

BAB 4

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Dengan melihat hasil penelitian mengenai *Pengaruh Knowledge Management Practices* terhadap *Leader-Member Exchange* di Perusahaan Plaza Asia Tasikmalaya, maka dapat menjadi kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil pengolahan data menunjukkan bahwa Perusahaan Plaza Asia Tasikmalaya telah mengelola *Knowledge Management Practices* dengan baik. Meskipun terdapat perbedaan pada salah satu dimensi yang terjadi di antara kelompok staff dengan kelompok supervisor dan manajer. Pada dimensi *Knowledge Generation and Acquisition, Knowledge Organizing and Storing, dan Knowledge Application* mendapatkan hasil berkategori baik sehingga dapat dikatakan bahwa perusahaan telah mengakuisisi dan menciptakan pengetahuan terbukti dengan diadakannya rapat 2 kali dalam sebulan untuk mengembangkan pengetahuan, penyimpanan pengetahuan secara fisik dan digital terbukti dengan digunakannya google drive yang dapat diperbarui oleh setiap karyawan sehingga menyempurnakan pengetahuan yang dimiliki karyawan, dan penggunaan pengetahuan terbukti dengan karyawan yang menggunakan pengetahuan dan berpedoman terhadap pengetahuan tersebut untuk mengatasi masalah tenant sehingga kualitas

pelayanan yang diberikan oleh perusahaan sangat baik. Sedangkan pada dimensi *Knowledge Dissemination and Sharing* mendapatkan hasil berkategori cukup bagi kelompok supervisor dan manajer sedangkan kelompok staff berkategori baik. Hal ini dikarenakan oleh kelompok supervisor dan manajer diharuskan memiliki pengetahuan yang lebih dalam sedangkan staff hanya pengetahuan secara umum.

2. Berdasarkan hasil pengolahan data menunjukkan bahwa *Leader-Member Exchange* di Perusahaan Plaza Asia Tasikmalaya secara umum telah terjadi dengan baik. Terdapat perbedaan antara kelompok staff dengan kelompok supervisor dan manajer yang menyebabkan kelompok staff menghasilkan kategori cukup terjadi akibat staff masih ragu akan pemimpin dapat menyelamatkannya sedangkan kelompok supervisor dan manajer merasa pemimpin sudah pasti menyelamatkannya. Hal ini terjadi karena tanggung jawab supervisor dan manajer sangat besar dan jika tidak diselamatkan akan berdampak pada nama Perusahaan Plaza Asia Tasikmalaya. Namun perbedaan antara kelompok staff dengan kelompok supervisor dan manajer yang menyebabkan kelompok staff menghasilkan sangat baik terjadi akibat pemimpin memberikan kepercayaan yang sangat tinggi kepada supervisor dan manajer dibandingkan dengan staff yang membuat hubungan supervisor dan

manajer dengan pemimpin lebih erat dibandingkan hubungan staff dengan pemimpin.

3. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel *Knowledge Management Practices* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel *Leader-Member Exchange* di Perusahaan Plaza Asia Tasikmalaya. Hal ini terjadi karena seluruh perpindahan pengetahuan tacit dan eksplisit akan menciptakan sebuah kualitas hubungan dan respon timbal balik yang terjadi antara pemimpin dan karyawan.

4.2 Rekomendasi

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, peneliti memberikan rekomendasi untuk penelitian selanjutnya yaitu: menambahkan jumlah sampel yang digunakan pada penelitian sehingga memberikan hasil pengolahan data yang lebih valid. Seperti contoh mengambil data SPG yang berada di Perusahaan Plaza Asia Taskmalaya. Peneliti selanjutnya dapat pula mengganti perusahaan yang diteliti sehingga memperluas pengetahuan dan dapat digunakan untuk membandingkan hasilnya. Seperti contoh Perusahaan Trans Studio Mall Bandung. Selanjutnya adalah peneliti dapat menggunakan metode uji yang lain untuk lebih memastikan pengolahan datanya tersebut.

