



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 Terhadap Leader-
Member Exchange di Perusahaan Plaza Asia Tasikmalaya***

Skripsi

Oleh
Victor Aloysius Susanto
6081901116

Bandung
2023



**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 Terhadap Leader-
Member Exchange di Perusahaan Plaza Asia Tasikmalaya***

Skripsi

Oleh

Victor Aloysius Susanto
6081901116

Pembimbing

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

Bandung

2023

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



Tanda Pengesahan Skripsi

Nama : Victor Aloysius Susanto
Nomor Pokok : 6081901116
Judul : Pengaruh *Knowledge Management* Terhadap *Leader-Member Exchange* di Perusahaan Plaza Asia Tasikmalaya

Telah diuji dalam Ujian Sidang jenjang Sarjana
Pada Kamis, 5 Januari 2023
Dan dinyatakan **LULUS**

Tim Penguji

Ketua sidang merangkap anggota

Dr. Theresia Gunawan, S.Sos. MM., M.Phil. :

Sekretaris

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

6081901116
10 Januari 2023

Anggota

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

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dr. Pius Sugeng Prasetyo, M.Si

Pernyataan

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Victor Aloysius Susanto
NPM : 6081901116
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis Program Sarjana
Judul : Pengaruh *Knowledge Management* Terhadap
Leader-Member Exchange di Perusahaan Plaza
Asia Tasikmalaya

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.

Bandung, 29 Desember 2022



Victor Aloysius Susanto

ABSTRAK

Nama : Victor Aloysius Susanto

NPM : 6081901116

Judul : Pengaruh *Knowledge Management* Terhadap *Leader-Member Exchange* di Perusahaan Plaza Asia Tasikmalaya

Knowledge Management memiliki peran inti dari perusahaan yang memiliki fungsi untuk mengumpulkan, menyimpan, menyebarkan, dan memanfaatkan pengetahuan dari seluruh karyawan. Plaza Asia Tasikmalaya telah menerapkan proses tersebut supaya dapat memberikan kualitas pelayanan terbaik bagi pelanggannya. Namun, pertukaran informasi yang dilakukan pemimpin dengan karyawan tidak selalu terjadi dengan baik, seperti adanya keluhan tenant kepada manajer karena staff tidak melaporkannya. Salah satu penyebabnya yaitu belum ada mekanisme yang memudahkan staff untuk menyampaikan laporan ke supervisor atau manajer. Maka penelitian ini bertujuan untuk membuktikan pengaruh *Knowledge Management* terhadap *Leader-Member Exchange*.

Data dikumpulkan menggunakan kuesioner yang diberikan kepada karyawan di Perusahaan Plaza Asia Tasikmalaya yang berjumlah 32 orang dengan spesifikasi jabatan staff, supervisor, dan manajer. Seluruh sampel telah lolos uji dan diolah menggunakan teknik regresi linear sederhana untuk melihat pengaruh variabel *Knowledge Management Practices* terhadap variabel *Leader-Member Exchange*. Data ditampilkan menggunakan tabulasi silang untuk membandingkan kelompok staff dengan kelompok supervisor dan manajer untuk melihat perbedaan dan persamaan pandangan terhadap setiap dimensi dan indikator.

Hasil pengolahan data menampilkan bahwa *Knowledge Management Practices* berpengaruh signifikan terhadap *Leader-Member Exchange*. Secara umum masing-masing variabel berada pada kategori baik dan terdapat beberapa perbedaan pandangan antara kelompok staff dengan kelompok supervisor dan manajer yang disebabkan oleh kesenjangan pengetahuan, tidak adanya fasilitas database khusus untuk kelompok supervisor dan manajer, dan adanya keraguan dari kelompok staff terhadap pemimpin. Saran bagi organisasi adalah memberikan sebuah pelatihan tentang cara mengolah dan mencatat pengetahuan yang baik.

Kata Kunci: *Knowledge Management Practices*, *Leader-Member Exchange*, Ritel

ABSTRACT

Name : Victor Aloysius Susanto

NPM : 6081901116

Title : *The Effect of Knowledge Management on Leader-Member Exchange at Plaza Asia Tasikmalaya Company*

Knowledge Management has a core role in the company which has the function of collecting, storing, disseminating, and application knowledge from all employees. Plaza Asia Tasikmalaya has implemented this process in order to provide the best quality service for its customers. However, the information value that leaders and employees share does not always work out well, such as tenants complaining to managers because staff did not follow up the information. The reason because there is no mechanism that makes it easy for staff to submit reports to supervisors or managers. So this study aims to prove the effect of Knowledge Management on the Leader-Member Exchange.

