

BAB IV

KESIMPULAN

4.1. Kesimpulan

Berdasarkan uraian hasil pengolahan data dan pembahasan, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Persepsi pegawai mengenai praktek *knowledge management practices* yang dianggap baik di Transmart Trans Studio Mall Bandung dapat dipertahankan dan ditingkatkan lagi pada setiap divisi secara merata.
2. Persepsi pegawai mengenai *organizational performance* di Transmart Trans Studio Mall Bandung yang dianggap baik dapat lebih ditingkatkan salah satunya dengan pengelolaan *knowledge management* yang lebih baik.
3. Hasil analisis data menunjukkan adanya pengaruh yang positif dan signifikan antara *knowledge management practices* terhadap *organizational performance* di Transmart Trans Studio Mall Bandung.
4. Perbedaan persepsi pegawai divisi gudang terkait *knowledge generation and acquisition* yang memiliki skor cukup dan lebih rendah dari dua divisi lainnya. Berdasarkan pembahasan, divisi gudang perlu mempertahankan komunikasi yang baik dan diskusi secara rutin, serta memperbaharui mekanisme yang lebih efektif untuk meningkatkan pemahaman pegawai misalnya hasil sosialisasi atau pelatihan disebutkan kembali melalui briefing sebelum mulai bekerja agar lebih mudah dipahami.

5. Perbedaan persepsi pegawai divisi gudang terkait *knowledge organizing and storing* yang memiliki skor cukup dan lebih rendah dari dua divisi lainnya. Berdasarkan pembahasan, divisi gudang perlu membuat cara agar hasil pengetahuan yang dimiliki bisa nantinya mudah untuk dipakai dalam proses kerja misalnya membuat daftar berbagai macam prosedur baru dengan ringkas, dan disimpan yang mudah untuk diakses dan dilihat ketika bekerja.
6. Perbedaan persepsi pegawai divisi gudang terkait *knowledge dissemination and sharing* yang memiliki skor cukup dan lebih rendah dari dua divisi lainnya, terlihat dari terbatasnya metode untuk berbagi pengetahuan ketika pandemi sehingga kurang efektif. Maka divisi gudang dapat sering melibatkan pegawai yang lebih berpengalaman untuk berbagi pengetahuan sehingga dapat lebih efektif dan efisien untuk diterima oleh pegawai lainnya
7. Perbedaan persepsi pegawai divisi gudang terkait *knowledge application* yang memiliki skor cukup dan lebih rendah dari dua divisi lainnya. Berdasarkan pembahasan, divisi Gudang dapat mempertahankan metode seperti reward promosi kerja untuk mendorong pegawai dalam menerapkan pengetahuan dan selalu mengarahkan pegawai untuk melakukan praktik kerja yang baik agar meningkatkan penilaian kinerja.

4.2. Rekomendasi

Berdasarkan kesimpulan diatas, berikut saran yang dapat diberikan oleh peneliti terkait pengelolaan *knowledge management practices* untuk meningkatkan kinerja perusahaan Transmart Trans Studio Mall Bandung.

1. Bagi perusahaan

- Pengawasan terkait penerapan *knowledge management practices* pada seluruh divisi di perusahaan yang dilakukan secara merata. Pengawasan dapat dilakukan dengan melibatkan satu bagian yang ditugaskan untuk mengontrol seberapa jauh penerapan *knowledge management practices* dalam setiap divisi.
- Hasil pengawasan dari setiap divisi dirangkum untuk dilaporkan dan dikoordinasikan kepada seluruh divisi untuk dijadikan bahan evaluasi, sehingga penerapan *knowledge management* pada setiap divisi dapat terus dimaksimalkan.

2. Bagi divisi gudang

Divisi Gudang dapat menyempurnakan pengelolaan *knowledge management* melalui saran-saran berikut:

- Menjalin komunikasi yang lebih baik secara horizontal daripada vertical, yaitu komunikasi antar pegawai yang berstatus atau kedudukan yang sama guna meningkatkan pemahaman sesama pegawai dalam memaksimalkan kinerjanya dalam bekerja.
- Melakukan penilaian kinerja dengan lebih spesifik untuk lebih mengenal masing-masing karakteristik pegawai. Kemudian

dievaluasi dan diidentifikasi guna menyesuaikan posisi pekerjaan pegawai yang lebih seimbang.

- Membuat program job training yang sesuai dengan pemahaman pengetahuan pegawai, misalnya lebih sering mengadakan pelatihan praktik di lapangan daripada teori, sehingga dapat mencapai kinerja yang lebih baik.
- Membantu pegawai lebih mudah untuk menerapkan pengetahuan yang dimiliki dengan lebih mentransformasikan pengetahuan menjadi lebih sederhana dan disimpan pada tempat yang mudah diakses oleh pegawai saat bekerja.

