

## **The Influence of Personal Knowledge, Job Procedure and Technology toward Employee Performance at PT Wahana Sun Motor Semarang**

**Erlin Fajar Rahmawati, Endang Sulistiyani<sup>2)</sup>, Inayah**

Jurusan Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Semarang, Semarang, 50275  
e-mail<sup>2)</sup>: [endangsulis15@polines.ac.id](mailto:endangsulis15@polines.ac.id)

### **ABSTRACT**

*Employee performance can achieve maximum results if supported by knowledge where the type of knowledge application is personal knowledge, job procedure and technology. This study aims to determine the influence of personal knowledge, job procedure and technology on employee performance at PT Wahana Sun Motor Semarang. This research is quantitative research. The sampling technique used was saturated sampling and the number of samples in the research are 30 respondents. They are employees of PT Wahana Sun Motor Semarang. The data analysis method used was Multiple Linear Regression Analysis. Based on the result of F test, it shows that personal knowledge, job procedure and technology simultaneously had influence on employee performance. The result of the T test shows that personal knowledge and job procedure partially had a significant influence on employee performance, while the technology variable had no significant influence on employee performance. The most dominant variable affecting employee performance is job procedure. Personal knowledge, job procedure and technology contributed to the influence of employee performance by 63.9%, while the remaining 36.1% was influenced by other variables outside of this research model.*

**Keywords:** *Employee Performance, Personal Knowledge, Job Procedure, Technology*

### **Pengaruh Pengetahuan Personal, Prosedur Kerja dan Teknologi terhadap Kinerja Karyawan (Studi PT Wahana Sun Motor Semarang)**

#### **Abstrak**

Kinerja karyawan dapat mencapai hasil yang maksimal apabila didukung dengan pengetahuan dimana jenis penerapan pengetahuan yaitu pengetahuan personal, prosedur kerja dan teknologi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel Pengetahuan Personal, Prosedur Kerja dan Teknologi terhadap Kinerja Karyawan pada PT Wahana Sun Motor Semarang. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Teknik pengambilan sampel yang digunakan yaitu sampling jenuh dengan jumlah sampel 30 responden yang merupakan karyawan PT Wahana Sun Motor Semarang. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Analisis Regresi Linear Berganda. Berdasarkan hasil uji F menunjukkan pengetahuan personal, prosedur kerja dan teknologi secara simultan berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Hasil uji T menunjukkan pengetahuan personal dan prosedur kerja secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan namun variabel teknologi menunjukkan hasil tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Variabel yang paling dominan mempengaruhi kinerja karyawan adalah prosedur kerja. Pengetahuan personal, prosedur kerja dan teknologi memberikan kontribusi pengaruh terhadap kinerja karyawan sebesar 63,9% sedangkan sisanya 36,1% dipengaruhi oleh variabel lain di luar model penelitian ini.

**Kata Kunci:** *Kinerja Karyawan, Pengetahuan Personal, Prosedur Kerja, Teknologi*

## PENDAHULUAN

Persaingan bisnis yang terus berkembang membuat suatu perusahaan harus mempunyai ketersediaan sumber daya manusia yang handal. Upaya menyediakan sumber daya tersebut diperoleh melalui peningkatan kualitas sumber daya manusia. Perusahaan perlu untuk memperhatikan peningkatan kemampuan karyawan. Hal ini dikarenakan kemampuan karyawan yang tinggi akan meningkatkan daya saing perusahaan dalam memenangkan persaingan usaha dimana salah satu faktor penting bagi perusahaan untuk memenangkan persaingan adalah tingginya kinerja karyawan.

PT Wahana Sun Motor Semarang merupakan perusahaan retail otomotif. Bidang usaha yang dijalankan perusahaan diantaranya penjualan mobil merek Nissan dan Datsun serta pelayanan jasa purna jual atau servis kendaraan. Berdasarkan data penjualan yang ada menunjukkan bahwa penjualan mobil merek Nissan dan Datsun pada PT Wahana Sun Motor Semarang mulai tahun 2017 sampai tahun 2019 terus mengalami penurunan. Hal tersebut juga terjadi pada data pelayanan purna jual diketahui jumlah kendaraan yang melakukan servis mengalami penurunan. Pada tahun 2018 terjadi penurunan sebesar 18,05% dari tahun sebelumnya dan pada tahun 2019 mengalami penurunan sebesar 17,56%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kinerja karyawan bagian penjualan dan pelayanan servis kurang. Penurunan penjualan dan layanan purna jual menyebabkan keuntungan yang diperoleh perusahaan juga menurun sehingga hal tersebut bisa dikaitkan dengan penurunan seluruh kinerja karyawannya.