Data was collected using a questionnaire given to employees at Plaza Asia Tasikmalaya Company totaling 32 people with specifications of staff, supervisor, and manager positions. All samples have passed the test and processed using simple linear regression techniques to see the effect of Knowledge Management Practices variables on Leader-Member Exchange variables. The data is displayed using cross tabulation to compare the staff group with the supervisor and manager groups to see the differences and similarities in views on each dimension and indicator.

The results of data processing show that Knowledge Management Practices have a significant effect on Leader-Member Exchange. In general, each variable is in the good category and there are some differences in views between the staff group and the supervisor and manager groups caused by knowledge gaps, the absence of special database facilities for supervisor and manager groups, and the doubts of the staff group towards the leader. The suggestion for the organization is to provide a training on how to process and record good knowledge.

Keywords: Knowledge Management Practices, Leader-Member Exchange, Retail

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala anugerah dan berkatnya sehingga peneliti dapat menyelesaikan penelitian skripsi. Penelitian skripsi dilakukan untuk memenuhi salah satu syarat mendapatkan gelar Sarjana Program Studi Administrasi Bisnis Program Sarjana pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Parahyangan. Judul skripsi yang diajukan peneliti adalah “*Pengaruh Knowledge Management Terhadap Leader-Member Exchange di Perusahaan Plaza Asia Tasikmalaya*”. Dalam melakukan penyusunan skripsi, peneliti mendapatkan banyak bantuan, arahan, serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh sebab itu, peneliti akan menyampaikan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Tuhan Yesus Kristus yang telah memberikan kekuatan, kesehatan, berkat, dan kasih yang sangat melimpah. Tanpa Tuhan Yesus peneliti tidak dapat menyelesaikan skripsi dengan baik dan tepat waktu.
2. Kedua Orangtua penulis yaitu Djoko Susanto dan Tjandra Irawati Santoso yang ikut memberi dukungan dan membantu peneliti baik secara doa, materi, dan moral sehingga skripsi dapat terselesaikan dengan baik.
3. Cici Viola Marcelliana dan koko Nathanael Jose Susanto yang selalu memberikan dukungan dan perhatian selama proses pengerjaan skripsi.
4. Keluarga besar Kurnia Sport yang selalu memberikan dukungan dan perhatian selama proses pengerjaan skripsi.

5. Bapak Yoke Pribadi Kornarius, S.AB., M.Si. selaku dosen pembimbing yang senantiasa membantu serta membimbing peneliti selama penyusunan skripsi dengan penuh kesabaran. Terimakasih atas semua waktu, tenaga, pikiran, dan motivasi yang telah diberikan untuk memperluas pengetahuan dan wawasan peneliti dalam menyelesaikan skripsi.
6. Bapak Dr. Agus Gunawan, S.Sos., B.App.Com., MBA., M.Phil. selaku dosen Ilmu Administrasi Bisnis, terimakasih atas segala bantuan yang telah diberikan, masukan, dan nasihat selama pengerjaan skripsi.
7. Ibu Angela Caroline, S.AB., M.M. selaku dosen Ilmu Administrasi Bisnis, terimakasih atas segala bantuan yang telah diberikan, masukan, dan nasihat selama pengerjaan skripsi.
8. Seluruh dosen Ilmu Administrasi Bisnis yang telah memberikan ilmu bagi peneliti selama berada di Universitas Katolik Parahyangan.
9. Om Tjong Djoen Mien selaku pemilik Plaza Asia Tasikmalaya yang telah mengizinkan peneliti melakukan penelitian di perusahaan. Tanpaanya peneliti tidak dapat menyelesaikan skripsi ini.
10. Ibu Lusy Sosilawaty dan Ibu Bonnie H. Yuniasih selaku manajer marketing dan manajer HRD di Perusahaan Plaza Asia Tasikmalaya yang sudah membantu memberikan dukungan dan data perusahaan yang digunakan sebagai bahan penelitian.
11. Teman seperjuangan selama proses pengerjaan skripsi yaitu Gary, Michelle, Josevian, Ricco, Jocelyn, Raymond, Carren, William, dan Regina yang telah memberikan semangat dalam proses pengerjaan skripsi.

