



UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis

Terakreditasi A

SK-BAN-PT NO: 3949/SK/BAN-PT/AKRED/S/X/2019

Pengaruh Persepsi Karyawan atas *Knowledge Management Practices* terhadap Persepsi *Organizational Performance* di PT Telekomunikasi X.

Skripsi

Diajukan untuk Ujian Sidang Jenjang Sarjana
Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis

Oleh:

Andrian Budi Setiawan H

2017320093

BANDUNG

2022



UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN

**Faculty of Social and Political Science
Business Administration Study Program**

Terakreditasi A

SK-BAN-PT NO: 3949/SK/BAN-PT/AKRED/S/X/2019

***Influence of Employee Perception on Knowledge
Management Practices on Perception of Organizational
Performance at PT Telekomunikasi X.***

Skripsi

Submitted for the Undergraduate
Examination For the Business
Administration Study Program

By:

Andrian Budi Setiawan H

2017320093

BANDUNG

2022

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jurusan Administrasi Bisnis
Program Studi Administrasi Bisnis



Tanda Pengesahan Skripsi

Nama : Andrian Budi Setiawan H
Nomor Pokok : 2017320093
Judul : Pengaruh Persepsi Karyawan atas *Knowledge Management Practices* terhadap Persepsi *Organizational Performance* di PT Telekomunikasi X.

Telah diuji dalam Ujian Sidang jenjang Sarjana
Pada Kamis, 13 Januari 2022
Dan dinyatakan **LULUS**

Tim Penguji
Ketua sidang merangkap anggota
Marihhot Tua Efendi Hariandja, Drs., M.Si

Sekretaris
Angela Caroline, S.AB., M.M

Anggota
Dr. Rulyusa Pratikto, S.AB., M.S.E

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dr.Pius Sugeng Prasetyo, M.Si

PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Andrian Budi Setiawan H

NPM : 2017320093

Program Studi : Sarjana Administrasi Bisnis

Judul : Pengaruh Persepsi Karyawan atas *Knowledge*

Management Practices terhadap Persepsi *Organizational*

Performance di PT. Telekomunikasi X

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini merupakan karya tulis ilmiah sendiri dan bukanlah karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik oleh pihak lain. Adapun karya atau pendapat pihak lain yang dikutip, ditulis sesuai dengan kaidah penulisan yang berlaku

Pernyataan ini saya buat dengan penuh tanggung jawab dan bersedia menerima konsekuensi apa pun sesuai aturan yang berlaku apabila dikemudian hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar.

Bandung, 5 Januari 2022



Andrian Budi Setiawan H

ABSTRAK

Nama : Andrian Budi Setiawan H
NPM : 2017320093
Judul : Pengaruh Persepsi Karyawan atas *Knowledge Management Practices* terhadap Persepsi *Organizational Performance* di PT Telekomunikasi X

Knowledge Management Practices berkaitan dengan bagaimana perusahaan merumuskan strategi oleh manajer untuk mengidentifikasi, membuat berbagi, menyimpan, mendistribusikan, atau mentransfer pengetahuan dan membuatnya tersedia bagi karyawan perusahaan. Hal tersebut sangat penting dan dibutuhkan oleh perusahaan karena dapat meningkatkan *organizational performance* di perusahaan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji Pengaruh Persepsi Karyawan atas *Knowledge Management Practices* terhadap Persepsi *Organizational Performance* di perusahaan.

Penelitian ini berjenis *Exploratory Research*. Pengambilan data menggunakan tiga metode yaitu wawancara, studi literatur, dan kuesioner. Kuesioner disebar pada 30 responden yang merupakan karyawan, supervisor, dan manajer divisi Sales and Marketing di perusahaan PT Telekomunikasi X. Pengukuran Pengaruh Persepsi Karyawan atas *Knowledge Management Practices* terhadap Persepsi *Organizational Performance* menggunakan berbagai pengujian yaitu Distribusi Frekuensi, Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Uji Normalitas, Uji Heteroskedastisitas (Glejser), Uji Pengaruh Regresi Linear Sederhana, Uji Koefisien Determinasi, dan Uji Beda t-Test.

Dari hasil pengujian ditemukan bahwa persepsi karyawan mengenai praktek penerapan *Knowledge Management Practices* bisa dikatakan baik dimana rata-rata nilai sangat setuju sebesar sebesar 65,63%, *Knowledge Management Practices* berpengaruh positif kepada *Organizational Performance* di PT Telekomunikasi X.