Kinerja karyawan akan mencapai hasil yang maksimal apabila didukung dengan *knowledge* atau pengetahuan yang dimiliki. Menurut Carrillo et al (2004) jenis penerapan *knowledge* ada dua yaitu pengetahuan yang bersifat personal dengan kata lain pengetahuan yang diperoleh dari individu atau pengetahuan personal dan pengetahuan yang bersifat formal serta sistematis yang mudah

untuk dikomunikasikan dan dibagi yaitu prosedur kerja dan teknologi. Menurut Lestari (2016) dengan adanya pengetahuan personal, prosedur kerja dan teknologi, maka tidak diragukan lagi jika perusahaan memiliki sumber daya manusia yang berkualitas sehingga memberikan kinerja yang tinggi.

## Tinjauan Pustaka dan Pengembangan Hipotesis Penelitian Hubungan antara Pengetahuan Personal dan Kinerja Karyawan

Menurut Davenport & Prusak dalam Martin (2010:2), *Personal knowledge* adalah gabungan dari pengalaman, nilai-nilai, informasi kontekstual dan wawasan luas yang menyediakan sebuah kerangka pengetahuan untuk mengevaluasi dan menggabungkan pengalaman dan pengetahuan baru. Karena setiap individu memiliki pengetahuan, kemampuan dan pengalaman yang berbeda, maka berbeda pula kualitas kerja (Zarkowi dan Widiartanto, 2016).

Penelitian yang telah dilakukan oleh Kosasih dan Budiani (2007), menunjukkan bahwa indikator *personal knowledge* sangat berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Perusahaan terdiri dari karyawan yang mempunyai pengetahuan cenderung akan lebih berhasil dibandingkan dengan perusahaan yang sebaliknya. Sehingga hipotesis yang dirumuskan adalah sebagai berikut:

H1 : Pengetahuan personal berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

## Hubungan antara Prosedur Kerja dan Kinerja Karyawan

Menurut Sedarmayanti (2014) prosedur kerja adalah rangkaian dari tata kerja yang berkaitan satu sama lain sehingga menunjukkan suatu urutan tahap demi tahap serta jalan yang harus ditempuh dalam rangka penyelesaian sesuatu bidang pekerjaan atau tugas. Berdasarkan pernyataan Anshori dalam Kosasih dan Budiani (2007) selaku pihak yang mencetuskan manajemen pengetahuan, standar operasional prosedur adalah prosedur

pelaksanaan dasar yang dibuat untuk mempertahankan kualitas dan hasil kerja.

Penelitian yang telah dilakukan oleh Iskandar dan Subekan (2018), menunjukkan prosedur kerja memiliki pengaruh signifikan terhadap *performance*. Keberadaan SOP di lingkungan BPPK yang disusun dengan tujuan agar pekerjaan menjadi terarah dan terkoordinasi serta menjadi sarana komunikasi dalam mencapai sasaran dan tujuan organisasi terbukti mampu memberikan kontribusi yang nyata terhadap pencapaian kinerja pegawai. Sehingga hipotesis yang dirumuskan adalah sebagai berikut:

H2 : Prosedur kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

#### **Hubungan antara Teknologi dan Kinerja Karyawan**

Teknologi merupakan media penyebaran informasi melalui sarana internet yang digunakan untuk mendukung setiap kegiatan kerja yang dilakukan karyawan di dalam perusahaan (Carrillo et al, 2004). Penerapan teknologi di suatu perusahaan dapat membantu kegiatan kerja terselesaikan dengan cepat dan tepat sehingga dapat meningkatkan kinerja individu yang bersangkutan.