12. Seluruh teman-teman kuliah baik itu seangkatan maupun beda angkatan yang tidak dapat disebutkan satu-satu telah membantu dan menemani dari awal perkuliahan sampai dengan saat ini.

Peneliti sadar bahwa skripsi ini masih belum bisa dikatakan sempurna dan masih banyak kekurangan sehingga peneliti memerlukan masukan saran yang membangun untuk bisa membuat lebih baik lagi. Akhir kata peneliti berharap supaya penelitian ini bisa memberikan manfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

Bandung,



Victor Aloysius Susanto

DAFTAR ISI

ABSTRAK	5
ABSTRACT	6
KATA PENGANTAR	7
DAFTAR ISI	10
DAFTAR TABEL	13
DAFTAR LAMPIRAN	14
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Profil Perusahaan	7
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Industri Ritel	11
2.2 <i>Knowledge Management Practices</i>	12
2.2.1 Definisi <i>Knowledge</i>	12
2.2.2 Jenis <i>Knowledge Management</i>	13
2.2.3 <i>Knowledge Management</i>	14
2.2.4 Proses <i>Knowledge Management</i>	15
2.2.4.1 <i>Knowledge Generation and Acquisition</i>	15
2.2.4.2 <i>Knowledge Organizing and Storing</i>	16
2.2.4.3 <i>Knowledge Dissemination and Sharing</i>	17
2.2.4.4 <i>Knowledge Application</i>	18
2.3 <i>Leader-Member Exchange</i>	18
2.3.1 Definisi <i>Leader-Member Exchange</i>	18
2.3.2 Batasan <i>Leader-Member Exchange</i>	19
2.3.2.1 LMX Kualitas Tinggi.....	21
2.3.2.2 LMX Kualitas Rendah	21
2.4 Hubungan KMP terhadap LMX.....	22
2.5 Metode Penelitian	23
2.5.1 Model Penelitian	23

2.5.2	Teknik Pengumpulan dan Proses Pengumpulan Data	24
2.5.2.1	Jenis Penelitian.....	24
2.5.2.2	Metode Penelitian.....	24
2.5.2.3	Jenis Data	25
2.5.2.4	Teknik Pengumpulan Data.....	29
2.5.2.5	Populasi	30
2.5.2.6	Jumlah Sampel	30
2.5.2.7	Teknik Pengumpulan Sampel	32
2.5.2.8	Teknik Analisis Data.....	32
2.5.2.8.1	Uji Validitas	32
2.5.2.8.2	Uji Reliabilitas.....	32
2.5.2.8.3	Uji Normalitas	33
2.5.2.8.4	Uji Heteroskedastisitas.....	34
2.5.2.8.5	Uji Linearitas.....	34
2.5.2.8.6	Uji Regresi Linear Sederhana.....	35
2.5.2.8.7	Uji Hipotesis.....	35
2.5.2.8.8	Uji Koefisien Determinasi	36
BAB 3 HASIL DAN PEMBAHASAN		37
3.1	Profil Responden.....	37
3.1.1	Jenis Kelamin	37
3.1.2	Posisi saat ini setara dengan jabatan.....	38
3.2	Hasil Uji	38
3.2.1	Uji Validitas	38
3.2.2	Uji Reliabilitas.....	41
3.2.3	Uji Normalitas	44
3.2.4	Uji Heteroskedastisitas.....	45
3.2.5	Uji Linearitas.....	45
3.2.6	Regresi Linier Sederhana	47
3.2.7	Uji Hipotesis	47
3.2.8	Uji Koefisien Determinasi	49
3.3	Pembahasan (Distribusi Frekuensi)	49
3.3.1	KMP	50
3.3.1.1	<i>Knowledge Generation and Acquisition</i>	51

3.3.1.2	<i>Knowledge Organizing and Storing</i>	53
3.3.1.3	<i>Knowledge Dissemination and Sharing</i>	56
3.3.1.4	<i>Knowledge Application</i>	59
3.3.2	LMX	61
BAB 4 PENUTUP		69
4.1	Kesimpulan	69
4.2	Rekomendasi.....	71
4.3	Implikasi.....	71
DAFTAR PUSTAKA		75
LAMPIRAN		78

