



Universitas Katolik Parahyangan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi Administrasi Bisnis Program Sarjana

Terakreditasi Unggul

SK BAN-PT No: 1598/SK/BAN-PT/AK-ISK/S/III/2022

***Pengaruh Knowledge Management Practices Terhadap
Organizational Performance di Transmart Trans Studio
Mall Bandung***

Skripsi

Oleh

Shamira Oktarina Permana Putri

6081801068

Bandung

2022



Universitas Katolik Parahyangan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi Administrasi Bisnis Program Sarjana

Terakreditasi Unggul

SK BAN-PT No: 1598/SK/BAN-PT/AK-ISK/S/III/2022

***Pengaruh Knowledge Management Practices Terhadap
Organizational Performance di Transmart Trans Studio
Mall Bandung***

Skripsi

Oleh

Shamira Oktarina Permana Putri
6081801068

Pembimbing

Yoke Pribadi Kornarius, S.AB., M.Si.

Bandung

2022

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



Tanda Pengesahan Skripsi

Nama : Shamira Oktarina Permana Putri
Nomor Pokok : 6081801068
Judul : Pengaruh Knowledge Management Practices terhadap
Organizational Performance di Transmart Trans Studio
Mall Bandung

Telah diuji dalam Ujian Sidang jenjang Sarjana
Pada Kamis, 23 Juni 2022
Dan dinyatakan **LULUS**

Tim Penguji


Ketua sidang merangkap anggota

Dian Sadeli, S.E., M.Ak.

: 

Sekretaris

Yoke Pribadi Kornarius, S.AB., M.Si.

: 
6081801068
28 Juni 2022

Anggota

Gandhi Pawitan, Ir., M.Sc., Ph.D.

: 

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Dr. Pius Sugeng Prasetyo, M.Si.

PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Shamira Oktarina Permana Putri

NPM : 6081801068

Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis

Judul : Pengaruh *Knowledge Management Practices*

Terhadap *Organizational Performance* di Transmart Trans Studio Mall Bandung

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

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

Garut, 13 Juni 2021

Tanda Tangan



Shamira Oktarina Permana Putri

ABSTRAK

Nama : Shamira Oktarina Permana Putri
NPM : 6081801068
Judul : Pengaruh Praktik Manajemen Pengetahuan Terhadap Kinerja Organisasi di Transmart Trans Studio Mall Bandung

Transmart Trans Studio Mall Bandung merupakan salah satu perusahaan ritel modern yang menyediakan berbagai produk untuk kebutuhan sehari-hari. Penerapan *knowledge management* pada Transmart TSM Bandung belum terlaksana dengan baik dan merata pada setiap divisinya sehingga kinerja yang dihasilkan kurang maksimal. Terutama pada divisi penjualan dan Gudang yang menjadi bagian dari aktivitas utama dalam bisnis ritel.

Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah metode kuantitatif kausal dengan pendekatan *survey*. Sampel dalam penelitian ini adalah 52 responden dengan teknik pengambilan sampel *convenience sampling*. Teknik pengolahan data pada penelitian ini salah satunya menggunakan regresi linier sederhana untuk mengetahui adanya hubungan antara *knowledge management practices* dan *organizational performance* pada Transmart TSM Bandung.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa menurut persepsi pegawai divisi penjualan pakaian, penjualan makanan, dan gudang, *knowledge management practices* dan *organizational performance* di Transmart TSM Bandung sudah dianggap baik. Hasil pengolahan data menunjukkan adanya perbedaan yang tidak terlalu besar mengenai pengelolaan *knowledge management* pada divisi penjualan dan perbedaan yang cukup besar pada divisi gudang. Hasil analisis data membuktikan bahwa *knowledge management practices* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational performance*.

