

## BAB IV PENUTUP

### 4.1 Kesimpulan

Penelitian ini membahas mengenai bagaimana “Pengaruh *Knowledge Management Practices* Terhadap *Organizational Performance* di PT. Telkom Akses Indonesia”. Berikut ini adalah beberapa poin hasil dari penelitian di antaranya:

1. Praktek manajemen pengetahuan di PT. Telkom Akses secara keseluruhan sudah berjalan cukup optimal.
2. Proses pengelolaan dan penyimpanan informasi (*knowledge organizing and storing*) di perusahaan ini tergolong kategori sangat baik, artinya perusahaan memiliki teknologi dan media penyimpanan yang memadai. Selain itu pegawai memiliki kemampuan yang mumpuni untuk mengelola pengetahuan atau informasi yang diperoleh. Sedangkan dalam 3 indikator lainnya (*knowledge generation and acquisition, knowledge sharing, dan knowledge aplication*) bernilai baik. Walaupun sudah berjalan baik dan cukup optimal, alangkah lebih baik lagi jika perusahaan mencoba meningkatkan ketiga indikator di atas supaya kinerja organisasi/perusahaan semakin berkembang.
3. Dari variabel *organizational performance* (kinerja organisasi) semuanya bernilai baik.
4. Terdapat pengaruh *Knowledge Management Practices* terhadap *Organizational Performance* di PT Telkom Akses sebesar 83,6%. Artinya praktek manajemen pengetahuan yang dilakukan oleh PT. Telkom Akses Indonesia mempengaruhi kinerja organisasi/perusahaan yang ditandai dengan meningkatnya laba bersih dan pertumbuhan penjualan dari tahun sebelumnya.

#### 4.2 Saran

1. Penelitian ini hanya dilakukan di PT Telkom Akses sehingga hasil dari penelitian ini tidak dapat memberikan gambaran secara umum mengenai bagaimana pengaruh Knowledge Management Practice terhadap Organizational Performance di kantor PT Telkom Akses yang berada di area lain.
2. Dari hasil penelitian ini terdapat beberapa responden yang konsisten jawabannya, peneliti menduga responden kurang serius dan tidak benar-benar memahami pertanyaan dalam kuesionernya. Sehingga peneliti berharap supaya responden berusaha untuk lebih jujur dan serius serta mampu memahami setiap pertanyaannya dengan baik.
3. Keterbatasan peneliti dalam melakukan penelitian dikarenakan pandemi Covid-19 yang masih terjadi, sehingga kegiatan social distancing masih harus tetap dilaksanakan. Hal ini juga menyebabkan peneliti sulit untuk memperoleh data-data faktual terkait fenomena yang terjadi di perusahaan, selain itu narasumber yang merupakan salah satu staff ahli di PT. Telkom Akses memiliki keterbatasan waktu dikarenakan jadwal yang pekerjaan yang padat. Sehingga website resmi perusahaan adalah satu-satunya sumber informasi bagi peneliti untuk memperoleh informasi seputar profil, sejarah, dan portofolio perusahaan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abbas, J., & Kumari, K. 2021. *Examining the relationship between total quality management and knowledge management and their impact on organizational performance: A dimensional analysis*. Journal of Economic and Administrative Sciences.
- Abdullah, M. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Cetakan 1, September. Yogyakarta: Aswaja Pressindo
- Abualoush, S., Bataineh, K., & Alrowwad, A. A. 2018. *The role of knowledge management process and intellectual capital as intermediary variables between knowledge management infrastructure and organization performance*. Interdisciplinary Journal of Information, Knowledge, and Management, 13, 279.
- Amir, M. Faisal. 2015. *Memahami Evaluasi Kinerja Karyawan Konsep dan Penilaian Kinerja di Perusahaan*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Azwar, S. 2013. *Reliabilitas dan Validitas*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Bobby Andre Andhara, dkk. 2018. *Knowledge Management Strategi Mengelola Pengetahuan Agar Unggul di Era Disrupsi*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Byremo, Catherine. 2015. *Human Resource Management and Organisational Performance: Does HRM lead to improve organisational performance?*. Master's Thesis, University of Oslo, hal. 1-49
- Choirina, F. D. 2014. *Analisis pengaruh praktek knowledge management dalam memediasi dukungan information technology terhadap kinerja karyawan*. Tesis. Universitas Diponegoro, Indonesia.
- Creswell, J., W. & Creswell, J., D. (2018). *Research design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. 5th ed., SAGE Publications
- Dedi Purwana ES, dkk. 2017. *Pemanfaatan Digital Marketing Bagi Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) di Kelurahan Malaka Sari, Duren Sawit*. Jurnal Pemberdayaan Masyarakat Madani . Vol. 1 No. 1, hlm. 2

