

## **BAB 4**

### **KESIMPULAN, REKOMENDASI DAN IMPLIKASI**

#### **4.1 Kesimpulan**

Berdasarkan pembahasan atas hasil penelitian mengenai *Pengaruh Knowledge Management Practices* terhadap *Organizational Performance* pada Lembaga Keuangan di Kota Tangerang Selatan, maka penulis dapat mengambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Mengacu hasil pada tabel frekuensi, diketahui bahwa pegawai yang bekerja pada Lembaga Keuangan di Kota Tangerang Selatan memiliki anggapan *Knowledge Management Practice* telah diterapkan dengan baik oleh perusahaan tempat mereka bekerja. Dimensi KMP 1 memiliki nilai tertinggi, dimana hal ini berarti Lembaga Keuangan di Kota Tangerang Selatan baik Bank dan Non-Bank telah mengusahakan penciptaan pengetahuan baru di kalangan pegawai dengan baik. Hal ini dibuktikan oleh program *training* dan edukasi yang dimiliki Lembaga Keuangan di Tangerang Selatan. Sedangkan KMP terendah berada pada dimensi KMP 3 yang berarti kedua Lembaga Keuangan baik Bank dan Non-Bank perlu meningkatkan lagi penerapan distribusi dan berbagi pengetahuan di kalangan pegawai hingga tahap maksimal.
2. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa adanya perbedaan tanggapan pegawai terhadap *Knowledge Management Practice* yang ada pada Lembaga Keuangan Bank dengan Lembaga Keuangan Non-Bank. Hasil menunjukkan bahwa penerapan aktivitas *Knowledge Management Practice* di Lembaga Keuangan Bank lebih baik daripada Lembaga Keuangan Non-Bank. Hal ini dikarenakan industri perbankan memiliki sejumlah regulasi ketat yang menyebabkan mekanisme dan prosedur yang berlaku pada perusahaan tersebut lebih beragam dan bersifat baku.
3. Berdasarkan hasil uji statistik dapat dinyatakan bahwa hipotesis *Knowledge Management Practice* berpengaruh terhadap *Organizational Performance* dapat

diterima ( $H_a$ ). Selain itu, hal ini juga didukung oleh hasil uji regresi linier sederhana yang menunjukkan bahwa *Knowledge Management Practice* memiliki pengaruh sebesar 82% terhadap variabel *Organizational Performance* pada Lembaga Keuangan di Kota Tangerang Selatan.

## 4.2 Rekomendasi

Hasil pada penelitian membuktikan bahwa Lembaga Keuangan di Kota Tangerang Selatan telah menerapkan *Knowledge Management Practice* dengan baik dan tercermin dalam performa perusahaan yang juga baik. Hal ini juga dibuktikan dengan performa sektor jasa keuangan di Indonesia yang cenderung stabil di tengah masa pandemi *Covid-19* (Deputi Komisioner Hubungan Masyarakat dan Logistik OJK, 2021). Namun, mengingat hasil penerapan *Dissemination and Sharing* pada lembaga keuangan di Kota Tangerang Selatan yang belum mencapai taraf maksimal. Maka penulis dapat memberikan rekomendasi yaitu perlu adanya peningkatan kegiatan pendistribusian pengetahuan pada lembaga keuangan di Kota Tangerang Selatan. Ditengah kebutuhan dunia yang semakin dinamis dan beragam, perusahaan perlu bergerak cepat dalam merespon perubahan-perubahan yang terjadi. Dalam hal ini perusahaan dapat memanfaatkan kemajuan teknologi yang ada untuk diaplikasikan ke dalam sistem sehingga dapat berfungsi dengan lebih efektif dan efisien. Dengan alur distribusi informasi yang lebih sederhana baik secara vertikal maupun horizontal, pegawai jadi dapat lebih berinovasi dan semakin responsif dalam menjawab kebutuhan konsumen tersebut.