Pengaruh teknologi dan kinerja karyawan didukung dengan hasil penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh Ikhrmahwati (2016), dengan hasil penelitian dimana indikator teknologi sangat berpengaruh signifikan pada kinerja karyawan. Secara rinci dapat dijelaskan bahwa penggunaan internet sangat membantu pekerjaan mereka terlebih di bidang marketing, karena untuk menyusun strategi pemasaran salah satu hal yang dibutuhkan adalah data makro tentang minat konsumen,

pendapatan perkapita dan keadaan ekonomi yang semuanya dapat dengan mudah diperoleh melalui teknologi modern seperti internet. Sehingga hipotesis yang dirumuskan adalah sebagai berikut:

H3 : Teknologi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

#### **Hubungan antara Pengetahuan Personal, Prosedur Kerja, Teknologi dan Kinerja Karyawan**

Menurut Tanriverdi & Venkatraman dalam (Wijayanti & Sundiman, 2017) kombinasi dari berbagai sumber daya yang ada meliputi SDM (pengetahuan personal), prosedur kerja yang baik dan efisiensi pemanfaatan teknologi jika dikombinasikan dengan baik maka mampu memberikan nilai tambah yang lebih baik bagi organisasi.

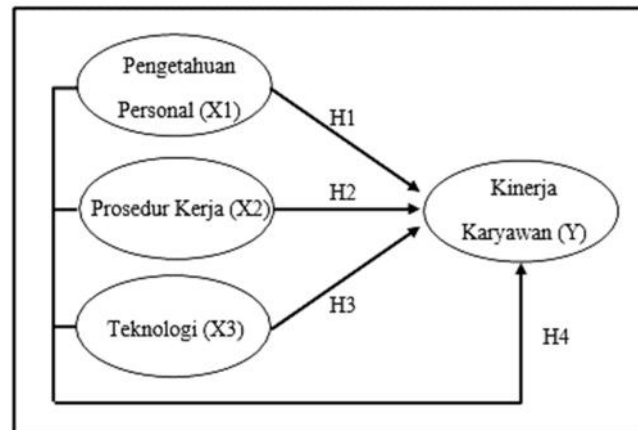
Penelitian yang telah dilakukan oleh Lestari dan Widiartanto (2016) menyatakan bahwa pengetahuan personal, prosedur kerja dan teknologi secara simultan berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Menurut Pratama dkk (2020) juga menyatakan bahwa pengetahuan personal, prosedur kerja dan teknologi secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan. Sehingga hipotesis yang dirumuskan adalah sebagai berikut:

H4 : Pengetahuan personal, prosedur kerja dan teknologi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

#### **Kerangka Pemikiran Teoritis**

Berdasarkan tinjauan pustaka dan perumusan hipotesis dapat dilihat pada Gambar 1 kerangka pemikiran teoritis.

Gambar 1. Kerangka Pemikiran Teoritis



Sumber: Iskandar & Subekan (2018) dikembangkan dalam penelitian ini (2020)

## METODE PENELITIAN

### Populasi dan Sampel

Di dalam penelitian ini, yang menjadi populasi yaitu karyawan PT Wahana Sun Motor Semarang pada tahun 2020 yang berjumlah 30 karyawan. Teknik sampel yang digunakan yaitu sampling jenuh sehingga sampel yang digunakan berjumlah 30 responden.

### Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu wawancara, kuesioner, dan studi pustaka. Kuesioner dalam penelitian ini menggunakan skala pengukuran *agree disagree scale* dengan rentang 1-10 untuk kategori pertanyaan pada semua variabel menghasilkan jawaban setuju dan tidak setuju.

### Teknik Analisis Data

Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu analisis regresi linear berganda dengan menggunakan Spss 24. Hasil analisis data terdiri dari uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik dan uji kelayakan model.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Uji Validitas

Sesuai hasil uji validitas didapatkan seluruh item pertanyaan dari variabel

pengetahuan personal, prosedur kerja, teknologi, dan kinerja karyawan memiliki nilai r hitung lebih besar dari rtabel. Sehingga dapat disimpulkan bahwa instrumen yang digunakan valid.

### Uji Reliabilitas

Sesuai hasil uji reliabilitas didapatkan semua variabel independen dan dependen memiliki nilai *cronbach's alpha* lebih besar dari 0,70 yang artinya instrumen dalam penelitian ini adalah reliabel.