Dan untuk persepsi karyawan mengenai *Organizational Performance* bisa dikatakan baik atau bisa dilihat dari nilai rata-rata jawaban “Sangat Setuju” dari tabel distribusi frekuensi *Organizational Performance*, untuk penelitian ini nilai rata-rata jawaban “Sangat Setuju” dari variabel *Organizational performance* sebesar 60,28%. Dan hasil pengaruh untuk *Knowledge Management Practices* terhadap *Organizational performance* berpengaruh positif

Kata Kunci : *Knowledge Management Practices, Organizational Performance, Exploratory Research.*

ABSTRACT

Name : Andrian Budi Setiawan H
NPM : 2017320093
Title : *Influence of Employee Perception on Knowledge Management Practices on Perception of Organizational Performance at PT Telekomunikasi X*

Knowledge Management Practices are concerned with how companies formulate strategies by managers to identify, share, store, distribute, or transfer knowledge and make it available to company employees. This is very important and needed by the company because it can improve organizational performance in the company. The purpose of this study was to examine the effect of employee perceptions of knowledge management practices on perceptions of organizational performance in the company.

This type of research is exploratory research. Data collection used three methods, namely interviews, literature studies, and questionnaires. Questionnaires were distributed to 30 respondents who are employees, supervisors, and managers of the Sales and Marketing division at PT Telekomunikasi X. Measurement of the Effect of Employee Perception on Knowledge Management Practices on Organizational Performance Perception using various tests, namely Frequency Distribution, Validity Test, Reliability Test, Normality Test, Heteroscedasticity Test (Glejser), Simple Linear Regression Effect Test, Coefficient of Determination Test, and t-Test Difference Test.

From the test results it was found that employees' perceptions of the practice of implementing Knowledge Management Practices can be said to be good where the average value strongly agrees is 65.63%, Knowledge Management Practices has a positive effect on Organizational Performance at PT Telekomunikasi X.

And for employees' perceptions of Organizational Performance it can be said to be good or can be seen from the average value of the answers "Strongly Agree" from the Organizational Performance frequency distribution table, for this study the average value of the answers "Strongly Agree" from the Organizational performance variable is 60.28 %. And the results of the influence of Knowledge Management Practices on Organizational performance have a positive effect

Keywords: Knowledge Management Practices, Organizational Performance, Exploratory Research.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan dengan adanya kehadiran Tuhan yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis sehingga Skripsi atau Tugas Akhir yang berjudul **“PENGARUH PERSEPSI KARYAWAN ATAS *KNOWLEDGE MANAGEMENT PRACTICES* TERHADAP PERSEPSI *ORGANIZATIONAL PERFORMANCE* DI PT TELEKOMUNIKASI X”** ini dapat diselesaikan dengan baik yang menjadi salah satu syarat untuk menyelesaikan studi sarjana Ilmu Administrasi Bisnis di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Parahyangan.

Pendahuluan isi skripsi ini menguraikan tentang latar belakang penelitian, profil perusahaan, identifikasi masalah, dan tujuan penelitian. Latar belakang berisi tentang hal-hal yang menjadi alasan dilakukannya penelitian pada PT Telekomunikasi X terkait dengan pengaruh *knowledge management practices* terhadap *organizational performance*. Permasalahan yang perlu dijawab yang terdapat pada PT Telekomunikasi X dirumuskan dalam identifikasi masalah. Tujuan dari penelitian ini merupakan sesuatu yang dihasilkan dari penelitian yaitu melihat apakah adanya pengaruh *Knowledge Management Practices* terhadap *Organizational Performance* di PT Telekomunikasi X. Manfaat dari penelitian ini adalah bagi peneliti, penelitian ini dilakukan sebagai pengaplikasian ilmu yang telah didapat selama kuliah, bagi perusahaan dapat menjadi bahan informasi dan masukan untuk perusahaan agar dapat mengatur strategi dan mengembangkan *Knowledge Management Practices* di perusahaan sehingga dapat meningkatkan *Organizational Performance* di perusahaan, bagi pembaca, penelitian ini bisa

dijadikan sebagai referensi untuk melaksanakan penelitian lebih lanjut untuk dimasa yang akan datang.