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Jenis-jenis Ritel	12
Tabel 2. 2 Perbedaan tacit dan eksplisit	13
Tabel 2. 3 Perbedaan LMX kualitas tinggi dan rendah.....	20
Tabel 2. 4 Kuesioner	25
Tabel 3. 1 Jenis Kelamin Responden.....	37
Tabel 3. 2 Jabatan Responden	38
Tabel 3. 3 Uji Validitas KMP	39
Tabel 3. 4 Uji Validitas LMX	40
Tabel 3. 5 Uji Reliabilitas KMP	41
Tabel 3. 6 Reliability Statistic KMP	41
Tabel 3. 7 Item - Total Statistic KMP	41
Tabel 3. 8 Uji Reliabilitas LMX.....	42
Tabel 3. 9 Reliability Statistic LMX	43
Tabel 3. 10 Item - Total Statistic LMX.....	43
Tabel 3. 11 Uji Normalitas.....	44
Tabel 3. 12 Uji Heteroskedastisitas.....	45
Tabel 3. 13 Uji Linearitas.....	46
Tabel 3. 14 Measures of Association	46
Tabel 3. 15 Regresi Linier Sederhana	47
Tabel 3. 16 Uji Hipotesis.....	48
Tabel 3. 17 Uji Koefisien Determinasi.....	49
Tabel 3. 18 Distribusi Frekuensi KMP (per jabatan)	50
Tabel 3. 19 Distribusi Frekuensi KMP (per indikator dan jabatan) Dimensi 1	51
Tabel 3. 20 Distribusi Frekuensi KMP (per indikator dan jabatan) Dimensi 2	53
Tabel 3. 21 Distribusi Frekuensi KMP (per indikator dan jabatan) Dimensi 3	56
Tabel 3. 22 Distribusi Frekuensi KMP (per indikator dan jabatan) Dimensi 4	59
Tabel 3. 23 Distribusi Frekuensi LMX (per jabatan)	61
Tabel 3. 24 Distribusi Frekuensi LMX (per indikator dan jabatan).....	62

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Status Pernikahan	78
Lampiran 2 Usia.....	78
Lampiran 3 Tingkat Pendidikan Terakhir	78
Lampiran 4 Status Kepegawaian.....	79
Lampiran 5 Lama Masa Kerja.....	79
Lampiran 6 Profil responden.....	79
Lampiran 7 Pertanyaan KMP dan LMX	82
Lampiran 8 Tabel Induk KMP	86
Lampiran 9 Tabel Induk LMX.....	87
Lampiran 10 Tabel Distribusi Frekuensi Per Indikator.....	88
Lampiran 11 Tabel Distribusi Frekuensi Per Jabatan	95

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada saat ini, seluruh dunia sedang menghadapi pengaruh pandemi virus COVID 19 yang dimana menghasilkan dampak yang tidak baik bagi seluruh sektor industri bisnis di dunia terutama industri ritel. Industri ritel di seluruh dunia sangat mengalami kemunduran terbukti dengan banyaknya perusahaan baik itu besar dan kecil yang harus tutup sementara maupun selamanya. Hal ini terjadi akibat dari adanya kebijakan pemerintah yang menghimbau untuk semua masyarakat berada di rumah untuk memutus rantai penyebaran virus COVID 19 sehingga membuat menurunnya pula daya beli masyarakat. Salah satu perusahaan industri ritel yang berhasil melewati pandemi virus COVID 19 adalah Perusahaan Plaza Asia Tasikmalaya.

Beberapa pengaruh COVID 19 yang berdampak pada Perusahaan Plaza Asia Tasikmalaya adalah sebagai berikut:

1. Perusahaan Plaza Asia Tasikmalaya harus memberhentikan seluruh kegiatan bisnis yang biasanya dilakukan karena adanya kebijakan dari pemerintah untuk meminimalisir kegiatan diluar rumah.

2. Perusahaan tidak mendapatkan pemasukkan karena tidak ada kegiatan bisnis dan kerjasama dengan tenant dibekukan sementara untuk menjaga hubungan yang baik dengan tenant.
3. Perusahaan tetap harus mengeluarkan biaya untuk memenuhi kesejahteraan karyawannya.
4. Banyak tenant yang berhenti bekerjasama dengan perusahaan.