4.3 Implikasi

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan di Perusahaan Plaza Asia Tasikmalaya, perusahaan memiliki *Leader-Member Exchange* dan melakukan *Knowledge Management Practices* dengan baik. Terbukti dari hasil pengolahan data responden karyawan Perusahaan Plaza Asia Tasikmalaya. Hanya terdapat beberapa indikator dari variabel *Leader-Member Exchange* dan variabel *Knowledge Management Practices* yang perlu ditingkatkan. Berikut beberapa rekomendasi yang diberikan peneliti kepada perusahaan supaya bisa meningkatkan indikator yang masih belum memuaskan:

1. Pemimpin harus memberikan rasa kepercayaan pada kelompok staff bahwa apabila staff melakukan kesalahan pemimpin akan membantu untuk menyelamatkan staff dari masalah tersebut. Kendala saat ini terjadi bahwa staff masih ragu bahwa pemimpin akan menyelamatkannya maka rekomendasi dari peneliti adalah pemimpin dapat membuat sebuah kegiatan khusus yang dimana seluruh karyawan terutama staff dapat menyampaikan pendapat dan kendalanya selama bekerja di perusahaan. Kegiatan ini dilakukan secara offline supaya adanya timbal balik secara langsung yang terjadi antara pemimpin dan staff. Pemimpin dan staff harus meluangkan waktu untuk melakukan kegiatan ini. Dengan adanya kegiatan ini staff akan merasa lebih diperhatikan dan percaya pada pemimpin.

2. Perusahaan masih memiliki kendala dalam hal menyempurnakan pengetahuan untuk kelompok supervisor dan manajer. Kendala ini terjadi karena kurangnya pemahaman tentang pentingnya pencatatan pengetahuan sebuah tenant. kelompok supervisor dan manajer masih menganggap bahwa masalah yang terjadi di 1 tenant tidak akan tidak akan terjadi di tenant lain meskipun sejenis. Maka rekomendasi dari peneliti adalah memberikan sebuah pelatihan rutin untuk merubah pemahaman supervisor dan manajer tentang pentingnya pencatatan pengetahuan supaya dapat menghasilkan sebuah pengetahuan baru yang lebih baik dan dapat digunakan untuk tenant yang lain. Sehingga apabila terdapat tenant yang sejenis maka perusahaan dapat langsung merekomendasikan sesuai dengan pengetahuan yang telah diolah tersebut.
3. Kendala selanjutnya terjadi pada kelompok supervisor dan manajer yaitu mekanisme untuk berbagi pengetahuan dan komunitas praktisi. Pada saat ini supervisor dan manajer harus melewati proses yang panjang untuk mendapatkan pengetahuan yang lebih lengkap. Penyebabnya adalah karena pengetahuan tenant yang lengkap tidak disebarkan secara bebas di perusahaan. Maka rekomendasi dari peneliti adalah perusahaan memfasilitasi kelompok supervisor dan manajer sebuah google drive khusus untuk menyimpan pengetahuan tenant yang lengkap tersebut. Hal ini bertujuan untuk proses

perkembangan pengetahuan akan lebih cepat karena supervisor dan manajer diharuskan memiliki pengetahuan yang luas dan dalam.

Dengan perusahaan melakukan *Leader-Member Exchange* dan *Knowledge Management Practices* diharapkan hasil yang diberikan perusahaan kepada tenant menjadi lebih baik, strategi yang ditetapkan perusahaan baik untuk tenant maupun perusahaan sendiri menjadi lebih baik, dan memudahkan pengambilan sebuah keputusan. Maka tenant akan merasa senang melakukan bisnis di Perusahaan Plaza Asia Tasikmalaya.