### Uji Asumsi Klasik

#### Uji Normalitas

Sesuai hasil uji normalitas didapatkan nilai signifikansi sebesar 0,200 dimana hasil tersebut lebih besar dari taraf signifikansi 0,05. Sehingga berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa data pada penelitian ini berdistribusi normal.

### Uji Multikolinearitas

Sesuai hasil uji multikolinearitas didapatkan bahwa seluruh variabel independen menunjukkan nilai *tolerance* lebih besar dari 0,10 dan nilai VIF kurang dari 10. Sehingga dapat disimpulkan variabel-variabel independen yang ada dalam penelitian ini lolos uji multikolinearitas.

**Uji Heteroskedastisitas**

Sesuai hasil uji heteroskedastisitas didapatkan nilai signifikansi untuk semua variabel independen lebih besar dari nilai signifikansi 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa dalam penelitian ini tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.

**Analisis Regresi Linear Berganda**

Analisis regresi linear berganda bermaksud meramalkan bagaimana keadaan naik turunnya variabel dependen bila dua atau lebih variabel independen sebagai faktor prediktor dimanipulasi atau dinaikturunkan nilainya (Sugiyono, 2007:305).

**Tabel 1. Hasil Uji Regresi Linear Berganda**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
Konstanta	0.861	8.517		0.101	0.920
Pengetahuan Personal (X1)	0.443	0.212	0.358	2.086	0.047
Prosedur Kerja (X2)	0.535	0.193	0.529	2.771	0.010
Teknologi (X3)	0.001	0.185	0.001	0.007	0.994

Sumber: Data primer yang diolah, 2020

Hasil persamaan regresi linear berganda sebagai berikut:

$$Y = 0,861 + 0,443 X_1 + 0,535 X_2 + 0,001 X_3$$

1. Nilai konstanta sebesar 0,861 artinya jika variabel independen nilainya 0, maka variabel kinerja karyawan (Y) nilainya positif 0,861.
2. Nilai koefisien regresi (X1) sebesar 0,443. Hal ini berarti bahwa setiap peningkatan pengetahuan personal maka kinerja karyawan akan meningkat sebesar 0,443 dengan asumsi variabel independen yang lain konstan.
3. Nilai koefisien regresi (X2) sebesar 0,535. Hal ini berarti bahwa setiap peningkatan prosedur kerja maka kinerja karyawan akan meningkat sebesar 0,535 dengan asumsi variabel independen yang lain konstan.

4. Nilai koefisien regresi (X3) sebesar 0,001. Hal ini berarti bahwa setiap peningkatan teknologi maka kinerja karyawan akan meningkat sebesar 0,001 dengan asumsi variabel independen yang lain konstan.

Diantara variabel pengetahuan personal, prosedur kerja dan teknologi yang paling dominan mempengaruhi peningkatan kinerja adalah prosedur kerja karena memiliki koefisien regresi positif dan nilainya paling besar diantara variabel independen.

**Uji Kelayakan Model**

**Koefisien Determinasi**

Menurut Ghozali (2018) koefisien determinasi ( $R^2$ ) digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen.

**Tabel 2. Hasil Koefisien Determinasi**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.823 <sup>a</sup>	0,677	0,639	2,388

Sumber: Data primer yang diolah, 2020

Hal tersebut menunjukkan bahwa kinerja dapat dijelaskan sebesar 63,9% oleh variabel independen yaitu pengetahuan personal, prosedur kerja dan teknologi sisanya 36,1% variasi kinerja karyawan dijelaskan oleh variabel lainnya diluar penelitian ini.

#### Uji F

Uji F digunakan untuk mengetahui apakah semua variabel independen dalam model regresi memiliki pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen (Ghozali, 2018). Nilai F tabel dengan  $df_1=3$  serta  $df_2=26$  yaitu sebesar 2,98.

**Tabel 3. Hasil Uji F**

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	310.077	3	103.359	18.130	.000 <sup>b</sup>

Sumber: Data primer yang diolah, 2020

Berdasarkan hasil uji F diketahui nilai f hitung lebih besar dari F tabel dengan nilai signifikansi 0,000, artinya pengetahuan personal, prosedur kerja dan teknologi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

#### Uji T

Uji t digunakan untuk mengetahui seberapa jauh pengaruh variabel independen secara individual dalam menerangkan variabel dependen (Ghozali, 2018).

