

PENGARUH PENERAPAN *KNOWLEDGE MANAGEMENT ENABLERS* TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI SENTRAL PENGOLAHAN POS PT POS INDONESIA BANDUNG

Omnie primiana*¹, Anita Silvianita²

Prodi Administrasi Bisnis, Fakultas Komunikasi dan Bisnis, Universitas Telkom
Omnieprimiana@gmail.com*¹, astrue.nita@gmail.com²

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh penerapan *knowledge management enablers* terhadap kinerja karyawan di Sentral Pengolahan Pos PT Pos Indonesia Bandung. Menggunakan metode kuantitatif dan metode perhitungan analisis regresi linear sederhana. Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa tanggapan responden terhadap *knowledge management enablers* sebesar 63,56% termasuk dalam kategori “cukup Baik”. Dan variabel kinerja karyawan sebesar 80,99% termasuk dalam kategori “Sangat Baik”. *Knowledge management enablers* secara positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan SPPos Bandung sebesar 92,35%.

Kata Kunci: *Knowledge Management Enablers*, Kinerja Karyawan.

Abstract: *This study aims to determine and analyze the influence of the application of knowledge management enablers to the performance of the study staff at the Central Processing Post (SPPos Bandung PT Pos Indonesia Bandung) Using quantitative methods and methods of calculating simple linear regression analysis. Based on the results of research, it can be concluded that the responses of respondents to knowledge management enablers of 63.56% included in the "good enough" category and employee performance variable of 80.99% included in the "Excellent" category Knowledge management enablers positively and significantly to the performance of employees SPPos Bandung amounted to 92.35 %.*

Keyword: *Knowledge Management Enablers, Employee performance.*

PENDAHULUAN

PT Pos Indonesia dewasa ini banyak menghadapi para pesaing bisnisnya dalam hal pelayanan jasa pengiriman surat dan paket. PT Pos Indonesia di tuntut agar memiliki kinerja perusahaan yang lebih unggul dari pada pesaingnya. Dalam hal pengolahan paket dan surat yang masuk PT Pos Indonesia harus lebih cepat, cermat, tepat dan terjangkau dari segi harga agar tidak kalah saing dengan para pesaing nya. Menurut Benardin dan Russel dalam Kaswan (2016) adapun aspek penilaian area kompetitif dari kinerja karyawan yaitu

Kuantitas, kualitas, Ketepatan Waktu, Efektivitas dan biaya, Kebutuhan untuk supervisi, Dampak Interpersonal/ Kotekstual. Berikut merupakan data yang menggambarkan mengenai indikator-indikator kinerja karyawan yang telah disebutkan diatas, diantaranya yaitu:

1. Kuantitas

Data yang menggambarkan mengenai kuantitas, yaitu ada data produksi Kiriman Paket maupun Surat yang ada di kantor SPPos Bandung selama kurun waktu 2015-2016

Tabel 1. Data Produksi Kiriman Sentral Pengolahan Pos Bandung Rekapitulasi Tahun 2015-2016

| NO | Bagian | 2015 | | 2016 | |
|----|---------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | | Penerimaan (incoming) | Pengiriman (outgoing) | Penerimaan (incoming) | Pengiriman (outgoing) |
| 1 | Surat | 63.036,033 | 54.192.837 | 45.080.443 | 24.958.702 |
| 2 | Paket | 1.024.099 | 1.006.522 | 811,650 | 716.220 |
| 3 | Standar (surat dengan perangko) | 17.188.377 | 17.179.516 | 13.373.330 | 14.583.085 |
| 4 | Kiriman Luar Negeri | 1.809.198 | 1.811.227 | 999.010 | 912,815 |

Sumber. SPPos Bandung

Dari tabel tersebut dapat dilihat bahwa SPPos mengalami penurunan Jumlah Produksi kiriman surat dan paket dari tahun 2015 ke 2016 baik dalam hal penerimaan (incoming) adalah surat dan paket yang diterima di SPPos Bandung yang berasal dari kantor Pos seluruh Indonesia, dan di proses di SPPos Bandung untuk di distribusikan ke 13 Delivery Center (DC) masing- masing. Sedangkan pengiriman (outgoing) adalah surat maupun paket yang berasal dari agen pos maupun kantor pos cabang yang ada di wilayah Bandung dikolektifkan di SPPos Bandung untuk dikirim ke kantor pos seluruh Indonesia.

