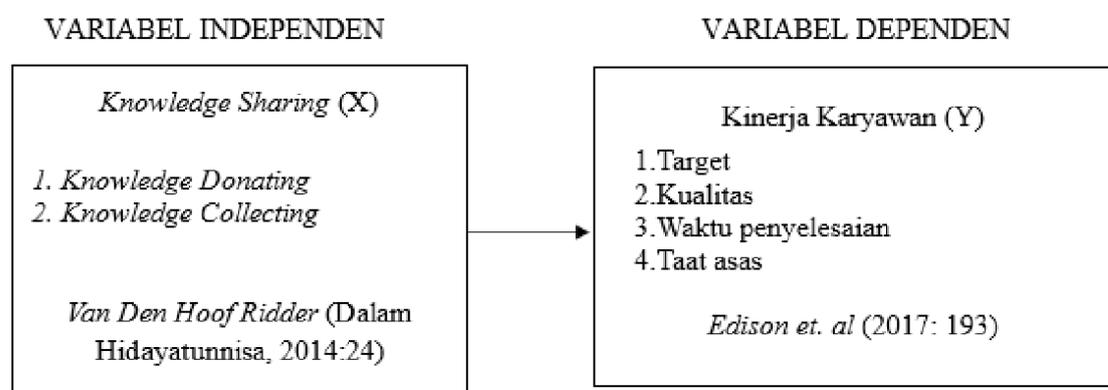
Menurut Edison (2016:190) Kinerja adalah hasil dari suatu proses yang mengacu dan diukur selama periode waktu tertentu berdasarkan ketentuan atau kesepakatan yang telah ditetapkan sebelumnya. Menurut Edison et al. (2017:193) mengatakan bahwa mengukur kinerja dapat menggunakan empat indikator, yaitu:

1. Target, merupakan indikator terhadap pemenuhan jumlah barang, pekerjaan, atau jumlah uang yang dihasilkan.
2. Kualitas, kualitas terhadap hasil yang dicapai, dan ini adalah elemen penting, karena kualitas merupakan kekuatan dalam mempertahankan kepuasan pelanggan.
3. Waktu Penyelesaian, penyelesaian yang tepat waktu dan penyerahan pekerjaan menjadi pasti. Ini adalah modal untuk membuat kepercayaan pelanggan. Pengertian pelanggan disini berlaku juga terhadap layanan pada bagian lain di lingkup internal perusahaan.
4. Taas Asas, tidak saja memenuhi target, kualitas, dan tepat waktu tapi juga harus dilakukan dengan cara yang benar, transparan, dan dapat dipertanggung jawabkan.

2.4 Hubungan Knowledge Sharing terhadap kinerja karyawan

Penelitian yang dilakukan oleh Muizu et. al (2018) menyatakan *knowledge sharing* memiliki hubungan yang positif dan kuat terhadap kinerja karyawan. Hasil penelitian lain menunjukkan pengaruh yang signifikan *knowledge sharing* terhadap kinerja karyawan (Silmy, A.A. & Syarifuddin, 2017)

2.5 Model Kerangka Pemikiran



Gambar 2. 1 kerangka Pemikiran

Sumber: Hasil olahan penulis, 2020

3. METODE PENELITIAN

Menurut Sugiyono (2017:2) Metode penelitian merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Berdasarkan hal tersebut terdapat empat kata kunci yang perlu diperhatikan, yaitu cara ilmiah data, tujuan dan kegunaan.

Pada penelitian kali ini menggunakan metode kuantitatif, Metode kuantitatif merupakan satu tipe penelitian yang menjelaskan fenomena dengan pengumpulan data numerik yang dianalisis menggunakan statistik tertentu, Silalahi (2015:23) Metode ini menitik beratkan kepada pengujian hipotesis dengan menggunakan data terstruktur sehingga diharapkan akan dapat ditarik suatu kesimpulan. Peneliti akan menggunakan tipe penyelidikan kasual. Tipe penyelidikan kasual menurut Silalahi (2015:124) merupakan penelitian yang menyelidiki hubungan sebab-akibat antara dua atau lebih variabel. Penelitian kasual menjelaskan tentang apa penyebab dari beberapa fenomena. Penelitian kasual berusaha menetapkan *cause-effect relationship* di antara variabel yang sedang diteliti.