**Tabel 4. Hasil Uji T**

Variabel	t hitung	T tabel	Sig.
PENGETAHUAN PERSONAL (X1)	2,086	2,056	0,047
PROSEDUR KERJA (X2)	2,771	2,056	0,010
TEKNOLOGI (X3)	0,007	2,056	0,994

Sumber: Data primer yang diolah, 2020

Berdasarkan hasil uji t menunjukkan variabel pengetahuan personal memiliki nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  dengan nilai signifikansi 0,047 artinya pengetahuan personal berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Variabel prosedur kerja memiliki nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  dengan nilai signifikansi 0,010 artinya prosedur kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Sedangkan variabel teknologi memiliki nilai  $t_{hitung} < t_{tabel}$  dengan nilai signifikansi 0,994 artinya teknologi tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

### PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN Pengaruh Pengetahuan Personal Terhadap Kinerja Karyawan

Berdasarkan hasil analisis regresi dan pengujian hipotesis, dapat diketahui bahwa pengetahuan personal memiliki arah koefisien

regresi positif dengan nilai  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  ( $2,086 > 2,056$ ), artinya ada pengaruh positif signifikan antara pengetahuan personal dengan kinerja karyawan. Dengan demikian maka H1 yang menyatakan bahwa pengetahuan personal berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT Wahana Sun Motor Semarang diterima.

Berdasarkan persentase jawaban responden, menunjukkan bahwa karyawan memiliki pengalaman kerja yang dapat membantu mereka dalam melakukan pekerjaan dan cenderung bekerja lebih profesional dimana pengalaman tersebut tidak hanya diperoleh dari diri sendiri melainkan juga dapat diperoleh dari pengalaman orang lain. Hal tersebut juga dapat dilihat dari mayoritas jumlah responden dengan lama bekerja 7-8 tahun sebanyak 12 responden. Dengan kata lain karyawan yang telah bekerja

dalam rentang waktu tersebut merupakan karyawan yang bekerja sejak berdirinya PT Wahana Sun Motor Semarang sehingga karyawan sudah memiliki pengalaman kerja dibidangnya. Hasil tersebut menunjukkan bahwa pengetahuan personal yang dimiliki karyawan mampu memberikan kontribusi yang nyata terhadap pencapaian kinerja karyawan.

Hasil penelitian ini didukung pula dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Wijayanti dan Sundiman (2017) yang menyatakan bahwa pengetahuan personal berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT SMS. Hal tersebut menunjukkan bahwa pengalaman pribadi individu yang kemudian saling berbagi pengalaman dapat meningkatkan kinerja karyawan di PT SMS.

### **Pengaruh Prosedur Kerja Terhadap Kinerja Karyawan**

Berdasarkan hasil analisis regresi dan pengujian hipotesis, dapat diketahui bahwa prosedur kerja memiliki arah koefisien regresi positif dengan nilai thitung lebih besar dari ttabel ( $2,771 > 2,056$ ), artinya ada pengaruh positif signifikan antara prosedur kerja dengan kinerja karyawan. Dengan demikian maka H2 yang menyatakan bahwa prosedur kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT Wahana Sun Motor Semarang diterima.

Berdasarkan persentase jawaban responden, menunjukkan bahwa karyawan sudah paham mengenai prosedur kerja yang ada di perusahaan sehingga hasil kerja sesuai dengan standar yang ditetapkan dan dapat memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan. Penerapan prosedur kerja dapat berjalan dengan baik karena diiringi dengan pelatihan, selain itu melalui prosedur kerja tersebut menjadikan pekerjaan lebih terarah dan terkoordinir serta memperjelas alur tugas dan tanggung jawab karyawan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan *Workshop Head*, diketahui bahwa prosedur kerja khususnya di bagian *workshop* sudah diterapkan dengan baik karena dengan adanya

prosedur kerja tersebut alur pekerjaan menjadi jelas sehingga pekerjaan servis dapat terselesaikan sesuai dengan estimasi waktu yang diberikan.