DAFTAR PUSTAKA

- Adiwijaya, M. (2010). *8 jurus jitu mengelola bisnis ritel ala Indonesia*. Elex Media Komputindo.
- Amanda, R. (2020). KNOWLEDGE SHARING DALAM MENINGKATKAN EMPLOYEE CREATIVITY MELALUI LEADER-MEMBER EXCHANGE (LMX). *ejournal.unesa.ac.id*, 8(1). From <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/jim/article/view/30036/27536>
- Balasubramanian, S., Al-Ahbabi, S., & Sreejith, S. (2019). Knowledge management processes and performance The impact of ownership of public sector organizations. *International Journal of Public Sector Management*, 33(1), 1-21. From <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/IJPSM-05-2019-0131/full/html>
- Casimir, G., Keith Ng, Y. N., Wang, K. Y., & Ooi, G. (2014). The relationships amongst leader-member exchange, perceived organizational support, affective commitment, and in-role performance A social-exchange perspective. *Leadership & Organization Development Journal*, 35(5), 366-385. From <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/LODJ-04-2012-0054/full/html>
- Chaniago, H. (2021). *MANAJEMEN RITEL & IMPLEMENTASINYA*. Edukasi Riset Digital PT. From https://www.researchgate.net/publication/356192834_18_BUKU-MANAJEMEN_RITEL-HARMON-
- Dang, T. T., & Pham, A. D. (2020). What make banks' front-line staff more customer oriented? The role of interactional justice. *International Journal of Bank Marketing*, 38(4), 777-798. From

- <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/IJBM-09-2019-0321/full/html>
- Heins, C. (2022). Artificial intelligence in retail – a systematic literature review. *Foresight*. From <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/FS-10-2021-0210/full/html>
- Ismail, H. F. (2018). *Statistika Untuk Penelitian Pendidikan dan Ilmu-Ilmu Sosial*. Kencana.
- Jabutay, F. A., & Rungruang, P. (2021). Turnover intent of new workers: social exchange perspectives. *Asia-Pacific Journal of Business Administration*, 13(1), 60-79. From <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/APJBA-10-2019-0216/full/html>
- Kusumowidagdo, A. (2010). *Desain Ritel Komunikasikan Strategi Pemasaran Bisnis Dengan Tepat*. PT Gramedia Pustaka Utama.
- Latif, K. F., Afzal, O., Saqib, A., Sahibzada, U. F., & Alam, W. (2020). Direct and configurational paths of knowledge-oriented leadership, entrepreneurial orientation, and knowledge management processes to project success. *Journal of Intellectual capital*, 22(1), 149-170. From <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/JIC-09-2019-0228/full/html>
- Plaza Asia Tasikmalaya. (2022). Marketing Tools.
- Sharifkhani, M., Pool, J. K., & Asian, S. (2016). The impact of leader-member exchange on knowledge sharing and performance An empirical investigation in the oil and gas industry. *Journal of Science and Technology Policy Management*, 7(3), 289-305. From <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/JSTPM-11-2015-0037/full/html>
- Shea, T., Usman, S. A., Arivalagan, S., & Parayitam, S. (2021). Knowledge management practices” as moderator in the relationship between organizational culture and performance in information technology

- companies in India. *VINE Journal of Information and Knowledge Management*. From <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/VJKMS-12-2020-0232/full/html>
- Shehzad, M. U., Zhang, J., & Le, P. B. (2021). Role of collaborative culture and knowledge management process for stimulating radical and incremental innovation: a comparative moderation approach. *Business Process Management Journal*, 27(7), 2021-2050. From <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/BPMJ-02-2021-0070/full/html>
- Silalahi, U. (2015). *Metode Penelitian Sosial Kuantitatif*. PT. Refika Aditama.
- Soliha, E. (2008). ANALISIS INDUSTRI RITEL DI INDONESIA. *media.neliti.com*, 15(2), 128-142. From <https://media.neliti.com/media/publications/24251-ID-analisis-industri-ritel-di-indonesia.pdf>
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- zhou, P. J., & xia, Z. W. (2011, Oktober 4). Under dual perspective of work exchange and social exchange The study of impact of LMX on affective commitment. *www.emerald.com*, 2(4), 402-417. doi:<https://doi.org/10.1108/20408741111178825>