4. HASIL PENELITIAN

TABEL 4.1 REKAPITULASI JAWABAN RESPONDEN VARIABEL X

No	Dimensi	Skor Total	Skor Ideal	Rata-rata
1	<i>Knowledge Donating</i>	645	750	86%
2	<i>Knowledge Collecting</i>	327	450	73%
Total		972	1.200	79%

Sumber : Data Olahan Peneliti

Dapat diketahui bahwa posisi variabel *Knowledge Sharing(X)* pada garis kontinum termasuk dalam kategori baik dengan nilai persentase 79%. Dalam hal ini, secara keseluruhan dari kedua dimensi *Knowledge Sharing(X)* menunjukkan bahwa *Knowledge Donating* dan *Knowledge Collecting* yang diberikan perusahaan kepada karyawan sudah baik. Sehingga dapat dikatakan bahwa sampai saat ini *Knowledge Sharing* yang telah diterapkan karyawan PT KAI unit *Commercial Passenger Marketing (CPM)* dengan baik.

TABEL 4.2 REKAPITULASI JAWABAN RESPONDEN VARIABEL Y

No	Dimensi	Skor Total	Skor Ideal	Rata-rata
1	Target	262	300	87%
2	Kualitas	576	750	77%
3	Waktu Penyelesaian	383	450	85%
4	Taat Asas	253	300	84%
Total		1.474	1.800	83%

Sumber : Data Olahan Peneliti

Diketahui bahwa posisi variabel kinerja (Y) pada garis kontinum masuk dalam kategori baik dengan nilai persentase sebesar 83%. Dalam hal ini, secara keseluruhan dari keempat dimensi kinerja (Y) menunjukkan bahwa Target, Kualitas, Waktu Penyelesaian, dan Taat Asas sudah baik. Sehingga dapat dikatakan bahwa sampai saat ini kinerja karyawan PT KAI unit *Commercial Passenger Marketing* (CPM) sudah baik.

TABEL 4.3 ANALISIS REGRESI LINIER SEDERHANA

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.997	7.896		3.796	.001
	Knowledge Sharing	.653	.237	.461	2.752	.010

a. Dependent Variable: Kinerja

dapat diperoleh model regresi sebagai berikut:

$$Y = a + b X$$

$$Y = 2.997 + 0.653 X$$

Dimana: Y=

Kinerja X=

Knowledge

Sharing

a = Konstanta

b = Koefisien regresi

Berdasarkan persamaan analisis regresi linier sederhana diatas, maka dapat dinyatakan bahwa:

- Nilai konstanta sebesar 2.997 menyatakan bahwa jika variabel *Knowledge Sharing*(X) bernilai nol, maka variabel kinerja (Y) bernilai 2.997
- Koefisien regresi sebesar 0.653 artinya variabel *Knowledge Sharing* (x) memiliki hubungan searah dengan kinerja (Y) dan setiap penambahan satu-satunya variabel *Knowledge Sharing* (X) akan berpengaruh terhadap meningkatnya variabel kinerja (Y) sebesar 0.653.

Dari persamaan berikut, diperoleh hasil yang menunjukkan bahwa variabel bebas (X) yaitu *Knowledge Sharing* berpengaruh positif terhadap variabel terikat (Y) yaitu Kinerja. Pengaruh positif ini menunjukkan bahwa semakin tinggi *Knowledge Sharing*, maka kinerja akan semakin tinggi pula.