3. Bagi penelitian selanjutnya

- Peneliti selanjutnya dapat menggunakan hasil penelitian ini sebagai sumber acuan untuk dikembangkan, dan diperdalam pada penelitian selanjutnya dengan sektor atau objek yang berbeda.
- Peneliti selanjutnya yang melakukan penelitian pada bidang yang sama, dapat memperluas variabel penelitian dan sampel penelitian guna meningkatkan keakuratan hasil penelitian.

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. *Emerald Insight*.
- Aboyassin, N. A., Alnsour, M., & Alkloub, M. (2011). Achieving total quality management using knowledge management practices: A field study at the Jordanian insurance sector. *Emerald Insight*.
- Abualoush, S., Masa'deh, R., Bataineh, K., & Alrowwad, A. (2018). The Role of Knowledge Management Process and Intellectual Capital as Intermediary Variables between Knowledge Management Infrastructure and Organization Performance. *ProQuest*.
- Adiwijaya, M. (2010). *8 Jurus Jitu Mengelola Bisnis Ritel Ala Indonesia*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Ali, I., Golgeci, I., & Arslan, A. (2021). Achieving resilience through knowledge management practices and risk management culture in agri-food supply chains. *Emerald Insight*.
- Asiaei, K., Rezaee, Z., Bontis, N., Barani, O., & Sapiei, N. S. (2021). Knowledge assets, capabilities and performance measurement systems: a resource orchestration theory approach. *Emerald Insight*.
- Berraies, S., Hamza, K. A., & Chtioui, R. (2021). Distributed leadership and exploratory and exploitative innovations: mediating roles of tacit and explicit knowledge sharing and organizational trust. *Emerald Insight*.
- Cano, J. A., Vergara, J. J., & Puerta, F. A. (2017). Design and implementation of a balanced scorecard in a colombian company. *Revista Espacios*.
- Chaniago, H., Mulyawan, I., Suhaeni, T., & Jumiyani, R. (2019). FAKTOR KUNCI KEBERHASILAN RITEL MODERN DI INDONESIA. *Jurnal Polibatam*.
- Chavan, M. (2009). The balanced scorecard: a new challenge. *Emerald Insight*.
- Chopra, M., & Gupta, V. (2020). Linking knowledge management practices to organizational performance using the balanced scorecard approach. *Emerald Insight*.
- Cordeiro, M. d., Oliveira, M., & Sanchez-Segura, M.-I. (2022). The influence of the knowledge management processes on results in basic education schools. *Emerald Insight*.

- Etori, N. A., & Alilah, D. A. (2020). Impact of Knowledge Management on Organizational Performance: A Case of U.S. Retail Firms. *SSRN*.
- Farnese, M. L., Barbieri, B., Chirumbolo, A., & Patriotta, G. (2019). Managing Knowledge in Organizations: A Nonaka's SECI Model Operationalization. *Frontiers*.
- Ghozali, I. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program IBM SPSS*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Greiling, D. (2010). Balanced scorecard implementation in German non-profit organisations. *Emerald Insight*.
- Gulo, W. (2002). *METODOLOGI PENELITIAN*. Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Gupta, B., Iyer, L., & Aronson, J. E. (2000). Knowledge management: Practices and challenges. *ResearchGate*.
- Hameed, N. S., Salamzadeh, Y., Rahim, N. F., & Salamzadeh, A. (2021). The impact of business process reengineering on organizational performance during the coronavirus pandemic: moderating role of strategic thinking. *Emerald Insight*.
- Hardani, Andriani, H., Ustiawaty, J., Utami, E. F., Istiqomah, R. R., Fardani, R. A., . . . Auliya, N. H. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Yogyakarta: CV Pustaka Ilmu Group.
- Hertanto, E. (2017). PERBEDAAN SKALA LIKERT LIMA SKALA DENGAN MODIFIKASI SKALA LIKERT EMPAT SKALA. *Academia*.
- Hoe, S. L. (2006). TACIT KNOWLEDGE, NONAKA AND TAKEUCHI SECI MODEL AND INFORMAL KNOWLEDGE PROCESSES. *Emerald Insight*.
- Hussinki, H., Ritala, P., Vanhala, M., & Kianto, A. (2017). Intellectual capital, knowledge management practices and firm performance. *Emerald Insight*.
- Inkinen, H. T., Kianto, A., & Vanhala, M. (2015). Knowledge management practices and innovation performance in Finland. *Emerald Insight*.
- Iramani, & Febrian, E. (2005). FINANCIAL VALUE ADDED: SUATU PARADIGMA DALAM PENGUKURAN KINERJA DAN NILAI TAMBAH PERUSAHAAN. *Ced Petra*.
- Ivanov, C.-I., & Avasilcăi, S. (2014). Measuring the performance of innovation processes: A Balanced Scorecard perspective . *ScienceDirect*.