Hasil penelitian ini didukung pula dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Putri dkk (2018) dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa prosedur kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja. Hal tersebut dikarenakan jika bekerja mengacu pada prosedur yang ada maka pekerjaan menjadi ringan, teratur dan disiplin.

### **Pengaruh Teknologi Terhadap Kinerja Karyawan**

Berdasarkan hasil analisis regresi dan pengujian hipotesis, dapat diketahui bahwa teknologi memiliki arah koefisien regresi positif dengan nilai thitung lebih kecil dari ttabel ( $0,007 < 2,056$ ), artinya tidak ada pengaruh yang signifikan antara teknologi dengan kinerja karyawan. Dengan demikian maka H3 yang menyatakan bahwa teknologi berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT Wahana Sun Motor Semarang ditolak.

Hasil wawancara yang dilakukan dengan *Workshop Head*, diketahui bahwa teknologi telah diterapkan pada PT Wahana Sun Motor Semarang yaitu dengan adanya *Dealer Management System (DMS)* dan *Human Resources Information System (HRIS)*. Pemanfaatan teknologi di beberapa departemen seperti *workshop* dan pemasaran belum bisa dikatakan efektif karena teknologi seperti komputer dan fasilitas internet tidak selalu digunakan selama jam kerja, sehingga pemahaman karyawan mengenai sistem teknologi yang ada tidak begitu mempengaruhi pekerjaan yang dilakukan. Fakta-fakta tersebut yang diyakini menjadi faktor teknologi tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Ra'ed (2013) yang meneliti dampak teknologi informasi terhadap kinerja perusahaan publik di Jordania. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak ada hubungan langsung antara teknologi informasi

terhadap kinerja karyawan. Penelitian yang dilakukan Samsiah (2018), juga menunjukkan bahwa teknologi informasi tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Penerapan teknologi sudah menjadi suatu kebutuhan dalam suatu organisasi bukan sebagai perangkat untuk meningkatkan kinerja karyawan.

### **Pengaruh Pengetahuan Personal, Prosedur Kerja dan Teknologi Terhadap Kinerja Karyawan**

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis, dapat diketahui bahwa nilai F Hitung lebih besar dari F Tabel ( $18,130 > 2,98$ ) dengan nilai signifikansi sebesar 0,000, artinya ada pengaruh positif signifikan antara pengetahuan personal, prosedur kerja dan teknologi secara simultan dengan kinerja karyawan. Dengan demikian maka H4 yang menyatakan bahwa pengetahuan personal, prosedur kerja dan teknologi secara simultan berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT Wahana Sun Motor Semarang diterima.

Hasil penelitian ini sejalan dengan pendapat yang dikemukakan oleh Tanriverdi & Venkatraman dalam (Wijayanti & Sundiman, 2017) kombinasi dari berbagai sumber daya yang ada meliputi SDM (pengetahuan personal), prosedur kerja yang baik dan efisiensi pemanfaatan teknologi jika dikombinasikan dengan baik maka mampu memberikan nilai tambah yang lebih baik bagi organisasi.

Hasil penelitian ini didukung pula dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Warouw dan Kawet (2014) dengan hasil penelitian yang menyatakan bahwa pengetahuan personal, prosedur kerja dan teknologi memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kinerja operasional karyawan. Hasil penelitian Lestari dan Widiartanto (2016), juga menunjukkan bahwa pengetahuan personal, prosedur kerja dan teknologi secara simultan berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT Nasmoco Karangjati Motor.

### **SIMPULAN**

1. Variabel pengetahuan personal, prosedur kerja dan teknologi memberikan kontribusi pengaruh sebesar 63,9% terhadap kinerja karyawan.
2. Berdasarkan hasil uji F, variabel pengetahuan personal, prosedur kerja dan teknologi secara simultan berpengaruh terhadap kinerja karyawan.
3. Berdasarkan hasil uji T, variabel pengetahuan personal dan prosedur kerja secara parsial berpengaruh terhadap kinerja karyawan sedangkan variabel teknologi tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan.
4. Variabel prosedur kerja memiliki pengaruh dominan dalam meningkatkan kinerja karyawan.