2. Kualitas

Jumlah pengaduan konsumen ke Costumer Service SPPos Bandung selama tahun 2015, dari bulan ke bulan mengalami peningkatan jumlah pengaduan, Ini menandakan bahwa ada sesuatu yang terjadi di SPPos Bandung. Jenis pengaduan tersebut bermacam-macam contohnya seperti, kerusakan pada paket atau surat, kehilangan, dan yang paling umum adalah

menanyakan sudah sampai mana proses surat dan paket pelanggan. Dalam hal penyelesaian masalah-masalah diatas SPPos memiliki beberapa jangka waktu yakni 1 Hari, 2 Hari, 3 Hari dan 4 Hari atau lebih.

3. Efektivitas Biaya

Untuk menunjang kegiatan oprasional dan meningkatkan kinerja SDM serta meminimalisir masalah- masalah diatas yang ada di SPPos Bandung dan juga terkait perkembangan zaman yang semakin canggih SPPos berinovasi dalam hal peralatan yang menunjang kinerja oprasional yakni alat bernama Betconfire dan Ruller Confire, dimana alat tersebut berfungsi sebagai pemindahan paket dari awal datang sampai paket tersebut di pisahkan berdasarkan Delivery Center (DC) nya masing-masing. Alat tersebut baru diterapkan awal bulan Agustus 2016. Dalam hal ini Dodi Kusmayadi selaku kepala kantor SPPos Bandung mengatakan 2 alat tersebut merupakan hasil inovasi dari tim SPPos Bandung guna meningkatkan kegiatan oprasional proses pengolahan paket dan surat

yang masuk. Alat ini terbilang cukup efektif karena dalam 1 proses hanya cukup dikerjakan oleh 2-3 orang saja dalam hal pengerjaannya maupun pengoprasianya. Hal ini dapat mengefisiensi biaya pengeluaran bagi perusahaan. Tuntutan perubahan secara tidak langsung memaksa setiap organisasi untuk meninggalkan paradigma resource-based competitiveness, dan mulai untuk mempergunakan paradigma knowledge-based competitiveness yaitu meninggalkan kebiasaan yang berpusat pada keunggulan sumber daya dan lokasi menuju kebiasaan baru berupa pengelolaan ilmu pengetahuan dan teknologi sebagai sumberdaya pengetahuan. Fenomena inilah yang membuat konsep Knowledge Management (Manajemen Pengetahuan) ramai diperbincangkan. Pengetahuan dinilai dapat menjadi senjata yang penting dalam mencapai dan mempertahankan competitive advantage suatu organisasi. Penciptaan pengetahuan pada suatu organisasi tidak dapat dilakukan secara instan, namun dibutuhkan proses dan faktor pemberdaya manajemen pengetahuan untuk mewujudkannya. Tahapan untuk menciptakan pengetahuan pada organisasi dalam konteks penerapan KM terdiri dari empat tahapan, dimana dimulai dari inisiasi unsur-unsur Enablers (pemberdaya) manajemen pengetahuan, selanjutnya faktor enablers ini akan menjadi pemicu terjadinya organizational knowledge creating process, yang kemudian menghasilkan kreativitas organisasi, yang pada akhirnya akan mempengaruhi kinerja organisasi Lee & Choi (2003)

Knowledge Management Enablers adalah mekanisme untuk membangun berbagi dan melindungi pengetahuan didalam organisasi dan bertindak sebagai stimulus untuk proses penciptaan pengetahuan Silvianita (2015) KM enablers sangatlah dibutuhkan didalam suatu organisasi guna mewujudkan manajemen pengetahuan yang baik didalam suatu organisasi.

PT Pos Indonesia sebagai organisasi juga tidak dapat terlepas dari dampak perubahan zaman. PT Pos Indonesia adalah organisasi yang berperan sebagai pelopor perusahaan penyedia jasa pengiriman surat dan paket di Indonesia yang mampu menjangkau seluruh daerah baik Dalam Negeri maupun Luar Negeri. Melihat peran strategis yang dijalankan oleh PT Pos Indonesia, sudah menjadi syarat mutlak bahwa PT Pos Indonesia sebagai organisasi harus terus berubah, berkreasi dan berinovasi dalam menjalankan peran yang diembannya agar mampu bersaing dan bertahan dalam menghadapi para pesaingnya. PT Pos Indonesia memiliki Portal WAHANA sebagai pendukung pelaksanaan Knowledge Management. Portal WAHANA ini mulai digunakan PT Pos Indonesia pada awal bulan Desember 2011. Sejak saat itulah media internal yang bersifat konvensional mulai dikurangi. Portal WAHANA ini merupakan wahana untuk menyimpan dan mengalirkan pengetahuan di perusahaan. Portal Wahana akan menjembatani para karyawan Pos untuk berbagi pengetahuan, menyebarkan pengetahuan, serta memudahkan para karyawan PT Pos Indonesia untuk mencari pengetahuan,

