



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

*Terakreditasi Unggul*

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

***Pengaruh Knowledge Management Practices Terhadap  
Organizational Performance di PT X***

Skripsi

Oleh

Angelica Cahyadi

6081801109

Bandung

2022



**Universitas Katolik Parahyangan**

**Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**

**Program Studi Administrasi Bisnis**

*Terakreditasi Unggul*

*SK BAN-PT NO. 1598/SK/BAN-PT/AK-ISK/S/III/2022*

**The Influence of Knowledge Management Practices on  
Organizational Performance in PT X**

Skripsi

Oleh

Angelica Cahyadi  
6081801109

Pembimbing

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

Bandung

2022

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



**Tanda Pengesahan Skripsi**


Nama : Angelica Cahyadi  
Nomor Pokok : 6081801109  
Judul : Pengaruh *Knowledge Management Practices* terhadap *Organizational Performance* di PT X

Telah diuji dalam Ujian Sidang jenjang Sarjana  
Pada Jumat, 1 Juli 2022  
Dan dinyatakan **LULUS**

**Tim Penguji**

**Ketua sidang merangkap anggota**

James Rianto Situmorang, Drs., M.M.

: 


**Sekretaris**

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

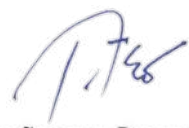
: 

**Anggota**

Sanerya Hendrawan, Ph.D.

: 

Mengesahkan,  
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

  
Dr. Pius Sugeng Prasetyo, M.Si

## PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : Angelica Cahyadi

NPM : 6081801109

Program Studi : Ilmu Administrasi Bisnis

Judul : Pengaruh Knowledge Management Practices Terhadap Organizational Performance di PT X

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 yang 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 dikemudian hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar.

Jakarta,

A 1000 Rupiah Indonesian postage stamp with a signature over it. The stamp features a portrait of a man and the text '1000', 'MELEWAH TENPAK', and '9820 JX4614/1401'. The signature is written in black ink over the stamp.

Angelica Cahyadi

## ABSTRAK

Nama : Angelica Cahyadi

NPM : 6081801109

Judul : Pengaruh *Knowledge Management Practices* Terhadap  
*Organizational Performance* di PT X

---

Pengetahuan merupakan aset berharga bagi perusahaan. Perusahaan yang memiliki pengelolaan pengetahuan yang baik merupakan dasar dari terciptanya perusahaan atau organisasi yang berkelanjutan dan dapat bertahan dalam perubahan maupun persaingan global. Praktik manajemen pengetahuan memiliki empat dimensi yang bertujuan untuk mengelola pengetahuan yang ada. Pengetahuan tersebut pada nantinya dapat dimanfaatkan organisasi untuk meningkatkan performa organisasi. PT X merupakan salah satu perusahaan terkemuka dalam industri ritel di Indonesia yang bergerak dalam bidang penyaluran barang kebutuhan sehari-hari yang berusaha untuk meningkatkan kinerja organisasinya. Oleh sebab itu, penelitian ini bertujuan untuk mengukur seberapa berpengaruh praktik manajemen pengetahuan terhadap performa organisasi di PT X.

Pada penelitian ini digunakan metode survei dan jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kausal. Teknik pengumpulan data yang digunakan dengan penyebaran kuesioner dan wawancara. Teknik analisis data dilakukan dengan analisis data kuantitatif.

Hasil pengujian variabel dalam penelitian ini didapati bahwa variable *knowledge management practices* memiliki pengaruh positif sebesar 19,8% terhadap *organizational performance*. Tanggapan karyawan terhadap praktik manajemen pengetahuan di PT X termasuk dalam kategori baik, adapun dalam penelitian ini tidak ditemukan adanya perbedaan tanggapan antara staf maupun supervisor dan manajer terhadap praktik manajemen pengetahuan di PT X.

Kata kunci : praktik manajemen pengetahuan, performa organisasi, ritel

## ABSTRACT

*Name* : Angelica Cahyadi

*NPM* : 6081801109

*Title* : *The Influence Knowledge Management Practices on Organizational Performance in PT X*

---

*Knowledge is a valuable asset for companies and good knowledge management is the basis for creating a sustainable company or organization that can survive changes and global competition. Knowledge management practice has four dimensions which aim to manage existing knowledge in the organization to be used effectively and efficiently so that later it can improve organizational performance.*

*This study aims to measure how influential knowledge management practices are on organizational performance in the parent company PT X. PT X is one of the leading companies in the retail industry in Indonesia which is engaged in the delivery of daily necessities. In this study, survey methods were used and the type of research used in this study was causal. Data collection techniques used by distributing questionnaires and interviews. The data analysis technique was carried out with quantitative data analysis techniques.*