Kata Kunci: manajemen pengetahuan, praktik manajemen pengetahuan, kinerja organisasi, ritel modern

ABSTRACT

Name : Shamira Oktarina Permana Putri
Student ID : 6081801068
Title : *The Impact of Knowledge Management Practices on Organizational Performance at Transmart Trans Studio Mall Bandung*

Transmart Trans Studio Mall Bandung is a modern retail company that provides various products for daily needs. The application of knowledge management at Transmart TSM Bandung has not been carried out properly and evenly in each division so that the resulting performance is less than optimal. Especially the sales and warehouse division which are part of the main activities in the retail business.

The research method used in this study is a causal quantitative method with a survey approach. The sample in this study were 52 respondents with convenience sampling technique. One of the data processing techniques in this study uses simple linear regression to determine the relationship between knowledge management practices and organizational performance at Transmart TSM Bandung.

The results showed that according to the perception of employees of the division of clothing sales, food sales, and warehouses, knowledge management practices and organizational performance at Transmart TSM Bandung were considered good. The results of data processing show that there are not too big differences regarding the management of knowledge management in the sales division and quite large differences in the warehouse division. The results of data analysis prove that knowledge management practices have a positive and significant effect on organizational performance.

Keywords: *knowledge management, knowledge management practice, organizational performance, modern retail*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis curahkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan berkat, rahmat, karunia dan kasih-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Knowledge Management Practices terhadap Organizational Performance di Transmart Trans Studio Mall Bandung”, yang menjadi syarat guna memperoleh gelar Sarjana (S1) Ilmu Administrasi Bisnis di Universitas Katolik Parahyangan Bandung.

Tidak dapat dipungkiri bahwa dalam proses penyelesaian skripsi ini perlu adanya motivasi, kerja keras, dan kesabaran. Penulis menyadari banyaknya dukungan, bantuan, kritik, dan saran yang diterima dari berbagai pihak. Oleh karena itu, sudah sepatutnya penulis menyampaikan terima kasih yang tak terhingga kepada:

1. Bapak Mangadar Situmorang, Ph.D. selaku Rektor Universitas Katolik Parahyangan Bandung.
2. Bapak Yoke Pribadi Kornarius, S.AB., M.Si. selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Parahyangan.
3. Bapak Yoke Pribadi Kornarius, S.AB., M.Si. selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing, memberi bantuan dan saran dengan sabar sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu.
4. Keluarga terkasih, ibu (Yasinta) dan adik (Fahren) yang tidak pernah berhenti untuk membantu, mendukung, memberikan doa, dan menyemangati.
5. Seluruh kerabat dekat khususnya Agung, Alya, Karina, Jilly, Putri, dan Ira yang selalu memberi bantuan, menemani dan menyemangati dalam proses penyelesaian skripsi ini.

6. Para pegawai Transmart Trans Studio Mall Bandung yang sudah bersedia meluangkan waktunya untuk memberikan informasi yang diperlukan sehingga proses penyelesaian skripsi ini lebih cepat.
7. Seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang turut membantu dan mendukung penyelesaian skripsi ini baik secara langsung maupun tidak langsung.

Akhir kata, penulis pun menyadari bahwasanya penelitian ini masih terdapat banyak kekurangan karena keterbatasan ilmu pengetahuan yang penulis miliki. Oleh sebab itu, dengan rendah hati dan ikhlas penulis berharap atas masukan kritik dan sarannya untuk mengembangkan penelitian ini menjadi lebih baik lagi. Diharapkan banyak manfaat yang dapat diraih dari penelitian ini bagi berbagai pihak. Amin.