kemudian menggunakan pengetahuan tersebut untuk belajar, bekerja dan melakukan inovasi.

Tabel 2. Hasil Kuesioner Evaluasi Pengetahuan Karyawan Terhadap Portal WAHANA 2017

| NO | Karakteristik Responden | Frekuensi | Prosen |
|----|-------------------------|-----------|--------|
| 1 | Tidak Mengetahui | 16 | 16,85 |
| 2 | Mengetahui | 77 | 83,15 |
| | Jumlah | 92 | 100,00 |

Sumber: Divisi Knowledge Management PT Pos Indonesia

Berdasarkan tabel diatas, diketahui bahwa sebesar 83,15 % atau 66 responden menyatakan mengetahui tentang konten-konten yang ada dalam Portal WAHANA sedangkan 16,85% atau 16 orang menyatakan tidak tahu. Mengingat jumlah terbesar menyatakan mengetahui, maka dari keterangan tersebut dapat dikatakan bahwa divisi pelatihan dan pengembangan cukup berhasil dan memanfaatkan Portal WAHANA dalam menyampaikan Informasi ke lingkungan internalnya. Terbukti dengan adanya media tersebut karyawan dapat mengetahui informasi mengenai PT Pos Indonesia persero setelah mengakses media tersebut. Di dalam perusahaan, *Knowledge Management* sangatlah dibutuhkan untuk membangun, memperbaiki, memperluas serta meningkatkan kapabilitas perusahaan. memang terbukti dapat meningkatkan hasil kinerja karyawan pada perusahaan dan membantu untuk meningkatkan kinerja perusahaan secara berkelanjutan. Pada penelitian ini berfokus kepada 2 faktor enablers yaitu *Structure* dan *Information Technology*. Maka dari itu peneliti ingin mengadakan penelitian dengan judul "Pengaruh

Penerapan *Knowledge Management Enablers* terhadap Kinerja Karyawan di Sentral Pengolahan Pos PT Pos Indonesia Bandung".

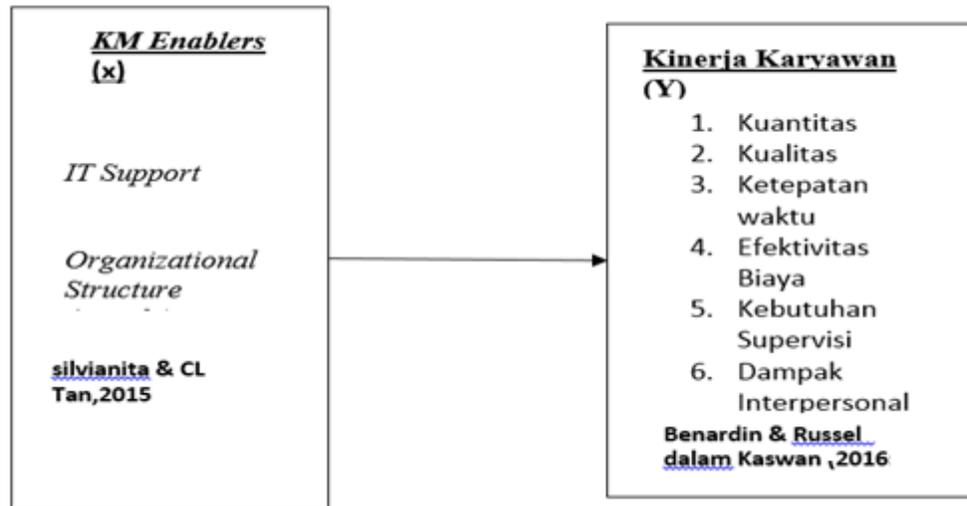
Knowledge Management Enablers

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Silvianita (2015) Knowledge Management Enabler (KME) adalah mekanisme untuk membangun berbagi dan melindungi pengetahuan di dalam organisasi dan bertindak sebagai stimulus untuk proses penciptaan pengetahuan.