Perusahaan membuat beberapa kebijakan khusus pasca COVID 19. Hal ini bertujuan supaya tidak banyak tenant yang berhenti bekerjasama dengan perusahaan. Beberapa kebijakan khusus pasca COVID 19 adalah sebagai berikut:

1. Perusahaan menurunkan beberapa persen biaya harga sewa di Plaza Asia Tasikmalaya. Penurunan harga sewa setiap jenis tenant berbeda-beda tergantung dengan besar atau kecilnya tenant.
2. Perusahaan menurunkan beberapa persen biaya tambahan di Plaza Asia Tasikmalaya. Penurunan harga sewa setiap jenis tenant berbeda-beda tergantung dengan besar atau kecilnya tenant.
3. Perusahaan memberikan jatuh tempo yang lebih panjang kepada tenant. Jangka waktu jatuh tempo tergantung pada besar atau kecilnya tenant.

4. Memberikan batasan waktu menjalankan bisnisnya sesuai dengan himbauan pemerintah.

Dengan tidak kondusifnya bisnis perusahaan, maka perusahaan harus memperhatikan berbagai macam faktor yang dapat meningkatkan kembali perusahaan dimulai dari internal perusahaan. Seperti adanya *Leader-Member Exchange* yang menyebabkan meningkatnya kepuasan kerja karyawan dan kepuasan terhadap pemimpin (Casimir et al., 2014). *Leader-Member Exchange* adalah hubungan yang berkualitas dan timbal balik antara pemimpin dan karyawan (Casimir et al., 2014; Dang & Pham, 2020; Jabutay & Rungruang, 2021). *Leader-Member Exchange* dapat menjadi sebuah aset dan sumber kekuatan bagi perusahaan supaya dapat menjalankan strategi perusahaan secara efektif, efisien, dan kolaboratif. Karena dengan adanya *Leader-Member Exchange* diperusahaan akan membuat karyawan menjadi lebih termotivasi, berkomitmen, saling percaya, dan merasa berharga. Sehingga menghasilkan pengolahan pengetahuan yang lebih baik dan dapat memberikan pelayanan terbaik bagi tenant maupun pengunjung. Berdasarkan hasil wawancara, dengan pemimpin yang membantu dan memahami masalah karyawan akan membuat karyawan merasa diperlukan untuk memberikan performa yang terbaik selama bekerja di perusahaan. Sedangkan karyawan yang menaruh kepercayaan penuh terhadap setiap keputusan pemimpinnya akan meningkatkan tingkat diskusi yang positif. Apabila keduanya telah melakukan *Leader-Member Exchange* dengan baik maka akan

menghasilkan sebuah pengetahuan baru berkualitas sangat baik yang akan diterapkan bagi tenant sehingga memberikan kepuasan bagi tenant.

Untuk bisa menciptakan *Leader-Member Exchange* yang sangat baik dalam perusahaan maka karyawan harus diberikan sebuah pelatihan tentang cara melakukan *Knowledge Management*. Hal ini bertujuan supaya karyawan dapat mengolah pengetahuan yang didapatkan dari lapangan menjadi lebih baik. Sehingga karyawan dan pemimpin dapat menjalankan sebuah diskusi timbal balik yang menghasilkan sebuah pengetahuan baru dan bermanfaat bagi perusahaan kedepannya.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara di Plaza Asia Tasikmalaya, terdapat fenomena terjadinya pertukaran pengetahuan antara pimpinan dengan karyawan (*Leader-Member Exchange/LMX*) pada saat rapat akhir bulan. Sebelum rapat dilakukan, seluruh karyawan diminta untuk mempersiapkan laporan rutin bulanan. Laporan rutin bulanan berisi temuan-temuan di lapangan, seperti kendala, masukan, dan pengalaman yang dirasakan oleh karyawan maupun tenant. Laporan rutin bulanan tersebut harus sudah di diskusikan terlebih dahulu dan telah disetujui oleh manajer divisinya. Setelah semuanya telah sesuai maka akhir bulan akan diadakan rapat untuk membagikan laporan rutin bulanan perusahaan secara keseluruhan. Dalam rapat tersebut pemimpin akan meminta setiap divisi untuk menyampaikan laporan rutin bulanan secara spesifik terlebih dahulu. Hal ini bertujuan untuk mendapatkan banyak pengetahuan baru yang bisa digunakan oleh perusahaan kedepannya.