Selain itu perusahaan pada jasa Lembaga keuangan Non-Bank perlu meningkatkan penerapan *Knowledge Management Practice* dalam perusahaan mereka dalam segala aspek. Hal ini dapat dimulai dengan pembentukan sistem yang setara dengan perusahaan perbankan dalam mengolah dan menyimpan informasi mengenai konsumen. Perusahaan juga dapat memaksimalkan sumber daya yang ada dengan memanfaatkan bantuan teknologi untuk dapat menciptakan sistem yang efisien dan efektif. Dengan kemudahan akses akan informasi dan pengetahuan yang diberikan, pegawai dapat semakin berinovasi terhadap produk dan jasa yang ada.

### 4.3 Implikasi

Dengan memperhatikan dan meningkatkan pendistribusian pengetahuan sebagai salah satu aspek dalam penerapan *Knowledge Management Practices*, maka *Ogranizational Performance* dapat meningkat melalui inovasi yang dihasilkan. Perusahaan dapat dapat merampingkan alur distribusi pengetahuan dengan melakukan pembaharuan sistem distribusi pengetahuan dan informasi dengan memanfaatkan teknologi. Sistem dan mekanisme yang lebih sederhana dapat semakin memperluas ruang gerak pegawai dalam meperoleh informasi dan pengetahuan yang dibutuhkan untuk melahirkan inovasi baru. Namun perlu dicatat bahwa perampingan sistem yang ada harus tetap memperhatikan faktor kerahasiaan dokumen, mempertimbangkan risiko dan menemukan solusi dari risiko yang ada. Inovasi yang diberikan oleh pegawai diharapkan dapat membawa lembaga keuangan di Indonesia khususnya di Kota Tangerang Selatan menjadi lebih baik dalam menjawab dan mempermudah kebutuhan masyarakat. Dengan demikian perusahaan pada industri jasa keuangan di Kota Tangerang Selatan diharapkan dapat semakin memberikan pengaruh positif terhadap perekonomian Indonesia.

## 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*, 3. <https://doi.org/10.1108/JEAS-03-2021-0046>
- Aboyassin, N.A., Alnsour, M., & Alkloub, M. (2011). International Journal of Commerce and Management. *Achieving total quality management using knowledge management practices: A field study at the Jordanian insurance sector*, 21. <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/10569211111189383/full/pdf?title=achieving-total-quality-management-using-knowledge-management-practices-a-field-study-at-the-jordanian-insurance-sector>
- Abualoush, S., Masa'deh, R., Bataineh, K., & Alrowwad, A. (2018). Interdisciplinary Journal of Information, Knowledge, and Management; Santa Rosa. *The Role of Knowledge Management Process and Intellectual Capital as Intermediary Variables between Knowledge Management Infrastructure and Organization Performance*, 13, 279-309. <https://doi.org/10.28945/4088>
- Adnyana, I. M., & Bahri, P. (2020). JURNAL ILMU DAN BUDAYA. *PENGARUH KNOWLEDGE MANAGEMENT TERHADAP KINERJA KARYAWAN DIMEDIASI LEARNING ORGANIZATION DI BPJS KETENAGAKERJAAN PUSAT JAKARTA*, 41. <http://journal.unas.ac.id/ilmu-budaya/article/view/928>
- Aladwan, S. I., & Aladwan, A. I. (2020). INTERNATIONAL JOURNAL OF SCIENTIFIC & TECHNOLOGY RESEARCH. *The Impact of Knowledge Management on Organizational Performance: A Field Study at Safeway Group in Jordan*, 9(06).
- Al-Busaidi, A.K., & Olfman, L. (2017). VINE Journal of Information and Knowledge Management System. *Knowledge sharing through inter-organizational knowledge sharing systems*, 47.
- Ali, I., Golgeci, I., & Arslan, A. (2021). Supply Chain Management. *Achieving resilience through knowledge management practices and risk management culture in agri-food supply chains*. <https://doi.org/10.1108/SCM-02-2021-0059>
- Asbari, M., Wijayanti, L. M., Hyun, C. C., Purwanto, A., & Santoso, P. B. (2019). Dinamika Pendidikan. *Effect of Tacit and Explicit Knowledge Sharing on Teacher Innovation Capability*, 14. [10.15294/dp.v14i2.22732](https://doi.org/10.15294/dp.v14i2.22732)
- Asiaei, K., Rezaee, Z., Barani, O., & Spaiei, N. S. (2021). Journal of Knowledge Management. *Knowledge assets, capabilities and performance measurement systems: A resource orchestration theory approach*, 25.
- Azwar, S. (2004). *Realibilitas dan Validitas* (4th ed.). Pustaka Pelajar.
- Bank Mandiri. (2017). ResponsiBank. Retrieved June 16, 2022, from <https://responsibank.id/banks/bank/bank-mandiri/>
- Biro Komunikasi Kementrian Koordinator Bidang Kemaritiman dan Investasi. (2021, July 7). *Perjelas Aturan Masuk Kerja pada Sektor Esensial dan Kritis, Menko Luhut Tegaskan Perusahaan untuk Taati Aturan*. Kementerian Koordinator Bidang Kemaritiman dan Investasi. Retrieved June 15, 2022, from <https://maritim.go.id/perjelas-aturan-masuk-kerja-pada-sektor-esensial-kritis/>