Garut, 13 Juni 2022



Shamira Oktarina Permana Putri

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Identifikasi Masalah	4
1.3. Tujuan penelitian	4
1.4. Profil Perusahaan	5
BAB II	6
KERANGKA PEMIKIRAN DAN METODOLOGI	6
2.1. Knowledge Management Practices	6
2.1.1. Definisi Knowledge	6
2.1.2. Jenis Knowledge	7
2.1.3. Peran Knowledge Dalam Pengelolaan Bisnis	8
2.1.4. Definisi Knowledge Management	9
2.1.5. Aktivitas Knowledge Management Practices	10
2.2. Organizational Performance	20
2.2.1. Definisi Organizational Performance	20
2.2.2. Jenis Organizational Performance	21
2.3. Pengaruh Knowledge Management Practices Terhadap Organizational Performance	28
2.4. Metodologi Penelitian	29
2.4.1. Jenis Penelitian	29
2.4.2. Metode Penelitian	29

2.4.3.	Jenis Data	30
2.4.4.	Teknik Pengumpulan Data.....	30
2.4.5.	Populasi	31
2.4.6.	Jumlah Sampel	32
2.4.7.	Teknik Pengumpulan Sampel	32
2.4.8.	Teknik Analisis Data.....	33
2.5.	Operasionalisasi Variabel.....	36
BAB III.....		39
HASIL DAN TEMUAN		39
3.1.	Hasil Pengolahan Data	39
3.1.1.	Karakteristik Demografi Responden.....	39
3.1.2.	Distribusi Frekuensi Variabel	44
3.1.3.	Hasil Teknik Analisis	51
3.2.	Pembahasan	59
BAB IV		72
KESIMPULAN		72
4.1.	Kesimpulan.....	72
4.2.	Rekomendasi	73
DAFTAR PUSTAKA		76

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Operasionalisasi Variabel	36
Tabel 2. Klasifikasi Responden Menurut Jenis Kelamin	39
Tabel 3. Klasifikasi Responden Menurut Usia	40
Tabel 4. Klasifikasi Responden Menurut Status Perkawinan	41
Tabel 5. Klasifikasi Responden Menurut Tingkat Pendidikan	41
Tabel 6. Klasifikasi Responden Menurut Lama Masa Kerja	42
Tabel 7. Klasifikasi Responden Menurut Divisi	43
Tabel 8. Klasifikasi Responden Menurut Posisi Jabatan	43
Tabel 9. Daftar Interval Per Dimensi (3 Indikator).....	44
Tabel 10. Daftar Interval Per Dimensi (2 Indikator).....	44
Tabel 11. Daftar Interval Per Indikator	45
Tabel 12. Daftar Interval Per Dimensi 3 Indikator (Grup).....	59
Tabel 13. Daftar Interval Per Dimensi 2 Indikator (Grup).....	60
Tabel 14. Daftar Interval Per Indikator (Grup)	60

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Hasil Distribusi Frekuensi Variabel KMP	45
Gambar 2. Hasil Distribusi Frekuensi Variabel OP	49
Gambar 3. Hasil Uji Validitas Variabel KMP	52
Gambar 4. Hasil Uji Validitas Variabel OP	53
Gambar 5. Case Processing Summary Variabel KMP	54
Gambar 6. Reliability Statistics Variabel KMP	54
Gambar 7. Item-Total Statistic Variabel KMP	54
Gambar 8. Case Processing Summary Variabel OP	55
Gambar 9. Reliability Statistics Variabel OP	55
Gambar 10. Item-Total Statistics Variabel OP	55
Gambar 11. Hasil Distribusi Normal	56
Gambar 12. Hasil Uji Heteroskedastisitas (Glejser)	57
Gambar 13. Hasil Uji Linearitas	57
Gambar 14. Regresi Linear Sederhana.....	58
Gambar 15. Hasil Koefisien Determinasi	59
Gambar 16. Hasil Distribusi Frekuensi Berdasarkan Divisi (Dimensi KMP1)	61
Gambar 17. Hasil Distribusi Frekuensi Berdasarkan Divisi (Dimensi KMP2)	64
Gambar 18. Hasil Distribusi Frekuensi Berdasarkan Divisi (Dimensi KMP3)	66
Gambar 19. Hasil Distribusi Frekuensi Berdasarkan Divisi (Dimensi KMP4)	69

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	81
Lampiran 2. Tabel Induk.....	85