- Ikrahmawati. 2016. *Pengaruh Knowledge Management Terhadap Kinerja Karyawan (Studi pada PT. Kumala Motor Sejahtera Abadi Kendari)*
- Hasibuan, Malayu S.P. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Hendrawan, Muhammad Rosyihan. 2019. *Manajemen Pengetahuan Konsep dan Praktik Berpengetahuan pada Organisasi Pembelajaran*. Malang: UB Press.
- Jibril, M. 2021. *Analisis Penerapan Knowledge Application Management dan Implementation Pada PT. Kayu Lapis Indonesia*. Universitas Islam Indragiri, Vol 5, 2-3.
- Jim, H., Y. 2020. *Ambiguitas Statistika Deskriptif & Statistika Inferensial*. PELITA, Vol 20, (2), 117-124. doi.org/10.33592/pelita.
- Khalisha K. S. 2015. *Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Turnover Intention di Pt. Telkom Akses wilayah Jakarta Utara*. Skripsi. Tidak diterbitkan. Fakultas Ekonomi. Universitas Darma Persada: Jakarta.
- Lolytasari. 2017. *Pengelolaan Tacit Knowledge Dan Explicit Knowledge Pusat Perpustakaan*. Jakarta: Uin Syarif Hidayatullah
- Ooi, K.B. 2014. *TQM: A facilitator to enhance knowledge management? A structural analysis*. *Expert Systems with Applications*, 41, 5167–5179.
- Tobing, Paul L. 2016. *Knowledge Management konsep, Asitektur, dan Implementasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Pakiding, G., N. & Manuputty, A., D. 2020. *Analisis Pengaruh Strategi Knowledge Management Terhadap Efisiensi Kerja Karyawan*. *Jurnal Teknik Informatika dan Sistem Informasi*. Vol. 7 no. 2, hal. 338-348.
- Purwanto, Edy. 2016. *Metodologi penelitin kuantitatif*. Semarang. Pustaka Pelajar.
- Quansah, Nancy. 2013. *The Impact of HRM Practice on Organizational Performance: the case study of some selected rural banks*. Master Thesis, College of Art and Social Science School of Business.
- Riniwati, Harsuko. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Malang: UB Press.
- Roflin, Liberty, & Pariyana. 2021. *Populasi, Sampel, Variabel dalam Penelitian Kedokteran*. Pekalongan: PT. Nasya Expanding Management

- Sakti, Rachmad. K. 2021. *Pengaruh Proses Knowledge Management Terhadap Kinerja Organisasi UMKM di Yogyakarta*. Universitas Islam Indonesia, hal: 13
- Sarac, M., Y. Ertan and E. Yucel. 2014. *How do business strategies predict firm performance? An investigation on Borsa Istanbul 100 index*. The Journal of Accounting and Finance, Volume 61, hal: 121-134.
- Shea, T., Usman, S. A., Arivalagan, S., & Parayitam, S. 2021. "Knowledge management practices" as moderator in the relationship between organizational culture and performance in information technology companies in India. VINE Journal of Information and Knowledge Management Systems.
- Sundiman, D., & Idrus., M. S. 2015. *Confucianism ethic, Guanxi, and acculturation role on the knowledge transfer process of Chinese descendant in Indonesia*. International Journal of Knowledge Management Studies, 6 (3), 261-278.
- Sugiyono & Susanto, Agus. 2015. *Mudah Belajar SPSS & Lisrel*. Bandung: Alfabeta.
- Sumintoro, B., & Widhiarso, W. 2015. *Aplikasi Pemodelan Rasch pada Asesmen Pendidikan*. Bandung: Trim Komunikata.
- Telkom.co.id. Tentang Telkom Group-Profil dan Riwayat Singkat. Diakses pada 16 May 2022, dari [https://www.telkom.co.id/sites/about-telkom/id\\_ID/page/profil-dan-riwayat-singkat-22](https://www.telkom.co.id/sites/about-telkom/id_ID/page/profil-dan-riwayat-singkat-22)
- Uslima, D.A. 2018. *Pengaruh Knowledge Management Terhadap Kinerja Karyawan Dimediasi Learning Organization di PT. Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Palembang*. Skripsi. Yogyakarta.
- Wijayanti, dkk. 2017. *Pengaruh Knowledge Management Terhadap Kinerja Karyawan Studi Empiris pada PT. SMS Kabupaten Kota Waringin Timur*. Jurnal Manajemen. Volume 12 No.1.