TABEL 4.4 UJI T

Coefficients^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	29.969	7.896		3.796	.001
	Knowledge Sharing	.653	.237	.461	2.752	.010

a. Dependent Variable: Kinerja

Sumber Hasil Olahan data SPSS 25

Berdasarkan Tabel 4.4 yang dilakukan dalam pengujian hipotesis dengan cara membandingkan ttabel dengan nilai thitung sebagai berikut :

a. Jika thitung > ttabel , maka H0 ditolak.

b. Jika thitung < ttabel , maka H0 diterima.

Dengan tingkat signifikan $\alpha = 0,05$ dan derajat kebebasan $df = 30-2 = 28$ diperoleh nilai t tabel sebesar 2.048. Berdasarkan Tabel 4 dapat diperoleh nilai thitung sebesar 2.752 dan nilai signifikansi sebesar 0.010, maka H₀ ditolak karena thitung (2.752) > t tabel (2.048) sehingga H₀ ditolak dan H₁ diterima, artinya *knowledge sharing* berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT KAI Unit *commercial passenger marketing* (CPM).

TABEL 4.5 KOEFISIEN DETERMINASI

Model Summary^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.461 ^a	.213	.185	4.104166

a. Predictors: (Constant), Knowledge Sharing

b. Dependent Variable: Kinerja

Sumber: Hasil Olahan data SPSS 25

Berdasarkan tabel 4.12 diperoleh nilai koefisien korelasi (r) sebesar 0.461, yang berarti terhadap hubungan yang kuat antara *knowledge sharing* dengan kinerja. Besarnya pengaruh *Knowledge Sharing* terhadap kinerja, ditunjukkan oleh koefisien determinasi dengan rumus sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \text{KD} &= r^2 \times 100\% \\ &= (0,461)^2 \times 100\% \\ &= 21,2\% \end{aligned}$$

Koefisien determinasi dari hasil perhitungan didapat sebesar 21,2%. Hal ini menunjukkan bahwa *Knowledge Sharing* memberikan pengaruh sebesar 21,2% terhadap kinerja, sedangkan sisanya 78,8 dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak diteliti di dalam penelitian ini.

4.1 Pembahasan Analisis Knowledge Sharing

Berdasarkan perhitungan rata-rata skor variabel *Knowledge Sharing* mendapatkan skor sebesar 79%. Dalam garis kontinum termasuk dalam kategori baik, yang artinya responden merasa telah menerapkan *Knowledge Sharing* dengan baik.

Pada variabel *Knowledge Sharing* terdapat dua dimensi dan yang memiliki skor tertinggi yaitu dimensi *Knowledge Donating* yang mencapai 86%. Indikator yang memiliki nilai tertinggi adalah “saya berbagi pengetahuan dan keterampilan kepada rekan kerja dan itu merupakan hal yg normal” yaitu sebesar 93%. Hal ini dapat dikatakan bahwa karyawan PT KAI unit *Commercial Passenger Marketing* (CPM) telah berbagi pengetahuan dan keterampilan kepada rekan kerja lainnya dan menganggap berbagi pengetahuan dan keterampilan kepada rekan kerja adalah hal yang normal.

4.2 Pembahasan Analisis Kinerja

Berdasarkan perhitungan rata-rata skor variabel dapat diketahui bahwa posisi variabel kinerja mendapatkan skor sebesar 83%. Dalam garis kontinum skor tersebut termasuk dalam kategori baik dengan nilai persentase sebesar 83%. Dalam hal ini, dapat dikatakan bahwa sampai saat ini kinerja karyawan PT KAI unit *Commercial Passenger Marketing* (CPM) sudah baik.

Pada variabel kinerja terdapat empat dimensi dan yang memiliki skor tertinggi yaitu Target dengan skor sebesar 87%. Dengan indikator “saya fokus pada pencapaian target” yaitu sebesar 91%. Hal ini berarti karyawan PT KAI unit *Commercial Passenger Marketing* (CPM) sangat fokus pada pencapaian target pekerjaan mereka. Adapun dimensi dengan nilai lebih rendah adalah dimensi kualitas dengan skor 77%, dengan indikator pernyataan yang memiliki nilai terendah adalah “saya memiliki komitmen tentang kualitas” yaitu sebesar 47%. Dalam hal ini karyawan PT KAI unit *Commercial Passenger Marketing* (CPM) memiliki komitmen tentang kualitas yang cukup baik.