- Campanella, F., Derhy, A., & Gangi, F. (2018). Knowledge management and value creation in the post-crisis banking system. *Journal of Knowledge Management*, 23. <https://doi.org/10.1108/JKM-11-2017-0506>
- Cordeiro, M. d. M., Oliveira, M., & Sanchez-Segura, d. M.-I. (2022). *The influence of the knowledge management processes on results in basic education schools*. <https://doi.org/10.1108/JKM-07-2021-0579>
- Dalkir, K. (2005). *Knowledge Management in Theory and Practice*. Elsevier/Butterworth Heinemann.
- Deputi Komisioner Hubungan Masyarakat dan Logistik OJK. (2021, December 30). *Siaran Pers: Akhir Tahun Sektor Jasa Keuangan Stabil dengan Kinerja Membaik*. Otoritas Jasa Keuangan. Retrieved June 13, 2022, from <https://www.ojk.go.id/id/berita-dan-kegiatan/siaran-pers/Pages/Akhir-Tahun-Sektor-Jasa-Kuangan-Stabil-dengan-Kinerja-Membaik--.aspx>
- Dmour, A. A.-. (2021). *The impact of knowledge management practice on digital financial innovation: the role of bank managers*, 51, 503.
- Emadezade, M., Masyayekhi, B., & Abdar, E. (2012). Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business. *Knowledge management capabilities and organizational performance*, 3, 781-790.
- Glints. (n.d.). *PT Karunia Multifinance Karir & Profil 2022*. Glints. Retrieved June 16, 2022, from <https://glints.com/id/companies/pt-karunia-multifinance/db2498fb-60c2-4cb3-8550-329eff4857d4>
- Gujarati, D. N. (2012). *Dasar-Dasar Ekonometrika* (5th ed., Vol. 2). Salemba Empat.
- Gujarati, D. N. (2012). *Dasar - Dasar Ekonometrika* (3rd ed., Vol. 1). Erlangga.
- Gupta, V., & Chopra, M. (2018). VINE Journal of Information and Knowledge Management Systems. *Gauging the impact of knowledge management practices on organizational performance – a balanced scorecard perspective*, 48. <https://doi.org/10.1108/VJIKMS-07-2016-0038>
- Hameed, N. S. S., Salamzadeh, Y., Rahim, N. F. A., & Salamzadeh, A. (2021). *The impact of business process reengineering on organizational performance during the coronavirus pandemic: moderating role of strategic thinking*.
- Hayati, R. N. (2020, Februari 24). *Direktorat Jendral kekayaan Negara*. Pemulihan Perekonomian Indonesia Setelah Kontraksi Akibat Pandemi Covid-19. <https://www.djkn.kemenkeu.go.id/kpknl-banjarmasin/baca-artikel/14769/Pemulihan-Perekonomian-Indonesia-Setelah-Kontraksi-Akibat-Pandemi-Covid-19.html>
- Huang, H.C. (2009). Expert Systems with Applications. *Designing a knowledge-based system for strategic planning: a balanced scorecard perspective*, 36.
- Hussinki, H., Ritala, P., Vanhala, M., & Kianto, A. (2017). Journal of Intellectual Capital. *Intellectual capital, knowledge management practices and firm performance*, 18. <https://doi.org/10.1108/JIC-11-2016-0116>
- Imran, M. K. (2014). Information and Knowledge Management. *Impact of Knowledge Management Infrastructure on Organizational Performance with Moderating Role of KM Performance: An Empirical Study on Banking Sector of Pakistan*, 4(8).
- Inkinen, H. T., Kianto, A., & Vanhala, M. (2015). Baltic Journal of Management. *Knowledge management practices and innovation performance in Finland*, 10. <https://doi.org/10.1108/BJM-10-2014-0178>