Setelah itu, pemimpin akan memulai diskusi dengan karyawannya. Pada diskusi ini pemimpin memperbolehkan seluruh karyawan untuk menyampaikan pendapatnya baik itu dalam hal proses pekerjaan maupun ide-ide untuk memecahkan masalah yang terjadi sehingga menciptakan sebuah diskusi timbal balik antara pemimpin dan karyawan. Diharapkan dengan adanya diskusi yang timbal balik membuat perusahaan mengetahui kekurangan dari strategi dan operasionalnya. Selain berdiskusi pemimpin akan menanyakan mengenai kendala apa saja yang dihadapi oleh karyawannya dan dampak apa yang telah terjadi akibat kendala tersebut. Akan menjadi sebuah masalah apabila karyawan merasa bahwa pemimpin tidak mampu menyelamatkannya dari sebuah masalah yang sedang dihadapinya. Hal ini akan membuat hubungan antara pemimpin dan karyawan menjadi tidak baik.

Berdasarkan hasil penelitian (Amanda, 2020), LMX dapat ditingkatkan jika KM dikelola dengan baik oleh organisasi. *Knowledge Management* adalah proses yang digunakan untuk mengidentifikasi, penciptaan, pengumpulan, pengaturan, penyimpanan, penyebaran, dan penggunaan (Latif et al., 2020) sebuah informasi sehingga dapat memecahkan masalah. *Knowledge management* menjadi sangat penting karena untuk meningkatkan daya saing perusahaan maka harus ada proses pengelolaan pengetahuan yang bisa melihat masalah lebih dalam dan luas. Pengetahuan yang dimaksud adalah informasi yang mengacu pada sebuah

pengalaman, pembelajaran seseorang, ide-ide inovatif, dan solusi (Balasubramanian et al., 2019).

Berdasarkan hasil observasi di perusahaan yang diteliti, terdapat fenomena yang menunjukkan organisasi telah mengelola pengetahuannya dengan baik, yaitu dengan membuat prosedur pelaksanaan bagi karyawan. Karyawan diharuskan untuk mengumpulkan semua pengetahuan baik yang berasal dari pengalaman maupun dari lapangan. Pengetahuan tersebut dapat berupa keluhan yang dialami atau sebuah masukan yang diperlukan kedepannya. Data tersebut akan didiskusikan oleh divisinya masing-masing dan setelah itu akan diperiksa kembali oleh manajer untuk memastikan kesesuaiannya. Jika telah sesuai maka data tersebut menjadi sebuah laporan kegiatan dan akan disimpan terlebih dahulu secara fisik di dalam lemari perusahaan maupun digital menggunakan fasilitas google drive sebelum diserahkan kepada pemimpin di rapat pada akhir bulan. Diharapkan dengan telah di sempurnakannya pengetahuan dan hasil diskusi bersama, karyawan dapat menggunakan pengetahuan tersebut untuk diterapkan pada pekerjaannya dan perusahaan akan mendapatkan sebuah pengetahuan baru yang bisa membantu pengambilan keputusan dan menentukan strategi kedepannya.

Dengan demikian, adanya penelitian ini bertujuan untuk memperlihatkan seberapa pentingnya melakukan *knowledge management* yang baik di perusahaan sehingga *Leader-Member Exchange* dapat meningkat. Maka judul penelitian ini adalah “*Pengaruh Knowledge*

Management Terhadap Leader-Member Exchange di Perusahaan Plaza Asia Tasikmalaya”.