*The results of statistical testing in this study found that the knowledge management practice variable had a positive influence of 19.8% on organizational performance. PT X does not apply differences to all of its employees in the treatment of knowledge management practices between staff, supervisors and managers at the holding company.*

*Keywords : knowledge management practices, organizational performance, retail*

## **KATA PENGANTAR**

Puji dan Syukur penulis ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat yang telah diberikan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul Pengaruh *Knowledge Management Practices* Terhadap *Organizational Performance* di PT X dengan baik. Penelitian ini disusun dalam rangka memenuhi syarat kelulusan dalam jenjang pendidikan Strata satu (SI) Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Universitas Katolik Parahyangan, Bandung. Pada kesempatan ini penulis dengan segenap hati mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Pius Sugeng Prasetyo, M.Si. sebagai dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Parahyangan.
2. Ibu Angela Caroline, S.AB., M.M sebagai dosen pembimbing yang penulis hormati, terima kasih karena telah membimbing penulis dengan segala kesabaran, waktu, tenaga, serta ilmu yang telah diberikan selama membimbing penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
3. Seluruh dosen yang telah memberikan ilmu, wawasan dan pengalaman penulis selama berkuliah di Universitas Katolik Parahyangan Bandung.
4. Kedua orang tua penulis Herman Cahyadi dan Lenny Marlina yang telah memberikan dukungan, doa dan segala hal yang penulis butuhkan.
5. Kedua adik saya, Arturo Vallemorin Cahyadi dan Nicholas Vallemorin Cahyadi yang telah banyak menemani dan senantiasa membantu penulis.
6. Reussel yang selalu ada dan senantiasa menghibur penulis.
7. Tante penulis dan sepupu penulis yang telah memberikan dukungan dan semangat.
8. Sahabat-sahabat penulis, Gabriela Kimberly Hiustar, Arnold Eliezer, Iqbal Ali, Andjani Dwinata, Mulia Setyowati, Rayhan Mahdis, Ananta Herdiansyah, Maura Olivia, Andreas Avellini Hotto, Guido Aryo, Elisabeth Andrea, Allif Kesumo, Evan Sava, Mikael Wahyuaji, Ang Alfin, Davina

Alicia yang telah banyak menghibur, membantu dan menemani penulis selama menjalankan studi di Universitas Katolik Parahyangan.

9. Terima kasih kepada teman-teman angkatan 2018 jurusan Ilmu Administrasi Bisnis yang tidak dapat disebutkan satu persatu sebagai teman seperjuangan dan seangkatan penulis.
10. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu namun telah memberikan perhatian dan bantuan yang berarti bagi penulis selama menjalani studi S-1 Ilmu Administrasi Bisnis, Unpar.

Jakarta, 2 Juni 2022

Penulis

Angelica Cahyadi



## DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
ABSTRACT.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL .....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
BAB 1.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Identifikasi Masalah .....	4
1.3. Tujuan Penelitian .....	5
BAB II.....	6
KERANGKA PEMIKIRAN DAN METODOLOGI .....	6
2.1 Landasan Teori .....	6
2.1.1 Knowledge.....	6
2.1.2 Jenis <i>Knowledge</i> .....	6
2.1.3 Peran <i>Knowledge</i> dalam pengelolaan bisnis.....	8
2.1.4 Knowledge Management.....	8
2.1.5 Aktivitas di dalam <i>Knowledge Management Practices (KMP)</i> .....	9
2.1.6 Organizational Performance .....	17
2.1.7 Jenis Organizational Performance .....	19
2.1.8 Pengaruh Knowledge Management Practices terhadap Organizational Performance .....	25
2.2 METODE PENELITIAN .....	26
2.2.1 Model Penelitian.....	26
2.2.2 Teknik Pengumpulan Data dan Proses Pengumpulan Data.....	27
BAB III.....	41
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	41
3.1 Objek Penelitian.....	41
3.2 Hasil Penelitian.....	43
3.2.1 Karakteristik Responden .....	43

3.2.2 Uji Validitas & Reliabilitas .....	48
3.3 Analisis Distribusi Frekuensi.....	52
3.3.1 Distribusi Frekuensi.....	52
3.3.2 Distribusi Frekuensi Group.....	62
3.4 Pengaruh Knowledge Management Practices terhadap Organizational Performance .....	72
3.4.1 Uji Normalitas .....	72
3.4.2 Uji Heteroskedastisitas .....	72
3.4.3 Uji Linearitas .....	73
3.4.4 Uji Regresi Linier Sederhana .....	74
3.4.5 Uji Hipotesis .....	75
3.4.6 Uji Koefisien Determinasi.....	76
3.5 Pembahasan Hasil Penelitian.....	76
BAB IV.....	88
KESIMPULAN, REKOMENDASI DAN IMPLIKASI .....	88
4.1 Kesimpulan.....	88
4.2 Rekomendasi.....	89
4.3 Implikasi .....	89
Daftar Pustaka.....	91
LAMPIRAN .....	93