Kinerja karyawan/ kinerja individu

Menurut Stephan J. Motowidlo dalam Kaswan (2016) menjelaskan bahwa "Job performance is defined as the total expected value to the organization of the discrete behavioral episodes that an individual carries out over a standart period of time". Menurut pernyataan ini, kinerja pegawai adalah nilai total yang diharapkan dari episode perilaku yang dilakukan pegawai selama periode waktu tertentu untuk organisasi.

Dari penjelasan diatas, dapat digambarkan kerangka pemikiran sebagai berikut:



Gambar 1. Kerangka pemikiran

Sumber: Data yang telah diolah penulis

Berdasarkan kerangka pemikiran yang telah diuraikan diatas, Hipotesis dalam penelitian ini bahwa terdapat pengaruh Penerapan *Knowledge Management Enabler* terhadap Kinerja Karyawan di Sentral Pengolahan Pos PT Pos Indonesia Bandung (Persero).

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dan verifikatif. Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan pada unit pengolahan paket & surat kantor SPPos Bandung PT Pos Indonesia (Persero) sebanyak 125 orang karyawan yang ada di bagian memproses surat & paket. Sampel dalam penelitian ini adalah pegawai karyawan pada bagian pengolahan surat & paket kantor SPPos Bandung PT. Pos Indonesia (Persero) sebanyak 95 orang karyawan. Angka tersebut diperoleh dari teknik pengambilan sampel probability sampling dengan metode sampel random sederhana (simple random sampling)

merupakan teknik pengambilan sampel yang memberikan kesempatan yang sama kepada setiap anggota yang ada dalam suatu populasi untuk dijadikan sampel (Siregar, 2013).

Teknis analisis data yang digunakan oleh peneliti adalah analisis deskriptif dengan menggunakan teknik analisis linier sederhana. Penulis menggunakan analisis deskriptif dalam penelitian ini guna mendapatkan presentase persepsi karyawan SPPos Bandung PT. Pos Indonesia mengenai variabel Knowledge Managemen Enablers (X) dan kinerja Karyawan (Y), dengan cara peneliti melakukan penelitian dengan menyebarkan kuisoner kepada karyawan di SPPos Bandung PT. Pos Indonesia

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis deskriptif

Analisis deskriptif dilakukan dengan membagi skor total dengan skor perolehan jawaban kuesioner. Tanggapan responden secara

keseluruhan terhadap variabel *knowledge management enablers* (x) adalah 63,56% yang termasuk dalam kategori “cukup baik” dan tanggapan responden secara keseluruhan terhadap variabel kinerja karyawan (Y) adalah 80,99 “baik”.

Analisis Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi linear sederhana digunakan untuk melihat pengaruh antara variabel bebas yaitu *knowledge management enablers* (X) terhadap variabel terikat kinerja karyawan (Y) yang dilakukan pada 95 orang karyawan SPPos Bandung.

Tabel 3. Analisis Regresi Linear Sederhana

| Coefficients ^a | | | | | | |
|---------------------------|------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|
| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | -.939 | .187 | | -5.035 | .000 |
| | Tx | 1.154 | .034 | .961 | 33.497 | .000 |

a. Dependent Variable: ty

Sumber: Data yang telah diolah penulis menggunakan SPSS 22

Berdasarkan perhitungan analisa regresi dengan menggunakan SPSS 22 pada tabel diatas, diperoleh persamaan regresinya sebagai berikut:

$$Y = - 0,939 + 1.154 X$$

Nilai konstanta sebesar - 0,939 menyatakan bahwa jika variabel X bernilai 0 (nol) maka nilai Y sebesar -0,939, sedangkan nilai koefisien regresi sebesar 1.154 memiliki arti bahwa setiap variabel x meningkat satu, maka Y akan meningkat 1.1.54.

Uji Hipotesis

Hasil perhitungan pengujian parsial adalah sebagai berikut:
 Tingkat signifikansi yang digunakan dalam penelitian ini yaitu $\alpha = 0,05$.