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Di era industri 4.0 saat ini, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang semakin pesat mendorong perusahaan untuk memiliki modal keterampilan khusus dan intelektual yang tinggi agar mampu bersaing dalam dunia bisnis (Monsow et al., 2018). Menurut alshawi (2015) memiliki pengetahuan yang diciptakan dan dikelola dengan baik dapat menjadi sumber daya yang sangat berguna untuk meningkatkan performa seorang individu maupun perusahaan (Jyoti & Rani, 2017). Setiap individu yang didukung dengan adanya pengetahuan akan terdorong untuk berpikir, beraktivitas dan melakukan pekerjaannya dengan lebih produktif sehingga dapat mencapai hasil yang lebih maksimal (Nurpratama, 2016). Sedangkan bagi perusahaan, pengetahuan yang dikelola dengan baik akan bermanfaat diantaranya untuk pengambilan keputusan yang lebih baik dan cara kerja baru yang lebih baik (Yip et al., 2013). Oleh karena itu, penting bagi perusahaan untuk memiliki cara pengelolaan pengetahuan yang lebih efektif dan efisien, salah satunya dengan menerapkan *Knowledge Management*.

Pada dasarnya *knowledge management* menunjukkan berbagai proses dan praktik yang dilakukan dalam suatu perusahaan, dengan tujuan untuk mengeluarkan potensi intelektual dengan melakukan peningkatan efektivitas dan sumber daya pengetahuan suatu organisasi (Etori & Alilah, 2020). Hal tersebut dapat dinilai dari empat aktivitas *knowledge management* yaitu *knowledge acquisition*, *knowledge*

storage, knowledge dissemination, dan knowledge application (Laudon & Laudon, 2020). Menurut Batista (2017), manajemen pengetahuan dianggap sebagai elemen penting untuk keberhasilan organisasi bagi suatu perusahaan. Penting bagi perusahaan untuk menganalisis bagaimana pekerjaan dilakukan dengan praktik terbaik melalui manajemen pengetahuan (Etori & Alilah, 2020). Hal ini dibuktikan dengan Nowacki & Bachnik (2016) melalui penelitiannya yang menganalisis pentingnya manajemen pengetahuan untuk kinerja organisasi suatu perusahaan. Dengan demikian, berdasarkan uraian tersebut terbukti bahwa adanya pengaruh knowledge management terhadap kinerja organisasi (Shea et al., 2021).

Kesadaran akan pentingnya penerapan *knowledge management* sangat diperlukan pada sektor bisnis manapun, salah satunya sektor bisnis ritel (Etori & Alilah, 2020). Pentingnya *knowledge management* dalam bisnis ritel dibuktikan oleh penelitian yang dilakukan oleh Etori & Alilah (2020), yang menyatakan bahwa *knowledge management* dapat meningkatkan kinerja organisasi pada perusahaan ritel. Adanya peralihan dari bisnis ritel tradisional ke ritel modern menjadikan ritel modern semakin mendominasi saat ini (Chaniago et al., 2019). Menurut Adiwijaya (2010) karakteristik ritel modern yang menjadi keunggulan antara lain berfokus pada pengaturan penataan produk yang teratur, harga yang tetap, layanan mandiri, penggunaan teknologi, dan jaminan kenyamanan berbelanja (Putri, 2020). Salah satu perusahaan ritel modern yang berkembang saat ini adalah Transmart Trans Studio Mall Bandung. Dibalik keunikan dan keunggulannya, perusahaan ritel yang dikelola oleh PT Trans Retail Indonesia ini perlu melakukan pengelolaan

knowledge management dengan lebih baik untuk menjaga keberhasilannya dan mampu bersaing dengan para pesaingnya.