Penelitian ini tidak akan terlaksana tanpa adanya dukungan baik dukungan moral maupun material. Maka penulis ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Orang tua yang sangat penulis cintai dan banggakan khususnya Ibu tercinta Lala Komalasari yang selalu memberikan dukungan, semangat dan mendoakan agar penulis tetap semangat dalam hal apapun. Terima kasih atas segala dukungannya, semoga penulis dapat memberikan yang terbaik bagi kedua orang tua.
2. Angela Caroline, S.AB., M.M selaku pembimbing yang telah dengan sabar membimbing dan meluangkan waktunya untuk penulis dengan segala masukan dan ilmunya sehingga Skripsi/Tugas Akhir ini dapat diselesaikan.
3. Teman-teman unit kegiatan mahasiswa Alligator Basketball yang telah memberikan kebahagiaan di tempat kuliah, dan memberikan semangat kepada satu dan lainnya, memberikan ilmu yang bermanfaat dan kebersamaan selama menjalani perkuliahan.
4. Teman-teman komunitas basket *Six O'Clock* yang selalu memberikan semangat, masukan dan ilmu yang membangun kepada penulis.
5. Sahabat dunia perkuliahan, Yoshua Rio, Alvin Bernardi, Rizky Dwima, yang telah memberikan berbagai macam masukan, semangat, dan selalu memberikan keceriaan selama menjalani hari-hari di perkuliahan.

6. Sahabat SMA yang hingga saat ini masih menjalin tali silaturahmi Elisa, dan Febby yang selalu memberikan semangat dan masukan yang membangun kepada penulis.
7. Divya Silvia sebagai penyemangat penulis yang selalu memberikan dukungan, masukan dan motivasi dalam kegiatan yang penulis kerjakan.

Penulis menyadari bahwa Skripsi/Tugas Akhir ini masih jauh dari kata sempurna, sehingga penulis mengharapkan adanya kritik dan saran bagi penelitian ini. Semoga penelitian ini bermanfaat bagi perkembangan ilmu Administrasi Bisnis, pembaca dan perusahaan yang diteliti. Aamiin

Bandung, Januari 2022

Penulis Andrian Budi Setiawan H

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	5
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 <i>Knowledge Management Practices</i> (KMP)	6
2.1.1 Definisi <i>Knowledge</i>	6
2.1.2 Jenis <i>Knowledge</i>	7
2.1.3 Peran <i>Knowledge Management</i> dalam pengelolaan bisnis	8
2.1.4 Definisi <i>Knowledge Management</i>	13
2.1.5 Definisi <i>Knowledge Management Practices</i>	14
2.1.6 Hambatan Penerapan <i>Knowledge Management Practices</i> pada Perusahaan	20
2.2 <i>Organizational Performance</i> (OP).....	23
2.2.1 Definisi <i>Organizational</i> (Organisasi).....	23
2.2.2 Definisi <i>Performance</i> (Kinerja)	23
2.2.3 Definisi <i>Organizational Performance</i>	25

2.2.4 Jenis-Jenis <i>Organizational Performance</i>	25
2.3 Persepsi	27
2.3.1 Definisi Persepsi.....	27
2.3.2 Faktor Yang Mempengaruhi Persepsi	28
2.4 Pengaruh <i>Knowledge Management Practices</i> Terhadap <i>Organizational Performance</i>	29
BAB 3 METODE PENELITIAN.....	33
3.1 Model Penelitian.	33
3.2 Teknik Pengumpulan dan proses pengumpulan data	33
3.2.1 Jenis Penelitian Exploratory	34
3.2.2 Metode Penelitian Survei	35
3.2.3 Populasi	36
3.2.4 Sampel.....	37
3.2.5 Teknik Sampling.	37
3.2.6 Teknik Pengumpulan Data.....	38
3.2.6.1 Wawancara	38
3.2.6.2 Kuesioner	39
3.2.6.3 Studi Literatur	39
3.2.7 Teknik Analisis Data.....	40
3.2.7.1 Distribusi Frekuensi	40
3.2.7.2 Uji Validity.....	41
3.2.7.3 Uji Reliability.....	42
3.2.7.4 Uji Normalitas	42
3.2.7.5 Uji Hubungan :Heteroskedastisitas (Glejser).....	43
3.2.7.6 Uji Pengaruh : Regresi Linear Sederhana	44
3.2.7.7 Uji Koefisien Determinasi.....	44
3.2.7.8 Uji Beda T-test	44
3.3 Operasionalisasi Variabel.....	46

BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	50
4.1 Hasil Distribusi Frekuensi	50
4.1.1 Pembahasan Tabel Distribusi Frekuensi <i>Knowledge Management Practices</i>	51
4.1.2 Pembahasan Tabel Distribusi Frekuensi <i>Organizational Performance</i>	54
4.1.3 Kriteria Penilaian Variabel.....	55
4.1.3.1 Kriteria Penilaian Dimensi Knowledge Generation and Acquisition	57
4.1.3.2 Kriteria Penilaian Dimensi Knowledge Organizing and Storing	58
4.1.3.3 Kriteria Penilaian Dimensi Knowledge Dissemination and Sharing	59
4.1.3.4 Kriteria Penilaian Dimensi Knowledge Application	61
4.1.3.5 Kriteria Penilaian Dimensi Knowledge Culture.....	62
4.1.3.6 Kriteria Penilaian Dimensi Financial Performance.....	63
4.1.3.7 Kriteria Penilaian Dimensi Operational Performance	64
4.1.3.8 Kriteria Penilaian Dimensi Customer Performance	65
4.1.3.9 Kriteria Penilaian Dimensi Learning and Growth Performance	66
4.2 Hasil Uji <i>Validity</i>	67
4.2.1 Pembahasan Tabel Uji <i>Validity Knowledge Management Practices</i>	68
4.2.2 Pembahasan Tabel Uji <i>Validity Organizational Performance</i>	70
4.3 Hasil Uji <i>Reliability</i>	70
4.3.1 Pembahasan Uji Reliabilitas KMP dan OP	71
4.4 Hasil Uji Normalitas.....	72
4.4.1 Pembahasan Tabel Uji Normalitas	72
4.5 Hasil Uji Heteroskedastisitas	73
4.5.1 Pembahasan Uji Heteroskedastisitas	73
4.6 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana	73

4.6.1 Pembahasan Uji Regresi Linear Sederhana	74
4.7 Hasil Uji Koefisien Determinasi	75
4.7.1 Pembahasan Uji Koefisien Determinasi.....	75
4.8 Uji t Hipotesis.....	76
4.8.1 Pembahasan Uji t Hipotesis.....	77
4.9 Uji Beda	77
4.9.1 Pembahasan Uji Beda	80
4.9.2 Pembahasan Uji Independent T-Test	82
BAB 5 KESIMPULAN, REKOMENDASI, IMPLIKASI DAN KELEMAHAN	
PENELITIAN.....	83
5.1 Kesimpulan	83
5.2 Rekomendasi	85
5.3. Implikasi.....	86
5.4 Kelemahan Penelitian.....	88
DAFTAR PUSTAKA	90
LAMPIRAN.....	100

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Operasionalisasi Variabel.....	46
Tabel 4. 1 Hasil Distribusi Frekuensi Knowledge Management Practices	50
Tabel 4. 2 Hasil Distribusi Frekuensi Organizational Performance.....	53
Tabel 4. 3 Hasil Tanggapan Responden Mengenai Knowledge Management Practices Berdasarkan Dimensi Knowledge Generation And Acquisition	57
Tabel 4. 4 Hasil Tanggapan Responden Mengenai Knowledge Management Practices Berdasarkan Dimensi Knowledge Organizing And Storing.....	58
Tabel 4. 5 Hasil Tanggapan Responden Mengenai Knowledge Management Practices Berdasarkan Dimensi Knowledge Dissemination And Storing.....	59
Tabel 4. 6 Hasil Tanggapan Responden Mengenai Knowledge Management Practices Berdasarkan Dimensi Knowledge Application.....	61
Tabel 4. 7 Hasil Tanggapan Responden Mengenai Knowledge Management Practices Berdasarkan Dimensi Knowledge Culture.....	62
Tabel 4. 8 Hasil Tanggapan Responden Mengenai Organizational Performance Berdasarkan Dimensi Financial Performance	63
Tabel 4. 9 Hasil Tanggapan Responden Mengenai Organizational Performance Berdasarkan Dimensi Operational Performance	64
Tabel 4. 10 Hasil Tanggapan Responden Mengenai Organizational Performance Berdasarkan Dimensi Customer Performance	65
Tabel 4. 11 Hasil Tanggapan Responden Mengenai Organizational Performance Berdasarkan Dimensi Learning And Growth Performance	66
Tabel 4. 12 Hasil Uji Validity Knowledge Management Practices.....	67
Tabel 4. 13 Hasil Organizational Performance	69
Tabel 4. 14 Hasil Uji Reliabilitas Knowledge Management Practices	71
Tabel 4. 15 Hasil Uji Reliabilitas Organizational Performance	71
Tabel 4. 16 Hasil Uji Normalitas	72
Tabel 4. 17 Hasil Uji Heteroskedastisitas	73
Tabel 4. 18 Hasil Tabel Uji Regresi Linear Sederhana.....	74