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Sifat knowledge.....	7
Tabel 2.2 Penelitian terdahulu pengaruh KMP terhadap OP .....	26
Tabel 2.3 Operasionalisasi Variabel .....	34
Tabel 3.1 Data Jenis Kelamin Responden.....	43
Tabel 3.2 Data Usia Responden .....	44
Tabel 3.3 Data Tingkat Pendidikan Terakhir Responden .....	44
Tabel 3.4 Data Masa Kerja Responden.....	45
Tabel 3.5 Data Departemen Responden.....	46
Tabel 3.6 Data Jabatan Responden .....	47
Tabel 3.8 Hasil Uji Validitas.....	48
Sumber : Hasil pengolahan data menggunakan SPSS oleh penulis.....	49
Tabel 3.9 Hasil Uji Reliabilitas variabel KMP .....	49
Tabel 3.10 Hasil Uji Reliabilitas variabel OP .....	50
Tabel 3.11 Kategori Penilaian/Pengisian Kuesioner.....	52
Tabel 3.12 Tabel Distribusi frekuensi umum.....	54
Tabel 3.13 Pengelompokan Kriteria Penilaian .....	62
Tabel 3.14 Tabel Distribusi Frekuensi Group.....	63
Tabel 3.15 Hasil Uji Normalitas .....	72
Tabel 3.16 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	72
Tabel 3.17 Hasil Uji Linearitas .....	73
Tabel 3.18 Hasil Uji Regresi Linier Sederhana .....	74
Tabel 3.19 Hasil Uji Hipotesis .....	75
Tabel 3.20 T-tabel .....	75
Tabel 3.21 Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	76
Tabel 3.22 Dimensi Knowledge Generation and Acquisition .....	78
Tabel 3.23 Dimensi <i>Knowledge Organizing and Storing</i> .....	81
Tabel 3.24 Dimensi Knowledge Dissemination and Sharing .....	83
Tabel 3.25 Dimensi Knowledge Application.....	85

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Penelitian .....	26
-----------------------------------	----

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Di Indonesia, industri ritel terus tumbuh dan berkembang setiap tahunnya serta menjadi salah satu penyedia lapangan pekerjaan untuk masyarakat yang menyerap banyak tenaga kerja. Selain itu, industri ritel juga turut serta meningkatkan perekonomian nasional dengan Produk Domestik Bruto (PDB) yang besar. Tercatat bahwa industri ritel selama tahun 2017 sampai 2021 mencapai lebih dari 10% dan untuk kuartal II tahun 2021 mencetak PDB sebesar 7,07% (Fitri, 2021). Industri ritel merupakan salah satu mata rantai yang penting dalam sebuah proses pendistribusian barang dan merupakan mata rantai terakhir di dalam suatu proses distribusi dimana barang yang dibeli oleh konsumen tidak untuk dijual kembali. Industri atau bisnis ritel biasa juga disebut dengan toko modern atau bisnis eceran, dimana ritel berperan sebagai perantara pemasaran antara produsen utama (grosir besar) dengan konsumen yang membeli dalam jumlah kecil atau satuan industri ritel biasanya sudah berbentuk toko modern seperti minimarket, supermarket, department store, dan masih banyak lagi (Purwanto, 2021).

Kelebihan-kelebihan yang dimiliki oleh industri ritel sangat menarik masyarakat karena menawarkan pengalaman berbelanja yang nyaman, bersih, lokasi yang mudah dijangkau, produk yang lengkap, kelengkapan yang dimiliki yang mencakup kebutuhan sehari-hari serta jasa untuk melakukan transaksi atau pembayaran layanan online seperti membayar tiket kereta, tagihan listrik,

tagihan telepon, tv berbayar, mencakup pendidikan, asuransi, *public service* dan masih banyak lainnya (Purwanto, 2021). Peraturan yang mengatur mengenai industri ritel seperti peraturan mengenai zonasi, kemitraan, perizinan, jam buka, syarat perdagangan, kelembagaan pengawas dan sanksi baik untuk toko modern, pasar tradisional dan pusat perbelanjaan dimuat dalam Perpres 112/2007.