Menentukan tingkat signifikan dengan derajat kebebasan $dk = n - k - 1$ maka $dk = 95 - 2 - 1 = 92$ dimana nilai t_{tabel} adalah sebesar 1,986. Untuk membutktikan apakah *knowledge management enablers* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja, maka dilakukan pengujian dengan hipotesis statistik sebagai berikut:

$H_0 = \beta = 0$ tidak terdapat pengaruh antara *Knowledge management enablers* (X) dengan Kinerja karyawan (Y)

$H_1 = \beta \neq 0$ terdapat pengaruh antara *Knowledge management enablers* (X) dengan Kinerja karyawan (Y)

Tabel 4. Hasil Uji Hipotesis

| Coefficients ^a | | | | | | |
|---------------------------|------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|
| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | | |
| | | B | Std. Error | Beta | t | Sig. |
| 1 | (Constant) | -.939 | .187 | | -5.035 | .000 |
| | Tx | 1.154 | .034 | .961 | 33.497 | .000 |

a. Dependent Variable: ty

Sumber: Data yang telah diolah penulis menggunakan SPSS 22

Dari hasil hitungan diatas diperoleh DK (derajat Kebebasan) sebesar 92 dan alfa = 0,05, maka $t_{tabel=1,986}$ dan dilihat dari pengolahan SPSS hasil t hitung sebesar 33.497. jadi $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($33.497 > 1,986$) yang berarti *knowledge management enablers* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan. jadi pada penelitian ini H_a diterima dan H_o ditolak.

Analisis Koefisien Determinasi (r^2)

Koefisien determinasi (KD) atau nilai R square (r^2) digunakan untuk mengetahui seberapa besar kontribusi variabel bebas (X) yaitu *Knowledge management enablers* terhadap variabel terikat (Y) kinerja karyawan. Hasil perhitungan koefisien determinasi (KD) dilakukan dengan menggunakan SPSS 22 for windows yang dapat dilihat dari tabel 5 berikut ini:

Tabel 5. Koefisien Determinasi

| Model Summary ^b | | | | |
|----------------------------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| 1 | .961 ^a | .923 | .923 | 1.22293 |

a. Predictors: (Constant), Tx

b. Dependent Variable: ty

Sumber: Data yang telah diolah penulis menggunakan SPSS 22

Maka dapat dihitung dengan rumus berikut:
 $KD = r \times 100$
 $KD = (0,961) \times 100\%$
 $KD = 92,35$

Dari hasil perhitungan diatas menunjukkan bahwa *knowledge management enablers* berpengaruh terhadap kinerja karyawan sebesar

92,35% sedangkan 7,65 dipengaruhi faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil pengolahan data dan analisis terhadap 95 orang responden yang diperoleh dari Karyawan Sentral Pengolahan Pos (SPPos) Bandung,

penerapan *Knowledge Management Enablers* (Structure dan Information Technology) pada SPPos Bandung memperoleh persentase sebesar 59,09% sehingga masuk dalam kategori cukup baik. Berdasarkan hasil pengolahan data dan analisis terhadap 95 orang responden yang diperoleh dari Karyawan Sentral Pengolahan Pos (SPPos) Bandung, mengenai Kinerja Karyawan pada Sentral Pengolahan Pos (SPPos) Bandung memperoleh persentase sebesar 80% sehingga masuk dalam kategori tinggi. Terdapat pengaruh antara *knowledge management enablers* terhadap kinerja karyawan pada kantor SPPos Bandung.

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh dalam penelitian ini, maka dapat diajukan saran untuk SPPos Bandung yaitu, Karyawan di SPPos perlu menanamkan nilai-nilai (values) yang tujuannya menekankan pentingnya ketepatan dan bekerja sesuai dengan target yang telah di tetapkam serta memiliki kemampuan membaca situasi agar operasional dapat berjalan dengan baik, serta memiliki pengetahuan yang memadai untuk melakukan koordinasi dengan unit lain.

DAFTAR PUSTAKA

- Kaswan. (2016). *Peak Performance (Mencapai Puncak Kinerja)*. Bandung: Alfabeta.
- Lee, H., & Choi, B. (2003). Knowledge Management Enablers, Processes, and Organizational Performance : An Integrative View and Empirical Examination. *Journal of Management Information Systems*, 20(1), 179–228.
- Silvianita, C. T. (2015). A Model Linking The Knowledge Management (KM) Enablers, KM Capability and Operational Performance in Indonesia Automobile Industry.
- Siregar, S. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Fajar Interpratama Mandiri.