Tabel 4. 19 Hasil Uji Koefisien Determinasi	75
Tabel 4. 20 Tabel Hasil Uji t.....	76
Tabel 4. 21 Hasil Uji Beda <i>Knowledge Management Practices</i>	78
Tabel 4. 22 Hasil Uji Beda Organizational Performance.....	79
Tabel 4. 23 Hasil Uji Independent T-Test Knowledge Management Practices	80
Tabel 4. 24 Hasil Uji Independent T-Test Organizational Performance.....	81

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Pertanyaan Ke Pengelola Perusahaan	100
Lampiran 2. Kuesioner Ke Staf	102
Lampiran 3. Pertanyaan topik Knowledge Management Practices dan Organizational Performance.....	103
Lampiran 4. Tabel t Uji Hipotesis	107
Lampiran 5. Tabel r Uji Validity	108

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pengetahuan adalah sumber daya organisasi penting untuk setiap perusahaan, terlepas dari lokasi, ukuran (kecil, menengah, maupun organisasi besar) dan jenisnya (publik atau swasta) Salleh et al., (2011). Penerapan *knowledge management* telah diakui sebagai *instrumen* yang penting untuk mencapai tujuan tertentu dari suatu organisasi sehingga dapat mempertahankan keunggulan kompetitif Salleh et al., (2011).

Terutama di masa pandemi seperti sekarang ini, sebuah pengetahuan atau *Knowledge* merupakan hal yang wajib dan harus dikelola sebaik-baiknya oleh suatu perusahaan. Ditambah dengan diterapkannya *Work From Home* oleh perusahaan terhadap individu atau karyawan perusahaan hal tersebut dapat menyebabkan kesenjangan pengetahuan pada setiap individu di perusahaan contohnya seperti perangkat pendukung yang kurang memadai, seperti jejaring internet yang tidak secepat di kantor sehingga mengakibatkan ketika karyawan sedang ada meeting selalu mengalami *lag* atau gangguan koneksi sehingga karyawan atau individu tersebut tidak menangkap inti dari meeting yang sudah diselenggarakan (*Website*, n.d.), fakta lainnya adalah adanya *miss information* diantara para karyawan sehingga mengakibatkan waktu yang lama dalam mengambil suatu keputusan di perusahaan.

Kesenjangan pengetahuan di perusahaan menunjukkan bahwa pengelolaan *knowledge* tidak tepat, yang akan membawa kerugian besar bagi jalannya aktivitas perusahaan. *Knowledge Management* atau pengelolaan pengetahuan adalah sebuah cara untuk menangkap (*Capturing*), mengorganisasikan dan menyimpan pengetahuan dari setiap individu di perusahaan dan membuat *knowledge* itu tersedia ketika dibutuhkan oleh setiap individu di organisasi Suryadi (2007). Pengetahuan yang dimiliki oleh suatu organisasi merupakan aset yang sangat berharga dan merupakan aset yang tak kasat mata atau *intangible asset*, pengetahuan juga merupakan sumber daya internal perusahaan yang sangat bernilai, unik, sulit digantikan, dan sulit ditiru oleh perusahaan lain. Perusahaan perlu menyadari pentingnya mengelola dan memanfaatkan pengetahuan dari setiap individu dengan sebaik-baiknya sebagai aset yang penting bagi perusahaan.

Melalui *Knowledge Management*, para pemimpin dan karyawan tidak hanya berbagi pengalaman dan pengetahuan, tetapi membuat sesuatu yang dapat disebut “Pusat kontaminasi”, dimana orang menginfeksi orang lain dengan ide-ide. Prieto (2005).