1.2 Identifikasi Masalah

1. Bagaimana persepsi pegawai mengenai praktek *knowledge management practices* di Plaza Asia Tasikmalaya?
2. Bagaimana persepsi pegawai mengenai *Leader-Member Exchange* di Plaza Asia Tasikmalaya?
3. Seberapa besar pengaruh *knowledge management practices* terhadap *Leader-Member Exchange* di Plaza Asia Tasikmalaya?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Mengetahui persepsi pegawai mengenai praktek *knowledge management practices* di Plaza Asia Tasikmalaya
2. Mengetahui persepsi pegawai mengenai *Leader-Member Exchange* di Plaza Asia Tasikmalaya
3. Mengukur pengaruh *knowledge management practices* terhadap *Leader-Member Exchange* di Plaza Asia Tasikmalaya

1.4 Profil Perusahaan

Plaza Asia Tasikmalaya adalah sebuah mall yang terletak di jalan KHZ. Mustofa No. 326, Tugujaya, Kecamatan Cihideung, Kota Tasikmalaya, Jawa Barat 46126. Plaza Asia berdiri pada tahun 2007 dengan luas tanah 800m² dan luas bangunan 3.200 m². Pada saat ini, Plaza Asia telah

membuka cabang diberbagai wilayah di Jawa Barat yang kini menjadi Asia Group diantaranya adalah Asia Toserba Garut, Cihideung, Cirebon, Sumedang, dan Tasikmalaya. Plaza Asia berada di bidang industri retail (fashion dan supermarket), jasa, dan real estate. Produk dan jasa yang dihasilkan seperti unit didalam Mall yang disewakan kepada para tenant, ruko yang disewa dan jual-belian, dan jasa pameran (Plaza Asia Tasikmalaya, 2022).

Untuk menjalankan perusahaan dengan yang diinginkan maka Plaza Asia Tasikmalaya memiliki visi dan misi yang harus dijunjung tinggi dan dilakukan oleh setiap individu di perusahaan. Adapun visi misi Plaza Asia Tasikmalaya yaitu (Plaza Asia Tasikmalaya, 2022):

- Visi Perusahaan
 - Menjadikan Plaza Asia terbaik dalam bidangnya dengan mengutamakan pelayanan
 - *Work With Passion*
- Misi Perusahaan
 - Menjadikan jaringan Asia Group bermanfaat bagi seluruh direksi, staff dan karyawan, mitra kerja, lingkungannya, serta masyarakat pada umumnya

Pada tahun 2022 Plaza Asia sudah beroperasi selama 15 tahun dengan perkembangan yang sangat pesat. Plaza Asia adalah sebuah Mall yang memiliki fasilitas dan gerai paling lengkap di setiap daerahnya (Plaza Asia Tasikmalaya, 2022). Dengan begitu, Plaza Asia menjadi salah satu

tujuan belanja dan bermain bagi keluarga dan anak-anak muda. Target pasar yang ditentukan oleh Plaza Asia Tasikmalaya adalah keluarga dan anak-anak muda. Untuk memenuhi target pasar tersebut maka Plaza Asia melakukan pendekatan berupa memberikan fasilitas-fasilitas yang diinginkan oleh keluarga dan anak-anak muda pada saat ini. Selain itu, Plaza Asia memiliki fasilitas pendukung lainnya berupa waterpark, hotel, dan gym yang tetap berada didalam kawasan Plaza Asia.

Mengingat Plaza Asia merupakan perusahaan yang sudah lama beroperasi di kawasan priangan timur maka Plaza Asia memiliki keunggulan seperti (Plaza Asia Tasikmalaya, 2022):

1. Menjadi Mall pertama di Tasikmalaya dan priangan timur dengan konsep modern and life style yang terpadu dengan kawasan niaga exclusive
2. Menjadi Mall terbesar di priangan timur
3. Menjadi Mall paling modern di priangan timur dengan menggunakan konsep jual yang dikelola oleh professional
4. Menjadi Mall terlengkap di priangan timur dengan menyediakan department store dan supermarket terbesar dan terlengkap, foodcourt dengan kapasitas +750 kursi, exhibition hall, dan ballroom dengan kapasitas 3000 orang (+2250M²)

Skala perusahaan berdasarkan hasil penjualan tahunan berada pada tahap menengah dengan hasil penjualan tahunan lebih dari Rp. 15.000.000.000 sampai dengan paling banyak Rp. 50.000.000.000.

Perusahaan Plaza Asia memiliki keyakinan bahwa perusahaan dapat mempertahankan reputasinya dengan terus memberikan kenyamanan, pelayanan yang ramah, dan fasilitas terbaik. Dengan hal tersebut, perusahaan berharap terjadinya pertumbuhan pendapatan akan lebih besar dari sebelumnya dan pengunjung dapat lebih loyal kepada Plaza Asia.