Selama ini, penerapan *knowledge management* pada Transmart Trans Studio Mall Bandung ini belum terlaksana dengan baik dan merata pada setiap divisi di perusahaan, sehingga kinerja yang dihasilkan dari setiap divisi kurang maksimal. Misalnya praktik pekerjaan yang tidak pernah diperbaharui menjadi lebih baik lagi, sehingga kurang meningkatkan kinerja. Terutama divisi gudang dan penjualan, yang menurut Porter (1985) kedua bagian tersebut menjadi bagian dari aktivitas utama dalam bisnis ritel (Thakur, 2014). Perusahaan ritel dengan pengelolaan gudang yang baik akan mendukung proses produksi, proses keluar masuknya barang, tempat perlindungan barang, dan tempat persediaan. Sedangkan pengelolaan penjualan penting dalam proses menjual produk atau jasa dengan menciptakan, mengkomunikasikan, menyampaikan, menawarkan kepada konsumen atau pihak yang berkepentingan (Pratama & Sholihah, 2021). Oleh karena itu, dengan adanya fenomena tersebut penting bagi Transmart Trans Studio Mall Bandung untuk memperbaiki penerapan *knowledge management* terhadap setiap divisi di perusahaan terutama gudang dan penjualan yang menjadi fokus penelitian ini, sehingga dapat meningkatkan kinerja organisasi dan keunggulan kompetitif perusahaan.

Diharapkan dengan penelitian ini, dapat membantu memberikan informasi mengenai pentingnya penerapan praktik *knowledge management* terhadap kinerja organisasi. Penelitian ini juga diharapkan dapat membantu meningkatkan kesadaran akan penerapan *knowledge management* dalam proses manajemen bisnis

suatu perusahaan untuk meningkatkan kinerja perusahaan dan berkontribusi dalam penyelesaian masalah yang memiliki keterkaitan antara knowledge management dan kinerja suatu perusahaan. Sehingga dilakukan penelitian dengan judul Pengaruh *Knowledge Management Practices* terhadap *Organizational Performance* pada Transmart Trans Studio Mall Bandung.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka identifikasi masalah dari penelitian ini berfokus pada:

1. Bagaimana persepsi pegawai mengenai praktek knowledge management practices di Transmart Trans Studio Mall Bandung?
2. Bagaimana persepsi pegawai mengenai organizational performance di Transmart Trans Studio Mall Bandung?
3. Seberapa besar pengaruh knowledge management practices terhadap organizational performance di Transmart Trans Studio Mall Bandung?

1.3. Tujuan penelitian

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah disebutkan, tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui persepsi pegawai praktek knowledge management practices di Transmart Trans Studio Mall Bandung.
2. Mengetahui persepsi pegawai mengenai organizational performance di Transmart Trans Studio Mall Bandung.

3. Mengetahui pengaruh knowledge management practices terhadap organizational performance di Transmart Trans Studio Mall Bandung.

1.4. Profil Perusahaan

Transmart merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dalam industri ritel modern yang berada di bawah naungan PT Trans Retail Indonesia milik Chairul Tanjung. Transmart hadir dengan visi “untuk Indonesia yang lebih baik” dan misi “menjadi retailer no. 1 di Indonesia tahun 2020”. Dalam menjalankan bisnisnya, Transmart menaungi konsep “One-Stop Shopping” dan “4in1” yaitu penggabungan antara tema bermain, belanja, bersantap, dan menonton yang terintegrasi dalam satu kawasan pusat perbelanjaan. Dengan visi dan misinya, saat ini Transmart telah beroperasi lebih dari 100 cabang di seluruh Indonesia, salah satunya Kota Bandung. Transmart Trans Studio Mall bertempat di Jalan Jenderal Gatot Subroto No. 289, Batununggal, Bandung. Transmart TSM Bandung resmi beroperasi pada tanggal 16 Juni 2017 dengan menyediakan jumlah produk mencapai 34.000 lebih kategori produk. Saat ini Transmart TSM Bandung menjadi salah satu preferensi masyarakat Bandung untuk memenuhi segala kebutuhan sehari-harinya (tribunnews.com).