Knowledge Management Practices menurut Zack, M., Mckeon, J., & Singh, S. (2009) menggambarkan bahwa praktik manajemen pengetahuan sebagai aktivitas organisasi manajemen pengetahuan yang terukur. Zwain, A. A. A., Lim, K. T., & Othman, S. N. (2012) menyebutkan bahwa analisis yang dilakukan menunjukkan bahwa kategorisasi yang paling umum dari proses manajemen pengetahuan adalah identifikasi pengetahuan, pengembangan, penyimpanan, berbagi, dan aplikasi. Namun dia juga melanjutkan bahwa untuk studi praktik

manajemen pengetahuan melibatkan generasi pengetahuan, perolehan pengetahuan, penyimpanan pengetahuan, dan pengetahuan bersama yang membentuk bangunan untuk studi. Menurut (Shea et al., 2021) *Knowledge Management Practices* berkaitan dengan bagaimana perusahaan merumuskan strategi oleh manajer untuk mengidentifikasi (*identified*), membuat (*Create*), berbagi (*Share*), menyimpan (*Store*), mendistribusikan (*Distribute*), atau mentransfer (*Transfer*) pengetahuan dan membuatnya tersedia bagi karyawan perusahaan, dia juga menambahkan bahwa *Knowledge Management* mempunyai 4 dimensi yaitu Generasi Pengetahuan (*Knowledge Generation*) dan Akuisisi Pengetahuan (*Knowledge Acquisition*), Mengorganisasikan Pengetahuan (*Organizing Knowledge*) dan Menyimpan pengetahuan (*Storing Knowledge*), Penyebaran Pengetahuan (*Dissemination Knowledge*) dan Berbagi Pengetahuan (*Sharing Knowledge*) dan Aplikasi Pengetahuan (*Knowledge Application*).

Menurut Mulyadi (2007:328) dalam Nugrahyu dan Retnani (2015), menyebutkan bahwa pengetahuan (*Knowledge*) dipandang sebagai faktor penentu dalam meningkatkan kinerja organisasi. Kinerja perusahaan sebagai keberhasilan perusahaan secara keseluruhan dalam mencapai sasaran-sasaran strategik yang telah ditetapkan melalui inisiatif strategik pilihan.

Kinerja organisasi menjadi peranan penting sebagai tolak ukur keberhasilan sebuah perusahaan Wartini, S. (2014). Menurut Sobandi (2006:176) yang dikutip oleh Ai Solihaty Hosityn, A. (2015) Kinerja Organisasi (*Organizational Performance*) adalah sesuatu yang telah dicapai oleh organisasi dalam kurun waktu tertentu, baik yang terkait dengan *input*, *output*, *outcome*, *benefit*, maupun *impact*.

Menurut Suryani, N. K., & foeh, J. E. (2018) Kinerja sebuah organisasi tidak dapat dicapai hanya dari sisi internal saja namun telah terbukti pencapaian kinerja organisasi dipengaruhi oleh beberapa faktor yang berperan menciptakan keberhasilan maupun kegagalannya. Dia juga melanjutkan bahwa ada beberapa variabel yang berperan penting dalam kinerja organisasi yaitu diantaranya pengelolaan sumber daya manusia, dukungan manajer lini, keadilan organisasi, dan efektivitas organisasi. Shea et al., (2021) menyebutkan bahwa perusahaan yang menerapkan *Knowledge Management Practices* di perusahaannya memiliki kinerja yang lebih baik dibandingkan dengan yang tidak mengimplementasikan *Knowledge Management Practices*, selain itu Shea et al., (2021) juga menambahkan bahwa adanya hubungan yang positif dan signifikan dari *Knowledge Management Practices* terhadap *Organizational Performance* (Shea et al., 2021).

Berdasarkan latar belakang di atas, penelitian ini bermaksud untuk menguji bagaimana pengaruh *Knowledge Management Practices* ke *Organizational Performance* PT Telekomunikasi X. Adapun judul penelitian ini adalah "*Pengaruh Persepsi Karyawan atas Knowledge Management Practices Terhadap Persepsi Organizational Performance di Perusahaan PT Telekomunikasi X*".

1.2 Identifikasi Masalah

1. Bagaimana persepsi Karyawan mengenai praktek *Knowledge Management Practices* di PT Telekomunikasi X?
2. Bagaimana persepsi Karyawan mengenai *Organizational Performance* di PT Telekomunikasi X?

3. Seberapa besar pengaruh *Knowledge Management Practices* terhadap *Organizational Performance* di PT Telekomunikasi X?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Mengetahui persepsi karyawan mengenai praktek *Knowledge Management Practices* di PT Telekomunikasi X
2. Mengetahui persepsi karyawan mengenai *Organizational Performance* di PT Telekomunikasi X
3. Mengukur pengaruh *Knowledge Management Practices* terhadap *organizational performance* di PT Telekomunikasi X