*Knowledge* diperlukan untuk mendorong organisasi bisnis meningkatkan performanya serta dapat bertahan dalam persaingan global yang terjadi saat ini, dengan memiliki *knowledge* yang luas organisasi memiliki aset yang sangat berharga. *Knowledge* yang telah dimiliki haruslah dikelola dengan baik agar dapat digunakan dengan efisien dapat mendorong organisasi yang berkelanjutan (Dalkir, 2005). Perusahaan yang mengimplementasikan *Knowledge Management Practices* memiliki kinerja yang lebih baik dibandingkan dengan yang tidak mengimplementasikan *Knowledge Management Practices*, selain itu *Knowledge Management Practices* pun memiliki hubungan yang positif terhadap *Organizational Performance* yang dapat dilihat dari penelitian yang dilakukan berbagai bidang perusahaan seperti perusahaan jasa, *commercial bank* dan manufaktur (Egena & Rajenthyan, 2020; Al-Dmour et al., 2020; Abbas & Kumari, 2021). *Knowledge Management Practices* didasarkan pada proses dimana terdapat empat hal yaitu *knowledge generation and acquisition*, *knowledge organizing and storing*, *knowledge dissemination and sharing* dan *knowledge application*. Sedangkan untuk *organizational performance* dapat dilihat melalui *financial performance*,

*operational performance, customer performance* dan *learning and growth performance* (Shea et al., 2021).

PT X merupakan salah satu perusahaan ritel yang sudah berdiri cukup lama dan merupakan salah satu yang paling terkemuka di Indonesia. Memiliki puluhan kantor cabang yang tersebar di 6 pulau di Indonesia dengan ribuan gerai dan ratusan ribu karyawan serta telah melebarkan sayapnya di luar negeri. PT X juga memiliki banyak anak perusahaan yang bergerak di berbagai bidang seperti perdagangan eceran untuk produk konsumen, perusahaan investasi, jasa titipan dan pengiriman, perdagangan peralatan kesehatan, dan masih banyak lagi serta telah banyak penghargaan yang diterima oleh PT X.

Salah satu aktivitas dalam (*holding company*) perusahaan adalah mengatur dan mengendalikan kinerja dari anak perusahaannya sehingga menyebabkan pentingnya perusahaan untuk mengelola pengetahuan yang dimiliki. Dalam menjalankan *knowledge management practices* yang baik di dalam perusahaan, PT X tentunya memiliki tantangan dan peluang serta kendala dalam menjalankannya. Beberapa tantangan dan kendala yang dihadapi oleh PT X adalah meningkatnya persaingan dalam industri ritel, perkembangan teknologi yang sangat cepat dan ikut serta dalam mengikuti perkembangan dunia dimana seperti saat ini dunia sedang *dilanda pandemic Covid19* sehingga perusahaan dan karyawan harus dengan cepat terbiasa bekerja secara online. Dalam menjalankan tantangan ini, PT X terus mencari jalan keluar dan menghadapi tantangan yang ada dengan sebaik mungkin. Beberapa tindakan yang dilakukan oleh perusahaan adalah dengan melakukan

inovasi seperti mendirikan gerai belanja sekaligus *co working space* yang sedang marak dalam masyarakat, bergerak dalam digital, memperbaharui aplikasi belanja PT X dengan *one klik away* dimana segala kebutuhan akan muncul semua di aplikasi dan pelanggan juga dapat menemukan produk yang diinginkan dengan mudah serta tidak perlu berbelanja keluar rumah dengan meminimalisir resiko dari pandemi *Covid19*. Perusahaan juga proaktif dengan asset atau pengetahuan yang dimiliki dan terus melakukan inovasi dan juga berusaha menawarkan yang terbaik untuk konsumen.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana tingkat pengaruh dari *knowledge management practices* terhadap *organizational performance* PT X serta hendak meninjau bagaimana tanggapan pegawai staf dan supervisor & manajer terhadap *knowledge management practice* yang disediakan oleh PT X. Oleh karena itu penelitian ini diberi judul “Pengaruh *Knowledge Management Practices* terhadap *Organizational Performance* di PT X”.

## **1.2. Identifikasi Masalah**

1. Seberapa besar pengaruh *knowledge management practices* terhadap *organizational performance* di PT X?
2. Bagaimana persepsi pegawai mengenai *knowledge management practices* di PT X?



### **1.3. Tujuan Penelitian**

Rumusan masalah yang disusun bertujuan untuk :

1. Mengukur pengaruh *knowledge management practices* terhadap *organizational performance* di PT X
2. Mengetahui persepsi pegawai mengenai penerapan *knowledge management practices* di PT