### **Saran**

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa adjusted R square sebesar 63,9% sehingga masih terdapat variabel independen lain yang dapat ditambahkan ke dalam model untuk memprediksi kinerja karyawan. Variabel independen tersebut diantaranya kepemimpinan, kompensasi, dan motivasi.
2. Sampel penelitian yang digunakan hanya 30 responden, penelitian mendatang perlu menambahkan sampel pada perusahaan retail otomotif lain seperti PT Astra Daihatsu Motor, PT Sun Star Motor, dan PT Toyota Astra Motor.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Carrillo, et al. 2004. *Knowledge Management in UK Construction Strategis, Resources and Barriers*.  
[https://www.researchgate.net/publication/284762419\\_Knowledge\\_Management\\_in\\_UK\\_Construction\\_Strategies\\_Resources\\_and\\_Barriers](https://www.researchgate.net/publication/284762419_Knowledge_Management_in_UK_Construction_Strategies_Resources_and_Barriers) (27 April 2020).
- Ghozali, Imam. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM*



- SPSS 25. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ikrahmawati. 2016. *Pengaruh Knowledge Management Terhadap Kinerja Karyawan (Studi pada PT Kumala Motor Sejahtera Abadi Kendari)*. <https://pdfslide.net/documents/skripsi-pengaruh-knowledge-lengkapskripsi-pengaruh-knowledge-management-terhadap.html> (17 April 2020).
- Iskandar, Azwar dan Achmat Subekan. 2018. *Pengaruh Personal Knowledge, Job Procedure dan Technology Terhadap Kinerja Pegawai Organisasi Publik*. <http://journal.unj.ac.id/unj/index.php/jrmsi/article/view/7776> (13 Maret 2020).
- Kosasih dan Budiani. 2007. *Pengaruh Knowledge Management Terhadap Kinerja Karyawan: Studi Kasus Departement Front Office Surabaya Plaza Hotel*. <http://jurnalperhotelan.petra.ac.id/index.php/hot/article/view/16753> (26 Februari 2020).
- Lestari dan Widiartanto. 2016. *Pengaruh Personal Knowledge, Job Procedure dan Teknologi Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Penerapan Knowledge Management pada PT Nasmoco Karangjati Motor)*. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jiab/article/view/14552> (6 April 2020).
- Masa'deh, Ra'ed, et al. 2017. *The Impact of Knowledge Management on Job Performance in Higher Education: The Case of The University of Jordan*. <https://sci-hub.tw/https://doi.org/10.1108/JEIM-09-2015-0087> (13 Maret 2020).
- Pratama, Dicky, dkk. 2020. *Analisis Pengaruh Knowledge Management Terhadap Kinerja Karyawan Dalam Perspektif Ekonomi Islam*. <http://ejournal.radenintan.ac.id/index.php/RJMBI/article/view/5681> (25 Februari 2020).
- Putri, Aprilla, dkk. 2018. *Pengaruh Knowledge Management Terhadap Kinerja Karyawan di Hotel Ibis Style Malang*. <https://vokasindo.ub.ac.id/index.php/vokasindo/article/download/95/pdf> (06 April 2020).
- Samsiah, Siti, dkk. 2018. *Pengaruh Knowledge Management dan Teknologi Informasi Terhadap Keunggulan Bersaing dan Kinerja Universitas*. <https://ecojoin.org/index.php/EJM/article/download/356/333> (17 April 2020).
- Sedarmayanti. 2014. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Jakarta: Mandar Maju.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Bisnis Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Warouw Bobby dan Lotje Kawet. 2014. *Knowledge Management Terhadap Kinerja Operasional pada PT BTN (Persero) Tbk. Cabang Manado*. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/mba/article/view/3810> (22 April 2020).
- Wijayanti dan Didi Sundiman. 2017. *Pengaruh Knowledge Management Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Empiris pada PT SMS Kabupaten Kotawaringin Timur)*. <https://ojs.uph.edu/index.php/DJM/article/view/243> (20 April 2020).
- Zarkowi, Reiza dan Widiartanto. 2016. *Pengaruh Personal Knowledge, Organizational Learning dan Teknologi Terhadap Kinerja Karyawan Hotel Patra*. Semarang: <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jiab/article/view/12233> (08 Mei 2020).