- Jimenez-Jimenez, D., & Sanz-Valle, R. (2013). Studying the effect of HRM practices on the knowledge management process. *Emerald Insight*.
- Jyoti, J., & Rani, A. (2017). High performance work system and organisational performance: role of knowledge management. *Emerald Insight*.
- Landora'i, D. S., Rengkung, R., & Tangkere, E. (2017). PENGUKURAN KINERJA KEUANGAN BERDASARKAN ROI (RETURN ON INVESTMENT) DENGAN PENDEKATAN SISTEM DUPONT PADA PT. TROPICA COCOPRIMA. *Ejournal Unstrat*.
- Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2020). *MANAGEMENT INFORMATION SYSTEM MANAGING THE DIGITAL FIRM*. Pearson.
- Malgwi, D. A., & Dahiru, H. (2014). Balanced Scorecard financial measurement of organizational performance: A review. *Academia*.
- Mohajan, H. K. (2016). Knowledge is an Essential Element at Present World. *Munich Personal RePEc Archive*.
- Monsow, E. ..., Runtuwene, R. F., & Rumawas, W. (2018). PENGARUH KNOWLEDGE MANAGEMENT TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI BANK MAYAPADA KCU MEGA MAS MANADO. *ejournal unstrat*.
- Nonaka, I., & Takeuchi, H. (1995). *The Knowledge Creating Company*. Oxford University Press.
- Nurpratama, M. R. (2016). Pengaruh Knowledge Management Terhadap Kinerja Karyawan PT. PLN Distribusi Jawa Timur. *journal unair*.
- Ode, E., & Ayavoo, R. (2020). The mediating role of knowledge application in the relationship between knowledge management practices and firm innovation. *ScienceDirect*.
- Owusu, A. (2017). Business intelligence systems and bank performance in Ghana: The balanced scorecard approach. *Taylor & Francis Online*.
- Pratama, A., & Sholihah, E. (2021). ANALISIS VALUE CHAIN PADA MINIMARKET SURYAMU SUKOHARJO. *MAKER*.
- Priyatno, D. (2010). *5 Jam Belajar Olah Data dengan SPSS 19*. Yogyakarta: Andi.
- Putri, N. A. (2020). PERSAINGAN BISNIS RETAIL MODERN DENGAN RETAIL TRADISIONAL. *Repository Metrouniv*.
- Qasrawi, B. T., Almahamid, S. M., & Qasrawi, S. T. (2017). The impact of TQM practices and KM processes on organisational performance: An empirical investigation. *Emerald Insight*.

- Rasula, J., Vuksic, V. B., & Stemberger, M. I. (2012). THE IMPACT OF KNOWLEDGE MANAGEMENT ON ORGANISATIONAL PERFORMANCE. *ProQuest*.
- Rehman, W. u., Asghar, N., & Ahmad, K. (2015). IMPACT OF KM PRACTICES ON FIRMS' PERFORMANCE: A MEDIATING ROLE OF BUSINESS PROCESS CAPABILITY AND ORGANIZATIONAL LEARNING. *JSTOR*.
- Sekaran, U. (2006). *Metode Penelitian untuk Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sendi, M. I. (2020). ANALISIS PELAKSANAAN FUNGSI UTAMA DALAM HUBUNGAN INDUSTRIAL ANTARA KARYAWAN DAN PERUSAHAAN DI TRANS MART PADANG. *Scholar Unand*.
- Shea, T., Usman, S. A., & Sengottuvel Arivalagan, S. P. (2021). "Knowledge management practices" as moderator in the relationship between organizational culture and performance in information technology companies in India. *Emerald Insight*.
- Sinambela, L. P. (2014). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Siyoto, S., & Sodik, M. A. (2015). *Dasar Metodologi Penelitian*. Sleman: Literasi Media Publishing.
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2015). *METODE PENELITIAN PENDIDIKAN*. Bandung: ALFABETA.
- Sugiyono, & Susanto, A. (2015). *Cara Mudah Belajar SPSS & Lisrel*. Bandung: Alfabeta.
- Syahrum, & Salim. (2012). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Citapustaka Media.
- Taouab, O., & Issor, Z. (2019). Firm Performance: Definition and Measurement. *CORE*.
- Thakur, A. (2014). *Retail Management*. Phagwara: Lovely Professional University.
- Yip, M. W., Ng, H. H., Din, S., & Bakar, N. A. (2013). Knowledge Management Model for Modern Retail Business: A Conceptual Framework. *Publications Waset*.

Yusr, M. M., Mokhtar, S. S., Othman, A. R., & Sulaiman, Y. (2017). Does interaction between TQM practices and knowledge management processes enhance the innovation performance? *Emerald Insight*.

Zaied, A. N., Hussein, G. S., & Hassan, M. M. (2012). The Role of Knowledge Management in Enhancing Organizational Performance. *MECS Press*.