- Jimenez, D., & Valle, R. S. (2013). *Studying the effect of HRM practices on the knowledge management process*, 13, 39.
- Judisbicus, D. (2002). *The Value Of Managing Tacit Knowledge*.
- Kridan, A. B., & Goulding, J. S. (2006). VINE. *A case study on knowledge management implementation in the banking sector*, 36. <https://doi.org/10.1108/03055720610683013>
- Laudon, K., & Laudon, J. P. (2021). *Management Information Systems: Managing the Digital Firm*. Pearson.
- Lombardi, R. (2019). *Business Process Management Journal. Knowledge transfer and organizational performance and business process: past, present and future researches*, 25. 10.1108/bpmj-02-2019-368
- Manurung, I. N. (2021, April 30). *Percepatan Digitalisasi Perbankan di Masa Pandemi COVID-19 - CRMS*. CRMS Indonesia. Retrieved June 15, 2022, from <https://crmsindonesia.org/publications/percepatan-digitalisasi-perbankan-di-masa-pandemi-covid-19/>
- Ode, E., & Avayoo, R. (2020). The mediating role of knowledge application in the relationship between knowledge management practices and firm innovation. *The mediating role of knowledge application in the relationship between knowledge management practices and firm innovation*, 5(3). <https://doi.org/10.1016/j.jik.2019.08.002>.
- Oladimeji, O., & Keathley-Herring, H. (2020). , *Management Decision. System dynamics applications in performance measurement research: progress and challenges*, 59.
- Olivia, F. L., & Kotabe, M. (2019, February 26). *Journal of Knowledge Management. Barriers, practices, methods and knowledge management tools in startups*.
- Pereira, J., Braga, V., & Salamzadeh, A. (2021). *Journal of Entrepreneurship and Public Policy. Unboxing organisational complexity: how does it affect business performance during the COVID-19 pandemic?* : 10.1108/JEPP-06-2021-0070
- Polanyi, M. (1966). New York: Doubleday & Co. *The Tacit dimension*.
- Preece, M. (2015). *Business Marketing & Purchasing. Managing Information and Knowledge in Service Industries*, 22B. 10.1108/S1069-09642015000022B002
- Purwanto, A. (2021, March 15). *Kemiskinan pada Masa Pandemi Covid-19: Konsep, Potret, dan Strategi Pengentasan*. Kompaspedia. Retrieved June 15, 2022, from <https://kompaspedia.kompas.id/baca/paparan-topik/kemiskinan-pada-masa-pandemi-covid-19-konsep-potret-dan-strategi-pengentasan>
- Pusparisa, Y. (2020, October 14). *Perempuan Mendominasi Tenaga Kerja Usaha Jasa | Databoks*. Databoks. Retrieved June 15, 2022, from <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2020/10/14/perempuan-mendominasi-tenaga-kerja-usaha-jasa>
- Putra, D., & Yulian, E. (2020, February 20). *Bank Cahaya Relokasi Kantor Pusat | Infobanknews*. Retrieved June 16, 2022, from <https://infobanknews.com/bank-cahaya-relokasi-kantor-pusat-%EF%BB%BF/>
- Rehman, W. U., Asghar, N., & Ahmad, K. (2015). *Pakistan Economic and Social Review. IMPACT OF KM PRACTICES ON FIRMS' PERFORMANCE: A MEDIATING ROLE OF BUSINESS PROCESS CAPABILITY AND ORGANIZATIONAL LEARNING*, *Pakistan Economic and Social Review*, 53.