4.3 Pembahasan Hubungan Knowledge Sharing Terhadap Kinerja

Berdasarkan Uji t menunjukkan bahwa *knowledge sharing* berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT KAI Unit *commercial passenger marketing* (CPM). Hal ini dapat dilihat dari nilai t hitung (2.752) > t tabel (2.048) maka H₀ ditolak dan H₁ diterima. Artinya *knowledge sharing* berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT KAI Unit *commercial passenger marketing* (CPM).

Koefisien determinasi dengan nilai 21,2%. Hal ini menunjukkan bahwa *Knowledge Sharing* memberikan pengaruh sebesar 21,2% terhadap kinerja, sedangkan sisanya 78,8 dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak diteliti di dalam penelitian ini

5. KESIMPULAN

Berdasarkan analisis hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan mengenai pengaruh *Knowledge Sharing* terhadap kinerja karyawan PT KAI Unit *commercial passenger marketing* (CPM) dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

- a. *Knowledge Sharing* di PT KAI Unit *commercial passenger marketing* (CPM) secara keseluruhan termasuk dalam kategori baik, dengan nilai tertinggi berada pada dimensi *knowledge donating*.
- b. Kinerja Karyawan di PT KAI Unit *commercial passenger marketing* (CPM) secara keseluruhan termasuk dalam kategori baik, dengan nilai tertinggi pada dimensi Target.
- c. Berdasarkan hasil pengujian menyatakan bahwa *Knowledge Sharing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT KAI unit *Commercial Passenger Marketing* (CPM)

DAFTAR PUSTAKA

Alhady, S. A. dkk (2011). Knowledge Sharing Behavior and Individual Factors: A Relationship study in the iClass Enviroment. *IPEDR Vol.6*, 137

Arif Yusuf Hamali. 2016. Pemahaman manajemen sumberdaya mausia. Yogyakarta: Center for Academic Publishing Servive.

A.A. Anwar Prabu Mangkunegara. 2016. Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.

Edison, Emron dkk.(2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Strategi dan Perubahan dalam Rangka Meningkatkan Kinerja Pegawai dan Organisasi)*. Bandung: Alfabeta.

Nawawi, 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia: Untuk Bisnis Yang Kompetitif*. Yogyakarta: Gajahmada University Press

Pramono, B. K., & Susanty, A. I. (2015). *The Influence Of Personal Factors, Organizational Factors, and Technological Factors In The Use Of CIM Toward Employees Knowledge Sharing In PT. Jalan Tol Lingkar Luar Jakarta (PT. JLJ)*.

Qibtyah, M. R. (2017). Faktor-faktor yang memperngaruhi intention to share knowledge di Unit Telkom Corporate University Bandung. Tesis Magister pada Telkom University Bandung: tidak dipublikasikan.

Hasibuan, Malayu S.P.. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Revisi. Jakarta: Bumi Aksara.

Raharso, S., & Tjahjawati, S. S. (2016). Organisasi Berbasis Pengetahuan Melalui Knowledge Sharing . Bandung: Alfabeta.

Silalahi, Ulber. 2015. Metode Penelitian Sosial Kuantitatif. Bandung: PT. Refika Aditama.

Silmy, A.A. & Syarifuddin (2017). Pengaruh Knowledge Sharing Terhadap Kinerja Karyawan Di Telkom Corporate Center. *e-Proceeding of Management. Vol.4 (3). Open Library Telkom University.*

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D.* Bandung: Alfabeta,

Tung, Khoe Yao. *Memahami Knowledge Management: 182, Indeks Jakarta 2018*