- Rizal, J. G. (2021, December 26). *Mengenal Apa Itu Generasi Baby Boomers, X, Y, Z, Millenials, dan Alpha Halaman all*. Kompas.com. Retrieved June 15, 2022, from <https://www.kompas.com/tren/read/2021/12/26/170000565/mengenal-apa-itu-generasi-baby-boomers-x-y-z-millenials-dan-alpha?page=all>
- Salwa, M. (2017). *PENGARUH KNOWLEDGE MANAGEMENT PRACTICES DAN ORGANIZATIONAL LEARNING TERHADAP ORGANIZATIONAL PERFORMANCE (Penelitian di Unit Sumber Daya Manusia Kantor Pusat di Enam BUMN)*.
- Shabbir, M.S., & Akhtar, T. (2015). European Journal of Economics, Finance and Administrative Sciences. *The viability of Islamic finance and its impact on global financial stability: evidence from practical implications*, 5.
- Shea, T., Usman, S. A., & Parayitam, S. (2021). *Knowledge management practices” as moderator in the relationship between organizational culture and performance in information technology companies in India*, 7. Retrieved April 24, 2022, from <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/VJKMS-12-2020-0232/full/html>
- Sopandi, O. D. (2016). Jurnal Administrasi Pendidikan. *IMPLEMENTASI KNOWLEDGE MANAGEMENT PADA PERGURUAN TINGGI*, XXIII. <https://doi.org/10.17509/jap.v23i2.5629>
- Sugiyono. (2015). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *METODE PENELITIAN KUANTITATIF KUALITATIF DAN R&D*. IKAPI.
- Sugiyono. (2017). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sulistiyawan, B. (2020). *Generasi Millennial Sumber Ide*. Direktorat Jenderal Kekayaan Negara. Retrieved June 15, 2022, from <https://www.djkn.kemenkeu.go.id/artikel/baca/13270/Generasi-Millennial-Sumber-Ide.html>
- Sun, P. (2010). Journal of Knowledge management. *Five critical knowledge management organizational themes*, 507-523.
- Sztangret, I. (2016). Business and Management Studies. *Sustainable development through knowledge management on the example of public utilities enterprise in IT environment*, 2.
- Tentang BCA*. (2022). BCA. Retrieved June 16, 2022, from <https://www.bca.co.id/id/tentang-bca>
- Tseng, S. (2014). International Journal of Production Economics. *The impact of knowledge management capabilities and supplier relationship management on corporate performance*, 154, 39-47.
- Vorbeck, J., & Finke, I. (2001). Knowledge Management: Best Practices in Europe, Springer. *Motivation and competence for knowledge management*.
- Yang, J. (2008). *Managing knowledge for quality assurance. An empirical study*, 25.
- Yee, Y. M., Tan, C. L., & Thurasamy, R. (2019, February 13). Back to basics: Building a knowledge management system. 35 No.2. <https://doi.org/10.1108/SD-07-2018-0163>
- Yossy, E. H. (2020, Juni 15). *Pengetahuan (Knowledge)*. <https://onlinelearning.binus.ac.id/computer-science/post/pengetahuan-knowledge>

- Yusr, M. M., Mokhtar, S. S. M., Othman, A. R., & Sulaiman, Y. (2017). International Journal of Quality & Reliability Management. *Does interaction between TQM practices and knowledge management processes enhance the innovation performance?*, 34. <https://doi.org/10.1108/IJQRM-09-2014-0138>
- Zaim, H., & Chiabrishvili, M. (2018). Middle East J of Management. *The role of knowledge management for long-term sustainability in Kuwait companies*, 5. 10.1504/MEJM.2018.095586